



# أسرار الجودة في الخدمات قراءة في تجربة والت ديزني العالمية



*Where dreams come true*

مطور برامج الفجوة الرقمية  
مدير تدريب المفاهيم في الخطوط السعودية



عصام ياسين قاري



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





改善

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

( تعلموا ما شئتم ، فلن ينفعكم الله بالعلم حتى تعملوا )

مقولة معاذ بن جبل رضي الله عنه

( كتاب : رجال حول الرسول صلى الله عليه وسلم ، إعداد : خالد محمد خالد ، دار الكتب العلمية ، بيروت )

هذا الدليل ملك :

تاريخ النشاط :

# التعريف بمقدم المادة







## عصام ياسين قاري

- استشاري التدريب
- مدير تدريب مفاهيم التسويق في الخطوط السعودية
- مؤسس مركز التطوير المستمر

### Isam Yasin Gari

- Training Consultant
- Manager of Concept Training Saudia Airlines
- CIC Founder & C.E.O



Mob. +966 505 668619  
Tel/Fax. +966 12 6946557  
email. isamsv@hotmail.com  
[www.isamgari.com](http://www.isamgari.com)



isamgari



isamgari



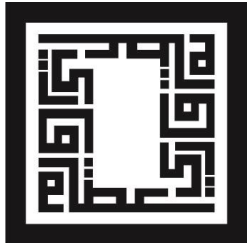
isam.y.gari

أسرار الجودة في الخدمات  
قراءة في تجربة والت ديزني العالمية  
7 صفر 1438  
7 نوفمبر 2016

المستفيدون  
أعضاء المجلس و الضيوف



المنظمون



المنفذون

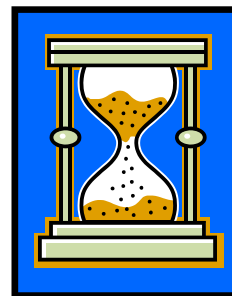
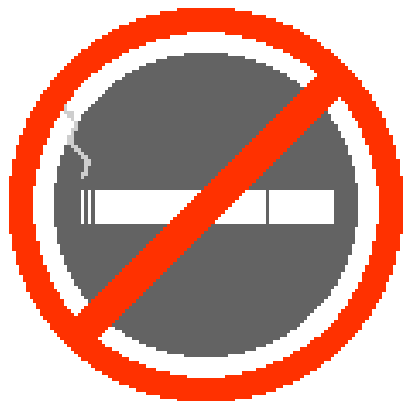
آداب المجالس



التفاعل



الشكر



الطول

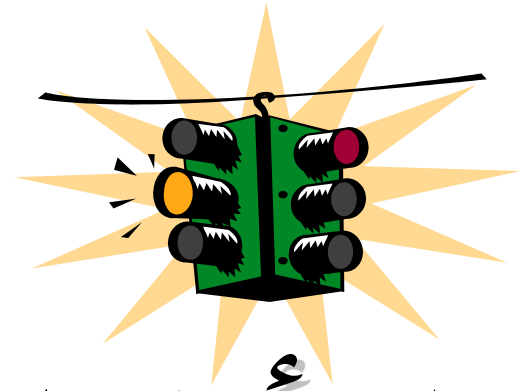




# كيف تتعامل مع افكار الندوة؟



صنّف مشروعاتك !



S3 ! الأفكار التطويرية

S2 ! الأفكار التأسيسية

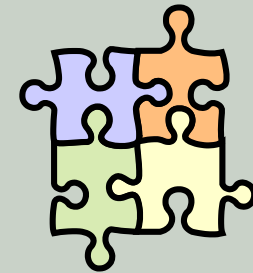
S1 ! الأفكار العلاجية



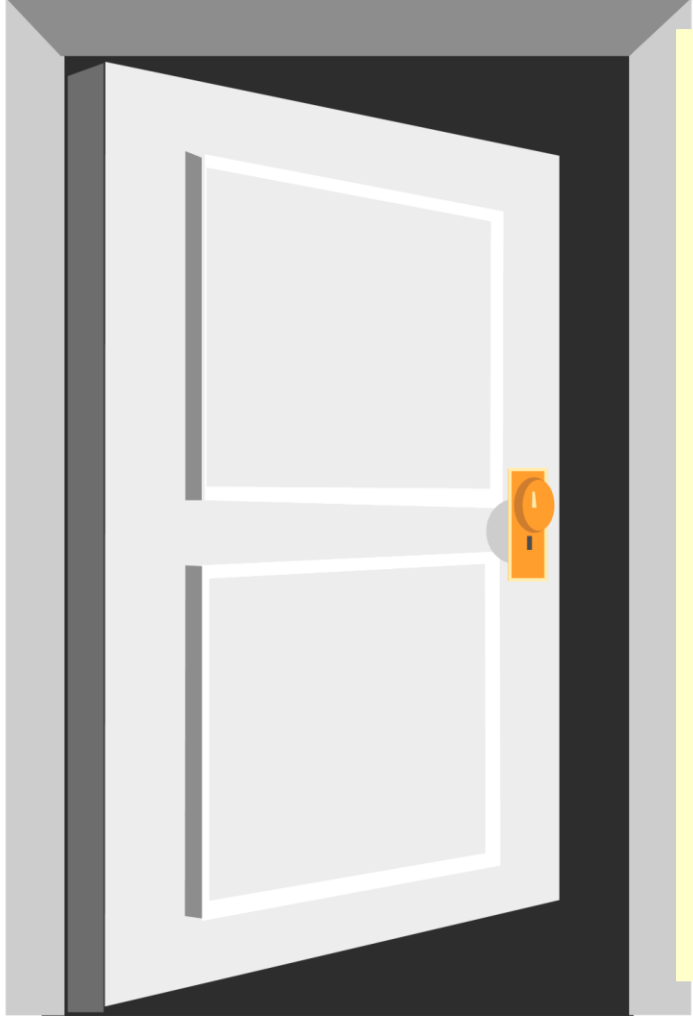
ماذا سنقدم لكم  
في هذه الندوة  
المباركة ؟

W.I.I.F.M?

M.A.S.K



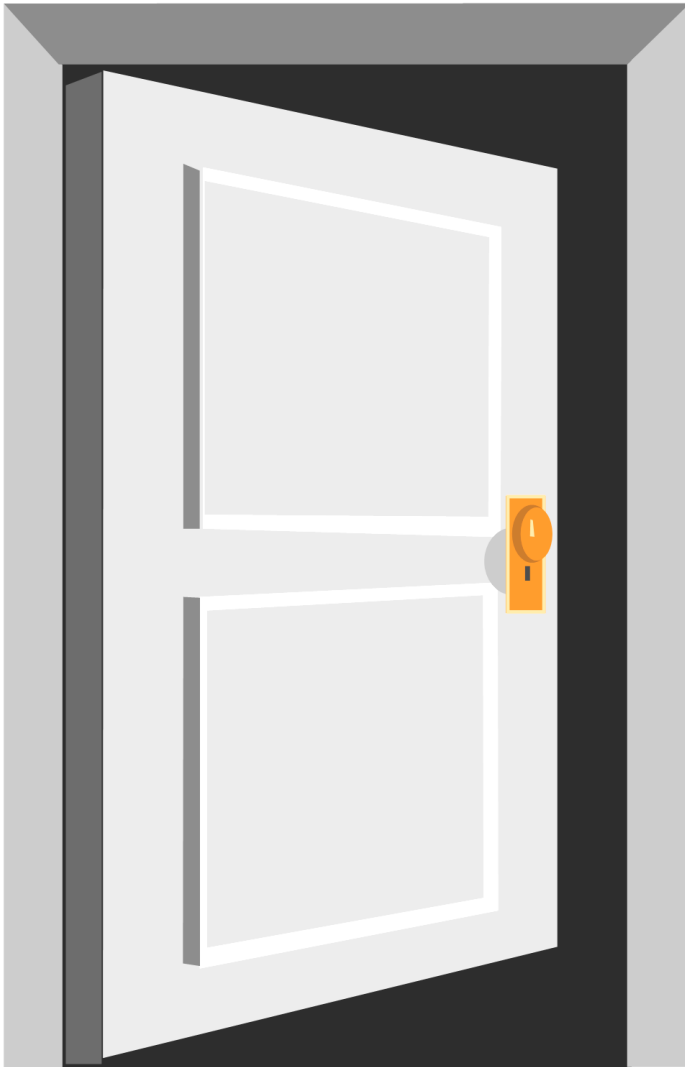
# تصفح في محطات الندوة



أولاً – لماذا والت ديزني ؟  
ثانياً – قصة الموظفة جولي الحزينة  
ثالثاً – إحصائيات عن مبيعات ديزني  
رابعاً – نشاطات ومؤلفات ديزني في الادارة و التسويق  
خامساً – أسرار ديزني

التوصيات و خطة التطبيق





أولاً - لماذا والت ديزني ؟

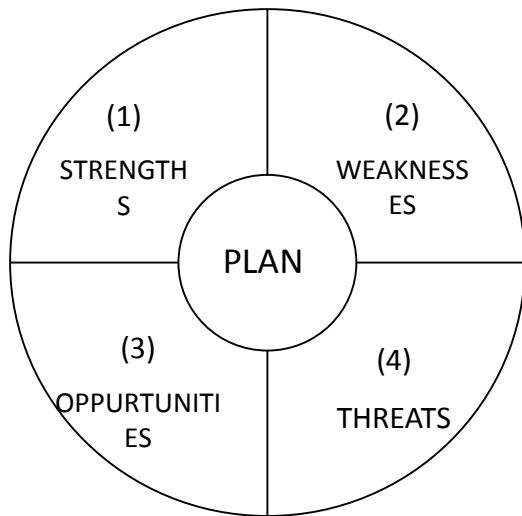




في عالم ديزني  
يدخل العميل .....  
و يخرج .....

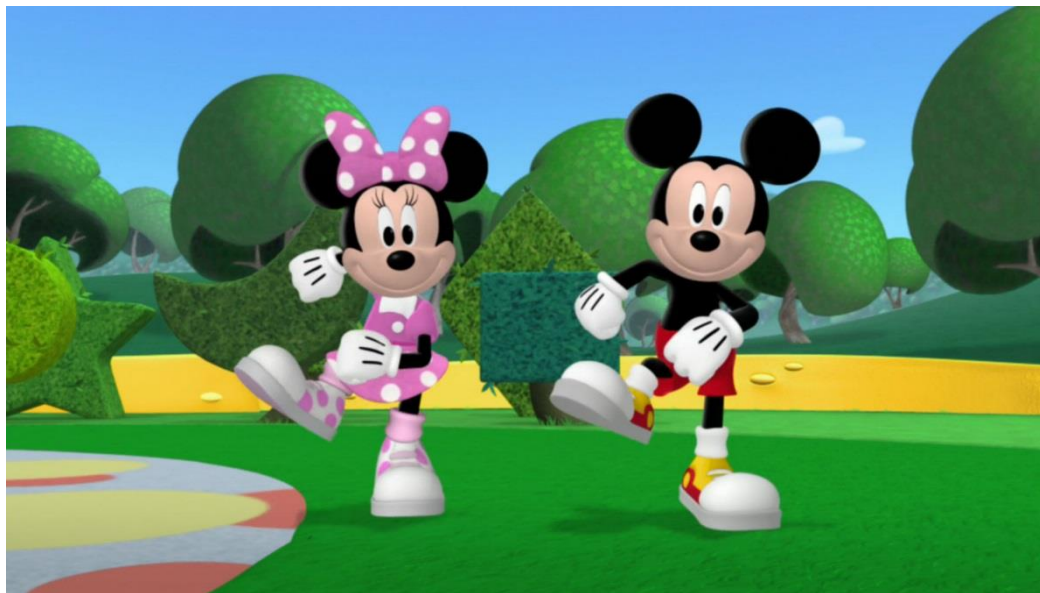
“That’s the real trouble with the world,  
too many people *grow up*.”

-WALT DISNEY



منظومة SWOT للتخطيط

hakuNa  
matata



Mickey Mouse popped out of my mind onto a drawing pad 20 years ago on a train ride from Manhattan to Hollywood at a time when business fortunes of my brother Roy and myself were at lowest ebb and disaster seemed right around the corner.

Walt Disney

quote fancy





والتر إلياس "والث" ديزني

وُلد في 5 ديسمبر 1901

تُوفي ديزني في بربانك بكاليفورنيا في 15 ديسمبر

عام 1966 بسبب سرطان الرئة

نفَّذ أخوه روي مشروع المدينة الترفيهية  
بفلوريدا، وقد أصرَّ على تسميتها "عالم والت  
ديزني" تكريماً لأخيه. تُوفِّي روي بعد ثلاثة  
أشهر من افتتاح المدينة عام 1971.



2222-B

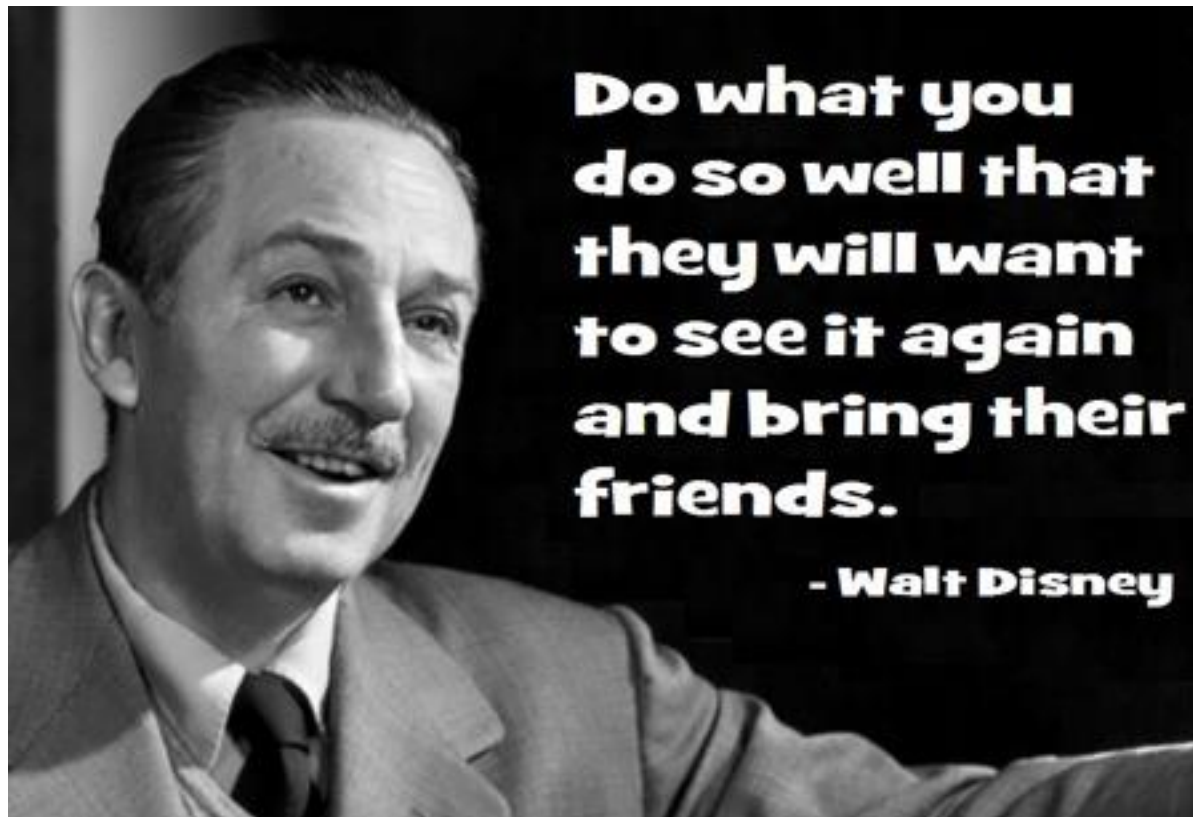




"ALL OUR DREAMS CAN COME TRUE,  
IF WE HAVE THE COURAGE TO PURSUE THEM"

- WALTER ELIAS DISNEY







# Disney Parks

*Where dreams come true*

انظر الصفحات 3 - 2 - 1 فهي تحتوي :

Walt Disney Quotes To Live By

*Our philosophy*

Leadership

Service

Employee Engagement





Disney Resorts:

1. California
2. Florida
3. Tokyo
4. Hong Kong
5. Paris

Disneyland<sup>®</sup>

Disneyland<sup>®</sup>  
RESORT  
PARIS

Disney<sup>®</sup> TOKYO  
RESORT

Disney<sup>®</sup> HONG KONG  
Disneyland



Disney CRUISE LINE

WALT Disney World.





# ديزني كاليفورنيا





# ديزني طوكيو



# ديزني فلوريدا





# ديزني بارس





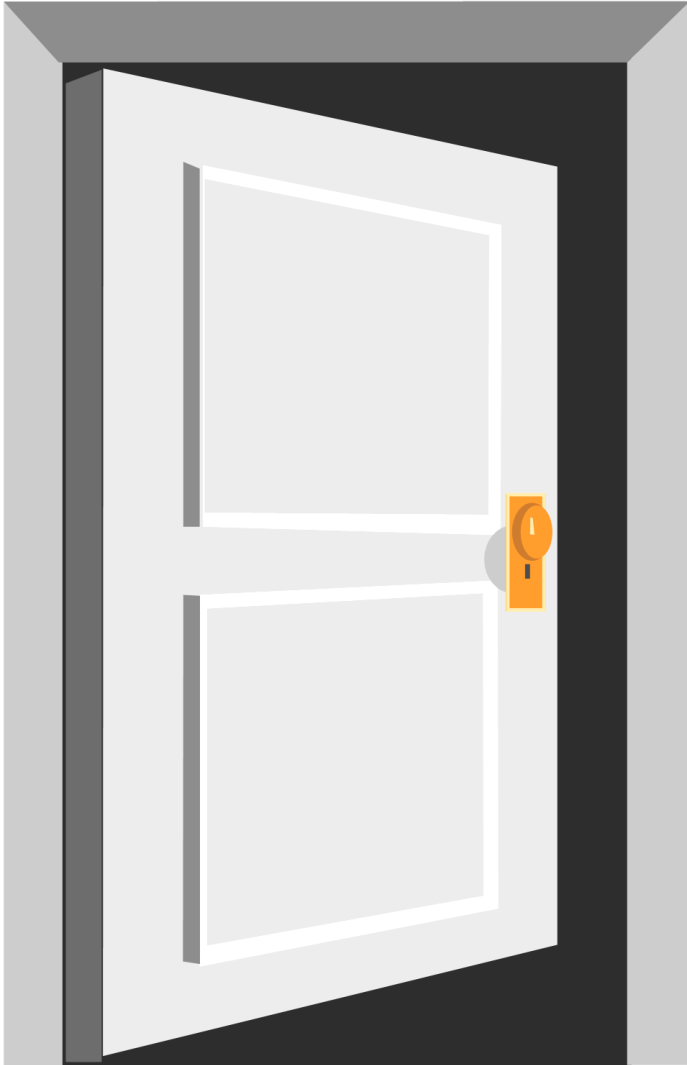
# ديزني هونغ كونغ









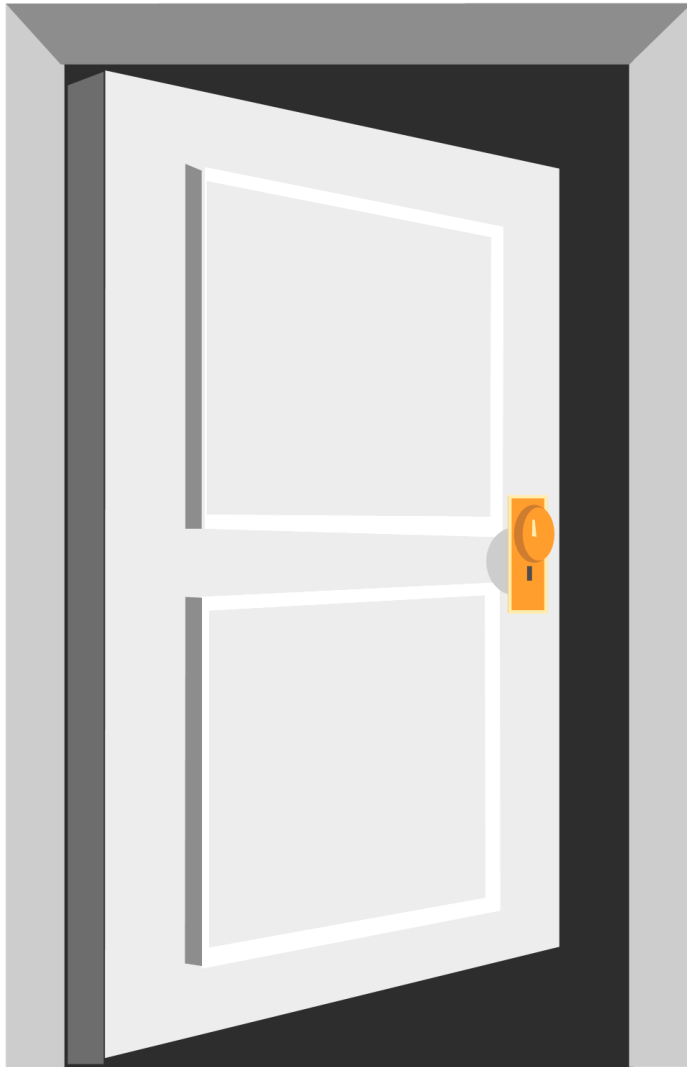


## ثانياً - قصة الموظفة جولي الحزينة



## ثانياً - قصة الموظفة جولي الحزينة

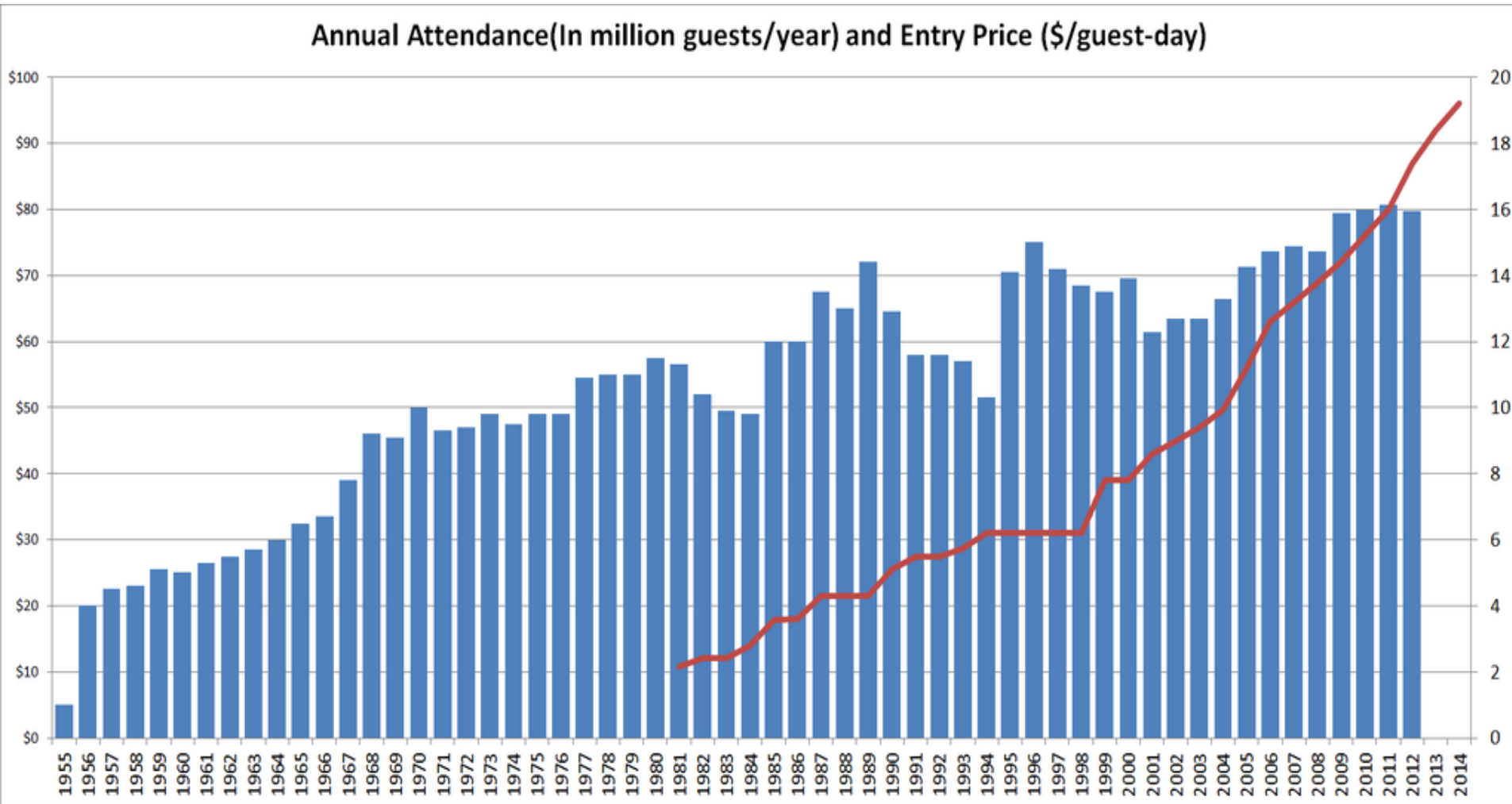




ثالثاً - إحصائيات عن مبيعات ديزني



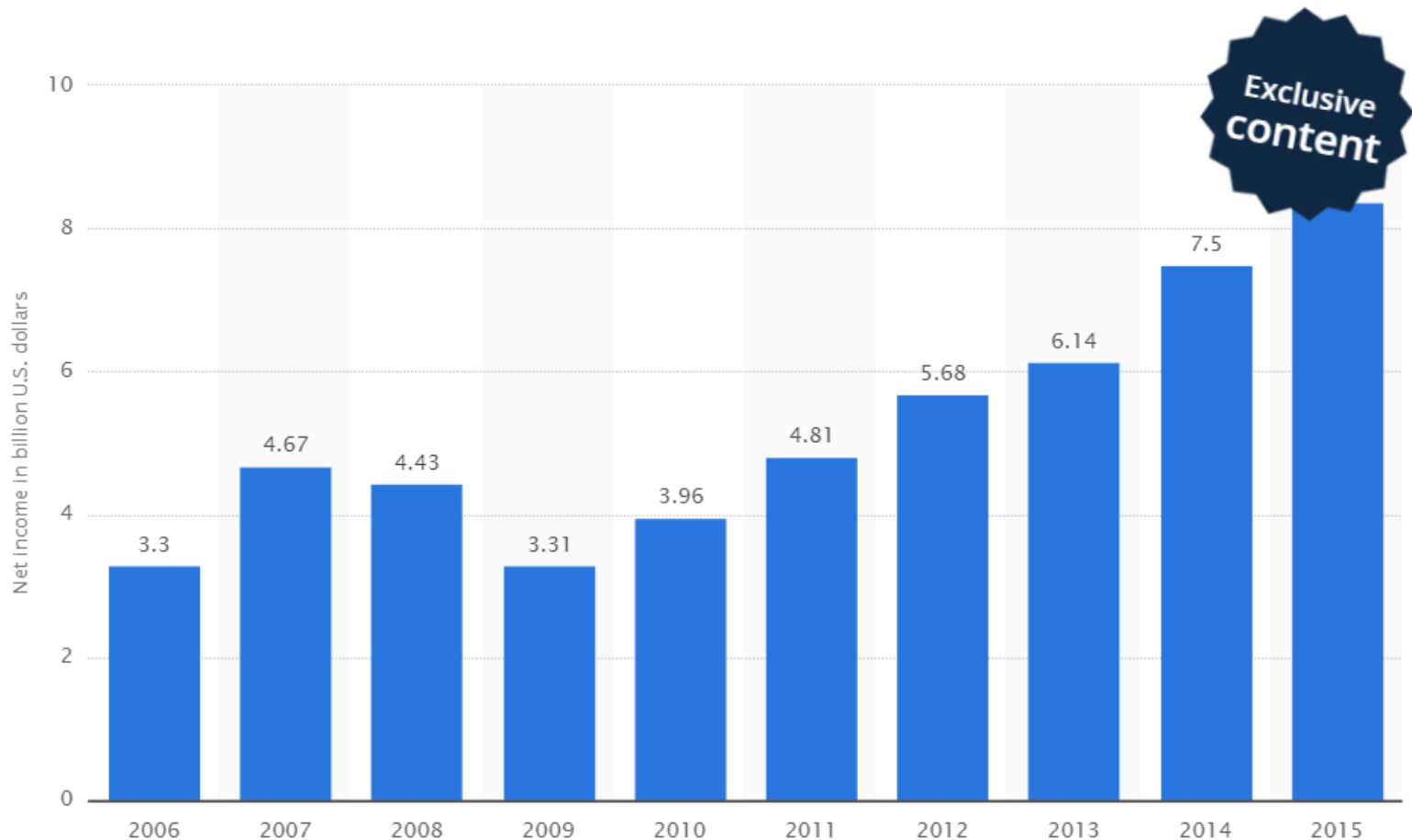
# Annual Disneyland Park Attendance 1955 - 2014



# Net Income of Walt Disney 2006 - 2015

Net income of the Walt Disney Company in the fiscal years 2006 to 2015 (in billion U.S. dollars)

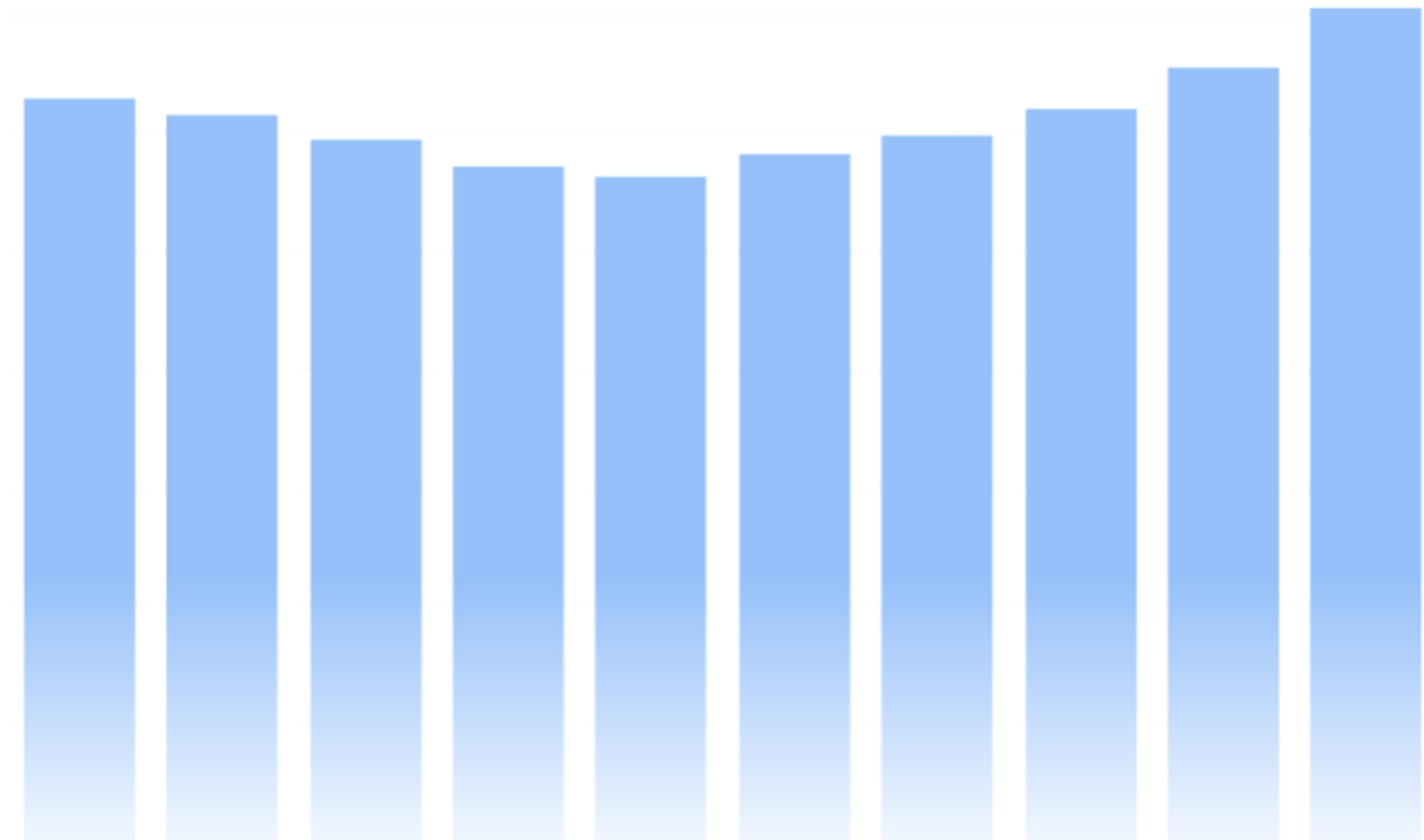
This statistic contains data on the net income of the Walt Disney Company from the fiscal year 2006 to the fiscal year 2015. In 2012, the company earned 5.68 billion US dollars, up by 13 percent from 4.81 billion in 2011.



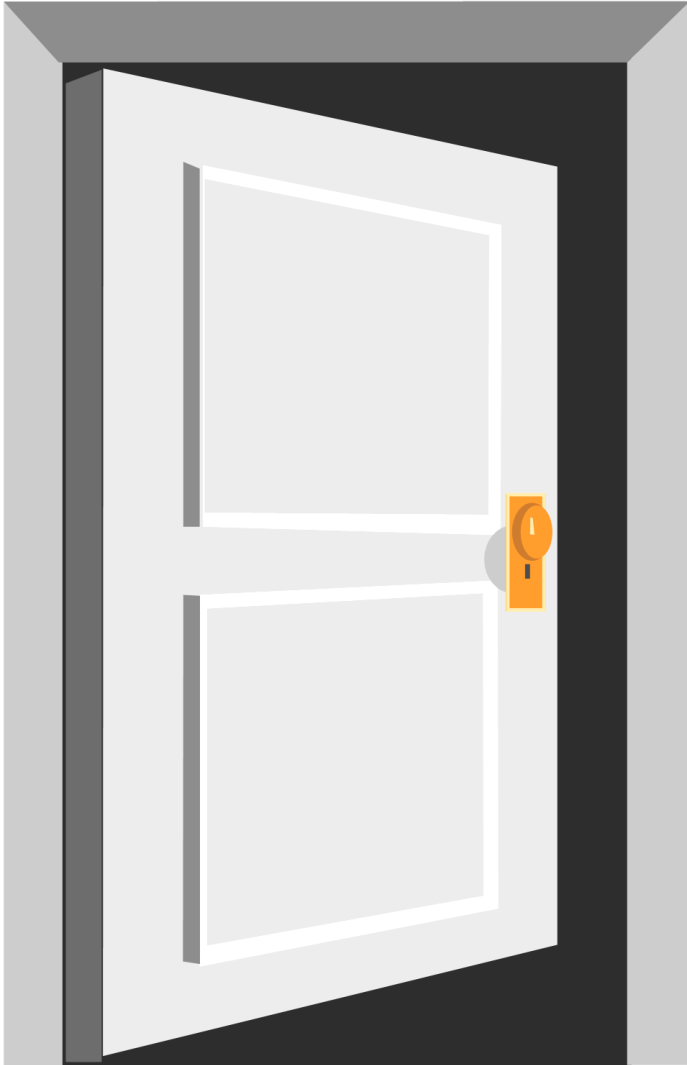
## Filmed entertainment revenue in the United States from 2010 to 2019 (in billion U.S. dollars)

The statistic depicts the filmed entertainment industry revenue from 2010 to 2013 with a forecast for 2013 through 2019. According to PwC, the revenue will grow from 29.2 billion U.S. dollars in 2015 to 35.3 billion in 2019.

# Net Income of Filmed Entertainment 2010 - 2019







## رابعاً - نشاطات ومؤلفات ديزني في الادارة و التسويق





Disney  
INSTITUTE

# Disney INSTITUTE



"... so useful you may whistle while you work."  
—*Fortune*

# THE Disney Way

HARNESSING THE  
MANAGEMENT SECRETS  
OF DISNEY IN  
YOUR COMPANY

Bill Capodagli & Lynn Jackson

Foreword by Fred Wiersema  
*coauthor, The Discipline of Market Leaders*

REVISED AND UPDATED EDITION

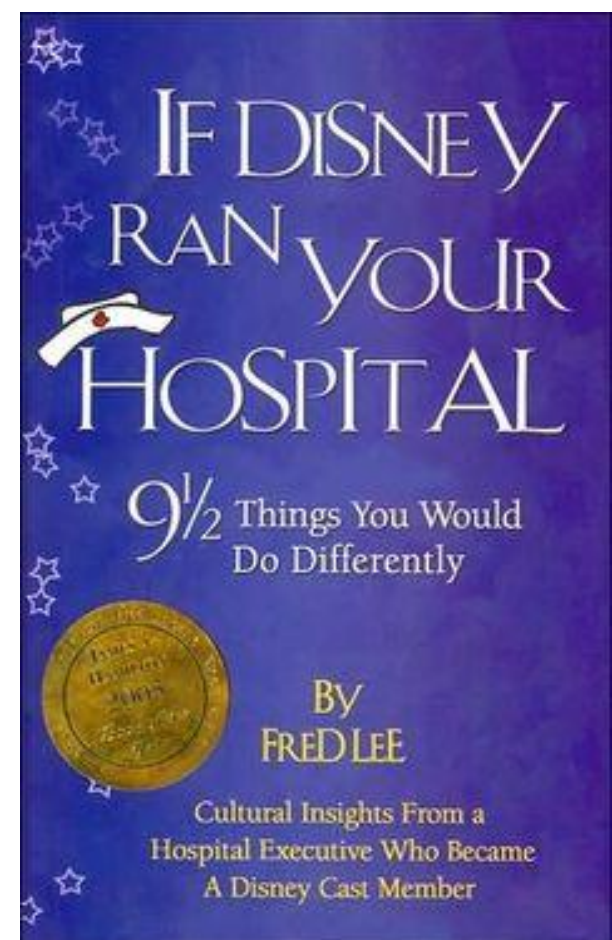
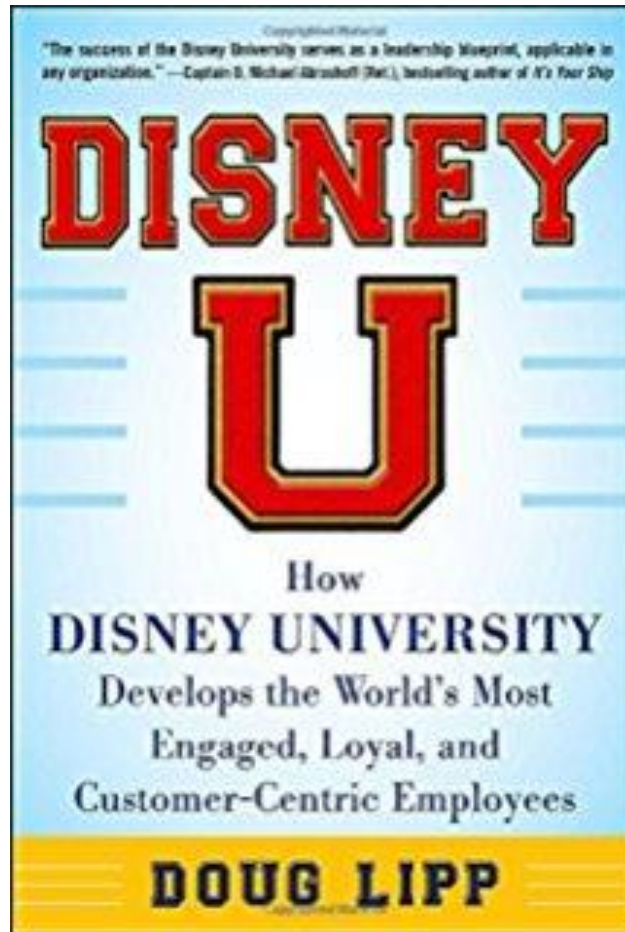
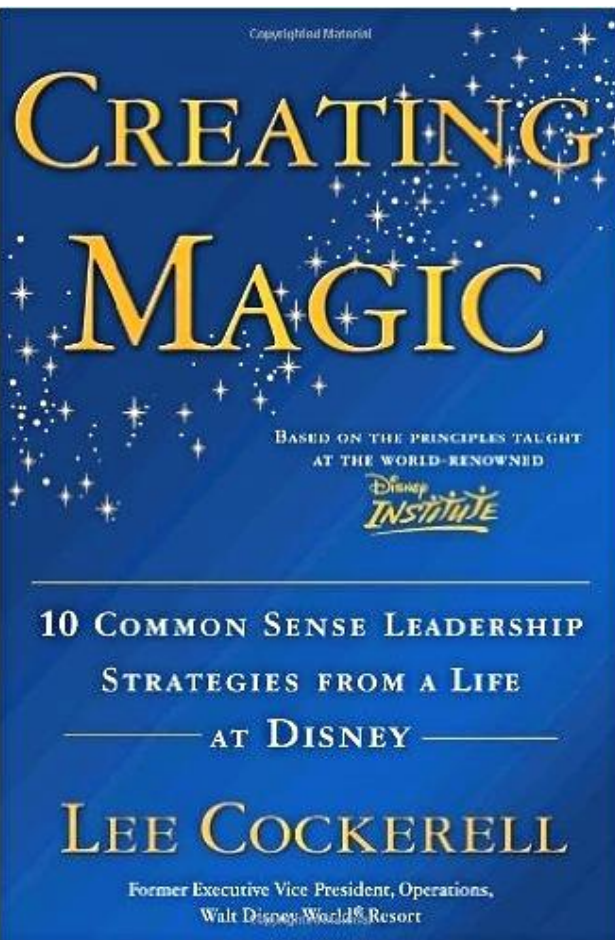
# BE OUR GUEST

Perfecting the Art  
of Customer Service

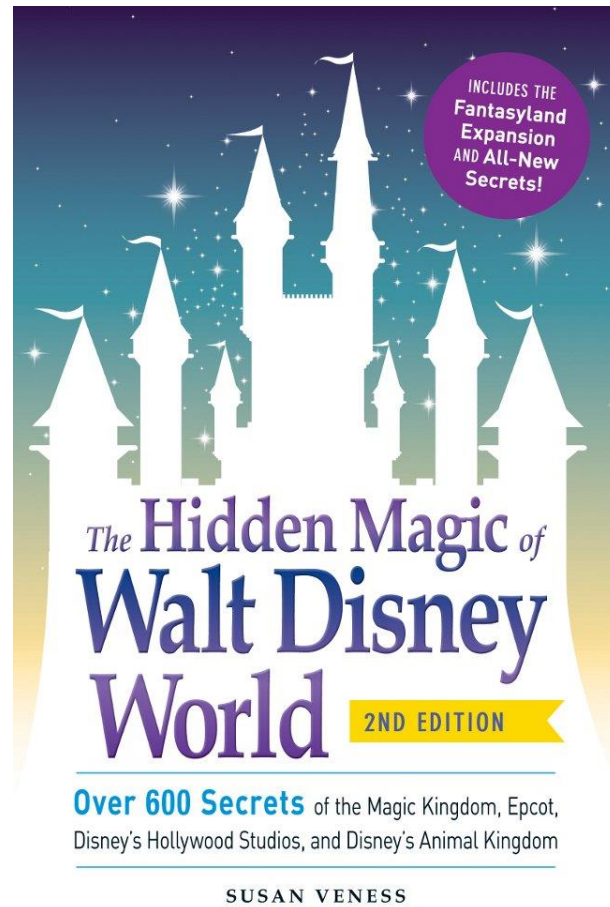
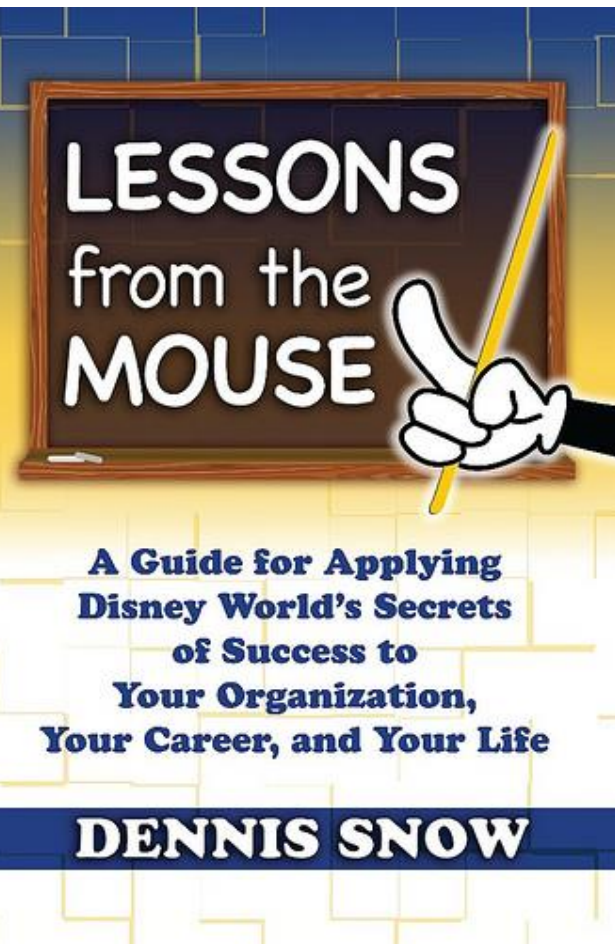


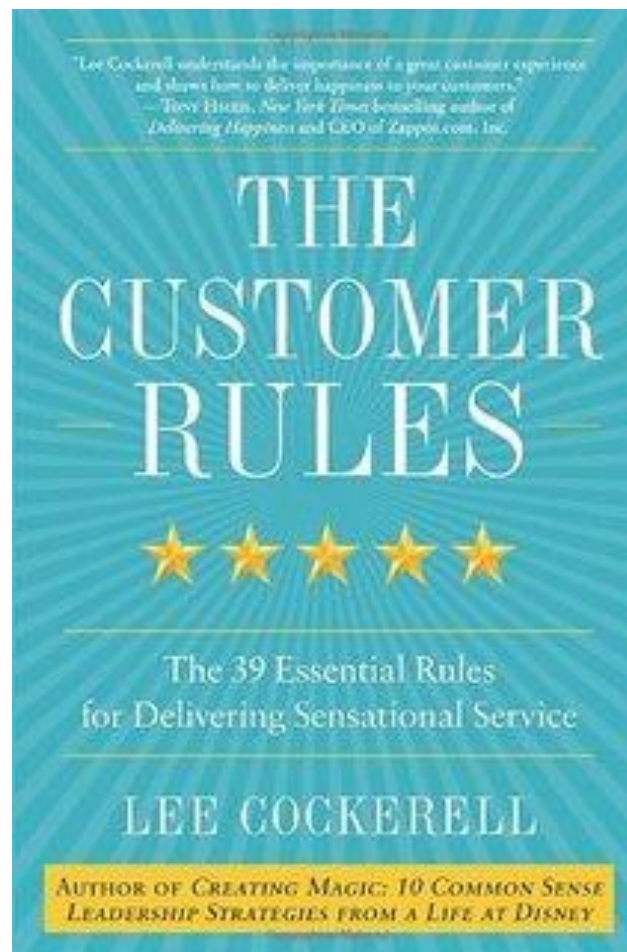
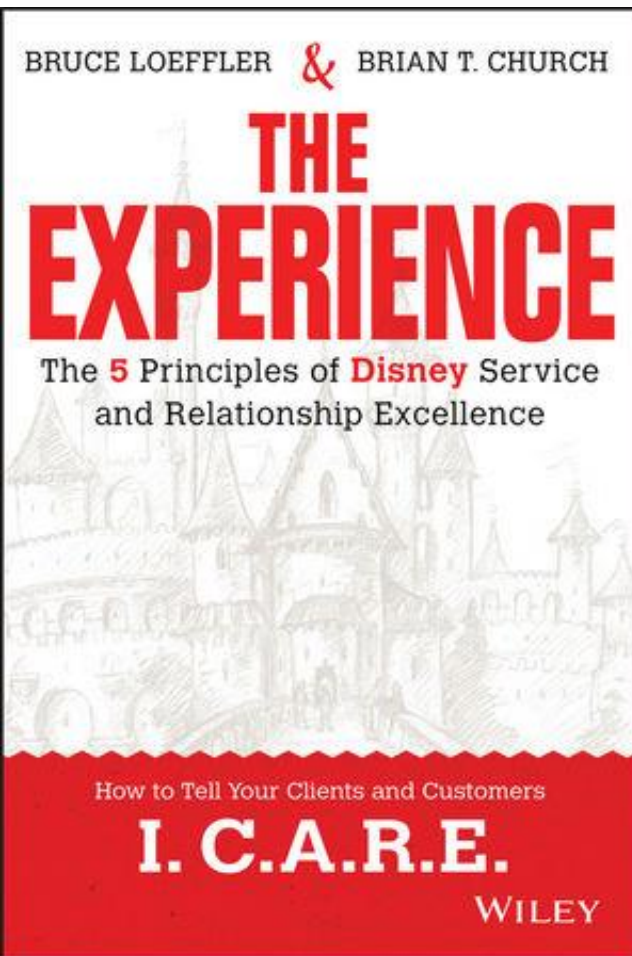
with Theodore Kinni














# HOW TO BE A DISNEY HISTORIAN



Michael Barrier • Alberto Becattini • Jerry Beck

Greg Ehrbar • Jim Fanning • Sam Gennawey

Didier Ghez • J.B. Kaufman • Jeff Kurtti • David Lesjak

Todd James Pierce • Russell Schroeder • Brian Sibley

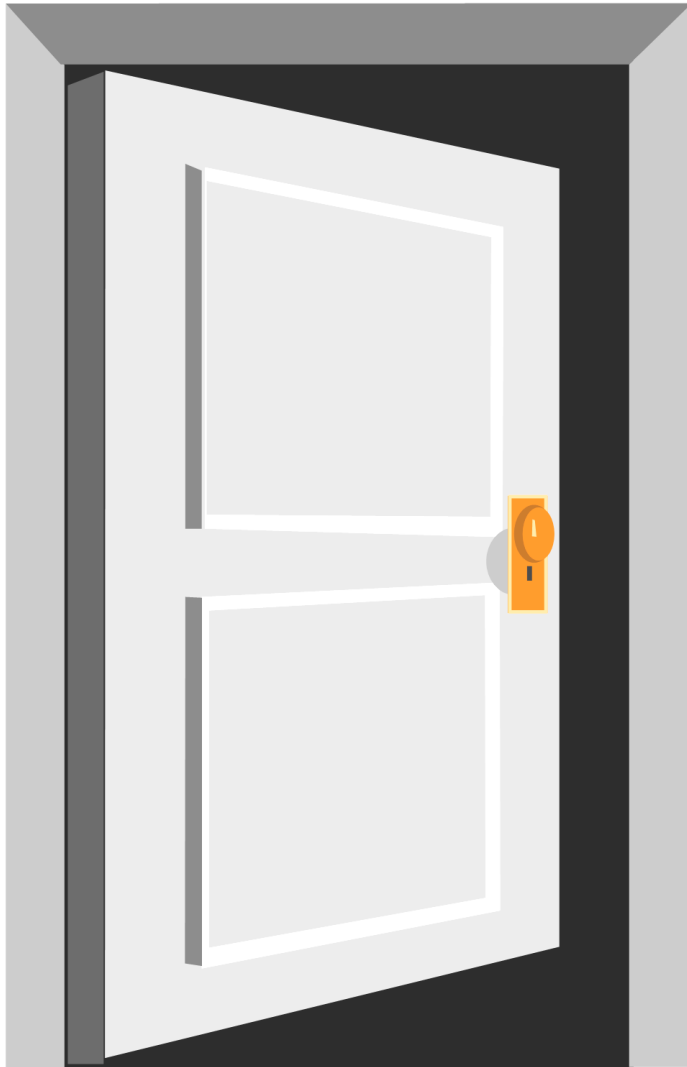
David R. Smith • Paula Sigman Lowery • Werner Weiss

## Jim Korkis

---

Foreword by Leonard Maltin





## خامسًا - أسرار ديزني



# مفهوم الإدارة بالمرح

## MATT WEINSTEIN







# الإدارة بالمرح

أسلوب قيادي يعطي الفرصة للفريق

للدخول في حالة استرخاء بعد كسر

حاجز العزلة بين بيئة العمل

وحياتنا الطبيعية

مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(1)

الربحية

Profitability

مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(2)

معدل نمو ثابت

Steady Growth Rate

مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(3)

حساب ميزانية وأرباح بتقدير A3

من Poor's & Moody's

مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(4)

ارتفاع أسهمها 300% بتقدير  
خيرهم في الاستثمار

Peter Lynch

مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(5)

السيطرة على سوق الترفيه العائلي

Market Dominances



مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(6)

فريق عمل لا يضاهى

مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

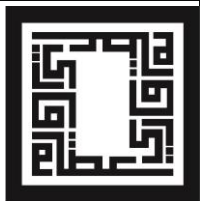
ديزني العالمية

(7)

معدل الهجرة في الموظفين

6.4% a year

Low Turnover



مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(8)

لا فصل من الخدمة

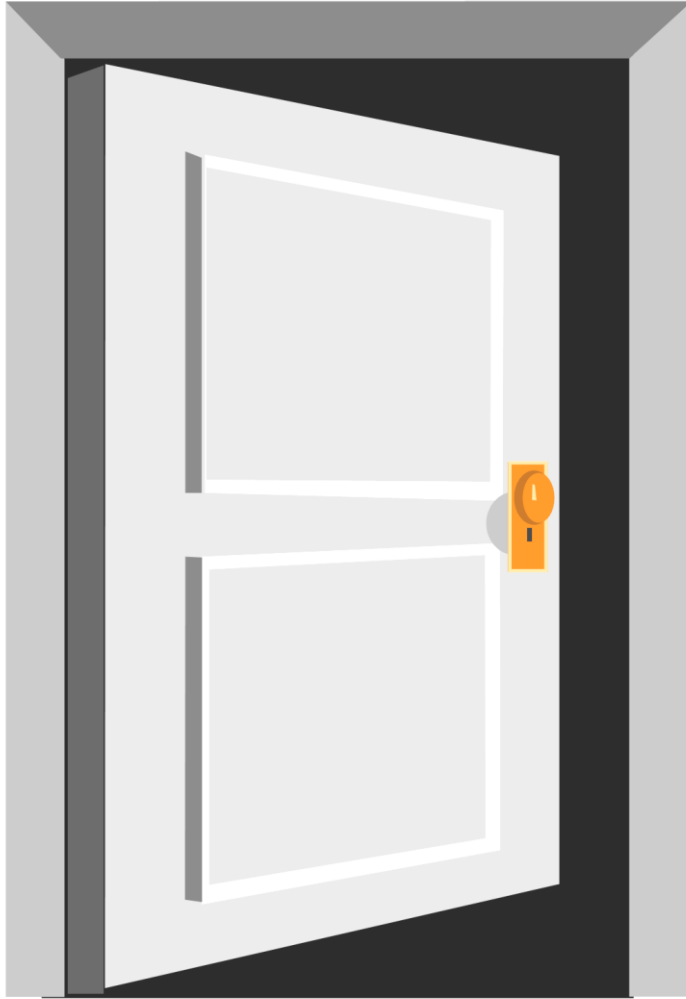
No Firing

مؤشرات النجاح الحقيقي لشركة

ديزني العالمية

(9)

سجل سلامة خال من الحوادث



خامسًا - أسرار ديزني







أسرار التجربة الناجحة

# SUCCESS IN NUTSHELLS (1)

البساطة مفتاح الانضباط

Dare 2 b disciplined



أسرار التجربة الناجحة

## SUCCESS IN NUTSHELLS (2)

اختيار أشخاص لهم نفس الروح

HIRING the right people



أسرار التجربة الناجحة

# SUCCESS IN NUTSHELLS (3)

حاربوا البيروقراطية

Kill the bureaucracy





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(4)

تصرف بروح المالك

Act like an owner







أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(5)

تعلم بلا توقف

Learn like crazy





أسرار التجربة الناجحة

# SUCCESS IN NUTSHELLS (6)

لا خوف من الفشل

Don't fear the failure





أسرار التجربة الناجحة

# SUCCESS IN NUTSHELLS (7)

حافظ على روح العائلة

## Create a legendary Culture



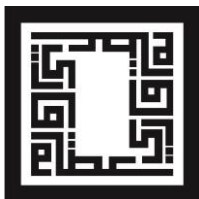


أسرار التجربة الناجحة

# SUCCESS IN NUTSHELLS (8)

طابق الأقوال والأفعال

Preserve what u value







أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(9)

احتفلوا بانجازاتكم

Celebrate Milestones





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(10)

قدم الشكر واحتفل بكل المقربين

Honor those you love





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(11)

فرفشوا في العمل

Make work fun





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(12)

حركات الحب أفضل من كلماته

Love is action oriented







أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

( 13 ) ادموا واخدموا المجتمع

Compassion for the  
community





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(14)

ابحث عن طرق جديدة في إعلاناتك

Unconventional Advertising





أسرار التجربة الناجحة

# SUCCESS IN NUTSHELLS (15)

دافع عن موظفيك

Customer come second





أسرار التجربة الناجحة

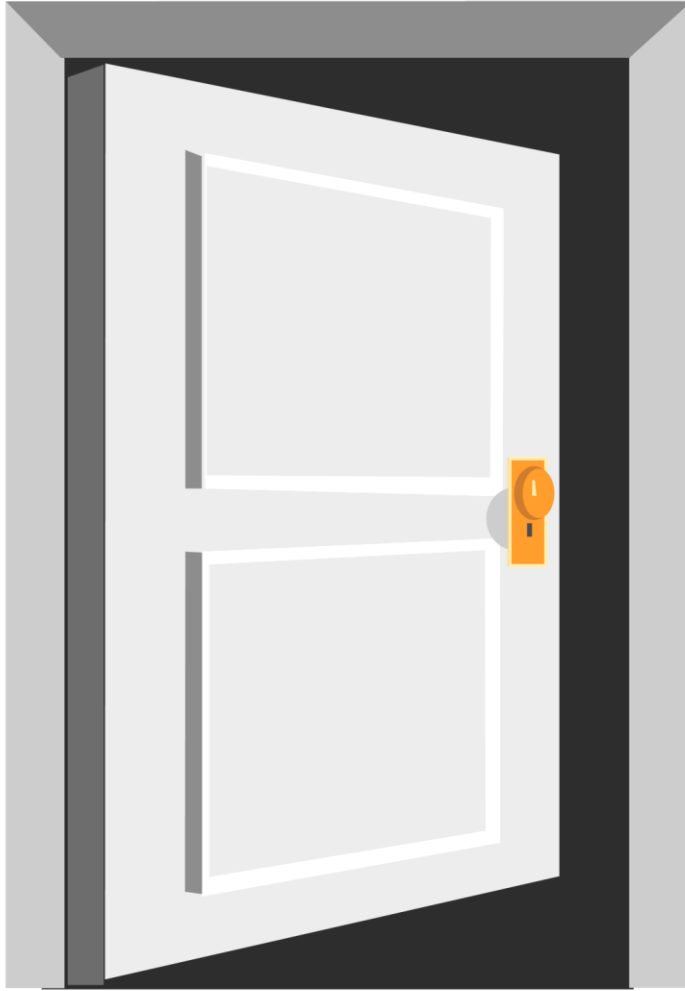
SUCCESS IN NUTSHELLS

(16)

فاجئ الموظفين بكل سبل الرعاية

Employees come first





# المراجع المقترحة للتوسع





# المراجع العربية :

(1)

جامع الصحاح

(2)

لا تحزن (كتاب/ شريط)



المراجع العربية :

(3)

النبي يتسم (شريط)

(4)

ابتسم



المراجع العربية :

(5)

هموم ضاحكة

(6)

أسعد امرأة في العالم



# المراجع الانجليزية : (1)

The book of Mission  
Statement

(2)

The joy of Depression



المراجع الانجليزية :

(3)

Presentation Games

(4)

Play Fair

Matt Weinstein





# المراجع الانجليزية :

5- Nuts by

Kevin & Jackie Freiberg

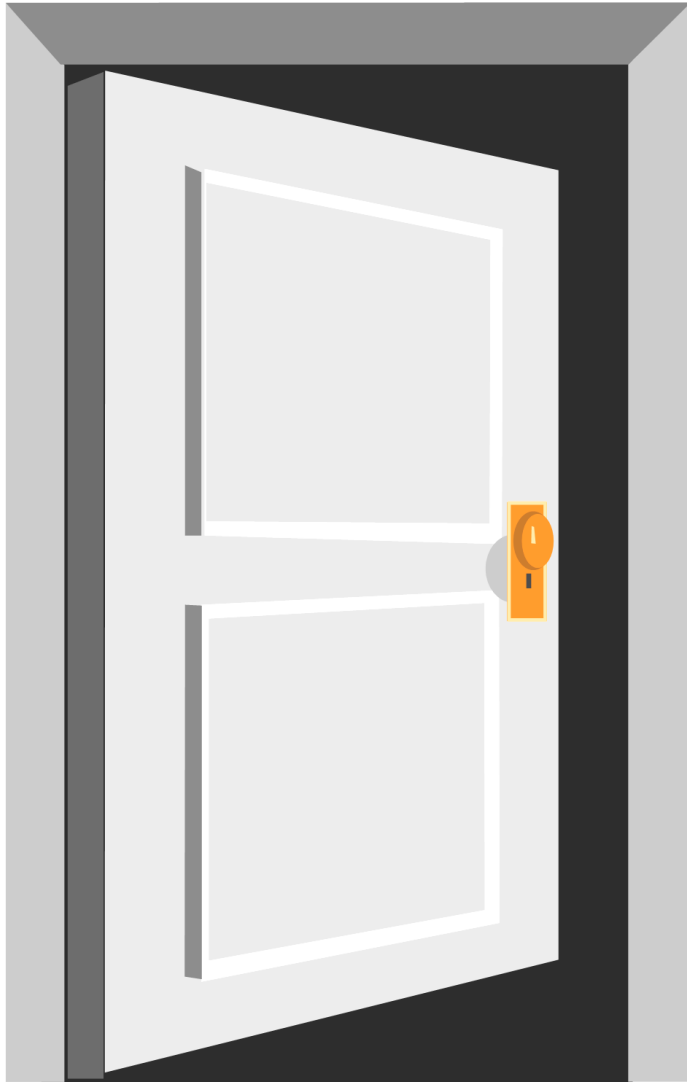
6- Moments of Truth by

Jan Carlson

7- Iacocca Auto

biography





# التوصيات الخطوة الشخصية

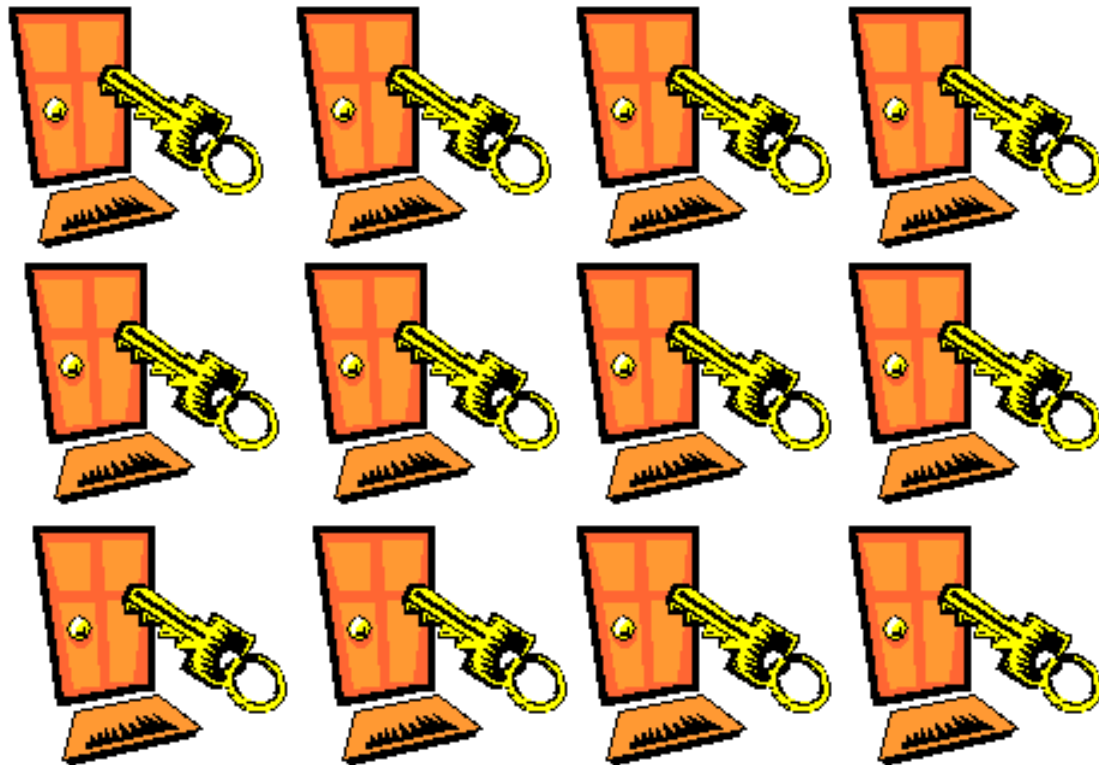
***IF U WANT 2 RELAESE  
THE POTENTIALS OF UR TEAM...  
SET THEM FREEEEEE***



لَتُحْصَلَ عَلَى أَفْضَلِ مَا عِنْدَهُمْ  
ضَعْنَاهُمْ فِي كَامِلِ حُرِّيَّتِهِمْ



# Write down ur action plan now !





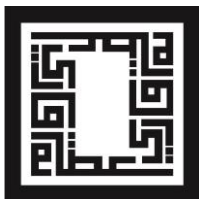
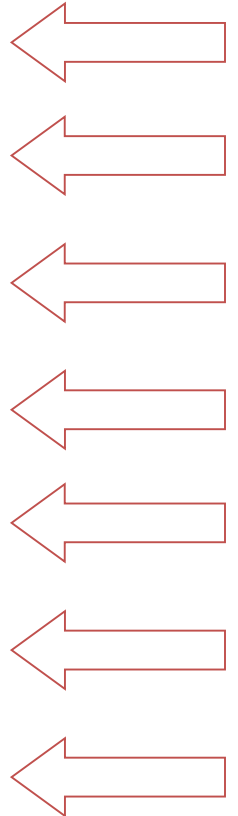
الخطّة العملية

ACTION PLAN

IDEA الفكرة	STEPS الخطوات	RESULTS النتائج

# شروط نجاح الخطة العملية

اكتبها الآن  
حدد تاريخ البداية الآن  
أجعلها متدرجة  
أبدأ بالمناطق المصابة أولاً  
أدعو المقربين لفكرك الجديد  
أقرن النيات  
أستعن بالله و اعتصم بحبله المتين





# الحمد لله

سبحانك اللهم وبحمدك  
نشهد أن لا إله إلا أنت  
نستغفرك ونتوب إليك

