



麦当劳



www.mcdonalds.com.cn



麦当劳员工培训管理

2021/9/24

麦当劳的训练：

- 训练是每个人的工作，每天都在进行。
- 他会使我们“生命力永存，并且不断成长。”

——创始人 雷·克洛克的期望

- 肩并肩的教练与指导，会使每个人表现得更好，可以使整个团队达到最佳的工作表现。

2021.8.24

成功训练的收益:

- 发掘新的资源，帮助完善整个训练系统；
- 加强训练系统的完整性；
- 为公司人员成长提供机会；
- 增强麦当劳文化的自豪感；
- 促进人们积极思考，提高决策水平；
- 使人们不满足现状，取得更大的成绩。

2021.9.24

有效的训练要求个人做到:

- 提供最高水准的Q. S. C.、营业额和利润;
- 发挥积极主动性和训练成效;
- 学会分享 (同事和潜在的替代者);

2021.9.24

有效的训练要求整个体系做到:

- 不考虑营业周期, 坚持不懈提供高品质训练;
- 使雇员适应麦当劳的工作岗位;
- 提供训练, 使每个人达到自我成长 and 发展的目标;

2021.9.24

糟糕训练的经济损失:

- 90天任职时间内离开的员工，直接和间接企业的损失: \$555以上
- 管理者离职的损失超过: \$8200

2021.9.24

麦当劳有效训练系统的基本因素:

1. 训练团队;
2. 系统性的训练过程;
3. 排定训练时间;
4. 追踪考评。

2021-8-24



麦当劳



www.mcdonalds.com.cn

麦当劳的训练团队：

麦当劳汉堡大学
校长
教授

中国发展训练学院
训练总监

国际区域训练学院

国际区域训练学院

华北地区训练中心
高级训练经理
训练督导

华中地区训练中心
高级训练经理
训练督导

华南地区训练中心
高级训练经理
训练督导

####

####

##餐厅训练组
训练经理
训练协调人
训练员

##餐厅训练组
训练经理
训练协调人
训练员

##餐厅训练组
训练经理
训练协调人
训练员

####

####

麦当劳人员发展阶梯：

●区域营运总监

●区域营运经理
●营运督导

●餐厅经理

●第一副理

●第二副理

●见习经理
●员工组长

●训练员
●餐厅员工

区域轮岗

督导手册
(9-13个月)

OOC

课后行动计划、轮岗
(3-6个月)

MDP IV
(9-13个月)

AOC

课后行动计划
(3-6个月)

MDP III
(6-10个月)

REC

课后行动计划
(1-2个月)

MDP II
(10-14个月)

IOC

BMC

课后行动计划
(2-4周)

MDP I
(7-15周)

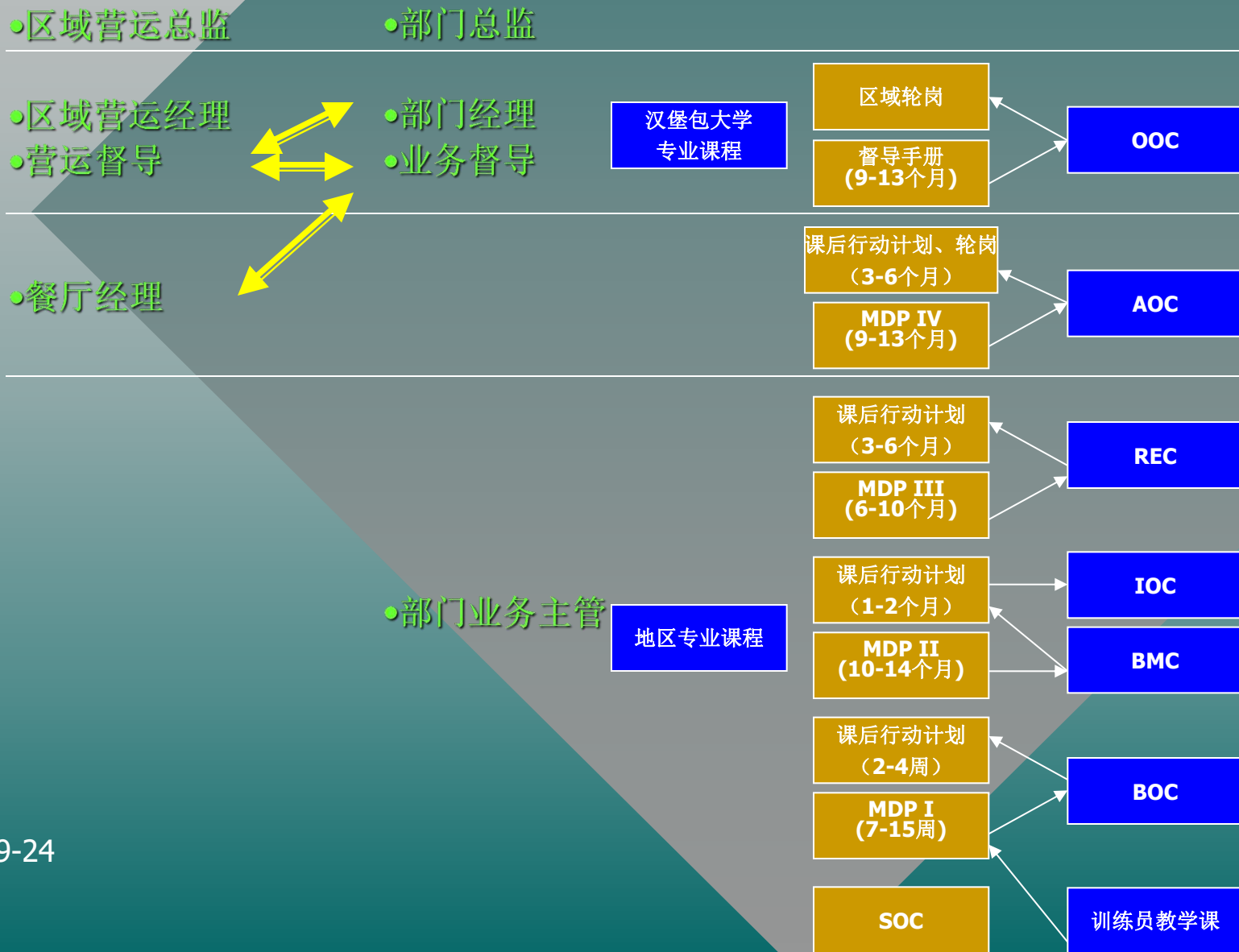
BOC

SOC

训练员教学课

2021-9-24

麦当劳人员发展阶梯：



2021-9-24

麦当劳员工训练四步骤:

※ 准备 ;

※ 呈现:

※ 试做:

※ 追踪:



麦当劳训练工具：

● 餐厅训练：

SOC表；员工训练录像带；训练工具核对单；员工训练追踪系统；名牌识别系统；员工训练需求分析和预算表。

● 地区训练中心：

各级课程教案系统；课前测评系统；课程学习考核系统；课后行动计划追踪系统；课程满意度调查表；课程结业认证系统；地区训练激励系统；训练季度考核表；训练检查
2021反馈报告；职位等级能力考核系统；MOC考核表；MVR考核表。

麦当劳地区训练中心职责：

- 实施培训管理，协助各部门完成技能管理全过程，开拓培训课程，培训途径，最大限度地满足培训需求。



麦当劳地区业务部门职责：

- 根据业务需求，开展技能管理，评估差异，选择操行，监控员工的技能变化，确定员工更高层次的技能需求。





麦当劳



www.mcdonalds.com.cn

确定训练需求

更多选择 更多欢笑



什么是培训需求？

- 绩效的应有状况同现实之间的差距

- 执行职务所必需的目标、知识、技能和态度
- 担任未来职务所必需的目标、知识、技能及态度
- 期待的人格、教养

- 组织和职务的目标、知识、技能和态度

- 个人的目标、知识、技能及态度

- 个人的人格、教养

培训需求

培训需求分析的含义和特征

- 由培训部门、主管人员、工作人员等采取各种方法与技术，对组织及成员的目标、知识、技能等方面进行系统的鉴别与分析，已确定确定是否需要培训的一种过程。

识别工作表现需求和训练需求?

- 绩效的应有状况同现实之间的差距

1.工作表现需求

2.训练问题

2021-8-24

需求分析步骤

1. 确定问题；
2. 确定可能的成因；
3. 确定训练准则；
4. 权衡各侯选方案。

2021-8-24

培训需求是怎样产生的：

——组织发展与需求

请回答：

企业年度经营目标及经营策略：

组织部门年度目标及行动计划：

培训需求是怎样产生的：

——职位工作分析

职位说明书：

工作规范：

技能的概念：

技能的层次：

培训需求是怎样产生的：

● 技能的概念：

完成一项工作或执行一定活动所具备的知识信息、操作运用能力和应有的行为态度。

● 技能的层次：

技能项目的不同水平和掌握程度：

知识信息、基础运用、高级运用和专家级运用

培训需求是怎样产生的：

- 职位技能类型：

1. 通用型一般技能：
2. 通用型管理技能：
3. 专业型：
4. 其他技能：

培训需求是怎样产生的：

●——生产力要求与需求

- 现有人力的评估
- 未来人力供需的预测
- 人力差别分析

案例分析:

**经理人管理技能现状
晴雨调查表**

2021-9-24



麦当劳



www.mcdonalds.com.cn

经验介绍:



2021-8-24

更多选择 更多欢笑



餐厅训练工作组成

- 
- Station Operation Checklist (S.O.C.)
 - 员工培训追踪卡
 - 员工培训结果统计表
 - 岗位培训建议时间表
 - 岗位培训需求分析
 - 培训目标及行动计划
 - 培训月历



麦当劳



www.mcdonalds.com.cn

制定培训计划

更多选择 更多欢笑



培训计划的要素：

- 1、培训需求汇总：
- 2、培训目标：
- 3、培训效果预测：
- 4、培训项目计划：
- 5、培训预算：

2021-8-24

如何制定年度培训目标及计划

- （ 面对什么需求？
- （ 针对什么职群？
- （ 针对什么职种？
- （ 提供什么培训专题？
- （ 分成几个推进阶段？
- （ 预计达成什么培训效果？
- （ 在哪里实施培训？
- （ 由谁负责培训专题项目？
- （ 年度培训预算是多少？



麦当劳



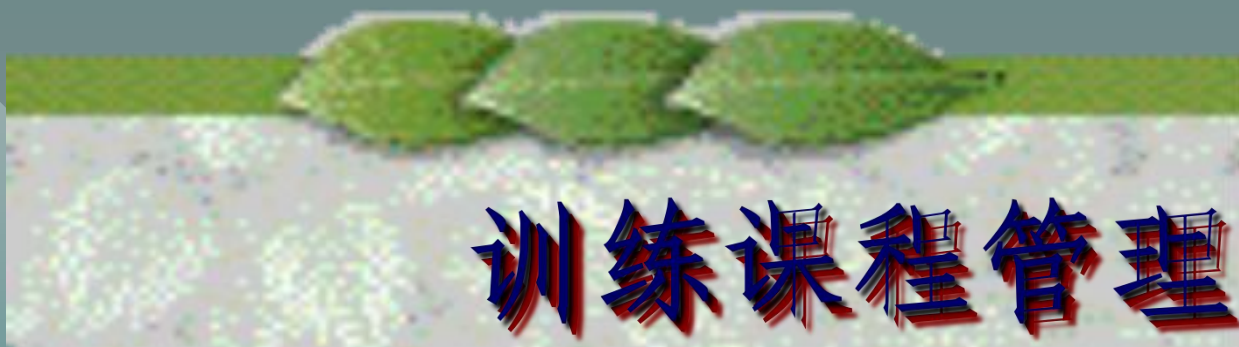
www.mcdonalds.com.cn

训练课程的实施

更多选择 更多欢笑



经验分享:



2021.9.24

更多选择 更多欢笑





麦当劳



www.mcdonalds.com.cn

培训的评估

更多选择 更多欢笑



评估工具



- 课后行动计划表
- 预先事后测验
- 调查表
- 观察
- 面谈
- 回顾
- 训练激励系统

长期追踪与评估

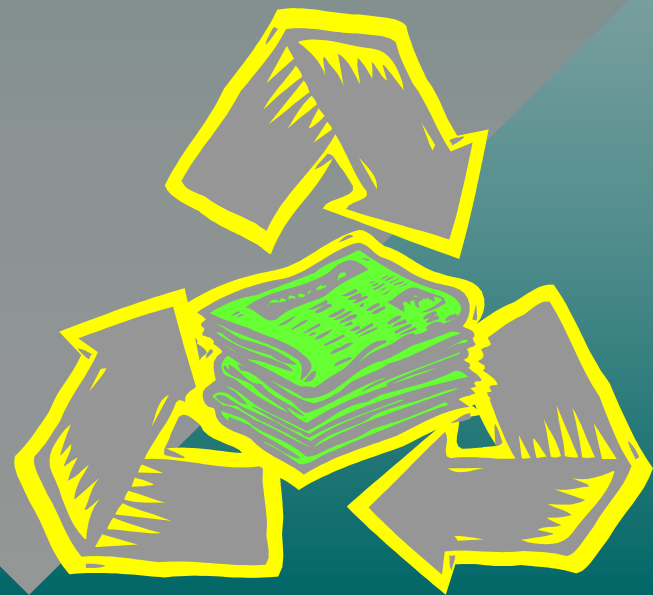
- 1、建立正确的自上而下的评估观念；
- 2、建立统一、良好的评估工具；
- 3、建立训练评估工作流程及标准；
- 4、通畅而完整的信息回馈系统；
- 5、评估结果与绩效考核相结合。

2021.9.24

企业内部培训激励方式与方法

◆ 培训者的激励

- ✓ 星级讲师排行榜;
- ✓ 最佳教练员;
- ✓ 旅游;
- ✓ 职业发展;
- ✓ 升迁;
- ✓ 加薪、增加福利;
- ✓ 负责内部咨询项目;
- ✓ 特殊成就奖;
- ✓ 特殊身份、职称;
- ✓ 赢得高层信任。

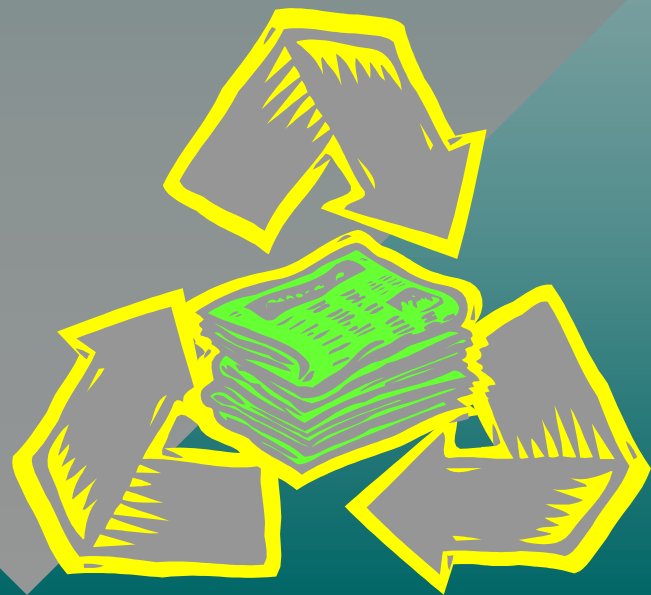


企业内部培训激励方式与方法

◆ 受训者的激励

- ✓ 星级员工排行榜;
- ✓ 最佳员工年度奖;
- ✓ 旅游;
- ✓ 职业发展;
- ✓ 升迁;
- ✓ 加薪、增加福利;
- ✓ 特殊成就奖;
- ✓ 赢得上级信任;
- ✓ 学习进步道贺;
- ✓ 业绩奖。

2021-9-24





麦当劳



www.mcdonalds.com.cn

谢谢！

更多选择 更多欢笑

