



MÄNNISKORNA OCH MÖJLIGHETERNA

**Vi anställer inte
invandrare.**

**Vårt bidrag till ett mer
integrerat samhälle.**

Vi anställer inte personer med svensk bakgrund heller, vi anställer individer. Hos oss är ambition och drivkraft viktigare än vad du heter i efternamn. I den här tidningen får du följa med bakom kulisserna på arbetsplatsen McDonald's. Vi berättar mer om vår syn på mångfald, utveckling för individen och vår roll som Sveriges största privata ungdomsarbetsgivare.



2-II

ISAS STORY

Följ Isa Abdullas väg från första dagen i Sverige till certifierad restaurangchef.

3

PERSPEKTIV

Åtta röster om McDonald's roll som Sveriges största privata ungdomsarbetsgivare.

4

ARBETSGIVAREN

Så bidrar McDonald's till att skapa möjligheter på den svenska arbetsmarknaden.

5

MEDARBETAREN

”Det är skön stämning här. Alla hänger med alla, skämtar och har kul ihop.” Medarbetare Rikard Moberg berättar.

6

McDONALD'S BUSINESS SCHOOL

Läs om McDonald's unika internutbildningsprogram..

8

RESTAURANGEN

På McDonald's i Sickla går arbetet för högsta kvalitet, service och lönsamhet hand i hand med en bra arbetsmiljö och möjligheter att utvecklas som individ.

IO

FAKTA

Visste du att McDonald's utsetts till en av Sveriges bästa arbetsplatser?

Vi har något att berätta

För 23 år sedan strök jag min arbets skjorta för första gången, nålade fast min namnbricka och klev in som medarbetare och trainee på McDonald's Folkungagatan i Stockholm. Tjugo år senare är jag vd för företagets verksamhet i Norden.

MIN RESA HAR inte varit spikrak. Den har tagit mig runt Europa, kantats av utmaningar, succéer, misslyckanden, bra och mindre bra beslut. Precis som det ska vara när man utvecklas. Det har inte varit lätt, men det har varit möjligt. Och det har jag känt ända sedan dag ett.

MIN HISTORIA INOM McDonald's är inte unik. De flesta av oss som idag är ledare inom McDonald's har börjat på samma sätt – som medarbetare i köket, kassan eller lobbyn på någon av våra 223 restauranger runt om i landet. Många väljer att stanna kvar på restaurangen andra kommer till huvudkontoret. Och för många har erfarenheterna från McDonald's skapat möjligheter att göra strålande karriärer i andra branscher.



ATT ALLA KAN få jobb på McDonald's stämmer förstås inte. Vi har höga krav, men låga trösklar. Vi ger alla samma möjlighet oavsett vad som står i CV:t och oavsett vad man heter i efternamn.

Jag brukar kalla McDonald's för möjligheternas företag, det kanske låter som en klyscha, men jag har otaliga bevis bland våra medarbetare på att det stämmer. Några av dem berättar vi om i den här tidningen. Vi vill berätta om hur alla våra medarbetare, från första dagen på jobbet, går in i världens bästa internutbildningsprogram inom service. Vi vill dela med oss av vår erfarenhet av att se mångfald – från medarbetare till ledningsgrupp – som en självklarhet och en konkurrensfördel.

Vi vill berätta om hur McDonald's är en del av lösningen på den problemfyllda svenska arbetsmarknaden. Vårt företag öppnar dörren till yrkesliv och karriär för unga och personer med utländsk bakgrund. Och vi vill också berätta om hur arbetet för kvalitet, service, tillgänglighet och lönsamhet går hand i hand med rättvisa arbetsvillkor, bra arbetsmiljö, gemenskap och utveckling för individen.

JAG VILL INTE på något sätt påstå att McDonald's är felldritt, vi måste hela tiden arbeta för att bli bättre. Men jag vågar säga att vårt sätt att tänka och arbeta är ett recept på framgång, både för McDonald's som företag och för den enskilde individen.

Hoppas att du inspireras av våra medarbetares berättelser.

Waldemar Nuwall, vd Norden

Isas Story

Från ett liv på flykt till restaurangchef på tio år

För tio år sedan kom Isa Abdulla till Sverige som flykting. Efter en otrygg tid med en oviss framtid började han arbeta i köket på McDonald's i Sköndal. Idag är han restaurangchef på samma restaurang. Här är hans historia ...

– McDonald's spelar en viktig roll på arbetsmarknaden som en fördomsfri och modern arbetsgivare som ser till individens förmågor och utvecklingsmöjligheter, snarare än att vara fastlåst i ett gammalt tankemönster. Fler företag borde inse fördelarna med att ha unga anställda som både orkar, vill och är duktiga på att jobba under högt tempo. Idag verkar en del arbetsgivare tycka att ungdomar inte duger, inget kan vara mer fel!



HILLEVI ENGSTRÖM,
Riksdagsledamot (M)
Ordf. i arbetsmarknadsutskottet.

– Man kan enkelt säga att McDonald's är en skola i företagande. Jag lärde mig otroligt mycket om arbetslivet. Alla borde jobba på McDonald's någon gång!



TEO HÄRÉN,
Kreatör och författare. F.d. medarbetare på McDonald's.

– McDonald's har spelat en stor roll i mitt yrkesliv. Som nytexaminerad civilekonom fick jag en insikt i vikten av att förstå mina medarbetare bättre. Den har jag med mig än idag. Och min nya bok, "Det biologiska ledarskapet", genomsyras av idéer som genererades under mina fem år inom McDonald's. Jag fick med mig en mängd erfarenheter, men den i särklass viktigaste är kunskapen om att skapa förtroende mellan ledning och medarbetare.



THOMAS LUNDQVIST
Vd på Junibacken.
F.d. restaurangchef på McDonald's.

– Det finns en imponerande professionalism hos McDonald's. Framför allt handlar det väl om hur företaget ser styrkan och potentialen i sin nisch på arbetsmarknaden. Att se möjligheten i ungdomarna, som behöver jobb och som vill lära och växa med arbetet. Och att ta ansvar för att dessa ungdomar får en bra start på yrkeslivet och samtidigt göra detta till en konkurrensfördel.



MATS HULTH
Vd SHR, Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare.

Röster om Sveriges största privata ungdomsarbetsgivare

– Den viktigaste ungdomsfrågan idag är sysselsättning. De höga arbetslöshetssiffrorna för ungdomar under 25 år är skrämmande. En hel ungdomsgeneration missar glädjen över den första lönen. McDonald's tar ett stort ansvar som den största privata ungdomsarbetsgivaren. Inte minst genom att visa på att man kan driva verksamhet utan att betala svart. Att visa på vikten av fackligt medlemskap och värdet av kollektivavtal.



ELLA NIIA
Ordförande Hotell- och restaurangfacket.

– McDonald's är en perspektivgivande, öppensinnig och möjlighetsskapande arbetsplats som erbjuder obegränsade utvecklingsmöjligheter för alla som vill något. För mig har McDonald's skänkt arbetsglädje och kunskap under 13 fantastiska år.



ANDERS SÖDERLUND,
Ekonomidirektör på Systembolaget. Tidigare vd på Svenska McDonald's.

– Det viktigaste för mig har alltid varit våra medarbetare. Att McDonald's är en motiverande och lärorik arbetsplats och att medarbetarna har känt att det finns en stor möjlighet att utbildas, utvecklas och ta ansvar.



PAUL LEDERHAUSEN
grundare av McDonald's i Sverige.

– McDonald's är en väldigt viktig faktor för att främja integrationen i vårt samhälle. Möjligheten för människor att få in en fot på arbetsmarknaden är oerhört viktig för hur det går senare i livet. Jag hoppas att samhället förstår kedjans betydelse, framförallt i den tuffa tid vi befinner oss i nu.



NINA LARSSON
Riksdagsledamot (FP). F.d. medarbetare på McDonald's.

1999

24 DECEMBER 16-åriga Isa kommer till Sverige från Hawlar i norra Irak. Orosligheter i landet har tvingat honom att fly därifrån. Helt själv. Familjen och åtta syskon blir kvar i Irak. Att det blev Sverige för Isa var ingen självklarhet. Först hade han tänkt åka till England, men kom till slut fram till att det var bäst att åka till Sverige där Isas faster bor. Det kändes tryggare att ha åtminstone en liten del av familjen nära sig.

2000



Isas story fortsätter på nästa uppslag.

FÖRSTA TIDEN I Sverige är förvirrande och lite ensam för Isa. Var ska han ta vägen och vad ska han göra här? Isa bor första veckorna hos sin faster, men flyttar sedan runt mellan olika boenden samtidigt som han börjar i skolan.

Låga trösklar MEN HÖGA KRAV

Som Sveriges största privata ungdomsarbetsgivare är McDonald's en ovärderlig aktör på den svenska arbetsmarknaden, säger Lotta Björk, HR-chef.

ATT FÅ ETT första jobb är ofta svårt då de flesta arbetsgivare kräver tidigare erfarenhet. Goda kunskaper i svenska är också ett krav på nästan alla arbetsplatser. Unga människor och många med annan kulturell bakgrund fastnar i ett "moment 22" – utan erfarenhet eller språkkunskaper, inget jobb. Utan jobb, inga möjligheter att skaffa sig erfarenhet eller utveckla sitt språk.

Genom att vara öppen för att anställa unga utan speciella meriter och utan goda språkkunskaper blir McDonald's en ovärderlig aktör och en dörr till den arbetsmarknad som annars skulle vara stängd för många utan arbetslivserfarenhet eller kunskaper i svenska.

– Restaurangen är en väldigt bra miljö för att snabbt lära sig språket och komma in i en naturlig gemenskap, säger Lotta Björk HR-chef på Svenska McDonald's.



Lotta Björk, HR-chef på Svenska McDonald's.

Noggrann rekrytering

Under 2008 sökte 24 000 personer jobb hos McDonald's. Cirka 3 000 av dem anställdes. Att "alla" kan få jobb inom företaget stämmer inte. Rekryteringsprocessen är omfattande och noggrann. Det finns en tydlig bild av hur den arbetssökande bör vara: en lagspelare med servicekänsla.

– Är man 18 år och söker jobb hos oss så har man sällan arbetslivserfarenhet. Vi kräver inte det eftersom vi utbildar samtliga medarbetare från grunden. Däremot har vi högt ställda krav på personlighet och servicekänsla, säger Lotta Björk.

Mångfald är en självklarhet inom McDonald's. På restaurangerna jobbar idag medarbetare med rötter i över 90 länder. Cirka 30 procent av medarbetarna, även på chefsnivå, har en annan kulturell bakgrund. År 2005 fick kommunikationsdirektör Raymond Mankowitz årets kompetenspris för sitt mångfaldsarbete inom McDonald's. Motiveringen lød "För att han på ett framgångsrikt sätt infört mångfald som en självklar del i företagets alla nivåer". Och i en undersökning som gjordes av det internationella institutet Great Place to Work under våren 2007 bedömdes McDonald's vara bäst på mångfald bland större företag i Sverige.

– Det finns ingen rädsla hos oss för att anställa människor med en annan kulturell bakgrund. Det är inte ens något vi reflekterar över. Att inte utestänga någon ger oss fler intressanta arbetssökande samtidigt som kreativiteten och synergierna ökar, säger Lotta Björk.

”Vi måste kunna se till varje individ och försäkra oss om att alla känner till sina rättigheter som arbetstagare.”

McDonald's värderas högt

Erfarenhet från McDonald's värderas högt av svenska arbetsgivare. Hela sex av tio personalchefer skulle hellre anställa en person som har jobbat ett halvår på McDonald's än någon som har läst en extra termin i statsvetenskap. Det är ett av många resultat från en SIFO-undersökning som McDonald's låtit göra. McDonald's är den första kontakten med arbetslivet för många unga människor – ett stort ansvar eftersom det första intrycket ofta består.

– Unga människor är väldigt flexibla och saknar ofta förutfattade meningar och fördomar. Samtidigt ställer det höga krav på oss som arbetsgivare. Vi måste kunna se till varje individ och försäkra oss om att alla känner till sina rättigheter som arbetstagare, säger Lotta Björk.

Utveckling för varje individ

McDonald's är möjligheternas företag där en ung person utan arbetslivserfarenhet eller goda kunskaper i svenska kan utvecklas och göra karriär. Men möjligheterna serveras inte på silverfat.

– Det här är en mycket bra ledarskapsskola. Vi som har "vuxit upp" inom företaget har ett försprång gentemot många andra då vi fått pröva och utveckla vårt ledarskap under lång tid. Alla som blir restaurangchefer har fått börja som handledare, skiftledare och assisterande restaurangchefer. De får tid att utvecklas, testa och göra misstag i mindre skala innan ansvaret växer, säger Lotta Björk.

TEXT: HANNAH KIRSEBOM

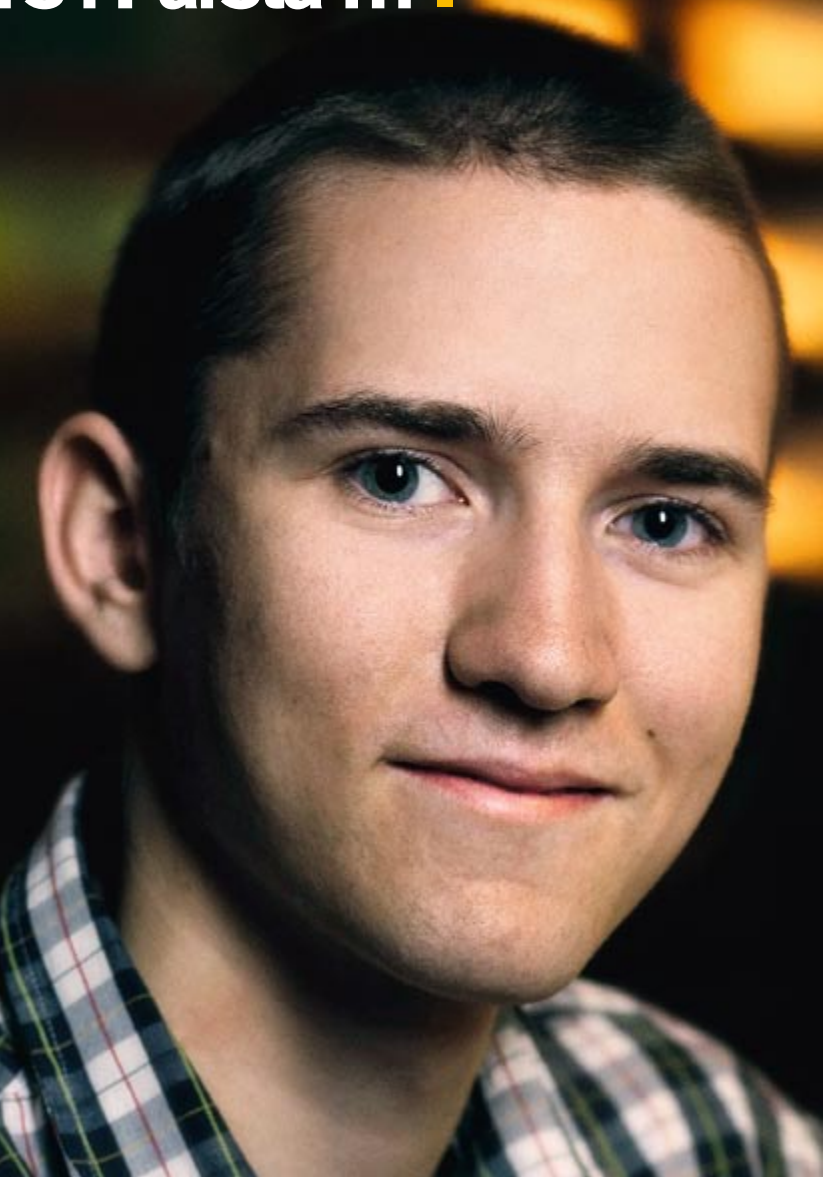
Jag heter Rikard Moberg, är 20 år och jobbar på McDonald's i Farsta ...

... JAG BÖRJADE HÄR för sju månader sedan, efter att jag gått ut gymnasiet. Det var kul att få börja jobba på riktigt. Jag slogs mest av hur snabbt jag kom in, både i gänget och själva jobbet. Jag började i kassan och fick en handledare direkt. Jennifer. Hon visade allt jag behövde kunna för att komma igång och stod bredvid mig den första tiden. Det var bra för man har ju mycket frågor i början.

DET ÄR SKÖN stämning här, alla hänger med alla, skämtar och har kul ihop. Så det är lite som att gå i skolan, fast jag jobbar och tjänar pengar under tiden. Men det är tufft också. Att jobba heltid är krävande, särskilt när jag kört många dagar i sträck. Men det är alltid okej att fråga om man kan ta ledigt, chefen blir inte sur för det.

NÄR JAG BÖRJADE här så tänkte jag bara jobba ett kort tag. Men jag trivs och planerar att stanna en tid. Jag funderar lite på att utbilda mig till handledare. Sedan får vi väl se hur långt jag vill gå. Jag har ingen brådska.

DET FINNS EN massa fördomar om hur det är att jobba på McDonald's – att arbetsmiljön är dålig och att lönen är låg. Men de fördomarna hör jag bara från folk som inte har arbetat här. Jag tog reda på en del fakta innan jag sökte jobbet så jag visste ungefär hur det funkade. Vi följer kollektivavtalet och sedan tjänar vi ofta bättre än många andra i samma bransch. Och så har man möjlighet att utvecklas och lära sig nya saker hela tiden. Jag har nog förändrats lite privat också, kanske blivit lite trevligare. Jag säger i alla fall "tack" oftare. Det blir en vana när man jobbar med service, tror jag.



Isas story fortsätter på nästa uppslag. →



EGEN LÄGENHET. Med ett jobb kan han också bo i en egen lägenhet. "Det kändes jätteskönt! Nu kunde jag äntligen bestämma mina egna tider, när jag skulle äta och om jag ville ha gäster. Det var ganska mycket regler på de ställen jag bodde på tidigare. Och jag var ju ung och ville ha lite roligt också. Med den egna lägenheten fick jag en helt ny frihet!"

BLIR KÖKSCHEF. I köket lärde sig Isa alla stationerna och rutiner och blev efter sex månader kökschef. Han är ansvarig för alla medarbetare som jobbar i köket. Normalt går man först en handledarutbildning, blir sedan handledare och först därefter kökschef. Men Isa visade framfötterna och blev kökschef redan innan utbildningen.

Världens bästa

UTBILDNINGSPROGRAM INOM SERVICE

Det börjar i en röd tegelbyggnad i Skärholmen. Hit, till McDonald's Business School, kommer medarbetare från hela Norden. Med hjälp av ett unikt utbildningsprogram växer morgondagens ledare fram.

EFTER SEX KURSER är Patrik Odstam framme vid den sjunde och sista delen av utbildningsprogrammet på McDonald's Business School – den utbildning som ska kvalificera honom för ett jobb som restaurangchef. Nu ska fem dagar ägnas åt intensiva studier, diskussioner och grupparbeten på skolan vid McDonald's huvudkontor i Skärholmen.

Resten av utbildningen sker ute i verkligheten, på restaurangen, tillsammans med en coach som stöttar och hjälper Patrik Odstam att utvecklas.

– Min coach är restaurangchef på McDonald's Stäket norr om Stockholm. Han har hjälpt mig att sätta upp mina karriärmål, säger Patrik Odstam.

Varje nytt steg i McDonald's utbildningsprogram bygger på det förra. Programmet är uppdelat i kurser som lär medarbetarna allt från hur en Big Mac ska tillredas till ledarskap, kommunikation, lagar och avtal. De flesta kurser sträcker sig över flera månader och blandar teori i skolbänken och lärande på plats i restaurangen. Den

sista delen i varje kurs sker på McDonald's Business School.

– Det här är världens bästa internutbildningsprogram inom service och ledarskap. Varje litet steg är oerhört genomtänkt. Business School ger kunskaper som är otroligt användbara oavsett vad du väljer att arbeta med framöver, säger Jan Fraggstedt, utbildningsansvarig på Svenska McDonald's.

Tydligt och lättfattligt

Alla som börjar jobba på McDonald's går den grundläggande utbildningen där de får kunskaper om kvalitet, service, renlighet och produktion. Vid första utbildningstillfället på restaurangen får varje medarbetare en handledare eller coach vid sin sida som hjälp och stöd genom hela utbildningen. Utbildningsmaterialet i grundkursen är tydligt och lättfattligt med många instruktiva bilder. Det gör att även de som ännu inte talar så bra svenska ges förutsättningar att klara kursen. Det mesta lärs ut praktiskt på restaurangen.



Jan Fraggstedt, utbildningsansvarig, Svenska McDonald's

Från matsäkerhet till ledarskap

Jenny Myr är 20 år och jobbar på McDonald's på Nybrogatan i Stockholm. Nu går hon kursen som ska göra henne till färdig skiftledare.

– Vi lär oss om hjärt- och lungräddning, brandsäkerhet, ledarskap och matsäkerhet. Jag känner mig mycket säkrare i mitt jobb nu när jag vet precis varför våra rutiner ser ut som de gör och varför vi ska göra saker på ett visst sätt. Det blir också lättare för mig att lära ut det till mina kollegor. Dessutom är det jättekul att träffa medarbetare från andra McDonald's runt om i landet som har samma mål och intressen som jag, säger Jenny Myr.

Hon har jobbat inom McDonald's i fyra år och trivs med att leda och utbilda andra. Någon gång har det känts lite konstigt att vara chef över en kompis, men Jenny Myr upplever det inte som ett problem: på jobbet gör alla allt, oavsett titel.

På Business School talar man mycket om vikten av att vara ett bra föredöme i en ledarposition, eftersom många som arbetar på McDonald's kan få en ledarroll redan i 18-årsåldern. Då gäller det att kunna föregå med gott exempel.

– Det här är en hel ledarskapsutbildning och det vi lär oss är mycket värt i en rad andra branscher. Som restaurangchef

Isas
story

fortsätter

december 2001

EFTER TVÅ ÅR i Sverige åker Isa för första gången hem till Irak. "Nu var det lite lugnare därhemma, så jag ville träffa min familj. Det kändes väldigt viktigt. Sedan dess har jag varit fem, sex gånger i Irak." Det var under en av de här resorna Isa träffade sin blivande fru ...



2002

NU KÄNNER ISA att han vill gå vidare. Så när han får erbjudandet om att bli frukostansvarig är han inte sen att tacka ja. Detta innebär mer ansvar – mellan 06.00 och 11.00 är Isa ansvarig för restaurangen och leder arbetet under dessa timmar.

kommer jag att ha ansvar för 80 anställda och en budget på miljontals kronor. Det är ett ganska stort ansvar för en 24-åring, säger Patrik Odstam.

60 högskolepoäng

År 2005 startade McDonald's Business School ett samarbete med Lunds universitet. Den som är färdigutbildad, verifierad restaurangchef kan komplettera utbildningen med 60 högskolepoäng genom en skraddarsydd kurs på institutionen för Service Management inom Lunds universitet.

Som restaurangchef kommer jag att ha ansvar för 80 anställda och en budget på miljontals kronor. Det är ett ganska stort ansvar för en 24-åring."

Steget vidare

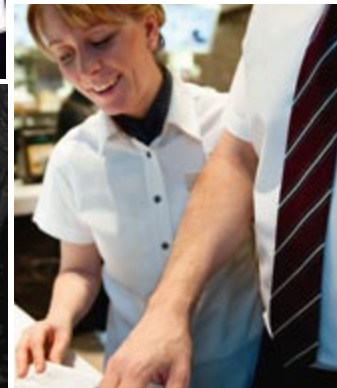
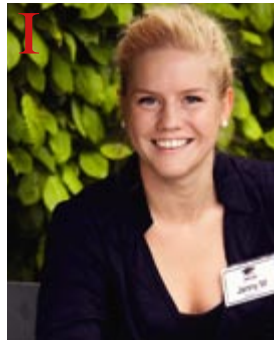
Efter varje kurs inom Business School gäller det att visa att man tagit till sig utbildningen och kan tillämpa den i vardagen. Kravet är helt enkelt att man ska utvecklas. Alla som vill ta steget vidare och fortsätta sin utbildning får hjälp av sin handledare eller restaurangchef som säger vad som behöver förbättras för att man ska kunna kvalificeras sig till nästa steg.

– Det har också att göra med restaurangens behov. Restaurangchefen tittar på vilka positioner som behöver tillsättas och så kan hon eller han fråga en lämplig medarbetare om intresse finns av att fortsätta till nästa nivå i utbildningen, säger Jan Fraggstedt.

TEXT: HANNAH KIRSEBOM
FOTO: KARL NORDLUND, MICHAEL STEINBERG

Kort om McDonald's Business School

- I McDonald's Business School's utbildningsprogram ingår flera kurser, som i sin tur är uppdelade i olika steg, både praktiska och teoretiska. För att bli restaurangchef går man sju kurser.
- Det är möjligt att gå hela utbildningsprogrammet på 21 månader, men få gör det. Två till tre år, eller längre, är en mer lagom utbildningstakt.
- Under 2008 gick 1 579 elever på McDonald's Business School.
- Efter att ha avslutat utbildningsprogrammet kan man gå påbyggnadskurser för restaurangchefer i London eller USA. McDonald's Business School har också ett samarbete med Lunds universitet, en skraddarsydd kurs som ger 60 högskolepoäng.



1. Jenny Myr, 20 år, går kursen som ska göra henne till färdig skiftledare.

2. Teori i praktiken. Den största delen av utbildningen sker i vardagen på restaurangen tillsammans med en coach eller handledare.

3. Den som genomgår hela utbildningsprogrammet får ta emot sitt diplom vid en bankett på Grand Hôtel i Stockholm.

4. McDonald's Business School har moderna lokaler vid McDonald's huvudkontor i Skärholmen.

5. Patrik Odestam har satt upp tydliga karriärmål ända sedan studenten. Nu går han sista delen av utbildningsprogrammet

KOMMA IN I SAMHÄLLET. "Arbetet på McDonald's hjälpte mig att komma in i samhället. Och jag har fått använda det svenska språket på ett annat sätt, ett mer naturligt sätt, än man gör i skolan. Dessutom fick jag många nya vänner på McDonald's. Det kändes bra för mig. Och jag fick lära mig om flera kulturer, inte bara den svenska. Man kan säga att hela världen bor på McDonald's!"



2004

Isas story fortsätter på nästa uppslag.

ISA OCH VÄNNEN Mazen Saber i restaurangen. Det var Mazen som fick Isa att fundera på att jobba på McDonald's. Och Isas flickvän är ingen mindre än Mazens syster. "Mazen har hjälpt mig mycket, haha! Jag ser verkligen Mazen som en del av min familj."

JAG HAR TESTAT andra jobb, men jag kommer alltid tillbaka till McDonald's. Det är något väldigt speciellt med det här företaget. Det är så genomtänkt i alla led.

Hanna Fristedt är restaurangchef på McDonald's i Sickla Köpvarter i södra Stockholm.

– Har man inte jobbat här så kan man aldrig förstå den gemenskap vi har, hur nära medarbetarna kommer varandra. Vi har ett internt, eget språk – McSpråk. Teamkänslan är unik, säger Hanna Fristedt.

Chefsrollen är en utmaning hon trivs med:

– Det är en bred uppgift där du måste behärska mycket: bland annat säkerhet, inköp, personalfrågor, sociala relationer, ekonomi och marknadsföring. Jag har många vänner bland andra restaurangchefer i Stockholm och vi ringer varandra varje dag för att bolla frågor och prata. Mina medarbetare står också varandra väldigt nära och umgås mycket utanför jobbet.

Introduktionskit och handledare

Som nyanställd på McDonald's får man ett introduktionskit en tid före första arbetsdagen med en beskrivning av företaget,

Ser jag någon som sticker ut så frågar jag om hon eller han är intresserad av att utvecklas vidare och berättar vad det innebär i form av mer utbildning och ansvar men även högre lön.”



Hanna Fristedt, restaurangchef på McDonald's Sickla.

Teamk

En unik gemenskap och ett eget språk. krav på samarbete. Välkommen struktur går

regler på arbetsplatsen, vad som förväntas av medarbetarna och vilka krav de kan ställa på sin arbetsgivare. Under ett introduktionsmöte får alla presentera sig, restaurangchefen berättar om arbetsplatsen, går igenom säkerhet, matsäkerhet och rutiner. Man får anställningsbevis och schema och avslutar med en rundvandring på restaurangen. Under de fem första arbetspassen får den nyanställda en handledare som förklarar hur jobbet går till och sedan finns till hands för att svara på frågor.

– Det är olika hur snabbt man lär sig jobbet. Vi är noggranna med att uppmuntra alla att ställa frågor, om allt, säger Hanna Fristedt.

Hur fungerar det att komma in i jobbet på en arbetsplats där tempot är högt redan från första dagen?

– Gästerna måste alltid komma i första hand. Bli det väldigt mycket att göra kan det hända att en ny medarbetare får stå åt sidan en stund, men vi lämnar aldrig någon i sticket. Innan de börjar jobba så berättar jag om tempot, alla ljud och allt ropande mellan kassa och kök. De allra flesta vänjer sig väldigt fort, säger Hanna Fristedt.

McDonald's ställer höga krav på service och kvalitet. Hur kombineras det med bra arbetsmiljö och möjligheter för individen att utvecklas?

– Arbetsplatsen måste kännas organiserad och strukturerad. Det bygger på rutiner. När arbetsledaren har förberett allt och strukturerat passen så bra som möjligt, hänger resten på teamkänslan och på medarbetarnas samarbete. Det är deras arbete och servicekänsla som gör oss till ett framgångsrikt företag, säger Hanna Fristedt.

Som ung arbetstagare kan det vara svårt att känna till vilka rättigheter och skyldigheter man har. Vad gör du om du märker att någon inte trivs eller kanske inte sköter sitt jobb?

– Det är två olika saker. Jag kan märka att någon mår dåligt även om hon eller han fortfarande sköter sitt jobb. Som restaurangchef får jag aldrig ignorera om jag ser att något är fel. Dåligt humör sprider sig fort och det är min skyldighet att fånga upp den som inte verkar trivas. Då sätter jag mig ner med den personen och frågar vad som är

EFTER TRE ÅR är som frukostansvarig går Isa en femdagarsutbildning, BSM (Basic Shift Management), och blir nu arbetsledare över alla skiften, inte bara under frukosten. Isa trivs väldigt bra med ansvaret.

PLUGGAR SAMTIDIGT. Under hela tiden som Isa jobbat har han också gått i skolan, vilket ibland gjort det svårt att få tiden att räcka till. Vissa månader jobbar han heltid, andra månader när skolan tar för mycket tid blir det deltid. Till slut tvingas Isa göra ett val. Skolan eller jobbet. Något måste prioriteras. Isa väljer jobbet, både för att ha råd med hyran och för att det känns rätt för honom.

Änslan är unik

Men också ett rasande tempo och höga till McDonald's – en värld där rutiner och hand i hand med individens utveckling.

fel. Sedan försöker vi komma fram till en lösning. Jag kan inte bara säga "nu gör du så här", vi måste hitta en bra väg tillsammans.

Ständig internrekrytering

Två gånger per år hålls medarbetarsamtal där restaurangchefen sitter ner med varje medarbetare, låter dem berätta om vad de tycker om sitt jobb och om de vill utvecklas genom att prova nya arbetsuppgifter.

– Jag letar alltid efter personer som jag tror skulle bli bra som handledare eller skiftledare. Ser jag någon som sticker ut så frågar jag om hon eller han är intresserad av att utvecklas vidare och berättar vad det innebär i form av mer utbildning och ansvar, men även högre lön, säger Hanna Fristedt.

TEXT: HANNAH KIRSEBOM FOTO: KARL NORDLUND



Joachim Hägglund, en av 35 medarbetare på restaurangen i Sickla.



Hade mest tänkt på det som ett ställe där man äter hamburgare, inte så mycket som en arbetsplats.”

Edvin Moks, 19 år, medarbetare

– Jag började för tre månader sedan, nästan av en slump. Jag hade sökt jobb på Ica här bredvid och så såg jag McDonald's. Hade mest tänkt på det som ett ställe där man äter hamburgare, inte så mycket som en arbetsplats. Men jag gick in och lämnade mitt CV och fick komma på intervju.

Vad tycker du nu?

– Jag trivs bra. Men de första dagarna tyckte jag att det var jättejobbigt... det var så mycket att lära sig och komma ihåg. Samtidigt fanns det folk att fråga hela tiden, så det kändes tryggt. Och så fort jag lärt mig hur jag skulle göra så blev det roligt. Nu får jag en kick av att jobba, särskilt när det är mycket att göra.

Vad lär du dig här som du kan ha nytta av framöver?

– Jag tror att det är en väldigt bra grund för framtida jobb. Man lär sig att samarbeta och förstå folk – både chefer och gäster. Och man lär sig verkligen vad service är. Det märks även utanför jobbet, jag har liksom blivit trevligare sedan jag började här. Jag ler mer.

Linn Larsson, 18 år, medarbetare

– Det var otroligt kul att börja på en helt ny restaurang. Allt var så fint och fräscht och hela gänget som började samtidigt var jättetaggade och peppade – det kändes som att vi startade "vår" restaurang. Alla här har blivit mina vänner även privat, jag har kommit närmare dem än mina kompisar i skolan.

Vad gör du på restaurangen?

– Oftast står jag i kassan. Nu ska jag bli värdinna och sedan handledare. Jag är helt inställd på att stanna här ett tag, det är så kul att jobba med sina kompisar. Och det är skönt att ha Hanna som chef för hon ser oss och känner oss allihop. Henne kan man fråga om allt och det märks att hon bryr sig.

Är det ett stressigt jobb?

– Jag gillar rushen! Det är härligt, jag får en adrenalinkick när allt bara rullar på. När det inte finns så mycket att göra blir jag rastlös.

2007

november

Isas story fortsätter på nästa uppslag.



RESTAURANGCHEFEN I SKÖNDAL ska börja på en annan McDonald's-restaurang. Isa får erbjudandet att följa med som andre assistent. Han följer med och arbetar där i tre månader. Det är en tuff tid med mycket jobb, men mycket lärorikt. Under den här tiden växer drömmen inom Isa att en dag själv bli restaurangchef. Och han känner att drömmen är inom räckhåll.

ISA ÅTERVÄNDER TILL McDONALD'S i Sköndal och blir förste assistent. Han går flera ledarskapskurser och lär sig hur man hanterar ekonomi och personalfrågor. Isa får nu mer insyn i hur man driver en restaurang, och restaurangchefsdrömmen känns verkligare än någonsin.

84%

av dem som arbetade på McDonald's för tio år sedan skulle rekommendera andra att jobba där idag.

KÄLLA: SIFO 2006.



Nelson Mandela-priset 2009

Tilldelades McDonald's franchisetagare André Singh. Priset belönar dem som arbetar för att göra Stockholm till en mer integrerad stad.



Sifo frågar 200 personalchefer: Är praktisk arbetslivserfarenhet viktig vid rekrytering?

91%

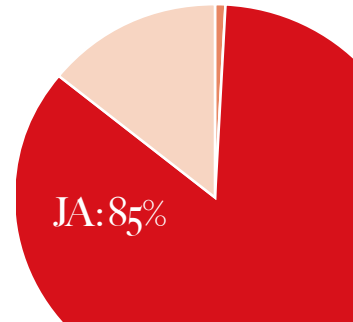
av ungdomar mellan 16 och 25 år uppger bristen på erfarenhet som den troligaste förklaringen till att det är svårt att få arbete.

KÄLLA SIFO 2007.



"På min restaurang blir jag behandlad med respekt oavsett kön, religion och etnisk bakgrund."

ANSWER 91 PERCENT I McDONALD'S MEDARBETARUNDERSÖKNING 2008.



En av Sveriges BÄSTA ARBETSPLATSER

Varje år presenterar institutet Great Place to Work listor över de bästa arbetsplatserna i trettiotalet länder världen över. Resultaten bygger på enkätintervjuer med såväl restaurangmedarbetare som företagsledningen. McDonald's utsågs 2007 till en av de fem bästa inom kategorin större svenska företag. McDonald's tog också förstapris i kategorin "Bästa mångfaldsarbete".



Isas story 2008

fortsätter

EFTER ETT ÅR SOM FÖRSTEASSISTENT får Isa och de övriga medarbetarna höra att deras restaurangchef ska utvecklas vidare. Men ... vem ska bli ny restaurangchef? Många är intresserade av den åtråvärda tjänsten. Isa blir tillfrågad och tackar ja.



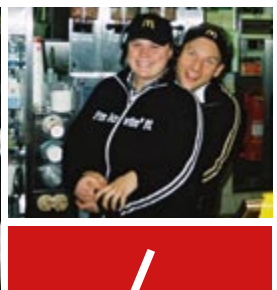
oktober

DEN 1 OKTOBER 2008 är en av de bästa dagarna i Isas liv. Den här dagen tillträder han som ny restaurangchef på McDonald's i Sköndal. Samma restaurang där han sju år tidigare började som nervös 17-åring, utan att veta hur man gjorde en Big Mac. "Det kändes mycket bra! Särskilt bra eftersom jag tycker om just den här restaurangen så mycket!"

20000

En jämförelse av medianinkomsten för utlandsfödda visar att de som har jobbat på McDonald's tjänar nästan 20 000 kronor mer varje år jämfört med hela gruppen utlandsfödda.

KÄLLA: UNITED MINDS HAR UNDERSÖKT HUR MEDIANINKOMSTEN FÖR UTLANDSFÖDDA UTVECKLADES MELLAN 1998 OCH 2006.



Personalchefer om McDonald's

85 procent av svenska personalchefer upplever att yngre människor som söker jobb ofta har hög utbildning men saknar nödvändig praktisk arbetslivserfarenhet.

88 procent av personalcheferna ser positivt på en McDonald's-erfarenhet när de ska rekrytera.

Cirka 60 procent av personalcheferna värderar erfarenheten från ett halvårs extraarbete på McDonald's högre än en extra termin i statsvetenskap på universitetet.

KÄLLA SIFO 2007: UNDERSÖKNINGEN BYGGER PÅ INTERJUVER MED 200 PERSONALCHEFER PÅ STÖRRE SVENSKA FÖRETAG SAMT 1007 UNGDOMAR MELLAN 16 OCH 25 ÅR.

1/3

av McDonald's medarbetare har utländsk bakgrund



91%

av större svenska arbetsgivare anser att arbete på McDonald's är ett bra sätt för unga att få arbetslivserfarenhet.

KÄLLA: SIFO 2006.



Mångfalden gör oss mer framgångsrika och ger oss fördelar: rekryteringspotentialen blir större, kompetensen och kreativiteten ökar och konkurrenskraften förbättras. Fler företag borde följa vårt exempel."

RAYMOND MANKOWITZ, KOMMUNIKATIONSREKTÖR NORDEN, SOM TILDELADES ÅRETS KOMPETENS-PRIS FÖR MÅNGFALDSARBETE 2005.

71%

av tidigare McDonald's-medarbetare säger att de har haft nytta av sin erfarenhet på McDonald's när de sökt annat arbete.

KÄLLA: SIFO 2006.



december

ISA GIFTER SIG med Lana hemma i Hawler i Irak. Det blir ett stort bröllop med sexhundra gäster! Efteråt åker de till Turkiet på smekmånad. Isa och Lana återvänder sedan till Sverige och flyttar ihop i Isas lägenhet.



2009

ISA DRIVER FRAMGÅNGSRIKT McDONALD'S SKÖNDAL. Restaurangen uppvisar en rejält ökad omsättning jämfört med året innan. Isa är nöjd. "Jag tycker väldigt mycket om min restaurang. Jag har alltid jobbat här med stolthet. Om jag träffar andra McDonald's-medarbetare och de frågar mig vem jag är säger jag "Jag är Isa från Sköndal!" Då vet folk vem jag är, de har hört talas om mig. För jag är så väldigt stolt över min restaurang!"

Vi har mer att berätta!

Vill du veta mer om McDonald's unika sätt att arbeta med mångfald och utvecklingsmöjligheter för individen? Kontakta oss gärna.

Raymond Mankowitz

Kommunikationsdirektör
Telefon: 08-740 85 00
E-post: raymond.mankowitz@se.mcd.com

Lotta Björk

HR-chef
Tel: 08-740 85 00
E-post: lotta.bjork@se.mcd.com

Fakta om McDonald's i Sverige

McDonald's är Sveriges största restaurangkedja. De 12 000 medarbetarna serverar varje dag mat till 413 000 gäster på någon av de 223 restaurangerna från Ystad till Luleå. Cirka 80 procent av restaurangerna ägs och drivs lokalt av egna företagare. McDonald's är landets största privata arbetsgivare för ungdomar. Här arbetar över 90 olika nationaliteter och cirka 30 procent av medarbetarna, inklusive cheferna, har en annan kulturbakgrund. McDonald's medarbetare serverar god och varierad mat samt erbjuder snabb och vänlig service i rena, moderna restauranger. Restaurangerna erbjuder en bred meny med över 300 olika möjliga måltidskombinationer och råvaror av hög kvalitet, till exempel 100 procent rent nötkött. McDonald's har under många år arbetat för att utvecklas hållbart i alla delar av verksamheten, från jord till bord och återvinning. McDonald's har bland annat uppmärksammats för sitt prisbelönta mångfaldsarbete och för sitt samarbete med idrottsrörelsen, Läsrörelsen och Ronald McDonald Hus. År 2008 omsatte McDonald's i Sverige 4,3 miljarder kronor. Läs mer på www.mcdonalds.se

