

Учебная рабочая тетрадь



для старшего помощника и генеральных
управляющих

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

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

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

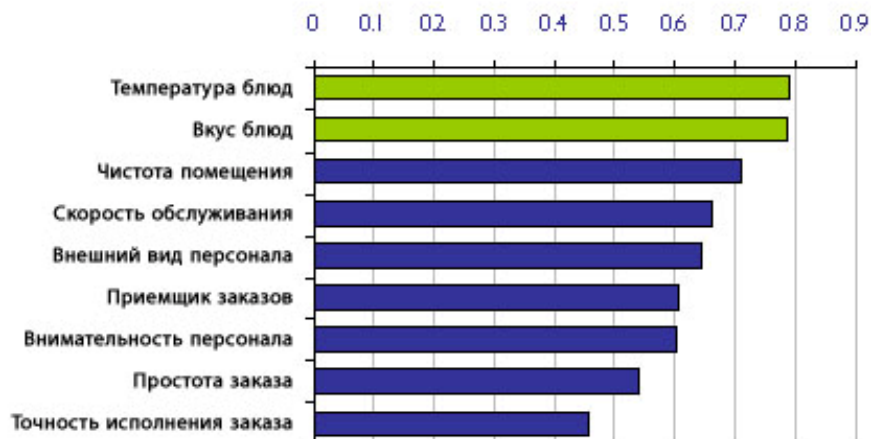
- 1) PC MINDER™
- 2) QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

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

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

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

Почему следует использовать KITCHEN MINDER™?



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

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

- **Перечислите самый важный (самые важные) аспект(ы) восприятия посетителя?**
- **Как система KITCHEN MINDER™ может помочь улучшить температурно-вкусовые характеристики блюд?**

Преимущества применения системы KITCHEN MINDER™

KITCHEN MINDER™

✓ Простота

<p>PLS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Команда пользуется часами и бумажными таблицами для определения потребностей в приготовлении. ✓ Технологические карты и графики часто кладутся не в то место, повреждаются или теряются среди других средств коммуникации. ✓ Приготовление массовым способом осуществляется непоследовательно, что приводит к образованию больших объемов отходов и снижению скорости обслуживания. 	<p>KITCHEN MINDER:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Таймер PHU и экран KITCHEN MINDER упрощают процесс для команды. ✓ KITCHEN MINDER устанавливается в производственной зоне и ежедневно обновляется точными данными. ✓ Члены команды сверяются с экраном - приготовление массовым способом осуществляется <i>автоматически!</i>
--	--

KITCHEN MINDER™

✓ Гибкость

<p>PLS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Технологические карты и графики на кухне часто уже устарели. ✓ PLS не может быстро скорректировать установившуюся структуру ежедневных продаж с учетом непредвиденных смен. ✓ С PLS трудно работать ресторанам, где нет офисного компьютера. 	<p>KITCHEN MINDER:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ KITCHEN MINDER каждое утро обновляется на основе данных по продажам/ассортименту продуктов за предыдущий день. ✓ Непредвиденные смены в продажах могут быть немедленно учтены одним нажатием кнопки! ✓ Существуют решения для всех POS-систем, имеющих или не имеющих офисный компьютер.
---	--

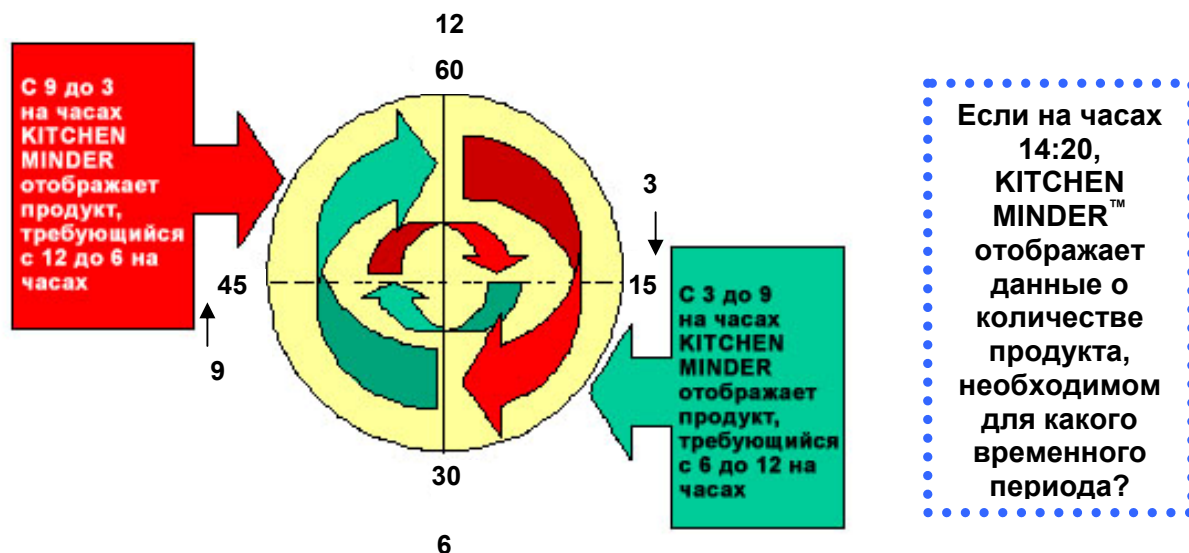
KITCHEN MINDER™

✓ Измеримость

<p>PLS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Непосредственное наблюдение - единственный способ определить, как член команды понимает и выполняет процедуры таймера. ✓ Члены команды часто игнорируют или неправильно используют таймер, когда не находятся под надзором. ✓ Возможности улучшения качества блюд часто выявляются только из отзывов посетителей (<i>слишком поздно!</i>). 	<p>KITCHEN MINDER:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Результаты оценки качества доступны управляющей команде, как в ресторане так и в Интернете: <ul style="list-style-type: none"> ✓ за месяц, неделю, день, смену, для конкретного менеджера или продукта, и т.д. ✓ Указатель MAKIN' THE GRADE™ позволяет осуществлять немедленный и последовательный контроль и получать обратную связь как со стороны команды так и со стороны руководства ✓ Данные системы оценки качества QUALITY EVALUATION SYSTEM™ могут использоваться для повышения качества продукта <u>до того</u> как посетители заметят!
---	---

Приготовление массовым способом

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



Какие две вещи помогает улучшить правильное приготовление массовым способом?

- 1.
- 2.

Экран PC MINDER™

PC Minder KitchenMinder090101 Thu									
File Forecast Settings Tools Help									
Manager's Schedule Product Mix Half Hour Sales Product Settings Program PHU Send To Kitchen Minder									
Half Hour Sales									
What Do I Do Now									
Day Part 1 Sales			Day Part 2/3 Sales			Total Day Part Sales			
\$483.00			\$2980.00			\$3463.00			
DP	HALF HOUR TIME INTERVAL	SALES	DP	HALF HOUR TIME INTERVAL	SALES				
	05:00 AM to 05:30 AM	0		05:00 PM to 05:30 PM	100				
	05:30 AM to 06:00 AM	0		05:30 PM to 06:00 PM	112				
	06:00 AM to 06:30 AM	19		06:00 PM to 06:30 PM	137				
	06:30 AM to 07:00 AM	24		06:30 PM to 07:00 PM	125				
	07:00 AM to 07:30 AM	46		07:00 PM to 07:30 PM	118				
	07:30 AM to 08:00 AM	70		07:30 PM to 08:00 PM	101				
	08:00 AM to 08:30 AM	63		08:00 PM to 08:30 PM	100				
	08:30 AM to 09:00 AM	74		08:30 PM to 09:00 PM	80				
	09:00 AM to 09:30 AM	75		09:00 PM to 09:30 PM	78				
	09:30 AM to 10:00 AM	62		09:30 PM to 10:00 PM	66				
	10:00 AM to 10:30 AM	51		10:00 PM to 10:30 PM	50				
DP	10:30 AM to 11:00 AM	70		10:30 PM to 11:00 PM	42				
	11:00 AM to 11:30 AM	111		11:00 PM to 11:30 PM	37				
	11:30 AM to 12:00 PM	177		11:30 PM to 12:00 AM	25				
	12:00 PM to 12:30 PM	233		12:00 AM to 12:30 AM	19				
	12:30 PM to 01:00 PM	228		12:30 AM to 01:00 AM	14				
	01:00 PM to 01:30 PM	234		01:00 AM to 01:30 AM	0				
	01:30 PM to 02:00 PM	201		01:30 AM to 02:00 AM	0				
	02:00 PM to 02:30 PM	82		02:00 AM to 02:30 AM	0				
	02:30 PM to 03:00 PM	75		02:30 AM to 03:00 AM	0				
	03:00 PM to 03:30 PM	89		03:00 AM to 03:30 AM	0				
	03:30 PM to 04:00 PM	97		03:30 AM to 04:00 AM	0				
	04:00 PM to 04:30 PM	93		04:00 AM to 04:30 AM	0				
	04:30 PM to 05:00 PM	96		04:30 AM to 05:00 AM	0				

Ежедневная проверка прогноза

Просмотрите используемый прогноз и план получасовых продаж в KITCHEN MINDER™

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

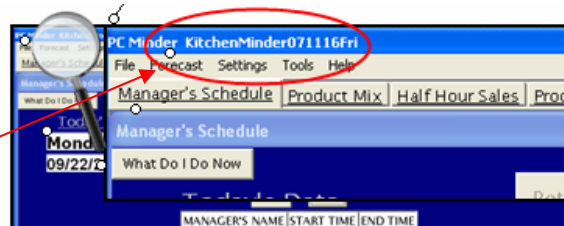


> Adjust 1/2 hr Sales Level >

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

Просмотрите используемый прогноз и план получасовых продаж в PC MINDER™

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



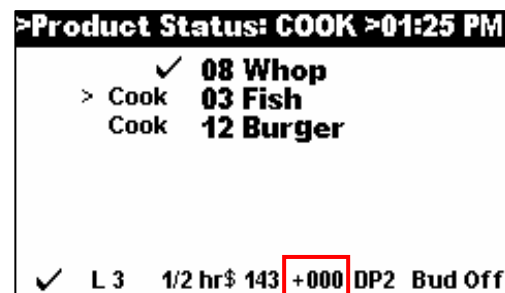
Day Part 1 Sales		Day Part 2/3 Sales		Total Day Part Sales	
CP	SALES	CP	SALES	CP	SALES
06:00 AM to 06:30 AM	0	06:00 PM to 06:30 PM	103		
06:30 AM to 07:00 AM	0	06:30 PM to 07:00 PM	112		
07:00 AM to 07:30 AM	24	07:00 PM to 07:30 PM	125		
07:30 AM to 08:00 AM	45	07:30 PM to 08:00 PM	118		
08:00 AM to 08:30 AM	70	08:00 PM to 08:30 PM	101		
08:30 AM to 09:00 AM	63	08:30 PM to 09:00 PM	80		
09:00 AM to 09:30 AM	74	09:00 PM to 09:30 PM	78		
09:30 AM to 10:00 AM	62	09:30 PM to 10:00 PM	66		
10:00 AM to 10:30 AM	51	10:00 PM to 10:30 PM	50		
10:30 AM to 11:00 AM	70	10:30 PM to 11:00 PM	42		
11:00 AM to 11:30 AM	111	11:00 PM to 11:30 PM	37		
11:30 AM to 12:00 PM	177	11:30 PM to 12:00 AM	25		
12:00 PM to 12:30 PM	233	12:00 AM to 12:30 AM	19		
12:30 PM to 01:00 PM	228	12:30 AM to 01:00 AM	14		
01:00 PM to 01:30 PM	204	01:00 AM to 01:30 AM	0		
01:30 PM to 02:00 PM	201	01:30 AM to 02:00 AM	0		
02:00 PM to 02:30 PM	82	02:00 AM to 02:30 AM	0		
02:30 PM to 03:00 PM	75	02:30 AM to 03:00 AM	0		
03:00 PM to 03:30 PM	89	03:00 AM to 03:30 AM	0		
03:30 PM to 04:00 PM	97	03:30 AM to 04:00 AM	0		
04:00 PM to 04:30 PM	93	04:00 AM to 04:30 AM	0		
04:30 PM to 05:00 PM	96	04:30 AM to 05:00 AM	0		

Корректировка уровня продаж

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

Корректировка прогноза продаж в KITCHEN MINDER™

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



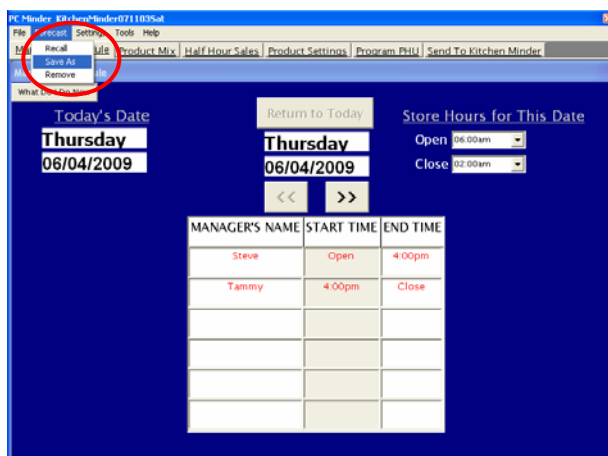
Следует ли корректировать прогноз продаж в KITCHEN MINDER™, если перед рестораном остановился автобус?

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

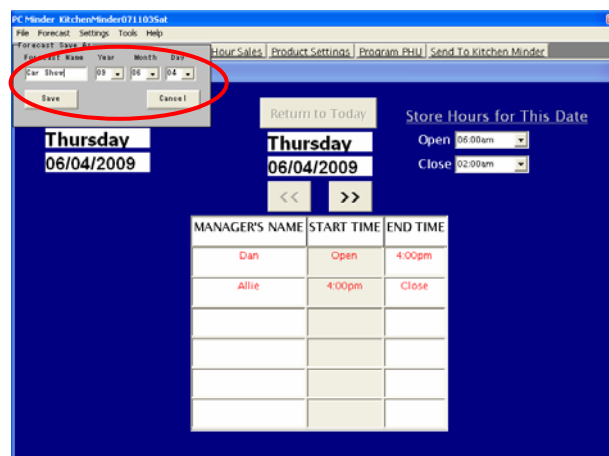
Прогнозы на "особые дни"

Данные об особых днях не должны храниться дольше 90 дней, потому что _____ и _____ меняются часто.

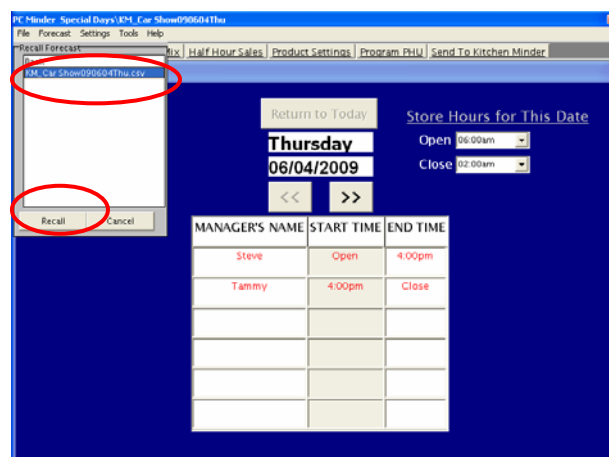
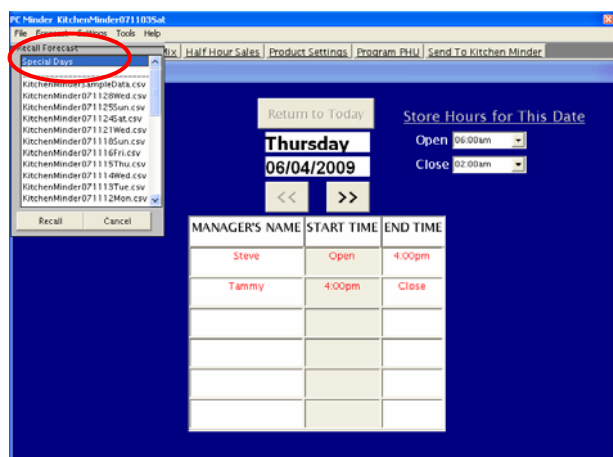
Сохранение прогноза на "особый день"



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

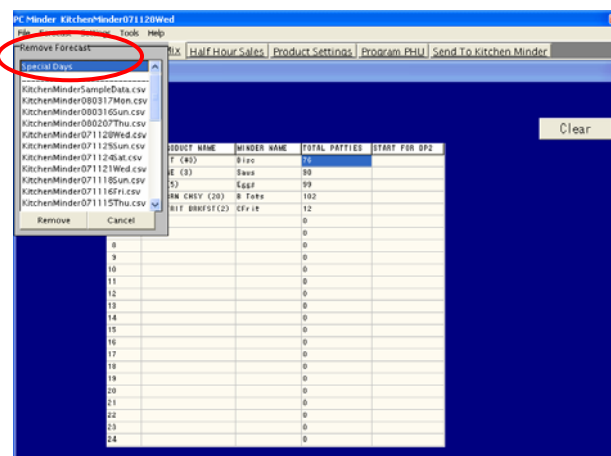
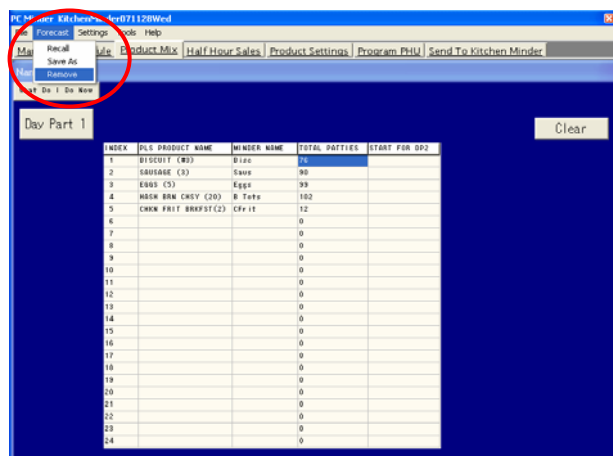


2. Введите выбранное название и дату для сохраняемого файла, затем нажмите "Сохранить". Нажмите "Да", если вы готовы сохранить прогноз на "особый день"

Вызов прогноза на "особый день"

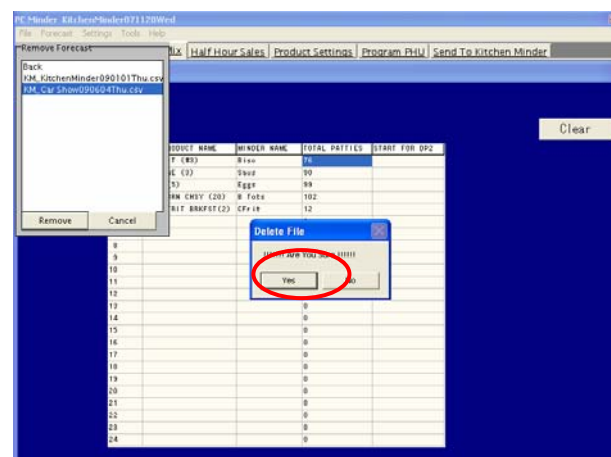
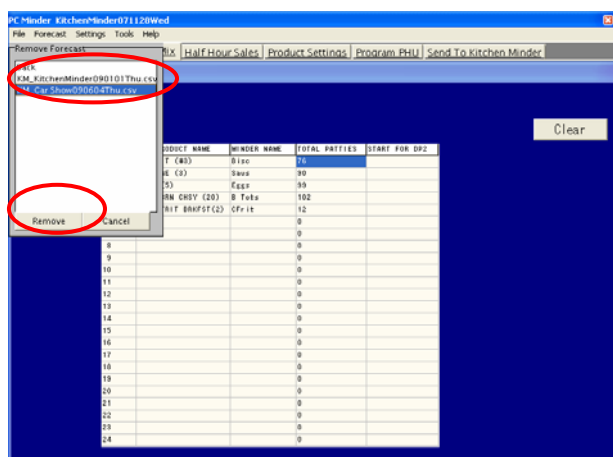
1. Выберите на панели меню пункт "Прогноз", выберите "Особые дни", нажмите "Вызвать", выберите особый день, нажмите "Вызвать"

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

Удаление прогноза на "особый день"

1. Выберите "Прогноз", затем "Удалить"

2. Нажмите два раза на "Особые дни"



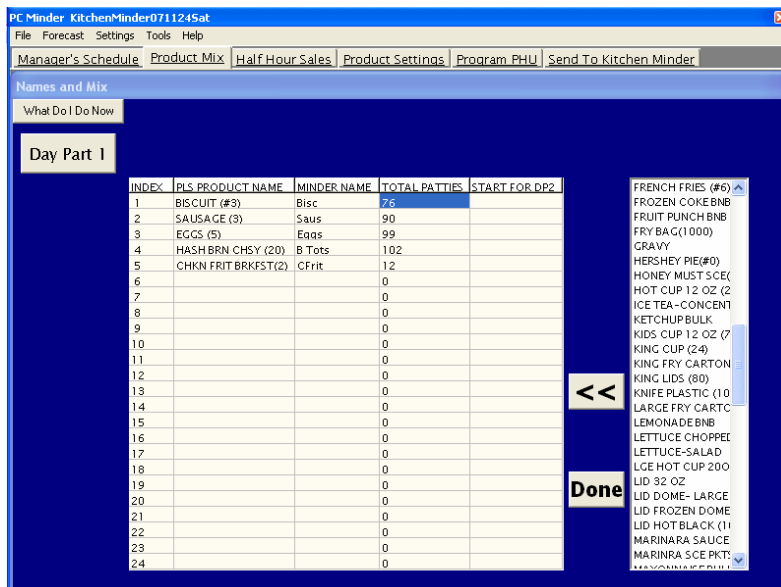
3. Выделите прогноз, который вы хотите удалить, и выберите "Удалить"

4. Нажмите "Да" для удаления прогноза

Использование в PC MINDER™ файла игнорирования

Зачем нужен файл игнорирования?

Просмотр/редактирование содержания файла игнорирования



Как посмотреть содержание файла игнорирования:

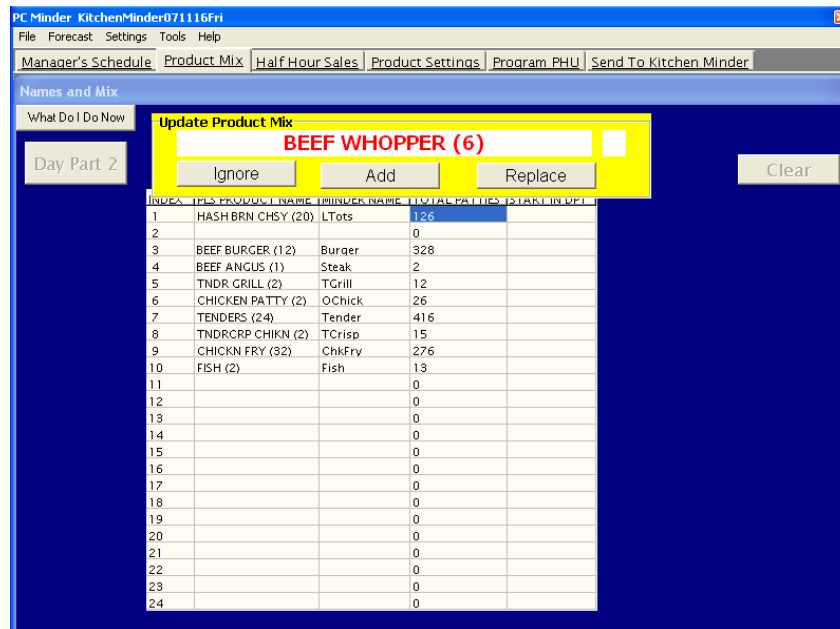
- 1) Откройте вкладку "Ассортимент продуктов"
- 2) Нажмите кнопку "Время суток" и выберите требуемое время суток. Выберите время суток 1 для просмотра файла игнорирования за период подачи завтраков или время суток 2 для просмотра файла игнорирования за период подачи стандартного меню.
- 3) Выберите на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

Как отредактировать файл игнорирования:

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

Создание нового файла игнорирования

Зачем нужно создавать новый файл игнорирования?



Как стереть существующий файл игнорирования:

Выполнять только с разрешения представителя отдела информационных технологий или специалиста по технической поддержки ICC.

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

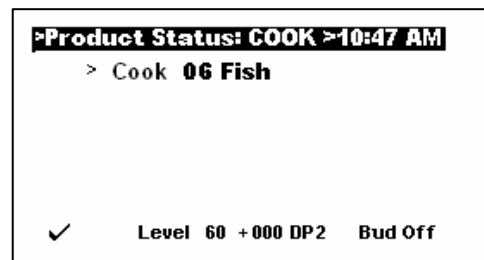
Как создать новый файл игнорирования:

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

Максимизация качества работы KITCHEN MINDER™

Корректировка настройки "Максимальное количество на пэн"

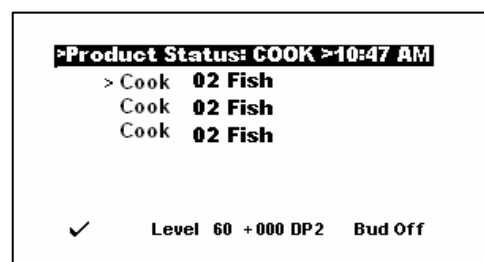
Зачем уменьшать значение "Макс. количество на пэн"?



О каких трех вещах надо помнить, корректирую количество котлет на пэн?

НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРА "МАКС. КОЛИЧЕСТВО НА ПЭН"

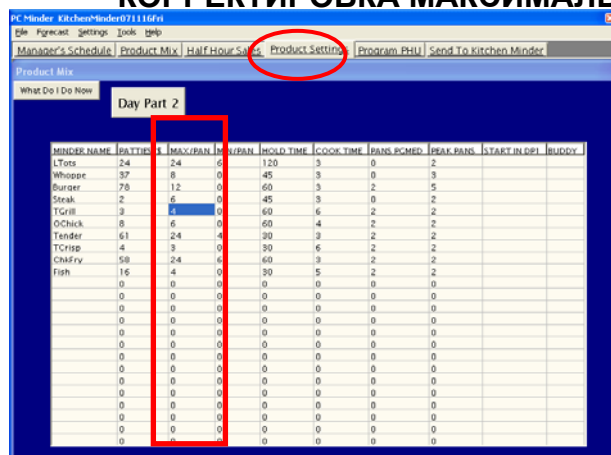
1. Учитывайте _____
2. Тщательно контролируйте _____
3. Будьте _____



НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРА

"МАКС. КОИЧЕСТВО НА ПЭН"

КОРРЕКТИРОВКА МАКСИМАЛЬНОГО КОЛИЧЕСТВА НА ПЭН



1. Откройте вкладку "Настройки параметров продуктов"
2. Поместите курсор в столбец "Макс/Пэн" напротив продукта, данные по которому над изменить
3. Впечатайте значение Макс/Пэн
4. Нажмите "Enter", чтобы выйти из ячейки
5. Отправьте данные в KITCHEN MINDER™
6. Сохраните изменения при закрытии PC MINDER™

Корректировка настройки "Минимальное количество на пэн"

Зачем устанавливать для продукта "мин. количество на пэн"?

Какие настройки должны использоваться для всех продуктов, которые НЕ продаются порциями по несколько кусочков, и почему?

НАСТРОЙКА "МИНИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО НА ПЭН"

[illegible]

Выполните следующие действия:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Использование функции “Требуемое пиковое количество пэнов”

Вы должны сравнить данные в столбце "Запрограммированные пэны" с данными в столбце _____


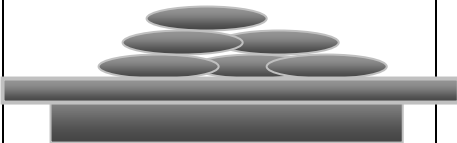
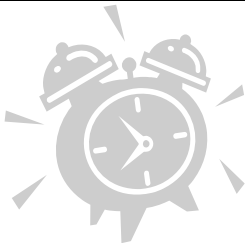
[illegible]

Как понять, что для данного продукта запрограммировано недостаточно пэнов?

- 1)
- 2)
- 3)

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

Впишите в находящуюся ниже таблицу определения и количество потерянных баллов:

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

Понимать, как определяется оценка

- Каждая ошибка отслеживается в течение минут.
- Показываемая оценка это фактическое время - минут.



Оценка ошибки в баллах

1. - 6
2. - 3
3. - 2

100-балльная

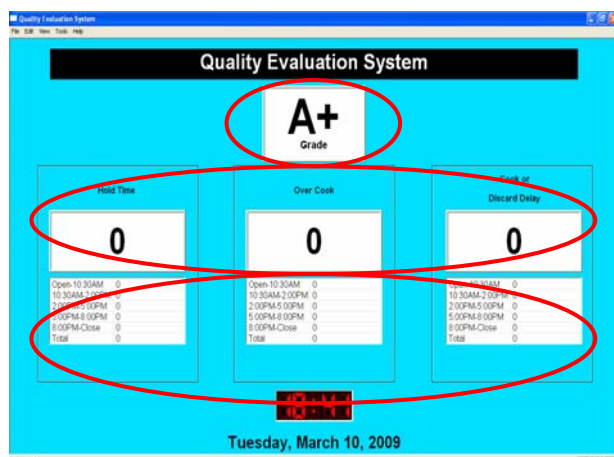
97-100=A+ 93-96=A
90-92=A- 87-89=B+
83-86=B 80-82=B-

и т.д...

Что бы вы могли сделать, заметив что ваша оценка упала до B+?

Работа с программой QES™

Начертите линию между экраном QES™ и соответствующим определением:



Оценка за последние 30 минут

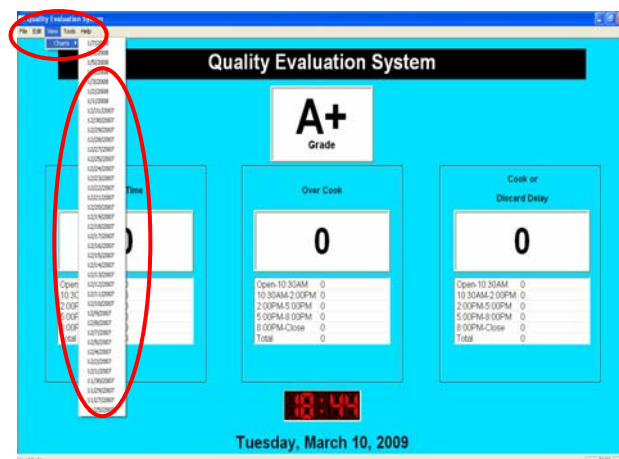
Всего ошибок за время суток

Количество ошибок в текущей оценке (последние 30 минут)

Чтобы просмотреть результаты за любой из предшествующих 45 дней:

1) Выберите "Вид", затем "Таблицы"

2) Выберите дату, данные за которую вы хотите посмотреть



Просмотр таблицы за предыдущий день



Сейчас просматриваемая дата

Подробные результаты за нужную дату

Итого ошибок за рассматриваемую дату

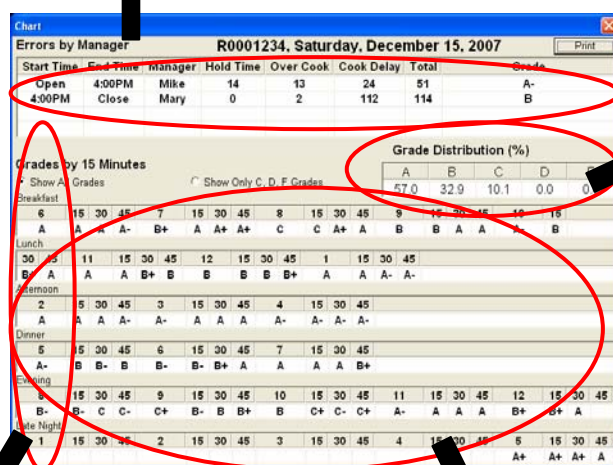
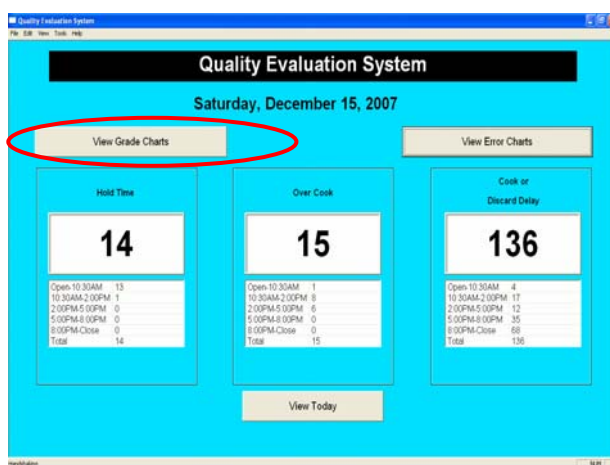
Нажмите, чтобы вернуться в текущий день

ЦЕЛЬ СИСТЕМЫ - НЕ ОТСУТСТВИЕ ОШИБОК!

Обращайте внимание на _____, которые происходят, _____ они происходят, и _____, чтобы сократить их количество.

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

Подробные отчеты QES™ – "Оценочные таблицы"



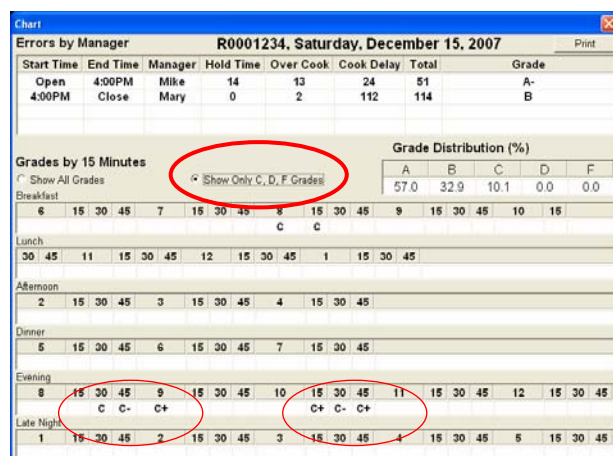
В оценочной таблице результаты могут представляться четырьмя разными способами:

- 1.
- 2.

- 3.
- 4.

ПОЛЕЗНАЯ ПОДСКАЗКА!

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



Как проще всего определить области, где существуют возможности?

Подробные отчеты QES™ – "Оценочные таблицы"

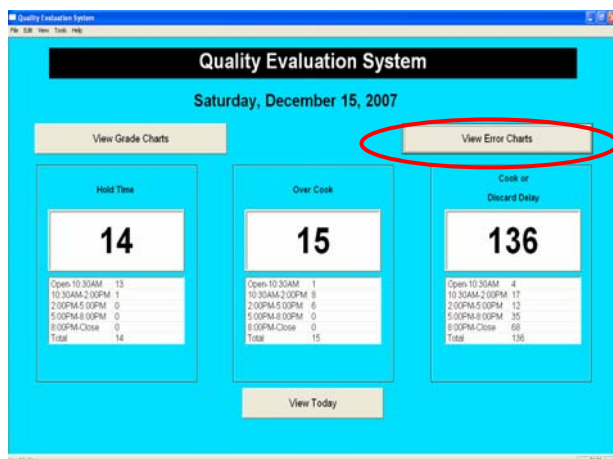


Chart
R0001234, Saturday, December 15, 2007

Errors by Daypart Error History

Time	Hold Time	Over Cook	Cook Delay	Total
Open-10:30AM	13	1	4	18
10:30AM-2:00PM	1	8	17	26
2:00PM-5:00PM	0	6	12	18
5:00PM-8:00PM	0	0	35	35
8:00PM-Close	0	0	68	68
Total	14	15	136	165

Errors by Product

Product	Hold Time	Over Cook	Cook Delay	Total
Bisc	0	0	0	0
Saus	7	1	1	9
Blk Egg	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Whpr	0	4	21	25
Bun/Wh	0	0	0	0
Burger	0	1	25	26
BunR	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
Tcrsp	0	7	8	15
Angus	0	0	15	15
Chili	0	0	0	0

Print

В этом примере ошибки какого типа таят самые большие возможности?

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

Сколько раз было превышено время хранения готовых яиц?

Сколько раз было приготовлено слишком много куриного филе
TENDERCRISP®?

НЕПРЕДВИДЕННЫЕ ОШИБКИ

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

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

Возможные действия	Результат
<ol style="list-style-type: none">1. Нажмите на кнопку таймера один раз, мигающий красный индикатор станет немигающим2. Выньте и выбросьте просроченный продукт3. Поместите только что приготовленный продукт в слот PNU4. Нажмите на кнопку таймера один раз - немигающий красный превратится в немигающий зеленый	
<ol style="list-style-type: none">1. Член команды достает и выбрасывает продукт2. Член команды помещает только что приготовленный продукт в PNU3. Член команды нажимает на кнопку таймера два раза, чтобы мигающий красный стал не зеленым	
<ol style="list-style-type: none">1. Член команды сначала готовит продукты на замену и приносит их в PNU2. Новый продукт помещается в другой свободный слот PNU для этого продукта и нажимается кнопка таймера. Индикатор таймера становится зеленым3. Затем просроченные продукты убираются и выбрасываются. Кнопку таймера нажали один раз, мигающий красный отключился	

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

