



KITCHEN MINDER™

Avancerad Självstudieguide



Din guide till...

Navigering...

Analys...

Utvärdering och...

Utbildning för...

Förbättrad KITCHEN MINDER™-hantering



Innehåll



Avancerad KITCHEN MINDER™ – Självstudieguide

Ikoner	3
Översikt	3
Dagdel 3	4
Felsökning	8
QES Online™-åtkomst	12
QES Online™-navigering	14
QES Online™-åtkomst – Detaljerade rapporter på restaurangnivå	16
Effektiv handledning – 4 steg	19
Planera för bättre hantering av KITCHEN MINDER™	20
Planera för MUM-handledning i KITCHEN MINDER™	23
Bilaga	24



Avancerad hantering av KITCHEN MINDER™



**Ikoner – ikonerna nedan kommer genomgående
att användas i den här guiden**



Information



Tips



Klicka på



Din
dator



Ditt
tangentbord



Avancerad hantering av KITCHEN MINDER™ – Självstudiekurs – Översikt

Självstudiekursen i avancerad hantering av KITCHEN MINDER™ är avsedd att användas av restaurangchefer och överställd personal. Guiden innehåller stegvisa instruktioner och information, som tillsammans med utbildningen i KITCHEN MINDER™ för medarbetare samt utbildningen på introduktionsnivå och medelnivå kommer att hjälpa arbetsledaren att nå målet med korrekt hantering av KITCHEN MINDER™, vilket i sin tur ger ökad kundnöjdhet.

Dagdel 3

Om du behärskar användningen av dagdel 3 kommer restaurangen att minimera mängden waste och producera bättre produkter i perioder utanför rusningstid. Användningen av dagdel 3 måste godkännas av en MUM, med avseende på vilka menyalternativ som ska tillagas vid beställning och vid vilka tidpunkter dagdel 3 får användas. Med hjälp av dagdel 3 kan arbetsledaren tillaga en del produkter när de beställs, så att mängden waste för produkter som säljs sällan minimeras. Arbetsledaren kan välja dagdel 3 när halvtimmesförsäljningen avsevärt understiger försäljningen för resten av dagen. När dagdel 3 används på rätt sätt ökar medarbetarnas tillit till KITCHEN MINDER™-systemet, eftersom KITCHEN MINDER™ inte instruerar medarbetarna att tillaga produkter som blir waste på grund av låga försäljningsvolymmer.

Tidpunkter då dagdel 3 kan användas:

- Efter middagsperioden då gäster ankommer sporadiskt
- Under mellanmålsperioden, om halvtimmesförsäljningen sjunker under en viss nivå
- I slutet av dagdel 1 till starten av lunchrusningen
 - En del arbetsledare som har använt dagdel 3 under lunchens första 45 minuter har observerat en minskad mängd onödig waste, i synnerhet när det gäller alternativ på specialtavlan. Om dagdel 3 används i det här fallet kan de produkter som blir waste innan 11:00 tillagas vid beställning. Följande faktorer bör också beaktas:

Produktens tillagningstid – är produktens tillagningstid längre än standarden för servicehastighet?

Produktens hållbarhetstid – produkter med kort hållbarhetstid kan ha en negativ inverkan på mängden waste utanför rusningstid.

Produktens kostnad – överväg noga kostnaden för potentiell waste mot en negativ inverkan på servicehastigheten.

Varje restaurang måste utvärderas separat utifrån trender för produktmixen. Gå igenom produktmixrapporterna från en medelbra dag och en dag med låg försäljning under veckan. Markera produkterna i produktförvaringsenheten med högst försäljning och notera tillagningstid, hållbarhetstid och kostnad. Hämta därefter produktmixrapporter från 20:00 och stängning, så att du ser vad som faktiskt säljs i restaurangen mellan 20:00 och stängning. Om en produkt säljs ofta och har lång tillagningstid är den inte lämplig att tillaga vid beställning. Om en produkt säljs sällan under perioden och tillagningstiden är kort kan det vara bra att tillaga den vid beställning. I början kan du behöva prova dig fram i den här processen och lära av misstagen. Mängden waste bör övervakas noga varje dag. Upprepa processen ovan tills rätt produkter har identifierats för tillagning vid beställning.

Konfigurera dagdel 3 i PC MINDER™-programmet

Om en produkt ska visas på KITCHEN MINDER™-skärmen måste den programmeras i någon av de anslutna, numererade produktförvaringsenheterna på fliken Programmera PHU-enhet i PC MINDER™-programmet (i KITCHEN MINDER™ Emphasis Guide för utrustning, sidan 12 – Kontroll av produktplacering, finns information om att identifiera och numrera produktförvaringsenheter). PC MINDER™-programmet innehåller tre dagdelar. Frukostprodukter programmeras i dagdel 1. Alla vanliga menyalternativ som förvaras i en produktförvaringsenhet eller spåras med en FLEXI-TIMER™ programmeras i dagdel 2 och måste tilldelas produktförvaringsenheterna på fliken Programmera PHU-enhet i PC MINDER™-programmet. Alla vanliga menyobjekt som inte tillagas vid beställning ska programmeras i dagdel 3.

Se till att du visar dagdel 2 genom att klicka på knappen Dagdel. När alla produkter för rusningsperioden är programmerade i dagdel 2 utför du nedanstående steg:

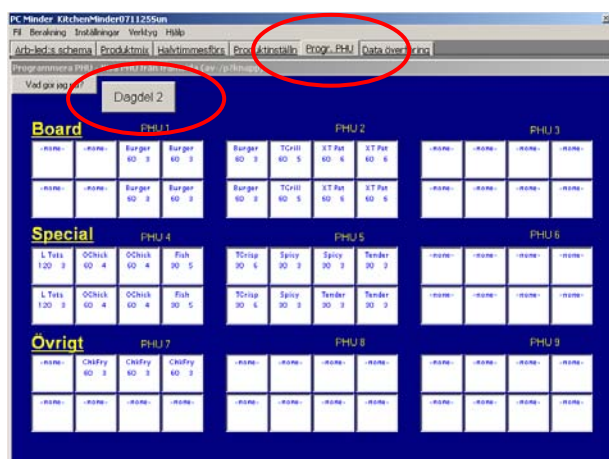
Med de här stegen kopieras produkterna i dagdel 2 till samma platser på sidan för dagdel 3.

Dagdel 3 konfigureras i PC MINDER™-programmet på det sätt som visas på sidan 4, avsnitt G i KITCHEN

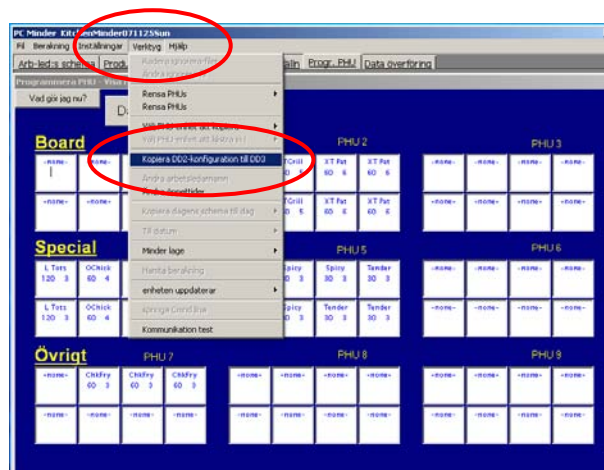


Obs! När du programmerar produktförvaringsenheter ska du se till att specialprodukter som ska tillagas vid beställning om möjligt tillagas i samma produktförvaringsenhet. När du byter till dagdel 3 kanske den här produktförvaringsenheten är tom, så att enhetens ström kan stängas av.

MINDER™ Emphasis Guide för utrustning (EEG).



A – Kontrollera att rätt inställningar används

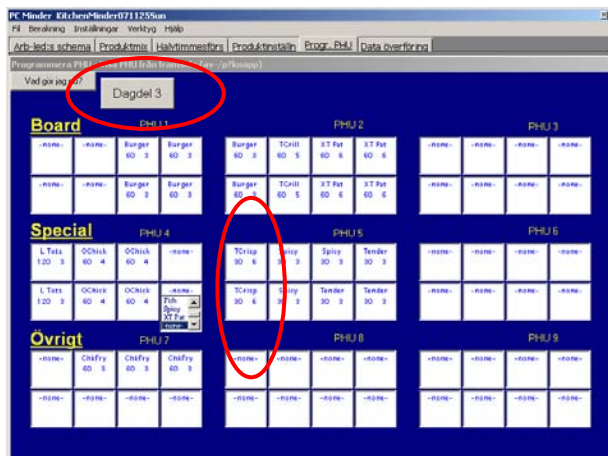


B – Välj Verktøy och sedan Kopiera DP2-konfigurationen till DP3

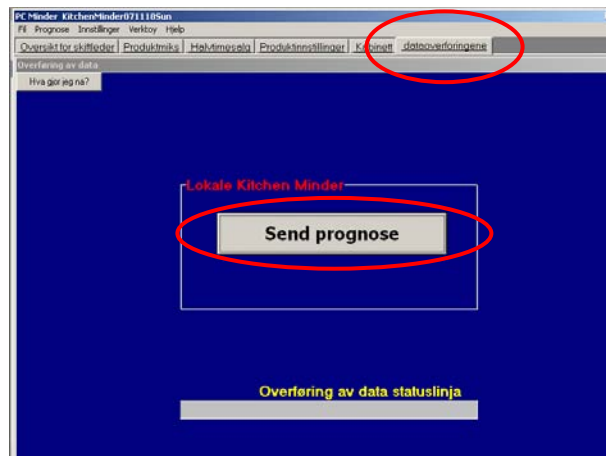
Gör följande på fliken Programmera PHU-enhet:



Du kan växla mellan dagdel 2 och 3 flera gånger om dagen. Använd dagdel 3 försiktigt, och endast efter att du har granskat försäljningsberäkningen.



C – Använd knappen “Day Part” (dagdel) till att visa dagdel 3. Välj Inga från listrutan för produkter som ska tillagas vid beställning



D – Skicka ändringen till KITCHEN MINDER™. Spara ändringarna när du stänger programmet



VIKTIGT! – Produkter som finns i produktförvaringsenheten kommer ENDAST att förlora nuvarande hållbarhetstid när du byter dagdel om de flyttas till en annan kantin för den nya dagdelen. Därför bör du se till att produkter förvaras på samma plats oavsett dagdel i så stor utsträckning som möjligt. Kom ihåg att du MÅSTE upprätthålla en tvåkantinsrotation för SAMTLIGA DAGDELAR!

Använda dagdel 3



Den arbetsledare som är i tjänst aktiverar dagdel 3 manuellt. Tryck på knappen "Daypart" (dagdel) på KITCHEN MINDER™. Använd pilknapparna till att växla den siffra som visas på skärmen, mellan dagdel 1, 2 och 3. Tryck på knappen "Daypart" igen för att bekräfta ändringen.



Det här meddelandet visas varje gång du växlar mellan dagdel 2 och 3

>> Manuell DP-ändring >> 16:29

Ändra till dagdel 3!

**Tryck på dagdelsknappen
Alla tidtagare återställs
utom kantiner med samma
produkter**

L 2 1/2 hr 800 +000 DD1Avbryt

När dagdel 3 har börjat användas bör du kontrollera restaurangpersonalens prestation vid varje besök. Mängden waste och fel bör gradvis minska med tiden. Du kan behöva justera listan med produkter som ska tillagas vid beställning. I de flesta fall bör du räkna med att övervaka resultaten i ungefär 30 dagar. Justera inställningarna för dagdel 3 vid behov, när du har avgjort hur mängden waste och servicehastigheten påverkas.

Felsökning

Om du vet mer om KITCHEN MINDER™-systemet kan du enklare lösa problem, vilket gör att du spenderar mindre tid på telefon med ICC. MUM bör känna till vilka utbildningsverktyg och felsökningsmaterial som finns tillgängliga, själv bli expert på dem och dela med sig av informationen till restaurangledningen, så att de får självförtroende när det gäller kunskap om och hantering av KITCHEN MINDER™.

5-minuterskontroll

5-minuterskontrollen är ett verktyg för att avgöra status för och tillförlitlighet i KITCHEN MINDER™-systemet. Den här kontrollen ska utföras första gången du kommer in i köket varje dag.



A. Är tiden rätt inställd?

Om så inte är fallet trycker du på knappen "Menu" (meny) och använder pilknapparna till att markera Ange tid. Tryck på knappen "Select" (välj). Använd pilknapparna till att ändra värdena och tryck på "Select" (välj) igen när du vill flytta till nästa inställning. Tryck på Ange tid igen när du är färdig.



B. Stämmer försäljningsberäkningarna?

Jämför den halvtimmesförsäljning som visas med försäljningen i arbetsledarstationen. Kontrollera vilken beräkning som används genom att trycka på knappen "Menu" (meny) så att datumet visas på skärmen.



C. Har försäljningsnivån ökats eller minskats?

Arbetsledaren måste förklara alla andra värden än 000. Om du behöver rätta till värdet trycker du på knappen "Sales Level" (försäljningsnivå) och använder pilknapparna till att öka/minska värdet i steg om 5 %. Tryck sedan på "Select" (välj) för att bekräfta.



D. Är dagdelsinställningen korrekt?

Använd knappen "Daypart" (dagdel) till att rätta till inställningen vid behov.

5-minuterskontroll (fortsättning)

Kontrollera följande på arkivdatorn

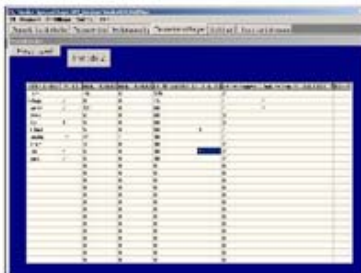
Öppna PC MINDER™-programmet

A. Stämmer produktinställningarna?

Välj fliken Produktinställningar. Klicka på knappen Dagdel så att du visar alla produkter. Se till att inställningarna för förvaringstid och max antal per kantin inte överskrider OPS-standarder. Inställningen minsta antal per kantin används bara för plockmat. Tillagningstider enligt OPS-standard avrundat till närmsta hela minut.

B. Är produktförvaringsenheterna rätt programmerade?

Välj fliken Programmera PHU-enhet. Använd knappen Dagdel så att du visar alla dagdelar. Se till att minst två kantiner per produkt används och att dagdel 3 är programmerad för alla produkter förutom de som tillagas vid beställning.



Produktinställningar

Produkt	Max per kantin	Hållbarhetstid	Tillagningstid
Whopper	9 (8*)	45	3
Burgare	12	60	3
Fiskburgare	6	30	5
Tenders	24	30	3

* Duke Broiler

FÖR NIECO MPB94-ANVÄNDARE - När du ska ange rätt tillagningsinställningar för den här broilern måste du avgöra tillagningstiden för en full kantin av produkten (med hjälp av inställningen för Max per kantin) medan du tillagar i position 1, och sedan dela tiden med 2. Exempel: Tillagningstiden för Whopper-burgare i en full kantin (9) i position 1 på broilern är 6 minuter, så ange 3 minuter som tillagningstid.

Du kan snabbt rätta till många problem som kan inträffa i KITCHEN MINDER™-systemet genom att kontrollera några nyckelfaktorer. Innan du ringer teknisk support bör du kontrollera följande:

Kablar – se till att alla kablar som går från och till KITCHEN MINDER™ och produktförvaringsenheterna har rena och oskadade kontakter i båda ändar. Kontrollera att samtliga grå kablar till produktförvaringsenheter INTE har köpts lokalt. Utrustningen fungerar **INTE** med telefonkablar.

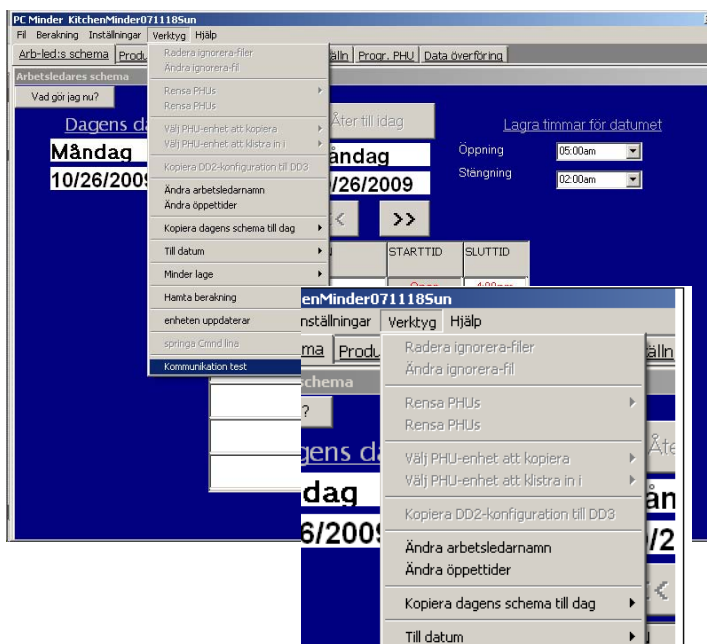
Portar – inspektera kabelportarna på KITCHEN MINDER™, produktförvaringsenheter och arkivdatorn. Se till att de är rena och inte innehåller fett eller främmande föremål.

Inställningar – kontrollera att alla inställningar i PC MINDER™-programmet och KITCHEN MINDER™ är konfigurerade på rätt sätt.

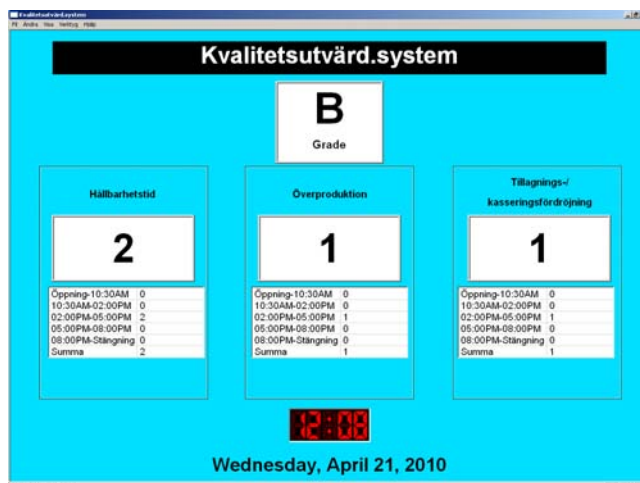
Kontroll av arkivdator

PC MINDER™-programmet – om det inte går att skicka en beräkning till KITCHEN MINDER™, eller om QES™ inte har kontakt med KITCHEN MINDER™, ska du köra ett kommunikationstest så att inställningarna för kommunikationsportar återupprättas:

- Välj Verktyg på menyraden.
- Välj Kommunikationstest. Fönstret Felsökning för seriekommunikation öppnas.
- Klicka på Hitta seriekommunikationsport. Med den här åtgärden konfigureras inställningarna för kommunikationsportar för både PC MINDER™-programmet och QES™.



QES™ – om feldata för den aktuella dagen inte visas när du öppnar QES™-programmet ska du kontrollera inställningarna för kommunikationsportarna. Kommunikationsportarna styrs av PC MINDER™-programmet. Kontrollera kommunikationen genom att gå igenom stegen ovan.



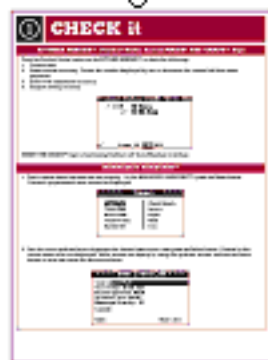
Felsökning – Emphasis Guide för utrustning

KITCHEN MINDER™-systemet är obligatorisk utrustning som måste fungera utan avbrott. I KITCHEN MINDER™ Emphasis Guide för utrustning finns viktig felsökningsinformation om systemet. **Använd din Emphasis Guide för utrustning som referens när du går igenom det här avsnittet i guiden.**



KITCHEN MINDER™ Emphasis Guide för utrustning (EEG)

EEG finns på OPS Connect och är ett utmärkt verktyg för alla som använder KITCHEN MINDER™-systemet. Den innehåller flera viktiga komponenter som är till hjälp för arbetsledningen, så att de får mesta möjliga ut av systemet och kan lösa vanliga problem. EEG innehåller fyra huvudkomponenter:



Kontrollera – i det här avsnittet beskrivs nyckelområden att kontrollera och granska i syfte att säkerställa att systemet används till fullo. Restaurangchefer, biträdande restaurangchefer och MUM:er bör känna till innehållet och utföra kontrollerna regelbundet.



Ändra – i det här avsnittet finns instruktioner om programmering och andra ändringar som kan behöva göras då och då. De ämnen som tas upp och förklaras ingående är t.ex. att ändra öppettider, namn på arbetsledare, produktinställningar och att lägga till nya produkter.



Åtgärda – det här avsnittet är en detaljerad felsökningsguide för KITCHEN MINDER™ och både PC MINDER™-programmet och QES™ förklaras här. Du bör gå igenom det här avsnittet noga innan du kontaktar ICC eller andra supportkanaler.

**ICC:s tekniska support
877-ICC-8788**

(alternativt en lokal ICC-representant på internationella marknader)

Mån–Fre 08:00–20:00 EST

QES Online™-åtkomst – logga in på din dator och följ instruktionerna



- QUALITY EVALUATION SYSTEM™ är en mycket viktig komponent i KITCHEN MINDER™-systemet. Det ger arbetsledningen möjlighet att kontinuerligt övervaka hur medarbetarna följer procedurerna för matkvalitet.

- Sådan och ytterligare information är tillgänglig för ledningen över restaurangnivå via QES Online™. Genom att regelbundet använda QES Online™ kan MUM/franchisetagare ge stöd till sina restaurangchefer, och utveckla meningsfulla handlingsplaner för att förbättra matkvalitet och gästnöjdhet.

I QES Online™ används ytterligare färgkodning som inte visas i QES™ Reports-rapporter på restaurangnivå:

UTMÄRKT = ENDAST GRADERINGARNA A OCH B

MEDEL = C-GRADERINGAR

UNDER MEDEL = GRADERINGARNA D OCH F FÖREKOMMER

- QES Online™-databasen (QUALITY EVALUATION SYSTEM™) finns på ICC:s webbplats (www.goicc.com).
- Om du ska få åtkomst till den måste en eller flera restauranger skicka QES™-data till ICC varje natt. Det här bör ske automatiskt om KITCHEN MINDER™-systemet har installerats normalt.
- Franchisetagare/MUM måste kontakta ICC och konfigurera användarinformation för QES Online™ på telefon 877-ICC-8788 (eller en lokal ICC-representant för internationella marknader).
- Förbered information om alla användare "över restaurangnivå", med fullständiga namn, e-postadresser och vilka restaurangnummer de olika användarna ska kunna visa.
- Ledningshanteringen kan anpassas efter olika franchisegrupperns behov.

Så här får åtkomst till QES Online™ för första gången:

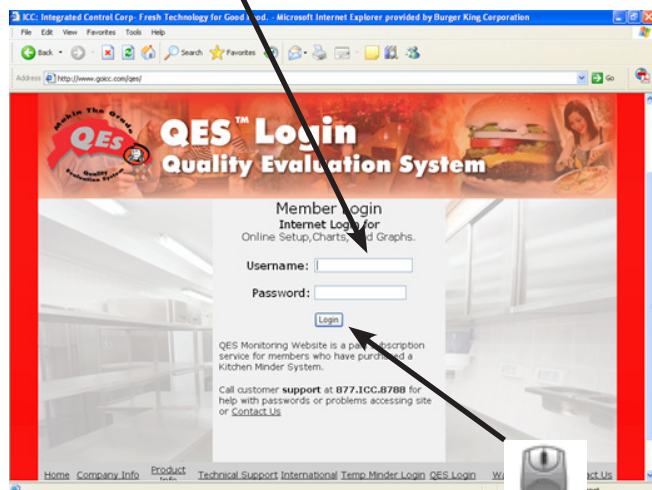
STEG 1: Ange www.goicc.com som adress i en webbläsare.



STEG 2: När ICC:s webbplats öppnas klickar du knappen “QES™ Login” (QES™-inloggning).



STEG 3: Ange ett användarnamn i fältet “Username” (användarnamn). Ange det tillfälliga lösenordet i fältet “Password” (lösenord). Klicka på knappen “Login” (login).



STEG 4: Sidan “User Preferences” (användarinställningar) visas.

Ange ditt nya lösenord.

Det finns flera alternativ på skärmen för användarinställningar:

Initial konfiguration – ange hur QES™-data ska visas

STEG 5: Om du väljer “No” (nej) tas inte frukostdata med när du visar data för dagar/veckor/månader. Frukostdata kan ge restauranger med låg till medelhög frukostförsäljning onaturligt höga resultat. Du bör använda alternativet “No” eftersom endast två eller tre produkter vanligen hålls i produktförvaringsenheten under frukosttid.

Logga ut

ÄNDRA LÖSENORD

Användarnamn: guest

Lösenord:

Riktigt namn: Guest

E-post: guest@goicc.com

Show Breakfast by Default: ☐ no ☐ yes

Business Week Starts on:

Språk:

Change Group Labels

Level 0: BK

Level 1: Guest District

Receive E-mail Reports?	Daily	Weekly	Monthly	Email Detail
Guest District	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BK

Skicka

STEG 6: “Business Week Starts On” (verksamhetsveckan inleds med) – välj den dag veckan inleds med i din organisation, så att QES™-rapporterna justeras efter andra verksamhetsrapporter.

STEG 7: Language (språk) – välj önskat språk

STEG 8: Receive Email Reports (utskick av rapporter via e-post) – ICC kommer automatiskt att skicka översiktsrapporter för ditt ansvarsområde med den frekvens du anger för rapporten “Average by Restaurant” (genomsnitt per restaurang). De flesta väljer inställningen weekly (veckovis). När du har gjort dina val klickar du på “Submit” (skicka).

När du har loggat in visas en översiktssida för ditt distrikt.



Visa i Excel 7 dag **Genomsnitt per BK**
2010-04-14 - 2010-04-20

	ID: BK	Under medel	Medel	Utmärkt
H:	H	44,7	20,9	34,4
B:	B	25,1	16,7	58,1
K:	K	22,6	20,9	56,5



Nederst i sidhuvudet finns företagsinformation om ICC och en inloggningsknapp för QES™.



Menyalternativ

Main Page (startside) – användaren kommer till startsidan och en ny inloggning krävs för att återgå

User Preferences (användarinställningar) – användaren återgår till sidan med inställningar och kan ändra val för lösenord, e-post osv.

När du navigerar bort från distriktssidan visas en ny länk – Back to District (återgå till distrikt) – som du kan använda till att återgå till distriktssidan

Show Breakfast (visa frukost) – visar graderingar/resultat för enskilda restauranger. Du kan välja att räkna med dagdel 1 i de totalsummor som visas

Show Detail (visa detaljerad information) – detaljerad felinformation visas för aktuella restauranger

Weekly email (veckans e-post) – visa den senaste informationen som skickats till ditt e-postkonto

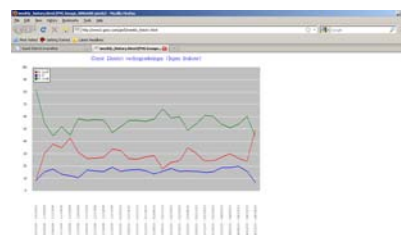
Daily Grade Graph (diagram med dagsgradering) – här visas ett diagram över en dag eller vecka för aktuella restauranger, som du kan spara, skriva ut eller skicka till ett e-postkonto (se bilder nedan)

Weekly Grade Graph (diagram med veckogradering) – här visas ett diagram över en dag eller vecka för aktuella restauranger, som du kan spara, skriva ut eller skicka till ett e-postkonto (se bilder nedan)

Dagsdiagram



Veckodiagram



Det finns tre rapporter på din distriktssida. De olika rapporterna förklaras nedan.

"View in Excel"
(visa i Excel) –
exportera
och anpassa
tabell data
(går att göra
för samtliga
QES Online™-
rapporter)

Visa mer
detaljerad
information – om
du klickar på ett
understruket
objekt i
QES Online™
visas mer
detaljerad
information om
det objekt du
väljer

Per restaurang –
visas lodrätt

Per område/
grupp – visas
vågrätt



Dagfält – välj antalet dagar som ska granskas
(1-31 dagar)

Datumfält – ange slutdatumet för
den valda perioden (föregående 6
månader till den senaste perioden)

7 dag Genomsnitt per BK

Visa i Excel	2010-04-14 - 2010-04-20
D: BK	% av tiden
	Under medel Medel Utmärkt
H: <u>H</u>	44,7 20,9 34,4
B: <u>B</u>	25,1 16,7 58,1
K: <u>K</u>	22,6 20,9 56,5
R: <u>R</u>	22,2 24 53,8
O: <u>O</u>	13,7 11,5 74,8
W: <u>W</u>	11,7 18,4 69,9
P: <u>P</u>	7 9,4 83,6
Genomsnitt	21,3 17,2 61,5

Rapport 1 – genomsnitt
per restaurang –
områdets sammanlagda
genomsnitt visas
nederst i rapporten

Visa i Excel Dagligt genomsnitt i % av tiden per BK

	Und. med., Med., Utm.
Dag	H B K R O W P Under medel Medel Utmärkt
2010-04-20	45,2 6,5 5,6 17,2 6,8 3,1 3,7 10,2 15,5 74,3
2010-04-19	51,4 45,9 18,5 28,3 20,3 5,7 3,7 24,9 18,5 56,6
2010-04-18	46,5 49,2 61,9 43,2 6,8 23,5 13,2 31,1 15,2 53,7
2010-04-17	54,2 12,1 32,7 28,4 27 7 17,3 26,8 20,4 53,8
2010-04-16	46,6 42,4 8,1 17,4 24 21,4 5,2 24,7 17,8 51,6
2010-04-15	37 7,6 14,5 28,6 1,3 14,3 13 15,9 16,3 67,8
2010-04-14	31,9 14,5 31,5 16,7 16,2 10 5,6 17,5 16,8 56,7

Rapport 2 - Dagligt
genomsnitt i procent av tid
per restaurang – här visas
resultatet för föregående
7-dagarsperiod enskilt och
kombinerat för veckan

Visa i Excel Veckogenomsnitt i % av tid per BK

	Und. med., Med., Utm.
Samma vecka som	H B K R O W P Under medel Medel Utmärkt
2010-04-16	38,5 16,8 24,4 20,7 16,7 22,8 5,7 21,4 16,8 61,8
2010-04-09	37,4 43,5 22,8 19,8 18,8 47 4,7 28,8 19,2 52
2010-04-02	44,5 60,6 25,3 25,8 13,4 49,9 6,8 33,3 19,1 47,7
2010-03-26	32,8 43,8 22,9 19 17,8 51,6 3,4 28,2 19,7 52,1
2010-03-19	25,2 33,4 19,5 14,5 19,1 52,8 7,7 25,2 16,5 58,3
2010-03-12	33,5 38,1 22,6 4,3 5,4 58,8 5,3 24,1 15 60,9
2010-03-05	33,4 38,2 19,4 17,9 17,4 65,4 9,4 30 15,6 54,4
2010-02-26	43,4 50,9 19,2 21,1 17,2 63,7 15 34,5 15,7 49,8
2010-02-19	37,4 61,2 16,5 22,4 9,2 31,1 3,9 26 15,8 58,2
2010-02-12	34,5 41,6 20,4 42,9 8,9 24,1 3,9 24,7 16,2 59,1
2010-02-05	36,3 59,2 13 43,3 8,1 28,2 7,8 26,9 17,7 55,4
2010-01-29	34,5 41,8 9,4 41,7 15,2 24,1 4,2 24,7 13,8 61,5

Rapport 3 –
Veckogenomsnitt i
procent av tid per
restaurang

Här visas resultat
för både enskilda
restauranger och
område/grupp
för de senaste 6
månaderna per
vecka, något som
kan vara användbart
vid analys av
prestationstrender
över längre tid.
Restaurangernas
resultat visas lodrätt,
resultat för område/
grupp visas vågrätt
(på samma sätt som
för rapport 2)

QES Online™-åtkomst – Detaljerade rapporter på restaurangnivå

Om du klickar på en understruken restaurang i startvyn öppnas ett nytt fönster för den valda restaurangen.



7 dag Genomsnitt per BK
2010-04-14 - 2010-04-20

	Under medel	Medel	Umsätt
B: BK	44,7	20,9	34,4
H: H	25,1	16,7	58,1
S: S	22,6	20,9	56,5
R: R	22,2	24	53,8
O: O	11,7	11,5	74,8
W: W	11,7	18,4	69,9
P: P	7	5,4	83,6
Genomsnitt	21,3	17,2	61,5

En serie rapporter för restaurangen visas där. Datumet visas i listrutan och du kan ändra det till valfritt datum de senaste sex månaderna.

Färgkodning används till att gradera perioder.

UTMÄRKT – Endast A eller B för samtliga 15-minutersperioder

STANDARD – Minst en 15-minutersperiod med graderingen C, ingen 15-minutersperiod med graderingen D eller F

UNDER MEDEL – Minst en 15-minutersperiod med graderingen D eller F

Beräkning vald – I det här fältet visas den tidpunkt på dagen som restaurangen skickade beräkningen för försäljning/produktmix från arkivdatorn till KITCHEN MINDER™. Det här bör göras minst 15 minuter innan restaurangen öppnar.



2010-04-20 Betyg: Medel

Forecast Selected: 05:32
Dagdelsoverlämning: 10:16 (t=2), 21:16 (t=3)

Gradering per 15 minuter

AM	PM	AM
6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5
A B A A A C A B+ C B+ A B- A- C+ B+ A B B+	A B A A A B+ B A B- C C+ A B+ B+ B C+ A B A+	A A A B+ B+ B A A C+ B+ B A B B B B+ B A+
A A A B+ B+ B A A C+ A A C A B C A B B A+	A A A B+ B+ B A A C+ A A C A B C A B B A+	

Graderingsinformation

%A	%B	%C	%D	%F
44,7	42,1	13,2	0	0

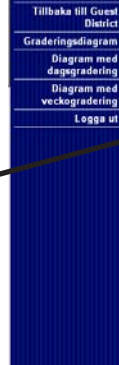
Fel/arbetsledare

Starttid	Sluttid	Arbetsledare	Hällbarhetstid	Överproduktion	Fordröjningar	Summa	Grade
06:00	16:00	Manager 1	6	5	91	92	B+
16:00	01:00	Manager 2	2	20	76	98	B+

Det sker inget poängavdrag om den här funktionen utförs fler än en gång om dagen.

Dagdelsoverlämning – I det här fältet visas alla dagdelsändringar som gjorts i KITCHEN MINDER™-systemet och när de gjordes. Obs! Restaurangchefen bör övervaka Beräkning vald och Dagdelsoverlämning noga, i syfte att kontrollera att restaurangen använder KITCHEN MINDER™-systemet på rätt sätt.

Följande rapporter kan visas genom att bläddra nedåt på skärmen Rapporter på restaurangnivå per datum:



2010-04-20 Betyg: Medel

Forecast Selected: 05:32
Dagdelsoverlämning: 10:16 (t=2), 21:16 (t=3)

Gradering per 15 minuter

AM	PM	AM
6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5
A B A A A C A B+ C B+ A B- A- C+ B+ A B B+	A B A A A B+ B A B- C C+ A B+ B+ B C+ A B A+	A A A B+ B+ B A A C+ B+ B A B B B B+ B A+
A A A B+ B+ B A A C+ A A C A B C A B B A+	A A A B+ B+ B A A C+ A A C A B C A B B A+	

Graderingsinformation

%A	%B	%C	%D	%F
44,7	42,1	13,2	0	0

Fel/arbetsledare

Gradering per 15 minuter

Här visas 15-minutersgraderingarna per timme för den dag som visas.

Restaurangens gradering för hela dagen är ett medelvärde av 15-minutersgraderingarna.

Gradering per 15 minuter

AM	PM	AM
6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5	6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5
A B A A A C A B+ C B+ A B- A- C+ B+ A B B+	A B A A A B+ B A B- C C+ A B+ B+ B C+ A B A+	A A A B+ B+ B A A C+ B+ B A B B B B+ B A+
A A A B+ B+ B A A C+ A A C A B C A B B A+	A A A B+ B+ B A A C+ A A C A B C A B B A+	

Graderingsinformation


Här visas procentandelen av 15-minutersperioder under dagen som restaurangen hade en viss gradering.

Fel/arbetsledare

Här visas detaljerad information för varje arbetsledares skift under den dag som visas och en totalgradering för varje skift.

Graderingsinformation				
%A	%B	%C	%D	%F
44,7	42,1	13,2	0	0



 Om du klickar på arbetsledarens namn (visas här som "Manager 1" och "Manager 2") öppnas en detaljerad rapport för den valda arbetsledarens skift de senaste 6 månaderna. Om du klickar på ett understruket datum öppnas en detaljerad rapport för restaurangen det valda datumet.

Det här är en utmärkt informationskälla när du planerar en KITCHEN MINDER™-handledningssession.

Fel/arbetsledare							
Starttid	Sluttid	Arbetsledare	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördörjningar	Summa	Grade
06:00	16:00	Manager 1	6	5	81	92	B+
16:00	01:00	Manager 2	2	20	76	98	B+

Fel per dagdel

Här visas antalet fel per typ och en gradering för varje dagdel. Totalsumman för dagen visas nederst i rapporten.



Observera att dagdelarna i den här vyn inte stämmer överens med de dagdelar som används i PC MINDER™-programmet.

Fel per dagdel					
Dagdel	Hjælpeslæde	Overproduktion	Fordøjning	Summe	Grøn
6.00am - 10.00am	1	3	29	33	A
10.00am - 2.00pm	5	1	17	23	A
2.00pm - 5.00pm	0	3	45	48	B
5.00pm - 8.00pm	0	4	35	40	B
8.00pm - Close	2	14	30	46	B
Summe	8	15	152	175	

[illegible]

Fel per produkt

Här visas antalet fel per typ kombinerade för varje produkt. Frukostprodukter visas i dagdel 1 och vanliga menyalternativ visas i dagdel 2 och 3.



Ett annat tecken på om arbetsledaren använder sig av dagdel 3 är rapporten Fel per produkt – Dagdel 3. Om det inte förekommer några fel så används förmodligen inte dagdel 3.

Totalt antal fel per dag

Här visas detaljerad information för den valda restaurangen per datum, för upp till 6 tidigare månader. Den här rapporten är till stor nytta när du ska analysera prestationstrender över tid.

Totalt antal fel per dag							
Dag	Utmärkestid	Överproduktion	Födröjningar	Summa	Under medel	Medel	Utmärke
2010-03-20	8	25	157	190	0	13,2	86,8
2010-04-19	45	24	123	192	20,3	23,4	56,3
2010-04-18	49	34	183	266	34,4	28,1	37,5
2010-04-17	37	32	137	206	21,9	21,9	56,3
2010-04-16	30	18	228	276	15,6	21,9	62,5
2010-04-15	34	16	136	186	23,1	11,5	65,4
2010-04-14	30	31	152	213	12,5	18,1	69,4
2010-04-13	12	20	83	115	3,9	9,2	86,8
2010-04-12	43	16	90	149	20,3	10,9	68,8
2010-04-11	33	24	194	251	23,4	23,4	53,1
2010-04-10	44	21	86	151	9,4	23,4	67,2
2010-04-09	40	12	234	286	34,4	15,6	50
2010-04-08	27	14	103	144	1,9	40,4	57,7

Effektiv handledning

Varför ska jag använda handledningsmoment?

- När de genomförs på rätt sätt kan handledningsmoment påverka restaurangens prestation och arbetsledarens självförtroende positivt, eftersom kunskapen om och förmågan att bedriva verksamheten i enlighet med BURGER KING®s standard för tillagning, förvaring och kassering ökar.

Vad är MUMs ansvarsområde?

- Om användningen av KITCHEN MINDER™ ska leda till varaktig positiv förändring måste MUM inte bara vara expert på KITCHEN MINDER™ och QES™. De måste även:
 - Ge effektiv handledning till arbetsledare
 - Använda 4 steg för effektiv handledning (introduceras nedan) när de planerar och håller effektiva KITCHEN MINDER™-handledningssessioner

Hur ofta bör handledningssessioner hållas?

- Handledningssessioner bör hållas 45 dagar efter utbildningen på medelnivå och därefter vid behov för att övervaka prestationen

4 steg för effektiv handledning

1) **Analysera...** Data via QES™ och QES Online™

2) **Analysera...** Möjligheter via observationer på restaurangen

3) **Utvärdera och prioritera...** De viktigaste observationerna från steg 1 och 2

4) **Handled...** för bättre gästnöjdhet

Effektiv handledning – 4 steg

2 veckor innan

- Schemalägg datum och tidpunkt med restaurangchefen
- Planera 2½ timme för restaurangbesöket

1-2 dagar innan – ungefär 1 timme på MUM-kontoret

- Analysera restaurangens QES Online™-data (*Analysera data, QES™ – Handledning steg 1*)
- Använd Informationsinsamlingsblad (bilaga) till att organisera data

Besöksdagen – 2½ timme

- Gå igenom försäljningsberäkningen vid arbetsledarstationen och granska arbetsledarens medvetenhet om den beräknade försäljningen
- Genomför 5-minuterskontrollen för KITCHEN MINDER™
- Använd KITCHEN MINDER™ MUM-handledningsverktyg – Restaurangchefens ansvarsområde (*Analysera data, Observationer på restaurangen – Handledning steg 2*)
 - PC MINDER™ – 15 minuter
 - KITCHEN MINDER™ – 60 minuter
 - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 minuter
- KITCHEN MINDER™-systemet – MUM-handledningsplanering – 15 minuter (Utvärdera och prioritera – Handledning steg 3)
- Handledningsmoment med restaurangchefen – 30 minuter (Handledning för förbättrad gästnöjdhet – Handledning steg 4)

Planera... för bättre hantering av KITCHEN MINDER™

I följande avsnitt visas hur du analyserar restaurangen individuella prestationer genom att använda de data som finns i QES Online™, och observationer på restaurangen, med hjälp av KITCHEN MINDER™ MUM-handledningsverktyg. Med hjälp av Informationsinsamlingsblad kan du prioritera vilka möjligheter du ska ta upp vid handledningen på KITCHEN MINDER™-systemet – MUM-handledningsplanering.

STEG 1: Analysera QES Online™-data



Använd arbetsarket i bilagan till att skriva ner den information du får från de här rapporterna.



Restaurangerna rankas enligt graderingen "Under medel", med den sämst rankade restaurangen överst.

A) När du startar analysen kan du börja med att titta på de 3 rapporterna på starsidan i QES Online™-rapporter. Jämför restaurangernas prestation mot varandra, och mot medelvärdet. Klicka på listrutan överst på sidan när du vill ändra rapportlängden från 1 till 31 dagar, eller vill visa rapporter över veckor, månader och år.

Kom ihåg att du kan skapa egna rapporter genom att exportera data till Excel.

ID: BK	Under medel	Medel	Utmärkt
H: <u>H</u>	48,1	37	14,8
B: <u>B</u>	45,6	12,4	42
W: <u>W</u>	45,3	19,5	35,2
O: <u>O</u>	40,1	21	39
P: <u>P</u>	20,3	8,5	71,2
R: <u>R</u>	5,5	7,4	87,1
K: <u>K</u>	3,4	3,4	93,1
Genomsnitt	27,6	12,6	59,8

B) Om du vill visa information för en enskild restaurang klickar du på det understrukna restaurangnumret.

Obs! Restaurangnumren har bytts till bokstäver i den här rapporten så att restaurangerna ska vara anonyma.

ID: BK	Under medel	Medel	Utmärkt
H: <u>H</u>	48,1	37	14,8
B: <u>B</u>	45,6	12,4	42
W: <u>W</u>	45,3	19,5	35,2
O: <u>O</u>	40,1	21	39
P: <u>P</u>	20,3	8,5	71,2
R: <u>R</u>	5,5	7,4	87,1
K: <u>K</u>	3,4	3,4	93,1
Genomsnitt	27,6	12,6	59,8

2009-06-23

Betyg: **Under medel**

Forecast Selected: 06:03

Dagdelsoverlämningsom: 10:18 (1=>2)

Gradering per 15 minuter

AM					PM					AM				
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
A	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B
A	A	B	C	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B
A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
A	A	A	A	A	A	B	A	B	B	A	A	A	A	A

D

Graderingsinformation

%A	%B	%C	%D	%F
80,6	16,7	1,4	1,4	0

Fel/arbetsledare

Starttid	Sluttid	Arbetsledare	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördrojningar	Summa	Grade
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34	A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30	A

Fel per dagdel

Dagdel	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördrojning	Summa	Grade
6:00am - 10:30am	2	7	10	19	A
10:30am - 2:00pm	5	2	1	8	A
2:00pm - 5:00pm	4	4	2	10	A
5:00pm - 8:00pm	2	1	3	6	A
8:00pm - Close	6	12	3	21	A
Summa	19	26	19	64	

C) Starta analysen genom att föra anteckningar på arbetsarket.

I det här exemplet kan du notera att restaurangen hade graderingen "Under medel" eftersom de hade betyget D under en 15-minutersperiod.

Lägg därefter märke till att restaurangen inte skickade beräkningen förrän 06:03. Om beräkningen skickas till KITCHEN MINDER™-systemet efter att restaurangen öppnar, eller efter det schemalagda dagsbytet blir graderingen F tills beräkningen skickas.

Observera även att restaurangen inte använde dagdel 3. Om dagdel 3 hade använts skulle information om byte av dagdel ha registrerats.

Anteckna graderingsinformationen.

Titta på vilka typer av fel som gjorts i rapporten "Fel/arbetsledare" och när de gjordes. Målsättningen är inte noll fel. Arbetsledarnas riktiga namn ska stå med, såvida inte det är förbjudet enligt gällande lagstiftning, så att du kan bedöma de enskilda arbetsledarnas prestation.

I rapporten "Fel per dagdel" visas de fel som begåtts i respektive dagdel. Den kan vara till hjälp med att identifiera möjligheter till förbättring i specifika dagdelar, eller för samtliga dagdelar. Den kan också användas tillsammans med rapporten "Fel per produkt" om du behöver mer information.

Fel per produkt, Daypart 1				
Produkt	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördrojningar	Summa
Bisc	1	1	1	3
Saus	1	2	0	3
Bk Egg	0	2	0	2
CHSTOT	0	2	9	11
Burger	0	0	0	0
Cgnll	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tcnsp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0
Tcnsp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
FTst	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Cgnll	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Summa	2	7	10	19

Fel per produkt, Daypart 2				
Produkt	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördrojningar	Summa
Burger	1	4	0	5
Or Chk	0	1	0	1
Tender	2	1	1	4
Whpr	0	4	0	4
Tcnsp	2	2	0	4
Fish	3	1	0	4
Cgnll	0	1	0	1
CHSTOT	2	2	0	4
SPCHKON	0	1	0	1
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bahots	4	1	4	9
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	3	1	4	8
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Summa	17	19	9	45

Fel per produkt, Daypart 3				
Produkt	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördrojningar	Summa
Burger	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Tcnsp	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Cgnll	0	0	0	0
CHSTOT	0	0	0	0
SPCHKON	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bahots	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Summa	0	0	0	0

När du är färdig med analysen av data på det här arket kan du välja ytterligare dagar och genomföra samma analys, med fokus på trender eller förbättringar över tid. Använd arbetsarket till att hålla dig organiserad. Placera arbetsark, QES™-datablad och tomma versioner av MUM-handledningsverktyg och MUM-handledningsplanering i en arkivmapp. Nu är du redo att besöka restaurangen om några dagar.

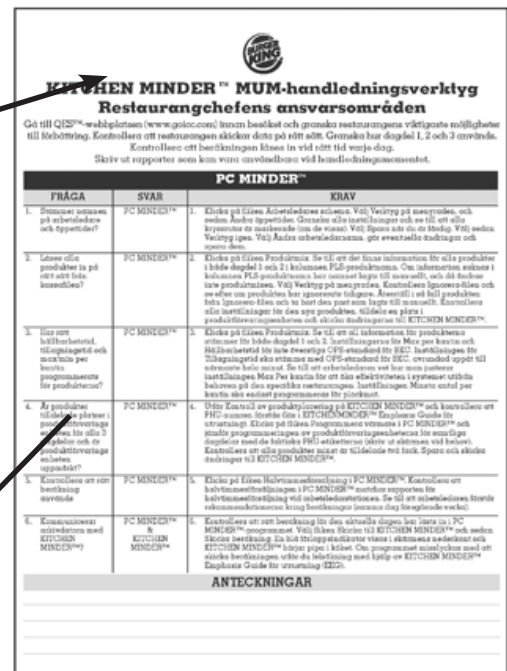
STEG 2: Analysera möjligheter till förbättring via observationer på restaurangen

Starta restaurangbesöket genom att gå igenom försäljningsberäkningen vid arbetsledarstationen, och bedöma hur medveten arbetsledaren är om den beräknade försäljningen. Genomför 5-minuterskontrollen för KITCHEN MINDER™. Se till att du skriver ner dina observationer på arbetsarket med din QES™ Online-analys.



Därefter fyller du i KITCHEN MINDER™ MUM-handledningsverktyget tillsammans med restaurangchefen. Gör observationerna tillsammans och använd den här genomgången till att bilda dig en uppfattning om arbetsledarens kunskapsnivå. Det tar lite mer än 1½ timme att gå igenom PC MINDER™-programmet, KITCHEN MINDER™-systemet och QES™.

Överför nu dina Nej (möjligheter till förbättring) på MUM-handledningsverktyget till den högra kolumnen på informationsinsamlingsbladet.



Be restaurangchefen att öppna QES™ och skriva ut arken från den dag du har analyserat, så att han eller hon har tillgång till samma data. Kontrollera sedan att han eller hon vet hur man analyserar restaurangdata.

STEG 3: Utvärdera och prioritera

Använd de data du samlade in från QES Online™, posterna du märkt med Nej på MUM-handledningsverktyget, dina observationer (som är nedskrivna på det ifyllda arbetsarket) och skriv ned möjligheterna i avsnitt 1 och 2 på MUM-handledningsplanering. Identifiera vilka poster som skulle ha störst inverkan på produktkvalitet och gästernas nöjdhet om de åtgärdades.

KITCHEN MINDER™-systemet – MUM-handledningsplanerare	
Handledare (MUM) _____	Datum för handledningsmoment _____
Ämne _____	Tidpunkt _____
Person _____	Plats _____
Handledningsmoment	
<p>1 Syfte – Vad är möjligheten till förbättring (tillhandahåll supportinformation/rapporter)(bifoga kopior)</p> <p>• Ta inte upp fler än 3 prioriterade möjligheter till förbättring från datainsamlingsbladet.</p> <p>• Bifoga dokumentation vid behov</p> <p>•</p> <p>•</p>	<p>2 Vilka resultat förväntas (be om hjälp med att åtgärda möjligheten till förbättring)</p> <p>Skriv ned det förväntade resultatet när möjligheterna till förbättring har åtgärdats.</p> <p>•</p> <p>•</p>
<p>3 Vad är orsaken till att det här inträffar</p> <p>• Avgör grundorsaken till de problem som identifieras.</p> <p>•</p> <p>•</p>	<p>4 Vad skulle kunna göras för att ta tillvara den här möjligheten till förbättring</p> <p>Skriv ned alla tänkbara åtgärder här.</p> <p>•</p> <p>•</p>
<p>5 Vilka åtgärder kan vidtas av:</p> <p>R: Skriv ned de åtgärder som MUM och restaurangchefen har kommit överens om.</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>MUM</p> <p>•</p> <p>•</p>	<p>6 Överenskommet uppföljningsdatum</p> <p>Skriv ned datum för uppföljning av de olika åtgärderna.</p> <p>•</p>
<p>Diskussionskommentarer</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p>	<p>Uppföljningskommentarer</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p>
<p>Resultat</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p> <p>•</p>	

STEG 4: Handledning för bättre hantering av KITCHEN MINDER™

Fyll i avsnitt 3 till 6 under handledningssessionen. När möjligheterna är uppskrivna går du igenom dem steg för steg med restaurangchefen, ställer frågor och ser till att han eller hon känner engagemang för att åtgärda de olika möjligheterna.

Försäkra honom eller henne att du kommer att ge ditt stöd baserat på de aktiviteter som ingår. Restaurangchefen kanske väljer att ge den biträdande restaurangchefen ytterligare utbildning med hjälp guiden för utbildning på medelnivå i KITCHEN MINDER™. Ditt stöd kan innebära att du besöker restaurangen och följer upp utvecklingen.

Använd de här fälten till att skriva ner anteckningar från sessionen och uppföljningen. Håll ordning genom att förvara allt material på samma ställe.

När restaurangchefen har åtgärdat möjligheterna bör du uppmärksamma prestationen, och gå igenom ursprungsplanen igen för att se om det finns fler möjligheter till förbättring. Om det gör det skapar du en ny handledningsplanering, eller så kan du starta hela processen igen.

Bilaga

MUM-handledningsverktyg

KITCHEN MINDER™ Informationsinsamlingsblad

MUM-handledningsplanering