

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Lucrător comercial McDonald's

Domeniul: Comerț și servicii

București 2000

Unitatea pilot:

McDonald`s

Coordonator proiect standard ocupațional:

Gabriela Bălănescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Liliana Urziceanu, HR Manager, McDonald's

Carmen Elena Ionescu, secretară RU, McDonald's

Referenți de specialitate:

Dan Ionel Ardeleanu

Roxana Niculae

Standard aprobat COSA la data de 28-06-2000

Cod COSA: O - 258

© copyright 2000 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Lucrător comercial McDonald's

Descrierea ocupației

În cadrul sistemului McDonald's Lucrătorul comercial reprezintă baza piramidei ierarhice. Rolul Lucrătorului comercial este acela de a efectua toate operațiunile necesare derulării activităților din restaurant în vederea asigurării calității, servirii și curățeniei (QSC). Toate aceste direcții sunt îndreptate către client, elementul esențial al politicii companiei.

Activitățile efectuate de Lucrătorul comercial în cadrul restaurantului McDonald's se desfășoară sub directă îndrumare și coordonare a managerului de restaurant și implică cunoașterea tuturor standardelor McDonald's precum și însușirea elementelor de competență prevăzute în standardul ocupational.

Standardul ocupational pentru Lucrător Comercial este alcătuit la nivel global, luând în considerare toate pozițiile McDonald's specifice acestei ocupații (pozițiile sunt: Crew, Crew trainer, Cashier, Hostess, Lobby Coordinator, RAP – Restaurant Administrative Person, Security, Inventory, Maintenance).

Lucrătorul comercial are un rol deosebit de important în activitatea de execuție a operațiunilor ce derivă din asamblarea produselor, servirea rapidă a clientului, menținerea mediului ambiant cât mai plăcut. El este în contact direct cu clientul permanent, și tot el este cel care transmite mai departe invitația de revenire în cadrul restaurantelor McDonald's.

Totodată Lucrătorul comercial reprezintă sursa internă de selecție pentru managerul de restaurant. Parcurgerea tuturor etapelor premergătoare celei de manager de restaurant implică acumularea unei experiențe extrem de importantă și necesară unei poziții de conducere în cadrul sistemului.

Lucrătorul comercial este responsabil de respectarea și aplicarea permanentă a standardelor sistemului, corespunzătoare fiecărei zone de lucru în care se află, informarea imediată a managerului în cazul apariției unor nereguli în desfășurarea activității (nereguli legate de materii prime, produse finite, echipamente, comunicarea cu clientul dar și cu ceilalți angajați) în vederea soluționării rapide a acestor aspecte și continuarea eficientă a sarcinilor ce-i revin.

Capacitatea de decizie la nivelul Lucrătorului comercial este limitată, această competență revenind în sarcina managerului de restaurant.

Lucrătorul comercial lucrează în subordinea managerului de restaurant.

Lucrător comercial McDonald's

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Administrativ

Competențe generale la locul de muncă

Echipamente

Financiar

Instruire

Producție

Promovare

Relații cu clientela

Unitățile de competență

Raportarea activității

Aplicarea NTSM și NPSI

Întreținerea echipamentelor

Efectuarea operațiunilor financiar-contabile primare

Instruirea angajaților

Perfecționarea pregătirii profesionale

Coordonarea producției

Preparația produselor

Promovarea imaginii restaurantului

Coordonarea petrecerilor aniversare (Birthday Parties)

Oferirea de servicii speciale clienților

Servirea clienților

Raportarea activității

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică informațiile necesare raportului	1.1. Informațiile sunt corecte, provenind din surse verificate . 1.2. Informațiile sunt semnificative pentru problematica abordată . 1.3. Informațiile sunt suficiente pentru acoperirea tematicii abordate în raport . 1.4. Informațiile sunt selectate cu discernământ .
2. Informează verbal	2.1. Informarea verbală este concisă și la obiect. 2.2. Limbajul folosit este adecvat și clar . 2.3. Informarea se realizează periodic, din inițiativă proprie sau la solicitarea superiorului . 2.4. Situațiile conflictuale sunt evitate / aplanate printr-o informare obiectivă .
3. Întocmește rapoarte scrise	3.1. Rapoartele scrise sunt redactate coerent și sunt corecte . 3.2. Rapoartele scrise sunt prezentate la termenele stabilite . 3.3. Rapoartele scrise sunt întocmite concis și clar . 3.4. Rapoartele scrise sunt lizibile .

Gama de variabile

Informațiile se referă la :

materii prime
gestiunea materiilor prime în restaurant
ambalaje
cunoștințe teoretice – parametri și standarde
materiale publicitare
date și documente de personal

Surse de informații:

ghidul calității
manuale și casete video de instruire specifice McDonald's
comunicarea internă bazată pe faxuri, memo-uri în vederea actualizării operațiunilor efectuate (respectarea prevederilor legale)
rapoartele restaurantului
facturi

Rapoartele se referă la :

completarea testelor de verificare
programarea petrecerilor aniversare
evidențele de personal
activități L.S.M.
completarea fișelor de magazie

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

privind modul de redactare a rapoartelor scrise
noțiuni de bază privind operarea pe computer și folosirea programelor specifice în McDonald's (Store Management System – SMS) .

La evaluare se vor urmări :

abilitățile de comunicare
coerența în exprimare
asumarea responsabilității
promptitudinea în redactarea rapoartelor
obiectivitate în prezentarea informațiilor cuprinse în raport
acuratețea întocmirii unui raport
corectitudinea informațiilor conținute în raport

–

Aplicarea NTSM și NPSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplică NTSM	1.1. Aparatele electrice sunt bine izolate și nu se folosesc cu mâinile umede . 1.2. Operațiile de producție se execută cu cea mai mare atenție, pentru a evita accidentele. 1.3. Instrumentele tăioase se manevrează cu mâinile uscate.
2. Aplică NPSI	2.1. Locul, starea tehnică și modul de utilizare a extincatoarelor sunt cunoscute și verificate periodic. 2.2. Aparatele electrice se deconectează de la sursa de curent la sfârșitul programului de lucru.
3. Sesizează situațiile critice	3.1. Defecțiunile ivite la echipamente, instalații sau tablouri electrice se anunță cu promptitudine tehnicianului de intervenții. 3.2. Situațiile critice se aduc la cunoștința persoanelor abilitate, cu promptitudine. 3.3. Situațiile critice sunt analizate cu discernământ pentru adoptarea celei mai potrivite soluții.
4. Aplică măsuri de urgență	4.1. Măsurile de urgență sunt aplicate cu promptitudine, pentru înlăturarea situațiilor critice. 4.2. Primul ajutor se acordă imediat în caz de accident, în funcție de natura accidentului. 4.3. Tipul de extingtor folosit este ales în funcție de natura incendiului.

Gama de variabile

Aparate :

grill-ul
stația de caramelizare (toaster-ul)
cuvele de prăjire în ulei
stația de păstrare a cartofilor prăjiți
transfer-bin-ul
stația de pregătire a cărnii de pește prin aburire
cabinetele de păstrare a cărnii de pui și de pește
frigiderele
congelatoarele
multiplex-ul
mașina pentru înghețată și shake
cabinetul de păstrare al plăcintelor
turnul pentru băuturi reci
scanomat-ul pentru băuturi calde
casele de marcat
mașina pentru cuburi de gheață
computere, imprimantă
stație audio
TV, video
mașină de numărat bani
instalație de aer condiționat
sistem de alarmă.

Instrumente tăioase:

spatulă specială pentru curățirea grill-ului
spatulă specială pentru ridicarea cărnii de pe grill
cuțit
dispozitiv mecanic, special, pentru tăierea roșiilor în felii

Tipuri de extincitoare:

cu pulbere
cu CO2
ANSUL (cu spumă, pentru ulei)

Accidente :

arsuri (grill, toaster, ulei încins)
opăririi (cafea, ceai)
tăieturi
alunecare pe podea udă

Situații critice :

întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze
catastrofe naturale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- verificarea completării corecte a formularului (de la angajare) privind “ Instrucțiuni de prevenirea incendiilor, igiena și siguranța “ la locul de munca
norme NTSM și NTSI
privind modul de funcționare a echipamentelor, instalațiilor și tablourilor electrice
de prim ajutor

La evaluare se vor urmări :

promptitudinea cu care sesizează situațiile critice

discernământul cu care alege și aplică măsurile cele mai potrivite în funcție de specificul situației ivite

calmul și viteza de reacție în situații de criză

—

Întreținerea echipamentelor

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru a utiliza și a controla periodic starea tehnică a echipamentelor specifice. Elementul de competență 1 este obligatoriu numai pentru poziția de crew trainer; elementele 2 și 3 sunt obligatorii pentru următoarele poziții: Crew, Crew trainer; numai elementul 2 pentru: RAP, Hostess și Lobby coordinator.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Controlează starea tehnică a echipamentelor	<p>1.1. Starea tehnică a echipamentelor este controlată periodic, prin verificarea parametrilor de funcționare ai acestora.</p> <p>1.2. Erorile de funcționare sunt aduse neîntârziat la cunoștința persoanelor autorizate (manager).</p>
2. Utilizează echipamentele	<p>2.1. Echipamentele sunt utilizate urmărind menținerea parametrilor optimi de funcționare.</p> <p>2.2. Echipamentele sunt utilizate respectând cu strictețe instrucțiunile de utilizare.</p> <p>2.3. Echipamentele sunt utilizate corect, în condiții de siguranță.</p> <p>2.4. Echipamentele sunt utilizate în funcție de natura operațiunii desfășurate.</p> <p>2.5. Echipamentele sunt utilizate în funcție de tipul de produs care se prepară.</p>
3. Curăță echipamentele	<p>3.1. Echipamentele sunt curățate periodic sau/și ori de câte ori este nevoie.</p> <p>3.2. Echipamentele sunt curățate folosind ustensiile și materialele specifice, în funcție de tipul de echipament.</p> <p>3.3. În procesul de curățire sunt respectate normele de protecție impuse de standardele McDonald's.</p> <p>3.4. În procesul de curățire sunt parcurse corect etapele de dezasamblare-asamblare specifice echipamentului respectiv.</p> <p>3.5. Curățarea echipamentelor se efectuează în timpul turei de noapte,</p>

Gama de variabile

Tipuri de echipamente:

echipamente electrice

echipamente alimentate cu gaz metan

Operațiuni care se desfășoară folosind echipamente specifice :

caramelizarea (“toaster”)

prăjirea în baia de ulei (pentru cartofii prăjiți, carne de pui si pește, plăcinte)

prăjirea pe grill (pentru carnea de vită / porc)

aburirea chiflei pentru McFish

Ustensile și materiale specifice pentru curățire:

spatulă specială pentru îndepărtarea resturilor de carne rămase pe grill

spatulă specială pentru îndepărtarea grăsimii de pe grill

cârpe speciale umede (păstrate în dezinfectant special) pentru curățire

detergenți speciali pentru spălarea și dezinfectarea părților componente ale echipamentelor

mănuși de protecție

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

privind tipurile de echipamente specifice în McDonald’s

privind modul de utilizare si întreținere a echipamentelor

norme de protecție la utilizarea echipamentelor

modul de curățire pentru fiecare echipament și materialele folosite

cei patru pași ai spălării pentru toate echipamentele care intră în contact cu mâncarea (spălarea, clătirea,

sanitarizarea și uscarea)

cunoașterea procedurilor specifice de întreținere/curățare a echipamentelor

La evaluare se vor urmări :

îndemânarea cu care execută operațiunile de asamblare/dezasamblare a echipamentelor

viteza de reacție în situații critice

atenția distributivă manifestată în timpul utilizării echipamentelor în procesul de producție

modul în care aplică consecvent normele de protecția muncii

—

Efectuarea operațiunilor financiar-contabile primare

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's care îndeplinește funcția de casier, pentru efectuarea operațiunilor financiar – contabile primare specifice activității dintr-un restaurant. Această unitate de competență este obligatorie numai pentru poziția de Cashier .

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Înregistrează contravaloarea produselor finite vândute	<p>1.1. Sumele încasate din vânzarea produselor și aflate în sertarele caselor de marcat sunt preluate și numărate cu atenție la sfârșitul fiecărui schimb.</p> <p>1.2. Monetarul efectuat pentru fiecare sertar în parte se realizează în prezența lucrătorului de la casa respectivă.</p>
2. Desfășoară operațiuni financiare în relație cu banca	<p>2.1. Depunerile la bancă se realizează la data/ora stabilite de comun acord cu banca, prin înmânarea banilor delegatului acesteia.</p> <p>2.2. Cantitățile de bani mărunți necesare sunt solicitate de la bancă la timp, în funcție de cerințele rezultate din activitatea restaurantului (astfel încât să existe în permanență o cantitate suficientă de bani mărunți pentru a putea da restul clienților).</p> <p>2.3. Procesul verbal de predare - primire este întocmit conform formatului standard și este semnat.</p>
3. Verifică balanța	<p>3.1. Verificarea balanței se face urmărind corelarea dintre sumele de bani încasate (din vânzări) și raportul de vânzări pentru fiecare casă de marcat.</p> <p>3.2. Eventualele neconcordanțe sunt comunicate imediat persoanelor</p>

Gama de variabile

Casele de marcat pot fi : sistem HALO sau PANASONIC .

Tipuri de rapoarte : - zilnice/săptămânale/bilunare/lunare

Rapoartele conțin informații despre :

vânzări – brut/net

depozit – vărsate la bancă

număr de tranzacții

procente de produse vândute raportate la volumul total de vânzări

cupoane pentru produse gratuite (B.O.G.)

tichete de masă

i

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

financiar-contabile primare

privind procedurile standard de desfășurare a operațiunilor în relație cu banca

privind folosirea programelor din computer specifice McDonald's

(Store Management System - SMS)

La evaluare se vor urmări:

responsabilitatea cu care gestionează sumele provenite din vânzările restaurantului, din momentul golirii caselor

de marcat până la predarea lor delegatului băncii

promptitudinea cu care solicită băncii sumele de bani mărunți necesare bunei desfășurări a activității restaurantului

atenția și seriozitatea cu care verifică balanța

Instruirea angajaților

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru a putea participa la procesul de integrare a angajați în sistemul McDonald's . Această unitate de competență este obligatorie pentru pozițiile: Crew trainer și Lobby coordinator .

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește obiectivele instruirii	1.1. Obiectivele instruirii sunt stabilite prin determinarea nivelului de pregătire a angajaților la momentul instruirii, pe baza unor teste stabilite de normele interne ale companiei. 1.2. Obiectivele instruirii sunt stabilite în corelare cu necesarul de personal, pentru acoperirea schemei de personal specifice fiecărui
2. Desfășoară instruirea	2.1. Procedurile și regulile de bază ale McDonald's sunt aduse la cunoștința angajaților prin prezentarea și explicarea documentelor care conțin aceste proceduri și reguli. 2.2. Instruirea se realizează folosind Metoda celor patru pași . 2.3. Informațiile sunt prezentate într-o formă logică și accesibilă. 2.4. Fiecare pas în parte este explicat și demonstrat practic, iar elevul are posibilitatea să exerseze practic la sfârșitul fiecărei etape. 2.5. Atitudinea adoptată este încurajatoare și observațiile sunt constructive. 2.6. Etapa următoare de instruire începe numai dacă elevul a asimilat corect etapa anterioară. 2.7. Elevului i se permite să pună întrebări în orice moment și i se dau
3. Evaluează rezultatele instruirii	3.1. Instruirea este evaluată pe baza unor teste (OCL –uri) existente în procedurile interne McDonald's. 3.2. Evaluarea se desfășoară lăsându-l pe elev să îndeplinească întreaga sarcină nou învățată, aplicând noile cunoștințe dobândite și corectând eventualele greșeli (feedback corectiv) .

Gama de variabile

Obiectivele instruirii pot fi :
reamintirea procedurilor în vigoare
introducerea de proceduri noi
trecerea la o treaptă ierarhică superioară

Necesarul de personal presupune asigurarea unui număr optim de angajați pentru satisfacerea volumului vânzărilor

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :
regulile și procedurile McDonald's
privind sarcini și procese specifice activităților desfășurate de Lucratorul Comercial în restaurantele McDonald's

La procesul de evaluare se vor urmări :
capacitatea de a aprecia corect necesarul de pregătire al angajaților
abilități de comunicare
abilități pedagogice
capacitatea de a organiza eficient un volum de informații ce vor fi expuse
atitudinea calmă, binevoitoare față de noii angajați și de întrebările lor

—

Perfecționarea pregătirii profesionale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește necesarul propriu de instruire	1.1. Necesarul propriu de instruire se stabilește cu obiectivitate, prin autoevaluare. 1.2. Necesarul propriu de instruire se stabilește în funcție de cerințele corespunzătoare postului ocupat în cadrul McDonald's și de vechimea în poziția respectivă. 1.3. Necesarul de instruire se stabilește prin evaluarea periodică a calității rezultatelor activității.
2. Participă la ședințele de instruire organizate	2.1. Participarea la ședințele de instruire se face periodic sau ori de câte ori este nevoie. 2.2. Perfecționarea se realizează prin participare activă, urmărind permanent obiectivele propuse.

Gama de variabile

Evaluările de performanță au loc de două ori pe an, în lunile iunie și decembrie.
Evaluările cunoștințelor specifice zonelor de lucru (OCL) sunt permanente, la intervale aleatorii de timp și preced evaluările de performanță, având o pondere în calculul punctajului final.
Ședințele de instruire pot fi individuale sau colective .

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări :
obiectivitatea și spiritul critic aplicate propriei activități
capacitatea de a-și însuși informații / cunoștințe utile în urma unui proces de instruire organizat
modul de aplicare a cunoștințelor însușite în activitatea curentă
implicarea și interesul față de tematica abordată

—

Coordonarea producției

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru crearea condițiilor necesare bunei desfășurări a procesului de producție. Această unitate de competență este obligatorie pentru pozițiile de Crew trainer și Inventory .

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică necesarul de produse și ambalaje	<p>1.1.Necesarul de produse și ambalaje este identificat ținând permanent sub observație fluxul de clienți din restaurant.</p> <p>1.2. Necesarul de produse și ambalaje este identificat anticipând modificările fluxului de clienți.</p> <p>1.3.Necesarul de produse și ambalaje se stabilește ținând cont de numărul de comenzi primite pe linia de servire.</p>
2. Asigură stocul necesar de materii prime/produse/ambalaje	<p>2.1. Stocul necesar de materii prime/produse/ambalaje se stabilește în funcție de cererea existentă pentru fiecare produs.</p> <p>2.2. Comanda de materii prime/produse/ambalaje se efectuează ținând cont de termenele de garanție ale produselor și de FIFO (first in – first out).</p> <p>2.3. Stocul se păstrează urmărind permanent calitatea materiilor prime/produselor/ambalajelor din stoc și îndepărtându-le cu</p>
3. Coordonează desfășurarea procesului de producție	<p>3.1.Procesul de producție este coordonat urmărind permanent menținerea unui număr suficient de produse în transfer-bin.</p> <p>3.2. Procesul de producție se desfășoară la parametri optimi, corelând ritmul și viteza de producție cu volumul comenzilor.</p> <p>3.3 “Timer”-ele pentru timpii de păstrare sunt aplicate corect și respectate cu strictețe în timpul procesului de producție.</p> <p>3.4. Comenzile transmise echipei de la grill sunt clare, prompte, inteligibile, folosind corect limbajul specific.</p> <p>3.5. Realizarea comenzilor speciale este urmărită cu atenție și finalizarea acestora este anunțată cu promptitudine în linia de servire.</p>

Gama de variabile

Stocurile cuprind:

ambalaje din hârtie:

pungi de diferite dimensiuni

coli de împachetat inscripționate cu denumirea produsului finit

cutii de "Happy Meal"

ambalaje din plastic:

pahare cu capac, de diferite dimensiuni, pentru băuturi calde/reci, shake

cutii cu capac pentru salată

pahare cu capac pentru înghețată

- lingurițe de plastic

- paie de plastic pentru băuturi reci

bețișoare pentru cafea

pachete de cafea

șervețele

produse opționale de aseasonare :

cutiuțe cu lapte

pliculețe cu zahăr

pliculețe cu muștar, ketchup, alte sosuri

pliculețe cu sare, piper

pliculețe de ceai

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

procedurile de preparare a produselor specifice McDonald's

standardele McDonald's (OCL-ul "Coordonarea producției")

Ghidul calității

La evaluare se vor urmări:

consecvența cu care se informează asupra situației stocurilor și verifică termenele de garanție ale produselor/materiilor prime

abilități de comunicare cu ceilalți membri ai echipei

respectarea FIFO la folosirea materiilor prime

spirit de inițiativă folosit în rezolvarea situațiilor neprevăzute (comenzi speciale, defecțiuni tehnice, etc.) apărute în desfășurarea procesului de producție

preocuparea permanentă pentru asigurarea calității tuturor produselor aflate în stoc

menținerea unui stoc corespunzător de produse în funcție de fluxul de clienți

—

Prepararea produselor

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru prepararea produselor finite folosind materii prime și tehnologii specifice și pentru asamblarea și ambalarea acestor produse conform standardelor McDonald's. Această unitate de competență este obligatorie pentru toate pozițiile menționate în

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică tehnologia de preparare și alege materiile prime necesare	<p>1.1. Tehnologia și materiile prime componente sunt identificate în funcție de tipul de produs solicitat.</p> <p>1.2. Cantitățile din fiecare tip de materie primă sunt conforme cu standardele McDonald's.</p> <p>1.3. Materiile prime sunt alese și introduse în procesul tehnologic, astfel încât să respecte timpul de expirare.</p> <p>1.4. La alegerea materiilor prime necesare sunt excluse materiile prime care prezintă defecte vizibile de calitate.</p>
2. Prepară părțile componente ale produsului finit	<p>2.1. Metoda de preparare folosită pentru pregătirea părților componente ale produsului finit este aleasă în funcție de tipul de produs.</p> <p>2.2. Părțile componente ale produsului finit sunt pregătite respectând procedurile de preparare specificate în standardele McDonald's.</p> <p>2.3. Materiile prime sunt poziționate corect în interiorul echipamentelor de preparare.</p> <p>2.4. Materiile prime sunt urmărite permanent pe parcursul preparării pentru identificarea eventualelor situații care pot afecta calitatea produselor finite.</p>
3. Asamblează produsul finit	<p>3.1. Părțile componente sunt combinate corect, respectând cantitățile prevăzute în standardele McDonald's.</p> <p>3.2. Modul de poziționare a componentelor produsului finit este conform cu standardele McDonald's.</p> <p>3.3. Ordinea de așezare a componentelor respectă standardele</p>
4. Ambalează produsul finit	<p>4.1. Ambalajele sunt menținute curate și păstrate în condiții optime.</p> <p>4.2. Toate produsele finite necorespunzătoare sau care au suferit modificări estetice / calitative în timpul procesului de asamblare sunt excluse de la vânzare.</p> <p>4.3. Produsele finite sunt ambalate cu grijă, evitând deformarea lor.</p> <p>4.4. Ambalajul inscripționat cu numele produsului corespunde cu tipul produsului ambalat .</p> <p>4.5. Ambalajele necorespunzătoare sunt retrase din procesul de împachetare .</p>

Gama de variabile

Tipuri de produse finite :

produse din carne de vită / porc (Hamburger, Cheeseburger, BigMac (produse de bază) / McCountry, McSummer, McMex (produse sezoniere))

produse din carne de pui (McChicken, McNuggets (produse de bază) / ChickenMcMex (produs sezonier))

produse din carne de pește (FishMac)

cartofi prăjiți

salate

plăcinte

înghețată

shake

băuturi reci și calde

Materii prime :

produse semipreparate

carne congelată

ceapă deshidratată

salate

cartofi congelați

amestec pentru shake, înghețată, suc natural de portocale

chifle

brânză

castraveți murați

siropuri concentrate pentru prepararea de Cola, Fanta, Sprite

produse de aseasonare (dressing): sosuri, muștar, ketchup

sos pentru înghețată (topping) și siropuri pentru shake

Metode de preparare a părților componente ale produsului finit :

prăjire în baia de ulei

prăjire pe grill

caramelizare

aburire

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- temeinice privind tehnologia de preparare a produselor specifice McDonald's

- standardele McDonald's (OCL-uri pentru prepararea fiecărui produs)

La evaluare se vor urmări :

modul în care se integrează în activitatea echipei

viteza de reacție în situații neprevăzute

capacitatea de adaptare la munca în condiții de stres (volum mare de muncă)

atenția distributivă dovedită în timpul procesului de preparare a produselor

cunoașterea rețetei specifice fiecărui produs

îndemânarea în lucrul cu materiile prime și echipamentele de preparare

confirmarea primirii corecte a comenzii (comunicarea între bucătărie și service)

păstrarea curățeniei pe zona de lucru

urmărirea permanentă a timpilor de expirare pentru materii prime și produse finite

Promovarea imaginii restaurantului

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru crearea și promovarea unei imagini proprii și unei imagini a restaurantului cât mai atrăgătoare pentru client.

Această unitate de competență este obligatorie pentru toate pozițiile.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Menține mediul ambiant plăcut în restaurant și în afara lui	<p>1.1. Restaurantul este menținut curat și ordonat în permanență.</p> <p>1.2. Mediul ambiant plăcut este asigurat prin menținerea unui nivel optim al aerului condiționat și al sistemului de sonorizare al restaurantului.</p> <p>1.3. Persoanele care pot crea probleme în restaurant sunt detectate rapid și este anunțat imediat agentul de securitate.</p> <p>1.4. Curățenia exterioară a restaurantului este menținută permanent și verificată prin intermediul patrulelor de curățenie.</p> <p>1.5. Procedurile de igienizare prevăzute de standardele McDonald's sunt respectate cu strictețe.</p> <p>1.6. Plantele naturale din interiorul restaurantului /spațiul verde din afara restaurantului au un aspect îngrijit în permanență.</p> <p>1.7. Deteriorările, distrugerile sau defecțiunile echipamentelor / mobilierului sunt raportate prompt.</p>
2. Transmite o imagine proprie plăcută	<p>2.1. Aspectul personal este permanent îngrijit și curat, conform standardelor McDonald's.</p> <p>2.2. Uniforma corespunzătoare funcției ocupate este completă, curată și călcată.</p> <p>2.3. Comportamentul este cuviincios și amabil.</p> <p>2.4. Regulile de igienă personală prevăzute de standardele McDonald's sunt respectate cu strictețe.</p>

Gama de variabile

Stocul de uniforme standard cuprinde:

cămăși cu dungi verzi/roșii

pantaloni negri

fuste roșii

veste roșii

sarafane bleumarin (pentru femei însărcinate)

cozoroace verzi/ roșii

cravate verzi/roșii

papioane verzi/roșii

curele din material textil

ecusoane diferite colorate în funcție de poziția ocupată în restaurant

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

- standardele McDonald's privind aspectul lucrătorilor și regulile de igienă obligatorii

La evaluare se vor urmări :

modul în care urmărește permanent transmiterea unei imagini proprii agreabile

promptitudinea cu care debarasează mesele din sala de mese

păstrarea curățeniei meselor, scaunelor, podelelor, toaletelor pentru clienți

verificarea periodică a coșurilor de gunoi pentru a evita supraîncărcarea

periodicitatea verificării curățeniei în afara restaurantului

verificarea aspectului personal și al uniformei

—

Coordonarea petrecerilor aniversare (Birthday Parties)

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru a pregăti și a coordona desfășurarea petrecerilor aniversare pentru copii. Această unitate de competență este obligatorie numai pentru poziția de Hostess și Lobby coordinator .

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Pregătește petrecerea	<p>1.1. Metodele de popularizare a programului "Birthday Party" sunt folosite permanent, pentru a prezenta posibilităților clienților avantajele acestor acțiuni.</p> <p>1.2. Programarea petrecerii se face ținând cont de planificarea rezervărilor până în acel moment.</p> <p>1.3. Petrecerea programată este confirmată telefonic cu clientul în timp util.</p> <p>1.4. Clientul este informat asupra duratei petrecerii și asupra importanței punctualității.</p> <p>1.5. Stocul de materiale necesare pentru petrecere este verificat și dacă este insuficient, va fi completat prin transferuri între restaurante.</p> <p>1.6. Spațiul destinat petrecerii este pregătit și decorat cu minim 30 de minute înainte de petrecere .</p> <p>1.7. Materialele și cadourile necesare sunt pregătite și așezate la</p>
2. Coordonează desfășurarea petrecerii	<p>2.1. Pe toată durata petrecerii, copilului sărbătorit i se acordă o atenție specială .</p> <p>2.2. Jocurile folosite sunt adecvate vârstei copiilor participanți.</p> <p>2.3. Spațiul destinat petrecerii nu este părăsit sub nici un motiv, existând o permanentă colaborare cu asistentul, pentru rezolvarea eventualelor urgențe.</p> <p>2.4. Părinții copilului sărbătorit sunt îndrumați cu politețe la efectuarea plății și completarea fișei de evaluare.</p> <p>2.5. Toți copiii prezenți la petrecere sunt supravegheați permanent,</p>

Gama de variabile

Metodele de popularizare a programului :
materiale publicitare (leaflets)
invitații de “Birțday Party “ pentru copiii participanți
afișe permanente în zona restaurantului

Confirmarea programărilor se face cu 24 ore înainte .

Materiale necesare:
coifuri și farfurii din hârtie, care sunt folosite numai pentru petreceri
materiale decorative: baloane, stegulețe, pereți despărțitori
jocuri și jucării
cadouri pentru copiii participanți
cadoul pentru copilul sărbătorit

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:
standardele McDonald’s (OCL: “Birțday Party”)
privind modul de utilizare a jocurilor și jucăriilor folosite în cadrul petrecerii

La evaluare se vor urmări:
aptitudini adecvate lucrului cu copiii (răbdare, calm, spontaneitate, diplomație)
capacitatea de a supraveghea copii
promptitudine în rezolvarea cerințelor apărute (copii, părinți)
aspectul întotdeauna curat și îngrijit
capacitatea de a capta și a menține permanent interesul și atenția copiilor față de materialele specifice
responsabilitatea și seriozitatea de care dă dovadă pe tot parcursul pregătirii și desfășurării petrecerii

–

Oferirea de servicii speciale clienților

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru a oferi informații și servicii speciale clienților. Această unitate de competență este obligatorie pentru pozițiile : Crew, Crew trainer, Cashier, Hostess, Lobby coordinator, RAP , Security .

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Acordă informații utile suplimentare	<p>1.1. Informațiile sunt întotdeauna oferite clientului cu promptitudine.</p> <p>1.2. Informațiile acordate sunt corecte și complete.</p> <p>1.3. Conversația cu clienții este inițiată cu ușurință, dovedind tact și un real interes pentru confortul acestora.</p> <p>1.4. Clienții sunt informați în permanență asupra acțiunilor promoționale aflate în curs de desfășurare.</p>
2. Întâmpină solicitările suplimentare (speciale) ale clienților	<p>2.1. Solicitățile clienților sunt întâmpinate cu calm și politețe.</p> <p>2.2. Tonul vocii este plin de politețe și amabilitate.</p> <p>2.3. Situația care a condus la solicitările speciale ale clientului este clarificată cât mai rapid, cu maximă eficiență.</p> <p>2.4. Persoanele în vârstă, mamele cu copii mici și persoanele cu nevoi speciale sunt ajutate cu prioritate .</p> <p>2.5. Obiectele promoționale sunt împărțite în mod frecvent și rațional copiilor, fiind adecvate vârstei acestora.</p> <p>2.6. Nevoile sau dorințele clientului sunt anticipate prin observarea permanentă a atitudinii acestuia.</p> <p>2.7. Clienții sunt îndrumați spre zonele dorite din restaurant sau spre casele/mesele disponibile, menținând în permanență o atitudine pozitivă.</p>
3. Preia și raportează reclamațiile clienților	<p>3.1. Reclamațiile clienților sunt acceptate și ascultate cu răbdare și amabilitate.</p> <p>3.2. Motivele care au determinat reclamația sunt luate la cunoștință și clarificate cu clientul.</p> <p>3.3. Reclamațiile care depășesc limita competențelor sunt preluate și raportate cu obiectivitate persoanelor care au competența de a le rezolva.</p>

4. Rezolvă reclamațiile clienților (care sunt de competența lui)
- 4.1. Rezolvarea reclamațiilor clienților se face în limita competențelor de care dispune.
 - 4.2. Situațiile neplăcute sunt tratate cu calm, pe primul plan fiind grija față de client .
 - 4.3. Reclamațiile clienților se rezolvă prin adoptarea măsurilor necesare și clarificarea neînțelegerilor apărute.
 - 4.4. Problemele minore sunt tratate în mod discret, managerul fiind întotdeauna informat despre acțiunile întreprinse.
 - 4.5. Produsele deteriorate din diverse motive, reclamate de clienți, sunt înlocuite imediat.

Gama de variabile

Informații suplimentare :

legate de posibilitățile de recrutare (pentru poziția de lucrător comercial)
informații despre produse (rețeta produselor, compoziție, calorii, gramaj, termene de garanție)
legate de organizarea unor activități, a unor noi campanii promoționale

Solicitări suplimentare (speciale) ale clienților :

comenzi de produse speciale
livrare de produse la sediul unor firme aflate în imediata vecinătate a restaurantului
împachetarea separată a unor produse
tăierea unui produs pe jumătate

Tipuri de reclamații ale clienților :

referitoare la calitatea produselor – găsirea unui obiect străin în produse
referitoare la componența comenzii – lipsă produse
legate de timpul de servire
legate de atitudinea lucrătorului comercial cu care se află în contact direct
legate de valoarea supraestimată a comenzii, primirea restului incorect

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe: - procedurile McDonald's privind cei opt pași în abordarea unui client nemulțumit :

Răspunde imediat cererii clientului

Păstrează controlul și încrederea

Încearcă să evite un potențial conflict (izolează clientul într-o zona liberă)

Își cere scuze și află cauza nemulțumirii

Își asumă responsabilitatea preluării și investigării problemei în limita competenței, urmând ca ceea ce-l depășește să fie raportat superiorului direct

Rezolvă imediat problemele semnalate, în limita competențelor

Investighează problemele apărute și urmărește evitarea lor în viitor

Promisiunile adresate clientului sunt aduse la cunoștința superiorilor în vederea respectării lor cu strictețe .

La evaluare se vor urmări :

spiritul de observație manifestat în identificarea clienților nemulțumiți

politețea și amabilitatea cu care răspunde cererilor clienților

prezența agreabilă

abilități de comunicare interpersonală

diplomația și tactul cu care rezolvă situațiile de criză

solicitudinea cu care vine în întâmpinarea cererilor clienților

responsabilitatea cu care aduce la cunoștința managerului situațiile deosebite apărute

capacitatea de a lua măsurile necesare pentru rezolvarea reclamațiilor, atât pe termen scurt, cât și pe termen lung, în limita competențelor pe care le deține

Servirea clienților

Descrierea unității

Unitatea presupune competențele necesare lucrătorului comercial în McDonald's pentru a servi clienții cu produse specifice McDonald's. Această unitate de competență este obligatorie pentru pozițiile: Crew, Crew trainer, Cashier, Hostess, Lobby coordinator, RAP.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpină și îndrumă clientul	<p>1.1. Clientul este întâmpinat cu un zâmbet amabil, sincer.</p> <p>1.2. Clientul este întâmpinat folosind formule de salut individualizate pentru a "sparge gheața".</p> <p>1.3. Clienții frecvenți (heavy users) sunt întâmpinați adresându-li-se pe nume pentru a crea o atmosferă mai plăcută.</p> <p>1.4. Întâmpinarea clienților se face menținând permanent contactul vizual cu aceștia.</p> <p>1.5. În timpul conversației este folosit "limbajul corporal" ajutător, pentru a asigura un serviciu sincer și personalizat.</p> <p>1.6. Nevoile clienților sunt anticipate prin observarea atentă a atitudinii acestora.</p> <p>1.7. Întâmpinarea și conducerea clienților cu deficiențe verbale sau fizice se face acționând cu grijă și atenție sporite.</p> <p>1.8. La plecarea clientului, acestuia i se mulțumește zâmbind și îi este adresată invitația de a reveni.</p>
2. Preia comanda	<p>2.1. Comanda este preluată urmărind cu atenție cererea clientului.</p> <p>2.2. Comanda este preluată prin introducerea în sistem (casa de marcat) și vizualizarea sa pe monitor.</p> <p>2.3. Verificarea comenzii se realizează prin confirmarea împreună cu clientul a produselor comandate.</p> <p>2.4. Comanda este preluată prezentând și sugerând clientului și alte produse față de comanda inițială (folosind "vânzarea sugestivă" și informând clienții în privința promoțiilor).</p> <p>2.5. La preluarea comenzii se răspunde prompt tuturor cerințelor, îndoielilor și întrebărilor clientului.</p> <p>2.6. Clientul nu este lăsat niciodată să aștepte și este în permanență informat.</p>

3. Asamblează comanda
- 3.1. Comanda este asamblată respectând ordinea produselor stabilită de sistemul de standarde McDonald's .
 - 3.2. Comanda este asamblată respectând timpul de servire prevăzut de sistemul de standarde McDonald's.
 - 3.3. Asamblarea comenzii se face cu grijă, în așa fel încât să nu fie afectată calitatea produselor.
 - 3.4. Comanda se assemblează urmărind permanent aspectul ambalajului, iar produsele ambalate necorespunzător sunt imediat înlocuite.
 - 3.5. Clientul este ajutat să preia comanda în bună stare și este atenționat în privința produselor fierbinți.
4. Încasează contravaloarea comenzii
- 4.1. Valoarea totală a comenzii este comunicată corect clientului, conform sumei de pe monitor.
 - 4.2. Suma înmănată de client este numărată și introdusă în casa de marcat.
 - 4.3. Restul de bani corect numărat este înmănat clientului, însoțit de

Gama de variabile

Alte produse ce pot fi sugerate clientului față de comanda inițială :
produse care să completeze un meniu
produse noi
produse pentru care se desfășoară în acel moment campanii promoționale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :
metode non–verbale de întărire a salutului (zâmbet, contact vizual, atitudine prietenoasă, lansarea invitației de a reveni după predarea comenzii)
standardele McDonald's (OCL-uri: "Serviciul de impresionare", "Lucrul cu clienții", "Linia de servire", " Servirea în Drive – thru)

La evaluare se vor urmări:
abilitățile de comunicare dovedite în lucrul cu clienții
promptitudinea și atenția cu care preia comanda clientului
modul în care sugerează clientului produse noi și alte produse care pot completa un meniu
capacitatea de a informa corect clientul asupra campaniilor promoționale aflate în desfășurare și de a capta interesul acestuia pentru aceste produse
atitudinea politicoasă și amabilă cu care întâmpină și conduce clientul
capacitatea de a asambla cu îndemănare și rapiditate comanda
capacitatea de a utiliza corect casa de marcat și de a încasa contravaloarea produselor

—