

МакДональдз рассказал о своих стандартах качества кофе

Компания «МакДональдз Юкрейн» разработала эффективную методику, которая позволяет обеспечивать соответствие каждой порции кофе стандартам МакДональдз. Компания провела семинар и поделилась своими разработками со студентами и аспирантами факультета ресторано-гостиничного и туристического бизнеса КНТЭУ.

Зерновой свежемолотый кофе в МакДональдз пользуется большой популярностью среди украинцев. Рынок кофе в Украине оценивается в 70-80 млн. порций, которые ежегодно покупают в заведениях общественного питания. Более 10 млн. из них продаются в заведениях МакДональдз. Таким образом, доля компании в сегменте составляет 12-14%. К тому же популярность кофе в МакДональдз ежегодно возрастает – в 2011 году заведения сети продали на 18% порций кофе больше, чем в 2010 году.

Для того чтобы гарантировать посетителям соответствие каждой порции кофе стандартам МакДональдз, была разработана специальная методика. Сотрудники заведений используют особые наглядные материалы, в которых изображены кофейные напитки в том виде, в котором, по мнению специалистов компании, их следует подавать посетителям (наличие, высота и плотность пенки, молочной шапки, крема и т.п.), а также четко указаны важнейшие характеристики напитка, такие как необходимый объем воды, молока, кофе, температура, цвет и другое. Например, по стандартам МакДональдз идеальным считается капучино с мелкопористой пенкой высотой 2,5 см. К тому же капучино является качественным, если в центр стакана поставить пластиковую мешалку и она не упадет, либо если равномерно высыпать стик сахара по окружности пенки и он начнет мокнуть, но оставаться на пенке в течение 3 минут.

В случае возникновения сомнений относительно соответствия кофе стандартам компании по решению менеджера проводится тест для проверки количества жидкости и молочной пены в таких напитках, как капучино и латте, с помощью специального трафарета. Налив напиток в прозрачный стакан и оценив согласно трафарету толщину каждого слоя напитка, сотрудник определяет соответствие состава утвержденным нормам (допустимая погрешность 3 мм). С помощью разработанной методики сотрудники заведений могут быстро визуальную оценить, соответствует ли кофе стандартам МакДональдз.

«Наши посетители знают, что в каком бы заведении МакДональдз в мире они не купили БигМак, он всегда будет соответствовать их ожиданиям, поскольку блюда во всех МакДональдз приготовлены по единым стандартам. Именно поэтому мы разработали указанную методику, которая позволяет нам быть уверенными в том, что каждая порция кофе, которую вы покупаете в украинских МакДональдз, соответствует нашим высоким стандартам», - говорит Сергей Терпило, руководитель проекта McCafe в Украине.

Основы данной методики также могут использоваться потребителями для оценки кофе, который им предлагают в других заведениях общественного питания.

Напомним, что в 2008 году корпорация МакДональдз присоединилась к программе независимой организации Rainforest Alliance, которая предусматривает защиту тропических лесов и социальные гарантии фермерам, которые выращивают кофе.

О «МакДональдз Юкрейн»: Компания «МакДональдз Юкрейн» является лидером в отрасли ресторанов быстрого обслуживания в Украине. Первое заведение «МакДональдз» в Украине было открыто 24 мая 1997г. в Киеве. В 21 городе Украины работает 71 заведение, ежедневно обслуживая около 300 тысяч посетителей. «МакДональдз» - один из самых крупных иностранных инвесторов в Украине: компания вложила в развитие сети более 150 млн. долларов. Сегодня в компании работают около 7000 человек. Компания «МакДональдз Юкрейн» признана лучшим работодателем в Украине по результатам исследования удовлетворенности сотрудников «Лучшие работодатели Украины» в 2010 и 2011гг., которое проводилось компанией Hewitt Associates (США) совместно с HR Center (г. Киев). Для более подробной информации, пожалуйста, посетите наш сайт: www.mcdonalds.ua или www.mcfood.com.ua
Читайте новости компании в социальных сетях: <http://www.facebook.com/McDonaldsUA> и <http://twitter.com/#!/McDonaldsUA>
або www.my-company.com.ua .

Дополнительная информация

Михаил Шуранов, руководитель департамента государственных и общественных связей
(050) 469 38 93
Mikhail.Shuranov@ua.mdc.com

Анастасия Зражевская, координатор департамента государственных и общественных связей
(095) 277 77 78
Anastasiya.Zrazhevskaya@ua.mcd.com