

Работа с KITCHEN MINDER™, курс обучения, средний уровень.

Курс обучения среднего уровня знакомит нас с предусматриваемыми системой KITCHEN MINDER™ обязанностями старшего помощника и менеджера ресторана.

Сейчас вы более подробно познакомитесь с СИСТЕМОЙ KITCHEN MINDER™, уделяя особое внимание двум типам ПО, которые входят в систему:

- 1) PC MINDER™
- 2) QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

Если вы занимаетесь по этой рабочей тетради под руководством инструктора, выполняйте его указания и используйте следующие ресурсы:

- KITCHEN MINDER™- Пособие по оборудованию
- Полная и функционирующая система KITCHEN MINDER™

Если вы занимаетесь самостоятельно, возьмите еще и Пособие для руководителя, средний уровень, написанное для того, чтобы MUM мог проводить занятия со старшим помощником менеджера и менеджером ресторана. Если MUM не может помочь вам с учебой, вы все равно можете пользоваться Пособием для руководителя и выполнять все соответствующие упражнения из рабочей тетради.

Почему следует использовать KITCHEN MINDER™?



Логистическая регрессия, полученная в результате факторного анализа
 n=305,847, систематизировано с точностью 86,0% (1 апреля – 30 июня 2005 г.)
 Данные графика по каждому параметру представляют β веса, полученные в результате анализа.

Приведенный выше график показывает важность для общей удовлетворенности посетителей ресторана разных аспектов, из которых складываются впечатления посетителей.

Перечислите самый важный (самые важные) аспект(ы) восприятия посетителя?

Температура и вкус блюда

Как система KITCHEN MINDER™ может помочь улучшить температурно-вкусовые характеристики блюд?

Вооружает руководство инструментом информирования о том, как можно в течение дня улучшать качество блюд.

Помогает обеспечить последовательность, что улучшает температурно-вкусовые характеристики блюд.

Преимущества применения системы KITCHEN MINDER™

KITCHEN MINDER™

✓ Простота

PLS:

- ✓ Команда пользуется часами и бумажными таблицами для определения потребностей в приготовлении.
- ✓ Технологические карты и графики часто кладутся не в то место, повреждаются или теряются среди других средств коммуникации.
- ✓ Приготовление массовым способом осуществляется непоследовательно, что приводит к образованию больших объемов отходов и снижению скорости обслуживания.

KITCHEN MINDER:

- ✓ Таймер PHU и экран KITCHEN MINDER упрощают процесс для команды.
- ✓ KITCHEN MINDER устанавливается в производственной зоне и ежедневно обновляется точными данными.
- ✓ Члены команды сверяются с экраном - приготовление массовым способом осуществляется *автоматически!*

KITCHEN MINDER™

✓ Гибкость

PLS:

- ✓ Технологические карты и графики на кухне часто уже устарели.
- ✓ PLS не может быстро скорректировать установившуюся структуру ежедневных продаж с учетом непредвиденных смен.
- ✓ С PLS трудно работать ресторанам, где нет офисного компьютера.

KITCHEN MINDER:

- ✓ KITCHEN MINDER каждое утро обновляется на основе данных по продажам/ассортименту продуктов за предыдущий день.
- ✓ Непредвиденные смены в продажах могут быть немедленно учтены одним нажатием кнопки!
- ✓ Существуют решения для всех POS-систем, имеющих или не имеющих офисный компьютер.

KITCHEN MINDER™

✓ Измеримость

PLS:

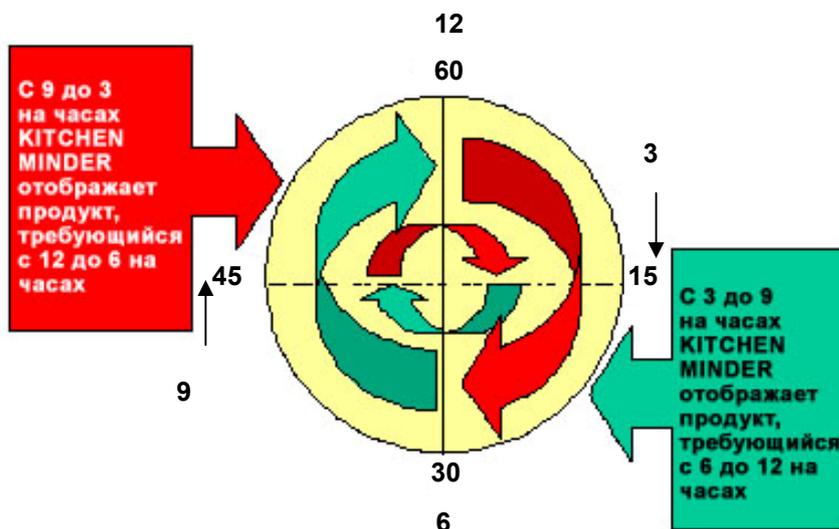
- ✓ Непосредственное наблюдение - единственный способ определить, как член команды понимает и выполняет процедуры таймера.
- ✓ Члены команды часто игнорируют или неправильно используют таймер, когда не находятся под надзором.
- ✓ Возможности улучшения качества блюд часто выявляются только из отзывов посетителей (слишком поздно!).

KITCHEN MINDER:

- ✓ Результаты оценки качества доступны управляющей команде, как в ресторане так и в Интернете:
 - ✓ за месяц, неделю, день, смену, для конкретного менеджера или продукта, и т.д.
- ✓ Указатель MAKIN' THE GRADE™ позволяет осуществлять немедленный и последовательный контроль и получать обратную связь как со стороны команды так и со стороны руководства
- ✓ Данные системы оценки качества QUALITY EVALUATION SYSTEM™ могут использоваться для повышения качества продукта до того как посетители заметят!

Приготовление массовым способом

При приготовлении массовым способом продукт, требующийся для каждого получасового периода времени, всегда заказывается за **15** минут до фактического наступления данного получасового периода.



Если на часах 14:20, KITCHEN MINDER™ отображает данные о количестве продукта, необходимом для какого временного периода?

Какие две вещи помогает улучшить правильное приготовление массовым способом?

1. **Скорость обслуживания**
2. **Контроль за образованием отходов**

Экран PC MINDER™

PC Minder KitchenMinder090101Thu					
File Forecast Settings Tools Help					
Manager's Schedule Product Mix Half Hour Sales Product Settings Program PHU Send To Kitchen Minder					
Half Hour Sales					
What Do I Do Now					
Day Part 1 Sales		Day Part 2/3 Sales		Total Day Part Sales	
\$483.00		\$2980.00		\$3463.00	
DP	HALF HOUR TIME INTERVAL	SALES	DP	HALF HOUR TIME INTERVAL	SALES
	05:00 AM to 05:30 AM	0		05:00 PM to 05:30 PM	100
	05:30 AM to 06:00 AM	0		05:30 PM to 06:00 PM	112
	06:00 AM to 06:30 AM	19		06:00 PM to 06:30 PM	137
	06:30 AM to 07:00 AM	24		06:30 PM to 07:00 PM	125
	07:00 AM to 07:30 AM	45		07:00 PM to 07:30 PM	118
	07:30 AM to 08:00 AM	70		07:30 PM to 08:00 PM	101
	08:00 AM to 08:30 AM	63		08:00 PM to 08:30 PM	100
	08:30 AM to 09:00 AM	74		08:30 PM to 09:00 PM	80
	09:00 AM to 09:30 AM	75		09:00 PM to 09:30 PM	78
	09:30 AM to 10:00 AM	62		09:30 PM to 10:00 PM	66
	10:00 AM to 10:30 AM	61		10:00 PM to 10:30 PM	50
	10:30 AM to 11:00 AM	70		10:30 PM to 11:00 PM	42
	11:00 AM to 11:30 AM	111		11:00 PM to 11:30 PM	37
	11:30 AM to 12:00 PM	177		11:30 PM to 12:00 AM	26
	12:00 PM to 12:30 PM	233		12:00 AM to 12:30 AM	19
	12:30 PM to 01:00 PM	228		12:30 AM to 01:00 AM	14
	01:00 PM to 01:30 PM	234		01:00 AM to 01:30 AM	0
	01:30 PM to 02:00 PM	201		01:30 AM to 02:00 AM	0
	02:00 PM to 02:30 PM	82		02:00 AM to 02:30 AM	0
	02:30 PM to 03:00 PM	75		02:30 AM to 03:00 AM	0
	03:00 PM to 03:30 PM	89		03:00 AM to 03:30 AM	0
	03:30 PM to 04:00 PM	97		03:30 AM to 04:00 AM	0
	04:00 PM to 04:30 PM	93		04:00 AM to 04:30 AM	0
	04:30 PM to 05:00 PM	96		04:30 AM to 05:00 AM	0

Ежедневная проверка прогноза

Посмотрите используемый прогноз и план получасовых продаж в KITCHEN MINDER™

1. Нажмите на кнопку "Меню"
2. Отображается используемый прогноз
3. С помощью клавиши "стрелка" выделите позицию "Корректировать уровень продаж"
4. Нажмите "Выбрать"
5. Отображаются уровни получасовых продаж
6. С помощью правой функциональной клавиши просмотрите оставшиеся получасовые периоды
7. Общий план продаж на день можно определить, добавив внизу страницы показатели DP1 и DP2
8. Для выхода нажмите "Статус продукта"



Adjust 1/2 hr Sales Level				
Time	1/2 \$		Time	1/2 \$
05:00 AM	0000	<	09:00 AM	0154
05:30 AM	0000		09:30 AM	0114
06:00 AM	0000		10:00 AM	0205
06:30 AM	0009	DP	10:30 AM	0127
07:00 AM	0023		11:00 AM	0112
07:30 AM	0069		11:30 AM	0159
08:00 AM	0073		12:00 PM	0174
08:30 AM	0073		12:30 PM	0210
Edit DP1 \$00720			DP2 \$02739	
			Next	

Посмотрите используемый прогноз и план получасовых продаж в PC MINDER™

1. Откройте PC MINDER™
2. Отображается
3. Откройте вкладку "Получасовые продажи"
4. Отображаются уровни получасовых продаж
5. Нажмите "Печать" и распечатайте данные для командной станции
6. Данные по продажам должны корректироваться в KITCHEN MINDER™ при помощи функции "Уровень продаж"



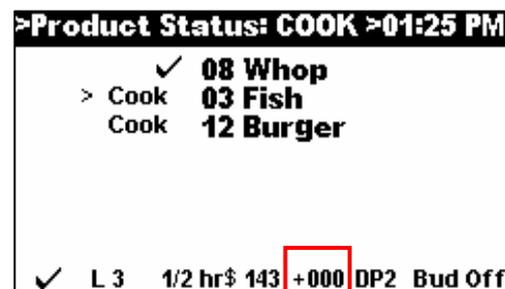
DP	HALF HOUR TIME INTERVAL SALES	DP	HALF HOUR TIME INTERVAL SALES
06:00 AM to 06:30 AM	0	06:00 PM to 06:30 PM	100
06:30 AM to 06:00 AM	0	06:30 PM to 06:00 PM	112
06:00 AM to 06:30 AM	19	06:00 PM to 06:30 PM	137
06:30 AM to 07:00 AM	24	06:30 PM to 07:00 PM	126
07:00 AM to 07:30 AM	46	07:00 PM to 07:30 PM	118
07:30 AM to 08:00 AM	70	07:30 PM to 08:00 PM	101
08:00 AM to 08:30 AM	63	08:00 PM to 08:30 PM	100
08:30 AM to 09:00 AM	74	08:30 PM to 09:00 PM	80
09:00 AM to 09:30 AM	75	09:00 PM to 09:30 PM	78
09:30 AM to 10:00 AM	62	09:30 PM to 10:00 PM	66
10:00 AM to 10:30 AM	51	10:00 PM to 10:30 PM	50
10:30 AM to 11:00 AM	70	10:30 PM to 11:00 PM	42
11:00 AM to 11:30 AM	111	11:00 PM to 11:30 PM	37
11:30 AM to 12:00 PM	177	11:30 PM to 12:00 AM	25
12:00 PM to 12:30 PM	233	12:00 AM to 12:30 AM	19
12:30 PM to 01:00 PM	228	12:30 AM to 01:00 AM	14
01:00 PM to 01:30 PM	204	01:00 AM to 01:30 AM	0
01:30 PM to 02:00 PM	201	01:30 AM to 02:00 AM	0
02:00 PM to 02:30 PM	82	02:00 AM to 02:30 AM	0
02:30 PM to 03:00 PM	75	02:30 AM to 03:00 AM	0
03:00 PM to 03:30 PM	89	03:00 AM to 03:30 AM	0
03:30 PM to 04:00 PM	97	03:30 AM to 04:00 AM	0
04:00 PM to 04:30 PM	93	04:00 AM to 04:30 AM	0
04:30 PM to 05:00 PM	96	04:30 AM to 05:00 AM	0

Корректировка уровня продаж

После окончания каждого суточного периода наплыва посетителей необходимо выполнять быструю проверку для сравнения фактических показателей продаж и прогноза в системе KITCHEN MINDER™. Если разница составляет **5%** или больше, необходимо скорректировать уровень продаж в KITCHEN MINDER™.

Корректировка прогноза продаж в KITCHEN MINDER™

1. Открыв экран "Статус продукта", выберите "Уровень продаж"
2. При помощи клавиш "стрелка вверх/вниз" меняйте цифры продаж на 5% за раз. Обратите внимание, что объем получасовых продаж тоже будет меняться.
3. Нажмите "Выбрать" для фиксации изменений



Следует ли корректировать прогноз продаж в KITCHEN MINDER™, если перед рестораном остановился автобус?

НЕТ!

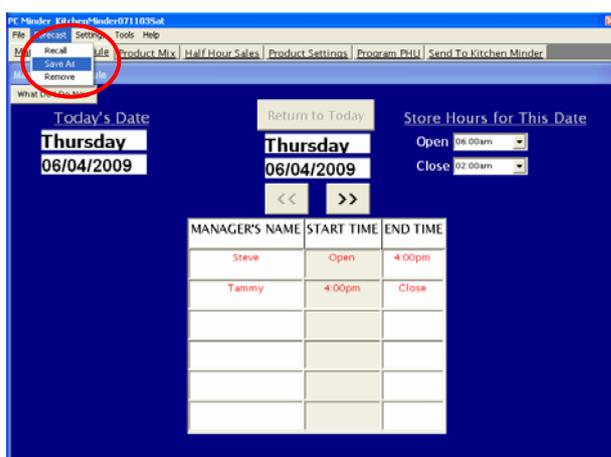
Если в течение последних двух часов продажи демонстрируют тенденцию 10%-го роста, следует ли скорректировать уровень продаж в KITCHEN MINDER™?

ДА!

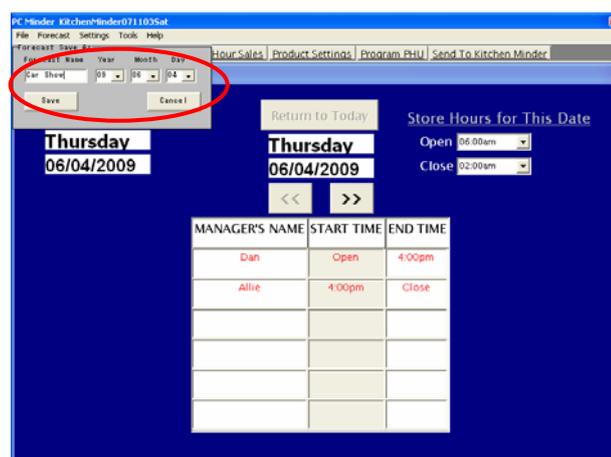
Прогнозы на "особые дни"

Данные об особых днях не должны храниться дольше 90 дней, потому что **позиции меню** и ассортимент продуктов **меняются часто**.

Сохранение прогноза на "особый день"

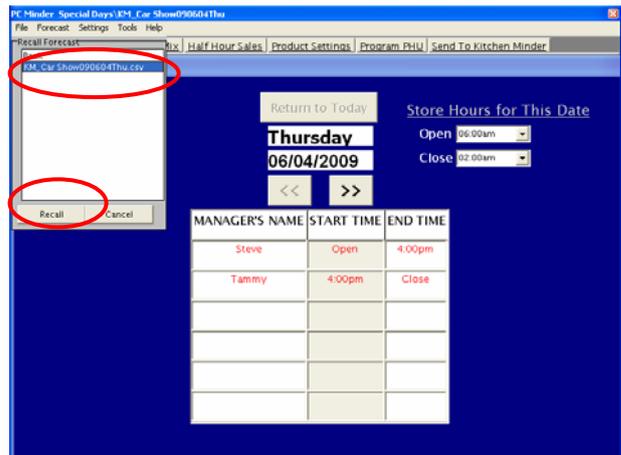
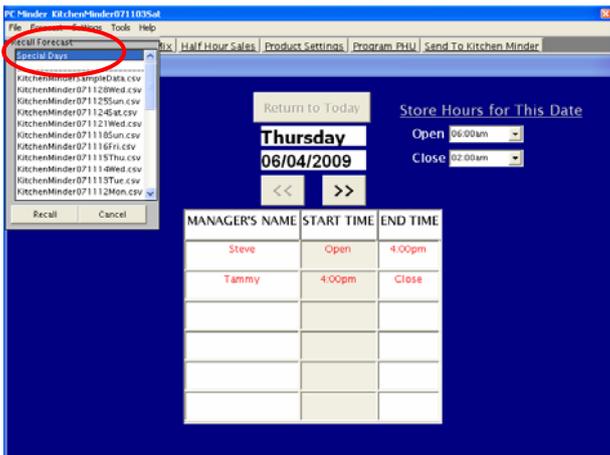


1. Убедитесь, что нужный вам прогноз загружен в PC MINDER™. Выберите на панели меню пункт "Прогноз", затем выберите "Сохранить как"



2. Введите выбранное название и дату для сохраняемого файла, затем нажмите "Сохранить". Нажмите "Да", если вы готовы сохранить прогноз на "особый день"

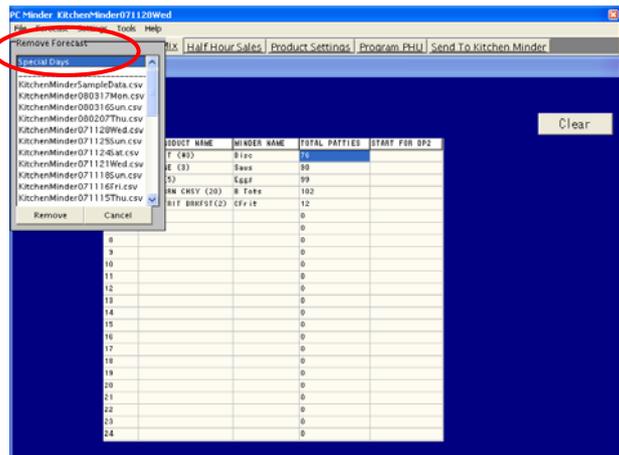
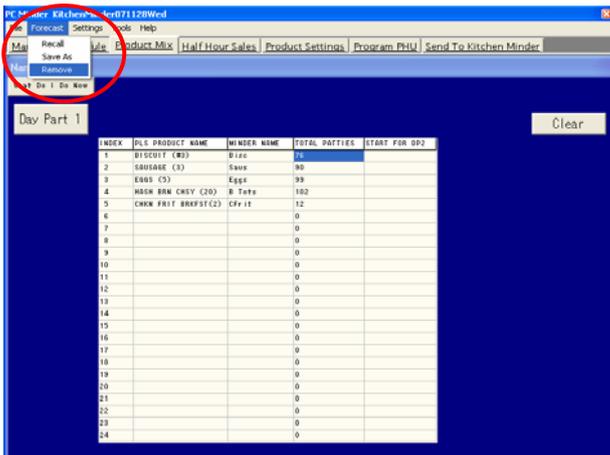
Вызов прогноза на "особый день"



1. Выберите на панели меню пункт "Прогноз", выберите "Особые дни", нажмите "Вызвать", выберите особый день, нажмите "Вызвать"

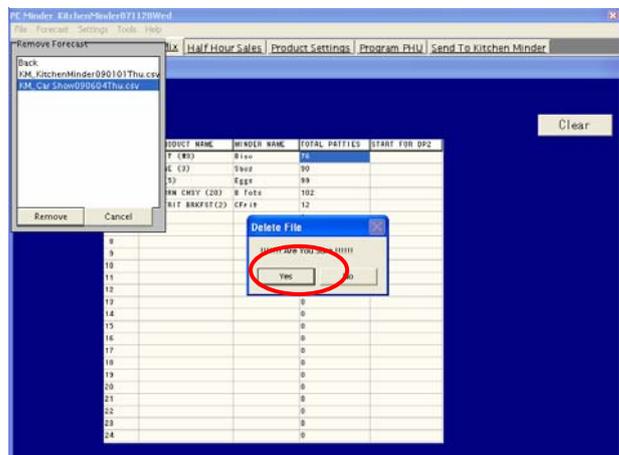
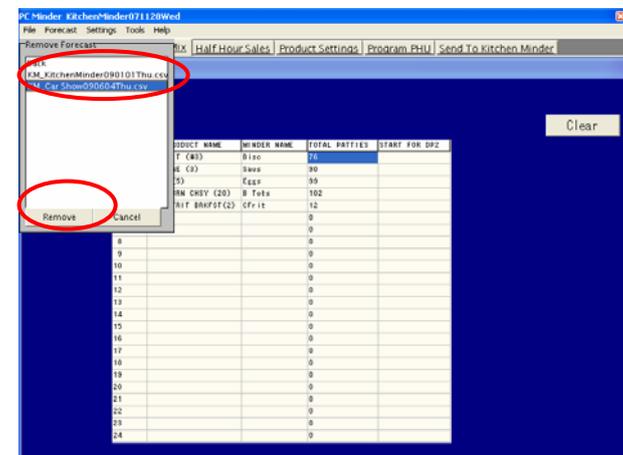
2. Если система просит ввести пароль, укажите пароль администратора. Выберите нужный прогноз на "особый день", затем нажмите "Вызвать"

Удаление прогноза на "особый день"



1. Выберите "Прогноз", затем "Удалить"

2. Нажмите два раза на "Особые дни"



3. Выделите прогноз, который вы хотите удалить, и выберите "Удалить"

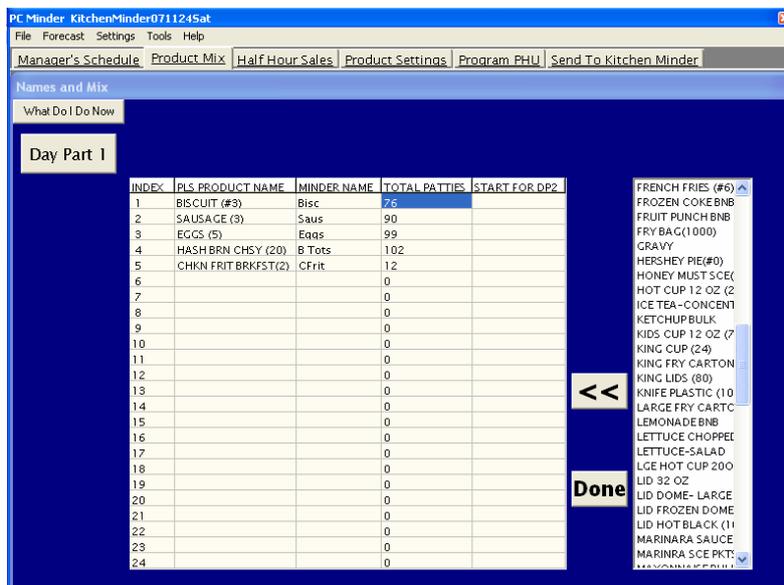
4. Нажмите "Да" для удаления прогноза

Использование в PC MINDER™ файла игнорирования

Зачем нужен файл игнорирования?

Для хранения позиций, не находящихся в пэне PHU или отслеживаемых дополнительным оборудованием Flexi-Timer™.

Просмотр/редактирование содержания файла игнорирования



Как посмотреть содержание файла игнорирования:

- 1) Откройте вкладку "Ассортимент продуктов"
- 2) Нажмите кнопку "Время суток" и выберите требуемое время суток. Выберите время суток 1 для просмотра файла игнорирования за период подачи завтраков или время суток 2 для просмотра файла игнорирования за период подачи стандартного меню.
- 3) Выберите на панели меню пункт "Сервис"
- 4) Выберите "Редактировать файлы игнорирования"
- 5) Закончив, нажмите "Выполнено"
- 6) Повторите шаги 2 – 5, чтобы просмотреть данные за другое время суток

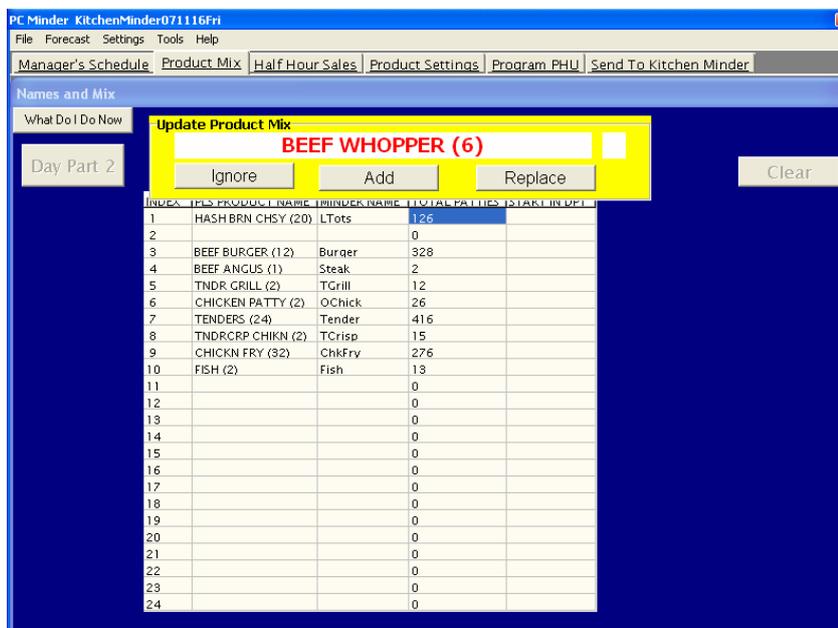
Как отредактировать файл игнорирования:

- 1) Повторите шаги 1-4 для просмотра содержания файла игнорирования
- 2) Выделите продукт, который вы хотите удалить из файла игнорирования
- 3) Нажмите кнопку с символом "<<", чтобы переместить продукт из файла игнорирования в информационный раздел вкладки "Ассортимент продуктов"
- 4) Если нужно, откорректируйте данные в столбце "НАИМЕНОВАНИЕ В MINDER"
- 5) Измените параметры продукта во вкладке "Настройки параметров продукта" (EEG, страница 4 – F)
- 6) Назначьте для продукта определенное место в PHU и время суток (EEG, страница 4 – G)

Создание нового файла игнорирования

Зачем нужно создавать новый файл игнорирования?

Для того, что можно было начать с начала, если могли быть допущены ошибки.



Как стереть существующий файл игнорирования:

Выполнять только с разрешения представителя отдела информационных технологий или специалиста по технической поддержке ИСС.

- 1) Во вкладке "Ассортимент продуктов" выберите пункт меню "Сервис"
- 2) Выберите "Стереть файл игнорирования"
- 3) Для подтверждения операции выберите во всплывающем окне "Да"

Как создать новый файл игнорирования:

- 1) Загрузите новый файл прогноза
- 2) Выберите "Добавить" для любых новых позиций, которые СЕЙЧАС хранятся в PHU или отслеживаются дополнительным оборудованием FLEXI-TIMER™
- 3) Выберите "Игнорировать" для всех отображенных красным цветом позиций, которые НЕ находятся сейчас в PHU и не отслеживаются дополнительным FLEXI-TIMER™. Эти продукты будут помещены в новый файл игнорирования

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

Впишите в находящуюся ниже таблицу определения и количество потерянных баллов:

Описание	Тип ошибки	Потерянные баллы
На таймере мигает красный индикатор, член команды быстро два раза нажимает на индикатор, чтобы он стал желтым или зеленым, чтобы "продлить" срок хранения готового продукта	 <p>ВРЕМЯ</p>	6
На таймере не горит красный индикатор и KITCHEN MINDER™ не заказывает членам команды приготовить еще продукта. Продукт помещается в PHU и кнопка таймера нажимается, чтобы индикатор зажегся зеленым	 <p>ЧРЕЗМЕРНОЕ</p>	3
На таймере горит немигающий или мигающий красный индикатор, и KITCHEN MINDER™ говорит членам команды приготовить или выбросить продукт. Член команды в ответ не нажимает на кнопку таймера в течение какого-то времени	 <p>ЗАДЕРЖКА</p>	2

Понимать, как определяется оценка

➤ Каждая ошибка отслеживается в течение минут.

➤ Показываемая оценка это фактическое время - минут.

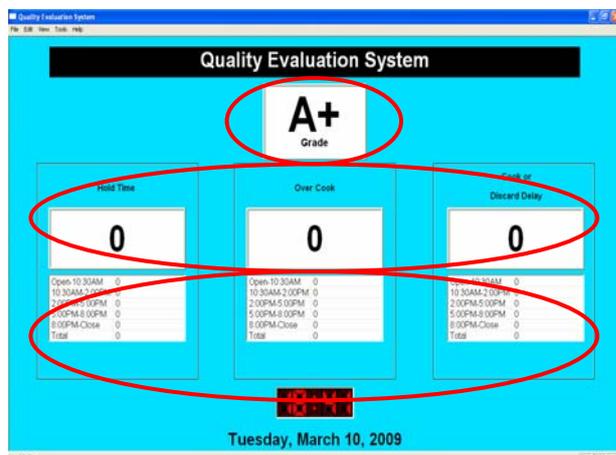


Оценка ошибки в баллах	100-балльная
1. ВРЕМЯ ХРАНЕНИЯ ГОТОВОГО ПРОДУКТА - 6	97-100=A+ 93-96=A
2. ЧРЕЗМЕРНОЕ ПРИГОТОВЛЕНИЕ - 3	90-92=A- 87-89=B+
3. ЗАДЕРЖКА ПРИГОТОВЛЕНИЯ - 2	83-86=B 80-82=B-
	И Т.Д...

Что бы вы могли сделать, заметив что ваша оценка упала до B+? **Проследите за тем, как член команды выполняет процедуры по работе с таймером PHU, и попытайтесь определить, что может происходить такого, что бы сказывалось на оценке. Зрительно осмотрите хранящийся готовый продукт и оцените его качество.**

Работа с программой QES™

Начертите линию между экраном QES™ и соответствующим определением:



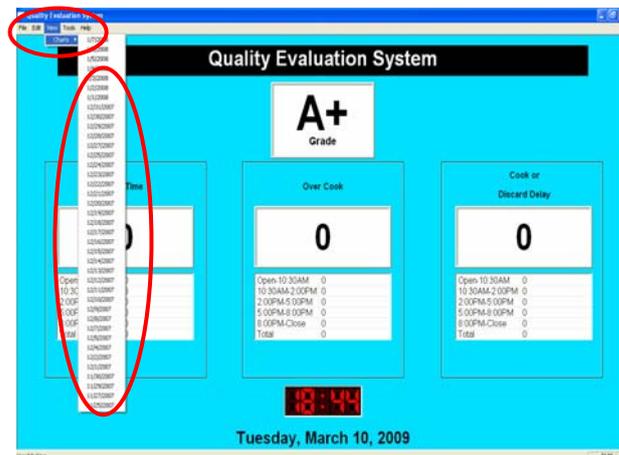
Оценка за последние 30 минут

Всего ошибок за время суток

Количество ошибок в текущей оценке

Чтобы просмотреть результаты за любой из предшествующих 45 дней:

- 1) Выберите "Вид", затем "Таблицы"
- 2) Выберите дату, данные за которую вы хотите посмотреть



Просмотр таблицы за предыдущий день



Сейчас просматриваемая дата

Подробные результаты за нужную дату

Итого ошибок за рассматриваемую дату

Нажмите, чтобы вернуться в текущее время суток

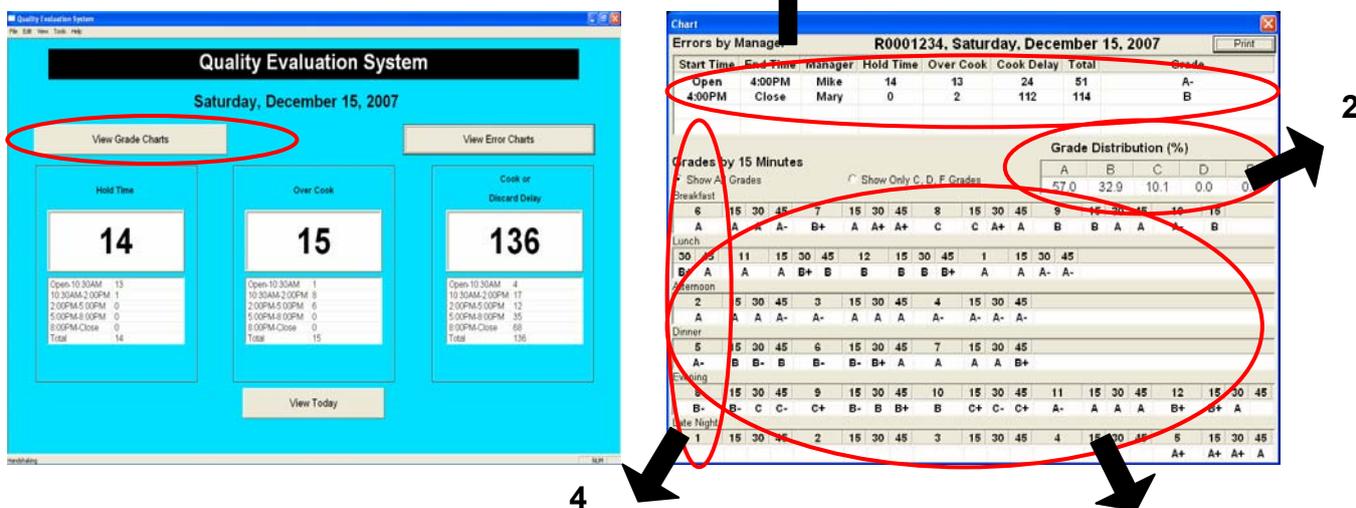
ЦЕЛЬ СИСТЕМЫ - НЕ ОТСУТСТВИЕ ОШИБОК!

Обращайте внимание на тип ошибок, которые происходят, когда они происходят, и что можно сделать, чтобы сократить их количество.

Приведите пример момента времени, когда надлежащее решение руководства может привести к тому, что QES™ зафиксирует ошибку?

На стоянку заехал автобус.

Подробные отчеты QES™ – "Оценочные таблицы"

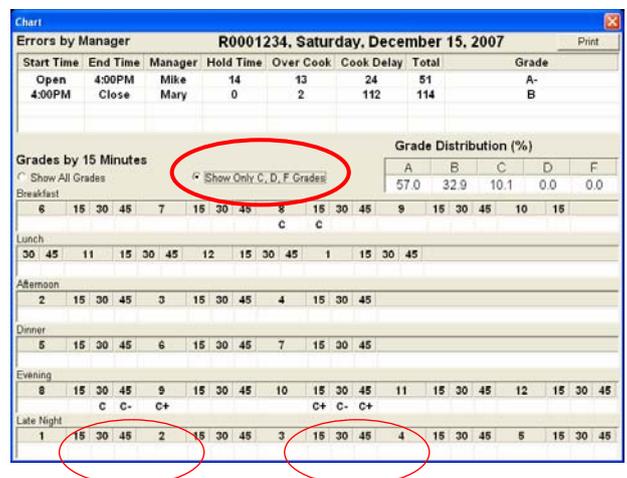


В оценочной таблице результаты могут представляться четырьмя разными способами:

1. По каждому менеджеру
2. % времени, в течение которого ресторан имел оценки A/B/C/D/F
3. 15-минутные периоды
4. ПО периодам ежедневного наплыва посетителей

ПОЛЕЗНАЯ ПОДСКАЗКА!

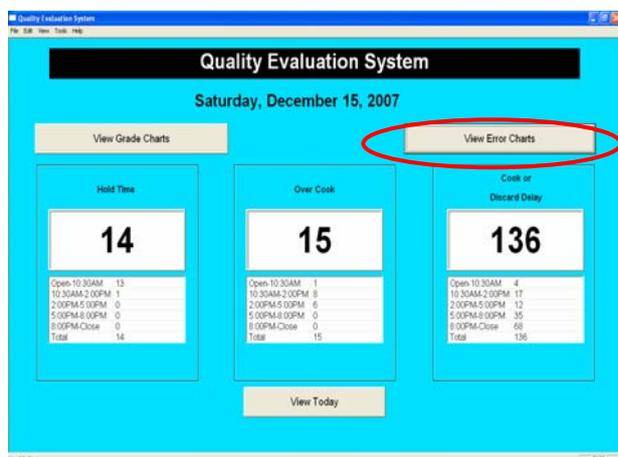
Нажмите на "Показать только оценки C, D, F", чтобы быстро посмотреть, в какие периоды в течение суток ваш ресторан может повисить качество продукта!



Как проще всего определить области, где существуют возможности?

Обращая внимание на общее число ошибок.

Подробные отчеты QES™ – "Оценочные таблицы"



Errors by Daypart				Error History					
Time	Hold Time	Over Cook	Cook Delay	Total	Date	Hold Time	Over Cook	Cook Delay	Total
Open-10:30AM	13	1	4	18	12/15/2007	14	15	136	165
10:30AM-2:00PM	1	8	17	26	12/14/2007	16	10	148	174
2:00PM-5:00PM	0	6	12	18	12/13/2007	5	32	101	138
5:00PM-8:00PM	0	0	35	35	12/12/2007	6	37	288	331
8:00PM-Close	0	0	69	69	12/11/2007	12	77	45	134
Total	14	15	136	165	12/10/2007	21	27	114	162

Errors by Product				
Product	Hold Time	Over Cook	Cook Delay	Total
Bisc	0	0	0	0
Bausp	7	1	1	9
Blk Egg	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Whpr	0	4	21	25
BunWh	0	0	0	0
Burger	0	1	25	26
Bunsd	0	0	0	0
Ov Crk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
Chk Wh	0	0	10	10
Veggie	0	0	0	0
Tender	0	1	27	28
Tcrisp	0	7	8	15
Angus	0	0	15	15
Chili	0	0	0	0

В этом примере ошибки какого типа таят самые большие возможности?

Задержка приготовления

По каким трем позициям более 20 раз случались задержки в приготовлении?

Котлеты для сэндвича Воппер, гамбургеры и куриное филе Тендерс

Сколько раз было превышено время хранения готовых яиц?

6

Сколько раз было приготовлено слишком много куриного филе

TENDERCRISP®?

7

НЕПРЕДВИДЕННЫЕ ОШИБКИ

УКАЗАНИЯ: Ниже прочитайте каждый набор действий члена команды. Определите, являются ли описываемые в каждом случае пошаговые действия примером правильных действий или приведут к совершению непредвиденной ошибки. Если произойдет ошибка, запишите тип ошибки в окне результатов.

Ситуация: Мигающий красный индикатор на PNU, KITCHEN MINDER™ отображает "ПРИГОТОВИТЬ 8 ВАП", указывая на то, что срок хранения котлет уже прошел и они должны быть заменены на свежие.

Возможные действия	Результат
<ol style="list-style-type: none"> 1. Нажмите на кнопку таймера один раз, мигающий красный индикатор станет немигающим 2. Выньте и выбросьте просроченный продукт 3. Поместите только что приготовленный продукт в слот PNU 4. Нажмите на кнопку таймера один раз - немигающий красный превратится в немигающий зеленый 	<p>Правильные действия</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Член команды достает и выбрасывает продукт 2. Член команды помещает только что приготовленный продукт в PNU 3. Член команды нажимает на кнопку таймера два раза, чтобы мигающий красный стал не зеленым 	<p>Ошибка "ПРЕВЫШЕНИЯ ВРЕМЕНИ ХРАНЕНИЯ ГОТОВОГО ПРОДУКТА"</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Член команды сначала готовит продукты на замену и приносит их в PNU 2. Новый продукт помещается в другой свободный слот PNU для этого продукта и нажимается кнопка таймера. Индикатор таймера становится зеленым 3. Затем просроченные продукты убираются и выбрасываются. Кнопку таймера нажали один раз, мигающий красный отключился 	<p>Ошибка "ЧРЕЗМЕРНОГО ПРИГОТОВЛЕНИЯ".</p>

Какие действия вы должны предпринять, чтобы исправить ошибки в примерах выше?

Члены команды должны быть обучены правильному обращению с таймером в любое время. Чрезвычайно важно, чтобы на кнопки таймера нажимали перед выниманием пэнов из PNU или помещением их в PNU. Один этот шаг предотвратил бы совершение обеих ложных ошибок из примера выше.

