

## Jesteśmy rodziną

### Max Hamburgerrestauranger



Max Hamburgerrestauranger to największa sieć restauracji szybkiej obsługi w Szwecji. Firma została założona w 1968 roku przez Curta Bergforsa i do dziś pozostaje firmą rodzinną.

W 2000 roku w firmie utworzono stanowisko „gospodara” (serving host), którego obowiązki obejmowały m.in. zajmowanie się gośćmi oraz dbałość o utrzymanie czystości w restauracji. Firma miała jednak problemy ze znalezieniem kandydatów na to stanowisko. W 2003 roku postanowiła swoją ofertę skierować do osób niepełnosprawnych, w tym z niepełnosprawnością umysłową. Na partnera programu wybrała organizację Samhall, która zajmuje się aktywizacją zawodową osób z dysfunkcjami.

- Państwo: Szwecja
- Branża: restauracyjna
- Liczba zatrudnionych: 3000
- Niepełnosprawni: 170 (5,6% zatrudnionych)

Program zatrudniania niepełnosprawnych był wdrażany przez dwa lata. Rozpoczęło go dwudniowe szkolenie dla pracowników, prowadzone wspólnie z organizacją Samhall. Miało ono pomóc w przezwyciężeniu stereotypów i przekazać wiedzę na temat współpracy z niepełnosprawnymi. Stworzono również kompetencyjne testy dopasowania pracownika do stanowiska. Drugim etapem było wprowadzenie pilotażowego programu w dwóch najmniejszych restauracjach. Osoby zatrudnione w ramach pilotażu do dziś pracują w firmie. Trzeci etap obejmował wdrożenie programu zatrudniania niepełnosprawnych we wszystkich restauracjach sieci. Wszyscy menedżerowie przeszli szkolenie na temat niepełnosprawności, dyskryminacji i przywództwa w zróżnicowanym zespole (1,5 dnia) oraz wzięli udział w warsztatach prowadzonych przez wewnętrznych trenerów z zakresu zarządzania zespołem, wspierania i motywowania pracowników (0,5 dnia). Szkolenie to pomogło przełożyć standardy zarządzania firmy Max Hamburgerrestauranger na zarządzanie niepełnosprawnością. Po wdrożeniu programu firma obsadziła wszystkie stanowiska, a jej wizerunek w oczach pracowników uległ widocznej poprawie – wzrosła ich lojalność i zmniejszyła się rotacja w zespole.

Kluczowym elementem procesu zatrudnienia jest dopasowanie kandydata do stanowiska, które obejmuje testy kompetencyjne i okres próbny. Po ok. ośmiu tygodniach firma już wie, czy pracownik może wykonywać swoje obowiązki. Czasami ich zakres po tym okresie ulega modyfikacjom.

Przystąpienie do programu przez poszczególne restauracje odbywa się na zasadach dobrowolności. Dzięki temu niepełnosprawni nie spotykają się z niechęcią ze strony menedżerów i szeregowych pracowników. Docelowo firma chciałaby zatrudniać co najmniej dwie osoby niepełnosprawne w każdej restauracji.

Pracownicy niepełnosprawni zatrudniani są głównie na stanowiskach serving host, choć – jeżeli pozwala na to stopień ich niepełnosprawności – mogą również pracować w kuchni czy wykonywać inne zajęcia. Awans w przypadku pracowników z niepełnosprawnością umysłową ma miejsce sporadycznie.

Dużym wsparciem dla firmy jest dofinansowanie wynagrodzeń osób niepełnosprawnych ze strony państwa, które wynosi między 40% a 60% pensji pracownika.