



Prípadová štúdia: McDonald's™

V spoločnosti McDonald's sa zavedením e-learningu podarilo vyriešiť zásadný problém súčasnosti - každodenné starnutie vzdelávacích materiálov spôsobené neustálou aktualizáciou a zvyšujúcou sa efektivitou prevádzkových postupov a v neposlednom rade aj zavádzaním nových výrobkov. Teraz je to veľmi jednoduché, maximálne účinné a rýchle. Každý zamestnanec má prístup k rovnakému zdroju. Nemôže sa teda stať, aby došlo k nedorozumeniu spôsobenému rozdielnou aktuálnosťou používaných materiálov, čo je v podmienkach spoločnosti McDonald's veľmi dôležité.

Charakteristika zákazníka

Prvá reštaurácia McDonald's bola otvorená v roku 1955 v Illinois a nie je bez zaujímavosti, že pri zrode spoločnosti stál Ray Kroc, syn českého emigranta a rodáka zo Stupna pri Plzni. Dnes existuje 28 000 týchto reštaurácií v 120 krajinách sveta, ktoré obslúžia denne takmer 1 % svetovej populácie, s ročným obratom 32 mld. USD. V Českej Republike bola prvá reštaurácia McDonald's otvorená v roku 1992, v súčasnosti je ročne obslúžených v 68 reštauráciách viac než 36 000 000 zákazníkov. Všetky reštaurácie sú založené na zhodných zásadách, ktorými sú kvalita, obsluha, čistota a primerané ceny. Všetky reštaurácie majú jediný cieľ - obslúžiť zákazníka k jeho úplnej spokojnosti.

Potreby vo vzdelávaní

Hoci sú jednotlivé reštaurácie rozosiate po celom svete a od seba značne vzdialené, vychádzajú zo spoločných základov, pravidiel a zásad podnikania. Medzi zásadné piliere, ako bolo zmienené, patrí kvalita, obsluha, čistota a primerané ceny. Za kvalitou sa skrývajú presne vymedzené postupy výberu, skladovania a úpravy surovín, prísna kontrola akosti a používanie štandardizovaného vybavenia. Obsluha zase predstavuje ochotných a pohotových zamestnancov, ktorí presne poznajú svoje povinnosti a postupy. Čistota vyžaduje presne naplánované a striktné dodržiavanie upratovacie práce. Aj dodržanie primeraných cien s vysokou kvalitou produktov vyžaduje kvalifikovaný a dôkladne preškolený personál. V ČR má v súčasnosti McDonald's 3 700 pracovníkov, z ktorých je cca 400 manažérov a 3 300 zamestnancov. Hlavne medzi zamestnancami je

pomerne vysoké percento migrácie, spôsobené predovšetkým vysokým zastúpením študentov na celkovom počte zamestnancov. Z toho všetkého je zrejmé, že v McDonald's rieši na jednej strane potrebu mať komplexne preškolených zamestnancov a na druhej strane potrebu mať prostriedky pre okamžité zaškoľovanie novo prichádzajúcich zamestnancov, ich rýchle preškolenie v nových postupoch a prostriedkoch.

Špecifiká prostredia pre e-learning

McDonald's mal už pred zahájením projektu veľmi dobre prepracovanú obsahovú stránku školení, ktorú predstavovala sada tlačенých manuálov a učebníc s celkovým rozsahom cca 2000 strán. Na jednotlivých reštauráciách však neboli k dispozícii počítače pre radových zamestnancov, na ktorých by bolo možné e-learningové kurzy študovať. Jednotlivé reštaurácie sú síce s centrárou prepojené, avšak pomocou ISDN linky, ktorá je účtovaná podľa času na nej strávenom. Rovnako časť zamestnancov, pre ktorých sú kurzy určené, nepatria medzi používateľov, ktorí





používajú bežne PC vo svojom osobnom, či pracovnom živote.

E-learningové riešenie

Kontis, ktorý bol McDonald's vybraný ako riešiteľ celého projektu, navrhol a implementoval na základe tejto vstupnej situácie nasledujúce riešenie:

- Pre budúce elektronické kurzy bolo navrhnuté jednotné prostredie, ktoré malo maximálne zjednodušiť ovládanie kurzov aj pre laikov. Súčasťou prostredia je napríklad sprievodca, ktorým je firemný klaun Ronald, meniaci sa podľa typu vykladanej látky, štruktúrovaný obsah rozlišujúci medzi výkladom, ukážkou a testom, ovládacie prvky, či prostriedky pre okamžitý kontakt s tréningovým oddelením. Prostredie tiež definovalo pútavú grafiku vo firemnom štýle a pravidlá ich zmien pre jednotlivé kurzy.
- U elektronických kurzov je veľmi dôležité, aby neboli len elektronickou obdoba manuálov. Aby bol elektronický kurz prínosný, musí pútavo a interaktívne podávať látku, v opačnom prípade je pre študenta vždy príjemnejšie čítať tlačенú knihu. Materiály z manuálov a učebníc boli preto prepracované tak, aby obsahovali interaktívne prvky ako sú testovacie otázky, hry súvisiace s vykladanou látkou, či animácie vykladaných procesov a zariadení. Kurzy boli ozvučené, pretože vnímanie audiovizuálnej informácie má vyššiu efektivitu než vnímanie len vizuálnej informácie. Postupne bolo zhotovených cca 20 kurzov pokrývajúcich celý systém výučby na úrovni reštaurácií. Ako vývojový nástroj bol zvolený ToolBook II Instructor a akýkoľvek vývoj kurzov zabezpečil Kontis.
- Vzdelávanie je vo svojej podstate proces založený na interakcii medzi študentmi, lektormi a na spolupráci zúčastnených. Preto je nutné aj v elektronickej výučbe dať všetkým zainteresovaným prostriedky pre spoluprácu, spätnú väzbu a komunikáciu. Pre realizáciu menovaných aktivít bol v McDonald's zvolený riadiaci systém Tutor2000, ktorý bol na

centrále implementovaný do personálneho systému McDonald's. Z tohto systému je Tutor2000 schopný automaticky čerpať informácie o firemnej štruktúre a o zamestnancoch. Zostávalo vyriešiť štúdium na reštauráciách, ktoré sú prepojené s centrárou ISDN linkou. McDonald's zakúpil na každú reštauráciu multimediálny PC určený ku štúdiu. Aby nemusel McDonald's platiť za neustále pripojenie ISDN linkou, využila sa vlastnosť ToolBook II Instructor, ktorý dokáže generovať tzv. off-line kurzy. Takéto kurzy sú schopné pracovať bez pripojenia k centrále a o všetkých interakciách študenta generujú kryptované súbory. Tutor2000 je schopný tieto súbory importovať, takže lektor je schopný sledovať aktivity študenta, ako by bol študent pripojený on-line. Stačilo teda, aby Kontis naprogramoval automatické akcie, ktoré vždy v nočných hodinách dané súbory preniesú na centrálu a naimportujú do riadiaceho systému.

Prínosy riešenia

Celý projekt sa ďalej vyvíja, plánuje sa postupná integrácia vzdelávania z ďalších oblastí. Taktiež prínosy sa vyhodnocujú postupne. Medzi už vyhodnotené patrí napr.:

- Možnosť aktualizácie
- Možnosť sledovania študijných výsledkov
- Atraktivita výučby
- Rýchlejšie pochopenie preberanej látky

Vyjadrenie vedúceho vzdelávacieho centra

McDonald's je povestný maximálnou orientáciou na zákazníka. Vieme, čo zákazník očakáva a snažíme sa mu vždy vyjsť v ústrety. Spoločnosť Kontis sa bezo zbytku podarilo splniť naše požiadavky na riešenie elektronického vzdelávania a naša pokračujúca spolupráca je toho najlepším dôkazom.

Alexander Molnár, vedúci tréningového oddelenia spoločnosti McDonald's pre Českú republiku a Slovensko.