McDONALD'S

Dinamismo, formazione forti opportunità di crescita per essere leader anche nella gestione del personale

Massimo Di Vetta è direttore risorse umane di McDonald's Italia. Attiva in Italia da oltre 20 anni, nel 2005 Mc Donald's ha realizzato un giro d'affari consolidato pari a 561 milioni di euro (+5,5% sul 2004). Con più di 330 ristoranti sparsi su tutto il territorio, McDonald's impiega circa 12.000 dipendenti con contratto a tempo pieno o part-time. L'80% dei prodotti e delle materie prime impiegate nei ristoranti proviene da aziende italiane.

McDonald's dà lavoro in Italia a circa 12.000 persone, con forti opportunità di crescita interna.

La formazione è un punto di forza della multinazionale, che implementa importanti percorsi di training a tutti i livelli.

Essere un datore di lavoro eccellente, sotto ogni profilo, nella campo ristorazione, è l'obiettivo di McDonald's.

Colosso della ristorazione veloce, incontestabile icona del fast food, McDonald's è anche uno dei più importanti "datori di lavoro" a livello internazionale. Basti pensare che la società offre lavoro a circa 1,6 milioni di persone in tutto il mondo, di cui 12.000 solo in Italia. Massimo Di Vetta, direttore risorse umane di McDonald's Italia, ci aiuta a comprendere la filosofia e i "meccanismi" che regolano la gestione del personale della multinazionale statunitense.

D. Quali sono le linee-guida di McDonald's nella selezione del personale?

R. McDonald's punta da sempre su personale giovane: la stragrande maggioranza delle assunzioni riguarda persone tra i 18 e i 32 anni. Ogni nuovo ristorante crea circa 40 posti di lavoro, a tempo pieno o part-time: molti giovani svolgono da noi la loro prima esperienza di lavoro. L'entusiasmo, la positività, l'attenzione verso i clienti sono requisiti essenziali per tutti i nostri dipendenti. Non dimentichiamo che un'altra grande peculiarità di McDonald's è quella di incoraggiare e promuovere la crescita professionale all'interno dell'azienda: oltre la metà dei manager, anche ai livelli più alti, ha iniziato la propria carriera nei ristoranti.

D. Cominciamo da qui: come si sviluppano la formazione e la carriera per il personale dei ristoranti?

R. I nostri "crew", selezionati con una metodologia molto rapida ed efficace, hanno nella maggioranza contratti part-time: spesso si tratta di giovani e studenti, che possono lavorare e frequentare le lezioni grazie a un'opportuna suddivisione dei turni di lavoro. Stesso discorso vale per "hostess" e "steward", addetti all'assistenza clienti, che devono avere in particolare una forte predisposizione verso i bambini. Ogni membro dello staff partecipa a un programma di training sul posto di lavoro, che dura dieci mesi per il personale part-time e tre mesi per gli assunti a tempo pieno. I più meritevoli e abili possono fare carriera all'interno dell'azienda.

D. Come si caratterizza la funzione dei manager?

R. I manager coordinano il personale, sono dipendenti a tempo pieno e suddivisi in diverse figure professionali. In 2-3 anni, se dimostrano le necessarie qualità, possono diventare direttori di ristorante. Da tre anni abbiamo introdotto uno specifico programma di formazione, che si svolge nei nostri centri di training di Milano e Roma e prevede la frequentazione di una serie di corsi che segnano anche le tappe della carriera dei manager. Si tratta della "cinghia di trasmissione" non solo dell'operatività e dell'expertise, ma anche della filosofia e della cultura aziendale. Vorrei sottolineare che non sono pochi i direttori di ristorante non ancora trentenni: McDonald's non ha paura di affidare responsabilità anche importanti ai giovani.

D. Come vi regolate invece per lo staff amministrativo?

R. A questo livello, la selezione avviene solitamente puntando sulle università più prestigiose e su personale ad alto potenziale. Le aree per noi più strategiche, anche in chiave di futuro sviluppo, sono quella finanziaria, quella del marketing e della comunicazione, cruciale vista l'importanza dei rapporti che intratteniamo da un lato con le istituzioni, dall'altro con i consumatori. Senza dimenticare l'area sviluppo, ovvero il real estate. McDonald's Italia è ancora in forte crescita: oggi contiamo 340 ristoranti ma puntiamo entro il 2010 a quota 500, un obiettivo che ci impegnerà molto anche sul fronte immobiliare. Vorrei aggiungere che, nello spirito tipico di una multinazionale come McDonald's, incoraggiamo l'opportunità di fare esperienze all'estero; allo stesso tempo, ospitiamo costantemente colleghi di altri Paesi nei nostri uffici di Milano e Roma.

D. Quali sono gli obiettivi di McDonald's Italia sul fronte della gestione del personale?

R. Innanzitutto, va detto che ci attende un forte impegno, poiché abbiamo in previsione di crescere ancora molto nei prossimi anni. Entro la fine del 2006, per esempio, avremo aperto 15 nuovi ristoranti, che creeranno circa 400 nuove assunzioni. Mi piace sottolineare che il nostro grande obiettivo di fondo è essere un datore di lavoro eccellente nel campo della ristorazione: essere i migliori sotto il profilo della formazione, della crescita, dello sviluppo dei nostri collaboratori.

i'm lovin' it

McDonald's Development Italy
Via Luisa Battistotti Sassi, 11/A
20133 Milano
Tel. 02748181

© Editoriale Largo Consumo