



# Avanceret KITCHEN MINDER™ vejledning til selvstudie



Din guide til...

Navigering...

Analyse...

Evaluering og...

Coaching for at...

## Forbedre KITCHEN MINDER™-handler



# Indholdsfortegnelse



## Avanceret KITCHEN MINDER™-vejledning til selvstudie

Ikoner .....	3
Oversigt.....	3
Daypart 3.....	4
Fejlfinding .....	8
QES Online™-adgang.....	12
QES Online™-navigation .....	14
QES Online™-adgang - detaljerede rapporter på restaurantniveau .....	16
Effektiv coaching – 4 trin .....	19
Planlægning for forbedret KITCHEN MINDER™-drift.....	20
MUM KITCHEN MINDER™-coachingplan.....	23
Appendiks.....	24



# Avanceret KITCHEN MINDER™ Drift



**Ikoner – Nedenstående ikoner bruges i hele vejledningen**



Oplysninger



Tip



Klik på



Din  
computer



Dit  
tastatur



## **Oversigt over vejledning til selvstudie for KITCHEN MINDER™-drift på avanceret niveau**

Vejledningen til selvstudie for KITCHEN MINDER™-drift på avanceret niveau er designet til at blive brugt af ledere over restaurantniveau. Vejledningen indeholder trinvis vejledning og oplysninger, som sammen med KITCHEN MINDER™-træningen til medarbejdere på grundniveau og mellemniveau kan hjælpe lederen med at gennemføre de korrekte KITCHEN MINDER™-procedurer med det formål at fremme kundetilfredsheden.

## Daypart 3

Ved at bruge Daypart 3 kan restauranten minimere spild og producere produkter af bedre kvalitet i perioder med lav omsætning. Brugen af Daypart 3 skal MUM-godkendes hvad angår de produkter, der tilberedes efter bestilling, og de tidspunkter, hvor Daypart 3 må bruges. Med Daypart 3 kan manageren tilberede nogle produkter efter bestilling for at minimere mængden af spild, som ellers opstår i forbindelse med produkter, der sjældent sælges. Manageren kan vælge Daypart 3, hvis omsætningen pr. halve time er meget mindre end for resten af dagen. Korrekt brug af Daypart 3 opbygger medarbejdernes tillid til KITCHEN MINDER™-systemet, fordi KITCHEN MINDER™ ikke beder medarbejderne om at tilberede produkter, der går til spilde pga. lav omsætning.

Tidspunkter, hvor det kan være nyttigt at bruge Daypart 3:

- Efter aftensmåltidsperioden, hvor der bliver længere mellem gæsterne
- Under dayparten snack, hvor omsætningen pr. halve time falder til under et angivet punkt
- I slutningen af Daypart 1 og indtil starten af frokostens travleste periode
  - Nogle managere, der bruger Daypart 3 i de første 45 minutter af frokostperioden, har oplevet et fald i det unødvendige spild, specielt i forbindelse med specialitetsbordelementer. Ved at bruge Daypart 3 på dette tidspunkt kan man tilberede efter bestilling på de varer, der går til spilde før kl. 11.00. Følgende faktorer skal også tages i betragtning:

**Produktets tilberedningstid** – Er produktets tilberedningstid længere end standarden for servicehastighed?

**Produktets opbevaringstid** – Produkter med korte opbevaringstider kan have en negativ indflydelse på spildmængden i perioder med lav omsætning.

**Produktomkostninger** – Afstem nøje omkostningerne ved potentielt spild mod en negativ indflydelse på servicehastigheden.

Alle restauranter skal vurderes enkeltvist på baggrund af deres produktsammensætningstendenser. Gennemgå produktsammensætningsrapporterne fra en almindelig dag og en dag i ugen med lav omsætning. Fremhæv de mest solgte PHU-elementer med hver enkelt produkts tilberedningstid, opbevaringstid og omkostninger. Træk derefter produktsammensætningsrapporter kl. 20.00 og igen sidst på dagen for at se, hvad restauranten reelt sælger mellem kl. 20.00 og lukketid. Hvis et produkt sælger godt og/eller har en lang tilberedningstid, bør det ikke tilberedes efter bestilling. Hvis et produkt sælger dårligt i løbet af denne periode, og hvis tilberedningstiden er kort, kan det være en god idé at vælge tilberedning efter bestilling. I starten må man muligvis prøve sig frem og lære af sine fejl. Spildet skal overvåges nøje hver eneste dag. Gentag ovenstående proces efter behov, indtil de korrekte produkter er blevet identificeret til at blive tilberedt efter bestilling.

## Oprettelse af Daypart 3 i PC MINDER™-programmet

For at få vist et produkt på KITCHEN MINDER™-skærmen skal det være programmeret i en af de tilsluttede og nummererede PHU'er under fanen Programmer PHU i PC MINDER™-softwaren (se KITCHEN MINDER™ EEG, side 12 – Test af produktplacering - for at identificere og nummerere PHU'er). Der findes tre dayparts i PC MINDER™-softwaren. Morgenmadsprodukter programmeres i Daypart 1. Alle almindelige menupunkter i en PHU, eller som er timede af en FLEXI-TIMER™, programmeres på Daypart 2 og skal være programmeret i PHU'erne under fanen Programmer PHU i PC MINDER™-softwaren. Alle almindelige menupunkter, som ikke tilberedes efter bestilling, programmeres i Daypart 3.

Sørg for at få Daypart 2 vist ved at klikke på knappen "Daypart", indtil Daypart 2 vises. Når alle spidsbelastningsperiodeprodukter er blevet programmeret i Daypart 2, skal du følge nedenstående trin.

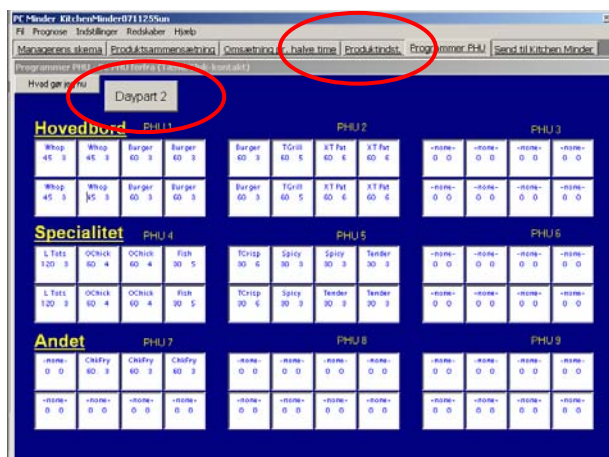
Disse trin kopierer produktet fra Daypart 2 til samme placering på siden Daypart 3.

Daypart 3 er oprettet i PC MINDER™-softwaren som vist på side 4, afsnit G i KITCHEN MINDER™ Equipment Emphasis Guide (EEG).

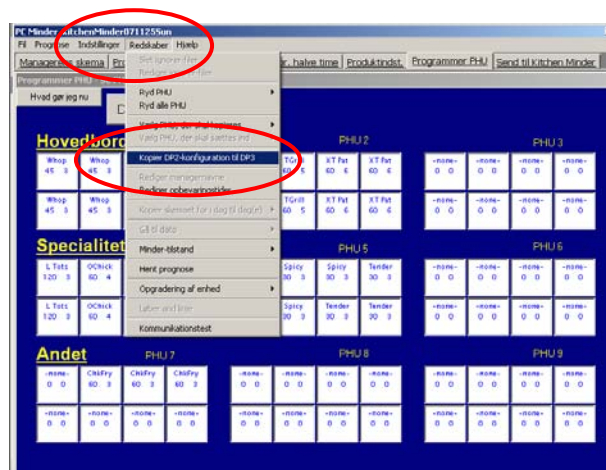


Bemærk: Når du programmerer PHU'er, skal du tildele specialitetsprodukter, der tilberedes efter bestilling, til samme PHU, hvis det er muligt. Når du skifter til Daypart 3, er denne PHU muligvis tom, hvilket betyder, at du kan slukke for strømmen til enheden.

Under fanen Programmer PHU:



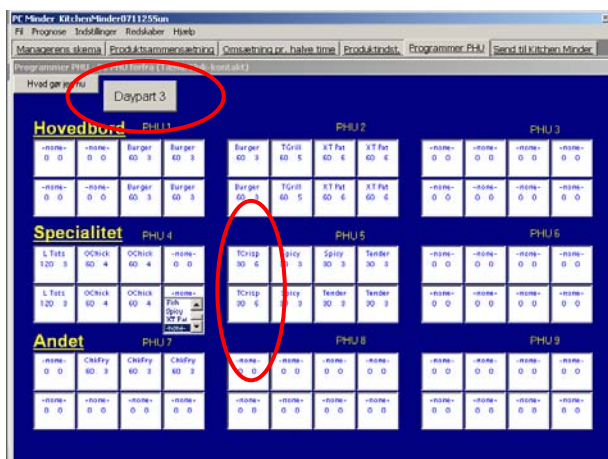
A - Kontroller, at de aktuelle indstillinger er nøjagtige.



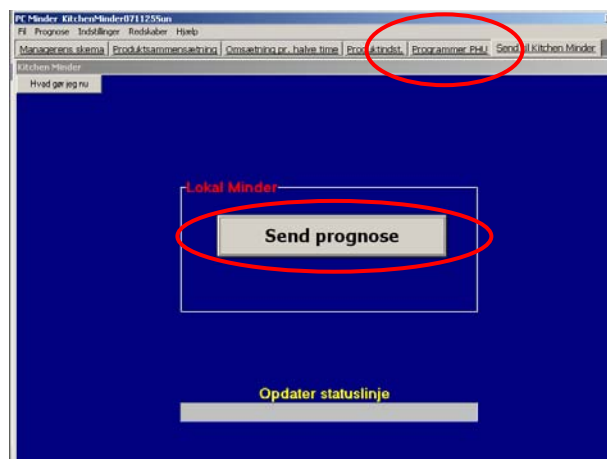
B - Vælg "Værktøj", og vælg derefter "Kopier DP2-konfiguration til DP3".



Du kan skifte mellem Dayparts 2 og 3 flere gange om dagen. Brug Daypart 3 med omtanke og kun efter gennemgang af omsætningsprognoser.



C - Brug knappen "Daypart" til at få vist DP3. Vælg "Ingen" fra rullefeltet for alle produkter, hvor "Tilbered på bestilling" gælder.



D - Send ændringer til KITCHEN MINDER™. Gem ændringerne, når du lukker programmet.



**VIGTIGT!** – Produkter i PHU'en MISTER KUN den aktuelle opbevaringstid, når der skiftes mellem dayparts, hvis de flyttes til andre pander på den nye daypart. Derfor skal du arbejde på at beholde produkter på samme placering på alle dayparts. Husk, at to-panderotationer SKAL fastholdes PÅ ALLE DAYPARTS!

## Brug af Daypart 3



Daypart 3 aktiveres manuelt af den manager, der har vagten. Tryk på knappen "Daypart" på KITCHEN MINDER™. Brug piletasterne til at skifte det tal, der vises på skærmen mellem Daypart 1, 2 og 3. Tryk på knappen "Daypart" igen for at afslutte ændringen.



Denne meddelelse vises, hver gang du skifter mellem Daypart 2 og 3

### > Manuel ændring af DP 15:28

#### **Skift til daypart 3!**

**Tryk på knappen Daypart**  
**Alle timere nulstilles**  
**bortset fra pander med**  
**samme produkter**

**L 2 1/2 h      1200 +000 DT1nnuller**

Når Daypart 3 er blevet implementeret, skal du lave opfølgning ved hvert besøg for at se, hvordan restaurantens medarbejdere præsterer. Mængden af spild og eventuelle fejl skal gradvist falde over tid. Det kan være nødvendigt at foretage justeringer på listen over produkter, der skal tilberedes efter bestilling. I de fleste tilfælde skal du afsætte ca. 30 dage til overvågning af resultaterne. Foretag justering af indstillingerne for Daypart 3 efter behov, efter at du har overvejet konsekvenserne for mængden af spild og servicehastigheden.

## Fejlfinding

En øget viden om KITCHEN MINDER™-systemet kan løse problemer og medføre, at der bruges mindre tid på at ringe til ICC for at få løst et problem. MUM'en bør vide, at træningsværktøjer og fejlfindingsmateriale er tilgængeligt, udvikle sig til ekspert og dele oplysninger med restaurantens ledelsesteam for at hjælpe dem med at blive mere sikre i deres brug af og viden om KITCHEN MINDER™.

### 5-minutters kontrol

5-minutters kontrol er et værktøj, der kan hjælpe med at afgøre status for og nøjagtigheden af KITCHEN MINDER™-systemet. Kontrollen skal udføres hver dag, når man første gang kommer i køkkenet.

**Produktstatus: FULD 13:42**

✓ **06 Whop**  
Tilbered **12 Burger**  
Tilbered **01 TGrill**

L 6 1/2 h 1600 +000 DT1

#### A. Er tiden korrekt?

Hvis nej, skal du klikke på "Menu" og rulle vha. piletasterne for at markere "Indstil tid". Tryk på knappen "Vælg". Brug piletasterne til at skifte værdier, og brug "Vælg" til at gå til den næste indstilling. Brug funktionstasten "Indstil tid", når du er færdig

**Produktstatus: FULD 13:42**

✓ **06 Whop**  
Tilbered **12 Burger**  
Tilbered **01 TGrill**

L 6 1/2 h 1600 +000 DT1

#### B. Er omsætningsprognoserne nøjagtige?

Sammenlign den aktuelle omsætning pr. halve time med omsætningen i Command-stationen. Kontroller den aktuelle prognose ved at vælge knappen "Menu", og se derefter dato på skærmen

**Produktstatus: FULD 13:42**

✓ **06 Whop**  
Tilbered **12 Burger**  
Tilbered **01 TGrill**

L 6 1/2 h 1600 +000 DT1

#### C. Er faldet/stigningen i omsætningsniveau korrekt?

Manageren skal forklare alt andet end 000. For at rette skal du vælge "Omsætningsniveau", bruge piletasterne for at øge/reducere i intervaller på 5 % og derefter vælge "Vælg" for at gemme ændringerne

**Produktstatus: FULD 13:42**

✓ **06 Whop**  
Tilbered **12 Burger**  
Tilbered **01 TGrill**

L 6 1/2 h 1600 +000 DT1

#### D. Er indstillingen for daypart korrekt?

Brug tasten "Daypart" til at ændre indstillingen



## 5-minutters kontrol (fortsat)

### Kontroller følgende på Back of House-computeren

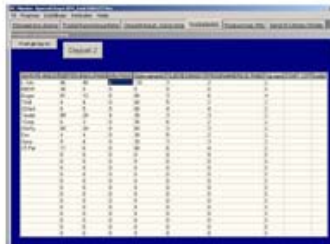
#### Åbn PC MINDER™-softwaren

##### A. Er produktindstillingerne korrekte?

Vælg fanen "Produktindstillinger". Brug knappen "Daypart" til at få vist alle produkter. Kontroller, at indstillingerne for produkternes opbevaringstider og maks. antal pr. pande ikke overstiger OPS-standarderne. Indstillingerne for min. antal pr. pande bruges kun i forbindelse med "fingermad". Tilberedningstiden følger OPS-standarder rundet op til nærmeste hele minut.

##### B. Er PHU'erne programmeret korrekt?

Vælg fanen "Programmer PHU". Brug knappen "Daypart" til at få vist alle tre dayparts. Kontroller, at der er mindst to pander i brug pr. produkt, og at Daypart 3 er programmeret for alle produkter med undtagelse af dem, der tilberedes efter bestilling.



#### Produktindstillinger

Produkt	Maks. antal pr. pande	Opbevaringstid	Tilberedningstid
Whopper	9 (8*)	45	3
Burger	12	60	3
Fisk	6	30	5
Tenders	24	30	3

\* Duke Broiler

**NOTE TIL NIECO MPB94-BRUGERE** - For at få vist den korrekte tilberedningstid for denne broiler skal du bestemme den tid, der skal bruges til at tilberede en fuld pande af produktet (vha. "Maks. antal pr. pande"-tallet, der er i brug), mens du tilbereder i position 1, og del derefter med 2. Eksempel: Tilberedningstiden for en fuld pande (9) med Whopper-boffer i position 1 på broileren er 6 minutter. Angiv 3 minutter som tilberedningstid.

Mange af de problemer, der opstår ved brug af KITCHEN MINDER™-systemet, kan hurtigt løses ved at kontrollere et par enkelte nøglepunkter. Før du ringer efter teknisk support, skal du kontrollere følgende:

**Kabler** – Kontroller, at alle kabler til/fra KITCHEN MINDER™ og PHU'er har rene og intakte stik i begge ender. Kontroller, at alle flade, grå PHU-kabler IKKE er blevet købt lokalt. Telefonkabler **KAN IKKE** bruges til korrekt brug af udstyret.

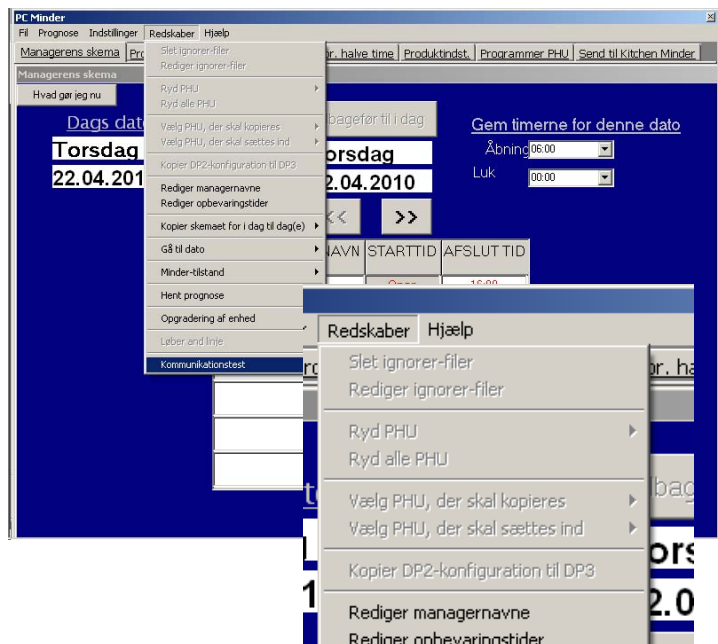
**Porte** – Undersøg kabelportene på KITCHEN MINDER™, PHU'er og Back of house-computeren. Sørg for, at alle porte er rene og fri for fedt eller fremmedlegemer.

**Indstillinger** – Kontroller, at alle indstillinger på PC MINDER™-softwaren og KITCHEN MINDER™ er konfigureret korrekt.

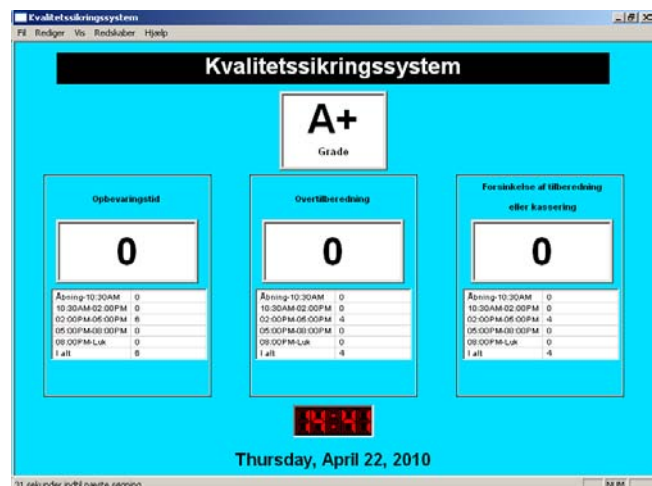
## Kontrol af Back of House-computer

**PC MINDER™-software** - Hvis prognosen ikke kan sendes til KITCHEN MINDER™, eller hvis QES™ ikke kommunikerer med KITCHEN MINDER™, skal du køre en kommunikationstest for at genoprette indstillingen for kommunikationsporten (com-porten):

- Vælg "Værktøj" i menuen.
- Vælg "Kommunikationstest". Vinduet "Diagnosticering af seriel kommunikation" åbnes.
- Klik på "Find seriel kommunikationsport". Denne handling konfigurerer indstillingen for com-porten for både PC MINDER™- og QES™-softwareprogrammer.



**QES™** - Hvis fejldataene for den aktuelle dag ikke vises, når du åbner QES™-softwaren, skal du kontrollere com-port-indstillingen. Com-porten kontrolleres af PC MINDER™-softwaren. Se ovenstående trin for at kontrollere kommunikationen.



## Fejlfinding – Equipment Emphasis Guide

KITCHEN MINDER™-systemet er påkrævet udstyr, og det skal altid fungere. KITCHEN MINDER™ EQUIPMENT EMPHASIS GUIDE er udviklet til fejlfinding af alvorlige problemer i systemet. **Brug EEG som reference, samtidig med at du gennemgår dette afsnit af vejledningen.**



### KITCHEN MINDER™ Equipment Emphasis Guide (EEG)

EEG er tilgængelig på OPS Connect, og det er et fantastisk værktøj til alle brugere af KITCHEN MINDER™-systemet. Det indeholder adskillige komponenter, som kan hjælpe ledelsesteamet med at få fuldt udbytte af systemets muligheder. Derudover indeholder det løsningsforslag til almindelige problemer. EEG indeholder fire tre hovedkomponenter:



**Kontrol** – Dette afsnit indeholder en oversigt over de nøgleområder, der skal gennemgås for at sikre, at systemet bliver brugt optimalt. Restaurantchefer, Senior Assistants og MUM'er skal kende indholdet og gennemgå disse elementer jævnligt.



**Ændring** – Dette afsnit indeholder instruktioner om programmering af oplysninger og andre ændringer, som kan være nødvendige at gennemføre fra tid til anden. Emner som f.eks. ændring af åbningstider, managernavne, justering af produktindstillinger og tilføjelse af nye produkter forklares udførligt.



**Reparation** - En detaljeret fejlfindingsguide til KITCHEN MINDER™, og både PC MINDER™- og QES™-software er omfattet. Dette afsnit skal gennemgås grundigt, før du kontakter ICC eller anden support.

**ICC teknisk support  
877-ICC-8788  
(eller en lokal ICC-repræsentant på internationale markeder)  
Man - fre 8.00 – 20.00 EST**

## QES Online™-adgang – Log på computeren, og følg vejledningen



- QUALITY EVALUATION SYSTEM™ er en hovedkomponent i KITCHEN MINDER™-systemet. Det giver restaurantens ledelsesteam mulighed for at overvåge medarbejderens udførelse af procedurer for fødevarekvalitet hvert eneste minut på alle arbejdsdage.

- Disse og flere oplysninger er tilgængelige for alle ledere over restaurantniveau via QES Online™. Ved jævnligt at bruge QES Online™ kan MUM'er/franchisetagere hjælpe deres restaurantchefer med at udvikle nyttige handlingsplaner for at forbedre fødevarekvaliteten og kundetilfredsheden.

I QES Online™ anvendes et yderligere farve-/bedømmelsessystem, der ikke ses i QES™-rapporter på restaurantniveau:

FREMRAGENDE = A- OG B-BEDØMMELSER

STANDARD = C-BEDØMMELSER

UNDER STANDARD = D- OG F-BEDØMMELSER

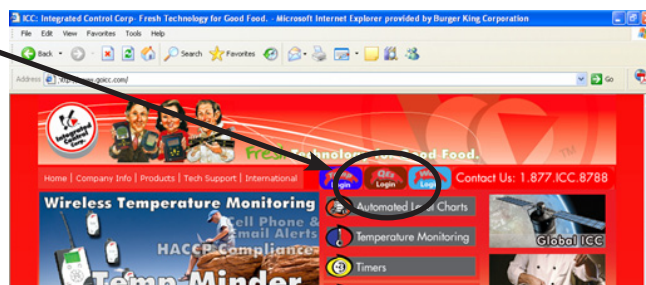
- QUALITY EVALUATION SYSTEM™-databasen (QES Online™) findes på ICC-webstedet ([www.goicc.com](http://www.goicc.com)).
- Få at få adgang skal en eller flere restauranter indsende QES™-data til ICC hver aften. Det skal ske efter normal installation af KITCHEN MINDER™-systemet.
- Franchisetageren/MUM'en skal kontakte ICC for at oprette brugeroplysninger til QES Online™ på 877-ICC-8788 (eller hos den lokale ICC-repræsentant på internationale markeder).
- Vær forberedt på at skulle oplyse ICC de fulde navne på alle restaurantledere over restaurantniveau, deres e-mail-adresser og de restaurantnumre, som hver enkelt bruger skal kunne se.
- Administrationen kan tilpasses behovene i den individuelle franchisegruppe.

Sådan åbnes QES Online™ første gang:

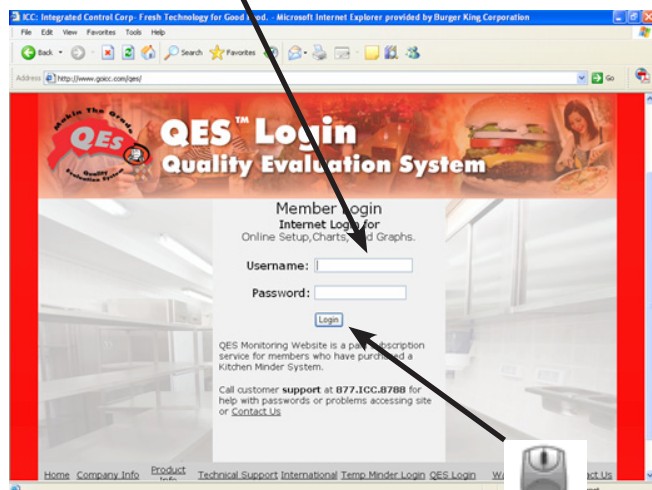
**TRIN 1:** Skriv [www.goicc.com](http://www.goicc.com) i en internetbrowser



**TRIN 2:** Når ICC-webstedet åbner, skal du klikke på knappen "QES™ Login" som vist



**TRIN 3:** Angiv brugernavnet i feltet "Brugernavn". Angiv den midlertidige adgangskode i feltet "Adgangskode". Klik på knappen "Login"



**TRIN 4:** Siden "Brugerpræferencer" åbnes

Indtast din nye adgangskode.

Der findes yderligere indstillinger på skærmen Brugerpræferencer:

Første opsætning - Vælg, hvordan du vil have vist QES™-data

**TRIN 5:** Hvis du vælger "Nej", medtages morgenmadsdata ikke i visningen af de samlede data for dagen/ugen/måned. Morgenmadsdata kan kunstigt påvirke de overordnede resultater for restauranten i positiv retning ved en morgenmadsomsætning på gennemsnitligt til lavt niveau. Det anbefales at vælge "Nej", fordi der normalt kun er to til tre produkter i PHU'en ved morgenmad



**SKIFT ADGANGSKODE**

Brugernavn: guest

Adgangskode:

Rigtigt navn: Guest

E-mail: guest@goicc.com

Show Breakfast by Default: ☐ no

Arbejdsugen starter på:

Sprog:

**Skift gruppemærkater**

Level 0: BK

Level 1: Guest District

Modtag e-mail-rapporter?	Dagligt	Hver uge	Månedligt	E-mail-oplysning
<input type="checkbox"/> Guest District	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="BK"/>

**TRIN 6:** "Arbejdsugen starter på" – Vælg den dag, hvor ugen begynder, så QES™-rapporterne justeres ind efter andre virksomhedsrapporter

**TRIN 7:** Sprog – Vælg det ønskede sprog

**TRIN 8:** Modtag e-mail-rapporter – ICC udsender automatisk indtægtsrapporter for dit ansvarsområde på baggrund af den frekvens, du vælger for rapporten "Gennemsnit efter restaurant". De fleste vælger ugentlig. Klik derefter på "Send"



Når du har logget på, vises siden med distriktoversigten.



Se i Excel		7 dag	Gennemsnit efter BK	
		16-04-2010 -	22-04-2010	
ID: BK	Under middel	Middel	Perfekt	
H: <a href="#">H</a>	45,8	21,9	32,3	

Under sidehovedet findes ICC-virksomhed-soplysninger og knappen QES™ Login.



### Menuindstillinger

Hovedside – Brugere kommer tilbage til hovedsiden, der kræves nyt login for at vende tilbage

Brugerpræferencer – Returnerer til siden med indstillinger/præferencer, hvor man kan ændre indstillinger som f.eks. adgangskode og mail

Når du navigerer væk fra din distriktsiden, vises et nyt link - Tilbage til distrikt - som du kan klikke på for at komme tilbage til distriktssiden

Vis morgenmad – Viser morgenmadsbedømmelser/resultater for individuelle restauranter. De aktuelt viste resultater kan ses med eller uden Daypart 1 inkluderet i det samlede resultat

Vis info - Detaljerede fejlrapporter for aktuelt viste restaurant(er)

Ugentlig e-mail – Få vist de nyeste data, der er blevet sendt til din e-mail-konto

Graf for daglig bedømmelse – Indeholder en daglig eller ugentlig graf for aktuelt viste restaurant(er). Kan gemmes, udskrives eller sendes til en e-mail-konto (se billeder nedenfor)

Graf for ugentlig score – Indeholder en daglig eller ugentlig graf for aktuelt viste restaurant(er). Kan gemmes, udskrives eller sendes til en e-mail-konto (se billeder nedenfor)

### Daglig graf



### Ugentlig graf



Der findes tre rapporter på din distriktside. Nedenfor vises en forklaring på hver enkelt af disse rapporter.

"Se i Excel"  
– Eksporter og tilpas diagramdata (tilgængelig for alle QES Online™ - rapporter)

Punktnedslag  
– Hvis du klikker på et understreget element i QES Online™, får du vist detaljerede oplysninger om det valgte element

Efter restaurant  
– vises lodret

Efter område/  
gruppe – vises vandret



Home | Company Info | Products | Tech Support | International

Feltet Dag - Vælg hvor mange dage, der skal vises (1-31 dage)

Se i Excel 7 dag Gennemsnit efter BK

16-04-2010 - 22-04-2010

ID: BK	Under middel	Middel	Perfekt
H: <u>H</u>	45,8	21,9	32,3
B: <u>B</u>	27	19,8	53,2
K: <u>K</u>	26,8	20,7	52,6
R: <u>R</u>	22	22,9	55,2
O: <u>O</u>	16	11,2	72,9
W: <u>W</u>	10,7	15,1	74,2
P: <u>P</u>	6,5	10,7	82,8
Gennemsnit	22,4	17,2	60,4

Feltet Dato – Vælg en slutdato for den valgte tidsperiode (forrige 6 måneder til den nyeste periode)

Rapport 1 - Gennemsnit efter restaurant - Det samlede områdegennemsnit vises nederst i rapporten

Se i Excel Dagligt gennemsnit % i tid efter BK

U: middel, Middel, Perfekt

Dag	H	B	K	R	O	W	P	Under middel	Middel	Perfekt
16-04-2010	39,2	40,3	58,1	47,1	16	1,4	9,3	28,9	17,9	53,2
17-04-2010	37,1	31,7	11,3	3,7	17,6	15,5	15,1	17,8	18,3	63,9
18-04-2010	45,2	17,7	5,6	17,2	6,8	3,1	3,7	9,3	13,2	77,5
19-04-2010	45,7	10,3	20,3	20,3	8,7	3,7	20,3	18	18	61,7
20-04-2010	46,5	49,2	51,9	43,2	6,8	23,5	13,2	31,1	15,2	53,7
21-04-2010	54,2	12,1	32,7	30,4	27	7	17,2	25,8	20,4	53,8
22-04-2010	45,6	42,4	8,1	17,4	24	21,4	5,2	24,7	13,8	57,6

Rapport 2 - Dagligt gennemsnit i % af tid efter restaurant - Viser resultaterne for de seneste 7 dage enkeltvist og samlet for hele ugen

Se i Excel Ugentligt gennemsnit % i tid efter BK

U: middel, Middel, Perfekt

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

Rapport 3 - Ugentligt gennemsnit i % af tid efter restaurant

Viser både individuelle restauranter og område-/grupperesultater for de forrige 6 måneder efter uge. Den kan være nyttig ved analyse af præstationstendenser over tid.

Restaurantresultater vises lodret, og område-/grupperesultater vises vandret (samme som rapport nr. 2)

# QES Online™-adgang - detaljerede rapporter på restaurantniveau

Hvis du klikker på en understreget restaurant i den første visning, åbnes en ny visning for den valgte restaurant

Der vises nu en serie rapporter for den valgte restaurant. Den viste dato vises i rullefeltet og kan ændres til en vilkårlig dato inden for de seneste seks måneder

Der bruges farvekodning til bedømmelse af perioder

**FREMRAGENDE** - Kun A eller B for alle 15-minutters perioder

**STANDARD** – Mindst én 15-minutters periode med C-score, ingen 15-minutters perioder med D eller F

**UNDER STANDARD** – Mindst én 15-minutters periode med D eller F

**Prognosevalg** – I dette felt vises det tidspunkt på dagen, hvor restauranten sendte omsætnings-/produktssammensætningsprognosen fra Back of House-computeren (BOH) til KITCHEN MINDER™. Skal udføres mindst 15 minutter før restauranten åbner

Der sker ikke noget ved at udføre denne funktion flere gange om dagen

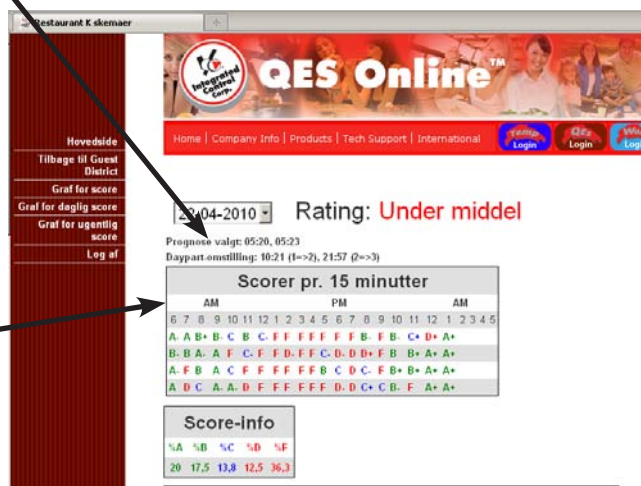
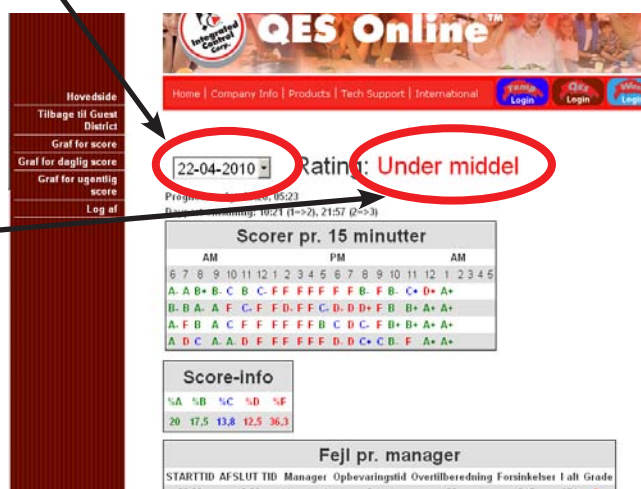
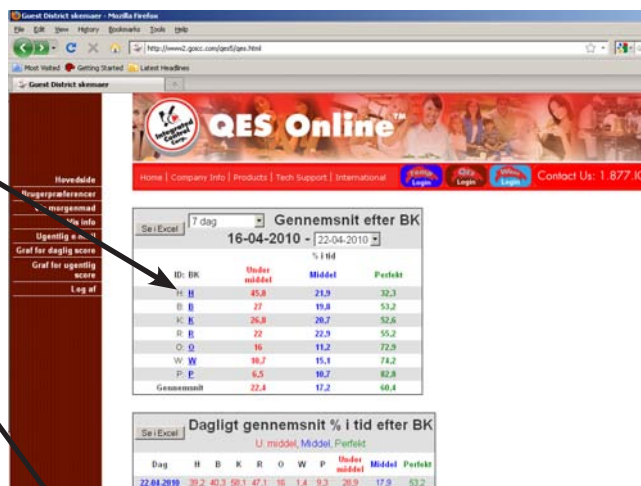
**Daypart-omstilling** – I dette felt vises alle daypartændringer, der er foretaget på KITCHEN MINDER™-systemet samt tidspunkterne for ændringerne. Bemærk – Prognosevalg og Daypart-omstilling skal overvåges nøje af ovenstående restaurantchef for at sikre, at restauranten bruger KITCHEN MINDER™-systemet korrekt

Hvis du ruller ned til skærmen "Rapport på restaurantniveau efter dato", vises følgende rapporter:

Bedømmelser pr. 15 minutter

Viser hver 15-minutters bedømmelse for timen lodret under hver time for den valgte dag

15-minutters bedømmelsesperioderne er gennemsnitlige for at bestemme restaurantens overordnede bedømmelse pr. dag.



Scorer pr. 15 minutter																								
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	
A	A	B	B	C	B	C	F	F	F	F	F	F	F	B	F	B	C	D	A	A				
B	B	A	A	F	C	F	F	D	F	F	C	D	D	D	F	B	B	A	A	A				
A	F	B	A	C	F	F	F	F	F	F	B	C	D	C	F	B	B	A	A	A				



### Bedømmelses-info


Viser procentdelen af 15-minutters perioder i løbet af dagen, hvor restauranten var på hvert enkelt bedømmelsesniveau

### Fejl pr. manager

Viser detaljerede oplysninger om hver managers skift for den viste dato samt en samlet bedømmelse for hver enkelt skift

Score-info				
%A	%B	%C	%D	%F
20	17,5	13,8	12,5	36,3



 Hvis du klikker på managerens navn (vist her som "Manager 1" og "Manager 2"), åbnes en detaljeret rapport for den valgte managers skift over de seneste 6 måneder. Hvis du klikker på den understregede dato, åbnes en detaljeret restaurantrapport for den valgte dato.

Dette er en fantastisk kilde til oplysninger ved planlægning af en KITCHEN MINDER™-coachingssession.

Fejl pr. manager						
STARTTID	AFSLUT TID	Manager	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelser i alt	Grader
06:00	16:00	Manager 1	6	23	345	374 D-
16:00	02:00	Manager 2	35	24	119	178 C-

Manager History							
Date	Start Time	End Time	Hold Time	Over Cook	Delay	Total	Grade
<a href="#">03/25/2009</a>	6:00am	4:00pm	18	8	45	71	B+
<a href="#">03/20/2009</a>	6:00am	4:00pm	30	18	56	104	B
<a href="#">03/19/2009</a>	6:00am	4:00pm	16	17	65	98	B
<a href="#">03/18/2009</a>	6:00am	4:00pm	23	13	41	77	B+
<a href="#">03/13/2009</a>	6:00am	4:00pm	19	18	36	73	B+
<a href="#">03/12/2009</a>	6:00am	4:00pm	18	27	35	80	B

### Fejl pr. daypart

Viser antallet af fejltypen samt en bedømmelse for hver daypart.  
Dagens total vises nederst i rapporten



Bemærk, at dayparts i denne visning ikke falder sammen med de dayparts, der bruges PC MINDER™-softwaren.

Fejl pr. daypart					
Daypart	Opbevaringstid	Overtillberedning	Forsinkelse	I alt	Grade
6:00am - 10:30am	0	7	69	76	B-
10:30am - 2:00pm	4	9	197	210	F
2:00pm - 5:00pm	4	12	120	136	F
5:00pm - 8:00pm	14	4	51	69	D-
8:00pm - Close	19	15	27	61	B-
I alt	41	47	464	552	

### Fejl pr. produkt

Viser antallet af fejl efter type og samlet for hvert produkt. Morgenmadsprodukter vises i Daypart 1, almindelige menuprodukter vises i Daypart 2 og Daypart 3



En anden indikator på, om manageren bruger Daypart 3, er Fejl pr. produkt – Daypart 3. Hvis der ikke er angivet nogen fejl, bruges DP 3 formentlig ikke.

[illegible]

## Daglige fejl i alt

Viser detaljerede oplysninger for den valgte restaurant efter dato i op til de forrige 6 måneder. Denne rapport er meget nyttig til analyse af præstationstendenser over tid

Daglige fejl i alt							
Dag	Opbevaringstid	Overtillberedning	Forsinkelser i alt	Under middel	Middel	Perfekt	
<a href="#">22.04.2010</a>	41	47	464	552	48,8	13,8	37,5
<a href="#">21.04.2010</a>	9	48	160	217	9,7	26,4	63,9
<a href="#">20.04.2010</a>	4	68	94	166	8,3	12,5	79,2
<a href="#">19.04.2010</a>	26	56	185	267	16,7	29,2	54,2
<a href="#">18.04.2010</a>	91	41	131	263	44,1	14,7	41,2
<a href="#">17.04.2010</a>	59	78	132	269	28,9	26,3	44,7
<a href="#">16.04.2010</a>	2	49	99	150	7,8	7,8	84,4
<a href="#">15.04.2010</a>	38	50	143	231	11,3	23,8	65
<a href="#">14.04.2010</a>	56	32	181	269	27,8	18,1	54,2
<a href="#">13.04.2010</a>	30	36	126	192	13,9	22,2	63,9

## Effektiv coaching

Hvorfor coachingsessioner?

- Hvis de udføres korrekt, kan coachingsessioner medføre positive ændringer i restaurantens præstation og øge managerbevidstheden, da viden om og evnen til at handle i henhold til BURGER KING®-standarderne for tilberedning, opbevaring og kassering af produkter forbedres.

Hvad er MUM'ens ansvar?

- For at udføre vedvarende ændringer og fortsat forbedring af KITCHEN MINDER™-driften, skal MUM ikke blot være ekspert i KITCHEN MINDER™ og QES™. Vedkommende skal også:
  - Kunne coache managere på en effektiv måde
  - Bruge de 4 trin til effektiv coaching (introduceret nedenfor) til at planlægge og give en effektiv KITCHEN MINDER™-coachingsession

Hvor ofte skal coachingsessionen finde sted?

- Det anbefales, at coachingsessioner gennemføres 45 dage efter træningen på mellemniveau og hvert kvartal derefter for at overvåge præstationen

## 4 trin til effektiv coaching

- 1) **Analysér...**Data via QES™ og QES Online™
- 2) **Analysér...**Muligheder via observationer i restauranten
- 3) **Evaluer og prioriter...**Vigtigste observationer fra trin 1 og 2
- 4) **Coach...**for at forbedre kundetilfredsheden

## Effektiv coaching – 4 trin

### 2 uger før

- Planlæg dato og tidspunkt med restaurantchefen
- Afsæt 2½ time til restaurantbesøg

### 1-2 dage før - ca. 1 time i MUM-kontor

- Analysér QES Online™-restaurantdata (*analysér data, QES™ – Coaching Trin 1*)
- Brug Arbejdsark til dataindsamling (Appendiks) til at organisere data

### Besøgsdag - 2½ time

- Gennemgå Command-station-omsætningsprognose og managerbevidsthed for omsætningsprognosen.
- Udfør KITCHEN MINDER™-5-minutters kontrol
- Brug KITCHEN MINDER™ MUM-coachingværktøjet – Ansvarsområder for restaurantchef (*Analysér data, observationer i restaurant – Coaching Trin 2*)
  - PC MINDER™ – 15 minutter
  - KITCHEN MINDER™ – 60 minutter
  - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 minutter
- KITCHEN MINDER™-system – MUM-coachingplan – 15 minutter (evaluer og prioriter – Coaching Trin 3)
- Coachingsession med restaurantchef - 30 minutter (coaching for forbedret kundetilfredshed – Coaching Trin 4)

# Planlægning...af forbedret KITCHEN MINDER™-drift

Følgende afsnit viser de trin, der skal gennemføres for at analysere præstationen for en restaurant og enkeltpersoner vha. de data, der er tilgængelige på QES Online™, og observationer i restauranten, vha. KITCHEN MINDER™ MUM-coachingværktøjet. Brug arbejdsarket til dataindsamling til at prioritere coachingmuligheder vha. KITCHEN MINDER™-systemet – MUM-coachingplan.

## TRIN 1: Analyser QES Online™-data



Brug arbejdsarket i appendikset til at registrere de oplysninger, du har indsamlet fra disse rapporter.



Restauranterne rangeres efter deres "Under standard"-bedømmelser med den laveste bedømmelse øverst.

A)

**Gennemsnit efter BK**  
18-06-2009 - 24-06-2009

ID: BK	Under middel	Middel	Perfekt
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
Gennemsnit	44,6	22,4	35,8

**Dagligt gennemsnit % i tid efter BK**  
U: middel, M: Middel, P: Perfekt

Dag	H	B	W	O	P	R	K
24.06.2009	5,1	21,8	64,8	7,4	7,4	20,9	12,1
23.06.2009	49,2	42	40,3	9,8	3,7	5,8	25,1
22.06.2009	58,3	36,7	1,9	105	20	9,9	70,2
21.06.2009	28,9	76	47,2	7,4	1,9	10,9	47
20.06.2009	37,4	5,3	127	6,8	20,3	9,7	88
19.06.2009	40,4	27,7	14,9	100	30,2	15,1	50,7
18.06.2009	48,1	71,7	46,1	26,9	30,8	3,7	14,9

**Ugentligt gennemsnit % i tid efter BK**  
U: middel, M: Middel, P: Perfekt

Dag	H	B	W	O	P	R	K
19.06.2009	45,1	45,8	16,4	26,5	11	9,4	24,1
18.06.2009	36,7	34,9	41,5	40,4	6,7	1,3	20,9
17.06.2009	33,9	16,4	31	43,8	4,7	14,1	1,5
16.06.2009	42,9	25,1	40,4	10,5	7,9	1,3	21,9
15.06.2009	37	10,4	47,2	26,5	4,9	10,8	3,3
14.06.2009	34,9	20	9,4	27,3	6,9	10	5,8
13.06.2009	41,5	21,4	16,8	36,2	1,9	22,8	16,3
12.06.2009	45,7	35,4	12,1	62,9	4,9	27,9	20,3
11.06.2009	26,3	27,3	31	34,9	2,4	6,2	7,2
10.06.2009	29,7	27,2	27,5	24,9	11,3	24,1	30,7
09.06.2009	11,8	11	45,1	42,1	11	40,8	26,9

For at påbegynde analysen skal du se på de 3 rapporter på hovedsiden i QES Online™-rapporten. Sammenlign restauranternes præstation, og sammenlign præstationerne med gennemsnittet. Klik på rullefeltet øverst på siden for at ændre rapportlængden fra 1 dag til 31 dage samt uge, måned og år-til-dato-rapporter.

Husk, at oplysningerne kan eksporteres til Excel, så du kan oprette dine egne rapporter.

B) For at få adgang til oplysningerne for en bestemt restaurant, skal du klikke på det understregede restaurantnummer.

Bemærk: Restaurantnumre er blevet ændret til bogstaver i denne rapport for at maskere restauranternes identitet.

Se i Excel 7 dag Gennemsnit efter BK  
18-06-2009 - 24-06-2009

% i tid

ID: BK	Under middel	Middel	Perfekt
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

23-06-2009 Rating: **Under middel**

Prognose valgt: 06:03

Daypart-omstilling: 10:18 (1=>2)

Scorer pr. 15 minutter														
AM					PM					AM				
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
A-	A	A-	B	A	A	B	A+	A-	B-	A	A+	A+	A-	B+
A+	A	B+	C	A	A	A	A-	A	B+	A	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	A	A	A	A	A	A-

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

Fejl pr. manager						
STARTTID	AFSLUT TID	Manager	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelser	I alt Grade
06:00	16:00	Manager 1	10	13	41	34 A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30 A

Fejl pr. daypart				
Daypart	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelser	I alt 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-
I alt	19	26	19	64

C) Start analysen ved at tage noter på arbejdsarket

I dette eksempel skal du lægge mærke til, at restauranten er bedømt til at være "Under standard", fordi den har et "D" i en 15-minutters periode.

Derefter skal du lægge mærke til, at restauranten ikke sendte prognosen før kl. 6.03. Hvis man sender prognosen til KITCHEN MINDER™-systemet, efter at restauranten åbner eller efter planlagt omstilling, gives et "F", indtil prognosen er blevet sendt.

Bemærk også, at restauranten ikke brugte Daypart 3. Hvis de havde brugt Daypart 3, ville der være en post med tidspunktet for omstillingen og med tidspunktet for restaurantens skift til højre for de aktuelle oplysninger.

Tag noter om bedømmelses-info.

I rapporten "Fejl pr. manager" skal du notere fejltypene, og hvorfor de opstod. Nul fejl er ikke målet. Medmindre det er forbudt efter lokal lovgivning, skal managerens virkelige navn angives og bruges til på korrekt vis at diagnosticere vedkommendes præstation.

Rapporten "Fejl pr. daypart" viser de fejl, der opstod i hver daypart og kan hjælpe med at identificere en mulighed i en bestemt daypart eller i alle dayparts. Den kan også bruges sammen med rapporten "Fejl pr. produkt" for at indhente flere oplysninger.

Fejl pr. produkt, Daypart 1					Fejl pr. produkt, Daypart 2					Fejl pr. produkt, Daypart 3				
Produkt	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelser	I alt	Produkt	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelser	I alt	Produkt	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelser	I alt
Bisc	1	1	1	3	Burger	1	4	0	5	Burger	0	0	0	0
Saus	1	2	0	3	Or Chk	0	1	0	1	Or Chk	0	0	0	0
Bk Egg	0	2	0	2	Tender	2	1	1	4	Tender	0	0	0	0
CHSTOT	0	2	9	11	Whpr	0	4	0	4	Whpr	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0	Tcrisp	2	2	0	4	Tcrisp	0	0	0	0
Cgnll	0	0	0	0	Fish	3	1	0	4	Fish	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0	Cgnll	0	1	0	1	Cgnll	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0	CHSTOT	2	2	0	4	CHSTOT	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0	SPCHKQ	0	1	0	1	SPCHKQ	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0	CHKFRY	0	0	0	0	CHKFRY	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0	Veggie	0	0	0	0	Veggie	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0	Veggie	0	0	0	0	Veggie	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0	Bshots	4	1	4	9	Bshots	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0	Mac&Ch	0	0	0	0	Mac&Ch	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0	XTpty	3	1	4	8	XTpty	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0	Steak	0	0	0	0	Steak	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0	XTpty	0	0	0	0	XTpty	0	0	0	0
FTst	0	0	0	0	Mushrm	0	0	0	0	Mushrm	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0	I alt	17	19	9	45	I alt	0	0	0	0
Cgnll	0	0	0	0										
XTpty	0	0	0	0										
I alt	2	7	10	19										

Når dataene er blevet analyseret, skal du vælge flere dage og gennemføre samme analyse med fokus på tendenser eller forbedringer over tid. Brug arbejdsarket til at holde arbejdet struktureret. Placer arbejdsarket, QES™-dataarkene og det tomme MUM-coachingværktøj og MUM-coachingplanen i en filmappe. Nu er du klar til at besøge en restaurant i løbet af et par dage.

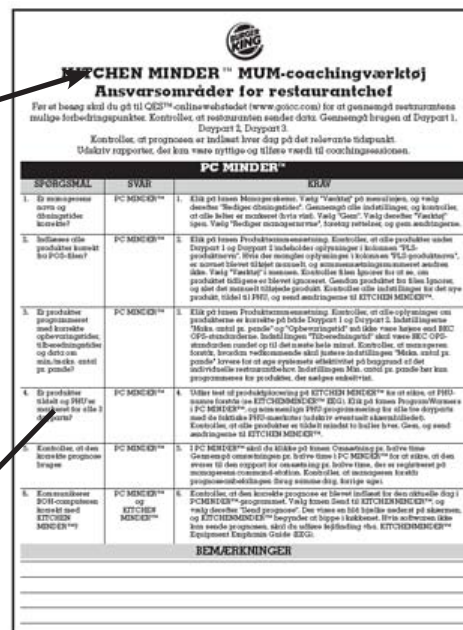
## TRIN 2: Analyser muligheder vha. observationer i restauranten

Start restaurantbesøget med at gennemgå omsætningsprognosen i Command-stationen og vurdere managerens bevidsthed om den forventede omsætning. Udfør KITCHEN MINDER™-5-minutters kontrol. Sørg for at registrere observationer på arbejdsarket med din QES™ Online-analyse.



Udfyld derefter KITCHEN MINDER™ MUM-coachingværktøjet sammen med restaurantchefen. Foretag observationer sammen, og benyt lejligheden til at afdække omfanget af chefens viden. Det tager lidt over 1½ time at gennemføre gennemgangen af PC MINDER™-programmet, KITCHEN MINDER™-systemet og QUALITY EVALUATION SYSTEM™.

Overfør nu dine "Nej'er" (muligheder) i MUM-coachingværktøjet til højre kolonne i arbejdsarket til dataindsamling.



Bed restaurantchefen om at åbne QES™ og udskrive arkene fra samme dag, der allerede er blevet analyseret, for at han/hun kan se dataene. Kontroller derefter, at han/hun ved, hvordan restaurantdataene analyseres.



Brug de data, der er indsamlet fra QES Online™, de elementer, der er markeret med "Nej" i MUM-coachingværktøjet, dine observationer (alle i det udfyldte arbejdsark), og angiv muligheder i afsnit 1 og 2 i MUM-coachingplanen. Identificer de elementer, der, hvis de korrigeres, ville have den største positive indflydelse på produktkvaliteten og den overordnede kundetilfredshed.

<p><b>3</b> <u>Hvad får dette til at ske</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p><b>4</b> <u>Hvad er mulige løsninger på denne mulighed?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<p><b>5</b> <u>Hvilken bestemt handling skal udføres af:</u></p> <p>Mgr</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angiv højst 3 prioriterede muligheder fra arbejdsarket til dataindsamling. Vedhæft eventuelt dokumentation</li> <li>M</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p><b>6</b> <u>Aftalte opfølgningsdato(er)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angiv det forventede resultat for hver mulighed efter korrektion</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<p><b>3</b> <u>Hvad får dette til at ske</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgør årsagerne til de identificerede problemer.</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p><b>4</b> <u>Hvad er mulige løsninger på denne mulighed?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angiv alle mulige løsninger her.</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<p><b>5</b> <u>Hvilken bestemt handling skal udføres af:</u></p> <p>Mr</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angiv de handlinger, som MUM'en og restaurantchefen er blevet enige om.</li> <li>MUM</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p><b>6</b> <u>Aftalte opfølgningsdato(er)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angiv opfølgningsdatoer for alle elementer.</li> <li>-</li> <li>•</li> </ul>
<p><u>Diskussionsnoter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p><u>Opfølgningsnoter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<p><u>Resultat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	

Afsnit 3 til 6 gennemføres som en del af coaching-sessionen. Når mulighederne er blevet angivet, skal du trin for trin stille spørgsmål til restaurantchefen og få vedkommendes tilsagn om at korrigere muligheden.

Forpligt dig til at vejlede restaurantchefen på baggrund af de involverede aktiviteter. Restaurantchefen kan vælge at genoplære manageren vha. KITCHEN MINDER™-træningsvejledningen på mellemniveau. Den vejledende rolle kan bestå i at besøge restauranten og følge op på fremgangen.

Brug disse felter til at registrere sessionsnoter og til opfølgning. Hold alt samlet ét sted for at gøre det mere struktureret.

Når restaurantchefen har korrigeret mulighederne, skal du anerkende dette og gennemgå den oprindelige plan for at se, om der er andre muligheder, der kunne tages fat på. Hvis der er, skal du oprette en ny coachingplan, eller begynde hele processen forfra igen.

## **Appendiks**

**MUM-coachingværktøj**

**KITCHEN MINDER™-arbejdsark til dataindsamling**

**MUM-coachingplan**