



Hamburger University

Liderar Restaurantes Excelentes

Versión Virtual

Manual de Clase para Estudiantes



La versión virtual de la clase Liderar Restaurantes Excelentes es una clase de liderazgo en el plan de estudios dirigido a líderes de restaurantes.

Este manual contiene información y preguntas frecuentes (FAQ) para los estudiantes inscritos en la clase Liderar Restaurantes Excelentes de la HU.



¡Bienvenido a la versión virtual de Liderar restaurantes excelentes!

Como Gerente Nacional de Aprendizaje y Hamburger University (HU), estoy muy emocionada por esta inversión en su crecimiento y desarrollo. Considero que su tiempo en este programa lo ayudará a ampliar sus fortalezas de liderazgo y a identificar oportunidades para convertirse en un líder aún más fuerte de su restaurante en el futuro.

El equipo de Hamburger University y yo estamos honrados de pasar las próximas dos semanas con usted. Estamos aquí para apoyarlo mientras desarrolla sus habilidades para mejorar su liderazgo y dirigir mejores restaurantes.

Para maximizar esta inversión en su aprendizaje, es importante que se haya preparado para su experiencia de la versión virtual de Liderar Restaurantes Excelentes con anticipación. Este manual es un recurso importante donde encontrará toda la información que los ayudará a usted y a su coach a prepararse y planificar cada sesión. Para asegurarse de tener la mejor experiencia de aprendizaje posible, dedique el tiempo necesario a completar su trabajo previo a la clase y asegúrese de tener el entorno y la tecnología adecuados para poder estar completamente enfocado.

Aunque estas dos semanas estén llenas de muchas herramientas y recursos, su mayor recurso serán las conversaciones. Usted tendrá la oportunidad de hablar e interactuar con otros gerentes de todos los EE. UU., y descubrirá que tienen mucho en común y que pueden aprender muchísimo mutuamente. Comparta sus ideas y experiencias, y aprenda de las de ellos lo más que pueda. Formará alianzas y conexiones con otros líderes que durarán mucho más que las dos semanas que todos pasaremos juntos.

Sin importar cuán largo haya sido este camino para usted, existe una razón por la que está asistiendo a esta clase ahora. Y sepa que está rodeado de gente que está ahí para apoyarlo y que está comprometida con su crecimiento como líder. ¡Confíe en nosotros, déjenos saber lo que necesita y comparta su aprendizaje con nosotros!

El equipo y yo estamos seguros de que descubrirá que Hamburger University es un lugar que lo nutre y lo empodera, donde puede reflexionar y aprender de forma individual y como parte de una comunidad de líderes poderosos. Las próximas dos semanas serán intensas y pasarán rápido, así que prepárese, aproveche esta oportunidad y disfrute de esta parte importante de su camino hacia el liderazgo con la marca McDonald's.

Raynah D'Souza

Gerente de aprendizaje nacional de Hamburger University

Índice

Página 1 Bienvenida de parte de Hamburger University

Página 2 Índice

Página 3-5 **Descripción general del programa de vLGR**

- Temas/programa del curso de vLGR por 2 semanas
- Mapa y eventos
- Horarios de clase por programar

Páginas 6-14 **Preparación para la clase:**

- Expectativas
 - Estudiante
 - Equipo de la HU
 - Código de conducta
 - Código de vestimenta
- Trabajo previo:
 - Requisitos de trabajo previo para el curso de vLGR
 - Disposición en la semana de preparación durante la orientación
 - Descripción del trabajo previo de las semanas 1 y 2
- Roles del estudiante y del coach
 - Antes de la clase, durante la clase y después de la clase
- Requisitos y expectativas de la clase

Páginas 15-26 **Tecnología y entorno del estudiante:**

- Entorno del estudiante, espacio y necesidades del estudiante
- Hardware y consejos
- Reunión WebEx
- Soporte técnico de su coach
- Acceso a CAMPUS Groups y a la aplicación Saba Cloud

Página 27 **Compromiso y eventos**

- Eventos clave para que los coach programen
- Establecimiento de vínculos y actividades divertidas
- Graduación

Descripción general del programa del curso de vLGR:

Facilitadores y productores: HU y miembros del Equipo de capacitación en campo

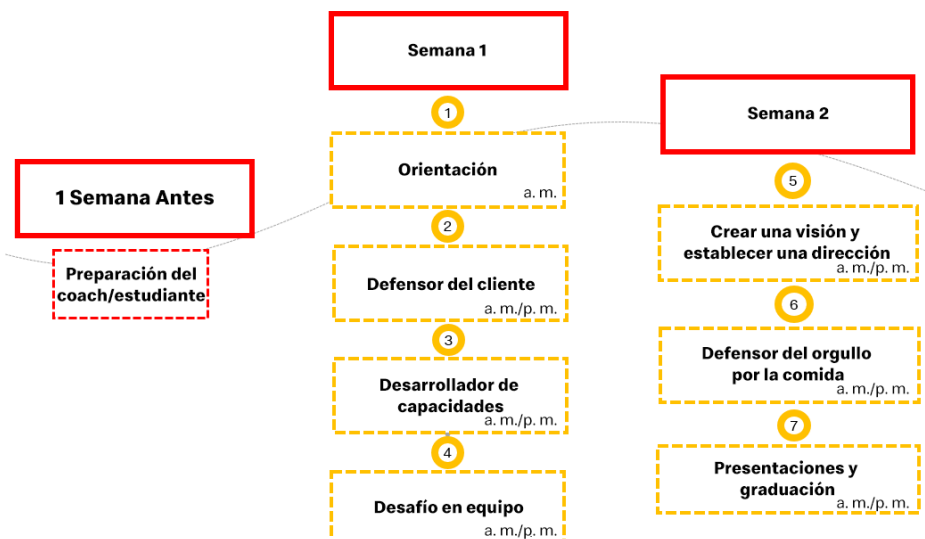
Equipo de soporte: Gerente inmediato, coach y operadores propietarios

Propósito del curso:

Durante este evento de 2 semanas, los estudiantes elevarán sus habilidades de liderazgo mediante el descubrimiento personal y cambios de mentalidad para liderar restaurantes excelentes y elevar la cultura de hospitalidad de McDonald's.

Para ello, los estudiantes se enfocarán en su rol de "elevar las experiencias de los clientes y las personas mientras mejoran el rendimiento del negocio" desarrollando las capacidades de los demás y creando una visión para su restaurante McDonald's. Se comprometerán con sus pares de todo el país para que el intercambio de ideas y el establecimiento de vínculos permitan construir un McDonald's aún mejor.

Descripción del curso de la versión virtual de LGR:



Horarios de clase programados:

Todos los estudiantes deben asistir a las trece (13) sesiones de clase programadas durante las 2 semanas:

- La orientación será el **lunes de la semana 1 en la sesión matutina**.
- **Los martes, miércoles y jueves** de las semanas 1 y 2 tendremos una sesión a la mañana y luego a la tarde que durarán 2 o 3 horas cada una.
- El trabajo de clase debe completarse entre las sesiones de clase todos los días.
- Cada sesión se realizará a la **misma hora todos los días** a lo largo del curso.
- **Llegue a tiempo.** ☺ Únase a cada sesión de clase virtual **15 minutos** antes de la hora de inicio programada. La sesión se cerrará 5 minutos después de su hora de inicio programada.
- El tiempo en clase es de aproximadamente **12 horas** a la semana y está complementado por actividades fuera de sesión, como consultas con el coach y trabajo previo para la siguiente sesión. Además, los equipos pueden comunicarse fuera del horario de clase si deciden trabajar como equipo para sus asignaciones.


Requisitos de trabajo previo:

Los estudiantes deben completar elementos de aprendizaje **antes y después** de asistir a cada sesión de clase virtual. En este manual y en el diario de aprendizaje encontrará más información.

Descripción general del programa de vLGR

Orientación: Bienvenidos a la versión virtual de LGR		
Lunes (2 horas y 15 minutos con descanso)		
<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida del decano y del personal de la HU Encuentro e intercambio con otras personas de la clase de vLGR 	<ul style="list-style-type: none"> Descripción general y expectativas del curso Prácticas con tecnología y preparación para el éxito 	<ul style="list-style-type: none"> Preparación para la semana 1 Recordatorio del Regalo de HU / Orden de productos HU

Semana 1: Defensor del cliente y desarrollo de capacidades		
Martes La mejor versión de uno mismo a. m. p. m.	Miércoles Formación de equipos y el líder como coach	Jueves Continuación de Líder como coach y Desafío en equipo
<ul style="list-style-type: none"> Experiencias del cliente: Mentalidades dentro y fuera de la caja Realineación del equilibrio "Yo-nosotros-eso" Conocer nuestros desencadenantes 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del desafío en equipo Etapas de desarrollo del equipo Crear un plan de cambio de hospitalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Descubra las 4 caras del coaching Lidiar con relaciones difíciles Feedback: www.ebi
<ul style="list-style-type: none"> Descubrir trampas mentales y el uso de ETC Entender las 5 grandes y descubrir sus fortalezas y oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Entender el rol de un coach, usar las habilidades de escucha y repetición Practicar el modelo iGROW Conversación con el operador 	<ul style="list-style-type: none"> Desafío en equipo: comportamientos Identificar comportamientos y mentalidades por cambiar Evento de establecimiento de vínculos

Semana 2: Crear una visión/establecer una dirección, orgullo por la comida y graduación		
Martes Toma de decisiones y visión a. m. p. m.	Miércoles Orgullo por la comida (clase de 3 horas) y desafío en equipo	Jueves Presentaciones en equipo y graduación
<ul style="list-style-type: none"> Entender los factores variables que se atribuyen a su toma de decisiones Descubrir la relación con las trampas mentales Por qué tomamos decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Descubrir la historia y el camino de McDonald's hacia el bien Explorar la prioridad n.º 1 de la seguridad de los alimentos Ingredientes con calidad alimentaria 	<ul style="list-style-type: none"> Presentar los planes de cambio de hospitalidad del equipo y votar Reconocer y reflexionar sobre su aprendizaje personal en vLGR
<ul style="list-style-type: none"> Entender el rol crítico de establecer una dirección dentro de un equipo Experimentar el proceso de visualización 	<ul style="list-style-type: none"> Desafío en equipo: aceptación Enfocarse en generar aceptación de su visión entre todas las partes interesadas en el restaurante 	<p>¡Los celebramos a cada uno de ustedes!</p> 

Descripción general del programa de actividades de la semana 2 de vLGR



1 semana antes

Preparación para la experiencia en el programa

Recursos de preparación del coach en @mcd

Semana 1

Orientación

Defensor del cliente

Desarrollador de capacidades

Semana 2

Visión y dirección

Defensor de la comida y graduación

LUN	A. M.	Sesión 0: Orientación de la bienvenida de liderazgo y tecnología Evento de establecimiento de vínculos	Sin sesiones este lunes
	P. M.		
MAR	A. M.	Clase 1: Gestionar la mejor versión de uno mismo Trabajo del estudiante	Clase 7: Toma de decisiones Trabajo del estudiante
	P. M.	Clase 2: Continuación de Gestionar la mejor versión de uno mismo Trabajo del estudiante	Clase 8: Visión Experiencia en la HU: RMHC/Archways Trabajo del estudiante
MIÉR	A. M.	Clase 3: Construir equipos efectivos y trabajo grupal Experiencia en la HU: Búsqueda del tesoro en equipo Trabajo del estudiante	Clase 9: Orgullo por la comida e historia Trabajo del estudiante
	P. M.	Clase 4: El líder como coach 1 Experiencia en la HU OO Trabajo del estudiante	Clase 10: Trabajo en grupo: aceptación Estudiante/trabajo en equipo
JUE	A. M.	Clase 5: El líder como coach 2 Trabajo del estudiante	Clase 11: Preparación final, presentaciones en equipo y autorreflexiones
	P. M.	Clase 6: Trabajo en grupo Evento de establecimiento de vínculos Trabajo del estudiante	Clase 12: Experiencia en la HU Graduación

Próxima semana para reflexionar-aplicar-preparar

Revisión del coach

Reflexionar-aplicar: Plan de acción después de la clase

Coach y recapitulación de la clase OO

Sesiones de la clase:

Sesión **a. m.** = 9:00 a. m.-11:00 a. m. CST
 Sesión **p. m.** = 2:00 p. m.-4:00 p. m. CST
 (Las salas se abren 30 minutos antes)

O

Sesión **a. m.** = 11:00 a. m.-1:00 p. m. CST
 Sesión **p. m.** = 4:00 p. m.-6:00 p. m. CST
 (Las salas se abren 30 minutos antes)

"A menos que se indique de color **AZUL** como sesión de 3 horas"

Programado en clase

Trabajo del estudiante

Gerente/coach

Sesión de 3 horas

Preparación para la clase:

Expectativas:

Expectativas del estudiante virtual

Esta clase está diseñada para que participe y comparta de forma abierta y segura con los demás y con el equipo de la HU. Planifique y programe toda su jornada en torno a las clases y las actividades de trabajo del estudiante. Venga preparado y traiga su yo auténtico a la clase cada día. Se espera que esté listo con sus herramientas tecnológicas y que ingrese a tiempo (hasta 15 minutos antes y a más tardar 10 minutos antes de la hora de inicio de la clase) para la sesión. Además, pruebe su equipo (micrófono y pantalla) y complete todo el trabajo previo para estar listo para la siguiente sesión.

Expectativas del equipo de la HU

El equipo de la HU (facilitadores y productores) para la clase que se le ha asignado estará listo y enfocado y presentará el contenido del curso en cada sesión. El equipo de la HU apoyará activamente las voces de todos los estudiantes para que sean escuchadas y animará a los estudiantes a exigirse más a sí mismos y exigir más a sus equipos. Prepárese para participar, ya que su opinión importa, y todos queremos escucharla.

Los facilitadores podrán apoyarlo después de clase si tiene preguntas o inquietudes durante la semana.

Código de conducta



¡Usted es un embajador de la marca!

Siempre sea respetuoso y amable con los demás estudiantes y facilitadores durante todas las sesiones virtuales. Recuerde que usted está representando a la marca, a su propietario/operador y a su comunidad: actúe de forma profesional y respetuosa y recuerde que su cámara y su micrófono están activados. Cualquier comportamiento que no cumpla con las expectativas establecidas anteriormente nos obligará a notificarle a su propietario/operador o gerente de operaciones.

Tómese el tiempo necesario para conocer a los demás gerentes y diviértase. Recuerde establecer vínculos. Esta es una excelente oportunidad para conocer a nuevos compañeros.

Código de vestimenta

Ejerza el buen juicio, ya que es un embajador de McDonald's. Puede encontrar ejemplos de vestimenta correcta más adelante. Debe evitar la ropa para dormir y cualquier cosa que pueda percibirse como inapropiada. La expectativa es que todos los estudiantes se vistan de una forma apropiada y limpia que evite distracciones innecesarias durante la clase.

Consejo: La mayoría de las veces, lo mejor es un uniforme limpio de McDonald's.



Vestimenta con uniforme planchado
limpio o ropa casual de oficina

Requisitos de asistencia

Deseamos que usted tenga una fantástica e inolvidable experiencia en la versión virtual de Liderar restaurantes excelentes, y deseamos que esté presente y activo en cada sesión.

Para obtener crédito por asistir a la versión virtual de LGR, tiene la obligación de asistir a todas las sesiones de clase obligatorias durante las 2 semanas.

Si falta a **más de una (1) sesión** durante las 2 semanas, tendrá que abandonar esta clase. Deberá volver a inscribirse en otro curso de vLGR en otro momento.

Orientación temporal debido al cierre actual de la versión presencial de Liderar restaurantes excelentes en Chicago

Si no puede cumplir con los requisitos de la versión virtual de Liderar restaurantes excelentes, por lo general, le pediríamos que participe en la versión presencial de Liderar restaurantes excelentes para recibir su crédito de la HU.

Para proteger la salud y la seguridad de nuestros estudiantes y del personal de Liderar restaurantes excelentes, actualmente no ofrecemos la versión presencial de la clase Liderar restaurantes excelentes. Seguiremos vigilando la situación y cumpliendo con las pautas de viaje, reuniones y ocupación de edificios de la compañía para determinar cuándo podemos retomar las clases presenciales de Liderar restaurantes excelentes. Nos comunicaremos cuando las clases presenciales de Liderar restaurantes excelentes estén disponibles nuevamente.

Entendemos que usted también se esfuerza por asegurarse de cumplir con los criterios del estándar nacional de franquicias (NFS) al designar a un graduado de Hamburger University para que administre cada restaurante.

Comuníquese con su vicepresidente de campo o director de operaciones en campo para hablar sobre su situación actual en relación con los requisitos de la versión virtual de esta clase y la necesidad de que su líder asista a la versión presencial cuando sea seguro hacerlo. Él se asociará con usted con el fin de anotar sus planes para cumplir con el requisito de designar a un graduado de Hamburger University para que administre cada uno de sus restaurantes.

Trabajo previo:

El trabajo previo es fundamental para una excelente experiencia en el curso de la versión virtual de LGR. El **diario del estudiante** tendrá **todos los detalles** sobre lo que debe completarse y prepararse antes de cada sesión. A continuación, se incluye la descripción del trabajo previo para la clase que los ayudará a usted y a su coach a prepararse.

Complete los siguientes puntos obligatorios antes de cada sesión:

Semana 1: **Orientación** (estos puntos deben revisarse antes de esta sesión)

- Revise y lea el manual de vLGR detenidamente
- Complete, firme y devuelva las Expectativas del estudiante con el coach y el operador
- Programe horarios de clase, tiempo de coaching y tiempo de actividades de preparación para el estudiante

Continuación del trabajo previo:

Semana 1: Sesión 1 **El líder del restaurante como defensor de los clientes:**

- Desafíos de la experiencia del cliente (seleccione 1 o 2 para completar)
- Imprima y prepare el diario del estudiante

Semana 1: Sesión 2 **El líder del restaurante como defensor de los clientes:**

- Complete el cuestionario de trampas mentales
- Complete el aprendizaje en línea sobre desempeño del equipo en FRED (haga clic en el enlace) [Desarrollo del equipo y su rol: Diamante del desempeño del equipo en FRED](#)

Semana 1: Sesión 3 **El líder del restaurante como defensor de los clientes:**

- Complete el perfil de diagnóstico del restaurante

Semana 1: Sesión 4 **El líder del restaurante como desarrollador de capacidades:**

- Complete el aprendizaje en línea GROW en FRED (haga clic en el enlace) [Modelo GROW](#)
- Complete el perfil de diagnóstico del restaurante
- Identifique a un gerente de departamento para la sesión de coaching I-Grow para una reunión de 30 minutos el jueves (semana 1) que se realizará entre las 11:00 a. m. y la 1:30 p. m. CST.

Semana 1: Sesión 5 **El líder del restaurante como desarrollador de capacidades:**

- Complete la encuesta de las 4 caras del coaching

Semana 1: Sesión 6 **El líder del restaurante como desarrollador de capacidades:**

- Realice la sesión I-GROW
- Reflexione sobre su comportamiento y el de su equipo hacia la hospitalidad

Semana 2: Sesión 7 **El líder del restaurante establece la visión y la dirección:**

- Coach: Establezca y complete la evaluación de ingredientes de amor por la comida para el estudiante
- ¿Qué decisión ha influido en su identidad y su posición actual?
- Practique el uso de I-GROW con otro gerente
- Visite www.McDonalds.com y [el sitio corporativo de McDonald's](#) y responda 3 preguntas

Semana 2: Sesión 8 **El líder del restaurante establece la visión y la dirección:**

- Identifique la declaración de la visión o la misión de su organización

Semana 2: Sesión 9 **Orgullo y pasión por la comida**

- Lea los 3 casos prácticos sobre la seguridad de los alimentos y responda las preguntas
- Revise la [Colección de seguridad de los alimentos en FRED](#)

Semana 2: Sesión 10 **Presentaciones de desafíos en equipo**

- Complete el aprendizaje en línea digital Nuestra visión y ambición en FRED (haga clic en el enlace) ["Nuestra visión y ambición" digital](#)
- Traiga sus mejores ideas y prepárese para ser creativo

Roles del estudiante y del coach:

Antes de la clase, durante la clase y después de la clase

La experiencia de la versión virtual de LGR requiere que usted, su coach y el equipo de la HU se apoyen entre sí y estén listos los unos para los otros. Este es un recordatorio de los roles esperados que puede ayudar:

Estudiante

Antes de la clase:

- Revise y discuta el documento de expectativas del estudiante con el coach
- Revise el manual de la versión virtual de LGR con el coach
- Establezca y confirme su espacio exclusivo para las clases y la tecnología
- Revise y planifique los horarios de las clases y otras actividades de clase
- Imprima, revise y prepare su diario del estudiante
- Complete todo el trabajo previo y practique la navegación tecnológica WebEx básica según sea necesario
- ¡Venga preparado para unirse a la conversación!

Durante la semana de clases:

- Esté preparado con el diario del estudiante, un bolígrafo y una bebida para la sesión de 15 a 20 minutos antes de la hora de inicio con su cámara encendida y el audio y el micrófono verificados
- Procure probar cosas nuevas: ¡ponga a prueba sus límites e interactúe con sus colegas!

Después de la clase:

- Reúnase con su coach a diario o como mínimo una vez a la semana, según lo recomendado
- Comparta su aprendizaje con el coach y el operador y comparta con su(s) equipo(s) según corresponda
- Complete la planificación de acciones y los compromisos personales

Mejores opciones del coach/operador:

- Revise y asegúrese de que las expectativas mínimas del estudiante se hayan implementado antes de clase
- Reúnase con el estudiante y programe los horarios de clase y todos los eventos de las 2 semanas dentro y fuera de clase
- Revise el rol y las actividades del coach para permitir el mejor apoyo para el estudiante (es decir, [semana 1] Completar la encuesta de las 5 grandes y [semana 2] Preparación de amor por la comida para el estudiante)
- El estudiante tiene acceso al plan de estudios para líderes de restaurante en FRED (Verifique elID y contraseña)
- Programe el tiempo de coaching para la mejor experiencia del estudiante cada semana
- Consulte al equipo de la HU si tiene preguntas:
 - Escribanos por correo electrónico a: HUregistration@us.mcd.com

Requisitos y expectativas de la clase Liderar restaurantes excelentes

¡Estamos emocionados de que su organización se una a nosotros para esta importante inversión en el crecimiento y el desarrollo de su líder! Consideramos que el restaurante de cada líder y el negocio recibirán un mejor servicio gracias a su participación en la clase Liderar restaurantes excelentes.

Este documento describe los requisitos clave que su organización debe mantener y seguir para recibir crédito por asistir a la clase Liderar restaurantes excelentes (crédito de la HU). Además, el documento describe el apoyo que se espera de su operador propietario y de su coach y los compromisos del equipo de la Hamburger University para permitir el desarrollo de cada estudiante.

Parte 1: Requisitos para el estudiante y el operador para obtener crédito de Liderar restaurantes excelentes Debe cumplirse con los siguientes requisitos durante la clase Liderar restaurantes excelentes para recibir crédito de la Hamburger University (HU):

- ☐ **Asistir a todas las sesiones.** En caso de emergencia o situaciones inesperadas, el estudiante puede faltar a **una (1) sesión o media jornada**. Se le notificará al operador propietario de inmediato sobre la inasistencia. Cualquier ausencia adicional daría lugar a la exclusión del estudiante de la clase actual y a que el estudiante no reciba crédito de la HU. El equipo de la Hamburger University notificará al operador propietario sobre la exclusión del estudiante inmediatamente después de la segunda ausencia. El estudiante necesitará inscribirse en una clase en el futuro. Si el estudiante es excluido de la clase por faltar a más de una sesión, no se reembolsará la tarifa pagada por la clase.
- ☐ **Estar presente y eliminar las distracciones durante todas las clases.**
El estudiante deberá aparecer en la cámara (si la clase es virtual) y deberá estar presente en todas las sesiones. El operador propietario deberá elegir un ambiente libre de distracciones, tranquilo, donde se pueda conversar en privado y donde el estudiante tenga la comodidad de hablar con libertad. Debe ser un lugar seguro donde el estudiante pueda concentrarse y participar sin interrupciones en todos los componentes de cada clase y actividad.
El estudiante no puede asistir a la clase Liderar restaurantes excelentes desde el comedor, el lugar de juego o la oficina del gerente de un restaurante, ya que no son lugares apropiados. Tenga en cuenta que, cuando el estudiante toma clases fuera del restaurante, debe informar de todo el tiempo de capacitación a su operador propietario. Si el estudiante no está presente, no aparece en la cámara o está distraído, el estudiante y el operador propietario recibirán una advertencia. Ante la segunda falta, el estudiante será excluido de la clase y no recibirá crédito de la HU. El equipo de la Hamburger University notificará al operador propietario sobre la exclusión del estudiante inmediatamente después de la segunda falta.

El estudiante necesitará inscribirse en una clase en el futuro. Si el estudiante es excluido de la clase por el ambiente o las distracciones, no se reembolsará la tarifa pagada por la experiencia. Si el estudiante asiste a la Hamburger University en Chicago, se espera que se concentre en la clase sin distracciones.

NOTA: *Si el operador propietario no puede asegurar un ambiente que cumpla con los criterios anteriores, su estudiante no debe participar en la versión virtual de Liderar restaurantes excelentes. En lugar de ello, recomendamos que el operador propietario se encargue de que su estudiante asista a la versión presencial de Liderar restaurantes excelentes. Debido a que la versión presencial de Liderar restaurantes excelentes no está disponible, consulte la página cinco para obtener ayuda por la falta de disponibilidad de clases presenciales de la Hamburger University.*

- ☐ **Cumplir con los requisitos tecnológicos mínimos.** Para los cursos virtuales, el operador propietario deberá asegurarse de que toda la tecnología funcione y de que el estudiante tenga una buena conexión a internet. Si participa en la versión virtual de la clase Liderar restaurantes excelentes, el estudiante deberá tener un dispositivo (p. ej., laptop, tableta) con una cámara integrada funcional, micrófono/auriculares y un ancho de banda apropiado que permita al estudiante usar la cámara durante toda la clase. Hay varios kits tecnológicos disponibles para comprar que apoyan esta experiencia. Consulte el manual de LGR. Cuando asista a la versión presencial en Chicago, la Hamburger University le proporcionará la tecnología requerida y el ambiente adecuado.

NOTA: *Si el operador propietario no puede brindarle la tecnología requerida, su estudiante no debe participar en la versión virtual de la clase Liderar restaurantes excelentes. En lugar de ello, recomendamos que el operador propietario se encargue de que su estudiante asista a la versión presencial de la clase Liderar restaurantes excelentes. Debido a que la versión presencial de Liderar restaurantes excelentes no está disponible, consulte la página cinco para obtener ayuda por la falta de disponibilidad de clases presenciales de la Hamburger University.*

- ☐ **Prepararse.** Se espera que el estudiante complete todo el trabajo previo, la tarea y el trabajo grupal a tiempo. Recomendamos que esté presente en clase al menos 10 minutos antes de la sesión para prepararse y estar listo para la hora de inicio programada.
- ☐ **Mantener la confidencialidad.** Durante las conversaciones, podrían compartirse experiencias personales y privadas que no deben revelarse fuera de clase. Debe mantenerse la privacidad. Cada estudiante debe ser cooperativo y debe respetar la confidencialidad y la seguridad emocional personal de sus compañeros de LGR. Esto incluye todas las sesiones, ya sea en el aula principal, en las salas de descanso e incluso durante las reuniones individuales con personas de la clase, incluido el contenido de la clase, que es información privada. **Queda prohibida la grabación de cualquier tipo de las sesiones.**

Para que cada estudiante tenga la mejor experiencia de aprendizaje posible y para maximizar esta inversión en el desarrollo del estudiante y en el restaurante, recomendamos encarecidamente las siguientes formas de dedicación y apoyo:

- ☐ **Priorizar el desarrollo del estudiante.** Los operadores propietarios deben coordinar con sus estudiantes para asegurarse de que el horario del estudiante se ajuste al horario de la clase LGR y a las actividades fuera de clase, de modo que el estudiante pueda participar completamente en todas las actividades y experiencias. El operador propietario debe asegurarse de que el estudiante también tenga tiempo antes y después de clase para prepararse y estar listo. El operador propietario se asegurará de que el estudiante no tenga la clase programada durante sus vacaciones.
- ☐ **Mantenerse informado.** El operador propietario debe revisar todos los recursos disponibles en @mcd y CAMPUS sobre LGR, incluido el manual, la guía del coach, el trabajo previo y los horarios. El operador propietario debe asistir a la orientación del coach (solo corresponde cuando su estudiante participa en la versión virtual de Liderar restaurantes excelentes).
- ☐ **Estar disponible para apoyar al estudiante.** El operador propietario debe estar disponible para responder preguntas, compartir consejos y hablar sobre ideas mientras el estudiante se prepara para la clase y asiste a ella, reflexiona sobre su aprendizaje y aplica lo aprendido en el restaurante. Recomendamos encarecidamente que el operador propietario o coach se comprometa a realizar una revisión semanal y a brindar el apoyo que el estudiante necesita para prepararse para la clase.
- ☐ **Reflexionar sobre el crecimiento y la experiencia del estudiante.** El operador propietario y el coach deben programar tiempo después de la clase para hablar sobre lo que el estudiante aprendió y para escuchar el plan de acción del estudiante.

Como parte del proceso de registro en Liderar restaurantes excelentes, su organización (el operador propietario, el coach y el estudiante) deberán reconocer que usted ha revisado estos requisitos y acepta que, si no se cumple con alguno de los requisitos anteriores, el estudiante deberá dejar la clase. Él no recibirá crédito de la HU y no se le reembolsará la tarifa pagada por la experiencia.

Parte 2: Nuestro compromiso con usted

Nosotros, **el equipo de la Hamburger University**, nos sentimos honrados de tenerlo en nuestra clase. Estamos aquí para apoyarlo mientras desarrolla sus habilidades para mejorar su liderazgo y dirigir sus restaurantes de la mejor manera posible. Crearemos una excelente experiencia de aprendizaje y lo animamos a aprovechar esta oportunidad al máximo.

Le prometemos a cada estudiante que:

- ☐ **Le permitiremos mejorar su liderazgo.** Compartiremos muchos conceptos y facilitaremos actividades que ampliarán su mentalidad y expandirán sus capacidades.
- ☐ **Realizaremos las clases durante el horario programado.** Cada sesión de la clase empezará y terminará a tiempo.
- ☐ **Fomentaremos un espacio seguro para compartir.** Habrá muchas conversaciones abiertas durante nuestras sesiones de clase, y compartir sus experiencias y aprender de los demás será un factor que hará que su experiencia sea muy poderosa. Además, estaremos a su disposición en caso de que necesite una conversación privada para reflexionar y hacer preguntas después de cada clase.
- ☐ **Incorporaremos su feedback.** Le pediremos feedback para medir la efectividad de la clase y usaremos sus ideas para mejorar constantemente la experiencia de aprendizaje de Liderar restaurantes excelentes.
- ☐ **Mantendremos la confidencialidad.** Apoyaremos y honraremos la seguridad personal y emocional de todos los estudiantes y mantendremos protegidas las reflexiones y las conversaciones privadas.
- ☐ **Exhibiremos un comportamiento profesional en todo momento.** Todos los facilitadores de la Hamburger University representan a McDonald's en todas las sesiones y mostrarán respeto durante las conversaciones.

Esperamos con ansias ver su crecimiento personal y profesional durante esta clase y después de ella.

Entorno de Aprendizaje y Necesidades de Tecnología



Entorno de aprendizaje

Su experiencia a lo largo de las sesiones de clase y la experiencia y perspectiva que brinda a los demás en las clases son muy importantes, por lo que queremos que tenga el mejor espacio.

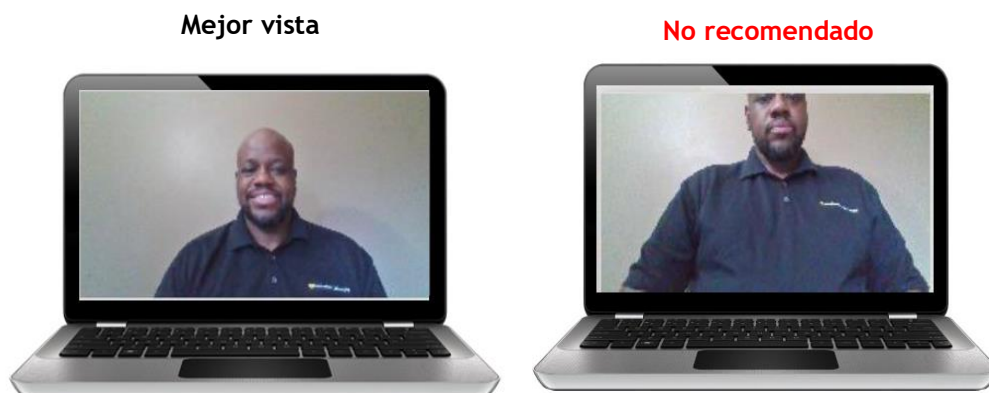
- El mejor espacio es un área silenciosa, cómoda y sin ruidos ni interrupciones.
- Las opciones de lugares pueden ser su hogar, el centro de capacitación de su organización o una biblioteca (p. ej., una sala privada/estudio en un espacio tranquilo donde pueda participar).
- El vestíbulo del restaurante o la sala del personal no es óptimo ni adecuado para esta clase según el documento de expectativas. Consulte con su coach si tiene alguna pregunta.

Espacio de aprendizaje:

- Su estación de aprendizaje debe incluir una mesa para la computadora portátil y una silla cómoda con respaldo completo. Asegúrese de que la cámara de la computadora portátil pueda mostrar su rostro completamente y no en ángulo (consulte la página siguiente).
- Coloque la computadora portátil en un escritorio. Evite colocarla sobre su regazo, ya que esto puede causar vistas de cámara incómodas, movimiento innecesario y no es lo ideal para el aprendizaje.
- Asegúrese de estar cómodo y de tener todo lo que necesita a mano para estar en una situación óptima, como:
 - bebidas
 - teléfono (en modo silencioso, vibración o No molestar)
 - diario de aprendizaje impreso
 - bolígrafos, lápices o rotuladores para sus notas.
- Verifique que la cámara apunte a un fondo claro, simple e uniforme y que haya **buena iluminación**. Esto ayudará a mantener la cámara enfocada en usted.



Consejo: Pruebe la vista de la cámara y el sonido antes de que comience la clase. Lo ideal es que se vea una imagen de su cabeza y hombros y que ocupe aproximadamente el 30 % de la pantalla. Pruebe también el micrófono y los altavoces. Los auriculares con micrófono son los mejores.



Necesidades de tecnología del estudiante:

La tecnología que utilizará para este curso desempeñará un papel clave en el respaldo de su experiencia con la versión virtual de la clase Liderar restaurantes excelentes. El programa de tabletas administrado está disponible con paquetes *opcionales* con un dispositivo listo y accesorios opcionales. Para obtener más información, haga clic [aquí](#).

¡Revise las siguientes pautas y asegúrese de completar su documento de expectativas para estar listo!

Hardware:

Asegúrese de practicar y sentir confianza al usar estas herramientas y equipos de hardware **ANTES** de la clase.

- **OBLIGATORIO:** Computadora de escritorio o portátil o iPad Apple con cámara web integrada de alta definición. Algunas tabletas y Chromebooks **no son** recomendables para el trabajo en clase. Al seleccionar los dispositivos que desea usar, debe seguir las especificaciones recomendadas:
 - Compatible con wifi
 - Pantalla de 8 a 10 pulgadas para visualización óptima
 - Memoria de 4 a 8 GB (mínimo 4 GB)
 - Almacenamiento de 32 GB (mínimo 16 GB)
- Auriculares con micrófono o parlantes en funcionamiento en la PC con un micrófono que funcione. Estos son algunos auriculares recomendados:
 - [Auriculares Plantronics Voyager Focus UC Bluetooth USB B825 202652-01 con cancelación activa de ruido](#)
 - [Auriculares Plantronics Voyager Focus UC Stereo Bluetooth con cancelación activa de ruido \(ANC\)](#)
 - [Plantronics Blackwire C225](#): no aprobado por TI
- Mouse de computadora que funcione (inalámbrico o con cable) e impresora (según sea necesario).
- Un navegador web (Internet Explorer 10, Microsoft Edge, Google Chrome [38]).

- Una conexión a internet confiable y uniforme; se prefiere una conexión **por banda ancha o por fibra óptica de alta velocidad**.
- Caja, libros o base para computadora portátil para levantar la computadora portátil si se requiere un mejor ángulo de cámara.

Consejos:

Para maximizar su uso y su experiencia con el hardware y el equipo, asegúrese de **poner en práctica** y saber lo siguiente:

- Donde está el micrófono en su computadora portátil para asegurarse de que esté sentado lo suficientemente cerca para que el micrófono capte su voz claramente.
- Donde se encuentran el botón de silencio y los botones de encendido/apagado de la cámara en caso de que necesite acceder rápidamente a estas funciones si experimenta alguna interrupción.
- La versión del hardware que está utilizando.
- Asegúrese de que las imágenes de fondo del escritorio sean adecuadas, ya que se compartirán las pantallas en las actividades grupales
- elID y contraseña actuales para acceder a FRED y CAMPUS.

Sala de WebEx Meetings:

WebEx Meetings es la plataforma que usaremos para todas las clases y eventos. Tal como lo muestra el documento de WebEx Meetings, hay muchas características en la herramienta que lo mantienen concentrado en clase, que garantizan que se le escuche y que incluso funcionan en una actividad grupal con su equipo (todo desde su espacio exclusivo).

Puede acceder a WebEx Meetings desde una computadora portátil o de escritorio, tableta o teléfono. Algunas características de WebEx Meetings **no** funcionarán en un teléfono o en algunas tabletas. El método preferido y recomendado es una computadora, iPad o tableta administrada.

Pruebe su acceso a una videoconferencia en su dispositivo mediante el siguiente enlace:

<https://www.webex.com/test-meeting.html>

Le pedimos que sea paciente consigo mismo y con nosotros, ya que todos aprendemos y crecemos juntos. No se preocupe por conocer la tecnología a la perfección. Practicaremos y construiremos confianza juntos (y también con el apoyo de sus coach): todos nos aseguraremos de tener una excelente experiencia de la versión virtual de LGR juntos.

- Si tiene problemas con WebEx, use la [Guía de solución de problemas de WebEx](#).
- Si usa una Mac, debe usar un plug-in. Revise los pasos [aquí](#).

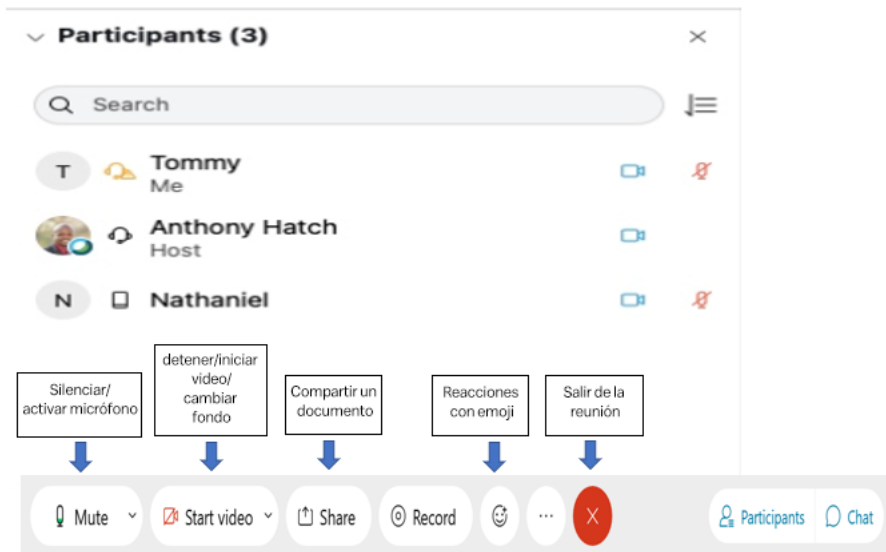
Mientras se une a la sesión de WebEx Meetings:

Primero, cuando inicie sesión, use su nombre y su apellido.

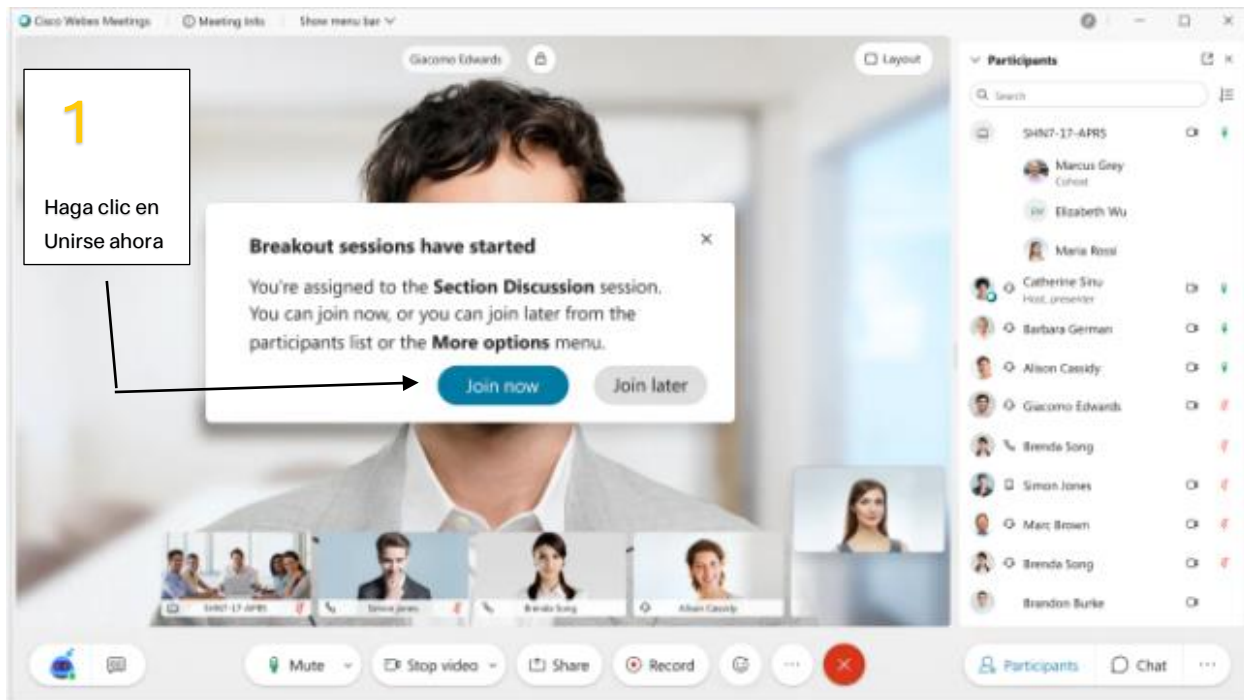
Asegúrese de que su cámara esté encendida. Puede encender y apagar su cámara con el ícono de cámara de su barra de tareas. Estará silenciado de forma automática, y se le pedirá que active su micrófono cuando necesite hablar.

Debajo de la lista de participantes verá opciones para conversar con todos los asistentes.

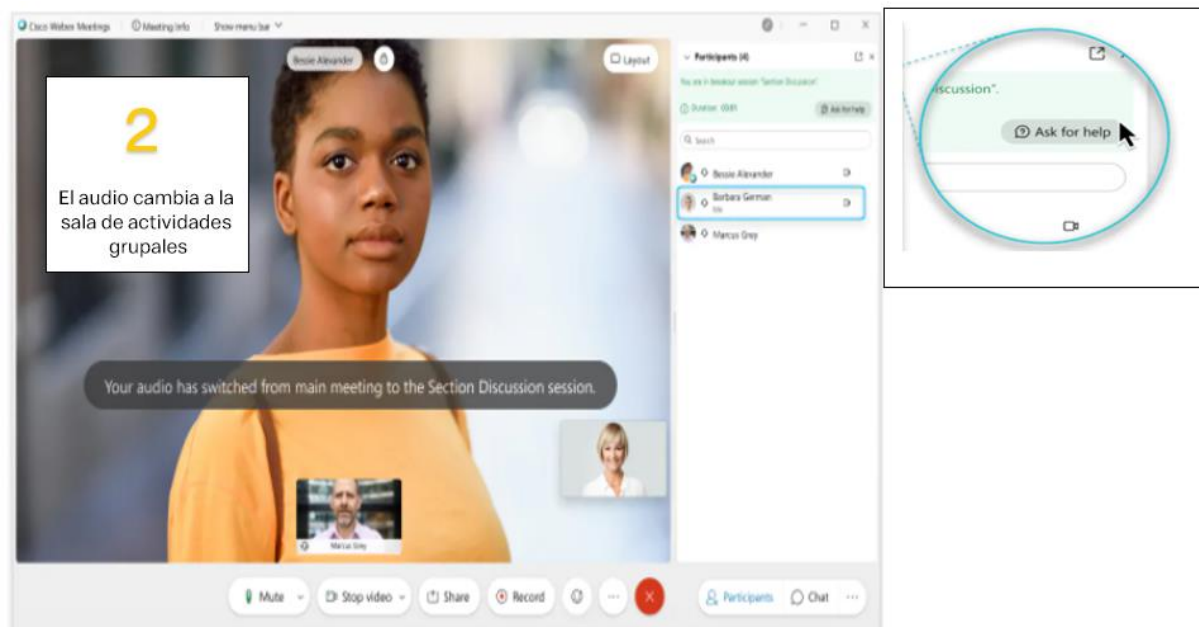
- Si es la primera vez que se une a WebEx Meetings o desea recibir más información, haga clic [aquí](#).



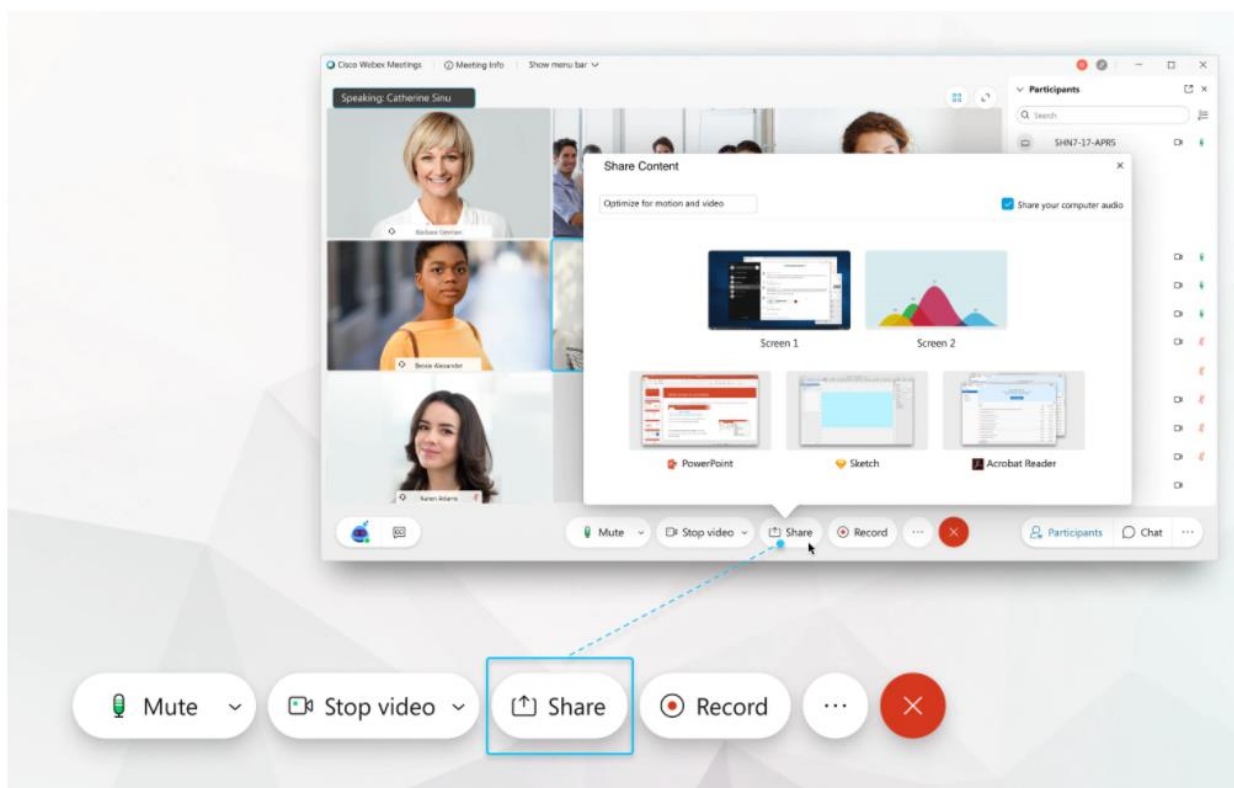
Durante las sesiones de WebEx Meetings, usted también asistirá a actividades grupales.



[Haga clic aquí para conocer más acerca de las actividades grupales.](#)



Una vez que esté en la actividad grupal, verá el tiempo transcurrido de la sesión y podrá pedir ayuda si la necesita. Puede empezar o detener su video y silenciar o activar su audio en cualquier momento. Además, puede [compartir contenido](#).



CAMPUS Groups:

CAMPUS Groups es un portal de colaboración y recursos al que accederá a través de CAMPUS, el sistema de administración del aprendizaje de McDonald's (LMS), para complementar su experiencia de aprendizaje en el aula virtual.

Puede acceder a CAMPUS desde una computadora o tableta. Lo ideal y lo más recomendable es usar una computadora.

Notas importantes:

Verifique que tiene acceso a CAMPUS y FRED y que sus contraseñas o eID estén actualizados y activos.

Tenga en cuenta que siempre debe cerrar sesión en CAMPUS o FRED después de cada uso. Esto es particularmente importante si comparte su dispositivo con otras personas. Para proteger su información y su actividad durante una sesión, la sesión se cierra después de 8 horas de inactividad. Para verificar su información de eID, revise e- Restaurants.

En CAMPUS Groups, puede acceder al diario de aprendizaje necesario para la clase y ver los mensajes de recordatorio del equipo de la HU para la clase, así como videos para aprender más. Además, puede conectarse con los demás y con los facilitadores. Como estudiante de esta clase, solo usted, sus compañeros y los facilitadores tendrán acceso a la página de Groups al iniciar sesión en CAMPUS; **los coach no tendrán acceso.**

Soporte técnico y su coach

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre el uso de la tecnología en la clase, comuníquese con su coach como primer punto de contacto para recibir apoyo o capacitación adicionales.

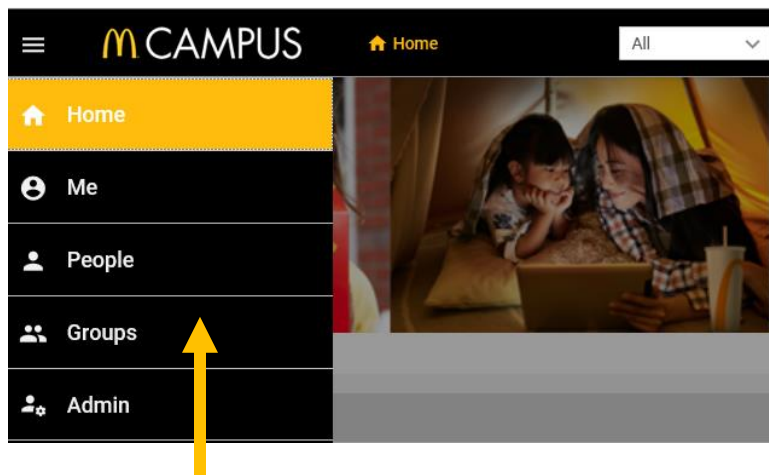
Su OTP también puede ayudarlo. **La navegación con la tecnología básica de estas herramientas será clave para el éxito de su aprendizaje.** Recuerde, la práctica hace al maestro. ¡Todos estamos a su disposición para ayudarlo!

No olvide que todos practicaremos más durante la sesión de orientación para familiarizarnos con la plataforma y divertirnos un poco aprendiendo juntos.

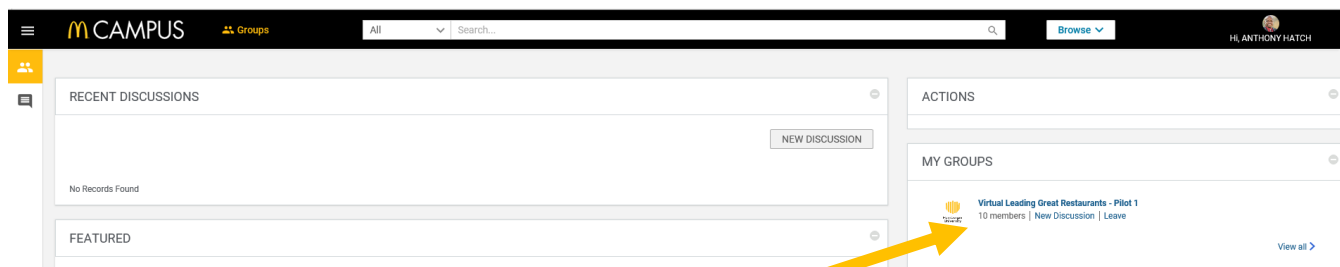
Acceso a CAMPUS Groups

A continuación, presentamos los pasos para acceder a CAMPUS mediante una computadora de escritorio.

- Haga clic [aquí](#) y, en la pantalla de bienvenida, ingrese sus datos de acceso con su eID y su contraseña.
- Haga clic en el ícono de líneas apiladas en la parte superior izquierda de la pantalla.



- 1 Desde la página de inicio de CAMPUS, haga clic en **Grupos (Groups)**. Aparecerá la página de inicio Mis grupos (My Groups), donde podrá ver los grupos al lado derecho de la página.



- 2 Haga clic en **Versión virtual de Liderar restaurantes excelentes (Virtual Leading Great Restaurants)** debajo de Mis grupos.

Navegar por los grupos

Después de abrir la pantalla Grupos para ver la Versión virtual de Liderar restaurantes excelentes, familiarícese con la navegación básica y los botones de la página.

3



Virtual Leading Great Restaurants Interim_0000020838_VirtualClass

Hidden Group - ★★★★★ Bookmark Started: 03-SEP-2020 - Owner: CYNTHIA MCNAMEE

Group for Class - Virtual Leading Great Restaurants Interim

[Click here to access your registration and attend you sessions](#)

Class: 0000020838

A

ACTIVITY SUMMARY

C

D

E

F

G

B

ACTIVITY STREAM

RESOURCES

VIDEOS

DISCUSSIONS

LEARNING

MEMBERS



START CONVERSATION



Contribute

What's on your mind?

A.- Enlace de WebEx para acceder a sus sesiones de clase virtual para el curso

B.- Flujo de actividades (Activity Stream):

- **Empezar la conversación (Start conversation):** Comuníquese con su facilitador y sus compañeros en línea.
- **Contribuir (Contribute):** Agregue un archivo o enlace a la conversación.

C.- Recursos (Resources): Encuentre herramientas de soporte y documentos del diario del estudiante para las semanas 1 a 4.

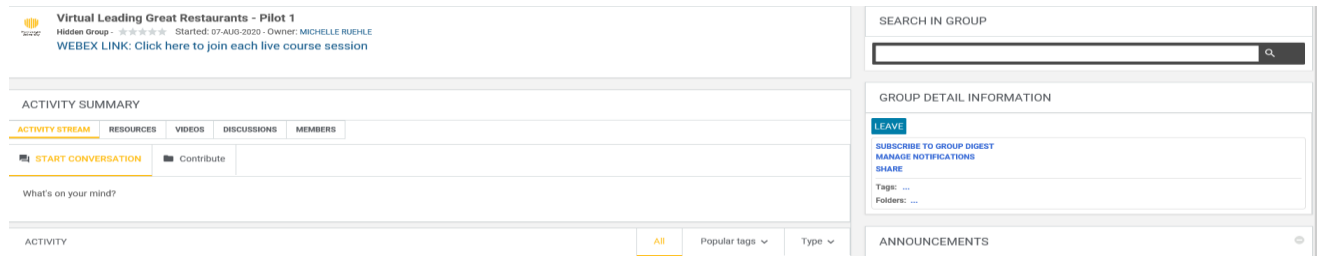
D.- Videos: Videos del curso

E.- Debate (Discussion): Participe en un debate grupal.

F.- Aprendizaje (Learning): Acceda a cursos de aprendizaje en línea para su grupo.

G.- Miembros (Members): Vea a todos los miembros del grupo.

Anuncios (Announcements)



4 Los anuncios del curso aparecerán al lado derecho de la página.

Información detallada del grupo (Group Detail Information)



5 Haga clic en **Suscribirse al boletín del grupo (Subscribe to Group Digest)** haciendo clic en su enlace debajo de Información detallada del grupo. Esto le permitirá recibir todas las comunicaciones del curso.

Imagen de perfil

The screenshot displays the McDonald's CAMPUS user interface. On the left is a navigation menu with options like Plan, Activity, Profile (highlighted), Completed Learning, Order History, I'm Following, Following me, Groups, Meetings, and Files. The main content area shows the profile for 'Madeleine Strange', last updated on 18-APR-2020. It includes sections for Basic Information (First Name: Madeleine, Last Name: Strange), Current Job (Company: United States_00001003, Job: Corporate Staff, Manager: ROBERT LAUBER), and Direct Reports. On the right, there's a sidebar with a profile picture, name, and a list of links: Message Center (1), Account Preferences, Proxy Settings, Meetings, Calendar, Help, and Sign out. A red box highlights the top right corner where the user's name and profile picture are displayed.

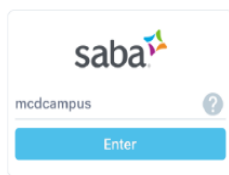
6 Su perfil debe tener su foto.

- Para agregar su foto, haga clic en su nombre en la parte superior derecha de la pantalla.
- Haga clic en el círculo donde aparece solo una cabeza blanca y aparecerá Cargar foto (Upload photo). Cargue una foto suya, no de su mascota ni de otras cosas.
- Haga clic en **Preferencias de cuenta (Account Preferences)** y aparecerá el menú a la izquierda.
- Debajo de Perfil (Profile), verifique el correo electrónico que tiene guardado en CAMPUS. Está debajo de la sección Contacto comercial (Business Contact). Para recibir correos electrónicos, debe tener un correo electrónico de McD.
- CAMPUS no acepta correos electrónicos personales de GAM (e-Restaurant).
- **Centro de mensajes (Message Center)**: Se encuentra debajo de su imagen. Si no tiene un correo electrónico, cualquier comunicación que el facilitador o un participante le envíe desde CAMPUS irá allí.

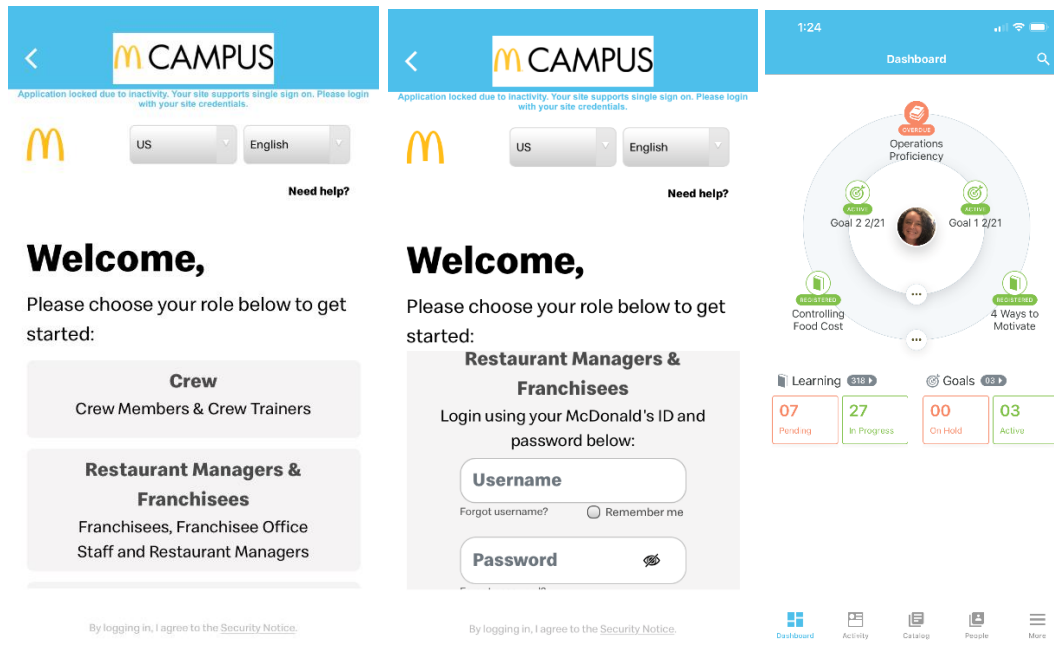
Aplicación Saba Cloud

A continuación, le indicamos las instrucciones para acceder a la aplicación **Saba Cloud** desde Google Play Store o Apple App Store. La aplicación puede servir como una excelente herramienta para verificar mensajes y el flujo de actividad y videos, pero usted no puede acceder al diario de aprendizaje aquí.

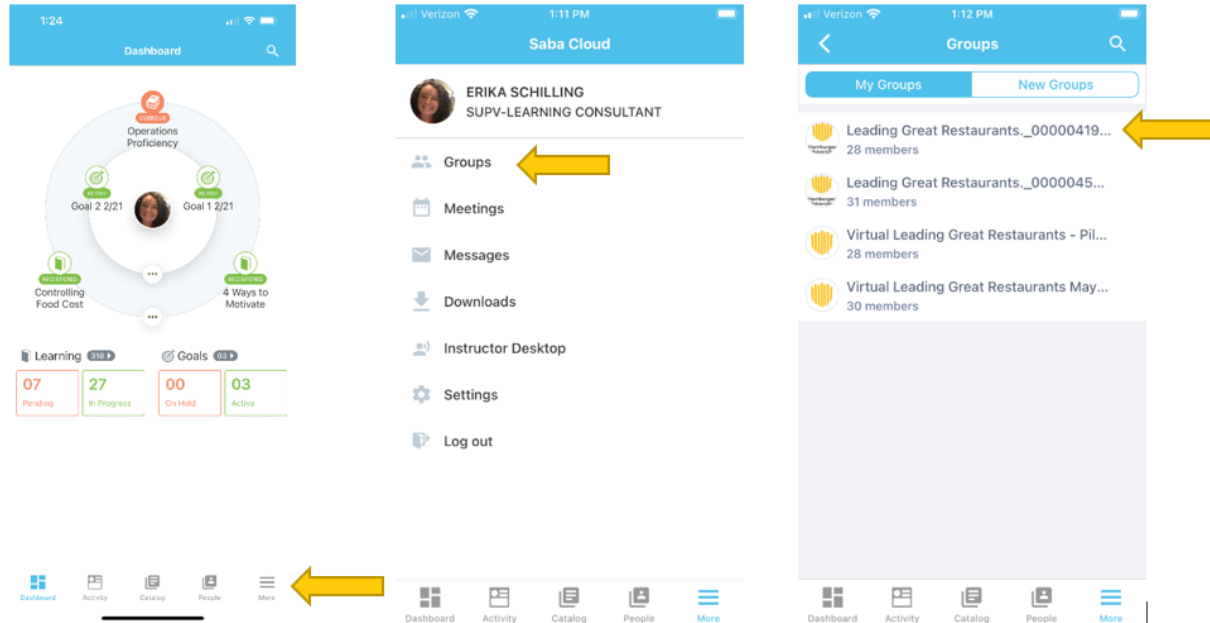
- 1 Desde Google Play Store o Apple App Store, busque la aplicación **Saba Cloud** para descargarla en su dispositivo. Abra la aplicación después de la descarga y escriba **mcdcampus** en el campo Nombre del sitio.



- 2 Introduzca sus credenciales de red (eID) nombre de usuario y contraseña y aparecerá el panel de control.



- 3 En la parte inferior, haga clic derecho en el gráfico de líneas apiladas que dice **Más (More)**. En la siguiente pantalla, haga clic en **Grupos (Groups)**. Entonces, verá su enlace al grupo **Liderar restaurantes excelentes (Leading Great Restaurants)**.



Compromiso

Sabemos que, al igual que en los restaurantes, aprendemos mejor cuando podemos divertirnos y participar. Por ello, tenemos algunos eventos muy interesantes planificados durante la semana ¡y algunos tendrán que ser una sorpresa!

Establecimiento de vínculos:

Los eventos de establecimiento de vínculos están planificados dos veces durante nuestras 2 semanas. Una vez durante la semana de orientación y, otra, al final de la semana 1. Ambos eventos están programados durante los horarios de clase programados. Nos reconectaremos mediante un enlace asignado llamado **Let's Roam**, y podemos vernos unos a los otros y divertirnos un poco con juegos (libérese del estrés, relájese y conozca al equipo). Usted habrá trabajado duro, por lo que queremos brindarle un tiempo divertido para simplemente conectarse.

Actividades semanales:

- Desafío de búsqueda del tesoro grupal virtual
- Conversación con el operador de liderazgo
- Archways to Opportunity y presentación de RMHC
- Pueden llegar clientes especiales... ¡esté atento!
- Sesiones de establecimiento de vínculos virtual informales

Ceremonia de graduación

¡Qué logro el convertirse en un graduado de la HU! Habrá trabajado duro para obtener su diploma y su broche de graduación de la clase de la versión virtual de Liderar restaurantes excelentes, y queremos que lo disfrute.

En nuestra última sesión, el jueves de la semana 2, usted ingresará a su ceremonia de graduación virtual de la HU. Sabemos que esto es importante para usted, su familia, sus amigos, el operador y los equipos del restaurante, por lo que TODOS están invitados. Se anunciará a los ganadores del premio de equipo en la ceremonia, por lo que será un evento muy especial donde todos celebrarán con usted.

Se comunicarán más detalles de la graduación a medida que nos acerquemos a la semana 2. Permanezca atento

¿Preguntas o ayuda? Envíenos un correo electrónico a: HUregistration@us.mcd.com

Busque una respuesta dentro de las 24 horas de lunes a viernes

Las preguntas enviadas durante el fin de semana serán respondidas el lunes

¡Realmente esperamos recibirlo!

