



秉承「以人為本」理念 機遇處處 薪火相傳

「I'm lovin' it!」成為麥當勞標誌性的口號，不但令大小朋友愛上它的美食，更能讓僱員願意堅守在公司發展，全因麥當勞為員工制定清晰的職業生涯規劃、提供系統性專業培訓。三名於中學時期便在麥當勞工作、現職管理組的員工，體會到「機會盡在麥當勞」，秉持傳授經驗和知識的想法，盼做到「薪火相傳」。

麥當勞一直秉持「用人唯才」的理念，尤其為僱員培訓及發展投放大量資源，希望增加員工的競爭力及提升歸屬感。麥當勞首席人力資源官蔡靖民盼讓所有現職及將來加入的僱員獲得「過往資歷認可」資歷，從而明白公司重視員工的職涯發展，以及關顧他們的個人成長與貢獻。

他續指，「我們所函授的課程達 QF 第 5 級，員工只要完成課程即等同獲取與學士學位相同級別的資歷，這能使僱員更有推動力完成制定的訓練計劃、考核及晉升，公司也能達致保留人才及減少流失。我們在招聘時，亦會讓員工了解持續進修的概念，藉以吸引更多不同階層的人士加入我們團隊工作。」

「機會盡在麥當勞」

麥當勞 QF 第 5 級內部培訓課程是一個多元化互動形式的課程，包括自學、授課、實踐及考核四方面，並因應各職級需求而制定七個單元，包括值班經理管理、部門管理、生產品管理、顧客服務管理、人力資源管理、餐廳管理，以及業務管理；四個評估範疇，



麥當勞餐廳
首席人力資源官
蔡靖民

值班管理技巧鑑定、生產品管部門管理技巧鑑定、顧客服務部門管理技巧鑑定及人力資源部門管理技巧鑑定，確保麥當勞在運營管理、服務管理、產品質量及衛生方面堅守統一標準。

蔡靖民不諱言，現時有部分資深僱員是透過內部晉升而成為分店的管理組成員，惟他們的學歷在 QF 第 4 級以下，「我們期望透過安排『過往資歷認可』的認證，使他們能獲取相關認可，並從不同的『評估測試』，包括店舖營運、顧客服務、人力資源管理及銷售及市場推廣，令僱員更了解相關項目的認知。」

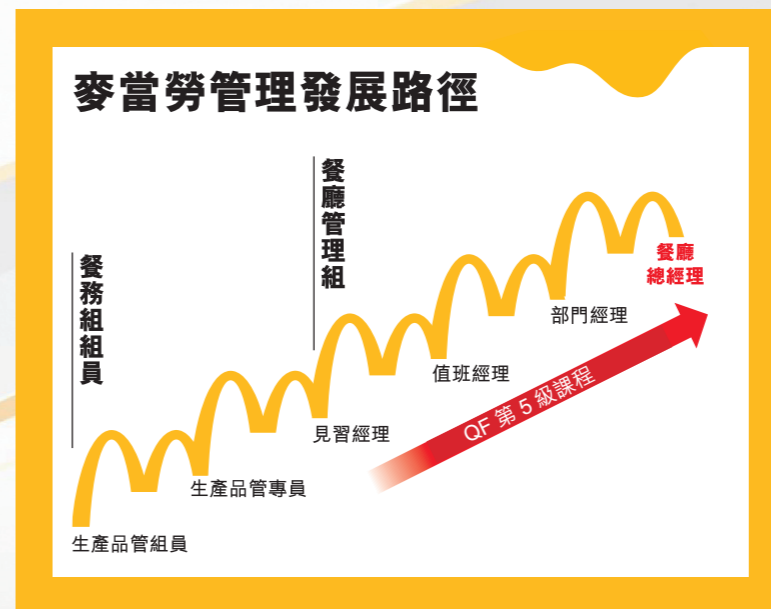


▲ 麥當勞餐廳總經理黎綺虹 (Janet) (左)、趙文雪 (阿雪) (中)、朱秋榮 (Peter) (右)

「用人唯才」提升歸屬感

麥當勞的人力資源管理概念是一個「以人為本」的品牌，致力在就業機會、培訓及發展，以及工作滿足感、回報及認同等各方面為僱員提供最佳條件。三位餐廳總經理趙文雪 (阿雪)、朱秋榮 (Peter) 和黎綺虹 (Janet) 均是於在學期間加入麥當勞任職普通職員，經過內部晉升並成為分店管理人員。

阿雪及 Peter 分別在 2013 年至 2014 年升任見習經理，二人在前線工作期間獲當時的經理賞識及推薦取得晉升機會；Janet 則於 2014 年加入麥當勞，並在 2022 年 7 月升任總經理。三人均表示，公司會根據不同職級的同事安排在工作培訓，讓員工對個人工作發展設下目標及對晉升有所具期望，藉此增加競爭力。



Peter 強調，公司為員工制定清晰的晉升計劃，並安排員工在職培訓餐廳營運管理及領導力。「我們在訓練中心上課，導師們教授工作技巧和分享經驗，讓我萌生成為導師的願景，盼有天能像導師一樣向新入職同事傳授知識。」現在他已取得生產品管專員課堂導師的資格，可以將技巧傳授予其他同儕。

Janet 認為，公司為員工制定完善的職業發展階梯，讓現職或新加入員工更投入工作，不但有助提升個人專業及服務水平，亦可將經驗分享給新員工及下一梯隊。「在行政工作上，公司為我們作出全面支援，包括申請及報名、繳費、評估安排、證書發放及其他跟進工作等，讓我們能專注在預備評估測試。」

海外交流 吸取經驗

除了本地在職培訓外，麥當勞為全方位訓練餐廳經理人員，也會安排員工到全球培訓發展中心漢堡大學學習及交流，課程包括人員管理、行銷、財務、流程、領導管理等訓練。

阿雪坦言，很高興會在上海漢堡大學參與為期八天的領導計劃，與內地及台灣同事交流管理餐廳心得，並嘗試應用在日常營運中。她舉例指，「內地餐廳既會在餐廳內張貼海報，亦善用社交媒體以作宣傳；台灣則會善用餐廳空間張貼海報，以吸引顧客的注意力；香港則更多利用社交媒體，將最新資訊推廣，以接觸及更多潛在客戶。」



▲ 麥當勞同事在餐廳學習。

www.hkqr.gov.hk

資歷名冊 搜尋資歷

MHK Restaurants