

# Корпоративная культура в МакДональдс

Осипова Светлана, Л-115





## Миссия сети ресторанов

**McDonald's (Макдональдс)** —мы предлагаем нашим посетителям быстрый и качественный сервис, базирующийся на стандартном наборе продуктов.

«Быть лучшим в мире рестораном быстрого обслуживания». Это означает, что рестораны компании «Макдональдс» будут лучшим местом, где их посетители в чистой, приятной обстановке смогут получить быстрое, дружелюбное обслуживание и любимые блюда, которые будут свежими и горячими, где им будет интересно, - и все это по доступной цене.

Наша цель - качество, культура  
обслуживания, чистота и доступность для  
всех, без исключения, посетителей при  
каждом посещении.



## **Ценности:**

**Персонал:** создать такие условия работы, чтобы люди сами стремились к максимальной отдаче, на которую они способны;

**Планета:** быть ответственным гражданином мира, который вносит реальный вклад и изменяет мир к лучшему;

**Продукция:** производить напитки, которые удовлетворяют и, более того, превосходят желания и потребности людей;

**Партнеры:** способствовать созданию и поддержанию лучшей партнерской сети, формировать тесные отношения, основанные на честности и доверии;

**Прибыль:** обеспечивать максимальную прибыль владельцам акций, но не упускать при этом из виду наши общие обязанности.

## Средства, приемы, инструменты:

- Поддержание качества продуктов, покупка сырья только у проверенных поставщиков;
- Внедрение здоровой и полезной пищи;
- Сохранение невысоких цен на продукцию за счет реализации больших объемов товара;
- Создание таких ресторанов, в которых людям будет приятно находиться, поддержание чистоты в заведениях.

## Место и роль организации:

На 2011 год в 119 странах есть Макдональдс. Играет центральную роль в создании индустрии фаст-фуда и кафе быстрого питания. **Быстрая еда прочно заняла важное место в рационе тысяч людей.**

## Концепция Фастфуд

Секрет успеха Макдональдса кроется в особенной концепции "быстрого питания", придуманной братьями. Её секрет прост, как всё гениальное - убедитесь сами! Прежде всего, в меню ресторана должны были входить продукты, наиболее часто приобретаемые людьми, чтобы "обмануть" аппетит: кола, кофе, молочные коктейли, чипсы, пирожки и, разумеется, гамбургеры. Во все бутерброды шла стандартная начинка: кетчуп, лук, майонез и пара ломтиков маринованного огурца. Никаких тарелок, ложек и вилок, только бумажная посуда, в крайнем случае - "палочка-мешалочка" для кофе

**Целевая аудитория, пользователи:** дети с родителями, молодежь (14-23), школьники и студенты, деловые люди, у которых мало времени.

## **Взаимоотношение с потребителями:**

Важным залогом успеха стало правило вежливости - персонал ресторанов обязали улыбаться каждому посетителю, как своему приятелю. Согласитесь, такое обращение очень располагает, да и по статистике у приветливых продавцов товар покупают охотней. Огромное внимание уделялось чистоте - в отсутствие посетителей персонал должен был не сидеть, сложа руки, а натирать полы, столы и стулья до зеркального блеска.

Стандарты компании предполагают, что если покупатель не озвучивает размер порции при заказе, то автоматически пробивается самая большая. Такая политика экономит время, а значит снимает напряжение в очереди. Также это приносит большую прибыль самой компании «McDonalds». Кроме того, посетителю всегда предложат взять к его заказу что-то ещё, например, десерт, соус или дополнительный сэндвич.

Во время приёма пищи клиентами вокруг постоянно ходят сотрудники с тряпками и швабрами, что вызывает подсознательное доверие у потребителя.



**Взаимоотношение с партнерами:** Закон синергии - сотрудничество, содействие, помощь, соучастие, сообщничество. Макдональдс сотрудничает с Coca-cola, UEFA, Disney.

# Особенности работы в компании, служебный этикет

Новые сотрудники проходят обучение на фирме, где преподаются корпоративные методы работы с клиентами, в число которых входят правила этикета и основы психологии - для разрешения конфликтных ситуаций.

Работа в Макдональдс – это гибкий график работы, возможность совмещения работы с учебой. Можно составить свой график так, чтобы работа была дополнением к учебе, работать по 3-4 дня в неделю, можно отрабатывать неполную рабочую смену в 8 часов.

Работа в Макдоналдс - это возможность за короткий промежуток времени добиться быстрого роста по карьерной лестнице и года через 2-3 стать у руля одного из ресторанов сети. Причины такого карьерного взлета за небольшой срок происходят из-за огромной текучки кадров во всех должностях, а так же открытия новых ресторанов, в которые нужны сотрудники, обычно опытных работников переводят в них с повышением.

Если работник справляется с обязанностями не только своими, но еще успевает помогать на соседней станции, то, скорее всего, он будет повышен года через 3, если будет, потому что такие работники закрывают дыры в расписании и нехватки опытного персонала для обслуживания посетителей ресторанов. Поэтому достигнуть высот по карьерной лестнице могут те, у кого в большей степени развиты коммуникативные качества, а не трудолюбие.

Для работников ночной смены существуют более высокие ставки за отработанное время. Надбавка за работу в ночное время составляет около 40% по сравнению со ставкой дневных работников. Социальные льготы для сотрудников дневной и ночной смены одинаковые. Девушек на работу в качестве Ночников в основном не берут.

Бесплатные обеды - дополнительная мотивация работать в ресторанах, чтобы после учебы, придя на работу, перекусить, далеко не везде фирмы кормят своих работников. За смену более 8:35 дают второй обед. Всегда есть повод задержаться на работе чуть дольше, если Вы любите продукцию компании.

Все члены бригады - одна команда, где каждый готов заменить и помочь другому, поскольку все работают на одну общую цель - обслужить клиентов в соответствии со стандартами компании.

Социальная защищенность позволит иметь большую часть из льгот, которые предусмотрены по трудовому законодательству Украины. К тому же в компании отсутствуют какие-либо денежные штрафы за испорченную продукцию по вине работника. В компании все работники проходят процедуру получения медицинской книжки, оплачиваемой самим рестораном.

## Система мотивации

Особенности нематериального стимулирования (социально-психологические)

«Мы - команда». Это девиз ребят, которые работают в Макдоналдсе. Ни для кого не секрет, что работая в команде можно найти много хороших друзей. «Влиться» в коллектив очень просто даже самому стеснительному человеку, т.к. везде присутствует командный дух.

«Макдоналдс» дает возможность бесплатного обучения основам ресторанного бизнеса. Основные требования, предъявляемые к вновь нанимаемым сотрудникам не предполагают наличие специальных знаний и навыков, высшего образования и стажа работы.

В связи со спецификой и особенностями сферы быстрого питания, все работники периодически обучаются: новым стандартам обслуживания, организации работы оборудования и технологических процессов. Ротация кадров является неотъемлемой частью внутренней структуры управления персоналом.

Макдоналдс часто устраивает для своих работников футбольные матчи. И два раза в год проводит дискотеку, с более частой периодичностью совместный отдых в боулинг клубах, где все оплачено. Еще есть Новогодняя вечеринка и День Ресторана - это всегда за счет Компании. То есть Компания полностью оплачивает и еду, и аренду помещения, костюмы и прочее.

Менеджеры ресторана лояльно относятся к проблемам сотрудников - могут отпустить по семейным обстоятельствам. И директор трудится, тем самым показывая пример всем остальным. С офисом рядовые сотрудники контактируют раз в полгода, это называется рэп-сессия, рэп-сэйшен. Предварительно вывешивается листик, на листике кто хочет тот и записывается, выбирают обычно первых двадцать человек и они идут в офис.



**100% ГОВЯДИНА**

100%



ВОТ ЧТО Я ЛЮБЛЮ™



**Вкусно\***

\* Вкусно по-русски

Биф а-ля Рус с беконом

Вкусно на любом языке



ВОТ ЧТО Я ЛЮБЛЮ™

**ВКУС СЕЗОНА ГРИК МАК™** и другие удовольствия



© 2011 McDonald's

**КОГДА ХОЧЕТСЯ МЯСА, НЕВОЗМОЖНО НЕ ДУМАТЬ О НЕМ**



**ВАШ ЛЮБИМЫЙ РОЯЛ ЧИЗБУРГЕР В МАКДОНАЛДС®**

Большой сочный бифштекс из 100% говядины и двойная порция сыра – перед этим так сложно устоять... И стоит ли пытаться?

[www.mcdonalds.ru](http://www.mcdonalds.ru)



ВОТ ЧТО Я ЛЮБЛЮ™



## Слоганы –

1. Есть много копий, Биг Мак - один. Как камень, ножницы, бумага, как усы, ботфорты, шпага, как дудка, кобра и индус, как студент, зачет и вуз, как яблоко, закон, Ньютон - курица, лук и бекон. Две мясных котлеты-гриль, Специальный соус Сыр. Огурцы, салат и лук. Всё на булочке с кунжутом Только так! И это Биг Мак!  
Биг Мак
2. I'm loving it – (вот, что я люблю)



В наши дни, кроме того, что униформа (штаны, рубашка, козырек) явно не красят девушек, работающих в Макдональдс, есть еще свои специфические стандарты внешнего вида, которым должна отвечать каждая работница. Так во время рабочей смены запрещено:

- Носить распущенные волосы
- Длинные или покрашенные ногти
- Сильно выделять глаза косметикой и делать яркий макияж
- Носить кольца или серьги (можно носить только обручальное кольцо и серьги без камней)
- Пользоваться стойкими духами

