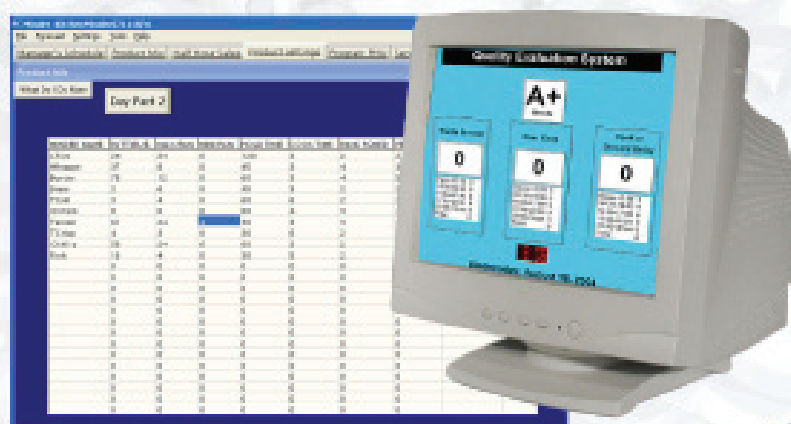


KITCHEN MINDER™

Zeszyt ćwiczeń



Poziom średni —
dla starszych asystentów i RGM



Imię i nazwisko:

Restauracja:



UWAGA: Niniejsze materiały szkoleniowe są przeznaczone wyłącznie do użytku przez pracowników firmy Burger King Corporation („BKC”) oraz jej jednostek zależnych, jak również innych osób i podmiotów mających specjalne pisemne upoważnienie BKC. Zabrania się kopiowania, modyfikowania lub rozpowszechniania całości lub części niniejszych materiałów, niezależnie od formy lub środków, bez wyraźnego pisemnego pozwolenia przedstawiciela BKC.

TM i © 2010 Burger King Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Wprowadzenie

Witamy na szkoleniu **dla średniozaawansowanych użytkowników systemu KITCHEN MINDER™**.

System KITCHEN MINDER™ jest łatwym w użyciu narzędziem, wykorzystywanym do przyrządzania produktów partiami, które monitoruje i pomaga w ustaleniu zużycia produktów w celu optymalnej realizacji prognoz sprzedaży.

System KITCHEN MINDER™ umożliwia pracownikom nieprzerwane dostarczanie gorących, wysokojakościowych produktów, a co za tym idzie, zapewnia satysfakcję klientów. Prawidłowo wykorzystywany, może zminimalizować ilość strat, zoptymalizować wydajność i produktywność. Pomaga lepiej zarządzać restauracją i uzyskać ogólnie wyższą rentowność.

Program szkolenia obejmuje omówienie obowiązków starszego asystenta lub kierownika restauracji oraz wyjaśnienia zasady działania oprogramowania współpracującego z systemem KITCHEN MINDER™ —

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

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy powinni umieć:

1. monitorować i zmieniać ustawienia systemu KITCHEN MINDER™ w celu zmaksymalizowania dokładności i skuteczności;
2. korzystać z danych QES™ w celu poprawy jakości żywności;

Do ukończenia niniejszego kursu, poza zeszytem do samodzielnych ćwiczeń potrzebny będzie:

- **podręcznik obsługi wyposażenia (EEG) KITCHEN MINDER™**
- w pełni działający system KITCHEN MINDER™

W trakcie szkolenia trzeba wykonywać ćwiczenia oraz zadania praktyczne, co pozwala sprawdzić zrozumienie teorii oraz sposób wykorzystania zdobytych umiejętności. Sprawdzenie poprawności odpowiedzi ułatwia klucz na stronie 32. Aby jak najwięcej skorzystać ze szkolenia, wykonuj krok po kroku podane instrukcje, posługując się systemem KITCHEN MINDER™.

W razie potrzeby Twój przełożony lub trener restauracji przyjdzie Ci z pomocą.

Przygotowywanie partiami

Na czym polega przygotowywanie partiami?

Jest to proces przyrządzania produktu w grupach lub partiach, aby zmaksymalizować wydajność, ograniczyć ilość strat i poprawić jakość produktów oraz szybkość obsługi. Przygotowywanie partiami daje pewność, że produkt będzie gotowy, gdy klienci zjawią się w restauracji, umożliwia ono bowiem przygotowanie potrzebnej ilości produktów *przed* przybyciem klientów.

Jak ma się przygotowywanie partiami do systemu KITCHEN MINDER™?

System KITCHEN MINDER™ oblicza zapotrzebowanie na przygotowane produkty w oparciu o wybraną prognozę sprzedaży i asortymentu produktów, liczby produktów już znajdujących się PHU, a następnie wyświetla „partie” każdego produktu do przygotowania w danym czasie. Dlatego właśnie pracownicy muszą być szkoleni w zakresie korzystania z pasków timera PHU i stosowania się do instrukcji systemu KITCHEN MINDER™.

Stan produktu: GOT. 11:45

✓	08 Whop
Got.	08 Whop
> Got.	12 Burger

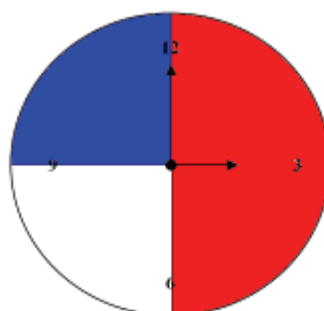
✓ 1/2 h 1390 +000DP2 Bud Wyl



Dzięki systemowi KITCHEN MINDER™ **produkt potrzebny w dowolnym 3-minutowym przedziale czasu jest zawsze zamawiany na 15 minut przed rozpoczęciem tego okresu.** Na wyświetlaczu zawsze są widoczne zmiany na 15 i 45 minut przed zbliżającym się, kolejnym 30-minutowym odcinkiem czasu.

Przykład:

O godz. 14:45, system KITCHEN MINDER™ oblicza ilość produktu, jaka będzie potrzebna w czasie pomiędzy godziną 15:00 a 15:30.



Jaka jest moja rola?

Twoim obowiązkiem jest znać aktualny poziom sprzedaży i wiedzieć, jak kształtuje się całoninowy trend w restauracji (na przewidywanym poziomie, powyżej lub poniżej), co umożliwi proaktywne zarządzanie. Osobiste zaangażowanie i kontrola są bardzo istotne w ciągu 15 minut przed szczytem i spadkiem ruchu w ramach każdej godziny, gdy tempo sprzedaży zmienia się.

- Sprawdzaj, czy pracownicy przygotowują właściwą ilość żywności, zgodnie ze wskazaniem lampek timera PHU i systemu KITCHEN MINDER™.
- Zaufaj systemowi. Wyprzedza on Twoje prognozy.

Sprawdzaj swoje prognozy dotyczące sprzedaży półgodzinnej i bądź gotowy do poinstruowania pracowników w sytuacji, gdy przewidywane są istotne spadki lub nasilenie ruchu w restauracji w ciągu dnia.

PC Minder Special Days\KM_KitchenMinder101129Mon

Plik Prognoza Ustawienia Narzędzia Pomoc

Plan kierownika Asortyment produktów Sprzedaz 1/2 h Ustawienia produktów Program PHU Wyślij do Kitchen Minder

Sprzedaz 1/2 h

Co teraz mam zrobić

Sprz. pora dnia 1 Sprz. pora dnia 2/3 Suma sprzedaży w porze

DP	OKRESY PÓLGODZINNE	SPRZEDAZ	DP	OKRESY PÓLGODZINNE	SPRZEDAZ
	05:00 to 05:30	0		17:00 to 17:30	7500
	05:30 to 06:00	0		17:30 to 18:00	8250
	06:00 to 06:30	0		18:00 to 18:30	7400
	06:30 to 07:00	0		18:30 to 19:00	6200
	07:00 to 07:30	80		19:00 to 19:30	4150
	07:30 to 08:00	80		19:30 to 20:00	3200
	08:00 to 08:30	1000		20:00 to 20:30	800
	08:30 to 09:00	1110		20:30 to 21:00	1450
	09:00 to 09:30	950		21:00 to 21:30	1250
	09:30 to 10:00	1120		21:30 to 22:00	950
	10:00 to 10:30	2750		22:00 to 22:30	700
DP	10:30 to 11:00	3220		22:30 to 23:00	0
	11:00 to 11:30	6550		23:00 to 23:30	0
	11:30 to 12:00	15250		23:30 to 00:00	0
	12:00 to 12:30	16500		00:00 to 00:30	0
	12:30 to 13:00	14550		00:30 to 01:00	0
	13:00 to 13:30	17000		01:00 to 01:30	0
	13:30 to 14:00	15500		01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	7250		02:00 to 02:30	0
	14:30 to 15:00	5520		02:30 to 03:00	0
	15:00 to 15:30	4000		03:00 to 03:30	0
	15:30 to 16:00	3110		03:30 to 04:00	0
	16:00 to 16:30	3750		04:00 to 04:30	0
	16:30 to 17:00	5500		04:30 to 05:00	0

PLN 7090 159550 166640

Drukuj

Zwróć uwagę na istotny spadek sprzedaży o godzinie 14:00. System KITCHEN MINDER™ rozpocznie powiadamianie o zmniejszonym zapotrzebowaniu na produkty o 13:45.

Jeżeli w PHU znajduje się więcej niż jeden pan dowolnego produktu, a system KITCHEN MINDER™ wyświetla informację o zapotrzebowaniu na więcej produktów *tuż przed* 13:45, poinstruu pracowników, aby z reakcją poczekać do godz. 13:45. Produkt może zostać automatycznie usunięty z wyświetlacza systemu KITCHEN MINDER™, gdy zacznie on zbliżać się do okresu półgodzinnego o niższym poziomie sprzedaży.



TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 1-3!

Udziel odpowiedzi na każde pytanie, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

1. Jest godzina 14:20. Dla jakiego przedziału czasu system KITCHEN MINDER™ oblicza teraz potrzebną ilość produktów?

2. Jest godzina 10:00. Jakie czynniki, poza informacjami z systemu KITCHEN MINDER™ powinieneś wziąć pod uwagę?

3. Jest godzina 17:15. System KITCHEN MINDER™ instruuje pracowników, aby przygotowali więcej produktów. W restauracji nie ma klientów, a pracownicy mają wątpliwości co do instrukcji systemu. Co powinieneś zrobić?

Weryfikacja prognozy dziennej

Co muszę zrobić, aby sprawdzić prognozę dzienną?

Ważne jest wprowadzić, aby mieć pod ręką wystarczającą ilość produktów dla klientów, jest jednak równie istotne, aby dysponować właściwym ich RODZAJEM, dostępnym od ręki. Innymi słowy, chodzi o właściwy ASORTYMENT PRODUKTÓW.

Kierownik otwierający restaurację powinien zazwyczaj wybierać prognozy sprzedaży w oparciu o ten sam dzień z ubiegłego tygodnia. Jednak czasem zdarza się, że ta zasada nie działa (ferie szkolne, wprowadzenie nowego produktu, krótkie promocje, kupony rabatowe). W takich sytuacjach może zachodzić konieczność zmiany asortymentu produktów.

Jaka jest moja rola?

Jesteś odpowiedzialny za sprawdzenie, czy system KITCHEN MINDER™ wykorzystuje najdokładniejsze z dostępnych informacji na temat asortymentu produktów.

- Zdecyduj, czy właściwe jest wykorzystanie dnia innego niż ten sam dzień z poprzedniego tygodnia.
- Przed podjęciem decyzji wykonaj po przybyciu do restauracji działania należące do kierownika otwierającego restaurację:
 - Sprawdź, czy kierownik otwierający restaurację wybrał ten sam dzień z ubiegłego tygodnia
 - Upewnij się, że kierownik otwierający restaurację wywiesił dane sprzedaży na stanowisku zarządzania i ma świadomość zapotrzebowania na zbliżający się półgodzinny okres sprzedaży.
 - Sprawdź faktyczny poziom sprzedaży każdego okresu półgodzinnego i zanotuj te informacje obok przewidywanej sprzedaży na stanowisku zarządzania.

W jaki sposób wyświetlić wybraną prognozę?

Aby wyświetlić wykorzystywaną prognozę w systemie KITCHEN MINDER™

>>>>>> Menu >>>>>>

1. Naciśnij przycisk „Menu”
2. Pojawi się data używanej prognozy
3. Naciśnij przycisk „Product Status” (Stan produktu), aby wyjść

Wybór prognozy
Dostosuj sprzedaż
Zaprogramuj asortyment
Program PHU
Lokalizacja produktu
Ustaw godzinę

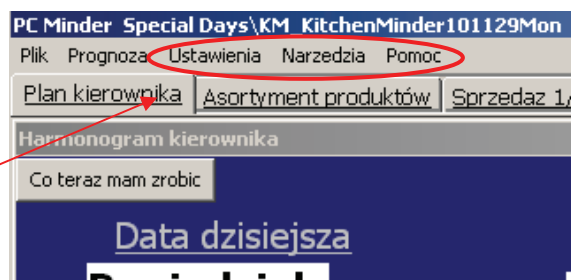
Bieżąca prognoza Sun1125

W jaki sposób wyświetlić prognozy dotyczące sprzedaży półgodzinnej?

Wyświetl prognozy dotyczące sprzedaży półgodzinnej w programie PC

MINDER™.

1. Otwórz program PC MINDER™
2. Uwaga — wyświetlana jest ostatnia załadowana prognoza
3. Wybierz kartę sprzedaży półgodzinnej
4. Zostaną wyświetlone poziomy sprzedaży półgodzinnej
5. Opcjonalnie: Naciśnij przycisk „Drukuj”, aby wydrukować dokument do wywieszenia na stanowisku zarządzania
6. Sprzedaż dzienną należy edytować w systemie KITCHEN MINDER™ za pomocą funkcji „Poziom sprzedaży”



PC Minder Special Days\KM 29 KitchenMinder101129Mon

BM Pagnozza Ustawienia Zarzadzanie

Plan Kuchnia Plan Asortymentu Plan Druk Sprzedaz 1/2 h Ustawienia Produktow Program PTA Wysluj do Kuchni Minder

Sprzedaz 1/2 h

Co teraz mam zrobic

Sprz. pora dnia 1 Sprz. pora dnia 2/3 Suma sprzedazy w porze

PLN 7090 159550 166640

DP OKRESY PÓŁGODZINNE SPRZEDAŻ DP OKRESY PÓŁGODZINNE SPRZEDAŻ

	05:00 to 05:30	0	17:00 to 17:30	7500
	05:30 to 06:00	0	17:30 to 18:00	8250
	06:00 to 06:30	0	18:00 to 18:30	7400
	06:30 to 07:00	0	18:30 to 19:00	6200
	07:00 to 07:30	80	19:00 to 19:30	4150
	07:30 to 08:00	80	19:30 to 20:00	3200
	08:00 to 08:30	1000	20:00 to 20:30	800
	08:30 to 09:00	1110	20:30 to 21:00	1450
	09:00 to 09:30	950	21:00 to 21:30	1250
	09:30 to 10:00	1120	21:30 to 22:00	950
	10:00 to 10:30	2750	22:00 to 22:30	700
DP	10:30 to 11:00	3220	22:30 to 23:00	0
	11:00 to 11:30	6550	23:00 to 23:30	0
	11:30 to 12:00	15550	23:30 to 00:00	0
	12:00 to 12:30	16500	00:00 to 00:30	0
	12:30 to 13:00	14550	00:30 to 01:00	0
	13:00 to 13:30	17000	01:00 to 01:30	0
	13:30 to 14:00	15500	01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	7250	02:00 to 02:30	0
	14:30 to 15:00	9500	02:30 to 03:00	0
	15:00 to 15:30	4000	03:00 to 03:30	0
	15:30 to 16:00	3110	03:30 to 04:00	0
	16:00 to 16:30	3750	04:00 to 04:30	0
	16:30 to 17:00	5500	04:30 to 05:00	0

Drukuj

Jak ustalić, czy zmiana asortymentu produktów jest potrzebna?

Zastanów się:

- Czy dzisiaj mają miejsce jakieś wydarzenia, których nie było w dniu prognozy?
- Czy w dniu prognozy miały miejsce jakieś wydarzenia, których nie spodziewasz się dziś?
- Jeżeli tak, to czy stanowi to istotną różnicę w asortymencie produktów, który będziesz sprzedawał dziś w porównaniu do sprzedawanych w ubiegłym tygodniu?

Jeżeli tak, to czy jest jakiś inny dzień, który reprezentuje to, czego spodziewasz się dziś?

W jaki sposób wprowadzić zmiany w asortymencie produktów, jeśli zachodzi taka potrzeba?

Preferowanym i najdokładniejszym sposobem dostosowania prognozy jest wykorzystanie minionej daty, najdokładniej reprezentującej to, czego można spodziewać się dziś. Po wysłaniu prognozy do systemu KITCHEN MINDER™ możesz zmienić część danych sprzedaży w prognozie, używając do tego celu przycisku „Sales Level” (Poziom sprzedaży).

Jeżeli jednak ma miejsce wydarzenie, które odróżnia dzień dzisiejszy od innych dostępnych dat prognozy, może zachodzić potrzeba zmiany ilości określonego asortymentu bezpośrednio w programie PC MINDER™. Instrukcje dotyczące sposobu wykonania tej czynności można znaleźć w części „Zmien” podręcznika obsługi wyposażenia (EEG) systemu KITCHEN MINDER™.

Dostosowanie poziomu sprzedaży**Czy powinienem również dostosować poziom sprzedaży?**

To zależy od sytuacji. Istnieją dwa powody wprowadzania zmian w wykorzystywanej prognozie sprzedaży:

1. Zmieniłeś asortyment produktów i zdajesz sobie sprawę, że konieczna jest zmiana poziomu sprzedaży, aby odzwierciedlał on spodziewaną sprzedaż danego dnia.



Na koniec pory posiłku porównujesz faktyczną sprzedaż z prognozowaną w systemie KITCHEN MINDER™. Różnica wynosi **5% lub więcej**, a zatem poziom sprzedaży należy zmienić w celu poprawy dokładności systemu KITCHEN

MINDER™ w pozostałej części dnia.

Istnieją **dwa punkty krytyczne**, o których należy pamiętać **przed zmianą poziomu sprzedaży**:

1. **Zmiana poziomu sprzedaży w systemie KITCHEN MINDER™ jest preferowana**, ponieważ pociąga za sobą zmianę ustawień asortymentu produktów o żadaną wartość procentową.
2. Zmiany poziomu sprzedaży **nigdy nie należy wprowadzać w reakcji na nagłe lub chwilowe zmiany w poziomie sprzedaży**, (np. autobus, wycieczka szkolna). Zmiany poziomu sprzedaży zawsze powinny być wprowadzane w odpowiedzi na zmianę trendów, opartych na danych dotyczących faktycznej sprzedaży.

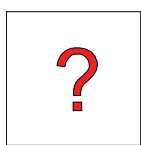
Jak zmienić prognozę sprzedaży w systemie KITCHEN MINDER™?

1. Na ekranie „Stan produktu”, naciśnij przycisk „Sales Level” (Poziom sprzedaży)
2. Za pomocą przycisków strzałek zmieniaj sprzedaż w krokach co 5%. Warto pamiętać, że wielkość sprzedaży półgodzinnej również ulegnie zmianie.
3. Naciśnij przycisk „Select” (Wybierz), aby zastosować zmianę

Stan produktu: GOT. 11:45

✓ 08 Whop
Got. 08 Whop
> Got. 12 Burger

✓ 1/2 h 1390 +000 DP2 Bud Wyl



TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 4-5!

Udziel odpowiedzi na każde pytanie, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

4. Czy prognozowany poziom sprzedaży można zmienić w systemie KITCHEN MINDER™ z chwilą przyjazdu autobusu? Dlaczego tak lub dlaczego nie?

5. Jeżeli sprzedaż rośnie o 10% w ciągu ostatnich dwóch godzin, czy należy wprowadzić zmianę w poziomie sprzedaży w systemie KITCHEN MINDER™? Dlaczego tak lub dlaczego nie?

Prognozy „Dni specjalne”

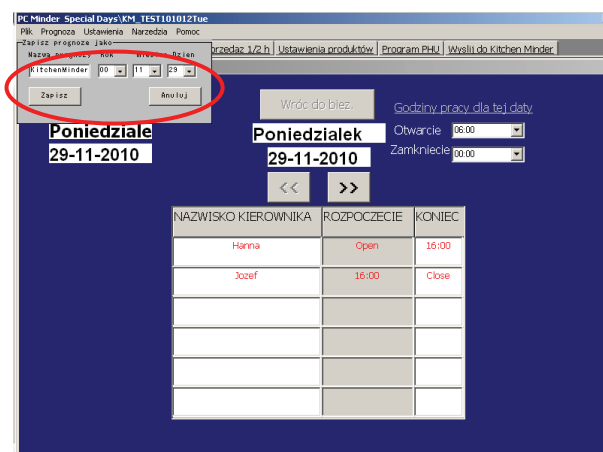
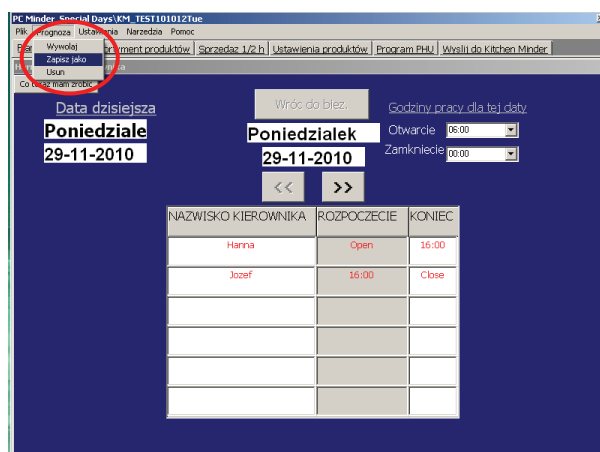
Co oznaczają „Dni specjalne”?

To dni, w których występują nietypowe zmiany w poziomie sprzedaży, asortymencie produktów lub w obu tych obszarach. Zmiany te mogą być spowodowane takimi zdarzeniami, jak właśnie święta, wyścigi, mecze piłkarskie itp.

- Liczba wybieranych dni świątecznych powinna być raczej niewielka, ponieważ dni te są ograniczone do liczby 31.
- Istnieje możliwość zapisywania i wywoływania prognoz na dni świąteczne, ale **nie** mogą być one **przechowywane przez czas dłuższy niż 90 dni**, ponieważ pozycje menu, jak również asortyment produktów często się zmienia.

Jak zapisać prognozy „Dni specjalne”?

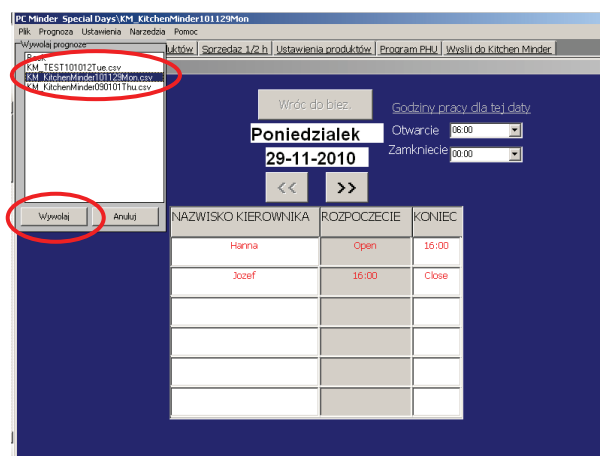
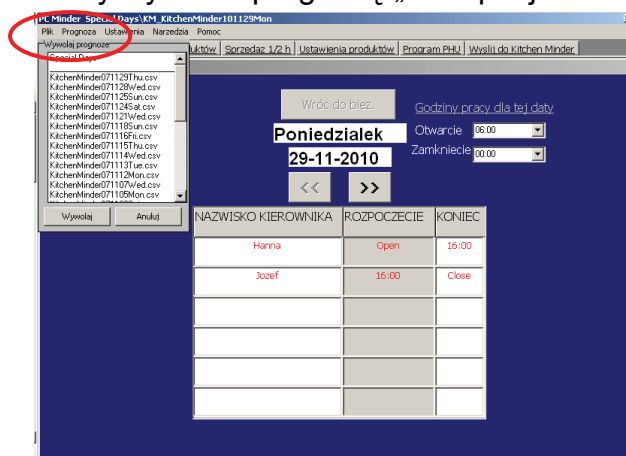
Aby zapisać prognozę „Dni specjalne” w celu późniejszego wykorzystania, musisz najpierw określić i załadować tę prognozę do programu PC MINDER™.



1. Upewnij się, że prognoza, którą chcesz zapisać, jest załadowana do programu PC MINDER™. Z paska „Menu” wybierz opcję „Prognoza”, a następnie polecenie „Zapisz jako”.
2. Wprowadź wybraną nazwę i datę zapisywanego pliku, a następnie wybierz przycisk „Zapisz”. Wybierz „Tak”, jeżeli jesteś gotowy do zapisania prognozy „Dni specjalne”.

Jak wywołać prognozy „Dni specjalne”?

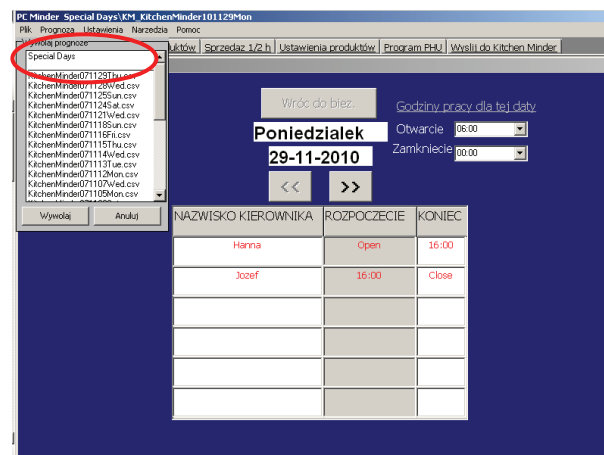
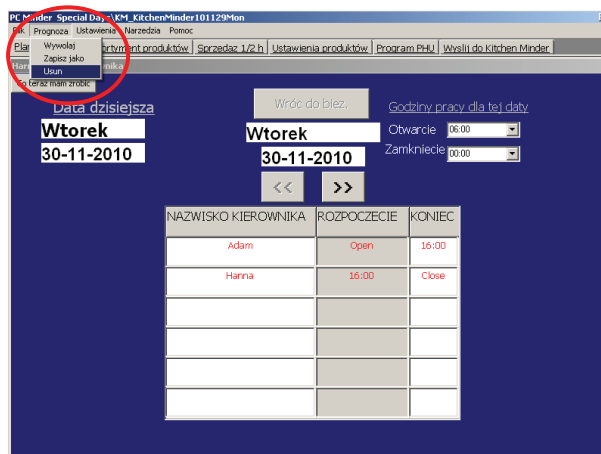
Aby wywołać prognozę „Dni specjalne”:



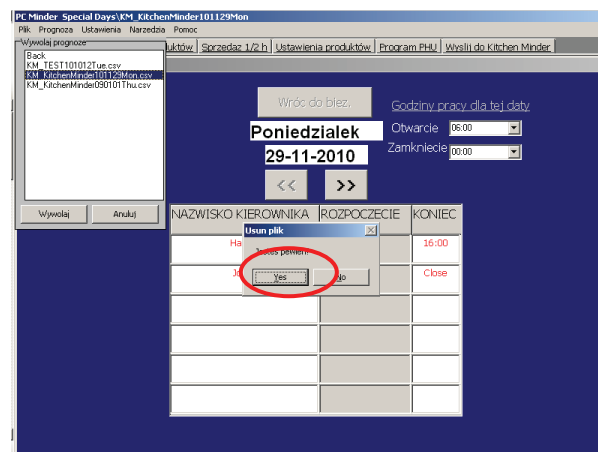
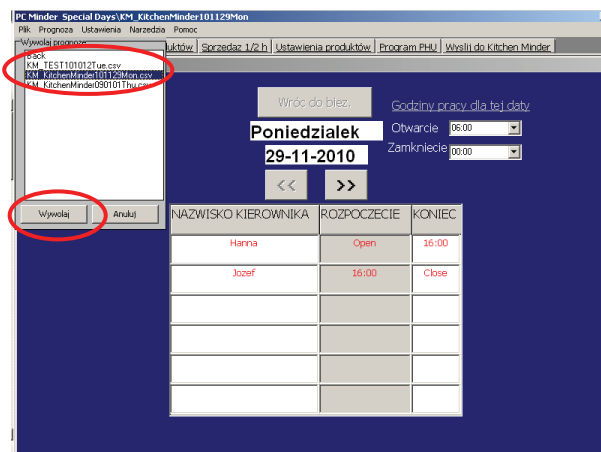
1. Z paska „Menu” wybierz opcję „Prognoza”, a następnie „Dni specjalne”. Kliknij polecenie „Wywołaj”, wybierz dzień specjalny i wybierz „Wywołaj”.
2. Jeżeli pojawi się monit o podanie hasła, wprowadź hasło „admin”. Wybierz określoną prognozę „Dni specjalne”, a następnie kliknij „Wywołaj”.

Jak usunąć prognozy „Dni specjalne”?

Aby usunąć prognozę „Dni specjalne”:



1. Wybierz „Prognoza”, a następnie „Usuń”
2. Dwukrotnie kliknij „Dni specjalne”



3. Zaznacz prognozę, którą chcesz usunąć i wybierz polecenie „Usuń”

4. Wybierz „Tak”, aby usunąć prognozę



TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 6!

Wykonaj następujące ćwiczenie praktyczne, używając systemu KITCHEN MINDER™.

Korzystając z systemu KITCHEN MINDER™:

- Utwórz prognozę „Dni specjalne” i wybierz polecenie „Zapisz jako” [Twoje nazwisko]. Zamknij ekran.
- Wywołaj prognozę [Twoje nazwisko].
- Usuń prognozę [Twoje nazwisko].

Korzystanie z podręcznika obsługi wyposażenia (EEG)

Co to jest podręcznik obsługi wyposażenia (EEG) systemu KITCHEN MINDER™?

EEG to podręcznik użytkownika, który opisuje krok po kroku sposób posługiwania się systemem KITCHEN MINDER™. Pomaga on ustalić, czy system KITCHEN MINDER™ działa prawidłowo i podaje wskazówki pozwalające rozwiązywać problemy oraz wprowadzać do systemu zmiany, jeśli zachodzi taka konieczność.

Podręcznik EEG jest podzielony na 3 części:

1. SPRAWDŹ
2. ZMIENŲ w PC MINDER™
3. NAPRAW to

Jaka jest moja rola?

Jesteś odpowiedzialny za sprawdzenie, czy system KITCHEN MINDER™ w pełni działa. Odpowiadasz za sprawdzenie, czy wszyscy kierownicy są wprowadzeni do systemu oraz za dokonywanie zmian, gdy kierownicy rozpoczynają lub kończą pracę w restauracji.

Korzystając z podręcznika EEG, możesz (jeśli trzeba):

- zmienić godziny otwarcia restauracji
- dodać nowe produkty i zmienić nazwę produktu wyświetlaną w systemie KITCHEN MINDER™
- dostosować liczbę poszczególnych produktów w asortymencie
- dostosować poziom sprzedaży do pory dnia lub okresu 30-minutowego
- zmienić maksymalną lub minimalną liczbę produktów w panie, czas przechowywania oraz przyrządzania
- zmienić miejsce przechowywania produktów w PHU



Dokładne informacje o godzinach otwarcia restauracji są niezwykle istotne dla prawidłowego działania systemu KITCHEN MINDER™.

Dla restauracji czynnych całą dobę:

- Restauracje serwujące pozycje z menu śniadaniowego powinny ustawiać godzinę otwarcia/zamknięcia wg godziny rozpoczęcia serwowania pozycji z menu śniadaniowego
- Restauracje, w których nie są podawane śniadania, powinny ustawić godziny otwarcia i zamknięcia na 5:00



TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 7!

Wykonaj następujące ćwiczenie praktyczne, używając podręcznika EEG oraz systemu KITCHEN MINDER™.

Wykonaj kroki z podręcznika EEG, aby przećwiczyć następujące czynności:

- a) Zmień godziny otwarcia restauracji
- b) Zmień nazwę produktu
- c) Dostosuj poziom sprzedaży do pory dnia lub okresu 30-minutowego
- d) Zmień maksymalną i minimalną liczbę produktów w panie
- e) Dodaj nowy produkt

W tym czasie NIE WYSYŁAJ ANI NIE ZAPISUJ ZMIAN w systemie KITCHEN MINDER™, ponieważ spowoduje to zmianę rzeczywistych ustawień.

Korzystanie z pliku ignorowania w programie PC MINDER™

Do czego służy plik ignorowania?

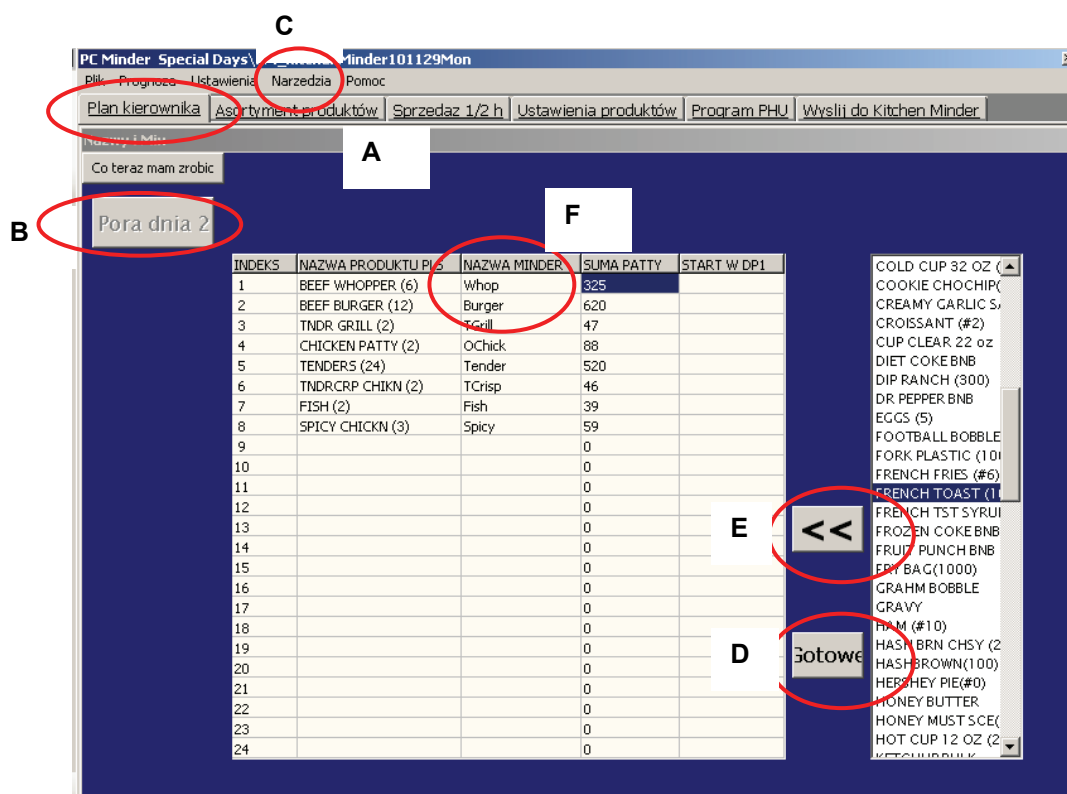
Plik ignorowania jest wykorzystywany przez program PC MINDER™ do **ukrywania produktów, które NIE są przechowywane w panie PHU lub monitorowane** za pomocą opcjonalnego modułu FLEXI-TIMER™.

- Podczas instalacji produkty były ignorowane, dodawane lub wymieniane z użyciem pliku POS, załadowanego dla pory dnia 1 (śniadanie) lub 2 (menu typowe).
- Podczas pracy z plikami ignorowania musisz używać pory dnia 2 w przypadku pozycji typowego menu, ponieważ pora 3 nie nadaje się do tego celu.
- Zazwyczaj, gdy dodawane są nowe produkty, użytkownik przypadkowo umieszcza produkt w pliku ignorowania zamiast dodać produkt do kolumny „Nazwa produktu PLS”. Poprzez wybranie polecenia „Ignoruj”, gdy produkt jest wyświetlany w białym polu po załadowaniu prognozy, trafia on automatycznie do pliku ignorowania.

Plik ignorowania jest otwierany w celu:

1. wyświetlenia zawartości pliku
2. edycji zawartości pliku
3. utworzenia nowego pliku ignorowania

W jaki sposób mogę wyświetlić lub edytować plik ignorowania?



Kroki przeglądania zawartości pliku ignorowania:

- 1) Kliknij kartę Asortyment produktów (A)
- 2) Kliknij przycisk „Pora dnia”, aby wybrać odpowiednią porę dnia. Wybierz porę dnia 1, aby wyświetlić plik ignorowania dla pory śniadania lub porę dnia 2, aby wyświetlić plik ignorowania dla okresu menu typowego. (B)
- 3) Wybierz „Narzędzia” z paska „Menu” (C)
- 4) Wybierz „Edytuj pliki ignorowania”
- 5) Po zakończeniu naciśnij przycisk „Gotowe” (D)
- 6) Powtórz kroki 2-5, aby wyświetlić inną porę dnia

Kroki edycji pliku ignorowania:

- 1) Powtórz kroki 1-4 w celu wyświetlenia zawartości pliku ignorowania
- 2) Zaznacz produkt, który zamierzasz usunąć z pliku ignorowania
- 3) Kliknij pole z symbolem „<<” w celu przeniesienia produktu z pliku ignorowania do sekcji danych na karcie asortymentu produktów (E)
- 4) W razie potrzeby zmień kolumnę „NAZWA MINDER” (F)
- 5) Edytuj ustawienia produktów na karcie ustawień produktów (EEG, str.4–F)
- 6) Przypisz produkt do właściwego miejsca w PHU i pory dnia (EEG, str. 4–G)

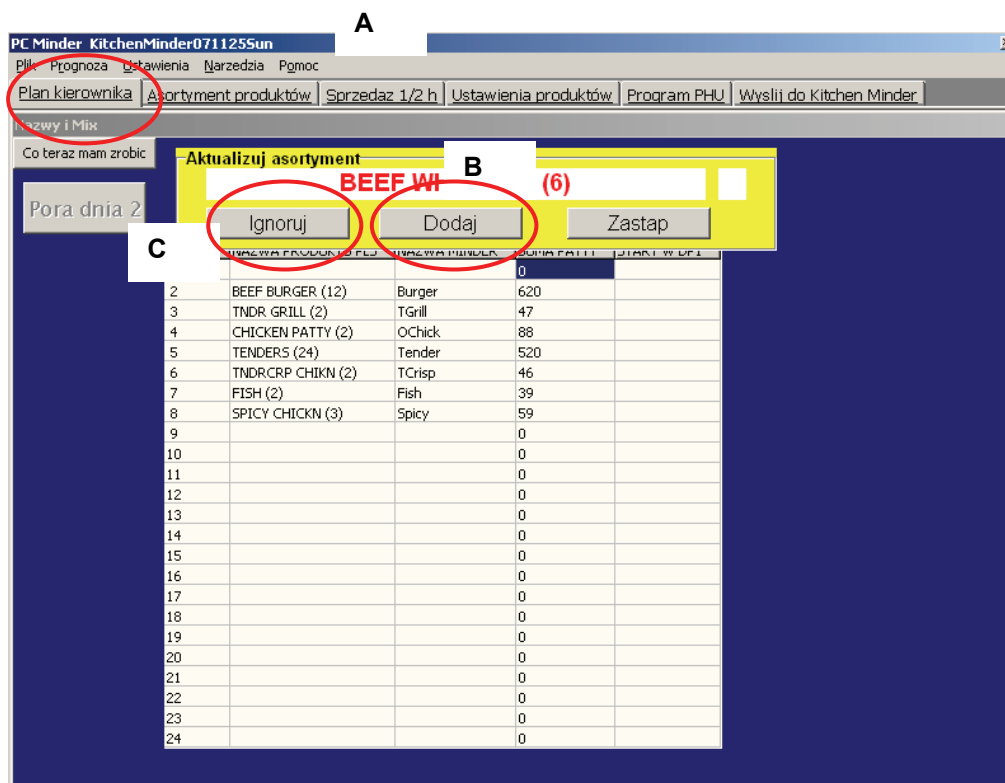
Tworzenie nowego pliku ignorowania

Po co tworzyć nowy plik ignorowania?

W przypadku popełnienia błędów możesz utworzyć nowy plik ignorowania, aby zacząć jeszcze raz.



Kasowanie pliku ignorowania jest dozwolone WYŁĄCZNIE na polecenie pracowników działu IT lub serwisu ICC.



Kroki kasowania aktualnego pliku ignorowania:

- 1) Na karcie Asortyment produktów wybierz „Narzędzia” z paska „Menu” (A)
- 2) Wybierz polecenie „Skasuj plik ignorowania”
- 3) W oknie podręcznym wybierz przycisk „TAK”, aby potwierdzić

Kroki tworzenia nowego pliku ignorowania:

- 1) Załaduj nowy plik prognozy
- 2) Wybierz polecenie „Dodaj” dla wszystkich nowych pozycji, które SĄ przechowywane w PHU lub monitorowane za pomocą opcjonalnego modułu FLEXI-TIMER™ (B)
- 3) Wybierz polecenie „Ignoruj” dla wszystkich pozycji wyświetlonych na czerwono, które NIE SĄ przechowywane w PHU lub monitorowane za pomocą opcjonalnego modułu FLEXI-TIMER™. Produkty te znajdują się w nowym pliku ignorowania (C)

TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 8-9!

Udziel odpowiedzi na każde pytanie, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

8. Z jakiego powodu musiałbyś uzyskać dostęp do pliku ignorowania?

9. Twój kierownik nakazał Ci skasowanie pliku ignorowania.
Co powinieneś zrobić?

Maksymalizacja wydajności systemu KITCHEN MINDER™

Jaka jest moja rola?

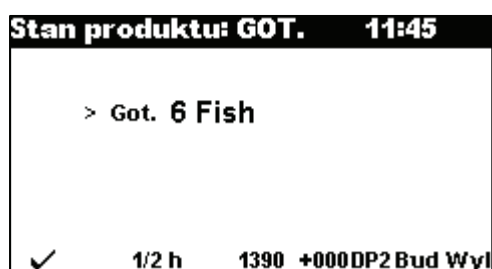
Masz możliwość dostosowania ustawień w celu maksymalnego zwiększenia wydajności systemu KITCHEN MINDER™, co daje Ci szansę kontrolowania sytuacji w razie potrzeby. Aby być skutecznym, musisz stale czuwać, monitorując odpowiedzi pracowników na instrukcje systemu KITCHEN MINDER™ i podejmując działania możliwie szybko.

Dlaczego miałbym zmieniać ustawienie maksymalnej ilości w panie?

Zmiana ustawienia maksymalnej ilości produktu w panie jest jednym z najważniejszych sposobów dostosowywania systemu do potrzeb restauracji. Ustawienie to odnosi się do powszechnie występującego u wielu nowych użytkowników systemu KITCHEN MINDER™ problemu — brak produktu przed uzyskaniem instrukcji, aby przygotować kolejną ilość produktu.

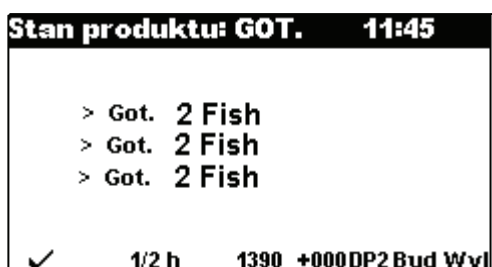
System KITCHEN MINDER™ jest bezpośrednio podłączony do pasków timera PHU. Gdy lampka timera zostanie wyłączona przez pracownika, system KITCHEN MINDER™ wie, że produkt skończył się i wyda pracownikom instrukcję, aby przygotować więcej produktu. Jeżeli liczba produktów potrzebnych na dowolny półgodzinny okres sprzedaży wynosi jeden pan lub mniej, produkt musi być zużyty, zanim system KITCHEN MINDER™ wygeneruje instrukcję, aby przygotować więcej. Niekiedy powoduje to, że pracownikom brakuje produktów do kolejnego zamówienia.

Zmniejszając ustawienie maksymalnej liczby w panie w programie PC MINDER™, rozkładasz ilość potrzebnych produktów na więcej niż jeden pan. Teraz produkt będzie pozostawał w innych panach, podczas gdy będą przygotowywane kolejne produkty.



W tym miejscu system KITCHEN MINDER™ prosi o sześć rybnych patty do jednego panu (jedna linia).

W przypadku zmiany ustawienia maksymalnej ilości patty rybnych w panie do dwóch, jeżeli sprzedaż uzasadnia jednorazowo sześć sztuk, produkt zostanie rozdzielony pomiędzy trzy pany.



System KITCHEN MINDER™ poprosi o 6 patty, wyświetlając: 2 Fish, 2 Fish i 2 Fish.

W jaki sposób zdecydować, czy zmienić ustawienie maksymalnej ilości produktów w panie?

Należy zastanowić się nad trzema głównymi punktami:

1. Ustalenie liczby dostępnych panów. Zbytne obniżenie ustawienia może stwarzać problemy z dostępnością wolnych panów w czasie nasilonego ruchu w restauracji.
2. Należy uważnie monitorować sposób, w jaki pracownicy korzystają z pasków timera. Przed zmianą ustawienia maksymalnej liczby w panie upewnij się, że pracownicy niezwłocznie reagują na puste pany poprzez wyłączenie lampek paska timera. Należy też najpierw serwować produkty z panu z zieloną lampką. Sięganie po produkt z panu oznaczonego żółtą lampką może doprowadzić do wyczerpania się dostępnych produktów.
3. Bądź cierpliwy. Określenie optymalnego ustawienia dla restauracji może zająć kilka dni.

Dlaczego miałbym zmieniać ustawienie minimalnej ilości w panie?

Ustawienie minimalnej ilości produktów w panie pozwala ustawić minimalną ilość przekąsek, które będzie wyświetlać system KITCHEN MINDER™. Dzięki temu KITCHEN MINDER™ nie będzie wyświetlał instrukcji dotyczących przygotowania pojedynczych produktów, które są sprzedawane w większej ilości, takich jak CHICKEN TENDERS®.

Po przesłaniu do systemu KITCHEN MINDER™ informacji o zmianie nie będzie już wyświetlana ilość produktów do przyrządzenia, jeśli jest mniejsza od liczby określonej w ustawieniu „MIN/PAN”. System będzie również wyświetlał instrukcje dotyczące przygotowania dla wielokrotności wybranej liczby (np. 4, 8 i 12).



Jest niezwykle ważne, aby w przypadku wszystkich pozycji menu, które nie są sprzedawane w większych ilościach, wybrać ustawienie 0!

W przeciwnym razie takie produkty będą przygotowywane wyłącznie w liczbie stanowiącej wielokrotność wybranej wartości. Jeżeli na przykład ustawisz minimalną ilość burgerów w panie na 3, wydawane instrukcje będą dotyczyły przygotowania burgerów w ilości będącej wielokrotnością liczby 3.

W jaki sposób dostosować ustawienie minimalnej lub maksymalnej ilości produktów w panie?

Patrz EEG, str. 4F.

Jakie korzyści oferuje funkcja „Pany potrzebne w szczycie”?

Program PC MINDER™ wyświetli liczbę panów PHU potrzebnych w czasie półgodzinnej sprzedaży w szczycie dla każdego produktu. Liczba ta jest wyznaczana na podstawie sprzedaży i asortymentu produktów (prognoz) aktualnie załadowanych w programie. Jest ona również obliczana na podstawie ustawienia maksymalnej ilości w panie, określonego dla każdego produktu.

Dzięki temu można łatwiej ustalić, czy liczba panów PHU zaprogramowanych dla danego produktu jest wystarczająca lub czy wyznaczony poziom maksymalnej ilości w panie nie jest zbyt niski, aby zapewnić przygotowanie odpowiednich ilości w okresach najwyższej sprzedaży.

Należy codziennie porównywać kolumnę „PANY ZAPRG” z kolumną „PANY W SZCZYCIE” dla każdej pory dnia, gdyż najprawdopodobniej przy każdym załadunku prognozy wystąpią zmiany.

Jeśli ilość dowolnego produktu w kolumnie „PANY W SZCZYCIE” jest regularnie wyższa lub niższa od ilości w kolumnie „PANY ZAPRG”, należy dokonać oceny układu PHU, aby określić możliwe do wprowadzenia korekty.

[illegible]

W jaki sposób znaleźć informację na temat ilości panów potrzebnych w szczycie?

Patrz EEG, str. 4F.

**TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 10-14!**

Udziel odpowiedzi na każde pytanie, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

10. W jaki sposób obniżyć ustawienie maksymalnej ilości w panie w programie PC MINDER™?

11. Dlaczego ustawiłbyś minimalną ilość w panie dla produktu?

12. Dla których produktów w bieżącej ofercie ustawiłbyś minimalną ilość w panie?

13. Jakiego ustawienia należy użyć w przypadku wszystkich produktów, które NIE są sprzedawane w większej liczbie sztuk i dlaczego?

14. Jakie są wskaźniki informujące, że dla danego produktu zaprogramowano niewystarczającą liczbę?

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

Czym jest system QES™?

System oceny jakości QUALITY EVALUATION SYSTEM™, zainstalowany na komputerze BOH, jest programem rejestrującym trzy rodzaje błędów, jakie mogą wystąpić podczas używania lampek timera PHU.

Jaki jest cel korzystania ze znaku oceny MAKIN' THE GRADE™?

Jako niezwykle istotny element systemu oceny jakości QUALITY EVALUATION SYSTEM™, znak ten informuje pracowników i kierowników, jak oceniane jest wykonywanie procedur dotyczących przechowywania produktów.



Znak powinien być widoczny dla wszystkich pracowników w kuchni.



System dostarcza wymiernej oceny zachowań pracowników. Popełniane błędy są powiązane z punktami, które wpływają na ocenę.

Jaka jest moja rola?

Twoja rola polega na inteligentnym wykorzystaniu informacji uzyskanych dzięki programowi QES™.

Znak oceny MAKIN' THE GRADE™ usprawnia prowadzenie zmiany, ponieważ ocenia pracowników w zakresie prawidłowego korzystania z lampek paska timera PHU i postępowania zgodnego z instrukcjami wyświetlanymi przez system KITCHEN MINDER™.

Wysokie oceny zazwyczaj wskazują, że pracownicy postępują zgodnie ze wskazówkami systemu KITCHEN MINDER™, popełniając minimalną ilość błędów i dostosowując się do standardów operacyjnych, odnoszących się do jakości żywności. Powinieneś nagradzać i utrwalać zachowania, które dobrze wpływają na wydajność pracy.

Niskie oceny wskazują na konieczność **instruktażu i natychmiastowego działania w celu identyfikacji błędów oraz znalezieniu ich przyczyn źródłowych**.

Wyznaczenie celu ZERO BŁĘDÓW jest nierealistyczne i stwarza wygórowane oczekiwania dla Ciebie i członków Twojego zespołu.

Program QES™ powinien być ukierunkowany na **nieustające doskonalenie** — chodzi o bardziej pozytywne podejście!

Ważne jest, abyś rozumiał, w jaki sposób ustalane są oceny, co pozwoli Ci na proaktywne **skupienie uwagi na wynikach**:

- Ocena wyświetlana jest w czasie rzeczywistym i odnosi się do trwającego okresu półgodzinnego.
- Każdy błąd jest widoczny przez 30 minut. Inaczej mówiąc, każdy błąd pozostawia ślad przez 30 minut. Po upływie tego czasu system usuwa go.
- System ocen bazuje na 100-punktowej skali.

BRAK BŁĘDÓW NIE JEST CELEM SYSTEMU!



Skoncentruj uwagę na rodzajach pojawiających się błędów, czasie i sytuacjach, w których występują i zastanów się, co można zrobić, aby zredukować ich liczbę.

- W naturze ludzkiej leży przywiązywanie wagi do wyniku lub oceny. Bądź jednak ostrożny, skupiając się na ocenach i nie dopuszczając do wystąpienia błędów.
- Ocena sama w sobie nie jest ważna — ważne są informacje, jakie ona niesie. Informacje te ujawniają sposoby poprawy jakości produktów i podniesienia satysfakcji klienta!

Jak ważna jest prawidłowa obsługa pasków timera?

Pracownicy powinni być przeszkoleni w zakresie właściwego korzystania z pasków timera w każdej sytuacji.




Jest bardzo istotne, aby naciskali przyciski paska timera przed umieszczaniem lub wyjmowaniem panów z PHU.

Pamiętaj, jesteś oceniany na podstawie sposobu obsługi pasków timera PHU przez pracowników, ponieważ ich działania lub brak działań wpływa bezpośrednio na jakość żywności (czas i temperatura).

Czy moje decyzje mogą wpływać na naszą ocenę?

System KITCHEN MINDER™ jest narzędziem ułatwiającym zarządzanie. Może się zdarzyć, że właściwe decyzje kierownictwa mogą prowadzić do błędów (np. wydawanie poleceń głosowych dot. przyrządzania większej ilości produktów niż przewiduje to system KITCHEN MINDER™ z powodu przyjazdu autobusu lub innych nieplanowanych zdarzeń wpływających na sprzedaż). System KITCHEN MINDER™ posiada wbudowany mechanizm, który pozwala na tego typu decyzje.

Istnieją 3 rodzaje błędów paska timera, które skutkują utratą punktów:

Rodzaj błędu	Opis	Strata punktów
 Wydłużony czas przechowywania	Na pasku timera miga czerwona lampka. Pracownik szybkim ruchem naciska dwukrotnie przycisk timera, aby włączyć żółtą lampkę lub zieloną w celu „wydłużenia” czasu przechowywania.	6
 Przygotowanie w nadmiarze	Przygotowano produkt niezamówiony przez system Kitchen Minder, umieszczono go w PHU i naciśnięto przycisk paska timera.	3
 Opóźnienie gotowania lub wyrzucenia	Pracownik ignoruje pasek timera oraz instrukcje systemu KITCHEN MINDER™ dotyczące przygotowania lub wyrzucenia produktu.	2

W jaki sposób ustalić przyczynę(-y) niskiej oceny w QES™?

Poza sprawdzaniem działań pracowników, innym przydatnym źródłem informacji jest komputer BOH, na którego ekranie program QUALITY EVALUATION SYSTEM™ wyświetla bieżące błędy wpływające na wyświetlaną ocenę.

?

TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 15!

Wypełnij puste pola, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

Oto jak ustalane są oceny

➤ Każdy błąd jest widoczny przez minut

➤ Ocena wyświetlana w czasie rzeczywistym — minut

**Wartości punktów za błędy**

1. - 6

2. - 3

3. - 2

Skala 100-punktowa

97-100=A+

87-89=B+

93-96=A

83-86=B

90-92=A-

80-82=B-

ITD...

?

TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 16!

Udziel odpowiedzi na każde pytanie, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

16. Gdzie znajduje się QES?



TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 17-18!

Udziel odpowiedzi na każde pytanie, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

17. Twoja bieżąca ocena to C. Co to oznacza? Co powinieneś zrobić?

18. Podaj przykład właściwej decyzji, która może prowadzić do odnotowania błędu w systemie QES™. Czy takie decyzje są dopuszczalne?

Jak używać oprogramowania QES™?

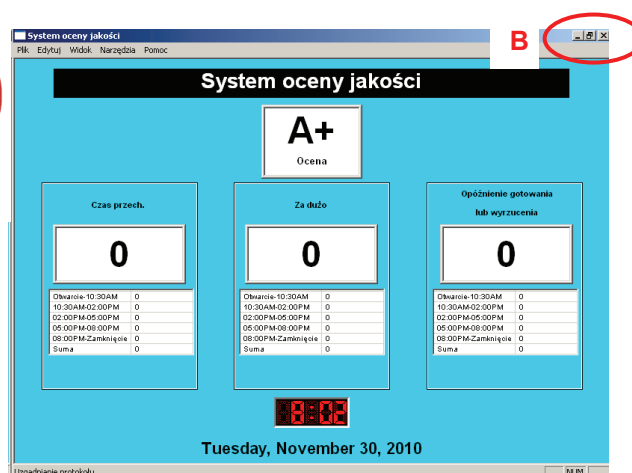
Do przeglądania wyników bieżącego dnia:

A. Otwórz program QES

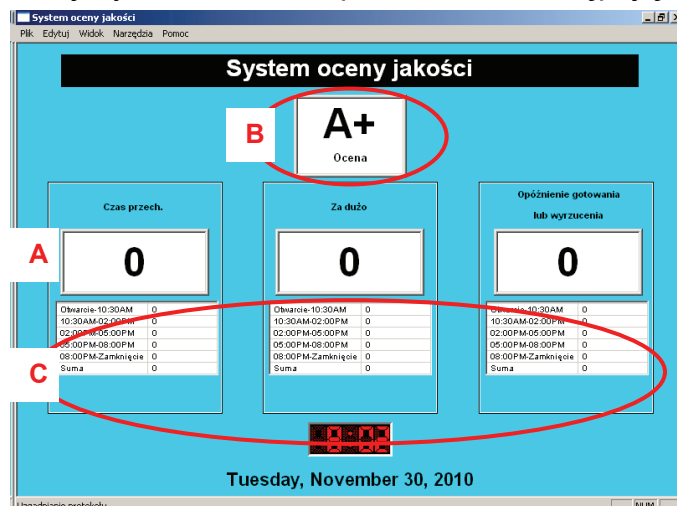


QES MINDER

B. Powiększ okno, aby jego zawartość była lepiej widoczna



Dzisiejszy ekran QES™ przedstawia następujące informacje:



A. Liczba błędów w ramach bieżącej oceny (za ostatnie 30 minut)

B. Ocena za ostatnie 30 minut

C. Ogólna liczba błędów wg pory dnia



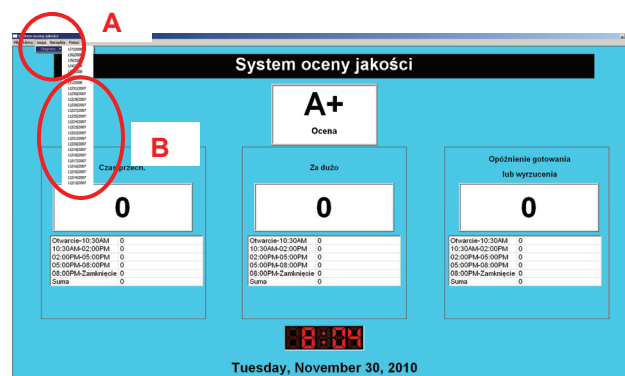
Najlepszą praktyką jest **nieprzerwane wyświetlanie otwartej strony programu QES™ z aktualnymi błędami**, co zapewnia wiedzę na temat pojawiających się błędów.

Pomaga to w szkoleniu pracowników, dotyczącym właściwych zachowań.

Widok diagramu dla poprzedniej daty:

A. Wybierz „Widok”, a następnie „Diagramy”.

B. Kliknij datę, którą chcesz wyświetlić

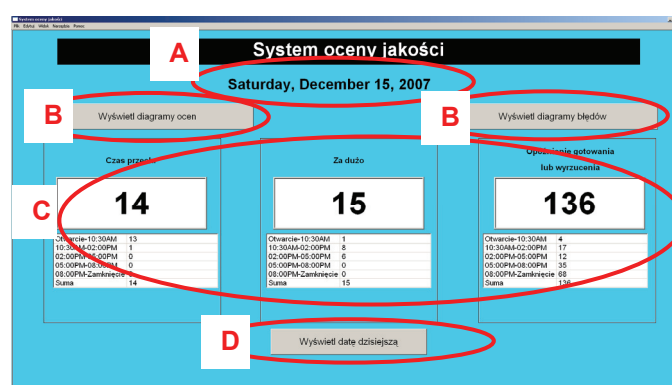


A. Aktualnie wyświetlana data

B. Diagramy szczegółowe dla daty

C. Błędy ogółem dla daty

D. Kliknij, aby powrócić do bieżącego dnia

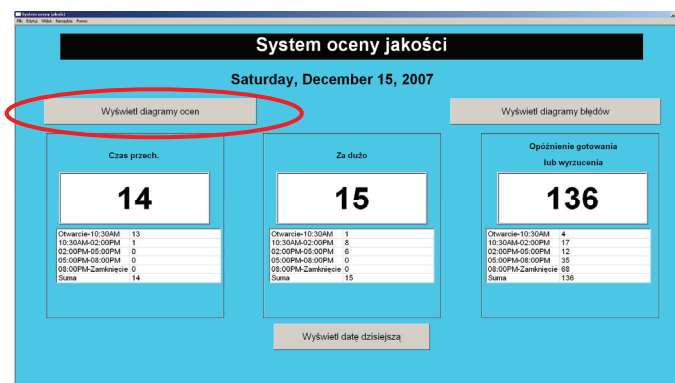


W jaki sposób używać diagramów wydajności w QES™?

Istnieją dwa, dostępne dla Ciebie, diagramy wydajności:

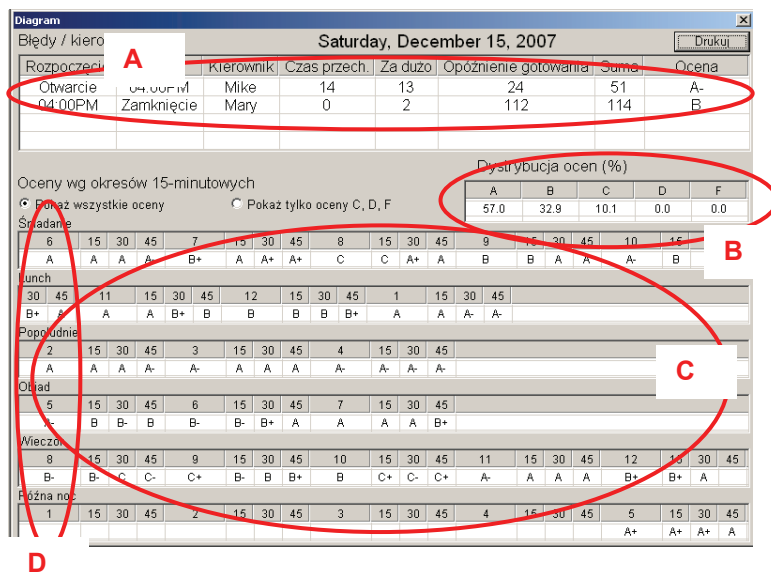
- Diagram ocen
- Diagram błędów

Szczegółowe raporty QES™ — Diagramy ocen



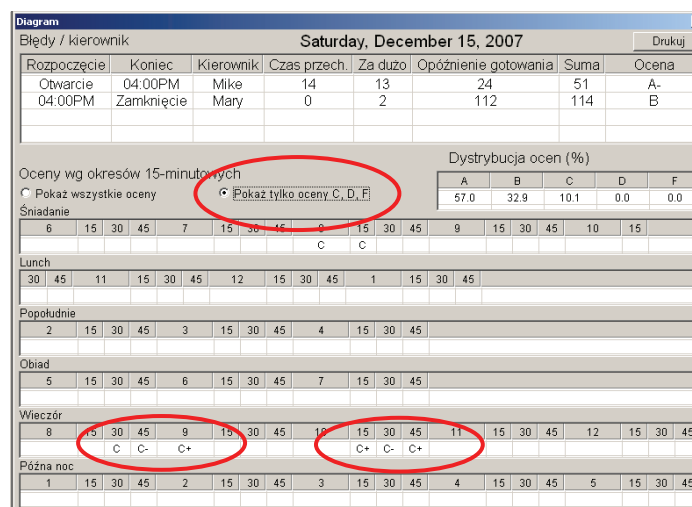
Wyniki na diagramie ocen wyświetlane są na cztery różne sposoby:

- **Kierownik** — na górze diagramu, ocena zmiany jest przedstawiana każdemu kierownikowi (**A**)
- **% czasu**, przez jaki restauracja uzyskiwała ocenę A/B/C/D/F (**B**)
- **15-minutowe przedziały** czasu (**C**)
- **Okresy posiłków** — śniadanie, lunch, popołudnie, obiad, wieczór i noc (**D**)





Kliknij „**Pokaż tylko oceny C, D, F**”, aby łatwo określić możliwości poprawy i szybko wyświetlić pory dnia, w których restauracja może podnieść jakość produktów!



Szczegółowe raporty QES™ — Diagramy błędów

Możesz mieć wprawdzie skłonność do przechodzenia najpierw do diagramu ocen, jednak masz też możliwość **szybszej poprawy jakości poprzez zwrócenie uwagi na ogólną liczbę błędów danego rodzaju i właściwe ukierunkowanie działań pracowników.**

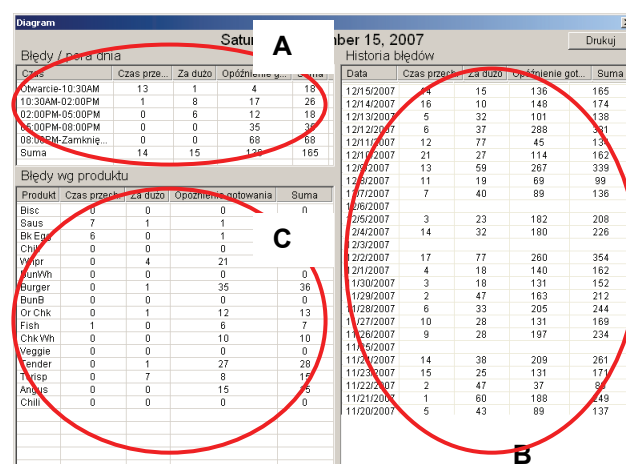
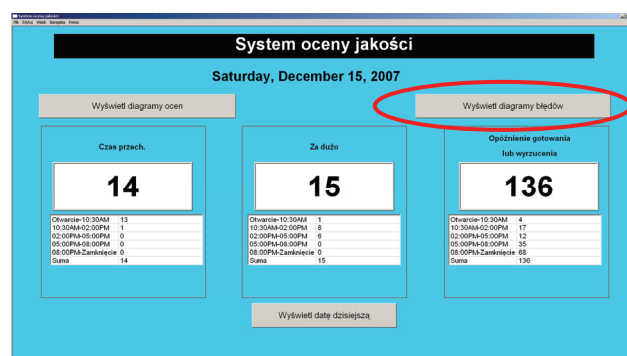


Diagram błędów przedstawia liczbę błędów dla każdego z rodzajów.

- W lewej górnej części znajduje się **Podsumowanie (A)**.
- Minione dni, licząc od daty aktualnie wyświetlonej, znajdują się po prawej stronie, co pomaga określić **Trendy (B)**.
- Szczegóły dotyczące **Produktu** dla wybranej daty znajdują się po lewej stronie na dole **(C)**.

TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 19-25!

Udziel odpowiedzi na każde pytanie, a następnie sprawdź odpowiedzi za pomocą klucza.

19. Jaki jest najprostszy sposób ustalenia możliwości poprawy, które mogą występować w określonych porach dnia?

20. Korzystając z diagramu ocen na następnej stronie odpowiedz, jaką ocenę uzyskała Mary?

21. Korzystając z diagramu ocen na następnej stronie odpowiedz, kiedy ocena restauracji spadła do wartości C?

22. Korzystając z diagramu błędów na następnej stronie ustal, jakie rodzaje błędów dają największe możliwości poprawy?

23. Korzystając z diagramu błędów na następnej stronie podaj, dla których trzech pozycji wystąpiły opóźnienia w przygotowaniu powyżej 20?

24. Korzystając z diagramu błędów na następnej stronie podaj, ile razy doszło do wydłużenia czasu przechowywania w przypadku jajek?

25. Korzystając z diagramu błędów na następnej stronie podaj, ile razy doszło do „przegotowania” (czyli przygotowania w nadmiarze) w przypadku filetów TENDERCRISP®?

Diagram ocen: Użyj do pytań 21-22.

Diagram Saturday, December 15, 2007 Drukuj

Błędy / kierownik

Rozpoczęcie	Koniec	Kierownik	Czas przech.	Za dużo	Opóźnienie gotowania	Suma	Ocena
Otwarcie	04:00PM	Mike	14	13	24	51	A-
04:00PM	Zamknięcie	Mary	0	2	112	114	B

Oceny wg okresów 15-minutowych

☐ Pokaż wszystkie oceny ☒ Pokaż tylko oceny C, D, F

Dystrybucja ocen (%)

A	B	C	D	F
57.0	32.9	10.1	0.0	0.0

Sniadanie

6	15	30	45	7	15	30	45	8	15	30	45	9	15	30	45	10	15
								C	C								

Lunch

30	45	11	15	30	45	12	15	30	45	1	15	30	45

Popołudnie

2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45

Obiad

5	15	30	45	6	15	30	45	7	15	30	45

Wieczór

8	15	30	45	9	15	30	45	10	15	30	45	11	15	30	45	12	15	30	45
				C	C-	C+			C+	C-	C+								

Późna noc

1	15	30	45	2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45	5	15	30	45

Diagram błędów: Użyj do pytań 23-25.

Diagram Saturday, December 15, 2007 Drukuj

Błędy / pora dnia

Czas	Czas prze...	Za dużo	Opóźnienie g...	Suma
Otwarcie-10:30AM	13	1	4	18
10:30AM-02:00PM	1	8	17	26
02:00PM-05:00PM	0	6	12	18
05:00PM-08:00PM	0	0	35	35
08:00PM-Zamknię...	0	0	68	68
Suma	14	15	136	165

Błędy wg produktu

Produkt	Czas przech.	Za dużo	Opóźnienie gotowania	Suma
Bisc	0	0	0	0
Saus	7	1	1	9
Bk Egg	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Whpr	0	4	21	25
BunlWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
BunB	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
ChkWh	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

Historia błędów

Data	Czas przech.	Za dużo	Opóźnienie got...	Suma
12/15/2007	14	15	136	165
12/14/2007	16	10	148	174
12/13/2007	5	32	101	138
12/12/2007	6	37	288	331
12/11/2007	12	77	45	134
12/10/2007	21	27	114	162
12/9/2007	13	59	267	339
12/8/2007	11	19	69	99
12/7/2007	7	40	89	136
12/6/2007				
12/5/2007	3	23	182	208
12/4/2007	14	32	180	226
12/3/2007				
12/2/2007	17	77	260	354
12/1/2007	4	18	140	162
11/30/2007	3	18	131	152
11/29/2007	2	47	163	212
11/28/2007	6	33	205	244
11/27/2007	10	28	131	169
11/26/2007	9	28	197	234
11/25/2007				
11/24/2007	14	38	209	261
11/23/2007	15	25	131	171
11/22/2007	2	47	37	86
11/21/2007	1	60	188	249
11/20/2007	5	43	89	137



TERAZ TWOJA KOLEJ — PKT. 26-29!

- 1) Zapoznaj się z każdą serią zachowań pracowników poniżej.
- 2) Określ, czy wymienione kroki są przykładem prawidłowych procedur lub czy mogą one powodować wystąpienie nieoczekiwanych błędów.
- 3) W przypadku możliwości wystąpienia błędu zanotuj rodzaj w polu Wynik.

Sytuacja: Migająca czerwona lampka na PHU. System KITCHEN MINDER™ wyświetla: „Got. 8 Whop”, wskazując, że patty w PHU są przeterminowane i należy je wymienić.

Możliwe zachowanie	Wynik
A. Naciskasz jednokrotnie przycisk paska timera. Czerwona lampka przestanie migać i świeci w sposób ciągły B. Wyjmujesz i wyrzucasz przeterminowany produkt C. Umieszczasz świeżo przygotowany produkt w PHU D. Naciskasz jednokrotnie przycisk paska timera; stałe czerwone światło lampki zmienia się na światło stałe o kolorze zielonym	26.
A. Pracownik wyjmuje i wyrzuca produkt B. Pracownik umieszcza świeżo przygotowany produkt w PHU C. Pracownik szybkim ruchem naciska dwukrotnie przycisk paska timera, aby przełączyć kolor migającej czerwonej lampki na zielony	27.
A. Pracownik najpierw przygotowuje kolejny produkt, który umieszcza w PHU B. Nowy produkt jest umieszczany w innej dostępnej komorze PHU, przeznaczonej na ten produkt, a przycisk paska timera zostaje naciśnięty. Lampka paska timera świeci na zielono C. Produkt przeterminowany jest następnie wyjmowany i wyrzucany. Jednorazowe naciśnięcie przycisku paska timera, migająca czerwona lampka gaśnie	28.

29. Jakie działanie naprawcze powinieneś podjąć, aby wyeliminować błędy, przedstawione w powyższych przykładach?

Klucz do odpowiedzi

1. 14:30 — 15:00
2. Orientuj się w bieżącym poziomie sprzedaży i trendzie całoniewym (powyżej, poniżej lub zgodnie z poziomem prognozowanym).
3. Udzielaj instrukcji i sprawdzaj. Wyjaśnić, że system KITCHEN MINDER™ powiadamia teraz o konieczności przygotowania produktów, ponieważ w ciągu kolejnych trzydziestu minut w restauracji pojawiają się klienci.
4. Nigdy nie należy zmieniać poziomu sprzedaży w reakcji na nagłe lub chwilowe zmiany w poziomie sprzedaży. Gdy już do takiej zmiany doszło, zwykle jest za późno na prognozowanie, co będzie potrzebne. Dokonywanie zmian w ten sposób często skutkuje zwiększoną ilością strat.
5. Tak – zawsze, gdy różnica wynosi **co najmniej 5%**, należy zmienić poziom sprzedaży.
6. Nie dotyczy
7. Nie dotyczy
8. Aby wyświetlić, edytować lub utworzyć plik ignorowania.
9. Zasugeruj przełożonemu, że skontaktujesz się z personelem działu IT lub ICC, aby uzyskać autoryzację do skasowania pliku ignorowania.
10. Rozdziel liczbę potrzebnych produktów do więcej niż jednego panu, co pomoże uniknąć wyczerpania się produktu przed zamówieniem większej ilości w czasie zmniejszonego ruchu w restauracji.
11. Aby ustawić minimalną liczbę przekąsek, którą wyświetli system KITCHEN MINDER™.
12. Omów odpowiedzi z przełożonym, aby upewnić się, że rozumiesz to pojęcie.
13. 0; Jeżeli nie ustawisz ich na 0, produkt będzie wyświetlany w systemie KITCHEN MINDER™ wyłącznie w liczbie będącej wielokrotnością wybranej liczby.
14. Konieczność zbyt częstego przygotowywania produktu, brak możliwości utrzymania tempa narzuconego przez system KITCHEN MINDER™, ciągłe oczekiwanie na produkt w czasie szczytu, słaba prędkość obsługi. Sprawdzenie zrozumienia.
15. 30; 30; Wydłużony czas przechowywania 6 punktów; Przygotowanie w nadmiarze 3 punkty; Opóźnienie przygotowania lub wyrzucenia 2 punkty.
16. Na komputerze na zapleczu (BOH).
17. Skoncentruj uwagę na rodzajach pojawiających się błędów, czasie i sytuacjach, w których występują i zastanów się, co można zrobić, aby zredukować ich liczbę.
18. Wydawanie poleceń głosowych dot. przyrządzania większej ilości produktów niż przewiduje to system KITCHEN MINDER™ z powodu przyjazdu autobusu lub innych nieplanowanych zdarzeń, wpływających na sprzedaż. Tak, jest to dopuszczalne.
19. Wybierz „Wyświetl diagramy ocen”, a następnie wybierz funkcję „Pokaż tylko oceny C, D, F”.
20. B
21. (8:00 – 08:30, 20:30 – 21:15, 22:15 – 23:00)
22. Opóźnienie przygotowania/wyrzucenia

23. WHOPPER®, burgery i CHICKEN TENDERS®
24. 6
25. 7
26. Prawidłowa procedura
27. Błąd czasu przechowywania. System KITCHEN MINDER™ nie wie, że wyrzuciłeś produkt; on jedynie monitoruje aktywność lampek na pasku timera...
28. Błąd przegotowania. (nadmiar) System KITCHEN MINDER™ nie zna sposobu, aby „dowiedzieć się”, że pracownik chciał wyrzucić przeterminowany pan po tym, jak najpierw dodał nowy produkt. Dlatego doszło do zarejestrowania dwóch aktywnych panów, co trwało do chwili wyłączenia przeterminowanego produktu (migająca czerwona lampka).
29. Pracowników należy poinstruować, że **zawsze powinni najpierw reagować na wskazania lampek paska timera, a następnie zgodnie z nimi postępować z produktami.**