



McDonald's Magyarországi Étterem Hálózat Kft.

Pályázat - Az év HR csapata
2008.

Pályázat - Az év HR csapata

A mai kor társadalma és gazdasága egyre gyorsuló ütemben változik, fejlődik. Ennek az átalakulásnak, az elmúlt 20 év során a McDonald's is részese volt Magyarországon. A változás – jótéteményei mellett – számos, ma még megválaszolatlan kérdést, megoldásra váró problémát is felszínre hozott. Így került érdeklődésünk középpontjába, és lett mindennapi témánk a fenntartható fejlődés, az élelmiszerbiztonság, a környezetvédelem, az etikus termelés, a felelős munkáltatói gyakorlat, valamint számos más, a közösségek és az emberek életminőségét alapjaiban befolyásoló kérdés. A felelősség az egyének szintjén is egyre nagyobb hangsúlyt kap: az emberek felelősen, tudatosan kívánják meghozni fogyasztói döntéseiket, nem csak arra kíváncsiak, hogy az adott vállalat milyen terméket, szolgáltatást kínál a számukra, de azt is meg akarják ismerni, érteni, hogy döntésük, és az ezzel támogatott vállalat működése milyen hatással van hosszú távon az életükre.

A McDonald's, a világ 119 országában jelenlévő vállalatként tudatában van társadalmi felelősségének. Vezérelvünk szerint az egyetlen hosszú távon is fenntartható fejlődés: a felelős fejlődés. Ezért tükröt tartottunk magunk elé és megvizsgáltuk, hogyan alakult üzletpolitikánk a társadalmi felelősségvállalás fényében. 2008-ban ennek a számadásnak különleges aktualitása volt számunkra: tavaly 20-ik születésnapunkat ünnepeltük.

Szeretnénk megmutatni vendégeinknek: ebben a tekintetben is megbízhatnak a McDonald's-ban. Társadalmi felelősségünk tudatában teszünk mindent, ami érintheti vendégeinket, munkatársainkat, franchise partnereinket, beszállítóinkat és üzleti partnereinket, valamint azokat a helyi közösségeket, akik éttermeink környezetében élnek. Új kezdeményezéseink bevezetése előtt éppen úgy szem előtt tartjuk vevőink és dolgozóink elvárásait, a szolgáltatás minőségét, valamint a választékot, mint üzleti érdekeinket. A kiváló minőségű és biztonságos ételeken és a tiszta környezeten túl felelősségvállalásunk részének tekintjük vendégeink tájékoztatását az egészséges táplálkozáshoz és a kiegyensúlyozott életmódhoz szükséges tudnivalókról, alkalmazottaink megbecsülését és képzését, környezetünk megóvását, az energiatakarékosságot és a hulladékgazdálkodást, valamint a rászorulókat támogatását. Mindezen tevékenységekben magas követelményeket támasztunk magunkkal és partnereinkkel szemben. A társadalmi felelősségtudat áthatja működésünk egészét: egy üzletfilozófia, amelyet a vezetőség minden egyes döntésében figyelembe vesz.

Ebben a jelentésben arról adunk tájékoztatást, hogyan járul hozzá a McDonald's Kft. a helyi gazdasági élethez, a kollégák és az itt élő emberek mindennapjaihoz. Üzleti eredményeink növekedésével párhuzamosan egyre több pénzt és energiát fordítunk jótékonyra. 2008-ban Magyarországon közel 200 millió forinttal támogattunk egészségügyi intézményeket, sport, illetve egészség-megőrzést célzó programokat. Szó lesz arról is, hogyan működünk együtt partnereinkkel, miért tartjuk fontosnak a kiegyensúlyozott életmódra való nevelést, a nyílt kommunikációt és a közösségi életben való részvételt.

Bízom benne, hogy jelen pályázatunk arról győzi meg az olvasót, hogy az emberi erőforrás menedzsment, a kommunikáció, a társadalmi felelősségvállalás nem egyike a McDonald's programjainak, hanem a vállalat olyan alapfilozófiája, üzletpolitikája és stratégiája, amely minden tevékenységében jelen van.

Gáspár Ferenc

HR manager

McDonald's Magyarországi Étterem Hálózat Kft.

TARTALOM

- 1. A McDonald's Magyarországon – Az első 20 év**
- 2. Munkatársaink és a hosszú távú megtartás eszközei**
- 3. Jótékonyág**

1. A MCDONALD'S MAGYARORSZÁGON – AZ ELSŐ 20 ÉV

A franchise vállalkozás

A McDonald's a franchise rendszer megalkotójaként és a világ legnagyobb kisvállalkozásaként ismert. A 95 hazai éttermet is fele részben franchise rendszerben működő helyi kis- és középvállalkozások működtetik.

A folyamatos, támogató jellegű felügyelet mellett a franchise partnerek szabad kezet kapnak abban, hogy éttermüket az adott körülmények és a helyi piaci igények ismeretében egyénileg alakíthassák ki. A franchise partnerekkel való együttműködés során arra törekszünk, hogy megtaláljuk az egyensúlyt a közös üzletpolitika és az önálló vállalkozói ambíció között. Közös a felelősségünk, partnereinkkel kölcsönösen számíthatunk egymásra. Ennek a bizalomnak köszönhetően legtöbb partnerünk nem egy, hanem kettő vagy több éttermet üzemeltet.

„Oscar díj” a legjobbaknak

A **Golden Arch Award** a McDonald's „Oscar-díja”, a legnagyobb elismerés, amellyel a cég a legkiemelkedőbb franchise partnereit jutalmazza. A kitüntetést az egész világon csak az a 33 partner nyerheti el, aki folyamatosan magas színvonalon működteti az éttermét, példamutatóan bánik a munkatársaival, és tevékenyen támogatja a közösséget. A 2006-os díjazottak között volt Héjja János, a kecskeméti és a szekszárdi McDonald's éttermek tulajdonosa is.

Az üzletember a közösségi munkából is kiveszi a részét: a McDrive étterem mellé játszótér építetett, mert látta, hogy színvonalas, biztonságos játszótérből kevés van a városban. Évek óta támogatója a Kecskeméti Jazz Napoknak, a helyi sportrendezvényeknek, és tombolajátékot rendez helyi alapítványok javára. Héjja János nemcsak a közösség, hanem alkalmazottai támogatását is fontosnak tartja; két alkalommal pályázott, és mindkét alkalommal elnyerte a „családbarát munkahely” címet.

20 évünk mérföldkövei

- 1988:** megnyílik az első magyarországi McDonald's étterem Budapesten a Régiposta utcában
- 1990:** felépül a világ legszebbjeként nyilvántartott McDonald's étterem a Nyugati pályaudvarnál, az első vidéki étterem Győrött, valamint az első magyarországi McDrive Óbudán
- 1992:** az első vidéki McDrive Székesfehérvárott
- 1993:** az első autópálya-étterem a bábolnai pihenőben az M1-es autópályán
- 1995:** az első étterem a Balaton partján, Siófokon
- 1996:** megnyílik az 50. Magyarországi McDonald's étterem
- 1997:** minden 50 ezer fővárosi lakosra jut egy McDonald's étterem
- 1999:** megnyitja kapuit az első magyarországi Ronald McDonald Ház - a világon ez a kétszázadik, Közép-Európában pedig az első "otthon távol az otthontól"
- 2003:** megnyílik az első két McCafé a Régiposta utcai és a Nyugati pályaudvarnál levő étteremben
- 2004:** 12 apartmannal megnyílik a 2. Ronald McDonald Ház a Miskolci Megyei Kórház területén
- 2005:** megnyílik az első vidéki McCafé Győrben a belvárosi McDonald's étteremben
- 2006:** megnyílik a 90. éttermünk
- 2007:** a Szekszárdon megnyíló étteremmel már minden megyeszékhelyen van McDonald's; megnyílik az első önálló McCafé a budapesti Aréna Plázában, ezzel együtt 22 McCafé üzemel országszerte
- 2008:** Decemberben megnyílik Dunakeszin a 99. éttermünk, 30 McCafé üzemel Magyarországon

Éttermek:	
Éttermek száma Magyarországon:	99 db
Vállalati étterem:	47 db
Franchise partner által működtetett étterem:	52 db
McCafé (kávéház) 2008-ban	30 db
Dolgozók:	
Dolgozók száma 2008-ban:	Közel 6000 fő
Diák munkavállalók aránya:	50%
Forgalom:	
Éves vendégszám	77 millió
Legnépszerűbb termék:	Sajtburger
Kedvenc nagy szendvics:	Big Mac
Jótekonyság, szponzoráció:	
Jótekonyságra és szponzorációra fordított összeg évente:	200 millió Ft
Támogatott területek:	Gyermeksport, egészségügy

2. MUNKATÁRSAINK



A McDonald's Magyarország közel 6000 dolgozót foglalkoztat éttermeiben, figyelemre méltó létszámmal képviseltetve magát ez által a munkaerő piacon. Munkatársaink – a diák dolgozóktól a vezetőkig – folyamatos képzésben részesülnek már a belépés napjától. A tréningek, tanfolyamok célja, hogy munkavállalóink felkészülten, eredményesen végezhesék munkájukat, és mielőbb megtalálják a tehetségükhöz, érdeklődésükhöz, személyiségükhöz leginkább illő területet. A csapatmunka igazi erősségünk, és jó csapathoz illően dolgozóinkat megfelelő egészségügyi és balesetvédelmi felkészítésben részesítjük, hogy biztonságos terepen startolhassanak.

Felvételi Iroda - Hosszú távra tervezünk

Fontos törekvésünk, hogy alkalmat teremtsünk dolgozóink személyes fejlődésére és szakmai előmenetelére. Ezért 2006 májusában létrehoztuk **Felvételi Irodánkat**, ahol 4 HR-es kolléga igyekszik kellemes élményt nyújtani minden jelentkezőnek és kollégának az éttermen kívül, de mégis a McDonald's-on belül:

- karrier-tervezést végzünk új belépő dolgozóinknak és kiválasztjuk az étteremvezető-helyettesi programban résztvevőket,
- központosítottuk a munkaerő-felvételt, hogy segítsük a jelentkezők és a munkatársakat kereső éttermek közötti koordinációt, valamint az érdeklődők lakóhelyhez közeli elhelyezkedését,
- felvételi tájékoztatást nyújtunk, az érdeklődőket megismertetjük a McDonald's által kínált munkalehetőségekkel,
- egyeztetünk az étteremvezetőkkel, nyomon követjük az új dolgozók boldogulását,
- itt végezzük a bérszámfejtést és a munkaügyi adminisztrációt,
- valamint a dolgozói orvosi vizsgálatokat.

Több millió forintos beruházásunkkal itt nem lehetett célunk az, hogy könnyelhető profitot termeljünk. Az iroda megteremtésének gondolatát az teremtette meg, hogy kollégáink fejével gondoltuk át, hogy mennyire lehet fontos az első találkozás a McDonald's-szal. Mivel a gyorskiszolgáló éttermekre alapvetően jellemző lehet az átlagosnál nagyobb fluktuáció, ezért a tervezett „ügyfélforgalomnak” megfelelően a munkatársi igényeket kielégítve igyekeztünk kialakítani Felvételi Irodánk belső terét.

Az irodába érkezve a váróban recepciós kolléganőnk segít minden betérőnek az eligazodásban. Az esetleges várakozási idő a kellemes, plazma televízióval ellátott váróban kényelmesen telik. Már itt igyekszünk a vetített filmekkel bevezetni leendő munkatársainkat a McDonald's világába. Az internet-sarok és a kávéautomata minden jelentkező számára ingyenesen elérhető.



Úgy gondoljuk, sokat segít a Felvételi Iroda abban, hogy az első élmény az új munkahellyel a lehető legpozitívabb benyomást keltse dolgozóinkban. Természetesen nálunk is előfordul, hogy valaki csalódottan távozik a vállalattól, mint munkáltatótól. Kolléganőink minden kilépővel interjút készítenek, és az abból levont következtetéseket arra használjuk, hogy lehetőség szerint fejlődni tudjunk a megtartás azon a területein, amelyekről esetenként nem jó visszajelzést kapunk.



Dolgozóink elégedettsége működésünk fontos mozgatórugója, ezért az év során több alkalommal közvélemény-kutatásokat végzünk munkatársaink körében. Az étteremvezetők félévente **problémafeltáró beszélgetést** tartanak 8-10 dolgozóval, amely során akcióttervet készítenek a felmerült gondok megoldására. A munkatársak az úgynevezett **kommunikációs napokon** négy szemközt is megbeszélhetik problémájukat az étteremvezetővel. A HR osztály konzultánsai évente 2 alkalommal minden étterem részére külön lebonyolítják ezeket a problémafeltáró beszélgetéseket (Rap Session), az étteremvezetőkkel pedig a HR vezető találkozik egy külső helyszínen évente kétszer, hogy egy ebéd mellett megbeszéljék, és megoldást találjanak a legégetőbb személyzeti kihívásokra.

Évek óta részt veszünk a Hewitt „**Legjobb munkahely**” felmérésén, közel 100 másik vállalattal versengve ezért az elismerésért. A díjat a pályázó cégek alkalmazottai által kitöltött kérdőívek eredménye alapján ítélik oda.



Az ENSZ Munkaügyi Szervezete (ILO) 2007-ben „**Sokszínű és Befogadó Munkahely Best Practice Vállalati Nagykövete**” elismerésben részesítette a McDonald's-ot, mint az esélyegyenlőséget biztosító, diszkriminációmentes munkahelyet.



Díjazzuk a tudást

„Jó érzés, hogy a McDonald's kiáll a diák dolgozók mellett és támogatja őket. Ebből a pénzből fedezni tudom az iskolai tanulmányaimat, jegyzeteimet.” – Pálvölgyi Imre, ösztöndíjas dolgozó, Pécs

Munkavállalóink fele diák, akiket iskolaszövetkezeteken keresztül alkalmazunk. A 2006-ban létrehozott **McDonald's Dolgozói Ösztöndíjat** számukra hirdettük meg azzal a céllal, hogy támogassuk tanulmányikat és ösztönözzük továbbtanulásukat. A 2007/2008-as tanévben közel 70 éttermi dolgozó vehette át a személyenként 100 ezer forint értékű támogatást. Olyan diákok pályázhattak, akik 3,5 feletti tanulmányi átlagot értek el, munkájukban kiváló teljesítményt nyújtottak és már legalább 8 hónapja a McDonald's alkalmazottai. A programra összesen 10 millió forintot fordítottunk 2007-ben. Ezen felül a diákok tanulmányait rugalmas, órarendjükhöz igazodó beosztással is támogatjuk, hogy helyt állhassanak az iskolában.

Vezetőket képzünk

Az ösztöndíj programhoz kapcsolódva nem csak a karrierjük elején álló munkatársak fejlesztésére fókuszálunk, hanem gondoltunk azokra is, akik az étteremhálózat berkein belül képzelik el jövőjüket. 2007 szeptemberében 3 munkatárs kezdte meg közgazdasági tanulmányait humán erőforrás szakon a Pécsi Tudományegyetem levelező szakán a vállalat 90%-os anyagi hozzájárulásával. A továbbképzés célja, hogy a résztvevőket felkészítsék azokra az összetett menedzseri feladatokra, amelyekkel vezető beosztásban szembesülhetnek.

Segítjük a támogatott foglalkoztatást

Fontos lépésnek tartjuk, hogy éttermeinkben - bizonyos munkakörökben - megváltozott munkaképességű emberek is dolgoznak. Egy 2006-os belső felmérésből kiderült, hogy a (válaszadó) éttermeink közel harmada foglalkoztat, foglalkoztatott illetve tervezi, hogy foglalkoztat csökkent munkaképességű embereket. Elhelyezésükben a **Salva Vita Alapítvánnyal** működünk együtt, akiknek abban is próbálunk segíteni, hogy minél több vállalat ismerje fel, hogy milyen nagyszerű dolog sérült embereken azzal segíteni, hogy munkát biztosítsunk nekik. Jelenleg a Salva Vita alapítvány által gondozott munkatársak közül a McDonald's-ban dolgoznak a legtöbben. Büszkén nyilatkozunk, adunk interjút arról, hogy a Salva Vita Alapítvány segítségével nálunk dolgozó 7 munkatárs közül az utóbbi 2 évben egyetlen kolléga hagyta el a vállalatot.

Testre szabott munkaidő

Családbarát munkahelyként támogatjuk azt az elgondolást, hogy dolgozóink életkörülményeikhez, helyzetükhöz illeszkedő rugalmas munkaidőben vállalhassanak munkát. Alapelvünk, hogy a munkavégzés formájának nemcsak a munkaadó, hanem a munkavállaló igényeihez is illeszkedni kell. A jól szervezett állásmegosztás és a részmunkaidő mindkét félnek előnyére válhat. Törekvésünk, hogy biztonságos munkahelyet, stabil hátteret nyújtsunk dolgozóink számára.

Motivációs eszközök

A vállalat nagy hangsúlyt fektet a dolgozói motivációra a hosszú távú elkötelezettség érdekében. Ennek elérése céljából több megtartást segítő rendezvényünk és kezdeményesünk van. Minden nyáron megrendezzük a dolgozók elméleti tudását felmérő **Forró Hamburger** versenyünket, gyakorlati tudást minden ősszel a **Super Crew** verseny segítségével díjazzuk. A legjobb eredményt elérő 20 kollégánk mediterrán utazáson vesznek részt. Nagy népszerűségnek örvend a **McOlimpia** sportversenyünk, ahol éttermeink dolgozói és vezetői mérhetik össze magukat számos sportágban. Évvégén a dolgozóink egész éves munkáját egy több ezer fős részvételű **Karácsonyi bulival** köszönjük meg, mely a tavalyi évben Budapest legszínvonalasabb szórakozóhelyén került megrendezésre. A lojális, elkötelezett munkatársakat a **Törzsgárda programunk** keretén belül köszöntjük, és természetesen értékes ajándékban részesítjük őket, minden eltelt 3, 5, 10, 15 és 20 év után. A tavalyi év folyamán 5 olyan kollégának gratulálhattunk, akik már 20 éve erősítik a vállalatot. Emellett a munkatársak napi munkáját is igyekszünk jutalmazni, napi eladási versenyekkel, erkölcsi motivációval és a **McMoney** rendszerrel, mely keretén belül „McDonald's-os pénzt” lehet gyűjteni és azt értékes ajándékokra beváltani.

Utat nyitunk a világra

McPassport, azaz „McÜtlevel” programunk 2008-ban ünnepelte 2 éves születésnapját. A McPassport egyfajta elismerése a nálunk végzett kiváló munkának, az így kapott „ütlevel” birtokában munkatársaink az Európai Unió 25 országának bármelyik éttermi állásajánlatára jelentkezhetnek. Ez által éttermi dolgozóink lehetőséget kapnak, hogy utazzanak, nyelvet tanuljanak és akár nemzetközi karriert építhessenek. A programnak köszönhetően az elmúlt 2 évben 50 fiatal kelhetett útra tőlünk, hogy „felfedezze” Európát.



3. JÓTÉKONYSÁG

Kötelességünk, hogy visszaadjunk valamit annak a közösségnek, amelytől olyan sokat kapunk.” - Ray Kroc, a McDonald's alapítója

A Ronald McDonald Gyermeksegély Alapítvány

A McDonald's története évtizedek óta összefonódott a jótékonyssággal. 1974-ben, Philadelphiában jött létre az a mozgalom, amely a beteg gyermekek és hozzátartozóik támogatása mellett kötelezte el magát. Egy család életében nincs lesújtóbb hír, mint ha a gyermeket súlyos betegséggel diagnosztizálják. A hosszú ideig tartó gyógykezelés – sokszor távol a lakóhelytől – komoly lelki és anyagi terheket ró a családra.

A Ronald McDonald Gyermeksegély Alapítvány ezért létrehozta a Ronald Házakat, hogy ebben a kihívásokkal teli időszakban térítésmentesen barátságos lakhatási körülményeket nyújtson a családoknak. Jelmondata: **otthon, távol az otthontól.**

A **Budapesten és Miskolcon** található házakban a beteg gyermekek együtt lehetnek családjukkal saját, különbejárható apartmanokban, de emellett a közös helyiségekben és a nappaliban játszhatnak a többi gyerekekkel. Bár a kicsik napjaik egy részét kórházban töltik, családjuk közelsége hozzájárul ahhoz, hogy könnyebben viseljék a betegség és a kezelések megpróbáltatásait. A családok egymást is támogatják tapasztalataikkal, emellett a bentlakás megkíméli a vidéki családokat a mindennapos utazás terhéértől.

Apró az aprókért

A Ronald McDonald Gyermeksegély Alapítvány vállalatok, magánszemélyek adományaiból, valamint a McDonald's által szervezett **jótekonysági rendezvények**, és az éttermeinkben található **perselyek** bevételeiből tartja fent magát. A 95 magyarországi étteremben összegyűlt aprópénz jelenti a Ronald Házak egyik legnagyobb bevételi forrását.

Minden év novemberében **adománygyűjtő hetet** tartunk, amikor minden adag sült krumpli árából 40 forintot az alapítvány javára ajánlunk fel. 2007-ben a jótekonyság héten közel 18 millió forint gyűlt össze, amelyet a hagyományosan a beteg gyermekeknek és családjaiknak otthont adó Ronald Háznak adományoztunk. A jótekonyság héten rendezzük meg a **McDonald's Nemzetközi Gyermeknapot**, amikor ismert színészek, művészek és közéleti személyiségek is a nemes cél szolgálatába állnak. Ezen a napon mindegyikük az általa kiválasztott McDonald's étteremben ingyen „vállal munkát” néhány órára, ahol az alapítvány támogatására, a súlyosan beteg gyerekek segítésére ösztönzi a vendégeket a pult mögül. Az elmúlt években emellett egyre jelentősebb az **1%-os adományok** szerepe, amelyre éttermi kampányokkal hívjuk fel vendégeink figyelmét.

További információ: www.ronaldhaz.hu