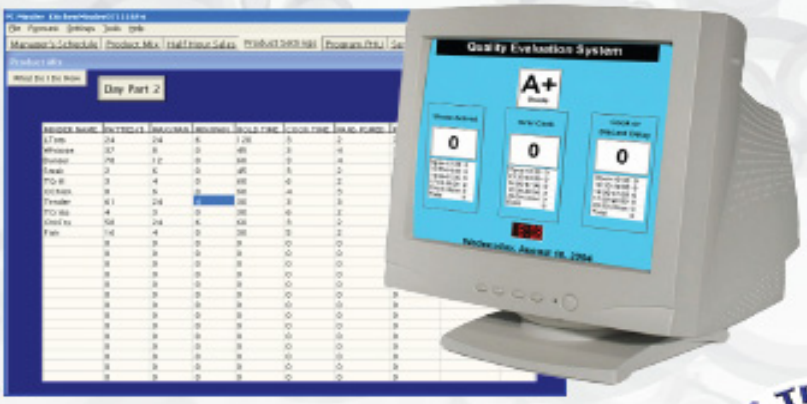
KITCHEN MINDER™

Cuaderno de entrenamiento



HOT & FRESH

BK TRAINING
Learning • Engaging • Developing

Nivel intermedio:

para Gerentes y Subgerentes

Nombre:

_____

Restaurante:

_____

NOTA: *El material de entrenamiento adjunto es para uso exclusivo de los empleados de Burger King Corporation (en adelante, "BKC"), así como las empresas subsidiarias y todas aquellas personas y entidades a las que BKC haya autorizado expresamente por escrito. No se permite la copia, alteración o distribución de ningún tipo de material sin la expresa autorización por escrito de un directivo de BKC.*

TM y © 2010 Burger King Corporation. Reservados todos los derechos

Introducción

Le damos la bienvenida al entrenamiento **Nivel intermedio de KITCHEN MINDER™**.

KITCHEN MINDER™ es una herramienta para cocinar por tandas de fácil uso que supervisa la utilización del producto e informa de cómo se debe proceder a fin de cumplir óptimamente las previsiones de ventas.

El sistema KITCHEN MINDER™ hace posible que su equipo sirva, de manera sistemática, comida caliente de calidad y ofrezca una experiencia en el restaurante memorable para los clientes. Utilizada correctamente, minimiza los desperdicios, optimiza la eficiencia y la rentabilidad de los productos, y ayuda a gestionar mejor los beneficios generales de los restaurantes.

Este programa explica sus responsabilidades como subgerente o gerente de restaurante, así como el software que se incluye con el SISTEMA KITCHEN MINDER™:

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

A lo largo del programa, aprenderá a:

1. Controlar y ajustar la configuración del sistema KITCHEN MINDER™ a fin de garantizar una precisión y eficacia máximas.
2. Utilizar los datos del QES™ para mejorar la calidad de los alimentos.
3. Solucionar problemas difíciles.

Para poder completar este curso con éxito, además de este cuaderno autoguiado también necesitará el siguiente material:

- **La Guía de énfasis sobre equipos de KITCHEN MINDER™**
- Un sistema KITCHEN MINDER™ que funcione correctamente

A lo largo del programa, deberá realizar las actividades prácticas y los ejercicios de cada sección para comprobar sus conocimientos y habilidades respecto de la aplicación. Utilice la información de la página 32 para verificar si sus respuestas son correctas. Para obtener unos resultados óptimos, se recomienda practicar las instrucciones paso a paso proporcionadas, en el sistema KITCHEN MINDER™.

También podrá acudir a su supervisor o entrenador de restaurante, si necesitara ayuda adicional.

Cocinar por tandas

¿Qué es el cocinado por tandas?

Consiste en el proceso para cocinar productos por tandas para maximizar la eficacia del cocinado, reducir la cantidad de desperdicios, mejorar la calidad de los productos y aumentar la velocidad de servicio. Al cocinar por tandas se garantiza que los alimentos estén listos cuando lleguen los clientes, ya que permite cocinar la cantidad necesaria *antes* de que estos lleguen.

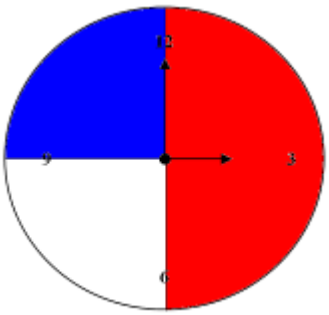
Cocinar por tandas y el KITCHEN MINDER™

El KITCHEN MINDER™ calcula las necesidades de producto cocinado, en función de las previsiones de ventas y el mix de producto elegidos, así como la cantidad de productos que ya se encuentra en la PHU y, a continuación, muestra las "tandas" de cada producto que deben cocinarse en ese momento específico. Este es el motivo por el que los empleados deben recibir un entrenamiento sobre cómo utilizar correctamente las barras de control del tiempo de la PHU y cómo seguir las instrucciones del KITCHEN MINDER™.

Con el sistema KITCHEN MINDER™, el **producto necesario para cualquier periodo de media hora se solicita siempre 15 minutos antes de que dicho periodo comience**. La pantalla siempre cambia en los minutos 15 y 45 para la próxima media hora.

Ejemplo:

A las 14:45, el KITCHEN MINDER™ calcula el producto que va a necesitarse entre las 15:00 y las 15:30.

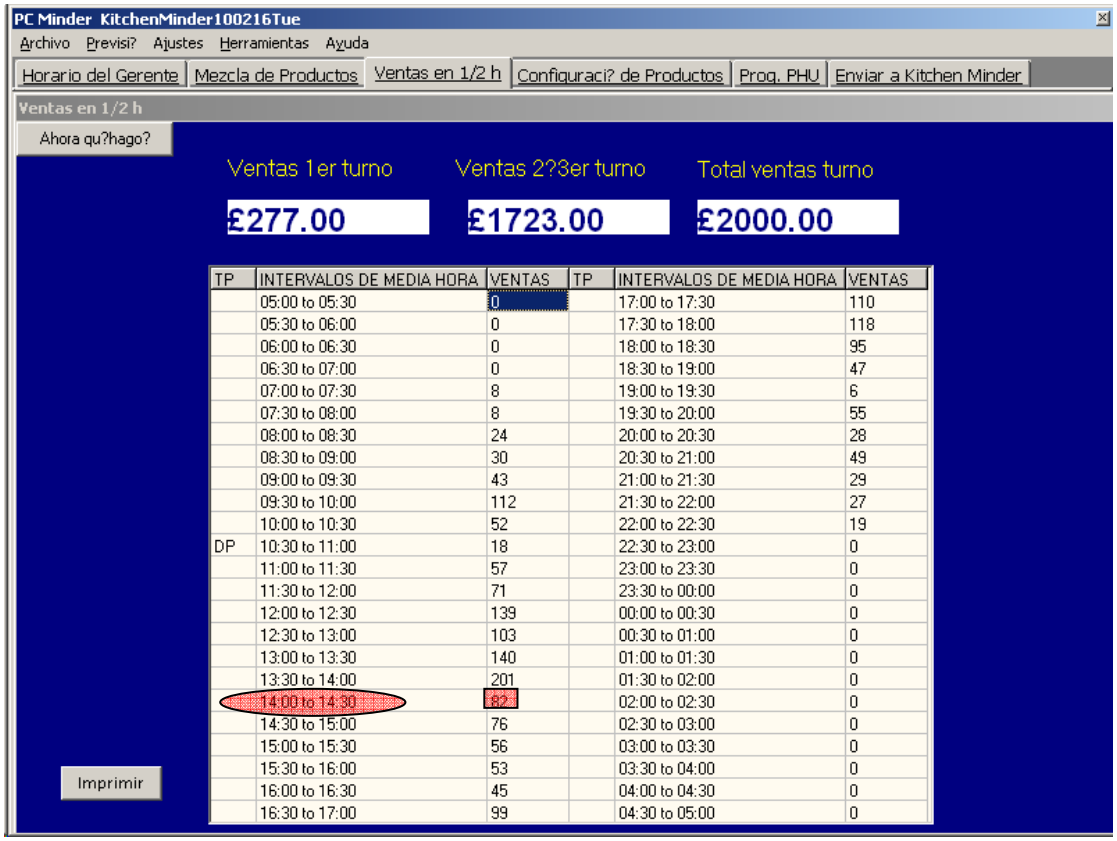


¿Cuál es mi función?

Es su responsabilidad estar al tanto de las ventas actuales y conocer la tendencia del restaurante para el día (igual, superior o inferior a las previsiones), para así poder tener una actitud proactiva. Es fundamental implicarse personalmente y efectuar un seguimiento 15 minutos antes y después de cada hora, ya que el ritmo de las estimaciones de ventas de cada hora cambiará.

- Comprobar que los empleados están cocinando la cantidad adecuada de comida, conforme a lo indicado por las luces de la barra de control del tiempo de la PHU y el KITCHEN MINDER™.
- Confiar en el sistema, ya que este se está adelantando a sus estimaciones.

Repase las previsiones de ventas por media hora y esté preparado para entrenar debidamente a su equipo cuando se prevean aumentos o descensos considerables para el día.



TP	INTERVALOS DE MEDIA HORA	VENTAS	TP	INTERVALOS DE MEDIA HORA	VENTAS
	05:00 to 05:30	0		17:00 to 17:30	110
	05:30 to 06:00	0		17:30 to 18:00	118
	06:00 to 06:30	0		18:00 to 18:30	95
	06:30 to 07:00	0		18:30 to 19:00	47
	07:00 to 07:30	8		19:00 to 19:30	6
	07:30 to 08:00	8		19:30 to 20:00	55
	08:00 to 08:30	24		20:00 to 20:30	28
	08:30 to 09:00	30		20:30 to 21:00	49
	09:00 to 09:30	43		21:00 to 21:30	29
	09:30 to 10:00	112		21:30 to 22:00	27
	10:00 to 10:30	52		22:00 to 22:30	19
DP	10:30 to 11:00	18		22:30 to 23:00	0
	11:00 to 11:30	57		23:00 to 23:30	0
	11:30 to 12:00	71		23:30 to 00:00	0
	12:00 to 12:30	139		00:00 to 00:30	0
	12:30 to 13:00	103		00:30 to 01:00	0
	13:00 to 13:30	140		01:00 to 01:30	0
	13:30 to 14:00	201		01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	82		02:00 to 02:30	0
	14:30 to 15:00	76		02:30 to 03:00	0
	15:00 to 15:30	56		03:00 to 03:30	0
	15:30 to 16:00	53		03:30 to 04:00	0
	16:00 to 16:30	45		04:00 to 04:30	0
	16:30 to 17:00	99		04:30 to 05:00	0

Fíjese cómo han descendido significativamente las ventas a las 14:00.

A las 13:45 el KITCHEN MINDER™ empezará a solicitar menos producto.

Si hay más de un recipiente de cualquier producto en la PHU y el KITCHEN MINDER™ indica que es necesario preparar más producto *justo antes* de las 13:45, enseñe al equipo que debe esperar hasta las 13:45 antes de proceder. Es posible que el producto se borre automáticamente de la pantalla del KITCHEN MINDER™ cuando se dé cuenta de que el periodo de media hora siguiente muestra una menor actividad.

ES SU TURNO (NÚM. 1 A 3)

Conteste las siguientes preguntas indicando su respuesta debajo y, a continuación, compruebe si ha acertado utilizando la página con respuestas del final.

1. Son las 14:20. ¿Para qué periodo de tiempo estará calculando el KITCHEN MINDER™, en este momento, la cantidad necesaria de producto?

   _____

2. Son las 10:00. Además de la información de cocinado del KITCHEN MINDER™, ¿qué otros factores debería tener también en cuenta?

   _____

   _____

3. Son las 17:15. El KITCHEN MINDER™ está indicando a su equipo que cocine más producto. No hay ningún cliente en el restaurante y los empleados se muestran reacios a seguir las instrucciones del sistema. ¿Qué debe hacer?

   _____

   _____

Verificación de las previsiones diarias

¿Por qué es importante comprobar las verificaciones diarias?

Si bien es importante tener comida suficiente disponible para los clientes, es igual de esencial tener el TIPO adecuado de comida disponible de inmediato, es decir, el MIX DE PRODUCTO adecuado.

El encargado de abrir su restaurante debe elegir la previsión de ventas del mismo día de la semana pasada. Sin embargo, puede haber momentos en los que no deba utilizarse el mismo día de la semana pasada (vacaciones escolares, presentaciones de nuevos productos, utilización de cupones o promociones de tiempo limitado). En estos casos, puede que sea necesario realizar ajustes en el mix de producto.

¿Cuál es mi función?

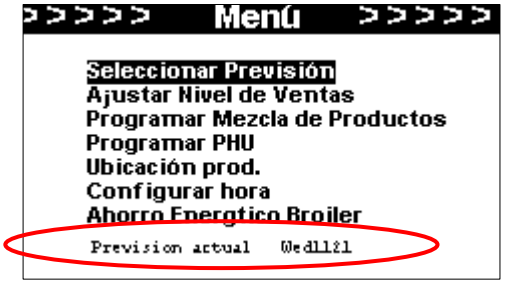
Usted es la persona responsable de garantizar que el KITCHEN MINDER™ está utilizando la información más precisa disponible sobre el mix de producto.

- Decida si es mejor utilizar un día distinto, en lugar de usar el mismo día de la semana anterior.
- Antes de tomar esta decisión, compruebe, al llegar al restaurante, las tareas de las que es responsable el encargado que va a abrir:
    - Verifique que el encargado que abre ha seleccionado el mismo día de la semana pasada
    - Confirme que el encargado que abre ha colocado las ventas en la estación comando y que conoce las ventas de la próxima ½ hora.
    - Compruebe las ventas reales cada media hora y guarde esta información en la estación comando junto a las ventas previstas.

¿Cómo puedo ver las previsiones seleccionadas?

Para ver las previsiones que se están utilizando en el KITCHEN MINDER™

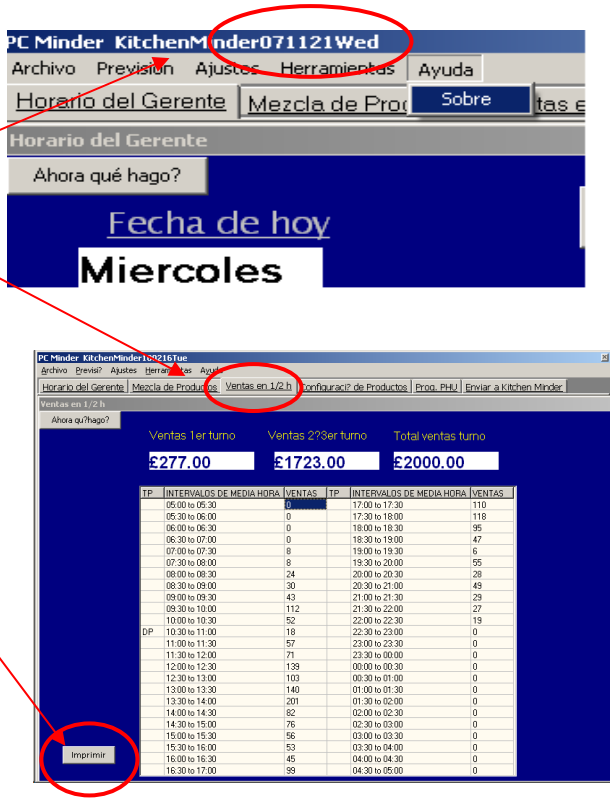
1. **Seleccione la tecla Menu**
2. **Aparece la fecha de la previsión en uso**
3. **Seleccione la tecla Product Status (Estado del producto) para salir**



¿Qué hago para ver las estimaciones de ventas por ½ hora?

Vea las estimaciones de ventas por ½ hora en PC MINDER™.

1. **Abra el PC MINDER™**
2. **Nota: Aparece en pantalla la última previsión cargada**
3. **Seleccione la ficha Ventas por 1/2 hora**
4. **Aparecen los niveles de ventas por ½ hora**
5. **Opcional: Seleccione el botón Imprimir para imprimir la estación comando**
6. **Las ventas diarias deben modificarse en el KITCHEN MINDER™ utilizando la función Sales Level (Nivel de ventas)**



¿Cómo determino si es necesario ajustar un mix de producto?

Debe tener en cuenta lo siguiente:

- ¿Hay algún evento que vaya a tener lugar hoy pero que no ocurrió en el día de la previsión?
- ¿Hay algún evento que tuvo lugar en el día de la previsión pero que no vaya a ocurrir hoy?
- Si este es el caso, ¿se va a dar una diferencia significativa entre los tipos de productos que se van a vender hoy y los que se vendieron la semana pasada?

Si este fuera el caso, ¿hay algún otro día que represente mejor las previsiones que se esperan para hoy?

¿Cómo se pueden hacer ajustes en el mix de producto si fuera necesario?

La mejor manera y más precisa de ajustar la previsión es utilizar una fecha previa que represente mejor lo que cabe esperar de hoy. Tras enviar esta previsión al KITCHEN MINDER™, puede ajustar el tramo de ventas de la previsión si fuera necesario, utilizando la tecla Sales Level (Nivel de ventas).

Sin embargo, si se va a producir un evento que va a hacer el día de hoy diferente de cualquier otra fecha de previsión disponible, puede que necesite ajustar el número de un mix de producto concreto directamente en el software del PC MINDER™. Las instrucciones para llevar a cabo esta tarea pueden consultarse en la sección Cámbielo de la Guía de énfasis sobre equipos del KITCHEN MINDER™.

Ajuste del nivel de ventas

¿Debería ajustar también el nivel de ventas?

Eso depende de su situación concreta. Existen dos casos en los que debería ajustarte la previsión de ventas que se está utilizando:

1. Ha ajustado el mix de producto y se ha dado cuenta de que tiene que modificar el nivel de ventas para que refleje las ventas previstas para el día.

Al final del periodo de comida, compare las ventas reales con las previstas en el sistema KITCHEN MINDER™. La diferencia es **igual o superior al 5%**, de modo que el nivel de ventas debería ajustarse a fin de mejorar la precisión del KITCHEN MINDER™ para el resto del día.

Hay **dos puntos esenciales** que hay que tener en cuenta **antes de ajustar el nivel de ventas**:

1. **Es preferible ajustar el** nivel de ventas en el **KITCHEN MINDER™** porque de este modo se ajusta el mix de producto también al porcentaje deseado.
2. **Nunca debe ajustarse el nivel de ventas** por un **cambio repentino o temporal en las ventas** (es decir, un autobús con gente, una visita escolar, etc.). El nivel de ventas debe ajustarse siempre como consecuencia de un cambio en las tendencias de ventas, que esté confirmada por datos de las ventas actuales.

¿Cómo se ajusta la previsión de ventas en el KITCHEN MINDER™?

1. **Desde la pantalla Estado del producto, seleccione la tecla Sales Level (Nivel de ventas)**

2. **Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar las ventas en incrementos del 5%. Tenga en cuenta que las ventas por ½ hora también cambiarán.**

3. **Pulse la tecla Select (Seleccionar) para guardar el cambio**

ES SU TURNO (NÚM. 4 Y 5)

Conteste las siguientes preguntas indicando su respuesta debajo y, a continuación, compruebe si ha acertado utilizando la página con respuestas del final.

4. ¿Debería ajustarse en el KITCHEN MINDER™ el nivel de ventas previstas si llega un autobús con gente? ¿Por qué?

_____

_____

_____

_____

5. Si las ventas muestran una tendencia a la alza de un 10% en las últimas dos horas, ¿debería ajustarse el nivel de ventas en el KITCHEN MINDER™? ¿Por qué?

_____

_____

_____

_____

Previsiones para días especiales

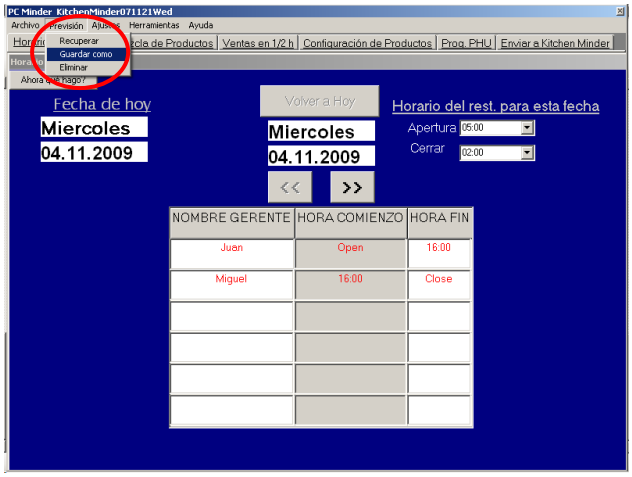
¿Qué son los "días especiales"?

Se trata de días en los que las ventas, el mix de producto o ambos sufren cambios inesperados. Estos cambios pueden deberse a eventos como vacaciones, exposiciones de vehículos, partidos de fútbol, etc.

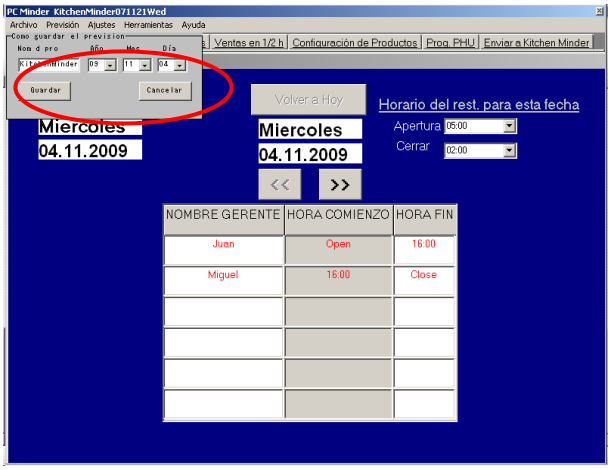
- Debe limitarse el número de días especiales, ya que estos se incluyen en los 31 días disponibles.
- Las previsiones para días especiales pueden guardarse y recuperarse, pero **no** durante **más de 90 días**, ya que los artículos del menú y el mix de producto cambian con frecuencia.

¿Cómo se guardan las previsiones de los días especiales?

Si desea guardar un día especial para utilizarlo más adelante, primero debe identificar y cargar la previsión en el programa PC MINDER™.



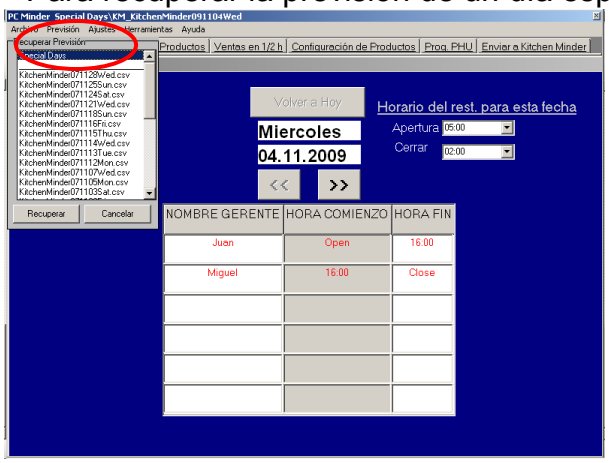
1. **Compruebe que la previsión que desea guardar está cargada en el PC MINDER™. Seleccione Previsión en la barra de menú y, a continuación, Guardar como**

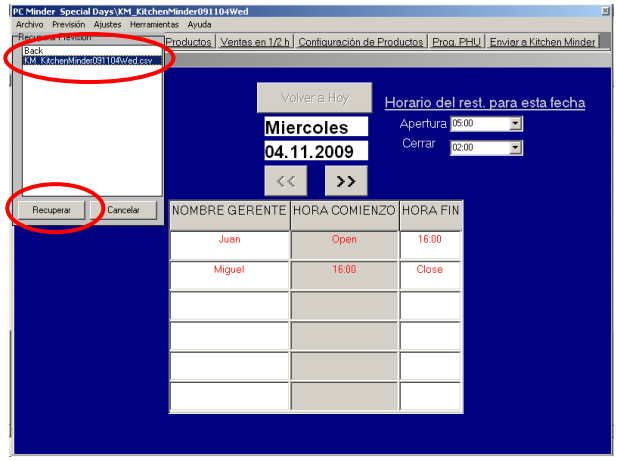


2. **Introduzca el nombre y la fecha que desee para el archivo y seleccione el botón Guardar. Seleccione Sí, si todo está listo para guardar la previsión del día especial**

¿Cómo se recuperan previsiones de los días especiales?

Para recuperar la previsión de un día especial:

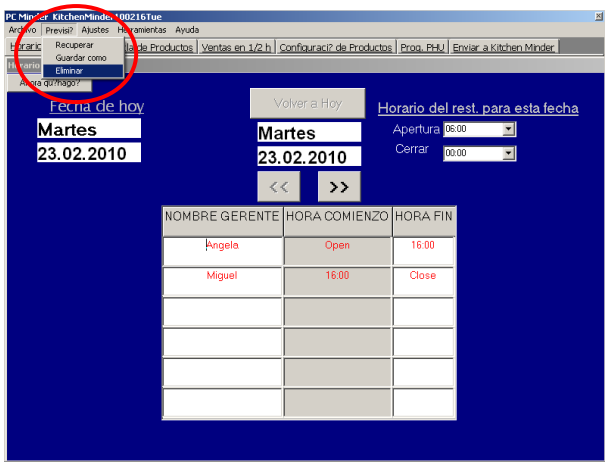


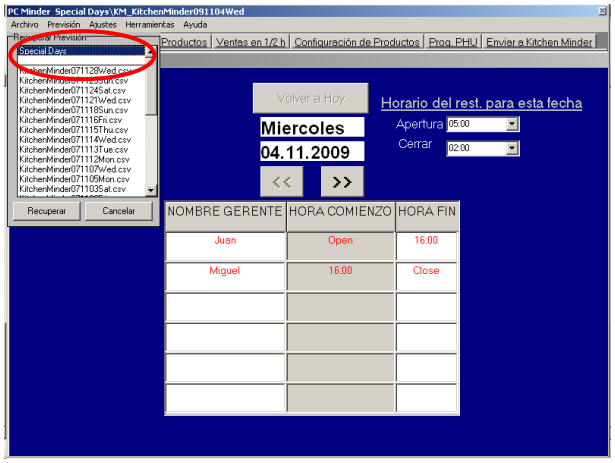


1. **Seleccione Previsión en la barra de menú y, a continuación, Días especiales y Recuperar. Tras elegir el día especial, seleccione Recuperar**
2. **Si se le pide una contraseña, escriba admin. Seleccione la previsión del día especial elegido y haga clic en Recuperar**

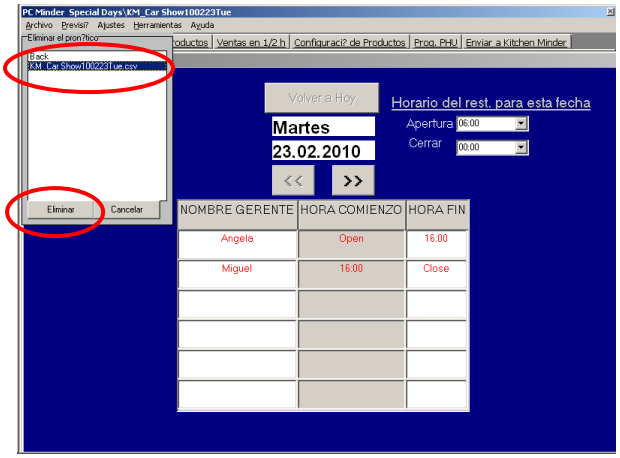
¿Cómo se eliminan las previsiones de los días especiales?

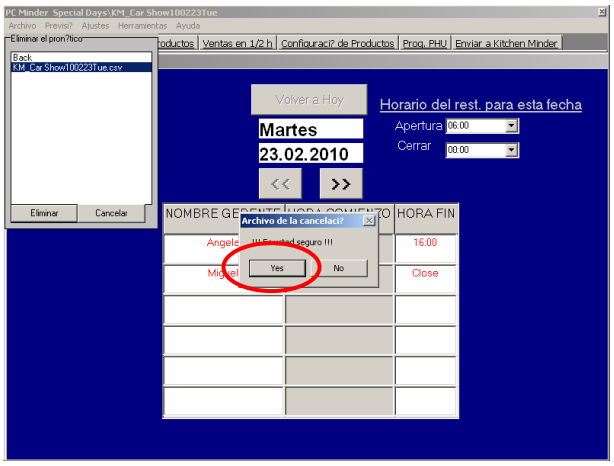
Para eliminar la previsión de un día especial:





1. **Seleccione Previsión y después Eliminar**
2. **Haga doble clic en Días especiales**





3. **Marque la previsión que desea borrar y seleccione Eliminar**

4. **Seleccione Sí para eliminar la previsión**

ES SU TURNO (NÚM. 6)

Realice la siguiente actividad práctica utilizando el SISTEMA KITCHEN MINDER™.

Utilizando su KITCHEN MINDER™:

a. Cree una previsión para un día especial y guárdela [su nombre]. Salga de la pantalla.

b. Recupere la previsión [su nombre].

c. Elimine la previsión [su nombre].

Cómo utilizar la Guía de énfasis sobre equipos

¿Qué es la Guía de énfasis sobre equipos del KITCHEN MINDER™?

La Guía de énfasis sobre equipos es una guía de referencia paso a paso sobre cómo utilizar el sistema KITCHEN MINDER™. Le ayuda a comprobar si su sistema KITCHEN MINDER™ está funcionando correctamente y le explicará cómo solucionar problemas y realizar los ajustes oportunos.

La Guía de énfasis sobre equipos está dividida en tres secciones:

1. COMPROBACIÓN
2. CÓMO REALIZAR CAMBIOS EN EL PC MINDER™
3. REPARACIÓN

¿Cuál es mi función?

Es responsabilidad suya comprobar que el sistema KITCHEN MINDER™ está funcionando correctamente y que todos los encargados se han introducido en el sistema. Es usted quien debe actualizar la información cuando un encargado comienza a trabajar en el restaurante o deja de trabajar en él.

Gracias a la Guía de énfasis sobre equipos, usted puede (si fuera necesario):

- Ajustar el horario laboral de su restaurante
- Añadir nuevos productos y cambiar el nombre del producto que aparece en el KITCHEN MINDER™
- Ajustar los números para el mix de producto
- Ajustar las ventas para el día o para el periodo de 1/2 hora
- Cambiar la cantidad máxima o mínima de producto por recipiente, el tiempo de retención y el tiempo de cocinado
- Modificar la ubicación de productos en las PHU

Es importante para el correcto funcionamiento del sistema KITCHEN MINDER™ que la información del horario laboral sea precisa.

Restaurante abierto las 24 horas:

- Los restaurantes que sirven menú de desayuno deben configurar su hora de apertura y de cierre teniendo en cuenta la hora a la que comienzan a servir los artículos de desayuno
- Los restaurantes que no sirven artículos del menú de desayuno deben configurar las 5 de la mañana como hora de apertura y de cierre

ES SU TURNO (NÚM. 7)

Realice la siguiente actividad práctica utilizando la Guía de énfasis sobre equipos y el SISTEMA KITCHEN MINDER™.

Siga los pasos indicados en la Guía de énfasis sobre equipos para practicar lo siguiente:

a) Ajustar el horario laboral de su restaurante

b) Cambiar el nombre del producto

c) Ajustar las ventas para el día o para el periodo de 1/2 hora

d) Cambiar la cantidad máxima y mínima de producto por recipiente

e) Añadir producto nuevo

Al realizar este ejercicio, NO DEBE ENVIAR O GUARDAR LOS CAMBIOS en el sistema KITCHEN MINDER™, ya que esto cambiaría la configuración real del restaurante.

Cómo utilizar el archivo Ignorar del PC MINDER™

¿Cuál es el objetivo del archivo Ignorar?

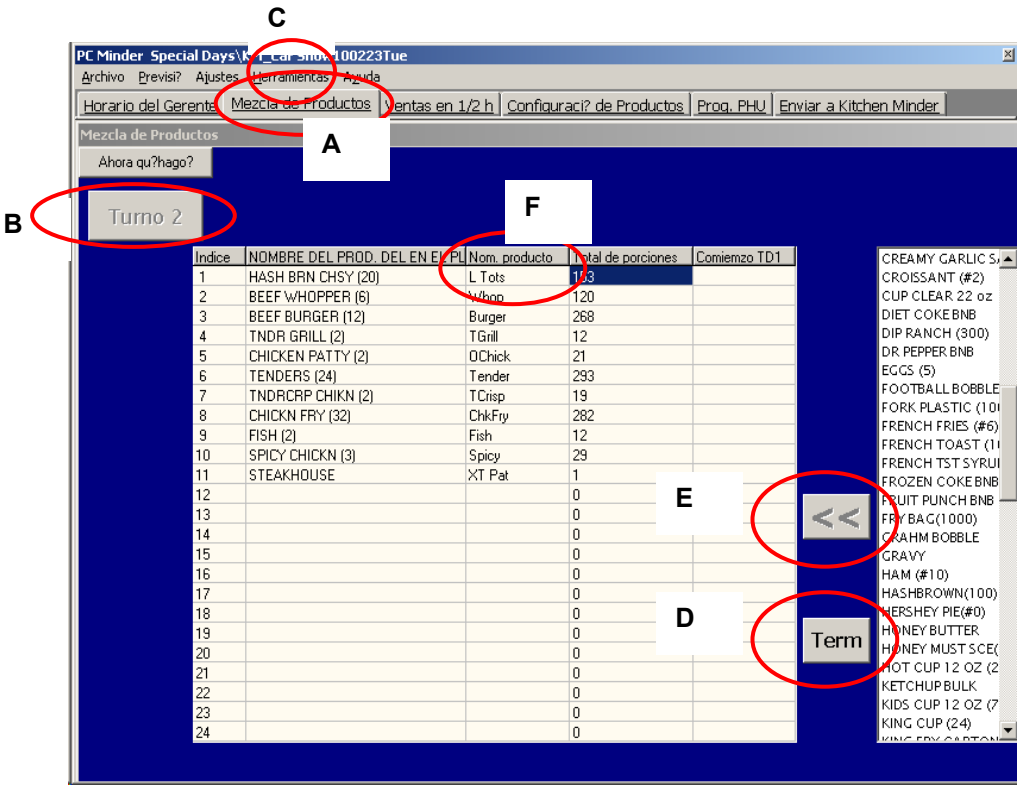
El programa PC MINDER™ utiliza el archivo Ignorar para **ocultar productos que NO se retienen en un recipiente de PHU ni están controlados** por un FLEXI-TIMER™ opcional.

- Durante la instalación, se ignoraron, agregaron o cambiaron productos en el archivo POS inicial cargado en el Turno 1 (desayuno) o en el Turno 2 (menú habitual).
- Cuando se esté trabajando con archivos Ignorar, debe utilizar el Turno 2 para los artículos del menú habitual, ya que el Turno 3 no puede utilizarse entre turnos para este fin.
- No es inusual que, al añadir productos nuevos, el usuario se equivoque y coloque el producto en el archivo Ignorar en lugar de agregarlo a la columna Nombre del producto en el PLS. Un producto se colocará automáticamente en el archivo Ignorar con solo seleccionar la opción Ignorar cuando aparece un producto en la casilla blanca tras cargar una previsión.

Es necesario acceder al archivo Ignorar para:

1. Ver el contenido de dicho archivo
2. Modificar su contenido
3. Crear un nuevo archivo Ignorar

¿Cómo se ve o modifica un archivo Ignorar?



Pasos para ver el contenido del archivo Ignorar:

1) Haga clic en la ficha Mix de producto **(A)**
2) Haga clic en el botón Turno para seleccionar el turno adecuado. Seleccione el Turno 1 para ver el archivo Ignorar correspondiente al periodo de desayuno, o Turno 2 para ver el archivo Ignorar del periodo de tiempo donde se sirve el menú habitual. **(B)**
3) Seleccione la opción Herramientas en la barra de menú **(C)**
4) Seleccione Modificar el archivo Ignorar
5) Cuando haya terminado, seleccione Hecho **(D)**
6) Repita los pasos 2 a 5 para ver el otro Turno

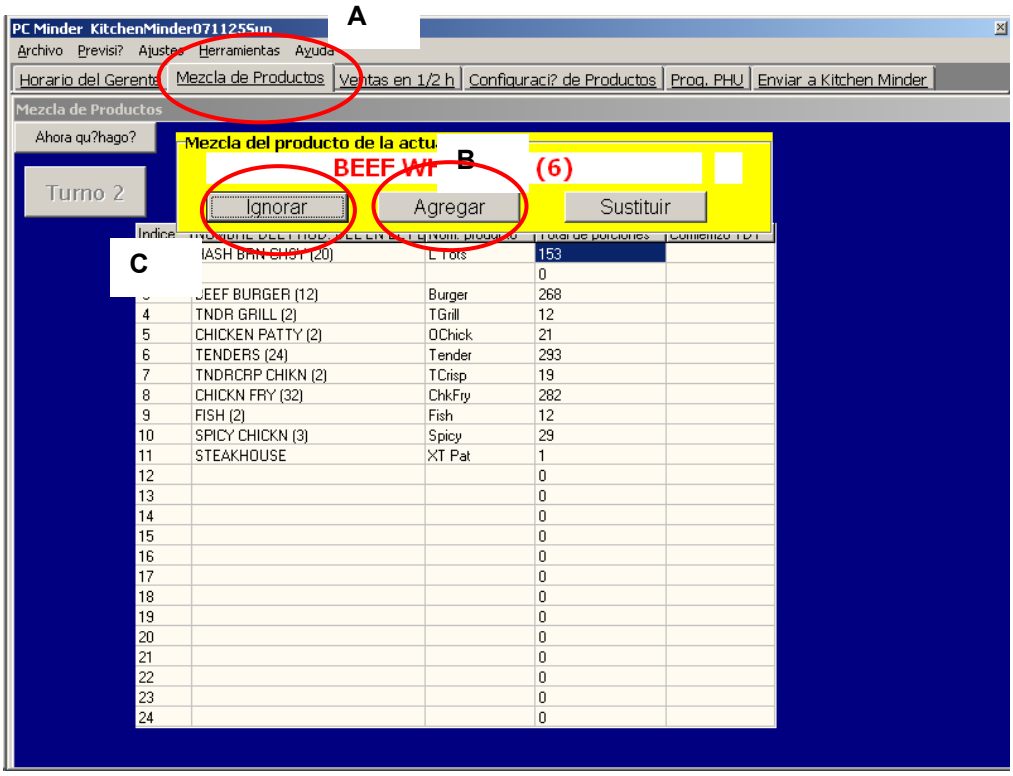
Pasos para modificar el archivo Ignorar:

1) Repita los pasos 1 a 4 para ver el contenido del archivo Ignorar
2) Resalte el producto que desea quitar del archivo Ignorar
3) Haga clic en la casilla con el símbolo "<<" para pasar el producto del archivo Ignorar a la sección de datos de la ficha Mix de producto **(E)**
4) Realice los ajustes necesarios en la columna NOMBRE DEL PRODUCTO EN EL MINDER **(F)**
5) Modifique la configuración del producto en la ficha Configuración de los productos (Guía de énfasis sobre productos, página 4F)
6) Asigne el producto a la PHU y al Turno correspondiente (Guía de énfasis sobre productos, página 4G)

Motivos para crear un nuevo archivo Ignorar

Si ha cometido algún error, crear un nuevo archivo Ignorar es una buena forma de empezar de nuevo.

Elimine el archivo Ignorar SOLO si un informático o personal del servicio de asistencia técnica de ICC así se lo ha indicado.



Pasos para eliminar el archivo Ignorar actual:

1) Desde la ficha Mix de producto, seleccione la opción Herramientas en la barra de menús **(A)**
2) Seleccione Borrar el archivo Ignorar
3) Seleccione SÍ en la ventana emergente, para confirmar

Pasos para crear un nuevo archivo Ignorar:

1) Cargue un nuevo archivo de previsiones
2) Seleccione Agregar para cualquier producto nuevo que SÍ se retiene en una PHU o se controla por el FLEXI-TIMER™ opcional **(B)**
3) Seleccione la opción Ignorar para todos los productos que aparecen en rojo que NO se retienen en una PHU ni se controlan por el FLEXI-TIMER™ opcional. Estos productos se colocarán en el nuevo archivo Ignorar **(C)**

ES SU TURNO (NÚM. 8 Y 9)

Conteste las siguientes preguntas indicando su respuesta debajo y, a continuación, compruebe si ha acertado utilizando la página con respuestas del final.

8. Motivos para acceder al archivo Ignorar:

_____

_____

_____

_____

9. Su encargado le ha indicado que borre un archivo Ignorar. ¿Qué debe hacer?

_____

_____

_____

_____

Cómo sacar el máximo partido al KITCHEN MINDER™

¿Cuál es mi función?

Usted puede ajustar la configuración a fin de obtener el mejor rendimiento posible del sistema KITCHEN MINDER™ y estar al control siempre que lo necesite. Para obtener buenos resultados, debe estar siempre atento supervisando las respuestas de su equipo en el KITCHEN MINDER™ y tomando las medidas oportunas lo antes posible.

Motivos para ajustar el producto máximo por recipiente

Ajustar el valor para el máximo por recipiente es una de las mejores maneras de adaptar el sistema a las necesidades específicas de su restaurante. Este parámetro pondrá fin a una de las preocupaciones más frecuentes de los nuevos usuarios del sistema KITCHEN MINDER™: quedarse sin producto antes de recibir instrucciones para cocinar más producto.

El sistema KITCHEN MINDER™ está directamente conectado a las barras de control del tiempo de la PHU. Cuando un empleado apaga una de las luces de la barra de control del tiempo, el KITCHEN MINDER™ sabe que ya no queda más producto e indicará al empleado que debe cocinar más. Cuando la cantidad de producto que se necesita para un periodo de 1/2 hora es de un recipiente o menos, el KITCHEN MINDER™ no indicara al empleado que cocine más hasta que no se agote el producto, lo que puede provocar que el empleado no tenga comida preparada para el pedido siguiente.

Si reduce el valor del máximo por recipiente en el programa PC MINDER™, distribuirá la cantidad de producto necesario entre varios recipientes. Ahora quedará producto en otros recipientes mientras se prepara el producto de reemplazo.

En este ejemplo, el KITCHEN MINDER™ está pidiendo que se cocinen seis filetes de pescado para un recipiente (una línea).

Si se cambia el número de pescados máximos por recipiente a dos, en el caso de que las ventas justifiquen seis de una vez, el producto puede repartirse entre tres recipientes.

El KITCHEN MINDER™ lo indicará en pantalla poniendo 2 Pescados, 2 Pescados y 2 Pescados

¿Cómo decido si debo o no ajustar el valor máximo por recipiente?

Hay 3 factores principales que deben tenerse en cuenta al realizar este ajuste:

1. Tome en consideración el número de recipientes disponibles. Elegir un valor demasiado pequeño podría crear problemas de capacidad durante periodos de alto volumen de ventas.

2. Supervise de cerca el uso que los empleados hacen de las barras de control del tiempo. Asegúrese de que los empleados están apagando las luces de las barras de control del tiempo (antes de ajustar la configuración de máximo por recipiente), en cuanto los recipientes van quedando vacíos. También es importante que se sirva primero el producto del recipiente con la luz verde, ya que utilizar producto del recipiente con la luz amarilla puede conllevar quedarse sin producto.

3. Sea paciente. Es posible que le lleve varios días averiguar cuál es la configuración que mejor le conviene a su restaurante.

Motivos para ajustar el producto mínimo por recipiente

La función Mínimo por recipiente permite configurar la cantidad mínima de tapas que aparecerá en el KITCHEN MINDER™. De esta manera, se evita que el KITCHEN MINDER™ muestre las instrucciones de cocinado de productos individuales que se venden formando parte de un todo, como es el caso de los CHICKEN TENDERS®.

Una vez enviado el cambio al KITCHEN MINDER™, el número de productos que debe cocinarse nunca será inferior al número elegido en MÍN/RECIPIENTE. A partir de este momento, las instrucciones de cocinado solo aparecerán para múltiplos de dicho número (por ejemplo, 4, 8 y 12).

Es **fundamental que todos los artículos que no se vendan como un producto formado por varias unidades aparezcan especificados con un 0.**

En caso contrario, dicho producto solo se cocinaría en múltiplos de ese número. Por ejemplo, si configura el número mínimo de hamburguesas por recipiente en 3, solo le pedirá que cocine hamburguesas en múltiplos de 3.

¿Cómo se configura el valor del máximo o mínimo por recipiente?

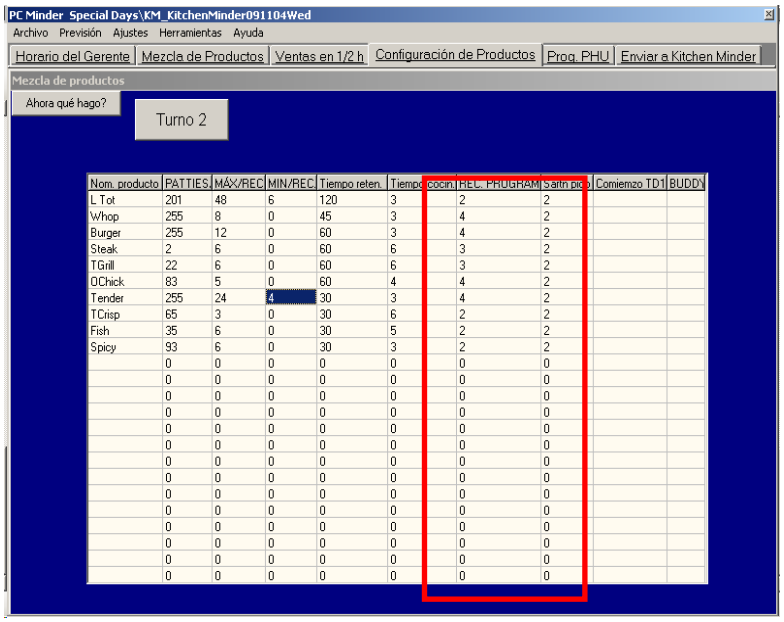
Consulte la página 4F de la Guía de énfasis sobre equipos

Ventajas de la función Recipientes en horas pico necesarios

El PC MINDER™ mostrará el número de recipientes de la PHU que se necesitan durante el periodo de ventas por ½ hora para cada producto. Esta cifra depende de las ventas y el mix de producto (previsión) actualmente cargados en el programa. También viene determinada por la cantidad que haya elegido como máximo por recipiente para cada producto.

Esta información puede resultar muy útil para calcular si dispone de suficientes recipientes de la PHU programados para un producto determinado, o si la cifra que ha especificado para el máximo de recipientes es demasiado baja para que el cocinado por tandas pueda llevarse a cabo correctamente durante periodos pico.

Debería cotejar a diario la columna RECIPIENTES PROGRAMADOS con la de RECIPIENTES EN HORAS PICO para cada turno, ya que es muy probable que cambie cada vez que se cargue una previsión.



Nom. producto	PATTIES	MÁX/REC	MIN/REC	Tiempo reten.	Tiempo	cocin	REC. PHUGHAM	Sartn pico	Comienzo TD1	BUDDY
L Tot	201	48	6	120	3		2	2		
Whop	255	8	0	45	3		4	2		
Burger	255	12	0	60	3		4	2		
Steak	2	6	0	60	6		3	2		
TGrill	22	6	0	60	6		3	2		
OChick	83	5	0	60	4		4	2		
Tender	255	24	4	30	3		4	2		
TCrisp	65	3	0	30	6		2	2		
Fish	35	6	0	30	5		2	2		
Spicy	93	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		

Si el número especificado en la columna RECIPIENTES EN HORAS PICO para un producto suele ser superior o inferior al indicado en la columna RECIPIENTES PROGRAMADOS, debería evaluar la distribución de la PHU para ver qué ajustes son necesarios.

¿Cómo encuentro la información sobre recipientes en hora pico necesarios?

Consulte la página 4F de la Guía de énfasis sobre equipos

ES SU TURNO (NÚM. 10 A 14)

Conteste las siguientes preguntas indicando su respuesta debajo y, a continuación, compruebe si ha acertado utilizando la página con respuestas del final.

10. Razones para reducir el máximo por recipiente en el programa PC MINDER™:

_____

_____

11. Razones para establecer un valor mínimo por recipiente para un producto:

_____

_____

12. ¿Para qué productos actuales establecería un valor mínimo por recipiente?

_____

_____

13. ¿Qué configuración debe utilizarse para todos los artículos que NO se venden como un producto formado por varias unidades y por qué?

_____

_____

14. ¿Cuáles son algunos indicios de que no hay suficientes recipientes programados para un producto determinado?

_____

_____

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

¿Qué es el QES™?

El QUALITY EVALUATION SYSTEM™, en el ordenador principal, es el programa de software que mantiene un registro de los tres tipos de errores que pueden darse al utilizar las luces de la barra de control del tiempo de la PHU.

¿Cuál es la finalidad de la señal MAKIN' THE GRADE™?

Se trata de un componente muy importante del QUALITY EVALUATION SYSTEM™, que avisa a los empleados y a los encargados cómo de bien se están llevando a cabo los procedimientos de retención de productos.

Esta señal debe funcionar y ser visible para todos los empleados de cocina.

El sistema evalúa el comportamiento del equipo. Cada error vale un número determinado de puntos, que se deducirán de la calificación final.

¿Cuál es mi función?

Su función es utilizar la información proporcionada por el software QES™ de manera sabia.
Esta señal MAKIN' THE GRADE™ ("El Grado") le ayudará a dirigir turnos mejores, ya que califica a los empleados en función de cómo de bien están utilizando las luces de la barra de control del tiempo de la PHU y siguiendo las instrucciones del KITCHEN MINDER™.

Una calificación alta suele indicar que su equipo está siguiendo las instrucciones del KITCHEN MINDER™, con un mínimo de errores y cumpliendo los estándares operacionales previstos para la calidad de los alimentos. Debe reconocer el buen rendimiento de manera sistemática.

Una calificación baja suele indicar que hace falta **entrenamiento y que necesita efectuar un seguimiento de manera inmediata a fin de identificar los errores y llegar a la raíz del problema para solucionar los temas de mayor preocupación**.

Marcarse un objetivo de CERO ERRORES no es realista y creará unas condiciones de trabajo poco razonables tanto para usted como para su equipo.

Utilice el software QES™ para conseguir **una mejora continua**: un enfoque mucho más positivo.

Es importante que comprenda cómo se determinan las calificaciones para que pueda **centrarse proactivamente en mejorar los resultados**:

- La calificación que aparece es en tiempo real para un periodo de 30 minutos sucesivos.
- Cada error queda registrado durante 30 minutos, transcurridos los cuales, el sistema lo descarta.
- El sistema de calificaciones se basa en una escala de 100 puntos.

OBTENER CERO ERRORES NO ES EL OBJETIVO DEL SISTEMA.

Céntrese en los tipos de errores que se están dando, cuándo se producen estos y qué medidas pueden tomarse para evitarlos.

- Es normal fijarse en la calificación o la puntuación, pero tenga cuidado de no centrarse solo en esto; también es importante que permita que se cometan algunos errores.
- La calificación por sí sola carece de importancia; es la información subyacente lo que dará a conocer el secreto para mejorar la calidad de los productos y, con ello, la satisfacción del cliente.

Importancia de utilizar las barras de control del tiempo correctamente

Los empleados deben recibir el entrenamiento adecuado para utilizar las barras de control del tiempo de manera adecuada en todo momento.

Es de vital importancia que respondan a los botones de la barra de control del tiempo antes de introducir o extraer los recipientes de la PHU.

Recuerde que se calificará en función de cómo de bien utiliza su equipo las barras de control del tiempo de la PHU, porque sus acciones o falta de ellas pueden afectar directamente la calidad de los alimentos (tiempo y temperatura).

¿Pueden las decisiones que yo tome afectar a nuestra calificación?

El sistema KITCHEN MINDER™ es una herramienta de gestión. Habrá momentos en los que la decisión acertada de un encargado provoque errores, como una solicitud verbal para cocinar más producto del que aparece en la pantalla del KITCHEN MINDER™ debido a la llegada de un autobús o alguna otra circunstancia imprevista que repercuta en las ventas. El sistema KITCHEN MINDER™ cuenta con un margen de errores para explicar este tipo de decisiones.

Existen 3 tipos de errores de la barra de control del tiempo que conlleva perder puntos :

Tipo de error	Descripción	Puntos descontados
Ampliación del tiempo de retención	**La barra de control del tiempo muestra luces rojas intermitentes; el empleado pulsa la luz rápidamente dos veces para que la luz se vuelva amarilla o verde, de manera que se amplíe el tiempo de retención.**	**6**
Demasiado producto	**Se ha cocinado producto que el Kitchen Minder™ no ha solicitado, se ha colocado en la PHU y se ha pulsado el botón de la barra de control del tiempo.**	**3**
Retraso al cocinar y descartar	**El empleado está ignorando la barra de control del tiempo, así como las instrucciones del KITCHEN MINDER™ para cocinar o descartar producto.**	**2**

¿Cómo determino los motivos por los que se ha obtenido una calificación baja en el QES™?

Además de efectuar un seguimiento del comportamiento de los empleados, otra fuente importante de información es el equipo del sector administrativo, donde el software de QUALITY EVALUATION SYSTEM™ muestra los errores actuales que han dado lugar a la calificación que aparece en pantalla.

ES SU TURNO (NÚM. 15)

Rellene los espacios en blanco y utilice la clave de respuestas para comprobar si sus contestaciones son correctas.

Comprenda cómo se determinan las calificaciones

- *Cada error se supervisa durante* ☐ *minutos*
- *La calificación que se muestra es en tiempo real -* ☐ *minuto*

Puntos descontados por error	*Escala de 100 puntos*	
1. ☐ – 6	*97-100=A+*	*87-89=B+*
2. ☐ - 3	*93–96=A*	*83-86=B*
3. ☐ - 2	*90–92=A -*	*80-82=B-*
	ETC...	

ES SU TURNO (NÚM. 16)

Conteste las siguientes preguntas indicando su respuesta debajo y, a continuación, compruebe si ha acertado utilizando la página con respuestas del final.

16. ¿Dónde se encuentra el QES?

_____

_____

_____

ES SU TURNO (NÚM. 17 Y 18)

Conteste las siguientes preguntas indicando su respuesta debajo y, a continuación, compruebe si ha acertado utilizando la página con respuestas del final.

17. Su calificación actual es "C". ¿Qué significa esto? ¿Qué debe hacer?

_____

_____

_____

18. Ponga un ejemplo de una decisión de gestión acertada que puede contarse como un error en el QES™. ¿Es esto aceptable?

_____

_____

_____

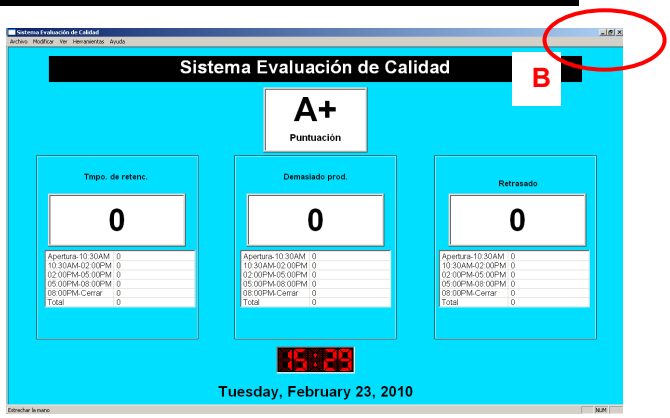
¿Cómo voy a utilizar el software de QES™?

Para ver los resultados de hoy:

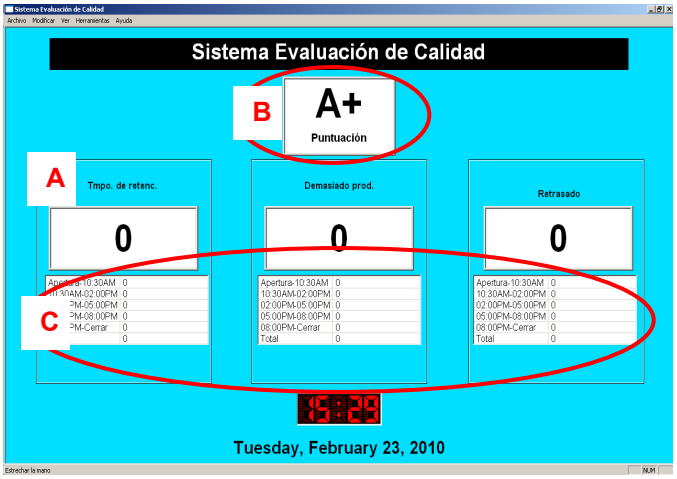
A. Abra el software de QES.

QES MINDER

B. Maximice la ventana para verlo mejor



La **pantalla del QES™** de hoy muestra la información siguiente:



A. Número de errores en la calificación actual (para los últimos 30 minutos)

B. Calificación para los últimos 30 minutos

C. Errores totales por turno

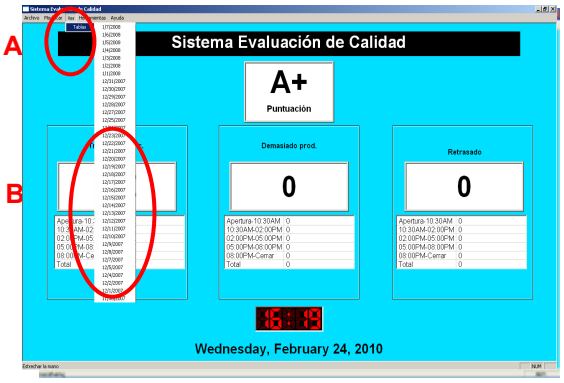
Se recomienda **dejar la página de errores actuales del software de QES™ abierta en todo momento** a fin de saber qué tipo de errores se están cometiendo.

Esto le permitirá entrenar al equipo en función de sus comportamientos

Cómo ver la tabla de fechas anteriores:

A. Seleccione la opción Ver y, a continuación, Tabla

B. Haga clic en la fecha que desee ver

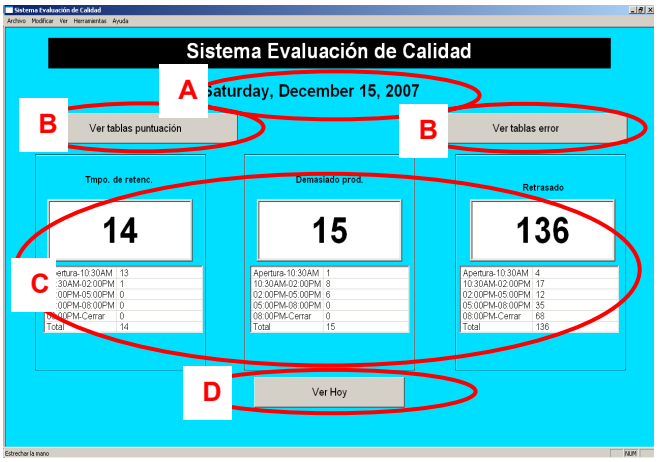


A. Fecha que se está consultando en

B. Tablas detalladas para la fecha

C. Total de errores para la fecha

D. Haga clic para volver a la fecha actual

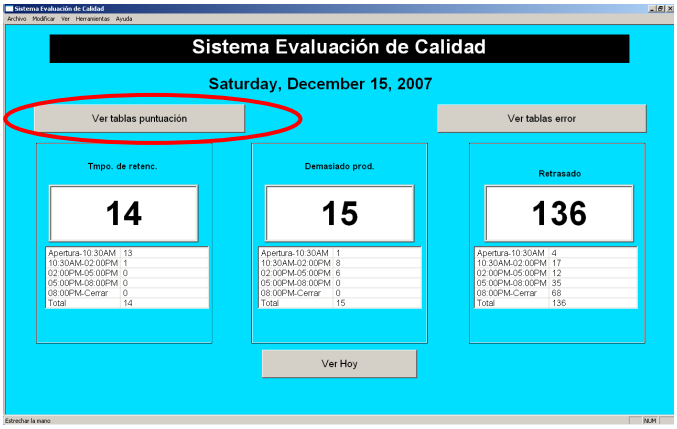


¿Cómo se utilizan las tablas de rendimiento en el QES™?

Podrá consultar 2 tablas de rendimiento diferentes:

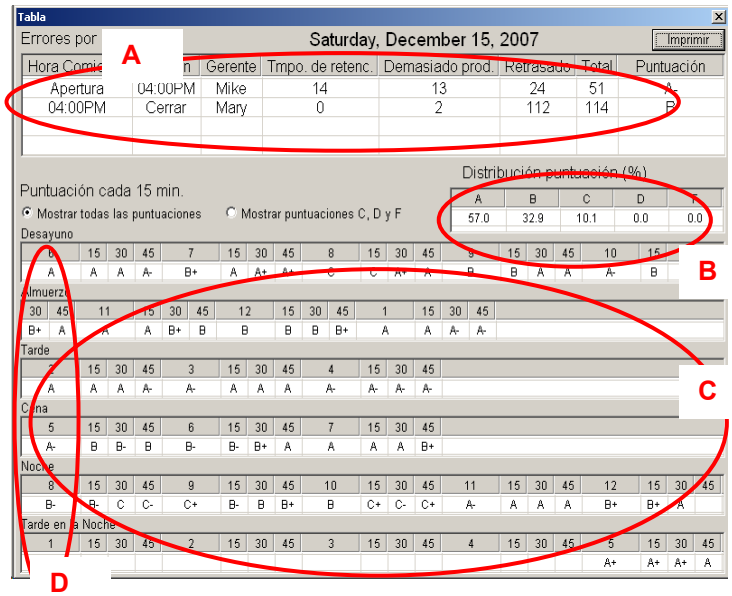
- Tabla de calificaciones
- Tabla de errores

Informes detallados del QES™: Tablas de calificaciones

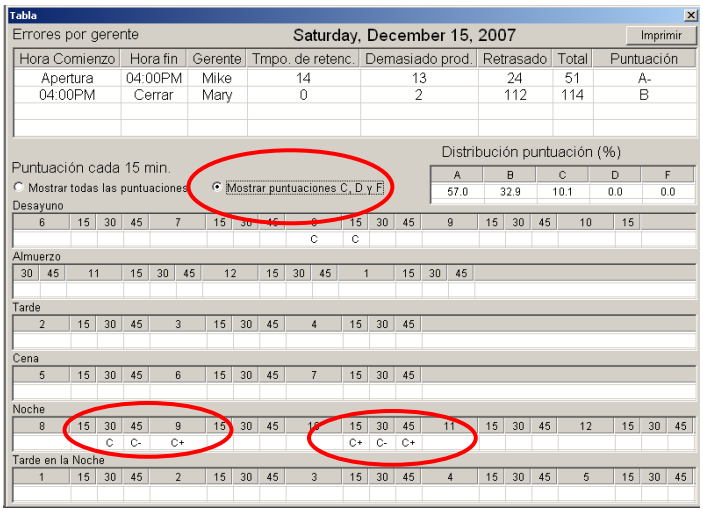


Los resultados de la tabla de calificaciones se muestran de cuatro maneras diferentes:

- **Encargado**: en la parte superior de la tabla, se indica la puntuación de los turnos para cada encargado **(A)**
- **% de tiempo** que el restaurante tuvo una calificación A/B/C/D/F **(B)**
- **Periodos de 15 minutos (C)**
- **Periodos de comida**: desayuno, almuerzo, merienda, cena, noche y noche tarde **(D)**

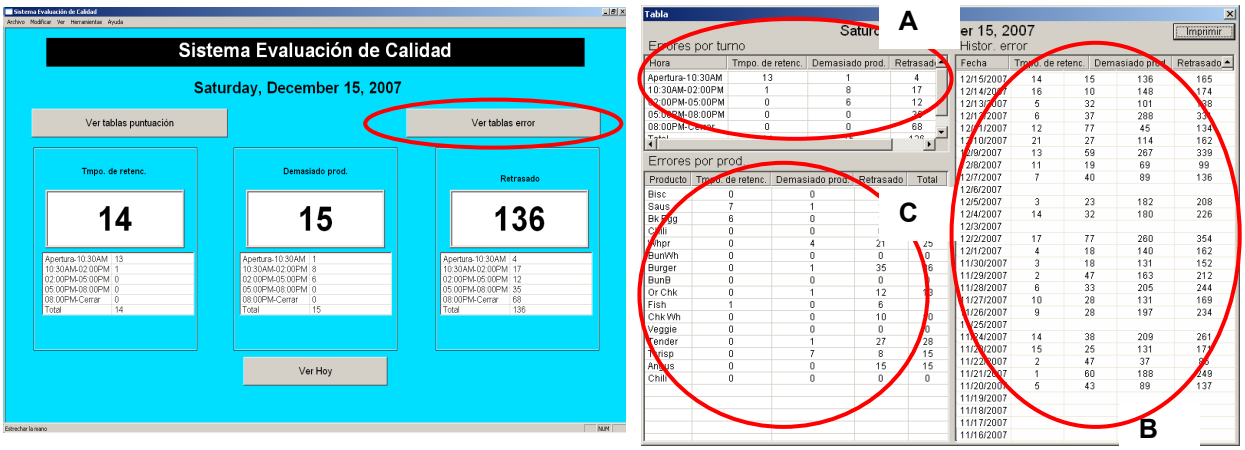


Haga clic en la opción **Mostrar calificaciones C, D y F** para identificar fácilmente las oportunidades y ver rápidamente las horas del día en las que su restaurante puede mejorar la calidad de los productos.



Informes detallados del QES™: Tabla de errores

Aunque es probable que tienda a consultar primero la tabla de calificaciones, tenga en cuenta que **se puede mejorar la calidad más fácilmente centrándose en el número total del tipo de errores y guiando los comportamientos del equipo** en consecuencia.



La tabla de errores indica el número de errores que se dieron de cada tipo.

- En la sección superior izquierda aparece el **Resumen (A)**.
- A la derecha de la pantalla se muestran los días anteriores a la fecha que aparece en pantalla para ayudar a identificar las **Tendencias (B)**.
- Los detalles del **Producto** para la fecha seleccionada aparecen en la sección inferior izquierda **(C)**.

ES SU TURNO (NÚM. 19 A 25)

Conteste las siguientes preguntas indicando su respuesta debajo y, a continuación, compruebe si ha acertado utilizando la página con respuestas del final.

19. ¿Cuál es la manera más fácil de identificar las áreas de oportunidades que pueden existir para momentos concretos del día?

_____

20. Utilice la tabla de calificaciones de la página siguiente para determinar cuál es la calificación de Mary.

_____

21. Utilice la tabla de calificaciones de la página siguiente para determinar a qué hora pasó el restaurante a tener una calificación "C".

_____

22. Utilice la tabla de errores de la página siguiente para determinar qué tipo de error presenta la mayor oportunidad.

_____

23. Utilice la tabla de errores de la página siguiente para determinar qué tres productos se retrasaron más de 20.

_____

24. Utilice la tabla de errores de la página siguiente para determinar cuántas veces se amplió el tiempo de retención de los huevos.

_____

25. Utilice la tabla de errores de la página siguiente para determinar cuántas veces se cocinó una cantidad excesiva de TENDERCRISP®.

_____

Tabla de calificaciones: Utilice esta tabla para responder a las preguntas 21 y 22.

Tabla

Errores por gerente — Saturday, December 15, 2007 — Imprimir

Hora Comienzo	Hora fin	Gerente	Tmpo. de retenc.	Demasiado prod.	Retrasado	Total	Puntuación
Apertura	04:00PM	Mike	14	13	24	51	A-
04:00PM	Cerrar	Mary	0	2	112	114	B

Distribución puntuación (%)

A	B	C	D	F
57.0	32.9	10.1	0.0	0.0

Puntuación cada 15 min.

○ Mostrar todas las puntuaciones ◉ Mostrar puntuaciones C, D y F

Desayuno

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

Almuerzo

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

Tarde

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

Cena

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

Noche

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+								

Tarde en la Noche

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

Tabla de errores: Utilice esta tabla para responder a las preguntas 23 a 25.

Tabla

Saturday, December 15, 2007 — Imprimir

Errores por turno

Hora	Tmpo. de retenc.	Demasiado prod.	Retrasado
Apertura-10:30AM	13	1	4
10:30AM-02:00PM	1	8	17
02:00PM-05:00PM	0	6	12
05:00PM-08:00PM	0	0	35
08:00PM-Cerrar	0	0	68
Total	14	15	136

Errores por prod.

Producto	Tmpo. de retenc.	Demasiado prod.	Retrasado	Total
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
BunWh	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
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

Histor. error

Fecha	Tmpo. de retenc.	Demasiado prod.	Retrasado
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
11/19/2007				
11/18/2007				
11/17/2007				
11/16/2007				

ES SU TURNO (NÚM. 26 A 29)

1) **Lea la serie de comportamientos de los empleados, que aparece a continuación.**
2) **Decida si los pasos descritos para cada uno de ellos forma parte de un procedimiento adecuado o si darían lugar a un error imprevisto.**
3) **En el caso de que dieran lugar a un error, especifique el tipo en la casilla correspondiente de la columna Resultados.**

Situación: Hay una luz roja intermitente en la PHU y el KITCHEN MINDER™ muestra el mensaje COCINAR 8 Whop, que indica que las porciones que se encuentran en la PHU han caducado y deben reemplazarse.

Comportamiento posible	Resultados
A. Pulsar el botón de la barra de control del tiempo una vez para que la luz roja intermitente se convierta en roja fija B. Retire y descarte el producto caducado C. Coloque producto recién cocinado en la ranura de la PHU D. Pulse el botón de la barra de control del tiempo una vez para que la luz roja fija se convierta en verde fija	26.
A. El empleado retira y descarta el producto B. El empleado coloca producto recién cocinado en la PHU C. El empleado pulsa el botón de la barra de control del tiempo dos veces rápidamente para que la luz roja intermitente se convierta en verde fija	27.
A. El empleado cocina primero el producto de reemplazo y lo trae a la PHU B. Se coloca el nuevo producto en otra ranura de PHU que haya disponible para dicho producto y se pulsa el botón de la barra de control del tiempo. La luz de la barra de control del tiempo se vuelve verde C. Se retira y descarta el producto caducado. Se pulsa el botón de la barra de control del tiempo una vez para que la luz roja intermitente se apague	28.

29. ¿Qué medida correctiva debe tomar para resolver los errores expuestos en los ejemplos anteriores?

_____

_____

Respuestas

1. Para el periodo comprendido entre las 14:30 y las 15:00
2. Debe tener en cuenta las ventas actuales y conocer las tendencias del restaurante para el día (igual, superior o inferior a las previsiones)
3. Entrenar y supervisar a los empleados. Explique que el KITCHEN MINDER™ está solicitando comida con antelación porque está teniendo en cuenta el número de clientes que se prevé van a llegar al restaurante en la próxima media hora
4. Nunca debe ajustarse el nivel de ventas por un cambio repentino o temporal en las ventas. Suele ser demasiado tarde para estimar las nuevas necesidades, ya que el evento ya habrá comenzado. De manera que ajustar las ventas de este modo suele provocar un incremento en el volumen de desperdicios.
5. Sí, siempre que la diferencia sea **igual o superior al 5%**, es necesario ajustar el nivel de ventas.
6. No corresponde
7. No corresponde
8. Para ver, modificar o crear un archivo Ignorar
9. Sugerir a su supervisor que sería buena idea ponerse en contacto con un informático o personal del servicio de asistencia técnica de ICC para que le autorice a borrar el archivo Ignorar
10. Para distribuir la cantidad de producto necesario entre varios recipiente, lo que impedirá que se agote el producto antes de que se solicite cocinar más en periodos de pocas ventas.
11. Para establecer el número mínimo de tapas que debe aparecer en el KITCHEN MINDER™
12. Comente sus respuestas con su supervisor para comprobar que entiende este concepto
13. 0; Porque si no lo ajusta en 0, el producto solo aparecerá en el KITCHEN MINDER™ como múltiplo de dicho número
14. Tener que cocinar un producto con demasiada frecuencia, no poder mantener el ritmo del KITCHEN MINDER™, tener que esperar continuamente por producto durante horas pico o una baja velocidad de servicio. Compruebe que se ha entendido
15. 30; 30; Ampliación del tiempo de retención 6 puntos; Demasiado producto 3 puntos; Retraso al cocinar y descartar 2 puntos
16. En el ordenador principal
17. Debe centrarse en los tipos de errores que se están dando, en cuándo se producen estos y en qué medidas pueden tomarse para evitarlos.
18. Una solicitud verbal para cocinar más producto del que aparece en la pantalla del KITCHEN MINDER™ debido a la llegada de un autobús o alguna otra circunstancia imprevista que repercute en las ventas. Sí, esto es aceptable.
19. Seleccione Ver tablas de calificaciones; a continuación utilice la opción Mostrar calificaciones C, D y F.
20. B
21. (A las 8:00 – 08:30, a las 20:30 – 21:15 y a las 22:15 – 23:00)
22. Retrasos al cocinar/descartar
23. Las porciones de WHOPPER®, la carne de hamburguesa y los CHICKEN TENDERS®

24. 6
25. 7
26. Procedimiento correcto
27. Error en el tiempo de retención. El KITCHEN MINDER™ no sabe que ha descartado el producto; solo controla la actividad de las luces de la barra de control del tiempo.
28. Error por cocinar demasiado producto. El KITCHEN MINDER™ no tiene modo alguno de "saber" que el empleado tenía intención de descartar el recipiente caducado una vez añadido el nuevo producto. Por lo tanto, tenía dos recipientes activos registrados hasta que se apagó el producto caducado (luz roja intermitente).
29. Los empleados deben entrenarse **para que respondan siempre a las luces de la barra de control del tiempo de la PHU antes de tomar las medidas oportunas con el producto.**