

KITCHEN MINDER™

Пособие для самоподготовки



Продвинутый уровень -
для вышестоящего руководства ресторана



Содержание



KITCHEN MINDER™ Пособие для самоподготовки Продвинутый уровень

Пиктограммы.....	3
Обзор.....	3
Время суток 3.....	4
Максимальное количество на пэн.....	8
Устранение неполадок.....	10
Доступ к QES Online™	15
Навигация в QES Online™	17
Доступ к QES Online™ - Подробные отчеты на уровне отдельного ресторана.....	19
Эффективное обучение - 4 шага.....	21
Планирование деятельности для совершенствования работы с KITCHEN MINDER™.....	23
Памятка KITCHEN MINDER™ по обучению для MUM.....	26
Приложение.....	27



Совершенствование работы с KITCHEN MINDER™



Пиктограммы. Приведенные ниже пиктограммы будут использоваться везде в тексте настоящего пособия.



Информация



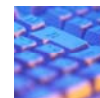
Подсказка



Нажмите на кнопку



Ваш компьютер



Ваша клавиатура



Обзор пособия для самоподготовки по совершенствованию работы с KITCHEN MINDER™

- Пособие для самоподготовки по совершенствованию работы с KITCHEN MINDER™ предназначено для использования высшим руководством ресторанов. Данное пособие содержит пошаговые процедуры и информацию, которые, вместе с членом команды, начальной и средней ступенью обучения работе с KITCHEN MINDER™, помогут руководителю организовывать точное исполнение надлежащих процедур KITCHEN MINDER™ с целью повышения удовлетворенности посетителей.
- Данное пособие содержит информацию об индивидуальной настройке установок KITCHEN MINDER™ для способствования повышению скорости обслуживания и эффективности управления отходами. Пособие также показывает, как получить доступ к сайту QES Online™, чтобы просмотреть данные по району и результаты по конкретному ресторану. Также в нем представлена информация о том, как построить план эффективного обучения, анализируя и приоритезируя данные с помощью доступных средств, таких как Памятка по обучению для MUM и Руководством по обучению для MUM.
- Кроме того, из этого пособия можно узнать, куда обращаться за помощью относительно программирования оборудования в системе KITCHEN MINDER™ и программы QES™ Data. Пособие по оборудованию KITCHEN MINDER™ (EEG) - великолепный инструмент для всех пользователей системы KITCHEN MINDER™. Он состоит из нескольких разделов, которые помогут управленческой команде полностью использовать все возможности системы, а также содержит указания по разрешению обычных проблем.

Время суток 3

Мастерское использование Времени суток 3 поможет ресторану минимизировать образование отходов и производить продукты более высокого качества во время периодов затишья. При использовании Времени суток 3 необходимо согласовывать с MUM какие блюда должны готовиться на заказ, а для каких можно использовать Время суток 3. Время суток 3 позволяет менеджеру готовить некоторые продукты по мере их заказа для минимизации объемов отходов, образующихся из-за редко продаваемых продуктов. Менеджер может выбрать время суток 3, когда получасовые продажи гораздо ниже, чем в другие периоды дня. Правильное использование времени суток 3 сформирует у члена команды доверие к системе KITCHEN MINDER™, потому что KITCHEN MINDER™ не будет просить члена команды готовить продукты, которые могут уйти в отходы из-за низких объемов продаж.

Временные отрезки, о которых стоит помнить, используя время суток 3:

- Период после ужина, когда заходят единичные посетители
- Время дня, когда заходят слегка перекусить и получасовые продажи падают ниже определенного уровня
- Конец времени суток 1 до начала пикового обеденного периода
 - Некоторые менеджеры, назначая время суток 3 на первые 45 минут обеденного периода, добились сокращения образования ненужных отходов, особенно что касается работы стойки для специальных блюд. Использование времени суток 3 в эти периоды позволяет готовить на заказ те блюда, которые идут в отходы до 11 часов утра. Привлечение членов команды к отбору, какие блюда должны быть в наличии постоянно, а какие следует готовить на заказ, поможет MUM принять самое лучшее решение. Следует также учитывать следующие факторы:

Время приготовления продукта – Время приготовления больше, чем стандарт скорости обслуживания?

Время хранения готового продукта – Если время хранения готового продукта невелико, это может негативно отразиться на образовании отходов во время периодов спада продаж.

Себестоимость продукта – Тщательно сопоставьте, что дороже - потенциальные отходы или негативное воздействие на скорость обслуживания.

Каждый ресторан проводит собственный анализ на основании имеющихся данных о трендах продуктового ассортимента. Просмотрите ассортиментные отчеты за четверг (среднестатистический день) и за день недели с самыми маленькими продажами. Выделите самые продающиеся блюда в PHU, отмечая для каждого продукта время приготовления, время хранения готового продукта и затраты на продукт. Затем посмотрите ассортиментный отчет в 20:00 и потом в конце дня, чтобы узнать что в реальности продается в ресторане между 20:00 и концом дня. Если продукт продается хорошо и/или готовится долго, не стоит готовить его на заказ. Если продукт в этот период продается очень плохо, а время его приготовления невелико, приготовление на заказ может быть хорошим решением. В начале, возможно, придется продвигаться методом проб и ошибок. Образование отходов необходимо тщательно отслеживать каждый день. При необходимости повторяйте описанные выше действия, пока не определите правильные продукты для приготовления на заказ.

Следующие продукты не рекомендуется готовить на заказ:

- Котлеты для сэндвичей ВОППЕР®
- Котлеты для гамбургеров
- Котлеты для сэндвичей Steakhouse
- Котлеты для сэндвичей TENDERCRISP®
- Оригинальные куриные котлеты

У всех ресторанов потребности разные, в зависимости от объема продаж и ассортимента продуктов. Это надо учитывать.



Решение приготовить продукты на заказ должно приниматься по указанию MUM и/или держателя франшизы

Настройка времени суток 3 в программе PC MINDER™

Чтобы вывести продукт на экран KITCHEN MINDER™, его надо указать для одного из подключенных, пронумерованных PHU на вкладке "Программирование PHU" программы PC MINDER™ (см. KITCHEN MINDER™ EEG, стр. 12 – "Тест местоположения продукта", чтобы определить и пронумеровать блоки PHU). В программе PC MINDER™ заложено три времени суток. Продукты для завтрака указываются в программе для времени суток 1. Все блюда стандартного меню, хранящиеся в PHU или распределенные по времени программой FLEXI-TIMER™, относятся на время суток 2 и должны быть указаны для блоков PHU на вкладке "Программирование PHU" программы PC MINDER™. Все блюда стандартного меню, которые не готовятся на заказ, относятся программой на время суток 3.

Убедитесь, что время суток 2 отображается на экране при нажатии клавиши "Время суток", пока не появится надпись "Время суток". После того, как все продукты для обеда были отнесены программой на время суток 2, выполните следующие шаги.

Во вкладке "Программирование PHU":

ШАГ 1: Нажмите на кнопку "Время суток", чтобы отобразить Время суток 2, и проверьте точность распределения пэнов PHU во время суток 2

ШАГ 2: Выберите пункт "Сервис" из верхнего меню

ШАГ 3: Выберите пункт "Копировать конфигурацию DP2 в DP3"

Эта операция позволит вам скопировать продукт из времени суток в те же места на странице "Время суток 3". Время суток 3 настраивается в программе PC MINDER™ - см. стр. 4 пособия по оборудованию KITCHEN MINDER™, раздел G.



Примечание: При программировании блоков PHU, назначайте специальные продукты, приготавливаемые на заказ, для того же PHU на стойке для специальных продуктов. При переходе на время суток 3 этот PHU может быть теперь опорожнен, делая возможным отключение блока от энергоснабжения.

PC Minder KitchenMinder071121Wed

Файл Прогноз **2** Материалы Справка

График управляющего Продажи

Программирование PHU -

Что дальше

1 Day

Главный

-none- 0 0	-none- 0 0
-none- 0 0	-none- 0 0

Специальн

OChick 60 4	OChick 60 4
OChick 60 4	OChick 60 4

Другое

PHU 2 PHU 3

-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0
-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0

PHU 5 PHU 6

Spicy 30 3	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0
Spicy 30 3	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0


PHU 7 PHU 8 PHU 9

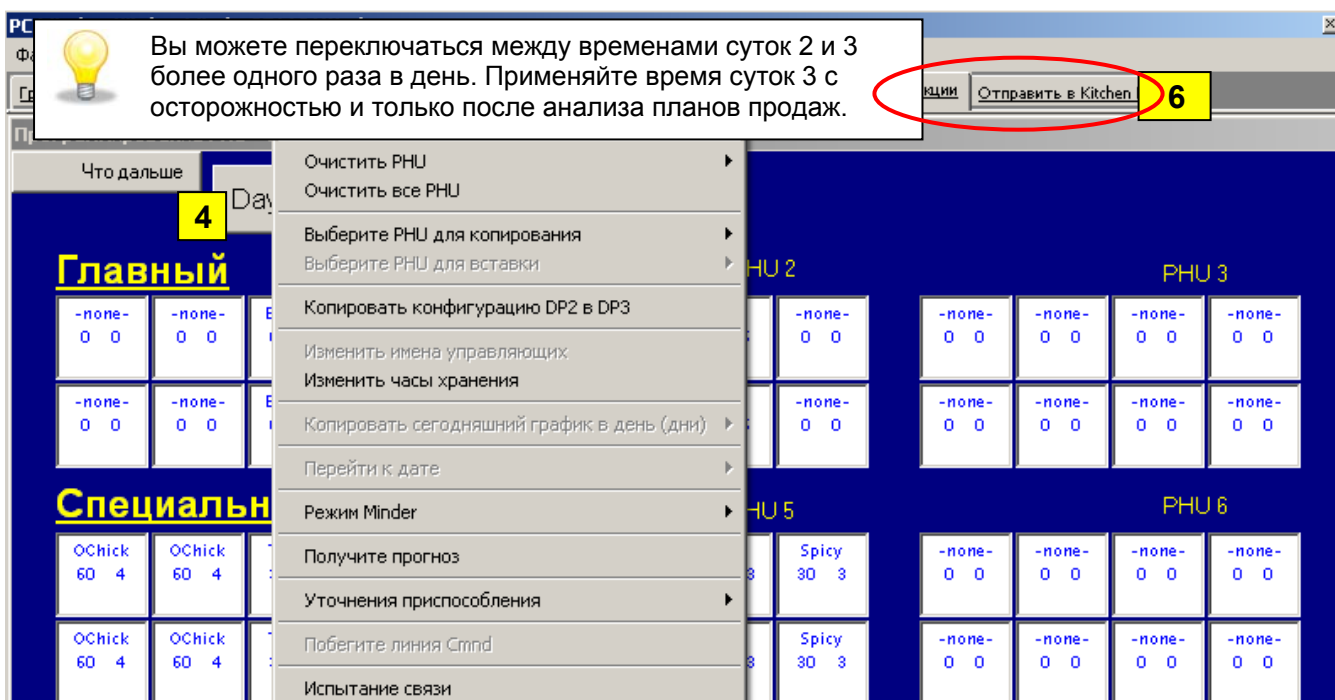
-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0
-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0	-none- 0 0

3

Удалить файлы игнорирования
Изменить файлы игнорирования.
Очистить PHU
Очистить все PHU
Выберите PHU для копирования
Выберите PHU для вставки
Копировать конфигурацию DP2 в DP3
Изменить имена управляющих
Изменить часы хранения
Копировать сегодняшний график в день (дни)
Перейти к дате
Режим Minder
Получите прогноз
Уточнения приспособления
Побегите линия Cmd
Испытание связи

Ассортимент продукции Отправить в Kitchen Minder

 Вы можете переключаться между временами суток 2 и 3 более одного раза в день. Применяйте время суток 3 с осторожностью и только после анализа планов продаж.

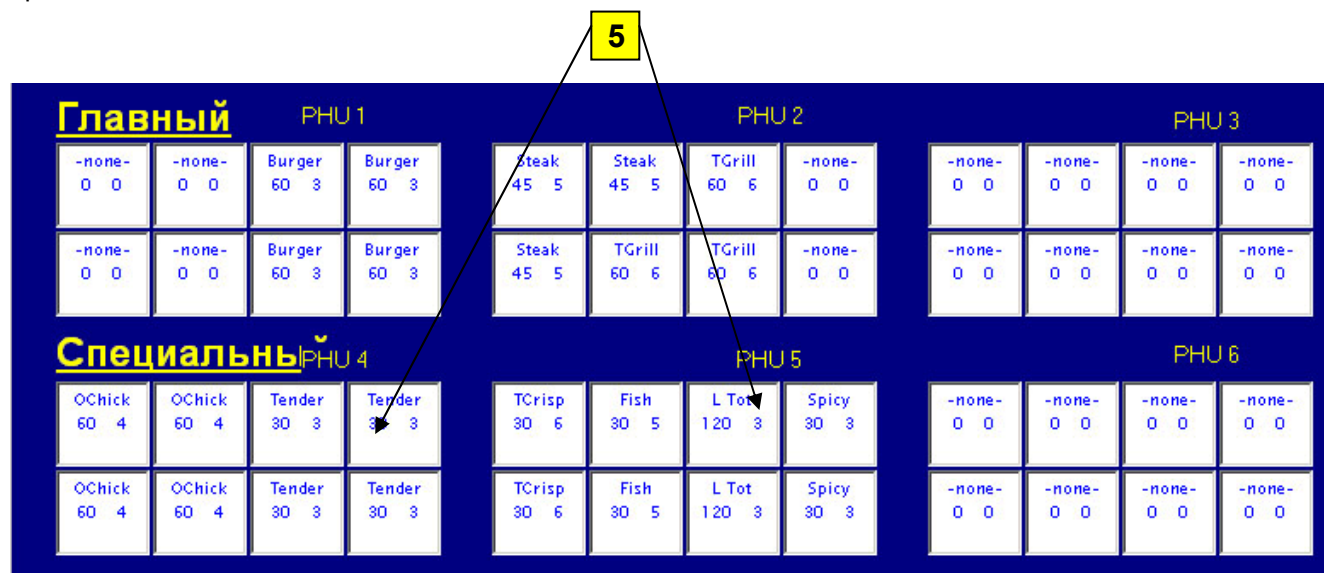


Чтобы отобразить продукт на экране KITCHEN MINDER™, его необходимо сначала ввести в программу РНУ. Продукты, готовящиеся на заказ, надо удалить с экрана РНУ во время суток 3, щелкнув мышкой по продукту и изменив его на "ничего".

ШАГ 4: Нажмите на кнопку "Время суток" и остановитесь на времени суток 3

ШАГ 5: Выберите продукт(ы), продажи которых KITCHEN MINDER™ прогнозировать не должен и измените на "ничего"

ШАГ 6: После внесения всех изменений перешлите их в KITCHEN MINDER™, нажав на кнопку "Отослать прогноз" на вкладке "Отослать в KITCHEN MINDER™"



ВАЖНО! – Продукты, хранящиеся в РНУ, ПОТЕРЯЮТ свои текущие установки времени хранения готового продукта при переключении между временами суток, ТОЛЬКО если при настройке нового времени суток их перемещают в другой пэн. Поэтому вы должны сделать все возможное, чтобы максимально сохранять местоположение продуктов неизменным при настройке любого времени суток. Помните, что ВО ВСЕ ВРЕМЕНА СУТОК вы ДОЛЖНЫ сохранять ротацию между двумя пэнами!

Использование времени суток 3



Время суток 3 активируется вручную дежурным менеджером. Нажмите на клавишу "Выбрать" на KITCHEN MINDER™. При помощи кнопок со стрелками переключите цифру на экране - время суток 1, 2 или 3. Еще раз нажмите на клавишу "Время суток", чтобы зафиксировать изменения.



Это сообщение выводится на экран каждый раз, когда вы переключаетесь между временем суток 2 и 3

<Переключение времени суток>

Переход на режим времени суток **3**

Нажмите кнопку Daypart
Все таймеры будут обнулены,
кроме лотков, в которых
используются те же продукты

у 1/2 ч

DP 2

зна

После настройки времени суток 3, отслеживайте каждое посещение, чтобы понять, как работает команда ресторана. Со временем надо постепенно уменьшить объемы отходов и количество потенциальных ошибок. Может потребоваться корректировка списка продуктов, готовящихся на заказ. Вы должны рассчитывать на то, что в большинстве случаев на мониторинг результатов уйдет не меньше 30 дней. Проанализировав воздействие на образование отходов и скорость обслуживания, внесите необходимые изменения в настройки времени суток 3.

Использование времени суток 3

Принципиально важно следить за установками максимального количества продукта на пэн в PC MINDER™. Инструкции по индивидуальной настройке этих установок в каждом отдельном ресторане были изложены на стр. 35 курса обучения начального уровня. Ниже дается краткий обзор этой важной темы.

Система KITCHEN MINDER™ не отслеживает сколько котлет находится в PHU в текущий момент. Следя за индикаторами таймера PHU, она рассчитывает потребности и определяет, используется ли пэн, назначенный для данного продукта, или нет. Поэтому, если нужен только один пэн или менее, KITCHEN MINDER™ не будет советовать членам команды готовить больше, пока они не используют последний продукт в пэне и не выберут цвет индикатора таймера. Если это часто случается с любым продуктом, выбор лучшего решения зависит от того, продается ли данный продукт часто (например, котлеты для сэндвича ВОППЕР®) или редко (например, кусочки филе, рыбы и т.д. ТЕНДЕРГРИЛЬ®).

Давайте сначала рассмотрим вторую ситуацию: продукты продаются редко в любое время суток.

Допустим, ресторан продает несколько сэндвичей БИГ ФИШ® и в результате продукт заканчивается до того, как KITCHEN MINDER™ попросит команду приготовить еще. Обычно это происходит во время обеденного наплыва посетителей и создает проблемы со скоростью обслуживания.

Согласно текущим настройкам максимальное количество рыбных котлет на один пэн - 6. Во время обеда в этом ресторане не должно быть больше трех готовых котлет одновременно. При уменьшении максимального количества на пэн до 2, KITCHEN MINDER™ будет просить команду готовить 2 рыбных котлеты, а также готовить 1, если системе требуется три. Поэтому, если один пэн пуст, для подстраховки есть другой. Готовьте еще вместо проданных в соответствии с инструкциями. Если максимальное количество на пэн устанавливается равным 6, KITCHEN MINDER™



Функция задания максимального количества на пэн позволяет оператору уменьшить максимальное количество продуктов в пэне, тем самым заставляя KITCHEN MINDER™ готовить меньше, но чаще. Чаще всего это следует использовать в отношении редко продаваемых специальных блюд и продуктов для завтрака.



Для определения отправной точки для цифры максимального количества на пэн возьмите максимальное количество любого продукта, необходимого во время типичного пикового получасового периода, и разделите на количество пэнов, запрограммированных на данный момент для хранения готового продукта. Если это число больше чем максимальное количество на пэн, определяемое стандартом OPS, вы не должны его уменьшать. Если оно меньше стандарта OPS, это и должно стать вашей отправной точкой.

ДО ВНЕСЕНИЯ КОРРЕКТИРОВОК СПРОСИТЕ:

Уверены ли вы на 100%, что команда ресторана правильно пользуется таймером?

Если члены команды не включают и выключают индикаторы таймера, когда это необходимо, могут образовываться пустые пэны, которые KITCHEN MINDER™ учитывает как полные.

Каково время приготовления и время хранения готового продукта?

Если время приготовления продукта очень короткое, никакие корректировки могут не потребоваться, потому что продукт можно приготовить быстро, даже если он кончится. Если время приготовления продукта очень большое, верно обратное (хороший пример - печенье). Если максимальное количество на пэн установлено на 18, и при этом каждые 30 минут требуется 6 или 8 печений, запас в пэне всегда будет заканчиваться раньше, чем KITCHEN MINDER™ попросит приготовить больше. Если максимальное количество на пэн установлено на 4, KITCHEN MINDER™ будет заказывать "Приготовить 4 печенья" и еще раз "Приготовить 4 печенья", если нужны 8. В ресторане всегда будут наготове 2 пэна по 4 печенья, что обеспечить наличие резервного пэна, пока другие печенья готовятся!

И наконец, какова вместимость ваших PHU?

Если максимальное количество на пэн уменьшено, можно запрограммировать дополнительный пэн продукта, чтобы продукт не заканчивался до истечения срока. Например, три пэна по 1 или 2 филе ТЕНДЕРКРИСП® ВО ВРЕМЯ ПИКОВЫХ ПЕРИОДОВ могут быть лучше, чем 2 пэна по три. Если время приготовления продуктов очень велико, двух пэнов PHU может оказаться недостаточно. Вы можете решить любые возникающие сложности, назначив еще один пэн PHU.

Важно использовать дополнительные пэны ТОЛЬКО, если они не нужны для других продуктов во время пиковых периодов.

PC Minder KitchenMinder071121Wed

Файл Прогноз Настройки Материалы Справка

График управляющего Продажи за полчаса Ассортимент продукции Программирование РНУ Ассортимент продукции Отправить в Kitchen Minder

Product Mix

Что дальше Day Part 2

НАЗВ... MINDER	КОТЛЕТЫ/£	МАКС./ПЭН.	МАКС./ПЭН.	Время выде...	ВРЕМЯ ПРИГОТ...	ЗАПРОГРАМ... ПЭНОВ.	Пиковые лотки	НАЧАТЬ В DP1	BUDDY
L Tot	19	24	6	120	3	2	2		
Whop	33	8	0	45	3	0	3		
Burger	74	12	0	60	3	4	6		
Steak	0	6	0	45	5	3	2		
TGrill	2	6	0	60	6	3	2		
OChick	8	5	0	60	4	4	2		
Tender	81	24	4	30	3	4	2		
TCrisp	6	3	0	30	6	2	2		
Fish	3	6	0	30	5	2	2		
Spicy	9	6	0	30	3	2	2		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	0		

Чтобы изменить значение максимального количества на пэн для любого продукта, определите, каким должно быть новое максимальное количество продукта на пэн, а затем выполните следующие действия:

ШАГ 1: Откройте программу PC MINDER™

ШАГ 2: Откройте вкладку "Настройки параметров продуктов"

ШАГ 3: В столбце "МАКС/ПЭН" щелкните мышкой по ячейке рядом с названием продукта

ШАГ 4: Введите новое значение максимального количества на пэн

ШАГ 6: Перешлите изменения в KITCHEN MINDER™

В приведенном ниже примере на левом из двух экранов KITCHEN MINDER™ максимальное количество ТЕНДЕРКРИСП® равно 3. На экране справа максимальное количество на пэн уменьшено до 2. Уменьшение значения приводит к тому, что при заказе более 2 порций становится необходимым второй пэн.

Статус продукта: ПРИГОТОВЛЕНИЕ

пoвaф	03 TCrisp
у 5 1/2 ч	114 +000 DP1

Статус продукта: ПРИГОТОВЛЕНИЕ

пoвaф	02 TCrisp
пoвaф	01 TCrisp
у 5 1/2 ч	114 +000 DP1

Чем больше вы знаете о системе KITCHEN MINDER™ и чем лучше вы справляетесь со сложностями, тем меньше времени вы или менеджер ресторана будете тратить на звонки в отдел ИСС для решения проблемы. Вы должны выделить необходимое время на ознакомление с имеющимися обучающими средствами и материалами по устранению неполадок. Тогда ваши менеджеры начнут видеть в вас настоящего специалиста. И вы сможете делиться с ними этой информацией по мере того, как они начнут все более уверенно работать с KITCHEN MINDER™.

5-минутная проверка

5-минутная проверка - это средство, которое помогает определить статус и точность работы системы KITCHEN MINDER™. Эта проверка должна выполняться каждый день при первом входе в помещение кухни.

Статус продукта: ПРИГОТОВЛЕНИЕ

✓ 08 гамбу
повар 03 рыба
повар 12 цыплен

у 5 1/2 ч 114 +000 DP1

А. Правильное ли время?

Если нет, нажмите кнопку "Меню", при помощи кнопок со стрелочками выберите и выделите "Установить время". Нажмите клавишу "Выбрать". При помощи клавишей со стрелочками измените значения и нажмите "Выбрать" для перехода к следующей настройке. Когда закончите, воспользуйтесь клавишей "Установить время"

Статус продукта: ПРИГОТОВЛЕНИЕ

✓ 08 гамбу
повар 03 рыба
повар 12 цыплен

у 5 1/2 ч 114 +000 DP1

В. Точны ли прогнозы продаж?

Сравните текущие данные о получасовых продажах на экране с цифрами продаж на командной станции. Проверьте используемый прогноз, выбрав "Меню", затем выведите на экран дату

Статус продукта: ПРИГОТОВЛЕНИЕ

✓ 08 гамбу
повар 03 рыба
повар 12 цыплен

у 5 1/2 ч 114 +000 DP1

С. Правильно ли увеличение/уменьшение уровня продаж?

Менеджер должен объяснить любое значение, кроме 000. Для исправления выберите клавишу "Уровень продаж", используйте кнопки со стрелками для увеличения/уменьшения значения на 5% за раз, затем нажмите на "Выбрать", чтобы зафиксировать изменения.

Статус продукта: ПРИГОТОВЛЕНИЕ

✓ 08 гамбу
повар 03 рыба
повар 12 цыплен

у 5 1/2 ч 114 +000 DP1

Д. Правильно ли установлено время суток?

Используйте кнопку "Время суток" для изменения этой настройки

Проверьте следующее на офисном компьютере

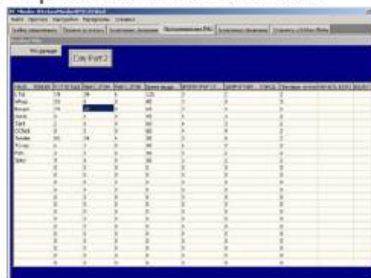
Откройте программу PC MINDER™

А. Правильны ли настройки параметров продуктов?

Откройте вкладку "Настройки параметров продуктов". Используйте кнопку "Время суток" для просмотра всех продуктов. Убедитесь, что значения времени хранения готовых продуктов и максимального количества на пэн не превышают стандарты OPS. Настройка Минимального количества на пэн используется только для блюд, которые можно есть руками. Время приготовления соответствует стандартам OPS, округленным до следующей целой минуты.

Б. Правильно ли запрограммированы блоки PHU?

Откройте вкладку "Программирование PHU". Используйте кнопку "Время суток" для просмотра всех трех времен суток. Убедитесь, что используется не меньше 2 пэнов на продукт, и что время суток 3 назначено для всех продуктов, кроме тех, которые готовятся на заказ.



"Настройки параметров продуктов" в США

Product	Max Per Pan	Hold Time	Cook Time
Whopper	9 (8*)	45	3
Burger	12	60	3
B Shots	12	60	3
XT	6	60	6
O Chick	6	60	4
Fish	6	30	5
T Grill	8	60	6
Spicy	8	30	3
T Crisp	3 (4**)	30	6
Tenders	24	30	3
Chk Fry	36	60	3
Chsy Tots	48	120	3
Sausage	10	60	2
Ftoast (PHU)	20	45	2
Frz Bisc	18 (4***)	60	18
Scrth Bisc	12 (4***)	60 (30****)	10
Eggs	12	45	7 (****5)

* Жарочный шкаф Duke

** Prince Castle PHU

*** Если хранятся в PHU

**** Для ресторанов, продающих бисквиты

ПРИМЕЧАНИЕ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ NESCO MRB94 - Для правильной настройки времени приготовления в этом жарочном шкафу определите время, требующееся для приготовления полного пэна продукта (при помощи используемого значения "Макс на пэн") при приготовлении в позиции 1 и разделите на 2. Пример. Время приготовления целого пэна (9 шт.) котлет для сэндвича ВОППЕР в позиции 1 на жарочном шкафу составляет 6 минут. Введите в качестве времени приготовления 3 минуты.

Многие сложности в работе с системой KITCHEN MINDER™, могут быть быстро исправлены после проверки нескольких ключевых моментов. Прежде чем позвонить в службу технической поддержки, проверьте следующие моменты:

Кабели – Убедитесь в том, что все кабели, ведущие к/от KITCHEN MINDER™ и PHU имеют чистые и неповрежденные соединители на каждом конце. Проверьте, что все плоские серые кабели НЕ были куплены на месте. Телефонные провода НЕ позволят оборудованию функционировать правильно.

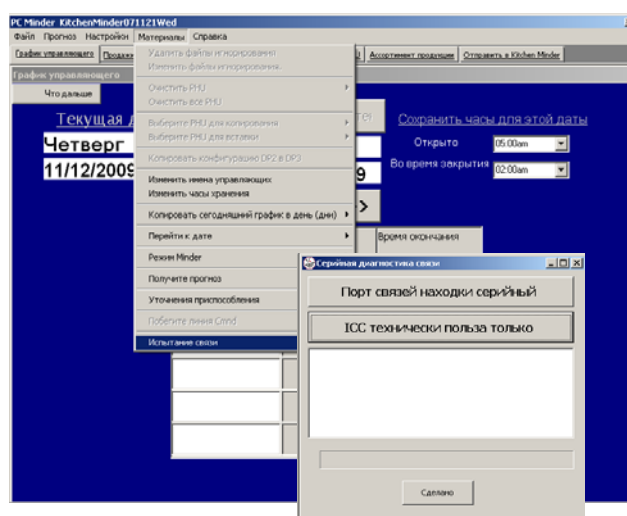
Порты – Осмотрите кабельные порты на KITCHEN MINDER™, блоках PHU и офисном компьютере. Удостоверьтесь в чистоте портов и отсутствии жирных загрязнений или посторонних предметов.

Настройки – Убедитесь, что все настройки программы PC MINDER™ и KITCHEN MINDER™ правильно установлены.

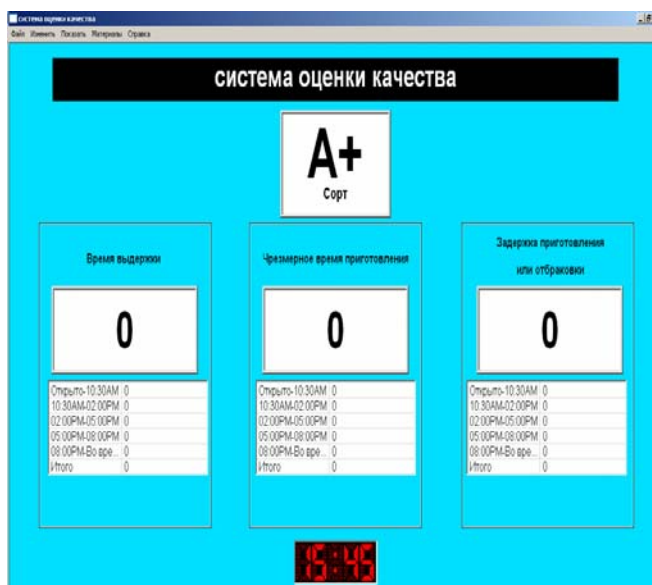
Проверка офисного компьютера

Программа PC MINDER™ - Если прогноз нельзя переслать в KITCHEN MINDER™ или отсутствует связь между QES™ и KITCHEN MINDER™, проведите коммуникационный тест для восстановления настроек коммуникационного порта (com-порта):

- Выберите из меню пункт "Сервис"
- Выберите "Коммуникационный тест". Откроется окно "Диагностика последовательных связей"
- Нажмите на "Найти порт последовательной связи". Это действие настроит установки com-порта для обеих программ - PC MINDER™ и QES™.

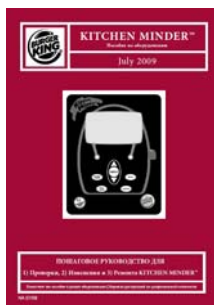


QES™ - Если при открытии программы QES™ на экране не отображается информация об ошибках за текущий день, проверьте настройки com-порта. Com-порт контролируется программой PC MINDER™. См. шаги выше для проверки связи.



Устранение неполадок – Пособие по оборудованию

Каждый менеджер должен знать, куда обращаться за дополнительной помощью по поводу системы KITCHEN MINDER™. Система KITCHEN MINDER™ - обязательный компонент оборудования, она должна всегда находиться в рабочем состоянии. Пособие по оборудованию KITCHEN MINDER™ должно содержать важные сведения об устранении неполадок. **Знакомьтесь с данным разделом пособия, имейте под рукой EEG для справки.**



Пособие по оборудованию KITCHEN MINDER™ (EEG):

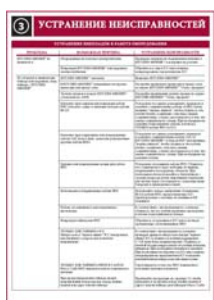
Доступное на OPS Connect, EEG является отличным инструментом для всех пользователей системы KITCHEN MINDER™. Оно состоит из нескольких разделов, которые помогают управленческой команде полностью использовать все возможности системы, а также содержит указания по разрешению обычных проблем. EEG состоит из четырех основных компонентов:



Проверки - Этот раздел рассказывает об основных областях, которые надо проверять, чтобы убедиться, что используются все возможности системы. RGM, старшие помощники и MUM должны ознакомиться с содержанием и регулярно проверять эти вещи.



Изменения - Здесь вы найдете инструкции о введении в программу информации и других изменений, которые могут время от времени потребоваться. Подробно рассмотрены такие вопросы как изменение часов работы, имен менеджеров, корректировка настроек продуктов и добавление новых продуктов.



Устранение неисправностей - Подробное руководство по выявлению и устранению неполадок в KITCHEN MINDER™, а также в программах PC MINDER™ и QES™. Следует внимательно ознакомиться с этим разделом, прежде чем обращаться в ICC или другие службы поддержки.



Контакты - Полный перечень всей контактной информации по системе KITCHEN MINDER™. Важно, чтобы MUM знал обо всех сложных ситуациях, в которых требуется связываться с любым из этих контактных лиц. Таким образом MUM будет продолжать учиться на опыте решения таких вопросов и будет лучше готов быстро разрешать их в будущем!

**ICC, техническая поддержка
877-ICC-8788**

**(Или местный представитель ICC на международных рынках)
Пн – Пт 8:00 – 20:00, восточное стандартное время.**

Вот пример возможного использования Пособия по оборудованию (EEG) KITCHEN MINDER™:

- Неправильно работает указатель MAKIN' THE GRADE™
- 7, раздел "Устранение неисправностей"
- Здесь перечислены самые распространенные неисправности, возможные причины их возникновения и предлагаемые способы их устранения

ПРОБЛЕМА	ВОЗМОЖНАЯ ПРИЧИНА	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ
Указатель MAKIN' THE GRADE™ не работает	Кабель Cat5 неплотно подсоединен или поврежден	Осторожно отсоедините, осмотрите и замените соединительные кабели cat5 от KITCHEN MINDER™ и указателя. Убедитесь, что кабельные соединители чистые, плотно подсоединены, а также удостоверьтесь в том, что зажим соединителя не сломан. При необходимости очистите кабель или замените поврежденный
	Кабель Cat5 подсоединен неправильно	Убедитесь, что кабель cat5 подсоединен к com-порту 4 на KITCHEN MINDER™ и порту Minder на указателе. (Рестораны, использующие MANAGER'S ASSISTANT™ и/или MINDER BUDDY™, – убедитесь, что кабель указателя подсоединен к com-порту 4 на MANAGER'S ASSISTANT™ или MINDER BUDDY™)
	Кабели неплотно подсоединены, повреждены или подсоединены неправильно	Выполните все ранее описанные шаги по выявлению и устранению неисправностей, чтобы проверить состояние и качество соединения кабелей и портов

УСТРАНЕНИЕ НЕПОЛАДОК В РАБОТЕ PC MINDER™

ПРОБЛЕМА	ВОЗМОЖНАЯ ПРИЧИНА	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ
Часы работы неправильно отображаются на вкладке "Трафик менеджера"	Неправильные стандартные настройки часов работы	Проверьте правильность настройки часов работы, перешлите изменения в KITCHEN MINDER™ (вкладка "Трафик менеджера", "Сервис"/ "Изменить часы работы")
При работе с PC MINDER™ отображается неправильный язык	Неправильно настроен язык	Выберите нужный язык (вкладка "Трафик менеджера", "Настройки"/"Язык")

УСТРАНЕНИЕ НЕПОЛАДОК В РАБОТЕ QES™

ПРОБЛЕМА	ВОЗМОЖНАЯ ПРИЧИНА	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ
Отсутствуют графики в QES™ или данные о ресторане в QES™ Online	KITCHEN MINDER™ выключен на ночь	Убедитесь, что KITCHEN MINDER™ ночью не выключается. Проверьте питание, чтобы убедиться, что оно не прерывается при закрытии ресторана
	Офисный компьютер выключен на ночь	Оставьте офисный компьютер включенным на ночь
	Неправильные настройки связи в программе QES™	Откройте программу QES™, выберите "Редактировать"/ "Заключительная задача дня" Нажмите кнопку "Широкополосное подключение" или "Телефонная линия" в зависимости от конфигурации ресторана. Если для ресторанов, не имеющих широкополосного подключения, нужен номер телефона для подключения по телефонной линии, обратитесь в ICC или к своему международному представителю ICC



На страницах 8, 9 и 10 есть еще раздел об устранении неисправностей в программе PC MINDER™. Раздел об устранении неисправностей в программе QUALITY EVALUATION SYSTEM™ расположен на стр. 10. Оба этих раздела также содержат пункты "Возможная причина" и "Устранение неисправности" для помощи в разрешении потенциальных проблем.

На последних страницах пособия EEG (стр. 12-17) находятся некоторые очень полезные, но нечасто требующиеся сведения, например:

- KITCHEN MINDER™, тест местоположения продукта
- Программирование панелей таймера Prince Castle для использования с системой KITCHEN MINDER™
- Программирование PHU всех типов
- Действия по активации функции энергоэффективности MPB 94
- Программирование панели ВОПЕР™ в PHU



- Система QUALITY EVALUATION SYSTEM™ является ключевым компонентом системы KITCHEN MINDER™. Она позволяет управляющей команде ресторана контролировать то, как члены команды выполняют процедуры обеспечения качества блюд, каждую минуту каждого рабочего дня.
- Доступ к этой и другой информации высшее руководство ресторана получает через сайт QES Online™. Регулярно пользуясь сайтом QES Online™, MUM/франшизополучатель могут помочь своим RGM в разработке конструктивных планов работы для повышения качества блюд и удовлетворенности посетителей.

QES Online™ использует дополнительную систему цветовых рейтингов, не входящую в отчеты QES™ на уровне отдельного ресторана:

ОТЛИЧНЫЙ РЕЙТИНГ = ОЦЕНКИ А и В

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО = ОЦЕНКИ С

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО = ОЦЕНКИ D и F

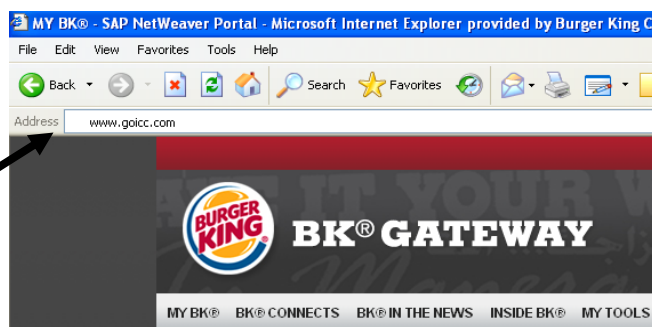
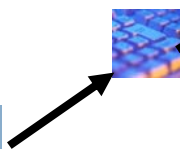
- База данных системы QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES Online™) находится на сайте ICC (www.goicc.com).
- Чтобы получить доступ, один или больше ресторанов должны каждый вечер подавать данные QES™ в ICC. Это должно происходить после нормальной установки системы KITCHEN MINDER™.
- /MUM должен связаться с ICC для настройки пользовательской информации для QES Online™ по тел. 877-ICC-8788 (или с местным представителем ICC в отделе международных рынков.)
- Будьте готовы предоставить ICC все полные имена, электронные адреса пользователей из числа высшего руководства ресторана, а также номера ресторанов, которые должен иметь возможность видеть каждый пользователь.
- Управленческая информация может быть индивидуально настроена с учетом потребностей отдельных франчайзинговых групп.

Чтобы войти на сайт QES Online™ в первый раз:

ШАГ 1: Напечатайте

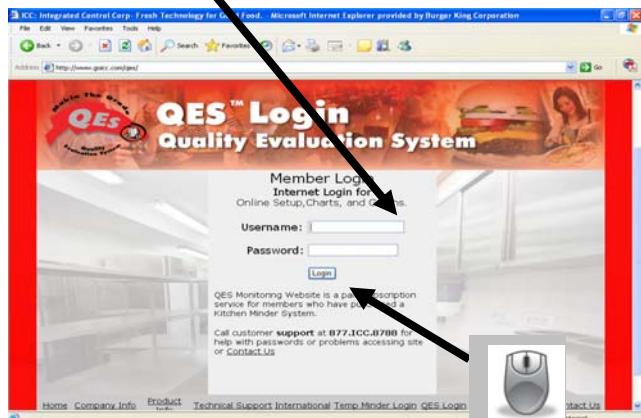
www.goicc.com

в строке интернет-браузера



ШАГ 2: После открытия сайта ICC нажмите на кнопку "Войти в QES™", как показано на картинке

ШАГ 3: Введите имя пользователя в поле "Имя пользователя". Введите временный пароль в поле "Пароль". Нажмите на кнопку "Вход"



Первоначальная настройка - Выберите предпочтительный для вас способ отображения данных QES™.

ШАГ 5: Выбрав "Нет", вы исключаете данные о завтраках из просмотра сводных данных за день/неделю/месяц. Данные о завтраках могут искусственно раздуть итоговые показатели для ресторанов со средними и ниже средних продажами в период подачи завтраков. Мы рекомендуем указывать "Нет", так как обычно в период подачи завтраков в РНУ находятся всего два-три продукта.

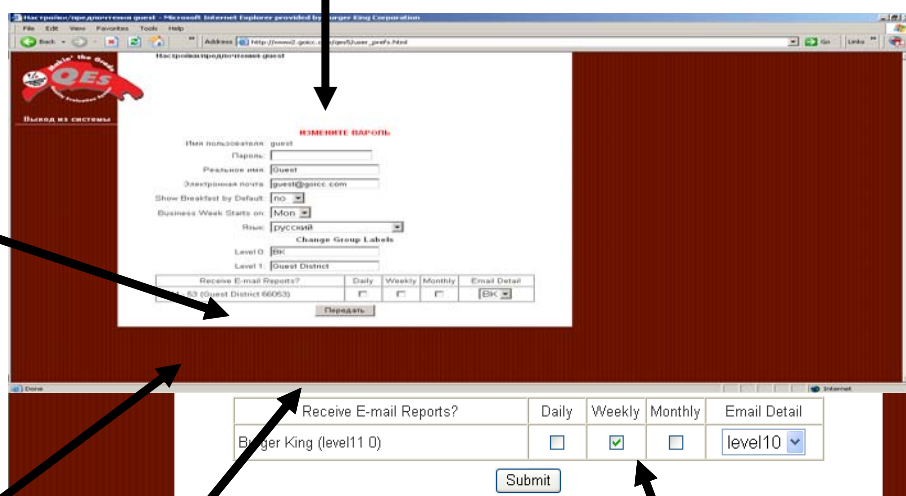
ШАГ 6: Начало рабочей недели – Выберите день, в который в вашей организации начинается рабочая неделя, чтобы отчеты QES™ согласовывались с другими рабочими отчетами

ШАГ 7: Язык – Выберите нужный язык

ШАГ 4: Открывается страница "Настройки пользователя"

Введите свой новый пароль.

На экране "Настройки пользователя" доступны дополнительные данные.



ШАГ 8: Получение электронных отчетов – ICC будет автоматически посылать итоговые отчеты в вашей сфере ответственности с частотой, выбранной вами для отчета "Средние результаты по ресторану". Большинство выбирают ежедневные отчеты. Сделав выбор, нажмите "Отослать"

После входа в систему отображается страница с данными по району.

Опции меню

Главная страница – Возвращает пользователей на главную страницу, для возвращения обратно потребуется снова войти в систему

Настройки пользователя – Возвращает пользователя на страницу установок/настроек для изменения любых настроек, например, пароля, рассылки

После ухода со страницы с данными по району появляется новая ссылка - **Back to District** - для возврата на эту страницу

Показывать данные о завтраках – Показывает оценки/результаты за период подачи завтраков для отдельных ресторанов. Просматриваемые в данный момент результаты могут отображаться с включением или без включения в итоговые цифры данных за время суток

Показывать подробно - Подробная информация об ошибках по просматриваемым в данный момент ресторанам

Электронный отчет за неделю – Просмотр последних данных, посланных вам по электронной почте

Оценочный график за день – Выводит график за день или за неделю для просматриваемых в данный момент ресторанов, который можно сохранить, распечатать или отослать на электронный аккаунт (см. фотографии ниже)

Оценочный график за неделю – Выводит график за день или за неделю для просматриваемых в данный момент ресторанов, который можно сохранить, распечатать или отослать на электронный аккаунт (см. фотографии ниже)

График за день

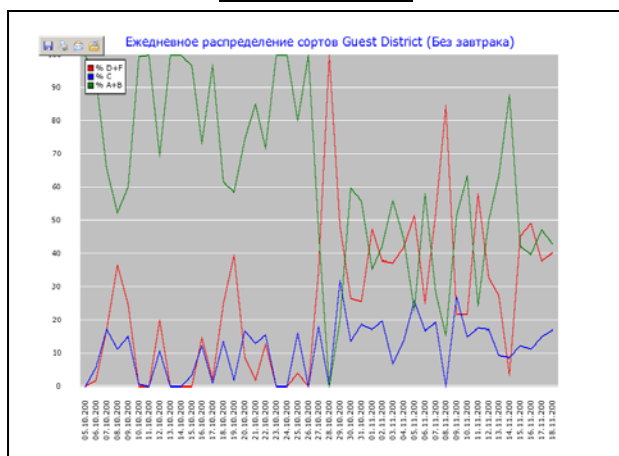
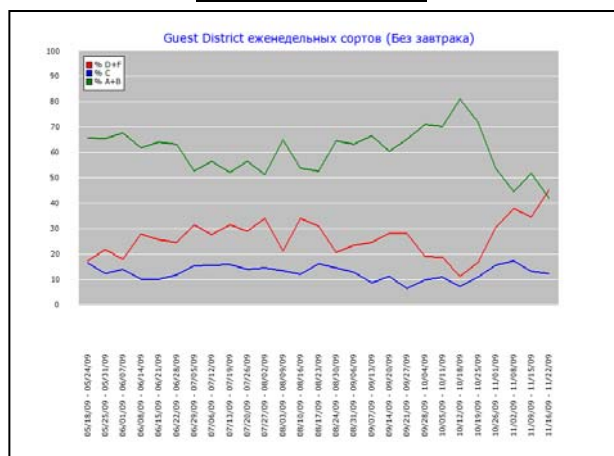


График за неделю



На вашу районную страницу выводятся три отчета. Каждый из этих отчетов разъясняется ниже.

"Просмотр в Excel" – Экспорт и индивидуальная настройка табличных данных (доступно для всех отчетов QES Online™)

Функция детализации - Щелкнув по любому подчеркнутому у пункту в QES Online™, вы увидите более подробные данные по выбранной позиции

По ресторану - вертикальное отображение

По региону/группе - горизонтальное отображение

QES Online™

Home | Company Info | Products | Tech Support | International

Integrated Control Corp.

7 day

Average by BK

06/30/2009 - 07/06/2009

Contact Us: 1.877

View in Excel

Logout

Окошко дней - Выберите отрезок времени для просмотра в днях (1-31 день)

Окошко дат – Укажите конечную дату выбранного отрезка времени (предыдущие 6 месяцев до последнего периода)

		% of Time		
		Below standard	At Standard	Excellence
D: BK				
H: <u>H</u>		52.9	21.3	25.8
B: <u>B</u>		38	19.4	42.6
W: <u>W</u>		36.8	28.3	34.9
O: <u>O</u>		26.6	10.7	62.7
K: <u>K</u>		10.9	10.9	78.2
R: <u>R</u>		7.4	7.4	85.2
P: <u>P</u>		5.7	5.7	88.7
Average		32.6	15.7	51.7

Отчет 1 - Средние результаты по ресторану - Совокупные данные по региону отображаются внизу отчета

View in Excel

Daily Average % of Time by BK

Bel Std, At Std., At Exc.

Day	H	B	W	O	K	R	P	Below Standard	At Standard	At Excellence
07/06/2009	57.4	-	-	3.8	-	-	-	30.8	15	54.2
07/05/2009	67.9	-	-	100	-	-	-	84.1	8.4	7.5
07/04/2009	27.8	-	-	7.7	-	-	-	17.9	26.4	55.7
07/03/2009	35.2	-	-	20.8	-	-	-	28	18.7	53.3
07/02/2009	27.8	-	-	3.7	-	-	-	15.7	25.9	58.3
07/01/2009	100	10.7	34	22.6	-	14.8	3.8	35.9	10.3	53.8
06/30/2009	55.6	35.2	39.6	-	10.9	5.6	7.5	24.8	15.8	59.1

Отчет 2 - Средний % времени за день для ресторана - Показывает результаты за предыдущие 7 дней по отдельности и в совокупности за неделю

View in Excel

Weekly Average % of Time by BK

Bel Std, At Std., At Exc.

Week of	H	B	W	O	K	R	P	Below Standard	At Standard	At Excellence
06/29/2009	52	40.3	38.3	17.7	10.9	12.4	10.6	28.7	15.8	55.6
06/22/2009	28.3	50.8	34.5	26.2	2.8	4.1	20.8	23.7	13.3	62.9
06/15/2009	55.5	70	50.4	24.9	2.1	6.4	13.7	28.7	12.9	58.4
06/08/2009	43.7	53.4	41.5	20.8	7.2	1.3	5.7	28.6	14.9	56.5
06/01/2009	40.7	15.5	49.5	15.1	3.5	14.1	4.7	20.6	16.4	63
05/25/2009	42.9	29.3	70.1	9	1.6	7.5	7.5	22.5	13.2	64.3
05/18/2009	37	23.9	47.7	12.1	1.9	11.9	4.9	19.2	16.7	64.1
05/11/2009	34.5	37.9	14	7.2	0.8	16	6.9	17.3	14.4	68.3
05/04/2009	50.3	27.3	56.6	23.1	16.3	24.3	3.8	28.6	15.6	55.8
04/27/2009	69.2	35.7	79.8	26.2	31.4	27.9	4.9	41.3	13.6	45.1
04/20/2009	26.3	29.6	43.4	7.4	8	6.2	2.4	17.2	14.8	67.9
04/13/2009	40.6	31.1	37.5	24.5	38.7	24.1	11.1	34.6	25	40.4

Отчет 3 - Средний % времени за неделю для ресторана

Показывает недельные результаты как по отдельным ресторанам, так и по региону/группе за предыдущие 6 месяцев и может помочь в анализе тенденций эффективности работы в динамике. Результаты для ресторана отображаются вертикально, результаты для региона/группы отображаются горизонтально (также как в отчете №2)

Щелкните мышкой по подчеркнутому ресторану в первоначальном окне просмотра и откроется новый экран для выбранного ресторана

Теперь вы видите комплект отчетов для выбранного ресторана. Отображаемая дата показана в ниспадающем окне и может быть изменена на любую дату за предыдущие шесть месяцев

Для рейтинговой оценки периодов используется цветовая кодировка

ОТЛИЧНО - Только А или В во всех 15-минутных периодах

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – Не менее одного 15-минутного периода с оценкой С, отсутствуют 15-минутные периоды с оценкой D или F

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – Не менее одного 15-минутного периода с оценкой D или F

Выбранный прогноз – В этом поле отображается время, когда ресторан передал прогноз продаж/ассортимента продуктов из офисного компьютера в KITCHEN MINDER™. Это должно производиться не менее чем за 15 минут до открытия ресторана

Выполнение этого действия более одного раза в день не наказывается

Смена времени суток – В этом поле отображаются все изменения времени суток, сделанные в системе KITCHEN MINDER™, а также время, когда это произошло. Выполнение этих двух пунктов должно четко контролироваться высшим руководством ресторана, чтобы быть уверенным в том, что ресторан правильно использует систему KITCHEN MINDER™

Прокручивая вниз экран "Отчеты уровня ресторана по дате", можно просмотреть следующие отчеты:

Оценки за 15-минутные периоды

Все 15-минутные оценки за час отображаются вертикально под каждым часом выбранного дня

Оценки за 15-минутные периоды усредняются, чтобы определить итоговую оценку работы ресторана за день

Сорта по 15 минут																							
AM												PM								AM			
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	
F	A	A	A	B	C	A	A	A	B	C	A	A	A	B	B	F	C						
B	A	A	A	A	C	A	A	A	B	D	A	A	A	A	A	F	C						
A	A	A	A	B	A	A	B	A	C	D	A	A	B	B	B	C	B						
B	A	A	B	B	A	A	B	A	C	B	A	A	B	B	C	B	D						

Детализация оценок

Отображается процент 15-минутных периодов за день, в течение которых ресторан находился на каждом оценочном уровне

Сведения по сортам

%A	%B	%C	%D	%F
51,4	25	15,3	4,2	4,2

Ошибки менеджера

Отображается подробная информация по смене каждого менеджера за просматриваемую дату, а также итоговая оценка за каждую смену



Щелкнув мышкой по имени менеджера (здесь "менеджер 1" и "менеджер 2"), вы откроете подробный отчет о работе смен выбранного менеджера за последние 6 месяцев. Щелкнув мышкой по подчеркнутой дате, вы откроете подробный отчет о работе ресторана за выбранную дату.

Это великолепный источник информации для планирования обучения по KITCHEN MINDER™.

Ошибки управляющего						
Время начала	Время окончания	Управляющий	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержка	Итого Grade
06:00	16:00	Manager 1	12	7	35	54 A-
16:00	00:00	Manager 2	20	10	60	90 B

Ошибки по времени суток					
Время суток	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержка	Итого	Grade
6:00am - 10:30am	1	6	12	19	A-
10:30am - 2:00pm	3	0	20	23	A-
2:00pm - 5:00pm	13	4	4	21	B
5:00pm - 8:00pm	2	3	4	9	A
8:00pm - Close	13	4	55	72	C+
Итого	32	17	95	144	

Ошибки по временам суток

Отображается количество ошибок каждого типа, а также оценка за каждое время суток. Итог за день отображается внизу отчета



Обратите внимание, что времена суток в этом варианте просмотра не совпадают с временами суток, используемыми в программе PC MINDER™.

Ошибки по продукту, Daypart 1					Ошибки по продукту, Daypart 2					Ошибки по продукту, Daypart 3				
Продукт	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержка	Итого	Продукт	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержка	Итого	Продукт	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержка	Итого
Bisc	1	1	2	4	Burger	2	5	9	16	Burger	0	0	0	0
Saus	0	2	19	21	On Chk	6	1	8	15	On Chk	0	0	0	0
Bk Egg	0	2	4	6	Tender	8	0	10	18	Tender	0	0	0	0
CHSTOT	0	1	5	6	Whpr	5	3	11	19	Whpr	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0	Totpr	4	1	2	7	Totpr	0	0	0	0
Cyrl	0	0	0	0	Fish	0	1	4	5	Fish	0	0	0	0
On Chk	0	0	0	0	Cyrl	0	0	3	3	Cyrl	0	0	0	0
Totpr	0	0	0	0	CHSTOT	0	3	6	9	CHSTOT	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0	SPCHN	1	0	7	8	SPCHN	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0	CHFRY	0	0	0	0	CHFRY	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0	Steak	3	0	22	25	Steak	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0	Vegge	0	0	0	0	Vegge	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0	Mac&Ch	0	0	0	0	Mac&Ch	0	0	0	0
Totpr	0	0	0	0	Steak	0	0	0	0	Steak	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0	Vegge	0	0	0	0	Vegge	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0	Bohuts	1	0	14	17	Bohuts	0	0	0	0
CHFRY	0	0	0	0	Mac&Ch	0	0	0	0	Mac&Ch	0	0	0	0
Итого	1	6	37	44	Итого	32	14	95	142	Итого	0	0	0	0

Ошибки по продуктам

Отображается количество ошибок каждого типа и совокупно для каждого продукта. Продукты, используемые в период подачи завтраков, показаны во время суток 1, продукты стандартного меню - во время суток 2 и время суток 3



Другой индикатор, назначает ли менеджер ночной смены время суток 3, это "Кол-во ошибок по продуктам, время суток" – время суток 3. Если ошибок нет, вероятно, DP 3 не используется.

Всего ошибок за день

Отображается подробная информация для выбранного ресторана по дате, за период до 6 предыдущих месяцев. Этот отчет очень полезен при анализе тенденций эффективности работы в динамике

День	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержка	Итого	Нижняя норма	Норма	Превосходство
22.03.2009	32	17	95	144	0,3	15,3	76,4
21.03.2009							
20.03.2009	17	17	25	59	0	1,4	98,6
19.03.2009	23	22	10	55	0	2,8	97,2
18.03.2009	19	31	18	66	0	4,2	95,8
17.03.2009	19	19	36	72	0	4,2	95,8
16.03.2009	11	19	19	49	0	0	100
15.03.2009	27	18	67	112	5,6	6,9	87,5
14.03.2009	20	29	165	214	13,9	9,7	76,4
13.03.2009	24	18	70	112	1,4	4,2	94,4
12.03.2009	13	45	26	84	1,4	4,2	94,4
11.03.2009	9	25	60	122	0	5,6	94,4
10.03.2009	6	31	86	123	1,4	1,4	97,2
09.03.2009	13	30	90	133	0	4,2	95,8
08.03.2009	37	26	253	316	29,2	12,5	58,3
07.03.2009	38	24	149	211	16,7	11,1	72,2
06.03.2009	15	23	93	131	0	9,7	90,3
05.03.2009	13	33	98	144	2,8	5,6	91,7
04.03.2009	9	33	50	92	0	0	100

Эффективное обучение

Зачем нужно обучение?

- Правильно проведенное обучение может положительно повлиять на эффективность работы ресторана и повышение уверенности менеджера по мере того, как совершенствуются знания и способность соблюдать стандарты BURGER KING® при приготовлении блюд, хранении готовых продуктов и выбрасывании продуктов.

В чем состоят обязанности MUM?

- Чтобы реализовать долговременные перемены и постоянное совершенствование работы KITCHEN MINDER™, MUM должны не только в совершенстве знать KITCHEN MINDER™ и QES™, они должны:
 - Уметь эффективно обучать менеджеров
 - Использовать 4 шага эффективного обучения (см. ниже) для планирования и проведения эффективного обучения по работе с KITCHEN MINDER™

Как часто проводится обучение?

- Рекомендуется проводить обучение через 45 дней после прохождения начального курса обучения и затем раз в квартал для контроля за показателями работы

4 шага эффективного обучения

- 1) **Анализ...**данных QES™ и QES Online™
- 2) **Анализ...**возможностей при помощи наблюдений внутри ресторана
- 3) **Оценка и приоритезация** ключевых выводов, полученных при выполнении шагов 1 и 2
- 4) **Проведение обучения...**для повышения удовлетворенности посетителей

Обзор процесса обучения по KITCHEN MINDER™

За 2 недели

- Запланировать дату и время с менеджером ресторана
 - Необходимо привлечь дополнительного менеджера для руководства сменой
- Запланируйте 2½ часа на посещение ресторана

За 1 - 2 дня – примерно 1 час в офисе MUM

- Проанализируйте данные по ресторану на сайте QES Online™ (*Анализ данных, QES™ – 1 шаг обучения*)
- Используйте специальную форму для сбора данных (см. Приложение) для организации данных

День посещения - 2½ часа

- Проверьте прогноз продаж на командной станции и знания менеджера о планируемых продажах
- Выполните 5-минутную проверку KITCHEN MINDER™
- Воспользуйтесь Памяткой KITCHEN MINDER™ по обучению для MUM, раздел "Обязанности менеджера ресторана" (*анализ данных, наблюдения внутри ресторана – 2 шаг обучения*)
 - PC MINDER™ – 15 минут
 - KITCHEN MINDER™ – 60 минут
 - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 минут
- Система KITCHEN MINDER™ – Планировщик обучения для MUM – 15 минут (*оценка и приоритезация – 3 шаг обучения*)
- Проведение обучения с менеджером ресторана - 30 минут (*обучение для повышения удовлетворенности посетителей - 4 шаг обучения*)

Планирование с целью совершенствования работы с KITCHEN MINDER™

В этих разделах показан порядок действий при анализе качества работы ресторана и отдельных сотрудников на основании данных QES Online™ и наблюдений внутри ресторана с помощью Памятки KITCHEN MINDER™ по обучению для MUM. Используя форму для сбора данных, определите приоритетность возможностей для обучения с помощью Планировщика обучения для MUM системы KITCHEN MINDER™.

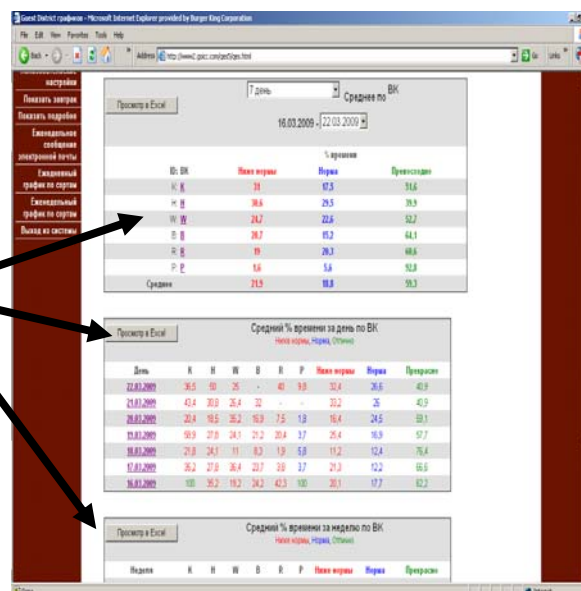
ШАГ 1: Анализ данных QES Online™

Воспользуйтесь формой из Приложения для записи информации, которую вы собрали из этих отчетов.

Рестораны располагаются в соответствии с их "неудовлетворительными" оценками, при этом рестораны с наименьшей оценкой размещаются вверху списка.

А) Для начала анализа просмотрите 3 отчета на главной странице QES Online™ Report. Сравните показатели качества работы ресторанов - между собой и по отношению к средним цифрам. Щелкните мышкой по ниспадающему окну наверху страницы, чтобы изменить длительность отчетного периода с 1 до 31 дня, а также неделю, месяц и год для определения даты отчета.

Помните, что эту информацию можно экспортировать в Excel для создания ваших



В) Чтобы получить доступ к информации по одному ресторану, щелкните мышкой по подчеркнутому номеру ресторана.

Примечание: В этом отчете номера ресторанов были изменены на буквенные обозначения, чтобы скрыть, о каком ресторане идет речь.

Просмотр в Excel		7 день	Среднее по BK	
		18.06.2009 - 24.06.2009		
ID: BK		Ниже нормы	Норма	Превосходно
H: <u>H</u>	48,1	37		14,8
B: <u>B</u>	45,6	12,4		42
W: <u>W</u>	45,3	19,5		35,2
P: <u>P</u>	20,3	8,5		71,2
R: <u>R</u>	5,5	7,4		87,1
K: <u>K</u>	3,4	3,4		93,1
Среднее	25,6	11,3		63,1

23.06.2009

Оценка: **Ниже нормы**

Forecast Selected: 06:03

Переключение времени суток: 10:18 (1=>2)

Сорта по 15 минут														
AM					PM					AM				
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
A	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B
A	A	A	B	C	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A
A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	D

Сведения по сортам					
%A	%B	%C	%D	%E	%F
80,6	16,7	1,4	1,4	0	

Ошибки управляющего						
Время начала	Время окончания	Управляющий	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержки	Итого Grade
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34 A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30 A

Ошибки по времени суток					
Время суток	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержка	Итого	Grade
6:00am - 10:30am	2	7	10	19	A
10:30am - 2:00pm	5	2	1	8	A
2:00pm - 5:00pm	4	4	2	10	A
5:00pm - 8:00pm	2	1	3	6	A
8:00pm - Close	6	12	3	21	A-
Итого	19	26	19	64	

С) Приступите к анализу, делая записи в специальной форме.

В этом примере отметьте, что ресторан получил оценку "неудовлетворительно", потому что он получил одну оценку "D" во время одного 15-минутного периода.

Далее отметьте, что этот ресторан отослал прогноз только в 6:03 утра. Передача прогноза в систему KITCHEN MINDER™ после открытия ресторана или после плановой пересменки наказывается оценкой "F" до момента отправки прогноза.

Также отметьте, что в этом ресторане не использовалось время суток 3. Если бы время суток 3 было использовано, справа от текущей информации была бы запись о времени смены и времени, которое ресторан изменил.

Занесите в форму детализацию оценок.

В отчете "Ошибки менеджера" обратите внимание на типы ошибок и когда они произошли. Цель добиться отсутствия ошибок не стоит. Всегда должны быть перечислены имена менеджеров. Если это не так, вместо имен в программу можно ввести "Менеджер дневной смены" или "Менеджер ночной смены". Это может также указывать на то, что прогнозы загружаются прямо из KITCHEN MINDER™, что возможно только в качестве экстренной меры. Имена менеджеров используются для правильной диагностики эффективности работы менеджера.

Отчет "Ошибки по временам суток" отражает типы совершенных ошибок и время суток, когда они были совершены. Этот отчет может помочь выявить возможность во время определенного времени суток или в течение всех времен суток. Для полноты информации этот отчет можно использовать вместе с отчетом "Ошибки по продуктам". В качестве примера посмотрите на отчет "Ошибки по продуктам" и отметьте 9 ошибок превышения времени хранения готовых продуктов по специальным продуктам. Теперь посмотрите на отчет "Ошибки по временам суток" и отметьте, что 5 из 9 ошибок превышения времени хранения готовых продуктов произошли в период с 10:30 утра до 14:00.

Ошибки по продукту, Daypart 1				
Продукт	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержки	Итого
Bisc	1	1	1	3
Saus	1	2	0	3
Bk Egg	0	2	0	2
CHSTOT	0	2	9	11
Burger	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
FTst	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Итого	2	7	10	19

Ошибки по продукту, Daypart 2				
Продукт	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержки	Итого
Burger	1	4	0	5
Or Chk	0	1	0	1
Tender	2	1	1	4
Whpr	0	4	0	4
Tcrisp	2	2	0	4
Fish	3	1	0	4
Cgrill	0	1	0	1
CHSTOT	2	2	0	4
SPCHKN	0	1	0	1
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	4	1	4	9
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	3	1	4	8
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Итого	17	19	9	45

Ошибки по продукту, Daypart 3				
Продукт	Время выдержки	Чрезмерное время приготовления	Задержки	Итого
Burger	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
CHSTOT	0	0	0	0
SPCHKN	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Итого	0	0	0	0

После завершения анализа данных в этой форме выберите дополнительные дни и выполните такой же анализ. Можно заметить тенденции. Чтобы сохранить организованность, используйте специальную форму. Положите форму, отчеты QES™, а также незаполненную памятку по обучению для MUM и Планировщик обучения для MUM в папку-регистратор. Теперь вы готовы дня через два посетить ресторан.

ШАГ 2: Анализ возможностей при помощи наблюдений внутри ресторана

В день посещения ресторана менеджер ресторана должен быть с вами пока его помощник руководит сменой, как и было запланировано за 2 недели до этого. Начните с проверки прогноза продаж на командной станции и осведомленности менеджера о планируемых продажах. Выполните 5-минутную проверку KITCHEN MINDER™. Не забудьте записывать наблюдения в специальной форме, куда вы заносили анализ QES™ Online.



KITCHEN MINDER™

5-минутная проверка



Проверьте следующее на KITCHEN MINDER™

Нажмите кнопку "Статус продукта":

A. Правильное ли время?
 Если нет, нажимте кнопку "Меню", при помощи кнопок со стрелочками выберите и выделите "Установить время". Нажмите клавишу "Выборать". При помощи клавишей со стрелочками измените значения и нажмите "Выборать" для перехода к следующей настройке. Когда закончите, воспользуйтесь клавишей "Установить время".

B. Правильен ли прогноз продаж?
 Сравните текущие данные о полученных продажах на экране с цифрами продаж на командной станции. Проверьте используемый прогноз, выбрав "Меню", затем выведите на экран дату.

B. Правильно ли увеличение/уменьшение уровня продаж?
 Менеджер должен объяснить любое значение, кроме 000. Для исправления выберите клавишу "Уровень продаж", используйте кнопки со стрелочками для увеличения/уменьшения значения на 5% за раз, затем нажмите на "Выборать", чтобы зафиксировать изменения.


G. Правильно ли установлено время суток?
 Используйте кнопку "Время суток" для изменения этой настройки.



KITCHEN MINDER™ Data Collection Worksheet	
<p>GES™ Online Data Observations</p> <p>Not all products are properly programmed - incorrect max per pan and min per pan not set.</p> <p>Support 3 is not set-up. Product is not programmed in BPLs and timer bars are not labeled.</p> <p>The sales level adjustment was set at +20%. The manager was not</p>	<p>MUM Coaching Tool Observations</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>


Далее заполните Памятку KITCHEN MINDER™ по обучению для MUM вместе с менеджером ресторана. Вместе делайте наблюдения и используйте эту возможность для проверки знаний менеджера. У вас уйдет чуть больше 1½ часов на полный просмотр данных программы PC MINDER™, системы KITCHEN MINDER™ и QUALITY EVALUATION SYSTEM™

Теперь перенесите ваши "нет" (возможности) из памятки по обучению для MUM в правую колонку формы для сбора данных.



KITCHEN MINDER™

Data Collection Worksheet



<p>QES™ Online Data Observations</p> <p><i>Not all products are properly programmed – incorrect max per pan and min per pan not set.</i></p> <p><i>Support 3 is not set-up. Product is not programmed in PPMs and timer bars are not labeled.</i></p> <p><i>The sales level adjustment was set at +20%. The managers was not</i></p>	<p>MUM Coaching Tool Observations</p> <p><i>The sales level adjustment was set at +20%. The managers was not aware nor did they know how to reset to 000.</i></p> <hr/> <p><i>Team members are not using the checkmarks to signify product is cooking. Observer 2 overcooks – ham & Whopper.</i></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[illegible]

Попросите менеджера ресторана открыть QES™ и распечатать отчеты за уже проанализированный вами день, чтобы он/она мог(ла) просмотреть данные. Затем проверьте, знает ли он/она, как анализировать данные о работе ресторана.

ШАГ 3: Оценка и приоритезация

Используйте данные QES Online™, позиции, обозначенные словом "нет" в памятке по обучению, ваши наблюдения (все из заполненной формы) и перечислите возможности в действии 1 Планировщика обучения для MUM. Выявите позиции, соответствующая корректировка которых будет иметь наибольшее положительное воздействие на качество продукта и общую удовлетворенность посетителей.

Система KITCHEN MINDER™ - Планировщик обучения для MUM

Инструктор (MUM) _____	Дата учебного занятия _____
Тема обучения _____	Время _____
Обучаемый _____	Место _____

Учебное занятие	
<div style="background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1 Цель - Какая имеется возможность (предоставить вспомогательную информацию / отчеты) (Приложить копии документов) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"> <p>Перечислите не больше 3 приоритизированных возможностей из формы сбора данных. Приложите документы.</p> </div>	<div style="background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2 Какие ожидаются результаты (Попросить помощь при исправлении возможностей) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"> <p>Перечислите ожидаемые результаты от каждой исправленной возможности.</p> </div>
<div style="background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 3 Что является причиной этого </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"> <p>Возможная причина? Оборудование, обучение и, может, руководство? Выполняет ли менеджер правильные процедуры?</p> </div>	<div style="background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 4 Какие возможные решения для исправления данной возможности </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"> <p>Здесь перечислите все возможные решения.</p> </div>
<div style="background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 5 Какие особые действия должен предпринять: </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"> <p>Здесь вы оба договариваетесь о том, что каждый из вас должен сделать для исправления ситуации. В качестве MUM ваша роль может состоять в том, чтобы контролировать его усилия и высказывать свое мнение.</p> </div>	<div style="background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 6 Согласованные последующие даты </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 150px;"> <p>Всегда хорошо наметить контрольные даты для оценки промежуточных результатов и, при необходимости, перенаправления усилий.</p> </div>

Этот раздел должен
быть заполнен при
назначении даты
обучения.

ШАГ 4: Обучение для совершенствования работы с KITCHEN MINDER™

Действия 1 и 2 в Планировщике обучения для MUM системы KITCHEN MINDER™ - элементы шага "Оценка и приоритезация".

Шаги 3-6 выполняются во время обучения. После перечисления возможностей пройдите с менеджером ресторана последовательно по всем вопросам и получите его/ее твердое обещание сделать необходимые исправления.

Общайтесь поддерживая менеджера во всех соответствующих действиях. Менеджер ресторана может захотеть переобучить помощника менеджера, воспользовавшись Пособием по обучению работе с KITCHEN MINDER™ среднего уровня. Ваша поддержка может выражаться в посещении ресторана и контроле за результатами.

Используйте эти разделы для записей во время обучения и дальнейшего контроля. Для лучшей организации держите все в одном месте.

После того, как менеджер ресторана внес необходимые исправления, признайте его достижения и просмотрите еще раз первоначальный план, чтобы посмотреть, нет ли еще возможностей, которыми можно было бы заняться. Если такие возможности есть, составьте новый планировщик обучения или снова начните весь процесс.

Приложение

Памятка по обучению для MUM

Форма KITCHEN MINDER™ для сбора данных

Планировщик обучения для MUM

