



“ *McDonald's je povestný maximálnou orientáciou na zákazníka. Vieme, čo zákazník očakáva a snažíme sa mu vždy vyjsť v ústrety. Spoločnosti Kontis sa podarilo do posledného detailu splniť naše požiadavky na riešenie elektronického vzdelávania a naša pokračujúca spolupráca je toho najlepším dôkazom.* ”

Alexander Molnár, vedúci tréningového oddelenia spoločnosti

McDonald's: Globálny líder, ktorý stavia na kvalite ľudí

McDonald's, svetová jednotka v rýchlom občerstvení, obslúži denne takmer 1% svetovej populácie. Na Slovensku prevádzkuje 68 reštaurácií a zamestnáva 3 700 ľudí. Kľúčom k úspechu sú pre McDonald's špičkové služby, kvalita, čistota a dostupnosť – to všetko stojí na perfektne vyškolenom tíme, ktorý musí byť vždy pripravený na nové trendy, produkty aj prevádzkové postupy.

Výzva: Rýchla adaptácia a efektívne školenie v dynamickom prostredí

Vysoká fluktuácia zamestnancov (najmä študentov), rozptýlenosť reštaurácií po celej krajine a potreba okamžite reagovať na zmeny v ponuke aj prevádzke – to všetko kladlo vysoké nároky na vzdelávanie. McDonald's potreboval riešenie, ktoré:

- Zabezpečí jednotnú úroveň znalostí naprieč všetkými pobočkami
- Umožní rýchle zaškolenie nových aj existujúcich zamestnancov
- Bude dostupné aj pre používateľov bez skúseností s počítačmi
- Zabezpečí jednoduchú aktualizáciu obsahu a okamžitú distribúciu nových informácií

Riešenie: Moderný e-learning s LMS iTutor

Spoločnosť Kontis navrhla a implementovala pre McDonald's komplexné e-learningové riešenie postavené na platforme iTutor LMS – poprednej českej platforme pre firemné vzdelávanie, ktorá dnes patrí medzi lídrov na trhu.

Kľúčové prvky riešenia:

- **Intuitívne a atraktívne prostredie:**

Kurzy boli navrhnuté tak, aby ich zvládol každý – aj bez predchádzajúcich skúseností s IT. Sprievodcom je firemný maskot Ronald, ktorý zaisťuje prívetivosť a motiváciu. Grafika zodpovedá vizuálnej identite McDonald's a každý kurz je prispôbený konkrétnym potrebám prevádzky.

- **Interaktívny a multimediálny obsah:**

Tradičné tlačené manuály boli prepracované do moderných interaktívnych kurzov s animáciami, testami, hrami a ozvučením. Výučba je vďaka tomu pútavá, efektívna a podporuje rýchle pochopenie preberanej látky.

- **Offline dostupnosť a automatizácia:**

Vďaka funkcii offline kurzov môžu zamestnanci študovať aj bez pripojenia na internet. Všetky výsledky sa bezpečne synchronizujú s centrálnym systémom, čo je ideálne pre prevádzky s obmedzeným pripojením.

- **Plná integrácia s HR a reporting:**

LMS iTutor je napojený na personálny systém McDonald's, automaticky načítava organizačnú štruktúru a umožňuje detailné sledovanie pokroku aj výsledkov každého zamestnanca. Manažéri majú vždy aktuálny prehľad o plnení kvalifikácií a môžu rýchlo reagovať na potreby rozvoja tímu.

- **Podpora spolupráce a spätnej väzby:**

Platforma ponúka komunikačné kanály a nástroje pre spoluprácu medzi študentmi, lektormi aj manažérmi, vrátane diskusných fór a možností okamžitej spätnej väzby.

Výsledky a prínosy pre McDonald's

- Jednotná a aktuálna znalostná základňa naprieč všetkými pobočkami
- Rýchlejšie a efektívnejšie zaškolenie nových zamestnancov
- Atraktívna forma výučby zvyšujúca motiváciu aj výsledky študentov
- Možnosť okamžitej aktualizácie obsahu a distribúcie nových informácií
- Detailný prehľad o vzdelávaní a rozvoji zamestnancov pre manažment
- Flexibilita vďaka offline režimu a jednoduchému ovládaniu

Zhrnutie na záver

V spoločnosti McDonald's sa zavedením e-learningu podarilo vyriešiť zásadný problém súčasnosti – každodenné zastarávanie vzdelávacích materiálov spôsobené neustálou aktualizáciou a rastúcou efektívnosťou prevádzkových postupov a v



neposlednom rade aj zavádzaním nových produktov. Teraz je to veľmi jednoduché, maximálne účinné a rýchle. Každý zamestnanec má prístup k rovnakému zdroju. Nemôže sa teda stať, že by došlo k nedorozumeniu spôsobenému rozdielnou aktuálnosťou používaných materiálov, čo je v podmienkach spoločnosti McDonald's veľmi dôležité.