



# Avansert KITCHEN MINDER™ - selvstudiumsveiledning



Veiledning for ...

Navigasjon ...

Analyse ...

Evaluering og ...

Opplæring for ...

## Forbedring av KITCHEN MINDER™-prosedyrer



# Innholdsfortegnelse



## Avansert KITCHEN MINDER™-selvstudiumsveiledning

Ikoner .....	3
Oversikt .....	3
Periode 3 .....	4
Feilsøking .....	8
QES Online™-tilgang .....	12
QES Online™-navigasjon .....	14
QES Online™-tilgang – detaljerte rapporter på restaurantnivå .....	16
Effektiv opplæring – 4 trinn .....	19
Planlegging for forbedrede KITCHEN MINDER™-prosedyrer .....	20
MUM KITCHEN MINDER™-opplæringsplanlegger .....	23
Tillegg .....	24



# Avansert KITCHEN MINDER™ Rutiner



**Ikoner – ikonene nedenfor brukes i hele veiledningen**



Informasjon



Tips



Klikk på



Din  
datamaskin



Ditt  
tastatur



## **Oversikt over selvstudiumsveiledning for avanserte KITCHEN MINDER™-prosedyrer**

Oversikt over selvstudiumsveiledning for avanserte KITCHEN MINDER™-prosedyrer er utarbeidet for ledere over restaurantnivå. Veiledningen inneholder trinnvise prosedyrer og informasjon som sammen med KITCHEN MINDER™-opplæring for medarbeidere på introduksjons- og mellomnivå, vil hjelpe skiftlederen med å fremme riktige KITCHEN MINDER™-prosedyrer for å oppnå bedre kundetilfredshet.

## Periode 3

Når man mestrer Periode 3, vil restauranten kunne redusere wastemengden og lage produkter av bedre kvalitet i perioder med mindre aktivitet. Bruk av Periode 3 bør godkjennes av MUM med hensyn til hvilke produkter som skal stekes etter bestilling, og til hvilke tider Periode 3 kan brukes. Periode 3 gjør det mulig for skiftlederen å steke enkelte produkter når de bestilles, for å redusere mengden waste som oppstår i forbindelse med produkter som selges sjeldent. Skiftlederen kan velge Periode 3 når halvtimessalget er mye mindre enn resten av dagen. Riktig bruk av Periode 3 vil bygge opp medarbeidernes tillit til KITCHEN MINDER™-systemet fordi KITCHEN MINDER™ ikke vil be medarbeiderne steke produkter som må kastes på grunn av dårlige salgsvolumer.

Tidspunkter man må være oppmerksom på når man bruker Periode 3:

- Etter middagsperioden, når trafikken av gjester er sporadisk.
- I snacksperioden, når halvtimessalget faller under en spesifisert mengde
- Ved slutten av Periode 1 frem til begynnelsen av lunsjpeaken
  - Noen skiftledere som bruker Periode 3 i de første 45 minuttene av lunsjen, har opplevd en reduksjon i unødvendig waste, spesielt for spesialbordprodukter. Bruk av Periode 3 på dette tidspunktet muliggjør bestillingssteking av produkter som kastes før kl. 11.00. Man bør også ta de følgende faktorene med i betraktning:

**Produktets steketid** – er produktsteketiden lenger enn Speed of Service-standarden?

**Produktets oppbevaringstid** – produkter med kort oppbevaringstid kan ha en negativ virkning på waste i rolige perioder.

**Produktets kostnad** – mål kostnaden ved potensielt waste opp mot en negativ virkning på Speed of Service (SOS).

Hver restaurant må evalueres for seg ut fra sine egne produktmikstrender. Se over produktmiksrapportene fra en gjennomsnittlig dag og en dag med lite salg. Merk kabinettproduktene som selges mest og noter hvert produkts steketid, oppbevaringstid og kostnad. Hent deretter ut produktmiksrapporter kl. 20.00 og igjen på slutten av dagen for å se hva restauranten faktisk selger mellom kl. 20.00 og stengetid. Hvis et produkt selger mye og/eller har lang steketid, anbefales det at man ikke steker det etter bestilling. Hvis et produkt selger veldig dårlig i løpet av perioden, og steketiden er kort, vil det være et godt valg for steking etter bestilling. Dette kan i begynnelsen være en utprøvningsprosess. Waste må overvåkes nøye hver dag. Gjenta prosessen ovenfor inntil riktige produkter er identifisert for steking etter bestilling.

## Klargjøring av Periode 3 i PC MINDER™-programmet

For at et produkt skal kunne vises på KITCHEN MINDER™-skjermbildet, må det programmeres inn i et av de tilkoblede og nummererte kabinettene i kategorien Programmer kabinett i PC MINDER™-programmet. (Se KITCHEN MINDER™ EEG, side 12 – Produktplasseringstest, for å identifisere og nummerere kabinettene). Det finnes tre perioder i PC MINDER™-programvaren. Frokostprodukter er programmert i Periode 1. Alle vanlige menyprodukter som finnes på et kabinett, eller som måles av en FLEXI-TIMER™, er programmert i Periode 2 og må programmeres inn i kabinettene i kategorien Programmer kabinett i PC MINDER™-programvaren. Alle vanlige menyprodukter som ikke skal stekes etter bestilling, er programmert i Periode 3.

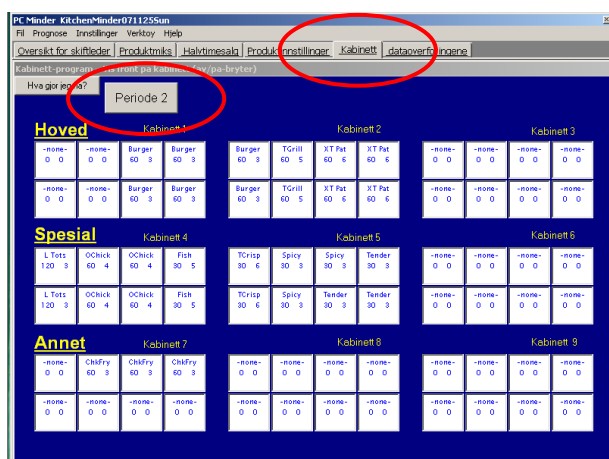
Sørg for at Periode 2 vises, ved å klikke på Periode-knappen inntil Periode 2 vises. Når alle peakproduktene er blitt programmert inn i Periode 2, kan du utføre følgende trinn:

Disse trinnene vil kopiere produktet i Periode 2 inn i de samme plasseringene på Periode 3-siden. Periode 3 er angitt i PC MINDER™-programvaren som vises på side 4, del G i KITCHEN MINDER™ – Veiledning for utstysorganisering (EEG).

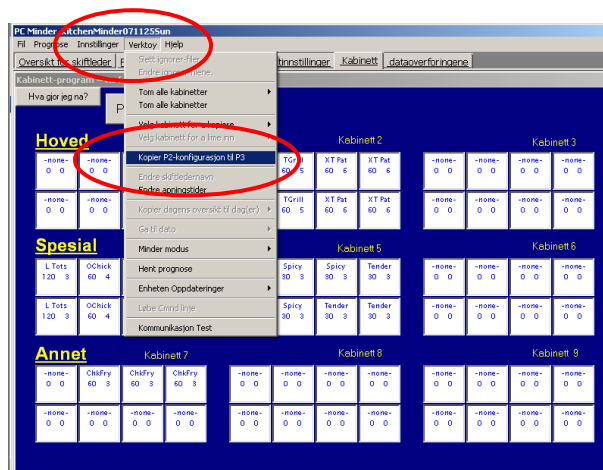


Merk: Når du programmerer kabinetter, må du om mulig tilordne spesialprodukter som skal stekes etter bestilling, til samme kabinett. Når du bytter til Periode 3, vil dette kabinettet muligens være tomt, slik at man kan slå av strømtilførselen.

I kategorien Programmer kabinett:



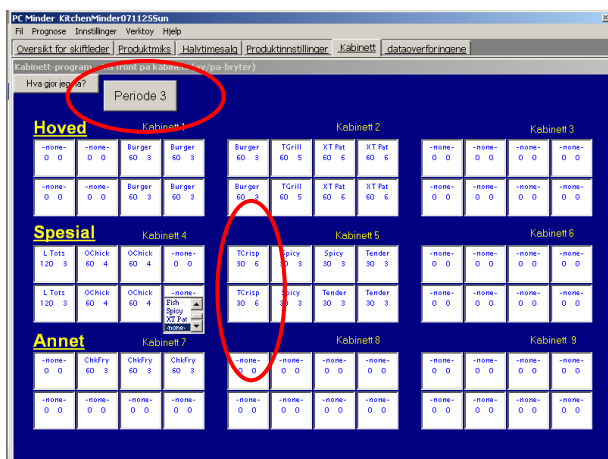
A – Kontroller at de gjeldende innstillingene er riktige.



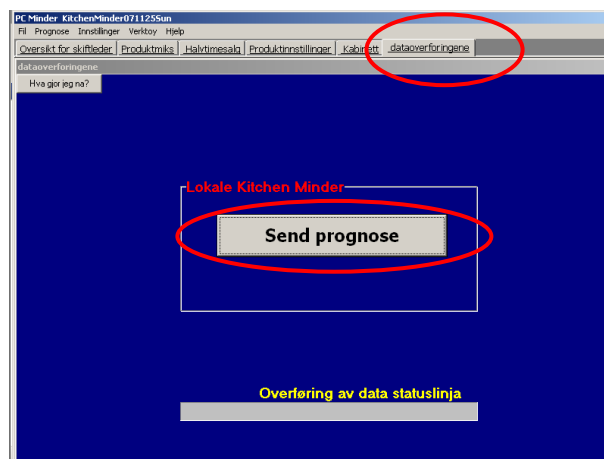
B – Velg Verktøy og deretter Kopier P2-konfigurasjon til P3.



Du kan veksle mellom Periode 2 og 3 mer enn én gang om dagen. Bruk Periode 3 med varsomhet og bare etter å ha gått gjennom salgsprognosene.



C – Bruk Periode-knappen for å vise P3. Velg Ingen fra nedtrekksboksen for alle produkter som skal være Stek etter bestilling.



D – Send endringene til KITCHEN MINDER™. Lagre endringene når du lukker programmet.



**VIKTIG!** – Produkter som oppbevares i kabinettet, vil MISTE sin gjeldende oppbevaringstid når de flyttes mellom periodene BARE hvis de flyttes til forskjellige panner i den nye perioden. Derfor bør du anstrenge deg for å holde produktene på samme sted når det er mulig, i alle perioder. Husk at en topannerotasjon MÅ opprettholdes I ALLE PERIODER!

## Bruk av Periode 3



Periode 3 aktiveres manuelt av skiftlederen som er på vakt. Trykk på Periode-knappen på KITCHEN MINDER™. Bruk pilknappene for å veksle mellom tallene for Periode 1, 2 og 3 på skjermbildet. Trykk på Periode-knappen igjen for å utføre endringen.



Denne meldingen vises hver gang du veksler mellom Periode 2 og 3

> Handmatige DD-wijziging > 11:39

### Wijzigen in dagdeel 3!

Druk op Daypart

**Alle timers worden opnieuw ingesteld  
m.u.v. pannen met dezelfde producten  
producten.**

**L2 1/2 uur 120 +000 DD1 Annuler**

Når Periode 3 er aktivert, må du følge opp hvert besøk for å se prestasjonene til restaurantmedarbeiderne. Waste og potensielle feil bør gradvis reduseres over tid. Det kan være nødvendig å justere produktlisten for steking etter bestilling. I de fleste tilfellene bør du overvåke resultatene i omtrent 30 dager. Etter at du har fastslått virkningen på waste og Speed of Service, kan du justere Periode 3-innstillingene.

Mer kunnskap om KITCHEN MINDER™-systemet kan løse problemer og medføre at man bruker mindre tid på tråden med ICC for å prøve å løse et problem. MUM bør vite hvilke opplæringsverktøy og hvilket feilsøkingsmateriale som er tilgjengelig, selv bli en ekspert og dele informasjon med restaurantens ledergruppe for å hjelpe den til å bli tryggere på dens kunnskaper og ferdigheter i forbindelse med KITCHEN MINDER™.

### 5-minutterssjekk

5-minutterssjekken er et verktøy som bidrar til å fastslå KITCHEN MINDER™-systemets status og nøyaktighetsgrad. Denne sjekken bør gjennomføres første gang man kommer inn på kjøkkenet hver dag.

**> Productstatus: VOL > 11:06**

✓	06 Whop
Stek	12 Burger
Stek	01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

#### A. Er klokkeslettet riktig?

Hvis ikke velger du Meny-knappen og ruller med piltastene for å merke Angi klokkeslett. Trykk inn Velg-tasten. Bruk piltastene for å endre verdier, og Velg for å hoppe til neste innstilling. Bruk funksjonstasten Angi klokkeslett når du er ferdig.

**> Productstatus: VOL > 11:06**

✓	06 Whop
Stek	12 Burger
Stek	01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

#### B. Stemmer salgsprognosene?

Sammenlign gjeldende halvtimessalg på skjermen med salget i Skiftlederens stasjon. Sjekk prognosen som er i bruk, ved å velge Meny-knappen, og vis deretter datoen på skjermen.

**> Productstatus: VOL > 11:06**

✓	06 Whop
Stek	12 Burger
Stek	01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

#### C. Er økningen/reduksjonen i salgsnivået riktig?

Skiftlederen må forklare alt annet enn verdien 000. Hvis du vil foreta en korrigering, velger du Salgsnivå-tasten, bruker piltastene for å øke/reducere med 5 % om gangen, og bruker deretter Velg-tasten for å lagre endringene.

**> Productstatus: VOL > 11:06**

✓	06 Whop
Stek	12 Burger
Stek	01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

#### D. Er Periode-innstillingen riktig?

Bruk Periode-tasten for å endre denne innstillingen



## 5-minutterssjekk (forts.)

### Kontroller følgende på skiftlederens datamaskin

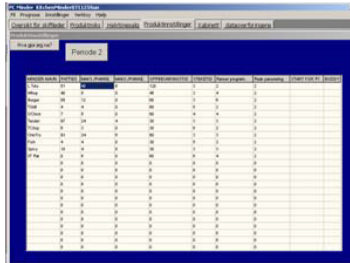
#### Åpne PC MINDER™-programvaren

##### A. Er produktinnstillingene riktige?

Velg kategorien Produktinnstillinger. Bruk Periode-knappen for å vise alle produkter. Sørg for at produktoppbevaringstidene og maksimalt per panne-innstillinger ikke overstiger OPS-standardene. Minimum per panne-innstillinger brukes bare for fingermat. Steketidene følger OPS-standardene rundet av til neste hele minutt.

##### B. Er kabinettene riktig programmert?

Velg kategorien Programmer kabinett. Bruk Periode-knappen for å vise alle tre periodene. Sørg for at det brukes minst to panner per produkt, og at Periode 3 er programmert for alle produkter unntatt de som stekes etter bestilling.



#### Produktinnstillinger

Produkt	Maks per panne	Oppbevaringstid	Steketid
Whopper	9 (8*)	45	3
Burger	12	60	3
Fisk	6	30	5
Tenders	24	30	3

\* Duke-broiler

**MERKNAD FOR NIECO MPB94-BRUKERE** – for å finne riktig steketid for denne broileren må du finne ut hvor lang tid det tar å steke en full panne med produktet (ved hjelp av Maks per panne-tallet som er i bruk) ved steking i posisjon 1, og dele på 2. Eksempel: steketiden for Whopper-patties for en full panne (9) i posisjon 1 på broileren er 6 minutter, og da angir du 3 minutter som steketid.

Mange problemer som oppstår med KITCHEN MINDER™-systemet, kan raskt løses ved at man sjekker noen få nøkkelpunkter. Sjekk følgende punkter før du ringer teknisk brukerstøtte:

**Kabler** – sørg for at alle kabler som går til/fra KITCHEN MINDER™ og kabinetter, har rene og uskadde koblingsstykker i hver ende. Kontroller at INGEN flate og grå kabinettkabler er kjøpt lokalt. Utstyret **VIL IKKE** fungere skikkelig med telefonkabler.

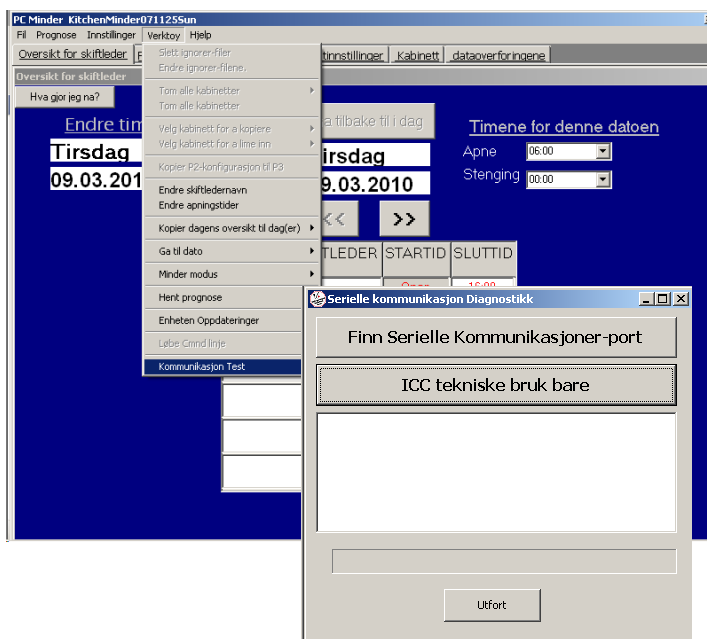
**Porter** – inspiser kabelportene på KITCHEN MINDER™, kabinetter og skiftlederens datamaskin. Kontroller at portene er rene og ikke er tilgriset av fett eller fremmedlegemer.

**Innstillinger** – kontroller at alt av PC MINDER™-programvare og alle KITCHEN MINDER™-innstillinger er riktig konfigurert.

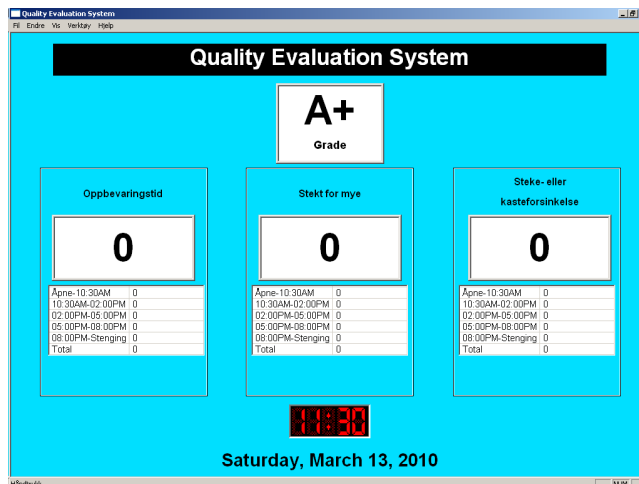
## Kontroll av skiftlederens datamaskin

PC MINDER™-programvare – dersom prognosen ikke kan sendes til KITCHEN MINDER™, eller QES™ ikke kommuniserer med KITCHEN MINDER™, kan du kjøre en kommunikasjonstest for å gjenopprette innstillingen for kommunikasjonsporten (komport):

- Velg Verktøy fra menyen.
- Velg Kommunikasjonstest Vinduet Diagnose, seriekommunikasjon åpnes.
- Klikk på Finn seriekommunikasjonsporten. Denne handlingen vil konfigurere komportinnstillingen for både PC MINDER™- og QES™-programmene.



QES™ – hvis feildataene for inneværende dag ikke vises når man åpner QES™-programvaren, må du kontrollere komportinnstillingen. Komporten styres av PC MINDER™-programvaren. Følg trinnene ovenfor for å sjekke kommunikasjonen.



## Feilsøking – Veiledning for utstyrsorganisering

KITCHEN MINDER™-systemet er påkrevd utstyr og må til enhver tid fungere. KITCHEN MINDER™ –VEILEDNING FOR UTSTYRSORGANISERING (EEG) er utformet for å gi kritisk feilsøkingshjelp for systemet. **Ha EEG for hånden når du ser over denne delen av veiledningen.**



### KITCHEN MINDER™ – Veiledning for utstyrsorganisering (EEG)

EEG er tilgjengelig i OPS Connect og er et enestående verktøy for alle brukere av KITCHEN MINDER™-systemet. Den inneholder flere deler som hjelper ledergruppen med å dra nytte av alt systemet har å by på, og gir veiledning for å løse vanlige problemer. EEG har tre hoveddeler:



**Kontroller det** – denne delen gir en oversikt over nøkkelområder man bør se over for å sikre at systemet utnyttes maksimalt. RGM-er, senior assisterende restaurantsjefer og MUM-er bør gjøre seg kjent med innholdet og se over disse punktene regelmessig.



**Endre det** – denne delen inneholder instruksjoner om programmeringsopplysninger og andre endringer man kan trenge fra tid til annen. Det er grundig redegjort for hvordan man endrer åpningstider, endrer skiftledernavn, justerer produktinnstillinger og legger til nye produkter.



**Rett det** – her presenteres en detaljert feilsøkingsveiledning for KITCHEN MINDER™ og både PC MINDER™- og QES™-programvaren. Man bør gjennomgå denne delen nøye før man kontakter ICC eller andre støttefunksjoner.

**ICC teknisk brukerstøtte  
877-ICC-8788  
(Eller en lokal ICC-representant i internasjonale markeder)  
Man–fre 08.00 –20.00 EST**

## QES Online™ Access – logg deg på datamaskin din, og følg instruksene



- QUALITY EVALUATION SYSTEM™ er en nøkkelkomponent i KITCHEN MINDER™-systemet. Det gjør det mulig for restaurantens ledergruppe å overvåke medarbeidernes utførelse av prosedyrene for matvarekvalitet hvert eneste minutt, hver eneste virkedag.

- Denne informasjonen med mer er tilgjengelig for ledere over restaurantnivå via QES Online™. Ved å bruke QES Online™ regelmessig kan driftssjefen/franchisetageren bistå RGM-ene med å utvikle meningsfylte tiltaksplaner for å forbedre matvarekvaliteten og kundetilfredsheten.

QES Online™ bruker et tilleggssystem for farger/karaktergiving som ikke vises på QES™-rapporter på restaurantnivå:

UTMERKET VURDERING = A- OG B-KARAKTERER

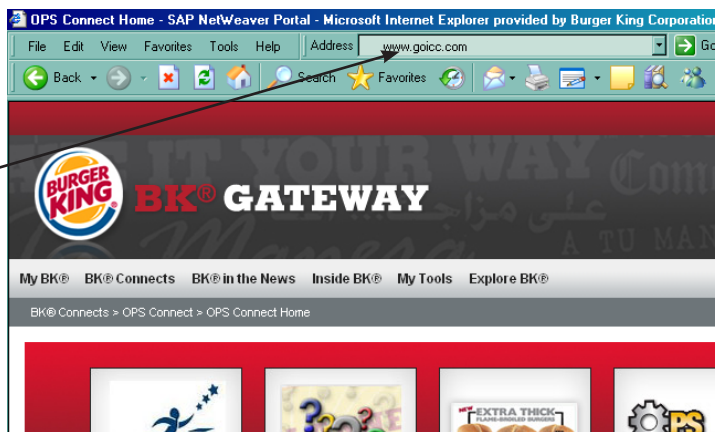
SOM STANDARD = C-KARAKTERER

UNDER STANDARD = D- OG F-KARAKTERER

- Databasen QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES Online™) finner du på ICCs nettsted ([www.goicc.com](http://www.goicc.com)).
- For å få tilgang til denne må én eller flere restauranter sende inn QES™-data hver natt til ICC. Dette bør finne sted etter en normal installasjon av KITCHEN MINDER™-systemet.
- Franchisetageren/MUM må kontakte ICC for å sette opp brukerinformasjon for QES Online™ på 877-ICC-8788 (eller via en lokal ICC-representant i det internasjonale markedet).
- Vær klar til å opplyse ICC om alle brukere over restaurantnivå, deres fulle navn og e-postadresser samt hvilke restaurantnumre hver av brukerne skal kunne vise.
- Ledelsesjustering kan tilpasses slik at den imøtekommer den enkelte franchisegruppens behov.

Slik får du tilgang til QES Online™ for første gang:

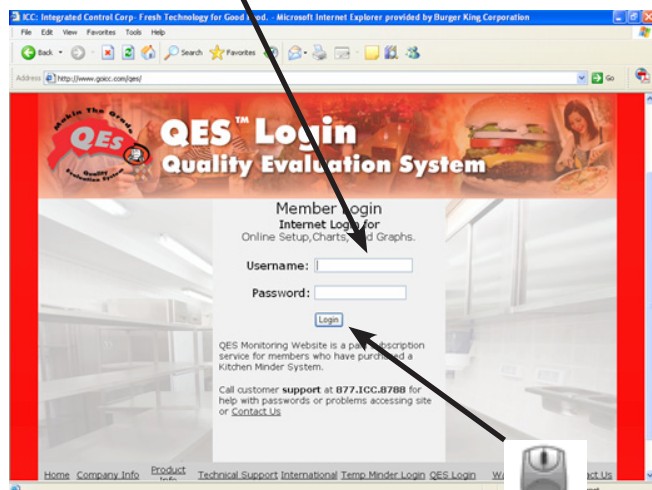
**TRINN 1:** Skriv inn [www.goicc.com](http://www.goicc.com) i en nettleser



**TRINN 2:** Når ICC-nettstedet åpnes, klikker du på knappen QES™ Login som vist her



**TRINN 3:** Skriv inn brukernavnet i Brukernavn-feltet. Skriv inn det midlertidige passordet i Passord-feltet. Klikk på Login-knappen



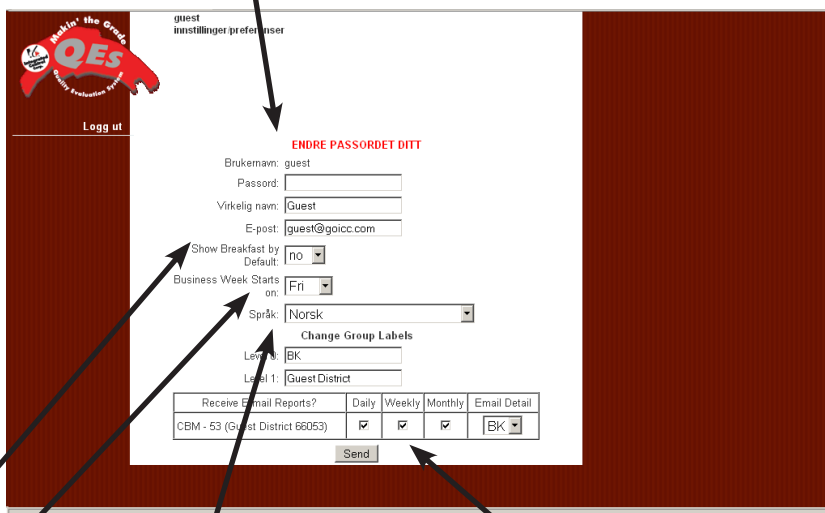
**TRINN 4:** Siden Brukerpreferanser åpnes

Skriv inn det nye passordet ditt.

Det finnes flere alternativer på skjermbildet Brukerpreferanser:

Første gangs oppsett – angi preferansen for hvordan QES™-dataene skal vises

**TRINN 5:** Hvis man velger Nei, vises ikke frokostdataene når man viser samlede data for dagen/uken/måneden. Frokostdataene kan blåse opp de samlede resultatene for restauranter med gjennomsnittlig til lavere frokostsalgsvolum. Det anbefales at man velger Nei ettersom det vanligvis bare oppbevares to-tre produkter i kabinettet ved frokost.



**TRINN 6:** Arbeidsuken starter på – velg den ukedagen organisasjonen din begynner uken med, slik at QES™-rapportene justeres iht. andre virksomhetsrapporter

**TRINN 7:** Språk – velg ønsket språk

**TRINN 8:** Motta e-postrapporter – ICC vil automatisk sende topplinjerapporter for ditt ansvarsområde etter frekvensen du velger for rapporten Gjennomsnitt etter restaurant. De fleste velger ukentlig. Når du har valgt dette, klikker du på Send

Oversiktssiden for distriktet vises når du har logget deg på.

Guest District oversikter - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://www2.goicc.com/qes5/qes.html

Most Visited Getting Started Latest Headlines

Guest District oversikter

**QES Online™**

Home | Company Info | Products | Tech Support | International

Temp Login QES Login Web Login

Contact Us: 1.877.ICC.8788

Hovedside  
Brukerpreferanser  
Vis frokost  
Vis detalj  
Ukentlig e-post  
Daglig karaktergraf  
Ukentlig karaktergraf  
Logg ut

Vis i Excel 7 dag Snitt etter BK

08-03-2010 - 14-03-2010

ID: BK	% av tiden	Under Standard	På Standard	Utmerket
W- W	58.8	24.6	16.6	

Under overskriften finnes ICCs firmaopplysninger samt knappen for QES™ Login.

### Menyalternativer

Hovedside – returnerer brukerne til hovedsiden. Man må logge seg på for å returnere

Brukerpreferanser – returnerer til siden med innstillinger/preferanser for å endre innstillinger som passord og utsendelser

Når du har navigert deg bort fra Distrikt-siden, vises det en ny kobling – Tilbake til distrikt – for å ta deg tilbake til Distrikt-siden

Vis frokost – viser frokostkarakterer/-resultater for enkeltrestauranter. Resultatene som vises, kan vises med eller uten Periode 1 tatt med i totalen

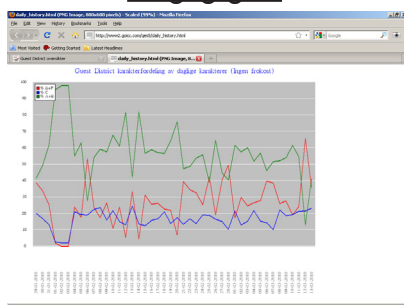
Vis detalj – detaljert feilinformasjon for restauranten(e) som vises

Ukentlig e-post – vis de nyeste dataene som er sendt til din e-postkonto

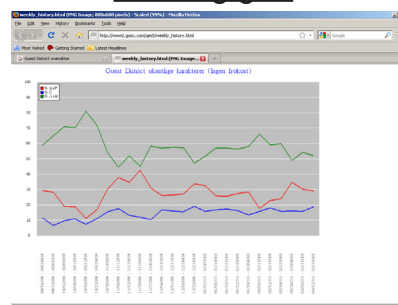
Daglig karaktergraf – gir en daglig eller ukentlig graf for restauranten(e) som vises, som kan lagres, skrives ut eller sendes til en e-postkonto (se bilder nedenfor)

Ukentlig karaktergraf – gir en daglig eller ukentlig graf for restauranten(e) som vises, som kan lagres, skrives ut eller sendes til en e-postkonto (se bilder nedenfor)

### Daglig graf



### Ukentlig graf






Det finnes tre rapporter på din Distrikt-side. Hver av de tre rapportene er beskrevet nedenfor.

Hovedside

Brukerpreferanser

Vis i Excel



Home | Company Info | Products | Tech Support | Intern...

**Dagboks – Velg et intervall av dager for gjennomgang (1– 31 dager)**

Vis i Excel – eksporter og tilpass diagram-opplysninger (tilgjengelig for alle QES Online™ -rapporter)

Innholdszoom – hvis man klikker på et understreket element i QES Online™, får man se mer detaljerte opplysninger for det valgte produktet

Etter restaurant – vises vertikalt

Etter område/gruppe – vises horisontalt

Snitt etter BK			
08-03-2010 - 14-03-2010			
ID: BK	Under Standard	På Standard	Utmerket
W: <u>W</u>	58,8	24,6	16,6
B: <u>B</u>	44,8	29	26,2
H: <u>H</u>	38,7	22,6	38,7
K: <u>K</u>	23,9	20,1	56,1
R: <u>R</u>	9	16,9	74,1
O: <u>O</u>	8,2	14,8	77
P: <u>P</u>	4,4	7,5	88,2
Gjennomsnitt	26,4	18,9	54,7

**Daglig snittprosent av tiden etter BK**

Und. std., På std., Utmerk.	W	B	H	K	R	O	P	Under Standard	På Standard	Utmerket
14-03-2010	-	5,7	50	15,2	-	1,9	31,6	15,6	52,9	
13-03-2010	5,6	63,2	4,1	39,7	14,9	11,4	1,7	31,3	20,7	47,9
12-03-2010	7	61,1	9,7	8,7	21,6	18,6	28,6	11,9	59,6	
11-03-2010	6,2	30,4	30,1	24,6	5,7	1,4	10,9	24	21,2	54,7
10-03-2010	6,3	20,6	2,3	5,7	14,8	1,4	7,4	19,1	19,3	61,6
09-03-2010	52,9	55,6	4,9	18,9	13,8	6,8	3,7	27,6	18,6	53,8
08-03-2010	50,5	53,2	35,1	18,9	4,3	6,7	3,6	26	22,1	52

**Ukentlig snittprosent av tiden etter BK**

Und. std., På std., Utmerk.	W	B	H	K	R	O	P	Under Standard	På Standard	Utmerket
12-03-2010	63	52,5	37,3	23,4	6,6	7	5,4	27,9	17,8	54,4
05-03-2010	65,4	38,2	33,4	19,4	17,9	17,4	9,4	30	15,6	54,4
26-02-2010	63,7	50,9	43,4	19,2	21,1	17,2	15	34,5	15,7	49,8
19-02-2010	31,1	61,2	37,4	16,5	22,4	9,2	3,9	26	15,8	58,2
12-02-2010	24,1	41,6	34,5	20,4	42,9	8,9	3,9	24,7	16,2	59,1
05-02-2010	28,2	59,2	36,3	13	43,3	8,1	7,8	26,9	17,7	55,4
29-01-2010	24,1	41,8	34,5	9,4	41,7	15,2	4,2	24,7	13,8	61,5
22-01-2010	31,6	54,1	24,7	18,3	35,7	26,3	4,9	28,3	16,9	54,8
15-01-2010	15,7	51,8	28,3	14,4	39	25,7	11	26,4	16,2	57,4
08-01-2010	20,9	60,4	24,2	15,7	48,1	13,8	7,5	23,4	16,7	59,8
01-01-2010	20,3	73,6	28,5	11,8	53,8	9,8	13,8	28,9	14,6	56,5
25-12-2009	31,8	63,8	29,5	24,2	50,4	15,1	20,1	32,9	16,6	50,5

**Rapport 1 – Gjennomsnitt etter restaurant – kombinert gjennomsnitt for området nederst i rapporten**

**Rapport 2 – Daglig gjennomsnittlig tidsprosent etter restaurant – Viser resultater for foregående sju dager enkeltvis og kombinert for hele uken**

**Rapport 3 – Ukentlig gjennomsnittlig tidsprosent etter restaurant**

Viser både resultat for enkelt restauranter og område-/grupperesultater for de siste seks månedene etter uke, og kan være nyttig for å analysere tendenser i prestasjonene over tid. Restaurantresultatene vises vertikalt, mens område-/grupperesultatene vises horisontalt (samme som rapport nr. 2)

# QES Online™-tilgang – Detaljerte rapporter på restaurantnivå

Hvis man klikker på en understreket restaurant i åpningsvisningen, vil det åpnes en ny visning for den valgte restauranten

Det vises nå en rekke rapporter for den valgte restauranten. Datoen som vises, vises i nedtrekksboksen og kan endres til en hvilken som helst dato de siste seks månedene

Fargekodene brukes til å rangere periodene

**UTMERKET** – bare A eller B for alle 15-minuttersperioder

**STANDARD** – minst én 15-minuttersperiode med karakteren C; ingen 15-minutters perioder med D eller F

**UNDER STANDARD** – minst én 15-minuttersperiode med karakteren D eller F

Valgt prognose – dette feltet viser når på dagen restauranten sendte salgs-/produktmiksprognozen fra skiftlederens datamaskin (BOH) til KITCHEN MINDER™. Dette bør gjøres minst 15 minutter før man åpner restauranten

Det medfører ingen ulemper å bruke denne funksjonen mer enn én gang om dagen

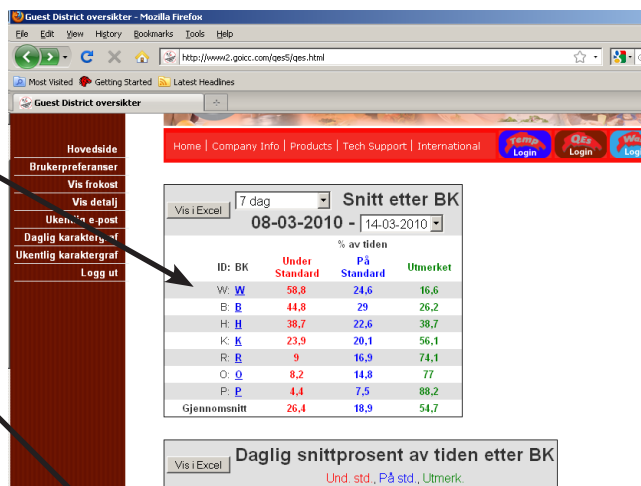
Endringavperiode–Dette feltet viser alle periodeendringer som ble utført i KITCHEN MINDER™-systemet, samt hvilke tidspunkter de fant sted. Merk – Valgt prognose og Endring av periode bør overvåkes nøye av ledere over restaurantnivå for å sikre at restauranten bruker KITCHEN MINDER™-systemet på riktig måte

Ved å rulle nedover i skjermbildet Restaurantnivårapport etter dato kan man vise de følgende rapportene:

Karakterer hvert 15. minutt

Viser karakterene for hver 15-minuttersperiode for tidspunktet som ligger vertikalt under hver time av dagen som er oppført

Det beregnes et gjennomsnitt av karakterperiodene på 15 minutter for å fastslå restaurantens totale karakter for den aktuelle dagen



Karakterer hvert 15. minutt																								
AM						PM													AM					
7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
A+	A+	A-	C+	A	B+	B	D+	C	C	F	F	F	F	F	D+	D+								
A	A+	C+	B-	A	A-	B	C-	B	D	F	F	F	F	F	D-	B+	F							
A	A	D	B-	A	B+	B+	D-	B	F	F	F	F	F	F	B-	C-								
A+	A	D+	B	A-	B	C-	F	B+	D	C	C	F	F	F	B	B-								



## Karakterfordeling

Viser prosentandelen i 15-minuttersperioder i løpet av dagen da restauranten var ved hvert karakternivå

## Karakterfordeling

%A	%B	%C	%D	%F
20,6	23,5	13,2	13,2	29,4

## Feil etter skiftleder

Viser detaljerte opplysninger for hver skiftleders skift for den viste datoen, så vel som en total karakter for hvert skift



Hvis man klikker på skiftlederens navn (her vist som Skiftleder 1 og Skiftleder 2), vil det åpnes en detaljert rapport for den valgte skiftlederens skift de siste seks månedene. Hvis man klikker på den understrekede datoen, åpnes den detaljerte restaurantrapporten for denne datoen.

Dette er en glimrende informasjonskilde når man skal planlegge en opplæringsøkt i KITCHEN MINDER™.

## Feil etter skiftleder

STARTID	SLUTTID	Skiftleder	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total	Grade
07:00	16:00	Dagskiftleder	1	27	86	114	B
16:00	00:00	Nattskiftleder	72	17	118	207	F

## Manager History

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

## Feil etter periode

Viser antall feil etter feiltype så vel som karakterer for hver periode. Totalen for dagen vises nederst i rapporten



Merk at perioder i denne visningen ikke sammenfaller med periodene som brukes i PC MINDER™-programvaren.

## Feil etter DayPart

Periode	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelse	Total	Grade
6:00am - 10:30am	0	9	25	34	B+
10:30am - 2:00pm	1	13	23	37	B+
2:00pm - 5:00pm	5	7	59	71	C-
5:00pm - 8:00pm	33	5	69	107	F
8:00pm - Close	34	10	28	72	D-
Total	73	44	204	321	

## Feil etter produkt

Viser antall feil etter feiltype og kombinert for hvert produkt. Frokostprodukter vises i Periode 1, mens vanlige menyprodukter vises i Periode 2 og Periode 3.



En annen indikasjon på hvorvidt skiftlederen bruker Periode 3, er Feil etter produkt – Periode 3. Hvis det ikke er oppført noen feil, brukes P3 sannsynligvis ikke.

Feil etter produkt, Daypart 1					Feil etter produkt, Daypart 2					Feil etter produkt, Daypart 3				
Produkt	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total	Produkt	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total	Produkt	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total
Bassag	0	1	8	9	Whoper	0	13	7	33	Whoper	1	0	0	1
Eggs	0	2	1	3	OChef	2	5	7	14	OChef	1	0	0	1
CHTats	0	0	0	0	TCrip	6	3	22	31	Tender	3	0	1	4
Bisc	0	2	0	2	TCrip	5	1	8	14	TCrip	3	0	0	3
Fin21	0	0	0	0	Mush	0	0	0	0	Mush	0	0	0	0
Fin24	0	0	0	0	BrFish	4	5	23	32	BrFish	3	0	0	3
Chis33	0	0	0	0	Total	3	0	6	9	Total	0	0	0	0
Bacon	0	0	0	0	ChxFry	4	0	19	23	ChxFry	0	0	0	0
CH24	0	0	0	0	CHTats	0	0	0	0	CHTats	0	0	0	0
CH25	0	0	0	0	Bisc5	0	0	0	0	Bisc5	0	0	0	0
Potato	0	3	0	3	BrChut	1	1	9	11	BrChut	0	0	1	1
StrEgg	0	1	12	13	XTBurg	3	0	3	6	XTBurg	1	0	0	1
Egg32	0	0	0	0	Burger	16	4	46	65	Burger	1	1	1	3
Total	0	0	0	0	Total	5	1	70	75	Total	0	1	1	2

## Total for daglige feil

Viser detaljerte opplysninger for den valgte restauranten etter dato inntil seks måneder tilbake. Rapporten er svært nyttig for å analysere tendenser i prestasjonene over tid

## Total for daglige feil

Date	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total	Under Standard	På Standard	Utmærket
14-03-2010	73	44	204	321	42,6	13,2	44,1
13-03-2010	55	42	278	375	31,6	19,7	48,7
12-03-2010	6	31	109	146	10,9	7,8	81,3
11-03-2010	49	36	195	280	25	21,3	53,8
10-03-2010	6	30	181	217	13,9	15,3	70,8
09-03-2010	29	12	171	212	20,8	16,7	62,5
08-03-2010	49	35	174	258	16,7	36,1	47,2
07-03-2010	68	31	217	316	38,2	17,6	44,1
06-03-2010	44	39	251	334	30,3	22,4	47,4
05-03-2010	3	27	100	130	4,7	10,9	84,4
04-03-2010	41	29	152	222	15	20	65

## Effektiv opplæring

Hva er hensikten med opplæringsøktene?

- Når de gjennomføres riktig, kan opplæringsøktene medføre positive endringer i restaurantens ytelse og økt tillit til skiftlederen, etterhvert som kunnskapen om og evnen til å oppfylle BURGER KING®s standarder for steking, oppbevaring og kasting, forbedres.

Hva er MUMs ansvarsoppgaver?

- For å kunne gi varige endringer og vedvarende forbedring av KITCHEN MINDER™-prosedyrer må MUM ikke bare være ekspert på KITCHEN MINDER™ og QES™, men også:
  - være i stand til å veilede skiftledere på en effektiv måte
  - bruke de fire trinnene for effektiv opplæring (som vist nedenfor) for å planlegge og gjennomføre effektive KITCHEN MINDER™-opplæringsøkter

Hvor ofte skal det gjennomføres opplæringsøkter?

- Det anbefales at man gjennomfører opplæringsøkter 45 dager etter opplæring på mellomnivå og deretter hvert kvartal for å overvåke prestasjonene

## 4 trinn for effektiv opplæring

1) **Analyser** ...data med QES™ og QES Online™

2) **Analyser** ...mulighetene ved å observere restauranten fra innsiden

3) **Evaluer og prioriter** ...nøkkelfunn fra trinnene 1 og 2

4) **Lær opp** ...for å oppnå bedre kundetilfredshet

## Effektiv opplæring – 4 trinn

### 2 uker før

- Planlegg dato og tidspunkt med restaurantsjefen
- Planlegg 2,5 timer for restaurantbesøket

### 1-2 dager før – omtrent 1 time på MUMs kontor

- Analyser QES Online™s restaurantdata (*Analyser data, QES™ – opplæringstrinn 1*)
- Bruk arbeidsark for datainnsamling (Tillegg) for å organisere data

### Besøksdag – 2,5 timer

- Se over skiftlederstasjonens salgsprognose og skiftlederens bevissthet om anslåtte salg
- Gjennomfør KITCHEN MINDER™s 5-minutterssjekk
- Bruk KITCHEN MINDER™ – MUM-opplæringsverktøy – restaurantsjefens ansvarsoppgaver (*analysere data, foreta observasjoner i restauranten – opplæringstrinn 2*)
  - PC MINDER™ – 15 minutter
  - KITCHEN MINDER™ – 60 minutter
  - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 minutter
- KITCHEN MINDER™-system – MUM-opplæringsplanlegger – 15 minutter (Evaluer og prioriter – opplæringstrinn 3)
- Opplæringsøkt med restaurantsjefen – 30 minutter (Opplæring for forbedret kundetilfredshet – opplæringstrinn 4)

# Planlegging ... for forbedrede KITCHEN MINDER™-prosedyrer

De følgende delene viser trinnene man bruker for å analysere restaurantens og enkeltpersonenes prestasjoner ved å bruke dataene som er tilgjengelige i QES Online™, og observasjoner i restauranten ved hjelp av KITCHEN MINDER™ – MUM-opplæringsverktøy. Bruk arbeidsarket for datainnsamling for å prioritere muligheter til å gi opplæring ved hjelp av KITCHEN MINDER™-systemet – MUM-opplæringsplanlegger.

## TRINN 1: Analyser QES Online™-data



Bruk arbeidsarket i tillegg for å registrere opplysningene du samlet inn fra disse rapportene.



Restaurantene er rangert etter sine poeng Under standard, med den laveste poengsummen øverst.

A) Når du skal starte analysen, ser du på de tre rapportene på hovedsiden til QES Online™-rapporten. Sammenlign restaurantenes prestasjoner med hverandre og med gjennomsnittet. Klikk på nedtrekksboksen øverst på siden for å endre rapportlengden fra 1 til 31 dager, så vel som uken, måneden og året man skal datere rapportene med.

Husk at opplysningene kan eksporteres til Excel, slik at du kan lage dine egne rapporter.

**QES Online™**

Home | Company Info | Products | Tech Support | International | [Kjøp](#) | [Logg inn](#) | [Kontakt](#) | [Kontakt Us: 1.877.ICC.8788](#)

Vis i Excel | 7 dag | Snitt etter BK  
08-03-2010 - 14-03-2010

ID: BK	Under Standard	På Standard	Utmerket
W: W	38,8	24,6	16,6
B: B	44,8	29	26,2
H: H	38,7	22,6	38,7
K: K	23,9	28,1	56,1
P: P	9	16,9	74,1
O: O	8,2	14,8	77
R: R	4,4	7,5	88,2
Gjennomsnitt	26,4	19,9	54,7

Vis i Excel | Daglig snittprosent av tiden etter BK  
Und: std, På std, Utmerk.

Dag	W	B	H	K	O	P	Under Standard	På Standard	Utmerket
14.03.2010	-	-	50,7	50	15,2	-	1,9	31,6	15,6
11.03.2010	57,6	63,2	47,1	39,7	14,9	11,4	1,7	31,3	20,7
12.03.2010	65,7	61,1	-	3,7	8,7	21,6	16,8	26,8	11,9
11.03.2010	60,2	30,4	30,1	24,6	6,7	1,4	10,9	24	21,2
08.03.2010	60,3	20,6	24,3	6,7	14,8	1,4	7,4	19,1	19,3
09.03.2010	52,9	55,6	45,9	18,9	13,8	6,8	3,7	27,6	18,6
08.03.2010	60	43,2	35,1	18,9	4,3	6,7	3,6	26	22,1

Vis i Excel | Ukentlig snittprosent av tiden etter BK  
Und: std, På std, Utmerk.

Uke	W	B	H	K	O	P	Under Standard	På Standard	Utmerket
12.03.2010	63	52,6	37,3	23,4	6,6	7	5,4	27,9	17,8
05.03.2010	65,4	36,2	33,4	19,4	17,9	17,4	9,4	30	15,8
26.02.2010	63,7	50,9	43,4	19,2	20,1	17,2	16	34,5	16,7
19.02.2010	31,1	61,2	37,4	16,5	22,4	9,2	3,9	26	15,8
12.02.2010	24,1	41,6	34,5	20,4	42,8	8,9	3,9	24,7	16,2
05.02.2010	20,2	69,2	36,3	13	43,3	8,1	7,8	26,9	17,7
29.01.2010	24,1	44,8	34,6	18,4	41,7	16,2	4,2	24,7	15,8
22.01.2010	31,6	54,1	24,7	18,3	36,7	26,3	4,9	26,3	16,9
15.01.2010	15,7	51,8	28,3	14,4	39	25,7	11	26,4	16,2
08.01.2010	20,9	60,4	24,2	15,7	48,1	13,8	7,5	23,4	16,7
01.01.2010	20,3	73,6	28,5	11,8	53,8	9,9	13,6	26,9	14,6
25.12.2009	31,8	63,8	29,5	24,2	50,4	15,1	20,1	32,9	16,6

B) For å få tilgang til opplysningene om en bestemt restaurant klikker du på restaurantnummeret, som er understreket.

Merk: Restaurantnumrene er endret til bokstaver i denne rapporten for å skjule restaurantens identitet.

Vis i Excel | 7 dag | Snitt etter BK  
18-06-2009 - 24-06-2009

ID: BK	Under Standard	På Standard	Utmerket
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
Gjennomsnitt	27,6	12,6	59,8

23-06-2009

Vurdering: **Under standard**

Forecast Selected: 06:03

Endring av periode: 10:18 (1=&gt;2)

## Karakterer hvert 15. minutt

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	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	B	C	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	

## Karakterfordeling

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

C) Start analysen ved å gjøre notater på arbeidsarket.

I dette eksemplet anmerkes det at restauranten ble rangert som Under standard fordi de hadde én D i løpet av en 15-minuttersperiode.

Legg så merke til at restauranten ikke sendte prognosen før kl. 06.03. Hvis man sender prognosen til KITCHEN MINDER™-systemet etter at restauranten er åpnet eller etter en planlagt omstilling, vil det medføre karakteren F helt til prognosen er sendt.

Legg også merke til at denne restauranten ikke brukte Periode 3. Hvis man hadde brukt Periode 3, ville det ha vært en oppføring over endringstidspunktet og tidspunktet da restauranten endret periode, til høyre for den gjeldende informasjonen.

Noter karakterfordelingen.

## Feil etter skiftleder

STARTID	SLUTTID	Skiftleder	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total	Grade
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34	A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30	A

Noter typene feil og når de fant sted i rapporten Feil etter skiftleder. Målet er ikke null feil. Med mindre det forbyes av lokale forskrifter, skal skiftlederne føres opp med fullt navn for å diagnostisere hver enkelt skiftleders prestasjoner.

## Feil etter DayPart

Periode	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelse	Total	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-
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>64</b>	

Rapporten Feil etter periode viser feilene som er begått i hver periode og kan bidra til å identifisere en forbedringsmulighet i en bestemt periode eller i alle periodene. Den kan også brukes sammen med rapporten Feil etter produkt for å skaffe mer informasjon.

## Feil etter produkt, Daypart 1

Produkt	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total
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
Cgnill	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tcrisp	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
Tcrisp	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
Cgnill	0	0	0	0

## Feil etter produkt, Daypart 2

Produkt	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total
Burger	1	4	0	5
Or Chk	0	1	0	1
Tender	2	1	1	4
Whpr	0	4	0	4
Tcrisp	2	2	0	4
Fish	3	1	0	4
Cgnill	0	1	0	1
CHSTOT	2	2	0	4
SPCHKN	0	1	0	1
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	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
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>45</b>

## Feil etter produkt, Daypart 3

Produkt	Oppbevaringstid	Stekt for mye	Forsinkelser	Total
Burger	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Cgnill	0	0	0	0
CHSTOT	0	0	0	0
SPCHKN	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	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
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Når man er ferdig med å analysere dataene på dette arket, kan man velge flere dager og fullføre den samme analysen, og fokusere på eventuelle tendenser over tid. Bruk arbeidsarket for å holde deg organisert. Legg QES™-datablader, tomme opplæringsverktøy og MUM-opplæringsplanlegger i en filmappe. Nå er du klar til å besøke restauranten om et par dager.

## TRINN 2: Analyser forbedringsmulighetene ved hjelp av observasjoner fra innsiden av restauranten

Innled restaurantbesøket ved å se over skiftlederstasjonens salgsprognose og vurdere skiftlederens bevissthet på anslåtte salg. Gjennomfør KITCHEN MINDER™s 5-minutterssjekk. Sørg for å registrere observasjonene på arbeidsarket med QES™ Online-analysen.

**KITCHEN MINDER™**  
5-minutterssjekk

Sjekk følgende på KITCHEN MINDER™

**Velg Produktstatus-knappen:**

A. Er klokkeslettet riktig?  
Hvis ikke velger Meny-knappen og ruller med piltastene for å merke Angi klokkeslett. Trykk inn Velg-tasten. Bruk piltastene for å endre verdier, og Velg for å hoppe til neste innstilling. Bruk funksjonstasten Angi klokkeslett når du er ferdig.

B. Er salgsprognosen riktig?  
Sammenlign gjeldende halvtimessalg på skjermen med salget i skiftlederens stasjon. Sjekk prognosen som er i bruk, ved å velge Meny-knappen, og vis deretter datoen på skjermen.

C. Er økningen/reduksjonen i salgsnivået riktig?  
Skiftlederen må fordere alt annet enn verdien 000. Hvis du vil foreta en korrigering, velger du Salgsnivå-tasten, bruker piltastene for å øke/reducere med 5 % om gangen, og bruker deretter Velg-tasten for å lagre endringene.

D. Er Periode-innstillingen riktig?  
Bruk Periode-tasten for å endre denne innstillingen

**Menu**  
Adjust Sales Level  
Program Product Mix  
Product Location  
Product Status  
Current Forecast Tue 10:30

**Product Status: COOK >02:21 PM**  
> Cook 08 Whop

✓ L 2 1/2 hr\$ 88 +000 DP2 Bud Off

**KITCHEN MINDER™**  
Arbeidsark for datainnsamling

QES™ Online-dataobservasjoner

Observasjoner til MUM-opplæringsverktøy

Gjennomfør deretter KITCHEN MINDER™ – MUM-opplæringsverktøy med restaurantsjefen. Gjør observasjoner sammen og bruk denne anledningen til å sjekke skiftlederens kunnskaper. Det vil ta litt lenger enn 1,5 time å fullføre gjennomgangen av PC MINDER™-programmet, KITCHEN MINDER™-systemet og QUALITY EVALUATION SYSTEM™.

Nå kan du overføre nei-ene (forbedringsmulighetene) i MUM-opplæringsverktøy til den høyre kolonnen i arbeidsarket for datainnsamling.

**KITCHEN MINDER™ – MUM-opplæringsverktøy**  
Restaurantsjefens ansvarsområder

Gå til QES™ nettstedet ([www.qes.com](http://www.qes.com)) for besøk for å se over viktige forbedringsmuligheter i restauranten. Forsettlig dag om et restaurantens kalender. Gå gjennom kalenderen for Periode 1, Periode 2 og Periode 3. Forsettlig dag om et prognosens leasetil rett tid hver dag. Skriv ut rapporten som vil være nyttige og bli til opplæringsnotat.

PC MINDER™		
SPØRSMÅL	SVAR	KRAV
1. Er klokkeslettet riktig?	PC MINDER™	1. Klikk på angrepsknappen. Oversett for skiftlederen. Velg Velg for Meny-knappen og deretter Angi klokkeslett. Se over alle innstillinger, og sørg for at det er korrekt og i alle bokstaver som vises. Velg Lagre når du er ferdig. Velg deretter Meny for å velge. Velg Endre klokkeslettene, gjør eventuelle endringer, og lagre dem.
2. Er alle produktene som vises fra POS-tellen, riktige?	PC MINDER™	2. Klikk på angrepsknappen. Produktene: Sørg for at alle produkter i både Periode 1 og Periode 2 har informasjon i kolonnen PLS-produktnavn. Hvis det mangler informasjon i kolonnen PLS-produktnavn, se nærmere på det angrepsknappen og trykk på alle produkter. Velg Velg for Meny-knappen. Velg Lagre når du er ferdig. Velg Endre klokkeslettene, gjør eventuelle endringer, og lagre dem.
3. Er produktene programmet med riktig oppdateringsdato, skiftleder og data for måltidsnivå og måltidsnivå per periode?	PC MINDER™	3. Klikk på angrepsknappen. Produktene: Kontrollér at alle oppdateringer for hver av produktene er riktige i både Periode 1 og Periode 2. Innstillinger for måltidsnivå per periode og Oppdateringsdato for alle produkter som vises fra POS-tellen. Velg Lagre når du er ferdig. Velg Endre klokkeslettene, gjør eventuelle endringer, og lagre dem.
4. Er det tilstede produktene og er produktene riktig for alle produkter?	PC MINDER™	4. Velg en produktstatusangrepsknappen på KITCHEN MINDER™ for å sikre at alle produkter har informasjon i KITCHEN MINDER™. Velg Lagre når du er ferdig. Velg Endre klokkeslettene, gjør eventuelle endringer, og lagre dem.
5. Kontrollér at det er riktig programmet.	PC MINDER™	5. Klikk på angrepsknappen. Produktene: Kontrollér at alle oppdateringer for hver av produktene er riktige i både Periode 1 og Periode 2. Innstillinger for måltidsnivå per periode og Oppdateringsdato for alle produkter som vises fra POS-tellen. Velg Lagre når du er ferdig. Velg Endre klokkeslettene, gjør eventuelle endringer, og lagre dem.
6. Kontrollér at det er riktig programmet.	PC MINDER™	6. Klikk på angrepsknappen. Produktene: Kontrollér at alle oppdateringer for hver av produktene er riktige i både Periode 1 og Periode 2. Innstillinger for måltidsnivå per periode og Oppdateringsdato for alle produkter som vises fra POS-tellen. Velg Lagre når du er ferdig. Velg Endre klokkeslettene, gjør eventuelle endringer, og lagre dem.

**MERKNADER**

**KITCHEN MINDER™**  
Arbeidsark for datainnsamling

QES™ Online-dataobservasjoner

Observasjoner til MUM-opplæringsverktøy

Be restaurantsjefen åpne QES™ og skrive ut arkene fra samme dag som allerede er analysert, slik at han/hun vil kunne se på dataene. Forsikre deg deretter om at han/hun vet hvordan man analyserer restaurantdata.

### TRINN 3: Evaluer og prioriter

Bruk dataene som er samlet inn av QES Online™, elementene som er merket Nei fra MUM-opplæringsverktøy, og dine observasjoner (alle på det fullførte arbeidsarket), og før opp mulighetene i del 1 og 2 av MUM-opplæringsplanlegger. Finn de punktene som vil ha størst positiv virkning på produktkvaliteten og den generelle kundetilfredsheten hvis de rettes opp.

KITCHEN MINDER™-system – MUM-opplæringsplanlegger	
Veileder (MUM) _____	Dato for opplæringsøkt _____
Opplæringssemne _____	Tidspunkt _____
Elev _____	Sted _____
Opplæringsøkt	
<b>1 Formål – hva er forbedringsmuligheten?</b> (oppgi bakgrunnsinformasjon/rapporter) (legg ved kopier)	<b>2 Hvilke resultater forventes?</b> (Be om hjelp til å rette opp forbedringsmuligheten)
Fø opp ikke mer enn tre prioriterte forbedringsmuligheter fra arbeidsarket for datainnsamling. Legg ved eventuell dokumentasjon	Fø opp forventet resultat for hvert forbedringsmuligheter når disse er rettet opp.
<b>3 Hva skyldes dette?</b> Finn den grunnleggende årsaken til problemene som er identifisert.	<b>4 Hvilke mulige løsninger finnes for å rette opp denne forbedringsmuligheten?</b> Fø opp alle mulige løsninger her.
<b>5 Hvilket konkret tiltak vil treffes av?</b> Fø opp alle tiltak som MUM og RGM er blitt enige om.	<b>6 Avtalt(e) oppfølgingsdato(er)</b> Fø opp alle oppfølgingsdatoer for hver taktikk her.
<b>Samtalemerknader</b>	<b>Oppfølgingsnotater</b>
<b>Resultat</b>	

## TRINN 4: Opplæring for forbedrede KITCHEN MINDER™-prosedyrer

Delene 3 til og med 6 er fullført som en del av opplæringsøkten. Når mulighetene er oppført, kan du følge prosedyren trinn for trinn og stille spørsmål til restaurantsjefen samt innhente hans/hennes synspunkter på hvordan man bør rette opp forbedringsmulighetene.

Forsøke å gi skiftlederen støtte ut fra hvilke aktiviteter som er involvert. Restaurantsjefen vil kanskje velge å gi mer opplæring til skiftlederen ved hjelp av KITCHEN MINDER™-opplæringsveiledningen på mellomnivå. Støtterollen kan innebære å besøke restauranten og følge opp fremdriften.

Bruk disse boksene til å registrere øktsnotatene og å følge opp. Hold alt samlet på ett sted for å forenkle organiseringen.

Når restaurantsjefen har rettet opp forbedringsmulighetene, bør du anerkjenne prestasjonen og gå gjennom den opprinnelige planen for å se om det finnes andre forbedringsmuligheter å ta hånd om. Opprett i så fall en ny opplæringsplanlegger eller begynn hele prosessen forfra.

## **Tillegg**

**MUM-opplæringsverktøy**

**KITCHEN MINDER™-arbeidsark for datainnsamling**

**MUM-opplæringsplanlegger**