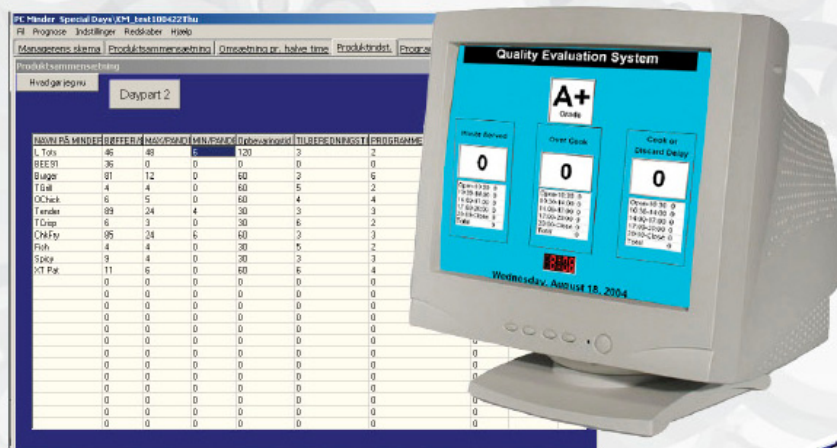


KITCHEN MINDER™

Trænings-workbook



Mellemlniveau -

til Senior Assistant og restaurantchefer



Navn:

Restaurant:



BEMÆRK: Dette undervisningsmateriale er forbeholdt medarbejdere i Burger King Corporation ("BKC") og dets datterselskaber samt andre enkeltpersoner eller grupper, som har indhentet en særlig skriftlig tilladelse til at bruge materialet fra BKC. Det er ikke tilladt at kopiere, revidere eller distribuere dette materiale hverken helt eller delvist uden udtrykkelig skriftlig tilladelse fra en dertil bemyndiget medarbejder hos BKC.

TM og © 2010 Burger King Corporation. Alle rettigheder forbeholdes

Introduktion

Velkommen til **KITCHEN MINDER™**-træning på mellemniveau.

KITCHEN MINDER™ er et brugervenligt værktøj til tilberedning af større produktmængder, som overvåger og vejleder i produktforbruget for at imødekomme de planlagte omsætningsbehov bedst muligt.

Ved hjælp af KITCHEN MINDER™-systemet kan dine medarbejdere hele tiden give vores kunder varm mad af god kvalitet og en mindeværdig spiseoplevelse. Hvis det bruges korrekt, kan det minimere spild, optimere effektiviteten og produktudbyttet samt hjælpe til bedre styring af restaurantens overordnede rentabilitet.

Dette program indeholder en beskrivelse af dine ansvarsområder som Senior Assistant eller restaurantchef samt den software, der følger med KITCHEN MINDER™-systemet -

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

Når du har gennemført programmet, kan du:

1. Overvåge og justere KITCHEN MINDER™-systemindstillinger for at maksimere nøjagtigheden og effektiviteten.
2. Bruge QES™-data til at forbedre fødevarekvaliteten.
3. Udføre avanceret fejlfinding.

For at kunne fuldføre kurset skal du udover denne workbook bruge følgende:

- **KITCHEN MINDER™ Equipment Emphasis Guide (EEG)**
- Et fuldt funktionsdygtigt KITCHEN MINDER™-system

I løbet af programmet skal du udføre opgaverne i de enkelte afsnit og de praktiske øvelser for at kontrollere, at du har forstået stoffet og kan bruge det i praksis. Kontroller dine svar vha. svarnøglen på side 32. For at opnå de bedste resultat skal du øve dig efter de trinvisse vejledninger vha. dit KITCHEN MINDER™-system.

Du kan også spørge din supervisor eller Restaurant Trainer, hvis du har brug for mere hjælp.

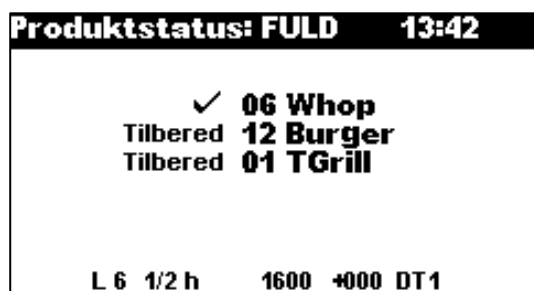
Tilberedning af større produktmængder

Hvad er tilberedning af større produktmængder?

Det er tilberedning af produkter i grupper eller større mængder for at maksimere tilberedningen, mindske spild og forbedre produktkvaliteten og servicehastigheden. Tilberedning af større mængder sikrer, at maden er klar, når kunderne kommer, fordi det giver mulighed for at tilberede det mad, du skal bruge, før de kommer.

Hvordan er tilberedning af større produktmængder relateret til KITCHEN MINDER™?

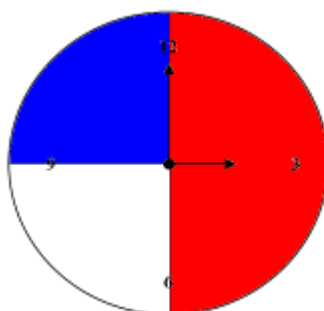
KITCHEN MINDER™ beregner tilberedningsbehovene på baggrund af en valgt prognose for omsætning og produktsammensætning og den mængde af produktet, der allerede er i PHU'en, og derefter vises mængden for hvert produkt, der skal tilberedes på det pågældende tidspunkt. Derfor skal medarbejdere oplæres i korrekt brug af PHU-tidtagingspaneler og i at følge KITCHEN MINDER™-instruktioner.



Med KITCHEN MINDER™-systemet **anmodes der altid om det produkt, der bliver brugt inden for den næste halve time, 15 minutter før, den halve time rent faktisk begynder**. Skærmen ændres på 15 og 45 for den kommende halve time.

Eksempel:

Klokken 14.45 beregner KITCHEN MINDER™ de produkter, der skal bruges mellem 15.00 og 15.30.



Hvad er min rolle?

Dit ansvar er at være opmærksom på den aktuelle omsætning, og hvordan omsætningen for restauranten ser ud til at blive for resten af dagen (på, over eller under prognosen), så du kan handle proaktivt. Personligt engagement og opfølgning er ekstra vigtigt 15 minutter før start og slutning på hver time, da den anslåede omsætning for timen ændrer sig.

- Kontroller, at medarbejdere tilbereder den rette mængde mad i henhold til PHU-tidtagingspanellamperne og KITCHEN MINDER™.
- Stol på systemet. Det fungerer - og er på forkant med dine prognoser.

Gennemgå prognosen for omsætning pr. halve time, og vær klar til at coache teamet, hvis der forventes betydelige stigninger og fald i løbet af dagen.

PC Minder Special Days\KM_test100422Thu

Fil Prognose Indstillinger Redskaber Hjælp

Managerens skema Produktsammensætning Omsætning pr. halve time Produktindst. Programmer PHU Send til Kitchen Minder

Omsætning pr. halve time

Hvad gør jeg nu

Daypart 1 Salg		Daypart 2/3 Salg		Daypart-omsætning i alt	
SEK	2770	16500	19270		
DT	HALV TIMES-INTERVALLER	OMSÆTNING	DT	HALV TIMES-INTERVALLER	OMSÆTNING
	05:00 to 05:30	0		17:00 to 17:30	1100
	05:30 to 06:00	0		17:30 to 18:00	1180
	06:00 to 06:30	0		18:00 to 18:30	950
	06:30 to 07:00	0		18:30 to 19:00	470
	07:00 to 07:30	80		19:00 to 19:30	60
	07:30 to 08:00	80		19:30 to 20:00	550
	08:00 to 08:30	240		20:00 to 20:30	280
	08:30 to 09:00	300		20:30 to 21:00	490
	09:00 to 09:30	430		21:00 to 21:30	290
	09:30 to 10:00	1120		21:30 to 22:00	270
	10:00 to 10:30	520		22:00 to 22:30	190
DP	10:30 to 11:00	180		22:30 to 23:00	0
	11:00 to 11:30	570		23:00 to 23:30	0
	11:30 to 12:00	710		23:30 to 00:00	0
	12:00 to 12:30	1390		00:00 to 00:30	0
	12:30 to 13:00	1030		00:30 to 01:00	0
	13:00 to 13:30	1400		01:00 to 01:30	0
	13:30 to 14:00	850		01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	80		02:00 to 02:30	0
	14:30 to 15:00	1080		02:30 to 03:00	0
	15:00 to 15:30	560		03:00 to 03:30	0
	15:30 to 16:00	530		03:30 to 04:00	0
	16:00 to 16:30	450		04:00 to 04:30	0
	16:30 to 17:00	990		04:30 to 05:00	0

Udskriv

Bemærk det betydelige fald i omsætningen kl. 14.00. KITCHEN MINDER™ begynder at bede om færre produkter kl. 13.45.

Hvis der er mere end én pande af et produkt i PHU'en, og KITCHEN MINDER™ viser, at der skal tilberedes flere produkter *lige før* kl. 13.45, skal du bede teamet om at vente indtil kl. 13.45, før de reagerer på instruktionerne. Produktet slettes muligvis automatisk fra KITCHEN MINDER™-skærmen, når den starter beregningen for den kommende halve time med lavere omsætning.

**DET ER DIN TUR NR. 1 - 3!**

Besvar alle spørgsmål nedenfor, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

1. Klokken er 14.40. Hvilken periode beregner KITCHEN MINDER™ produkter for?

2. Klokken er 10.00. Hvilke andre faktorer skal du tage i betragtning sammen med tilberedningsoplysningerne fra KITCHEN MINDER™?

3. Klokken er 17.15. KITCHEN MINDER™ instruerer teamet i at tilberede flere produkter. Der er ingen kunder i restauranten, og teamet er tilbageholdende med at følge systemet. Hvad bør du gøre?

Kontrol af daglig prognose

Hvorfor skal jeg kontrollere den daglige prognose?

Selvom det er vigtigt at have nok mad klar til kunderne, er det ligeså vigtigt at have den rigtige TYPE mad klar - med andre ord, den rette PRODUKTSAMMENSÆTNING.

Den manager, der åbner, skal normalt vælge omsætningsprognose for samme dag i den forrige uge, men nogen gange fungerer dette ikke (skoleferie, introduktion af nye produkter, kupontilbud eller begrænsede perioder med specialtilbud). I disse tilfælde kan det være nødvendigt at justere produktsammensætningen.

Hvad er min rolle?

Du er ansvarlig for at sikre, at KITCHEN MINDER™ anvender de mest nøjagtige oplysninger om produktsammensætning.

- Afgør, om det er relevant at bruge en anden dag end samme dag i forrige uge.
- Før du træffer denne beslutning, skal du følge op på åbningsmanagerens ansvarsområder, når du ankommer til restauranten:
 - Kontroller, om manageren, der åbnede, har valgt den samme dag i forrige uge.
 - Kontroller, at manageren, der åbnede, har registreret omsætningen på Command-stationen og er opmærksom på omsætningen for den næste halve time.
 - Kontroller den faktiske omsætning hver halve time, og registrer oplysningerne ud for den anslåede omsætning på Command-stationen.

Hvordan får jeg vist den valgte prognose?

Sådan får du vist den aktuelle prognose i KITCHEN MINDER™

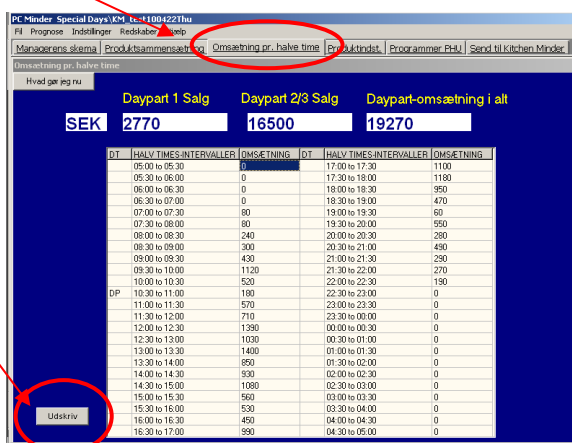
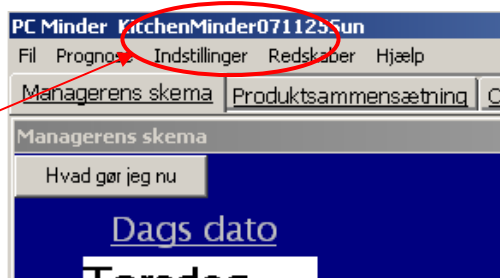
1. Klik på tasten "Menu"
2. Den anvendte prognosedato vises
3. Vælg "Produktstatus" for at afslutte



Hvordan får jeg vist prognoser for omsætning pr. halve time?

Sådan får du vist prognoser for omsætning pr. halve time i PC MINDER™.

1. Åbn PC MINDER™
2. Bemærk - Den senest indlæste prognose vises
3. Vælg fanen "Omsætning pr. halve time"
4. Niveauer for omsætning pr. halve time vises
5. Valgfrit: Tryk på knappen "Udskriv" for at udskrive fra Command-station
6. Den daglige omsætning skal redigeres på KITCHEN MINDER™ vha. funktionen "Omsætningsniveau"



Hvordan afgør jeg, om der er behov for en justering af produktsammensætningen?

Overvej følgende:

- Sker der noget i dag, der ikke skete på den valgte prognosedag?
- Skete der noget på den valgte prognosedag, der ikke sker i dag?
- Hvis ja, vil dette så medføre en betydelig forskel i de typer produkter, du sælger i dag, i forhold til dem, du solgte i sidste uge?

Hvis ja, er der så en anden dag, der bedre repræsenterer det, du forventer i dag?

Hvordan foretager jeg justeringer af produktsammensætningen, hvis der er behov for det?

Den foretrukne og mest nøjagtige måde at justere prognosen på er ved at bruge en tidligere dato, der bedre repræsenterer det, du forventer i dag. Når du har sendt prognosen til KITCHEN MINDER™, kan du justere omsætningsdelen af prognosen, hvis der er behov for det, vha. tasten "Omsætningsniveau".

Hvis der sker noget i dag, der gør dagen forskellig fra enhver anden tilgængelig prognosedato, kan det dog være nødvendigt at justere et bestemt produktsammensætningsantal direkte i PC MINDER™-softwaren. Du kan finde instruktioner til denne opgave under "Ændring" i KITCHEN MINDER™ EEG.

Justering af omsætningsniveau

Skal jeg også justere omsætningsniveauet?

Det afhænger af situationen. Der er to grunde til at justere den anvendte omsætningsprognose:

1. Du har justeret produktsammensætningen og er nødt til at ændre omsætningsniveauet, så det afspejler dagens forventede omsætning.



I slutningen af en måltidsperiode kan du sammenligne den faktiske omsætning og den beregnede omsætning i KITCHEN MINDER™-systemet. Forskellen er **5 % eller større**, så omsætningsniveauet skal justeres for at forbedre nøjagtigheden af KITCHEN MINDER™ for resten af dagen.

Der er **to vigtige ting**, du skal huske, **før du justerer omsætningsniveauet**:

1. **Det foretrækkes, at** omsætningsniveauet justeres på **KITCHEN MINDER™**, fordi det også justerer produktsammensætningen på det ønskede niveau.
2. Justeringer af omsætningsniveauer skal **aldrig foretages som reaktion** på en **pludselig eller midlertidig ændring i omsætningen**, f.eks. ankomst af en bus eller et skolebesøg. Justeringer af omsætningsniveauet skal altid foretages som reaktion på en ændring i omsætningstendensen og understøttes af faktiske omsætningsdata.

Hvordan justerer jeg omsætningsprognoser i KITCHEN MINDER™?

1. Tryk på tasten "Omsætningsniveau" på skærmen "Produktstatus".
2. Brug piletasterne til at ændre omsætningen i intervaller på 5 %. Bemærk, at omsætningsmængden for halve timer også ændres.
3. Tryk på "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

DET ER DIN TUR NR. 4-5!

Besvar alle spørgsmål nedenfor, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

4. Skal prognosen for omsætningsniveau justeres i KITCHEN MINDER™, hvis der kommer en bus fuld af gæster? Hvorfor, eller hvorfor ikke?

5. Hvis omsætningen ser ud til at stige med op til 10 % i de næste to timer, skal jeg så foretage en justering af omsætningsniveauet i KITCHEN MINDER™? Hvorfor, eller hvorfor ikke?

Prognoser for "Særlige dage"

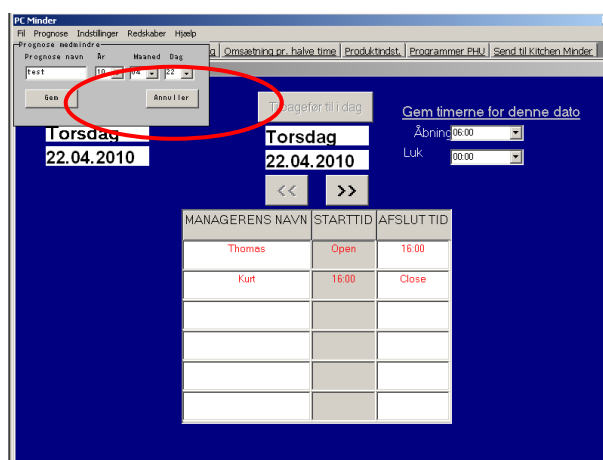
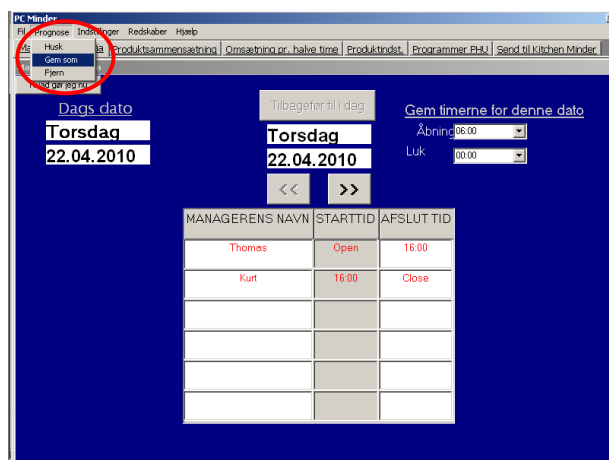
Hvad udgør en "Særlig dag"?

Det er dage, der repræsenterer usædvanlige ændringer i omsætningen, produktsammensætningen eller begge dele. Disse ændringer kan skyldes begivenheder som f.eks. ferie, fodboldkampe osv.

- Særlige dage skal holdes på et begrænset antal, fordi de indregnes i de 31 tilgængelige dage.
- Prognoser for særlige dage kan gemmes og hentes frem, men de må **ikke gemmes i mere end 90 dage**, fordi menuerne og produktsammensætningerne ofte ændres.

Hvordan gemmer jeg prognoser for særlige dage?

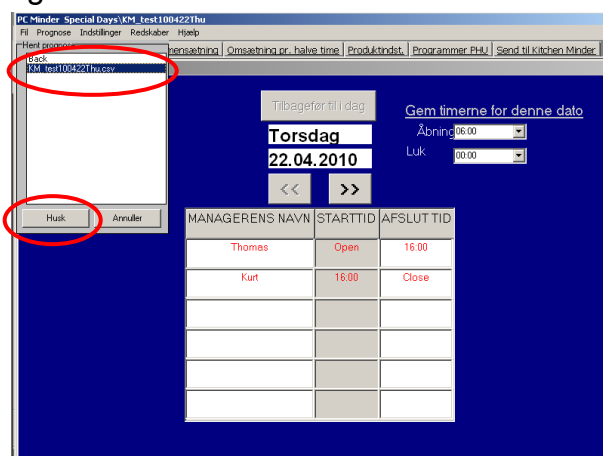
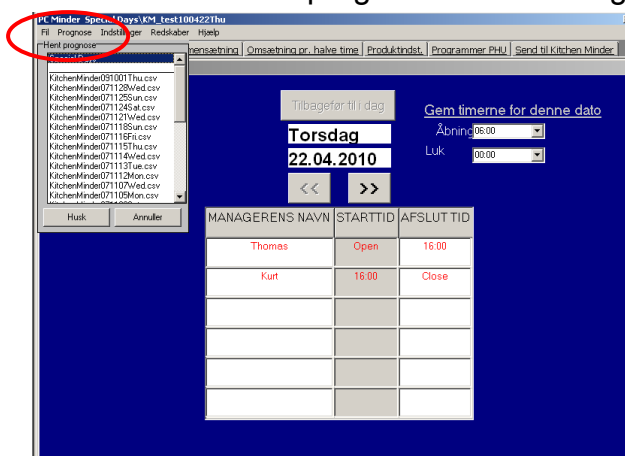
Hvis du vil gemme en "Særlig dag" til senere brug, skal du først identificere og indlæse prognosen i PC MINDER™-programmet.



1. Kontroller, at den prognose, du vil gemme, er indlæst i PC MINDER™. Vælg "Prognose" på menulinjen, og vælg derefter "Gem som".
2. Angiv det valgte navn og datoen for lagring af den, og klik derefter på knappen "Gem". Vælg "Ja", hvis du vil gemme prognosen for den særlige dag.

Hvordan henter jeg prognoser for særlige dage?

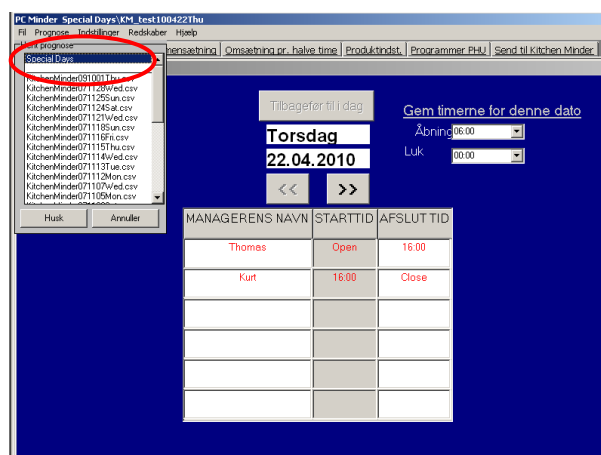
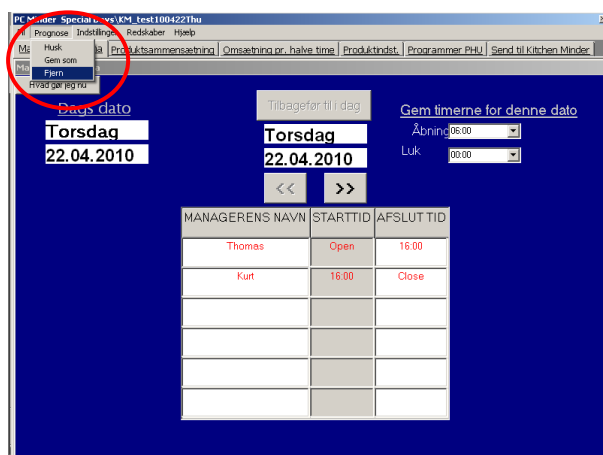
Sådan hentes en prognose for en særlig dag:



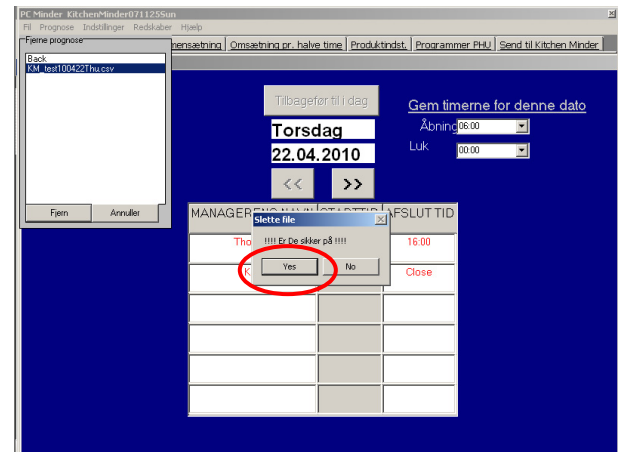
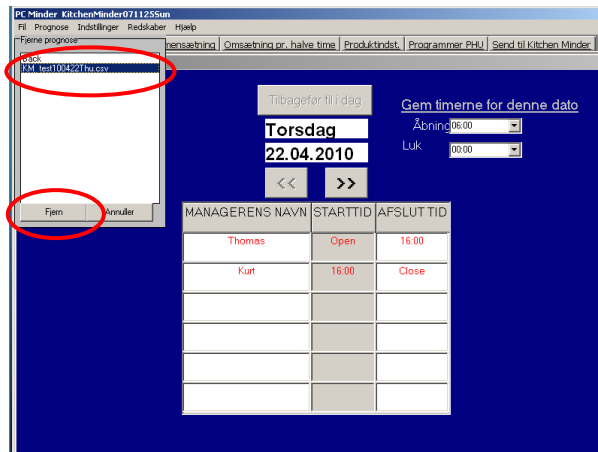
1. Vælg "Prognose" på menulinjen, vælg "Særlige dage", klik på "Hent", vælg derefter den særlige dag, og klik på "Hent".
2. Skriv admin, hvis du bliver bedt om at angive en adgangskode. Vælg den valgte "Særlig dag"-prognose, og klik derefter på "Husk".

Hvordan sletter jeg prognoser for særlige dage?

Sådan slettes en prognose for en særlig dag:



1. Vælg "Prognose", og klik derefter på "Fjern".
2. Dobbeltklik på "Særlige dage".



3. Marker den prognose, der skal slettes, og klik på "Fjern".

4. Vælg "Ja" for at slette prognosen.



DET ER DIN TUR NR 6!

Udfør følgende praktiske aktivitet vha. KITCHEN MINDER™-systemet.

Brug af KITCHEN MINDER™:

- Opret en prognose for en særlig dag, og gem den som [dit navn]. Luk skærmen.
- Hent prognosen [dit navn].
- Slet prognosen [dit navn].

Brug af Equipment Emphasis Guide (EEG)

Hvad er KITCHEN MINDER™ EEG ?

EEG er en trinvis vejledning i brug af KITCHEN MINDER™-systemet. Den kan bruges til at afgøre, om dit KITCHEN MINDER™-system fungerer, som det skal, og den indeholder vejledninger i fejlfinding og justeringer.

EEG indeholder følgende 3 dele:

1. KONTROL
2. ÆNDRING PC MINDER™
3. REPARATION

Hvad er min rolle?

Det er dit ansvar at sikre, at KITCHEN MINDER™-systemet fungerer, som det skal. Du er ansvarlig for at kontrollere, at alle managere er registreret i systemet, og for at foretage ændringer, efterhånden som managere bliver ansat i eller forlader restauranten.

Ved hjælp af EEG kan du (efter behov):

- Justere restaurantens åbningstider
- Tilføje nye produkter og ændre det produktnavn, der vises i KITCHEN MINDER™
- Justere de enkelte produktsammensætningsnumre
- Justere omsætningen for dagen eller for halvtimesperioder
- Ændre maks. eller min. antal produkter pr. pande, opbevaringstid og tilberedningstid
- Ændre placeringen af produkter i PHU'er



Nøjagtige oplysninger om åbningstider er essentielle for, at KITCHEN MINDER™-systemet kan fungere korrekt.

Restauranter, der har døgnåbent:

- Restauranter, der serverer morgenmad, skal sætte deres åbningstid/lukketid til det tidspunkt, hvor de begynder at servere morgenmad
- Restauranter, der ikke serverer morgenmad, skal sætte deres åbningstid/lukketid til kl. 05.00



DET ER DIN TUR 7!

Gennemfør følgende praktiske øvelse vha. EEG og KITCHEN MINDER™-systemet.

Følg trinene i EEG for at udføre følgende handlinger:

- a) Justere restaurantens åbningstider
- b) Ændre produktnavn
- c) Justere omsætningen for dagen eller for halvtidsperioder
- d) Ændre produktmaksimum og -minimum pr. pande
- e) Tilføje nyt produkt

I løbet af denne øvelse MÅ DU IKKE SENDE ELLER GEMME DINE ÆNDRINGER til KITCHEN MINDER™-systemet, da det vil ændre de faktiske restaurantindstillinger.

Brug af filen Ignorer i PC MINDER™

Hvad er formålet med filen Ignorer?

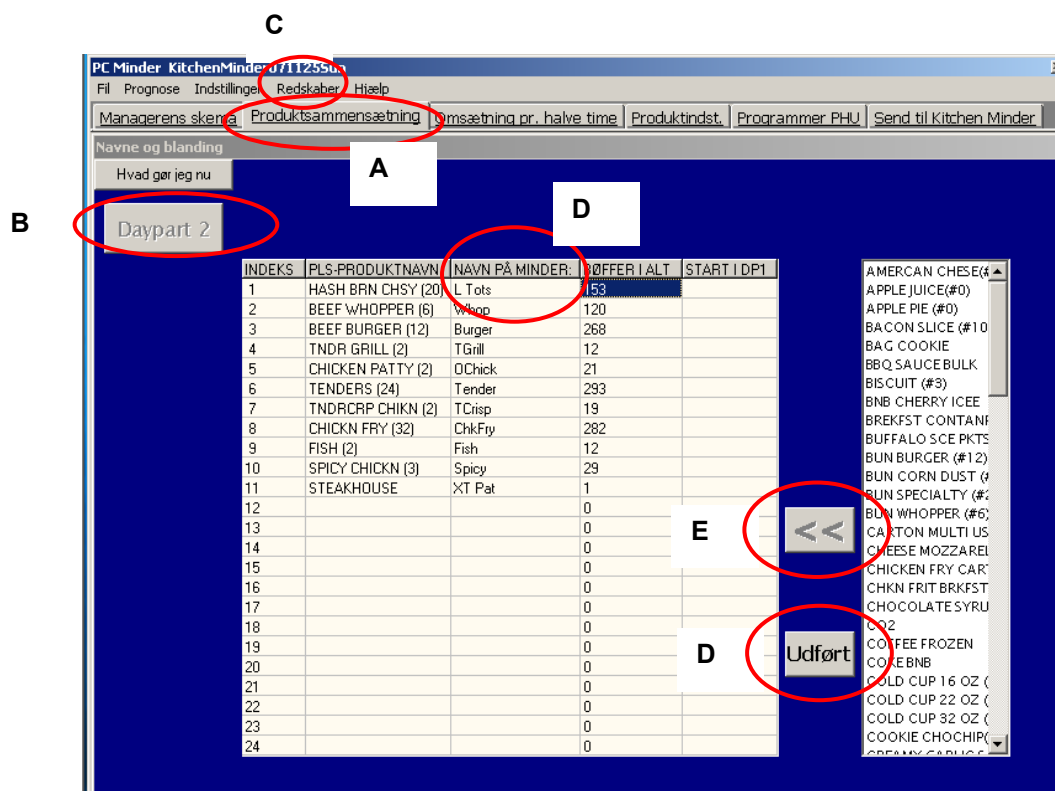
PC MINDER™-programmet bruger filen Ignorer til at **skjule produkter, der IKKE opbevares i en PHU-pande eller spores** af en anden FLEXI-TIMER™.

- Under installationen blev produkter ignoreret, tilføjet eller erstattet fra den oprindelige POS-fil, der blev indlæst i Daypart 1 (morgenmad) eller Daypart 2 (almindelig menu).
- Når du arbejder med filer af typen Ignorer, skal du bruge Daypart 2 til almindelige menupunkter, da Daypart 3 ikke fungerer til dette formål mellem dayparts.
- Det er ikke ualmindeligt, at en bruger i forbindelse med tilføjelse af nye produkter kommer til at placere det i filen Ignorer i stedet for at tilføje produktet i kolonnen "PLS-produktnavn". Hvis du vælger "Ignorer", når et produkt vises i det hvide felt efter indlæsning af en prognose, placeres produktet automatisk i filen Ignorer.

Du kan åbne filen Ignorer for at:

1. Få vist indholdet af filen Ignorer
2. Redigere indholdet af filen Ignorer
3. Oprette en ny fil af typen Ignorer

Hvordan får jeg vist, eller hvordan kan jeg redigere filen Ignorer?



Trin til visning af indholdet af filen Ignorer:

- 1) Klik på fanen Produktsammensætning (A)
- 2) Klik på knappen "Daypart" for at vælge den relevante daypart. Vælg Daypart 1 for at få vist filen Ignorer for morgenmadsperioden, eller vælg Daypart 2 for at få vist filen Ignorer for den almindelige menuperiode. (B)
- 3) Vælg "Værktøj" på menulinjen (C).
- 4) Vælg "Rediger Ignorer-filer".
- 5) Vælg "Udført", når du er færdig (D).
- 6) Gentag trin 2 – 5 for at få vist en anden daypart.

Trin til redigering af filen Ignorer:

- 1) Gentag trin 1-4 for visning af indholdet af filen Ignorer
- 2) Marker det produkt, du vil fjerne fra filen Ignorer
- 3) Klik på feltet med symbolet "<<" for at flytte produktet fra filen Ignorer til datadelen af fanen Produktsammensætning (E)
- 4) Juster kolonnen "NAVN PÅ MINDER" efter behov (F)
- 5) Rediger produktindstillingerne under fanen Produktindstillinger (EEG, side 4 – F)
- 6) Tildel produktet til den relevante PHU-placering og daypart (EEG, side 4 – G)

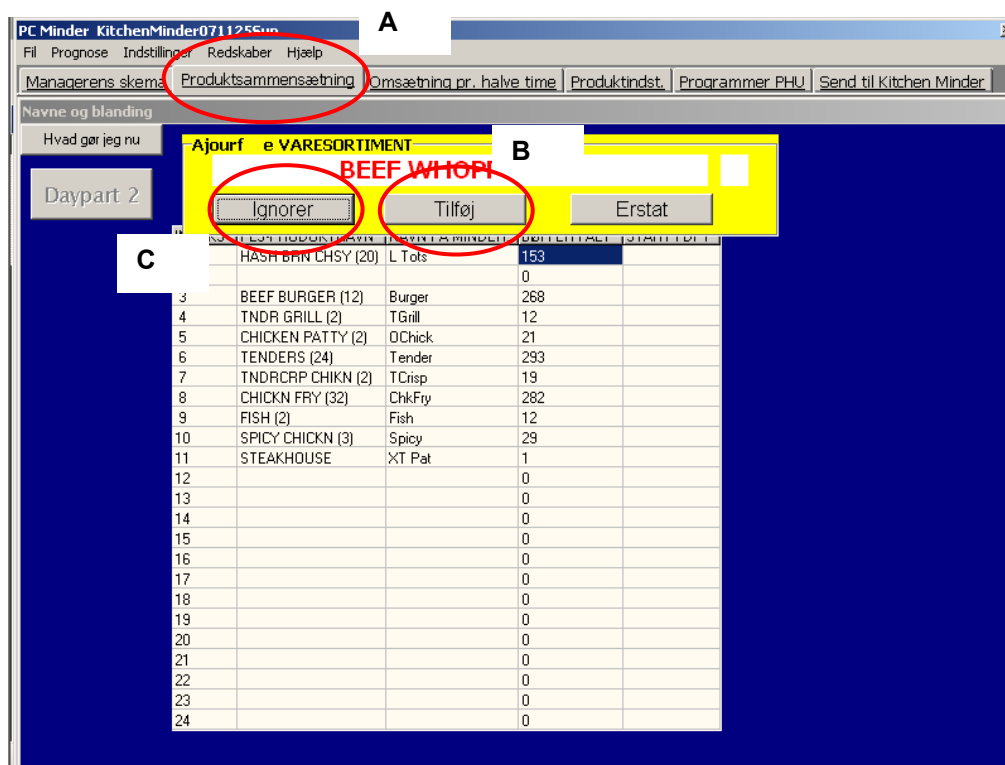
Oprettelse af en ny fil af typen Ignorer

Hvorfor skulle jeg oprette en ny fil af typen Ignorer?

Hvis du er kommet til at lave en fejl, kan du oprette en ny fil af typen Ignorer og starte forfra.



Slet KUN filen Ignorer, hvis du får besked på det af en it-medarbejder eller en medarbejder fra ICC teknisk support.



Trin til sletning af den aktuelle Ignorer-fil:

- 1) Vælg "Værktøj" på menulinjen under fanen Produktsammensætning (A).
- 2) Vælg "Slet Ignorer-fil".
- 3) Vælg "JA" i pop-op-vinduet for at bekræfte.

Trin til oprettelse af en ny fil af typen Ignorer:

- 1) Indlæs en ny prognosefil.
- 2) Vælg "Tilføj" for alle nye elementer, som OPBEVARES i en PHU eller spores af den valgfrie FLEXI-TIMER™ (B)
- 3) Vælg "Ignorer" for alle elementer, der vises med rødt og som IKKE opbevares i en PHU eller spores af den valgfrie FLEXI-TIMER™. Disse produkter placeres i den nye fil af typen Ignorer (C)

DET ER DIN TUR NR 8-9!

Besvar alle spørgsmål nedenfor, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

8. Hvorfor kan du få brug for at åbne filen Ignorer?

9. Din chef har bedt dig om at slette en Ignorer-fil. Hvad bør du gøre?

Maksimering af ydeevnen for KITCHEN MINDER™

Hvad er min rolle?

Du har mulighed for at justere indstillingerne for at maksimere KITCHEN MINDER™-systemets ydeevne. For at være effektiv skal du være opmærksom, overvåge dit teams reaktioner på KITCHEN MINDER™ og handle, hvis det bliver nødvendigt.

Hvorfor kan jeg få brug for at justere indstillingen Maks. antal pr. pande?

Justering af indstillingen Maks. antal pr. pande er en af de vigtigste måder, du kan tilpasse systemet til din restaurants behov. Indstillingen tager hånd om en udbredt bekymring blandt mange nye brugere af KITCHEN MINDER™-systemet, nemlig at man løber tør for et produkt, før man får besked på at tilberede mere.

KITCHEN MINDER™ er direkte forbundet med PHU-tidtagningspanelerne. Når et tidtagningspanellamperne slukkes af en medarbejder, ved KITCHEN MINDER™, at produktet er væk, og medarbejderne bliver bedt om at tilberede et nyt. Hvis den nødvendige mængde af et produkt til en periode på en halv time er én pande eller mindre, skal produktet bruges op, før KITCHEN MINDER™ giver instrukser om at tilberede mere. Det kan af og til betyde, at medarbejderne ikke har nok mad til den næste ordre.

Hvis du reducerer indstillingen Maks. antal pr. pande i PC MINDER™-programmet, fordeles den nødvendige produktmængde til flere pander. Nu vil der være produkter tilbage i andre pander, samtidig med at der tilberedes mere.

Produktstatus: FULD		13:42
Tilbered 06 Fish		
L 6 1/2 h 1600 +000 DT1		

Her beder KITCHEN MINDER™ om at få tilberedt seks fiskebøffer til én pande (én linje).

Hvis du ændrer Maks. antal pr. pande for fisken til to, fordeles produktet på tre pander, hvis der sælges seks på én gang.

Produktstatus: FULD		13:42
Tilbered 02 Fish		
Tilbered 02 Fish		
Tilbered 02 Fish		
L 6 1/2 h 1600 +000 DT1		

KITCHEN MINDER™ beder om 6 bøffer ved at vise 2 fisk, 2 fisk og 2 fisk.

Hvordan afgør jeg, om jeg skal justere indstillingen Maks. antal pr. pande?

Der er 3 ting, du skal tage i betragtning:

1. Antallet af tilgængelige pander. Hvis du sænker indstillingen for meget, kan der opstå kapacitetsproblemer i perioder med stor omsætning.
2. Overvåg medarbejdernes brug af tidtagningspanelet nøje. Kontroller, at medarbejdere reagerer øjeblikkeligt på tomme pander ved at slukke for tidtagningspanellamper, før der foretages ændringer i indstillingen Maks. antal pr. pande. Produktet skal desuden først serveres fra panden med det grønne lys. Hvis du bruger produkter fra panden med gult lys, kan du risikere at løbe tør for produktet.
3. Vær tålmodig. Det kan tage flere dage at afgøre, hvilken indstilling der passer bedst til din restaurant.

Hvorfor skulle jeg justere indstillingen Min. antal pr. pande?

Indstillingen Min. antal pr. pande giver dig mulighed for at angive et minimumantal i forbindelse med "fingermad", som vises af KITCHEN MINDER™. Det forhindrer, at KITCHEN MINDER™ viser tilberedningsinstruktioner for enkelte enheder, som sælges i portioner med flere enheder, f.eks. CHICKEN TENDERS®.

Når ændringen er blevet sendt til KITCHEN MINDER™, vises der ikke længere et antal, der skal tilberedes, som er mindre end den valgte Min. antal pr. pande-indstilling. Der vises også tilberedningsinstruktioner for flere med det valgte antal (f.eks. 4, 8 og 12).



Det er vigtigt, at alle elementer, som ikke sælges i portioner af flere enheder, indstilles til 0!

Hvis du ikke gør det, tilberedes produktet kun, hvis der er flere i dette antal. Hvis du f.eks. indstiller Min. antal pr. pande for en burger til 3, bliver du kun bedt om at tilberede 3 burgere ad gangen.

Hvordan justerer jeg indstillingen Maks. eller Min antal pr. pande?

Se EEG, side 4F.

Hvad er fordelene ved funktionen for antallet af Pander ved spidsbelastning?

PC MINDER™ viser antallet af PHU-pander, der skal bruges i løbet af spidsbelastningsperioden på ½ time for hvert produkt. Antallet er baseret på den omsætning og produktsammensætning (prognose), der aktuelt er indlæst i programmet. Det oprettes desuden på baggrund af den indstilling for Maks. antal pr. pande, du har valgt for hvert produkt.

Det kan være meget nyttigt for at afgøre, om du har nok PHU-pander programmeret til et bestemt produkt, eller om du har indstillet Maks. antal pr. pande for lavt til at tillade tilberedning af større mængder i spidsbelastningsperioder.

Du bør dagligt sammenligne kolonnen "PROGRAMMEREDE PANDER" med kolonnen "PANDER VED SPIDSBELASTNING" for hver daypart, for den ændrer sig formentlig med hver indlæst prognose.

Hvis antallet for et produkt i kolonnen "PANDER VED SPIDSBELASTNING" jævnligt er større eller mindre end antallet i kolonnen "PROGRAMMEREDE PANDER", skal du evaluere din PHU-opsætning for at afgøre, hvor der kan foretages justeringer.

[illegible]

Hvordan finder jeg oplysninger om antallet af Pander ved spidsbelastning?

Se EEG, side 4F.

**DET ER DIN TUR NR 10-14!**

Besvar alle spørgsmål nedenfor, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

10. Hvorfor skal du sænke indstillingen Maks. antal pr. pande i PC MINDER™-programmet?

11. Hvorfor skal du angive Min. antal pr. pande for et produkt?

12. For hvilke aktuelle produkter ville du angive Min. antal pr. pande?

13. Hvilken indstilling skal bruges til alle produkter, som IKKE sælges flere ad gangen, og hvorfor?

14. Hvilke indikatorer er der på, at der ikke er programmeret nok pander til et givent produkt?

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

Hvad er QES™?

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ på Back of House-computeren er det softwareprogram, der registrerer de tre typer fejl, der kan opstå ved brug af PHU-tidtagingspanellamperne.

Hvad er formålet med MAKIN' THE GRADE™-tavlen?

Tavlen er en ekstremt vigtig komponent i QUALITY EVALUATION SYSTEM™, og den fortæller medarbejdere og ledere, hvordan de udfører procedurerne for produktopbevaring.

Tavlen skal fungere og være synlig for alle medarbejdere i køkkenet.



Systemet måler medarbejdernes adfærd. Fejl er tilknyttet point, som derefter påvirker bedømmelsen.



Hvad er min rolle?

Din rolle er at bruge oplysninger fra QES™-softwaren på en fornuftig måde. MAKIN' THE GRADE™-tavlen kan hjælpe dig til at køre bedre skift, fordi den giver medarbejdere bedømmelser efter, hvor godt de bruger PHU-tidtagingspanellamperne, og hvor godt de følger instruktionerne på KITCHEN MINDER™.

Høje bedømmelser er normalt en indikation af, at dit team følger instruktionerne fra KITCHEN MINDER™, laver et minimum af fejl og opfylder de forventede standarder for fødevarekvaliteten. Du skal anerkende og styrke gode præstationer.

Lave bedømmelser er en indikation på, at du skal **coache og følge op med det samme for at identificere fejl og finde årsagen til problemerne.**

Det er ikke realistisk at have målet INGEN FEJL, og det skaber et urealistisk arbejdsmiljø for både dig og dit team.

Brug QES™-softwaren til at arbejde mod et **mål om kontinuerlig forbedring** - som er en meget bedre tilgang!

Det er vigtigt, at du forstår, hvordan bedømmelserne fastsættes, så du kan **fokuserer på resultaterne på en proaktiv måde**:

- Den score, der vises, er i realtid for en igangværende periode på 30 minutter.
- Hver fejl spores i 30 minutter. Med andre ord har hver fejl en opbevaringstid på 30 minutter, og derefter slettes den fra systemet.
- Bedømmelsessystemet kører på en 100-pointskala.



NUL FEJL ER IKKE MÅLET MED SYSTEMET!

Fokuser på hvilken type fejl, der opstår, hvornår de opstår, og hvad der kan gøres for at mindske antallet af denne type fejl.

- Det er menneskeligt at fokusere på bedømmelsen. Men vær forsigtig med udelukkende at fokusere på bedømmelsen og dermed ikke give rum for nogen som helst fejl.
- Selve bedømmelsen er ikke vigtig - det er oplysningerne bag scoren, der afdækker, hvordan det er muligt at forbedre produktkvaliteten og kundetilfredsheden!

Hvor vigtig er korrekt brug af tidtagningspanelet?

Medarbejdere skal undervises i altid at bruge tidtagningspanelet korrekt.




Det er ekstremt vigtigt, at de reagerer på knapperne på tidtagningspanelet, før de flytter pander ind eller ud af PHU'en.

Husk, at du vurderes ud fra, hvor godt dit team bruger PHU-tidtagningspanelet, fordi deres handlinger eller mangel på samme har en direkte indflydelse på fødevarekvaliteten (tid og temperatur).

Kan mine beslutninger påvirke bedømmelsen?

KITCHEN MINDER™ -systemet er et administrationsværktøj. Der vil være tidspunkter, hvor en relevant administrativ beslutning faktisk medfører fejl, f.eks. en mundtlig besked om at tilberede mere end det fremgår af KITCHEN MINDER™-skærm billedet pga. en busfuld kunder eller en anden uforudset omsætningshændelse. Der er indbygget en buffer i KITCHEN MINDER™-systemet for at håndtere denne type beslutninger.

Der er 3 typer tidtagningspanelfejl, der medfører tab af point:

Fejltype	Beskrivelse	Tabte point
 Forlænget opbevaringstid	Tidtagningspanelet blinker rødt, og medarbejderen trykker let to gange hurtigt efter hinanden for at skifte til gult eller grønt for at "forlænge" opbevaringstiden.	6
 Overtilberedning	Produkter, der ikke er blevet anmodet om af Kitchen Minder, er blevet tilberedt og placeret i PHU, og der trykkes på tidtagningspanelknappen.	3
 Forsinkelse af tilberedning eller kassering	Medarbejder ignorerer tidtagningspanelet og KITCHEN MINDER™-vejledning om tilberedning eller kassering.	2

Hvordan afgør jeg årsagen til en lav bedømmelse i QES™?

Udover at følge op på medarbejdernes adfærd kan du finde nyttige oplysninger i Back of House-computeren (BOH), hvor QUALITY EVALUATION SYSTEM™-softwaren viser aktuelle fejl, der medfører den viste bedømmelse.

?


DET ER DIN TUR 15!

Udfyld de tomme felter, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

Sådan fastsættes en bedømmelse

➤ Hver fejl spores i minutter

➤ Bedømmelsen vises i realtid - minutter



<u>Fejlpointværdier</u>	
1. <input type="text"/>	- 6
2. <input type="text"/>	- 3
3. <input type="text"/>	- 2

<u>100 point-skala</u>	
97-100=A+	87-89=B+
93-96=A	83-86=B
90-92=A-	80-82=B-
OSV...	

?

DET ER DIN TUR 16!

Besvar alle spørgsmål nedenfor, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

16. Hvor er QES placeret?



DET ER DIN TUR 17-18!

Besvar alle spørgsmål nedenfor, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

17. Din aktuelle bedømmelse er "C". Hvad betyder det? Hvad bør du gøre?

18. Giv et eksempel på en relevant administrativ beslutning, der kan medføre, at QES™ registrerer en fejl. Er det acceptabelt?

Hvordan bruger jeg QES™-softwaren?

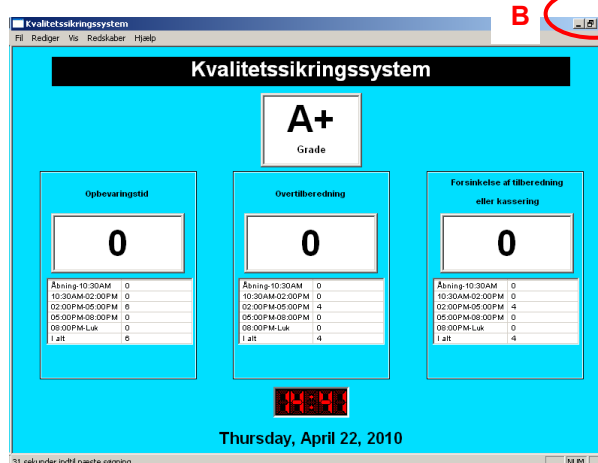
Sådan får du vist dagens resultater:

A. Åbn QES-softwaren

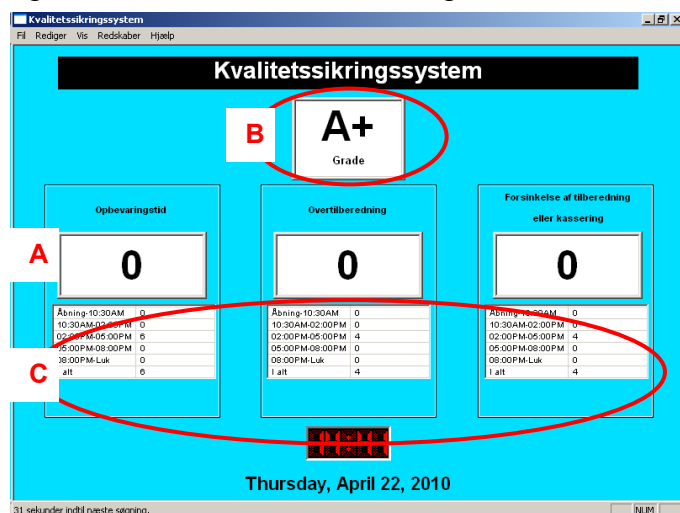


QES MINDER

B. Maksimer vinduet, så det ses mere tydeligt.



Dagens QES™-skærm viser følgende:



A. Antal fejl i aktuel bedømmelse (seneste 30 minutter)

B. Bedømmelse for seneste 30 minutter

C. Samlet antal fejl pr. daypart



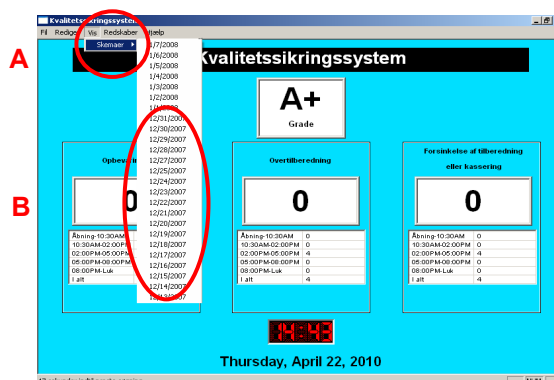
Det er best practice **altid** at have siden med aktuelle fejl i QES™-software åben for at følge med i, hvilken type fejl der opstår.

Det kan være en hjælp til at coache teamet med deres adfærd

Diagramoversigt over forrige dato:

A. Vælg "Vis" og derefter "Skemaer"

B. Klik på den ønskede dato

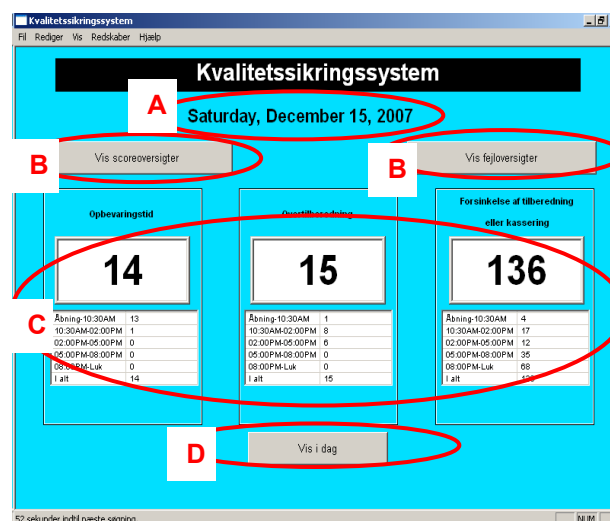


A. Dato for aktuel visning

B. Detaljeret diagram for dato

C. Antal fejl for dato

D. Klik for at vende tilbage til aktuelle dato

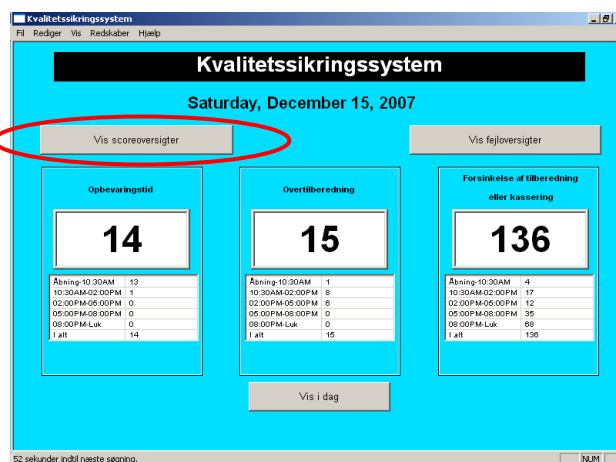


Hvordan bruger jeg præstationsdiagrammerne i QES™?

Der findes 2 tilgængelige præstationsdiagrammer:

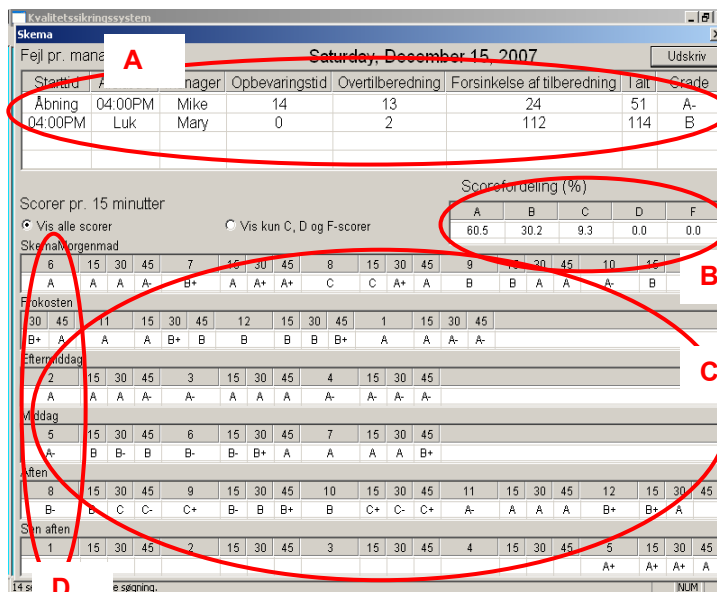
- Bedømmelsesoversigt
- Fejloversigt

Detaljeret QES™-rapport – "Bedømmelsesoversigt"



Resultaterne fra bedømmelsesoversigten vises på fire forskellige måder:

- **Manager** – øverst i diagrammet vises skiftscoren for hver manager (**A**)
- **% i tid** restauranten var på A/B/C/D/F (**B**)
- **15 minutter**-perioder (**C**)
- **Måltidsperioder** – morgenmad, frokost, eftermiddag, middag, aften og sen aften (**D**)





Klik på "**Vis kun C, D og F-scorer**" for nemt at identificere muligheder og hurtigt få vist de tidspunkter på dagen, hvor restauranten kan forbedre produktkvaliteten!

Skema

Fejl pr. manager

Saturday, December 15, 2007

Udskriv

Starttid	Afslut tid	Manager	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelse af tilberedning	I alt	Grade
Åbning	04:00PM	Mike	14	13	24	51	A-
04:00PM	Luk	Mary	0	2	112	114	B

Scorer pr. 15 minutter

Vis alle scorer

Scorefordeling (%)

A	B	C	D	F
60.5	30.2	9.3	0.0	0.0

SkemaMorgenmad

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

Frokosten

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

Eftermiddag

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

Middag

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

Aften

8	15	30	45	9	15	30	45	10	15	30	45	11	15	30	45

Sen aften

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

Detaljerede QES™-rapporter – "Fejloversigter"

Selvom man kan have tendens til at åbne scoreoversigten først, kan du forbedre kvaliteten hurtigere ved at fokusere på det samlede antal af en fejltipe og ændre medarbejdernes adfærd derefter.

Kvalitetssikringssystem

FI Radger Vis Redskaber Hjælp

Saturday, December 15, 2007

Vis scoreoversigt

Vis fejloversigt

Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelse af tilberedning eller kassering
14	15	136

Åbning 10:30AM 13
10:30AM-02:00PM 1
02:00PM-05:00PM 0
05:00PM-08:00PM 0
08:00PM-Luk 0
I alt 14

Åbning 10:30AM 1
10:30AM-02:00PM 8
02:00PM-05:00PM 6
05:00PM-08:00PM 0
08:00PM-Luk 0
I alt 15

Åbning 10:30AM 4
10:30AM-02:00PM 17
02:00PM-05:00PM 12
05:00PM-08:00PM 28
08:00PM-Luk 66
I alt 136

Vis i dag

52 sekunder indtil næste sagnig.

NUM

Skema

Saturday, December 15, 2007

Udskriv

Fejl pr. dagpart

Tid	Opbevar...	Overtilbe...	Forsinkelse af tilb...	I alt
Åbning-10:30AM	13	1	4	18
10:30AM-02:00...	1	8	17	26
02:00PM-05:00...	0	6	12	19
05:00PM-08:00...	0	0	35	35
08:00PM-Luk	0	0	68	68
I alt	14	15	136	165

Fejl pr. produkt

Produkt	Opbev...	Overtilber...	Forsinkelse af tilberedning	I alt
Bisc	0	0	0	0
Saus	7	1	1	9
Bk End	6	0	1	7
Ch	0	0	0	0
Wipr	0	4	21	25
UrWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
Bunb	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
ChkWh	0	0	10	10
Veggie	0	0	0	0
Pander	0	1	27	28
Grise	0	7	8	15
Arhus	0	0	15	15
Chul	0	0	0	0

Fejlhistorik

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

Fejloversigten viser, hvor mange fejl, der er opstået af samme type.

- Den øverste del til venstre er et **sammendrag (A)**.
- Forrige dage fra den dato, der aktuelt vises, vises øverst til højre som en hjælp til identifikation af **tendenser (B)**.
- Detaljer om **produktet** vises for den valgte dato nederst til venstre **(C)**.

DET ER DIN TUR 19-25!

Besvar alle spørgsmål nedenfor, og kontroller derefter dine svar vha. svarnøglen.

19. Hvad er den nemmeste måde at identificere mulighedsområder for bestemte tidspunkter på dagen?

20. Brug bedømmelsesoversigten på næste side til at finde Marys score.

21. Brug bedømmelsesoversigten på næste side til at finde ud af, hvilket tidspunkt restauranten faldt til C på.

22. Brug fejloversigten på næste side til at finde ud af, hvilken type fejl der er den største mulighed.

23. Brug fejloversigten på næste side til at finde ud af, hvilke tre elementer der havde tilberedningsforsinkelser på over 20.

24. Brug fejloversigten på næste side til at finde ud af, hvor mange gange opbevaringstiden blev forlænget for æg.

25. Brug fejloversigten på næste side til at finde ud af, hvor mange gange der blev foretaget overtilberedning af TENDERCRISP®?

Bedømmelsesoversigt: Bruges til spørgsmål 21 -22.

Kvalitetssikringssystem

Skema

Fejl pr. manager

Saturday, December 15, 2007

Udskriv

Starttid	Afslut tid	Manager	Opbevaringstid	Overtilberedning	Forsinkelse af tilberedning	I alt	Grade
Åbning	04:00PM	Mike	14	13	24	51	A-
04:00PM	Luk	Mary	0	2	112	114	B

Scorer pr. 15 minutter

☒ Vis alle scorer
 ☐ Vis kun C, D og F-scorer

Scorefordeling (%)

A	B	C	D	F
60.5	30.2	9.3	0.0	0.0

SkemaMorgenmad

6	15	30	45	7	15	30	45	8	15	30	45	9	15	30	45	10	15	
A	A	A	A-	B+	A	A+	A+	C	C	A+	A	B	B	A	A	A-	B	

Frokosten

30	45	11	15	30	45	12	15	30	45	1	15	30	45	
B+	A	A	A	B+	B	B	B	B	B+	A	A	A-	A-	

Eftermiddag

2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45	
A	A	A	A-	A-	A	A	A	A-	A-	A-	A-	

Middag

5	15	30	45	6	15	30	45	7	15	30	45	
A-	B	B-	B	B-	B-	B+	A	A	A	A	B+	

Aften

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

Sen aften

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

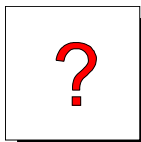
14 sekunder indtil næste søgning.

NUM

Fejloversigt: Bruges til spørgsmål 23 -25.

Tid	Opbevar...	Overtilbe...	Forsinkelse af tilbe...	I alt
Åbning-10:30AM	13	1	4	18
10:30AM-02:00...	1	8	17	26
02:00PM-05:00...	0	6	12	18
05:00PM-08:00...	0	0	35	35
08:00PM-Luk	0	0	68	68
I alt	14	15	136	165

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

DET ER DIN TUR 26-29!

- 1) Læs hver serie med medarbejderadfærd nedenfor.
- 2) Afgør, om de anførte trin for hver enkelt er et eksempel på korrekte procedurer, eller om de ville medføre en uventet fejl.
- 3) Hvis det medfører en fejl, skal du registrere fejltypen i feltet Resultat.

Situation: Blinkende rød lampe på PHU. KITCHEN MINDER™ viser "TILBERED 8 Whop" og angiver, at bøfferne i PHU'en er udløbet og skal erstattes.

Mulig adfærd	Resultat
A. Tryk én gang på tidtagningspanelknappen, og den blinkende røde lampe holder op med at blinke B. Fjern og kassér de udløbne produkter C. Placer nye tilberedte produkter i PHU'en D. Tryk én gang på tidtagningspanelknappen, og den røde lampe bliver grøn	26.
A. En medarbejder fjerner og kasserer produktet B. En medarbejder placerer nye tilberedte produkter i PHU'en C. En medarbejder trykker to gange på tidtagningspanelknappen hurtigt efter hinanden for at skifte fra rødt lys til grønt lys	27.
A. En medarbejder tilbereder først et erstatningsprodukt og anbringer det i PHU'en B. Det nye produkt placeres i en anden tilgængelig PHU for produktet, og der trykkes på tidtagningspanelknappen. Tidtagningspanellampen bliver grøn C. Det udløbne produkt fjernes og kasseres. Der trykkes én gang på tidtagningspanelknappen, og den blinkende røde lampe slukkes	28.

29. Hvilken korrigerende handling skal du foretage for at løse fejlene i ovenstående eksempler?

Svarnøgle

1. 14.30 – 15.00.
2. Vær opmærksom på den aktuelle omsætning og på restaurantens tendens for dagen (på, over eller under prognose).
3. Coach og følg op. Forklar, at KITCHEN MINDER™ anmoder om mad nu i forventning om, at der kommer gæster inden for den næste halve time.
4. Justeringer af omsætningsniveauer skal aldrig foretages som reaktion på en pludselig eller midlertidig ændring i omsætningen. Da hændelsen allerede er startet, er det normalt for sent at forudsige, hvad der bliver behov for. Justering af omsætning på denne måde medfører ofte et øget spild.
5. Ja, hvis forskellen er på **5 % eller mere**, skal omsætningsniveauet justeres.
6. Ikke gyldig.
7. Ikke gyldig.
8. Sådan får du vist, redigerer eller opretter en Ignorer-fil.
9. Foreslå din supervisor, at du kontakter en it-medarbejder eller en medarbejder fra ICC teknisk support for at få godkendelse til at slette Ignorer-filen.
10. Fordel den mængde produkter, der skal bruges, til flere pander for på denne måde at undgå at løbe tør for et produkt, før du bliver bedt om at tilberede mere i perioder med lav omsætning.
11. or at angive et minimumantal til "fingermad", som KITCHEN MINDER™ vil vise.
12. Diskuter dine svar med din supervisor for at sikre, at du forstår konceptet.
13. 0; Hvis du ikke indstiller dem til 0, vises produktet kun på KITCHEN MINDER™, hvis der er flere i dette antal.
14. Hvis du skal tilberede et produkt for ofte og ikke kan følge med KITCHEN MINDER™, hele tiden venter på produkt i spidsbelastningsperioder, dårlig SOS. Kontroller forståelsen.
15. 30; 30; Opbevaringstiden forlænget 6 point, overtilberedning 3 point, forsinkelse af tilberedning eller kassering 2 point.
16. På Back of House-computeren.
17. Fokuser på hvilken type fejl, der opstår, hvornår de opstår, og hvad der kan gøres for at mindske antallet af denne type fejl.
18. En mundtlig besked om at tilberede mere end det fremgår af KITCHEN MINDER™-skærbilledet pga. en busfuld kunder eller en anden uforudset omsætningshændelse. Ja, det er acceptabelt.
19. Vælg "Vis bedømmelsesoversigter", og brug derefter funktionen "Vis kun C, D og F-bedømmelser".
20. B.
21. (08.00 – 8.30, 20.30 – 21.15, 22:15 – 23.00).
22. Forsinket tilberedning/kassering.
23. WHOPPER®-bøffer, burgerbøffer og CHICKEN TENDERS®.
24. 6.
25. 7.
26. Korrekt procedure.

27. Fejl ved opbevaringstid. KITCHEN MINDER™ ved ikke, at du har kasseret produktet. Det sporer kun aktiviteten i tidtagningspanellamperne.
28. Fejl i form af overtilberedning. KITCHEN MINDER™ kan ikke 'vide', at en medarbejder har tænkt sig at kassere den udløbne pande, når det nye produkt er blevet tilføjet først. Derfor registreres to aktive pander, indtil det udløbne produkt (blinkende rød lampe) slukkes.
29. Medarbejderne skal undervises i **altid først at reagere på PHU-tidtagningspanellamperne og derefter håndtere produktet korrekt.**