

KITCHEN MINDER™

Self-Study 가이드북



고급 레벨

매장 상위 책임자용



목차



고급 KITCHEN MINDER™ Self-Study Guide

| | |
|-------------------------------------|----|
| 아이콘..... | 3 |
| 개요..... | 3 |
| 데이 파트 3..... | 4 |
| 팬당 최대 개수..... | 8 |
| 문제 해결..... | 10 |
| QES Online™ 액세스..... | 15 |
| QES Online™ 탐색..... | 17 |
| QES Online™ 액세스 - 매장 레벨 상세 보고서..... | 19 |
| 효과적인 코칭 – 4 단계..... | 21 |
| 개선된 KITCHEN MINDER™ 운영을 위한 계획..... | 23 |
| MUM KITCHEN MINDER™ 코칭 계획표..... | 26 |
| 부록..... | 27 |



KITCHEN MINDER™

고급 운영



아이콘 - 다음은 본 가이드에 공통적으로 사용되는 아이콘들입니다



정보



팁



컴퓨터



키보드



KITCHEN MINDER™ 고급 운영 Self-Study Guide 개요

- KITCHEN MINDER™ 고급 운영 Self-Study Guide 는 매장 상위 책임자를 위한 교육 자료입니다. 이 가이드에는 리더가 고객 만족의 개선을 목표로 팀원, 입문 및 중급 KITCHEN MINDER™ 교육과 연계하여 적절한 KITCHEN MINDER™ 운영 절차를 지도함에 있어 도움이 될 단계별 절차와 정보가 수록되어 있습니다.
- 이 가이드에는 KITCHEN MINDER™ 설정을 사용자 정의함으로써 서비스 속도 목표의 달성을 지원하고 폐기량을 관리하는 방법에 관한 정보가 수록되어 있습니다. 또한 이 가이드에는 QES Online™에 액세스하여 지역 데이터 및 개별 매장의 성과를 조회하는 방법이 설명되어 있습니다. 아울러 이 가이드에는 효과적인 코칭 계획의 수립을 위해 MUM 코칭 도구 및 MUM 코칭 가이드와 같은 도구를 이용해 데이터를 분석하고 우선 순위를 매기는 방법에 대한 정보가 담겨 있습니다.
- 그 외에도, 이 가이드에는 KITCHEN MINDER™ 시스템 장치의 프로그래밍 및 QES™ 데이터와 관련된 도움을 얻을 수 있는 리소스가 표시되어 있습니다. KITCHEN MINDER™ 장비 핵심 가이드(EEG)는 모든 KITCHEN MINDER™ 시스템 사용자가 활용할 수 있는 훌륭한 도구입니다. 이 가이드에는 관리 팀이 모든 시스템의 기능을 활용하고 공통적인 문제의 해결 방침을 제시하는데 있어 도움이 될 몇 가지의 구성 요소가 포함되어 있습니다.

데이 파트 3

데이 파트 3의 사용법을 마스터하면 매출이 저조한 시간대에 발생하는 폐기량을 최소화하고 보다 나은 품질의 제품을 조리할 수 있습니다. 데이 파트 3을 사용하기 위해서는 어떤 품목을 주문에 따라 조리할 것이며 어느 시간대에 데이 파트 3을 사용할 것인지에 대해 MUM의 승인을 받아야 합니다. 매니저는 데이 파트 3을 사용함으로써 일부 제품을 주문에 따라 조리하도록 할 수 있으며, 이렇게 함으로써 판매가 부진한 제품에서 발생하는 폐기량의 양을 최소화할 수 있습니다. 데이 파트 3은 특정 30분 시간대의 세일즈가 하루의 나머지 시간대에 비해 크게 적을 때 매니저가 선택할 수 있습니다. 데이 파트 3을 적절히 사용하면 부진한 판매로 인해 폐기될 수도 있는 제품을 조리하라는 지침이 KITCHEN MINDER™에 표시되지 않기 때문에 KITCHEN MINDER™ 시스템에 대한 팀원들의 신뢰가 높아집니다.

데이 파트 3의 사용을 고려해야 할 시간대:

- 저녁 시간 이후 고객의 발길이 뜸할 때
- 간식 데이 파트 도중 30분 시간대의 세일즈가 지정된 액수 아래로 줄어든 때
- 데이 파트 1 종료 시점부터 점심 피크 시간 시작 시점까지
 - 데이 파트 3을 점심 시작 시점부터 45분간 사용하는 일부 매니저의 경우 불필요한 폐기량이 줄어드는 것을 이미 경험하고 있습니다(특히 스페셜티 보드 품목의 경우). 이 시간대에 데이 파트 3을 사용하면 오전 11시 전에 낭비되는 품목을 주문에 따라 조리할 수 있습니다. 어떤 제품을 상시 출당할 것이며 또 어떤 제품을 주문에 따라 조리할 것인지를 결정할 때 팀원들이 참여하도록 한다면 MUM이 최선의 결정을 내리는데 많은 도움이 될 것입니다. 그 외에 고려되어야 할 요소는 다음과 같습니다.

제품 조리 시간 – 제품의 조리 시간이 서비스 속도 기준보다 더 긴가?

제품 출당 타임 – 출당 타임이 짧은 제품일수록 매출이 부진한 시간대에 폐기량에 나쁜 영향을 미칠 수 있음

제품 비용 – 잠재적 폐기량의 비용과 서비스 속도(SOS)에 미치는 부정적 영향을 비교 평가

각 매장은 매장의 제품 믹스 동향에 기초하여 개별적으로 평가를 받아야 합니다. 일단 목요일(평균적인 날)과 주중 판매가 저조한 날의 제품 믹스 보고서를 검토합니다. 가장 많이 판매되는 PHU 품목에 표시를 한 후, 각 제품의 조리 시간, 출당 타임 및 비용을 메모합니다. 그런 다음, 오후 8시에 제품 믹스 보고서를 출력하고 이어 영업 종료 시점에 다시 한 번 보고서를 출력하여 해당 매장에서 오후 8시부터 영업 종료시까지 실제로 어떤 제품이 가장 많이 판매되었는지를 확인합니다. 만일 제품의 판매량이 많고 조리 시간이 길다면 주문에 따라 조리하는 방법이 권장되지 않습니다. 반면, 앞서 말한 시간대에 판매된 제품의 양이 매우 적고 조리 시간이 짧다면 주문에 따라 조리를 하기에 좋은 제품이라 할 수 있습니다. 처음에는 이 과정에서 시행착오가 있을 수도 있습니다. 또한 폐기량을 매일 엄격하게 모니터링해야 합니다. 주문에 따라 조리하기에 적합한 제품이 식별될 때까지 위의 프로세스를 필요한 만큼 반복합니다.

다음 제품은 주문에 따라 조리할 품목으로 권장되지 않는 것들입니다.

- WHOPPER® 패티
- 버거 패티
- 스테이크하우스 패티
- TENDERCRISP® 패티
- 오리지날 치킨 패티

각 매장의 요구 사항은 판매량 및 제품 믹스에 따라 다를 것이므로 그에 따라 조정을 해야 합니다.



**주문에 따라 제품을 조리하는 결정은 MUM
및/또는 프랜차이지의 지침에 따라야 합니다.**

PC MINDER™ 프로그램을 이용한 데이 파트 3 의 설정

제품이 KITCHEN MINDER™ 화면에 표시되도록 하려면 PC MINDER™ 소프트웨어의 PHU 프로그래밍 탭에서 프로그래밍 작업을 실시하여 통신이 연결되어 있고 번호가 부여된 PHU 중 하나에 제품을 할당해야 합니다(PHU의 식별 및 번호 부여에 관한 내용은 KITCHEN MINDER™ EEG 12 페이지의 제품 위치 테스트 부분을 참조하십시오). PC MINDER™ 소프트웨어에서 사용되는 데이 파트는 모두 3 가지입니다. 아침 메뉴 제품은 데이 파트 1 에 프로그래밍됩니다. PHU 에 보관되거나 FLEXI-TIMER™에 의해 시간이 추적되는 모든 일반 메뉴는 데이 파트 2 에 프로그래밍되며, 반드시 PC MINDER™ 소프트웨어의 PHU 프로그래밍 탭에서 프로그래밍 작업을 통해 PHU 에 할당되어야 합니다. 주문에 따라 조리되는 모든 일반 메뉴 품목은 데이 파트 3 에 프로그래밍됩니다.

데이 파트 2 는 데이 파트 2 가 표시될 때까지 "데이 파트" 버튼을 클릭해야 화면에 표시됩니다. 모든 점심 메뉴 제품이 데이 파트 2 에 프로그래밍된 후 다음 절차를 완료하십시오.

PHU 프로그래밍 탭에서 다음 작업을 수행합니다.

- 1 단계:** "데이 파트(Day Part)" 버튼을 클릭하여 데이 파트 2 가 표시되도록 한 후 데이 파트 2 의 PHU 팬 할당 상황이 정확한지를 확인합니다
- 2 단계:** 상단 메뉴에서 "도구(Tools)"를 선택합니다
- 3 단계:** "DP2 구성을 DP3 으로 복사(Copy DP2 configuration to DP3)"를 선택합니다

위의 단계를 실행하면 데이 파트 2 의 제품이 데이 파트 3 페이지의 동일 위치로 옮겨집니다.

데이 파트 3 은 KITCHEN MINDER™ 장비 핵심 가이드(EEG) 4 페이지 섹션 G 에 설명된 PC MINDER™ 소프트웨어를 통해 설정됩니다.



참고: PHU 를 프로그래밍할 때에는 주문에 따라 조리되는 스페셜티 제품을 스페셜티 보드 상의 동일 PHU 에 할당해야 합니다. 데이 파트를 3 으로 변경할 때 이 PHU 는 비어 있을 것이므로 장치의 전원을 끌 수 있습니다.

PC Minder KitchenMinder950201Sun

File Forecast **2** gs Tools Help

Manager's Schedule

Program PHU - View

What Do I Do Now **1**

Main

| | |
|----------------|----------------|
| Burger 60 7 | Burger 60 7 |
| WHPR 45 7 | WHPR 45 7 |

Specialty

| | |
|----------------|--------------|
| LTOTS 120 3 | Fish 45 5 |
| LTOTS 120 3 | Fish 45 5 |

Other

PHU 1

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 2

| | | |
|------------|-----------------|----------------|
| XT 60 6 | Mac&Ch 120 1 | TGrill 60 7 |
| XT 60 6 | Mac&Ch 120 1 | TGrill 60 7 |

PHU 3

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 4

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 5

| | | |
|----------------|----------------|----------------|
| Tender 30 4 | Tender 30 4 | SpcyCC 30 4 |
| Tender 30 4 | Tender 30 4 | SpcyCC 30 4 |

PHU 6

| | | | |
|----------------|---------------|---------------|---------------|
| ChkFry 60 4 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| ChkFry 60 4 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 7

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 8

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 9

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

Tools

- Trace ignore files
- Edit ignore files
- Clear PHU
- Clear all PHU
- Select PHU to copy
- Select PHU to paste
- Copy DP2 configuration to DP3 **3****
- Edit Manager Names
- Edit Store Hours
- Copy Today's Schedule to Day(s)
- Go to Date
- Minder Mode
- Get Forecast
- Device Upgrades
- Run Cmd Line
- Communication Test

Product Settings Program PHU Send To Kitchen Minder

데이 파트 2와 3은 하루에 두 번 이상 전환할 수 있습니다. 데이 파트 3은 반드시 매출 예측을 검토한 후에 주의하여 사용해야 합니다.

데이 파트 2 와 3 은 하루에 두 번 이상 전환할 수 있습니다. 데이 파트 3 은 반드시 매출 예측을 검토한 후에 주의하여 사용해야 합니다.

What Do I Do Now **4**

Main

| | |
|----------------|----------------|
| Burger 60 7 | Burger 60 7 |
| WHPR 45 7 | WHPR 45 7 |

Specialty

| | |
|----------------|--------------|
| LTOTS 120 3 | Fish 45 5 |
| LTOTS 120 3 | Fish 45 5 |

Clear PHU
Clear all PHU
Select PHU to copy
Select PHU to paste
Copy DP2 configuration to DP3
Edit Manager Names
Edit Store Hours
Copy Today's Schedule to Day(s)
Go to Date
Minder Mode
Get Forecast
Device Upgrades
Run Cmdn Line
Communication Test

PHU 2

| | | |
|------------|-----------------|----------------|
| XT 60 6 | Mac&Ch 120 1 | TGrill 60 7 |
| XT 60 6 | Mac&Ch 120 1 | TGrill 60 7 |

PHU 3

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 5

| | | |
|----------------|----------------|----------------|
| Tender 30 4 | Tender 30 4 | SpCyCC 30 4 |
| Tender 30 4 | Tender 30 4 | SpCyCC 30 4 |

PHU 6

| | | | |
|----------------|---------------|---------------|---------------|
| ChkFry 60 4 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| ChkFry 60 4 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

End To Kitchen Minder **6**

KITCHEN MINDER™에 제품을 표시하려면 우선 제품이 PHU 에 프로그래밍되어 있어야 합니다. 주문에 따라 조리되는 제품은 제품을 클릭하고 제품난을 "없음(None)"으로 변경하여 PHU 디스플레이의 데이 파트 3 에서 삭제 처리해야 합니다.

4 단계: "데이 파트(Day Part)" 버튼을 이용해 데이 파트 3 을 멈춥니다

5 단계: KITCHEN MINDER™에 의해 예측되어서는 안 될 제품(들)을 선택하고 제품난을 "없음(None)"으로 변경합니다

5

Main

PHU 1

| | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Burger 60 7 | Burger 60 7 | OChkn 45 3 | OChkn 45 3 |
| WHPR 45 7 | WHPR 45 7 | Tender 30 4 | Tender 30 4 |

PHU 2

| | | | |
|----------------|---------------|---------------|---------------|
| TCrisp 30 6 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| TCrisp 30 6 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 3

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

Specialty

PHU 4

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 5

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |

PHU 6

| | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |
| -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 | -none- 0 0 |



중요! - PHU 에 홀딩된 제품을 새 데이 파트로 이동하더라도 제품을 새 데이 파트의 다른 팬으로 이동하는 경우에만 현재의 홀딩 타임 정보가 상실됩니다. 따라서 가능하다면 어떤 데이 파트에서든 제품을 같은 위치에 보관하도록 해야 합니다. 2 팬 교체는 반드시 어느 데이 파트에서든 그대로 유지되어야 한다는 것을 잊지 마십시오.

데이 파트 3 의 사용



데이 파트 3 은 담당 매니저에 의해 수작업으로 활성화됩니다. KITCHEN MINDER™에서 "Daypart" 버튼을 누릅니다. "화살표" 버튼을 이용해 화면에 표시된 번호를 바꿔 데이 파트 1, 2, 3 을 전환합니다. "Daypart" 버튼을 다시 눌러 변경 사항을 확정합니다.



데이 파트 2 와 3 을 매번 전환할 때마다 이 메시지가 표시됩니다.



데이 파트 3 을 사용하는 경우, 매번의 후속 방문 시마다 매장 팀의 성과를 확인하십시오. 폐기량과 잠재적 에러가 시간이 경과함에 따라 점진적으로 감소해야 합니다. 경우에 따라 주문에 따라 조리되는 제품의 목록을 조정해야 할 수도 있습니다. 대부분의 경우 결과의 모니터링을 위해 약 30 일 정도가 소요됩니다. 폐기량 및 서비스 속도에 대한 영향을 파악한 후 필요에 따라 데이 파트 3 설정을 조정하십시오.

데이 파트 3 의 사용

PC MINDER™에서 설정된 팬당 최대 개수를 사후에 점검하는 것은 매우 중요한 일입니다. 이 설정을 개별 매장에 따라 사용자 정의하는 방법에 대한 지침은 **중급 레벨 교육 교재 35** 페이지에 설명되어 있습니다. 다음은 이 중요한 주제에 대한 요약 리뷰입니다.

KITCHEN MINDER™ 시스템은 임의의 시점에 **PHU** 팬에 얼마나 많은 양의 패티가 홀딩되어 있는지를 모니터링하지 않습니다. 이 시스템은 **PHU** 타이머 바를 모니터링하여 필요한 양을 계산하고 제품에 할당된 **PHU** 팬이 사용되고 있는지 여부를 파악합니다. 따라서 필요한 팬의 수가 한 개 이하일 경우 **KITCHEN MINDER™**는 팀원이 **PHU** 팬에 들어 있는 마지막 제품을 비우고 타이머 바 등을 누를 때까지 더 많은 제품을 조리하라는 지침을 표시하지 않습니다. 해당 제품이 무엇이든 이러한 상황이 발생할 경우에 취해야 할 최선의 행동은 그 제품이 자주 판매되는 품목(**WHOPPER®** 패티 등)인지 아니면 자주 판매되지 않는 품목(**TENDERGRILL®** 휠레, 휘시 등)인지에 따라 달라집니다.

우선 두 번째 상황, 즉 모든 데이 파트에서 자주 판매되지 않는 제품의 경우를 검토해 보겠습니다.

어느 매장에서 **BK BIG FISH®** 샌드위치가 불과 몇 개밖에 팔리지 않고 있으며, 결과적으로 **KITCHEN MINDER™**에 더 많은 양을 조리하라는 지침이 표시되기도 전에 제품이 소진되는 상황이 벌어지고 있다고 가정하겠습니다. 이 문제는 보통 혼잡한 점심 시간에 발생하며, 서비스 속도와 관련된 문제를 일으킵니다.

현재 휘시 패티의 팬당 최대 개수 설정은 **6**으로 구성되어 있습니다. 이 매장의 경우 점심 시간 중에는 한 번에 **3**개 넘는 패티를 홀딩하지 않습니다. 만일 이 매장의 팬당 최대 개수 설정을 **2**로 줄이면 **KITCHEN MINDER™**는 휘시 세 개가 필요한 상황에서 휘시 **2**개를 조리하라는 지침과 휘시 **1**개를 조리하라는 지침을 따로따로 내리게 됩니다. 따라서 한 개의 팬이 비워지더라도 다른 팬이 백업 역할을 합니다. 즉, 지침에 따라 제품을 더 조리하여 판매된 제품을 교체하면 됩니다. 팬당 최대 개수가 **6**일 경우 **KITCHEN MINDER™**



운영자는 팬당 최대 개수 설정을 이용해 팬에 넣을 수 있는 최대 개수를 줄임으로써 **KITCHEN MINDER™**가 더 적은 양을 더 자주 조리하도록 강제할 수 있습니다. 이 기능은 자주 판매되지 않는 스페셜티 및 아침 메뉴 제품에 대해 가장 많이 사용되어야 합니다.



팬당 최대 개수의 시작점을 결정하려면 전형적으로 바쁜 **30**분 시간대에 해당 제품에 필요한 패티의 최대 개수를 계산한 후 그 숫자를 현재 홀딩하도록 프로그래밍된 팬의 개수로 나누면 됩니다. 만일 이 숫자가 팬당 최대 개수 **OPS** 기준을 초과하더라도 이 숫자를 줄여서는 안 됩니다. 만일 숫자가 **OPS** 기준보다 낮을 경우에는 이 숫자가 시작점이 됩니다.

조정을 하기 전에 확인해야 할 사항:

매장의 팀원들이 타이머 바를 올바르게 사용하고 있는지 100% 확신할 수 있습니까?

만일 팀원들이 타이머 바 등을 필요한 시점에 켜고 끄지 않을 경우, **KITCHEN MINDER™**가 비어 있는 팬을 가득 채워진 팬으로 잘못 계산할 수 있습니다.

제품의 홀딩 타임과 조리 시간은 어느 정도입니까?

제품의 조리 시간이 매우 짧을 경우, 제품이 소진되더라도 금방 만들어 내면 되므로 조정이 필요하지 않습니다. 제품의 조리 시간이 매우 길 경우, 그와는 반대의 논리가 적용됩니다(비스킷의 경우가 좋은 예입니다). 만일 팬당 최대 개수가 **18**로 설정되어 있고 매 **30**분마다 필요한 비스킷의 양이 **6**개 또는 **8**개라면 **KITCHEN MINDER™**에 더 조리를 하라는 지침이 표시되기도 전에 항상 팬이 비워질 것입니다. 만일 팬당 최대 개수가 **4**로 설정되어 있고 필요한 양이 **8**개라면 **KITCHEN MINDER™**에 "비스킷 **4**개 조리" 및 "비스킷 **4**개 조리"라는 지침이 표시될 것입니다. 매장은 **4**개 들어 팬 **2**개를 유지해야 하며, 다른 팬들이 사용 중일 경우에 대비한 백업용 팬을 준비해야 합니다.

결론으로, PHU의 용량은 얼마나 됩니까?

팬당 최대 개수 수치를 줄일 경우, 제품 팬을 추가로 프로그래밍함으로써 제품의 홀딩 타임이 경과하기 전에 제품이 모두 소진되는 상황을 방지할 수 있습니다. 예를 들어, **TENDERCRISP®** 휠레 **1**개 또는 **2**개 들어 팬 **3**개를 사용하는 것이 **3**개 들어 팬 **2**개를 사용하는 것 보다 낫습니다. 조리 시간이 매우 긴 제품의 경우, **2**개의 **PHU** 팬으로는 충분하지 못할 수 있습니다. 이러한 경우 **PHU** 팬을 하나 더 할당하면 현재 발생하고 있는 문제를 해결할 수 있습니다.

중요한 점은 피크 시간대에 다른 제품에 사용되지 않는 여분의 팬을 사용해야 한다는 것입니다.

PC Minder KitchenMinder090201Sun

File Forecast Settings Tools Help

Manager's Schedule Product Mix Half Hour Sales Product Settings Program PHU Send To Kitchen Minder

Product Mix

What Do I Do Now Day Part 2

| MINDER NAME | PATTIES/\$ | MAX/PAN | MIN/PAN | HOLD TIME | COOK TIME | PANS PGMED | PEAK PANS | START IN DP1 | BUDDY |
|-------------|------------|---------|---------|-----------|-----------|------------|-----------|--------------|-------|
| ChkFry | 45 | 24 | 6 | 60 | 4 | 2 | 2 | | |
| WHPR | 36 | 9 | 0 | 45 | 3 | 2 | 3 | | |
| Burger | 93 | 12 | 0 | 60 | 3 | 2 | 7 | | |
| OChkn | 7 | 6 | 0 | 60 | 4 | 5 | 2 | | |
| Fish | 3 | 6 | 0 | 30 | 5 | 3 | 2 | | |
| TCrisp | 4 | 3 | 0 | 30 | 6 | 4 | 2 | | |
| LTOTS | 29 | 24 | 6 | 120 | 3 | 2 | 2 | | |
| Chili | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| STKBRG | 8 | 6 | 0 | 60 | 6 | 2 | 2 | | |
| Mac&Ch | 2 | 3 | 0 | 120 | 1 | 0 | 2 | | |
| XT | 0 | 6 | 0 | 60 | 6 | 0 | 2 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Tender | 66 | 24 | 4 | 30 | 3 | 6 | 2 | | |
| Fish | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| SpicyCC | 5 | 8 | 0 | 30 | 3 | 2 | 2 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| TGrill | 2 | 8 | 0 | 60 | 6 | 0 | 2 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

제품의 팬당 최대 개수 설정을 변경하려면 우선 해당 제품의 팬당 최대 개수가 몇 개로 바뀌어야 할지를 결정한 후 다음 절차를 수행하십시오.

- 1 단계: PC MINDER™ 소프트웨어를 엽니다
- 2 단계: 제품 설정 탭을 선택합니다
- 3 단계: 제품 옆에 있는 "최대/팬(MAX/PAN)" 열의 셀을 클릭합니다
- 4 단계: 팬당 최대 개수를 숫자로 입력합니다
- 6 단계: 변경 사항을 KITCHEN MINDER™로 전송합니다

KITCHEN MINDER™의 화면에 관한 아래의 두 가지 예제 중 왼쪽의 화면은 TENDERCRISP®의 팬당 최대 개수가 3으로 설정된 모습을 보여 줍니다. 오른쪽의 화면에서는 팬당 최대 개수가 2로 줄어 있습니다. 이렇게 설정을 줄이면 2개가 넘는 품목이 필요할 경우 두 번째 팬이 사용됩니다.

>Product Status: COOK >01:25 PM

| | |
|---|-----------------------------------|
| ✓ | 03 TCrisp |
| ✓ | L 3 1/2 hr\$ 143 +000 DP2 Bud Off |

>Product Status: COOK >01:25 PM

| | |
|--------|-----------------------------------|
| ✓ | 02 TCrisp |
| > Cook | 01 TCrisp |
| ✓ | L 3 1/2 hr\$ 143 +000 DP2 Bud Off |

KITCHEN MINDER™에 대해 더 많이 알게 되고 문제 해결 능력이 높아질수록 여러분과 매장 점장이 ICC에 전화를 걸어 문제를 해결하느라 소비하는 시간을 줄일 수 있습니다. 뿐만 아니라 교육 도구와 문제 해결 자료에 익숙해 지도록 어느 정도 시간을 투자해야 합니다. 이러한 과정을 거치는 동안 여러분의 매니저는 여러분을 전문가로 보기 시작할 것입니다. 그런 다음, 여러분은 매니저들이 KITCHEN MINDER™와 관련된 지식과 기술에 대해 더 큰 확신을 갖게 되는 순간을 기다려 이러한 정보를 매니저들과 공유할 수 있습니다.

5 분 점검

5 분 점검은 KITCHEN MINDER™ 시스템의 상태와 정확성을 판정하는데 도움이 되는 도구 중 하나입니다. 이 점검 절차는 매일 주방에 처음 발을 들여 놓는 시점에 완료해야 합니다.

A. 시간이 정확합니까?

만일 정확하지 않다면 "메뉴" 버튼을 선택하고 "화살표" 키를 이용해 "시간 설정"이 강조 표시되도록 합니다. "선택" 키를 누릅니다. "화살표" 키를 이용해 값을 변경한 후 "선택" 키를 눌러 다음 설정으로 이동합니다. 설정이 완료되면 "시간 설정 (Set Time)" 기능 키를 누릅니다

B. 매출 목표가 정확합니까?

현재 화면에 표시된 30 분 매출액과 Command Station의 매출액을 비교합니다. "메뉴" 버튼을 선택하여 현재 사용 중인 예측치를 확인하고 화면의 날짜를 확인합니다.

C. 세일즈 레벨의 증가/감소가 정확합니까?

000 이 아닌 모든 경우에 대해 매니저가 설명을 할 수 있어야 합니다. 교정을 하려면 "세일즈 레벨" 키를 선택하고 "화살표" 키를 이용해 값을 5% 단위로 증감한 후 "선택" 키를 눌러 변경 사항을 확정합니다.

D. 데이 파트 설정이 정확합니까?

"데이 파트" 키를 이용해 이 설정을 변경합니다.

BOH(Back of House) 컴퓨터에서 다음 사항 확인

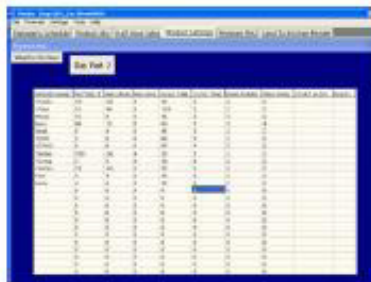
PC MINDER™ 소프트웨어를 엽니다

A. 제품 설정이 정확한지 확인

"제품 설정(Product Settings)" 탭을 선택합니다. "Day Part" 버튼을 이용해 모든 제품이 표시되도록 합니다. 제품의 홀딩 타임과 편당 최대 개수가 OPS 기준을 초과하지 않도록 합니다. 편당 최소 개수 설정은 "핑거푸드"에 대해서만 사용해야 합니다. 조리 시간은 OPS 기준에 따르되, 분 단위로 반올림합니다.

B. PHU가 적절히 프로그래밍되어 있습니까?

"PHU 프로그래밍(Program PHU)" 탭을 선택합니다. "Day Part" 버튼을 이용해 3개 데이 파트가 모두 표시되도록 합니다. 제품 당 최소 두 개의 팬이 사용되고 있는지, 그리고 주문에 따라 조리되는 제품을 제외한 모든 제품에 대해 데이 파트 3이 프로그래밍되어 있는지를 확인합니다.



미국의 제품 설정

| 제품 | 편당 최대 개수 | 홀딩 타임 | 조리 시간 |
|-------------|-----------|------------|----------|
| Whopper | 9(8*) | 45 | 3 |
| 버거 | 12 | 60 | 3 |
| B Shot | 12 | 60 | 3 |
| XT | 6 | 60 | 6 |
| O Chick | 6 | 60 | 4 |
| 튀시 | 6 | 30 | 5 |
| T Grill | 8 | 60 | 6 |
| 스파이시 | 8 | 30 | 3 |
| T Crisp | 3(4**) | 30 | 6 |
| Tender | 24 | 30 | 3 |
| 치킨 후라이 | 36 | 60 | 3 |
| Chsy Tots | 48 | 120 | 3 |
| 소시지 | 10 | 60 | 2 |
| Ftoast(PHU) | 20 | 45 | 2 |
| Frz Bisc | 18(4****) | 60 | 18 |
| Scrtoh Bisc | 12(4****) | 60(30****) | 10 |
| 달걀 | 12 | 45 | 7(****6) |

* Duke Broiler

** Prince Castle PHU

*** PHU에 홀딩되어

있을 경우

**** 스크래치 비스킷을 판매하는 매장

NIECO MPB94 사용자를 위한 참고 사항 - 이 브로일러의 조리

시간을 적절히 설정하려면 제품이 가득 채워진 팬을 포지션

1에서 조리하는데 필요한 시간을 구한 후 그 수치를 2로

나누어야 합니다. 예를 들어, 팬에 Whopper 패티를 가득

채우고(9개) 브로일러의 포지션 1에서 조리하는데 6분이 소요될

경우 3을 조리 시간 값으로 입력합니다.

KITCHEN MINDER™ 시스템에서 발생하는 문제 중 대부분은 몇 가지의 핵심 항목을 점검하는 것만으로 신속하게 교정될 수 있습니다. 기술 지원을 요청하기 전에 다음 항목을 점검하십시오.

케이블 – KITCHEN MINDER™ 및 PHU 와 연결된 모든 케이블이 깨끗한지 그리고 모든 말단부에 손상된 커넥터가 없는지 확인합니다. 모든 평평한 회색 PHU 케이블은 현지에서 구매할 수 없습니다. 전화 케이블을 사용할 경우 장치가 정상 작동하지 않습니다.

포트 – KITCHEN MINDER™, PHU 및 BOH(Back of House) 컴퓨터의 케이블 포트를 검사합니다. 포트가 깨끗한지 그리고 그리스나 이물질이 없는지 확인합니다.

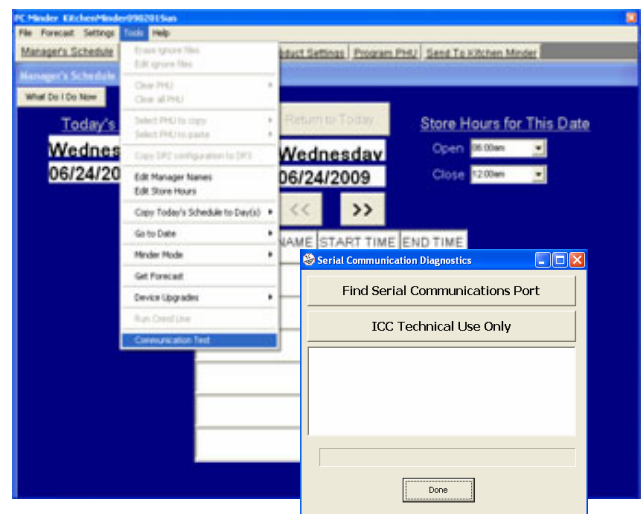
설정 – PC MINDER™ 소프트웨어 및 KITCHEN MINDER™의 모든 설정이 올바르게 구성되어 있는지 검사합니다.

BOH(Back of House) 컴퓨터 점검

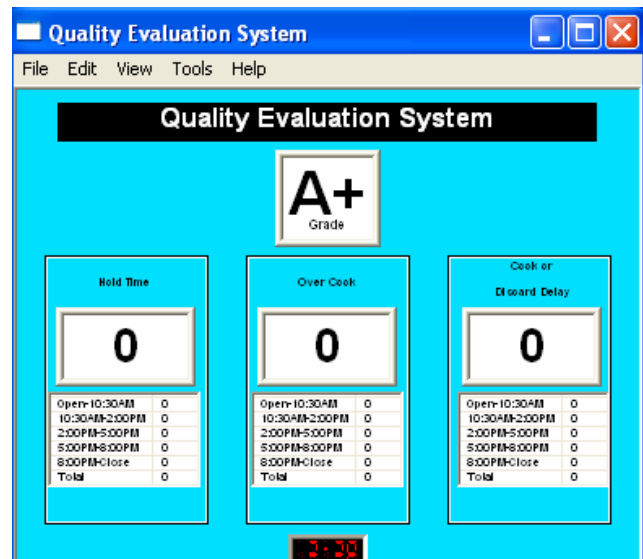
PC MINDER™ 소프트웨어 – KITCHEN MINDER™

또는 QES™로 예측을 전송할 수 없을 경우, 통신 테스트를 실시하여 통신 포트(Com 포트)의 설정을 다시 구성합니다.

- 메뉴에서 "도구(Tools)"를 선택합니다
- "통신 테스트(Communication Test)"를 선택합니다. "직렬 통신 진단(Serial Communications Diagnostics)" 창이 열립니다
- "직렬 통신 포트 찾기(Find Serial Communications Port)"를 클릭합니다. 이 과정을 통해 PC MINDER™ 및 QES™ 소프트웨어 프로그램의 통신 포트 설정이 모두 구성됩니다.



QES™ – 만일 QES™ 소프트웨어를 열 때 오늘날짜의 에러 데이터가 표시되지 않으면 통신 포트 설정을 확인해 보아야 합니다. 통신 포트는 PC MINDER™ 소프트웨어에 의해 제어됩니다. 위의 절차를 참조하여 통신 상태를 확인하십시오.



문제 해결 – 장비 핵심 가이드

모든 매니저는 KITCHEN MINDER™ 시스템에 대해 어디서 추가적으로 도움을 구할 수 있는지를 알고 있어야 합니다. KITCHEN MINDER™ 시스템은 필수 장치이며, 항상 정상 작동해야 합니다. KITCHEN MINDER™ 장비 핵심 가이드는 시스템과 관련된 필수적 문제 해결 정보를 제공하도록 작성되어 있습니다. **가이드의 이 섹션을 검토하는 동안 EEG 를 참고 자료로 사용하십시오.**

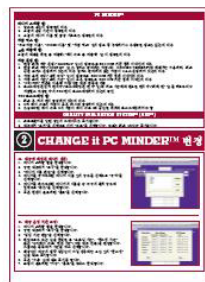


The KITCHEN MINDER™ 장비 핵심 가이드(EEG)

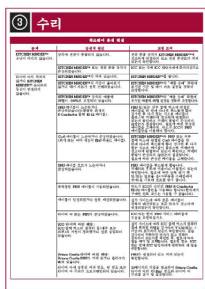
EEG 는 OPS Connect 를 통해 제공되며, 모든 KITCHEN MINDER™ 시스템 사용자를 위해 만들어진 훌륭한 도구입니다. 이 가이드에는 관리 팀이 모든 시스템의 기능을 활용하고 공통적인 문제의 해결 방침을 제시하는데 있어 도움이 될 몇 가지의 구성 요소가 포함되어 있습니다. EEG 의 주요 구성 요소는 모두 네 가지입니다.



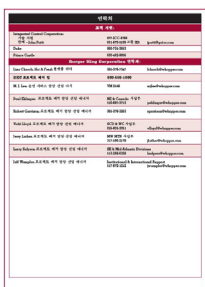
확인 – 이 섹션에는 시스템의 모든 잠재력이 십분 활용되고 있는지를 확인하기 위해 검토해야 할 핵심적 사항들이 설명되어 있습니다. RGM, 수석 부점장 및 MUM 은 이 섹션의 내용을 잘 알고 있어야 할 뿐 아니라 관련 사항을 정기적으로 점검해야 합니다.



변경 – 프로그래밍 정보 및 수시로 필요할 수 있는 기타 변경 사항에 관한 지침이 수록되어 있습니다. 영업 시간이나 매니저 이름의 변경, 제품 설정 조정 및 새 제품의 추가와 같은 주제들이 상세히 설명되어 있습니다.



수리 – KITCHEN MINDER™는 물론 PC MINDER™와 QES™ 소프트웨어에 관한 세부적 문제 해결 지침이 여기에 제시되어 있습니다. 이 섹션은 ICC 또는 기타 지원 기능 조직에 연락을 취하기 전에 철저히 검토되어야 합니다.



연락처 – KITCHEN MINDER™ 시스템과 관련된 모든 연락처 목록이 수록되어 있습니다. 이러한 연락처 중 한 곳으로 전화를 걸게 되는 모든 문제에 대해 MUM 이 알고 있어야 한다는 것이 중요합니다. 이러한 식으로 MUM 은 문제를 통해 계속해서 지식을 넓힘으로써 향후 보다 신속히 문제를 해결하기 위한 준비 태세를 강화할 수 있습니다.

ICC 기술 지원
877-ICC-8788
 (해외 시장의 경우 현지 ICC 담당자)
 월-금 오전 8:00 – 오후 8:00 (동부 시간)

여기에 KITCHEN MINDER™ 장비 핵심 가이드(EEG)의 사용법이 예시되어 있습니다.

- 예시된 문제는 MAKIN' THE GRADE™ 표시기가 정상 작동하지 않고 있다는 것입니다
- EEG 7 페이지의 "수리" 섹션을 펼칩니다
- 가장 공통적인 문제, 잠재적 원인 및 취해야 할 교정 조치가 열거되어 있습니다

| 문제 | 잠재적 원인 | 교정 조치 |
|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| MAKIN' THE GRADE™ 표시기가 작동하지 않습니다. | Cat5 케이블이 느슨하거나 손상되었습니다. | Cat5 케이블 커넥터를 KITCHEN MINDER™ 및 표시기로부터 부드럽게 뽑아 검사한 후 다시 꽂습니다. 케이블 커넥터가 깨끗하고 단단히 연결되어 있는지, 그리고 커넥터 클립이 손상되지 않았는지 확인합니다. 손상된 케이블을 교체하거나 필요에 따라 청소합니다. |
| | Cat5 케이블이 잘못 연결되었습니다. | Cat5 케이블이 KITCHEN MINDER™의 Com 4 포트와 표시기의 Minder 포트에 연결되어 있는지 확인합니다. (MANAGER'S ASSISTANT™ 및/또는 MINDER BUDDY™가 설치된 매장: 표시기 케이블이 MANAGER'S ASSISTANT™ 또는 MINDER BUDDY™ Com 4 포트에 연결되어 있는지 확인합니다.) |
| | 케이블이 느슨하거나 손상되었거나 정확하게 연결되지 않았습니다. | 이전의 모든 문제 해결 단계를 참조하여 모든 케이블과 포트의 상태와 연결부를 확인합니다. |

PC MINDER™ 문제 해결

| 문제 | 잠재적 원인 | 교정 조치 |
|------------------------------------|-------------------------|---|
| 매니저 스케줄 탭의 영업 시간이 정확히 표시되지 않습니다. | 영업 시간 기본 설정이 올바르지 않습니다. | 영업 시간 설정의 정확성을 점검하고, 변경 사항을 KITCHEN MINDER™로 전송합니다(매니저 스케줄 탭, "도구"/"영업 시간 편집"). |
| PC MINDER™ 사용 시 언어가 정확히 표시되지 않습니다. | 언어 설정이 올바르지 않습니다 | 적절한 언어 설정을 선택합니다(매니저 스케줄 탭, "설정"/"언어"). |

QES™ 문제 해결

| 문제 | 잠재적 원인 | 교정 조치 |
|--|---------------------------------------|--|
| QES™에 차트가 없거나 QES™ 온라인에 매장에 관한 데이터가 표시되지 않습니다. | KITCHEN MINDER™가 야간에 꺼져 있었습니다. | KITCHEN MINDER™가 야간에 꺼져 있는지 확인합니다. 전원 공급 장치를 확인하여 종료 시 단전되지는 않는지 확인합니다. |
| | BOH(Back of House) 컴퓨터가 야간에 꺼져 있었습니다. | BOH(Back of House) 컴퓨터를 야간에도 켜둡니다. |
| | QES™ 소프트웨어의 통신 설정이 올바르지 않습니다. | QES™ 소프트웨어를 열고 "편집"/"일과 종료 작업"을 선택합니다. 매장의 구성에 따라 "Broadband" 또는 "Dial Up" 버튼을 선택합니다. 비 광대역 매장을 위해 전화 연결 번호가 필요한 경우, ICC 또는 국제 ICC 담당자에게 문의하십시오. |

또한 8, 9, 10 페이지에도 PC MINDER™ 소프트웨어의 문제 해결에 관한 내용이 설명되어 있습니다.

QUALITY EVALUATION SYSTEM™에 관한 문제 해결 섹션은 10 페이지에 수록되어 있습니다. 또한 이 두 개의 섹션에는 모든 잠재적인 문제의 해결을 위한 "잠재적 원인" 및 "교정 조치" 섹션이 포함되어 있습니다.

EEG의 마지막 부분인 12-17 페이지에는 다음과 같이 자주 필요하지는 않지만 매우 유용한 정보가 수록되어 있습니다.

- KITCHEN MINDER™ 제품 위치 테스트
- KITCHEN MINDER™ 시스템과 함께 사용되는 Prince Castle 타이머 바의 프로그래밍
- 모든 유형의 PHU 프로그래밍
- MPB 94, 에너지 관리 기능 활성화 절차
- Whopper Bar™ PHU 프로그래밍

QES Online™ 액세스 – 컴퓨터에 로그인한 후 아래의 지침에 따르십시오



- QUALITY EVALUATION SYSTEM™은 KITCHEN MINDER™ 시스템의 핵심 구성 요소 중 하나입니다. 매장 관리 팀은 QES 를 이용함으로써 팀원들의 식품 품질 관리 절차 실행 상태를 매일 매 분 단위로 모니터링할 수 있는 능력을 얻을 수 있습니다.
- 이 정보는 기타 여러 가지 정보와 함께 QES Online™을 통해 매장 상위 책임자에게 전달됩니다. MUM/프랜차이즈는 QES Online™을 정기적으로 이용함으로써 식품의 품질과 고객 만족을 개선하기 위한 의미있는 행동 계획의 개발을 위한 RGM 의 활동을 지원할 수 있습니다.

QES Online™은 QES™ 보고서에서는 볼 수 없는 추가적인 색상/그레이드 시스템을 사용합니다.

우수 그레이드 = **A** 및 **B** 그레이드

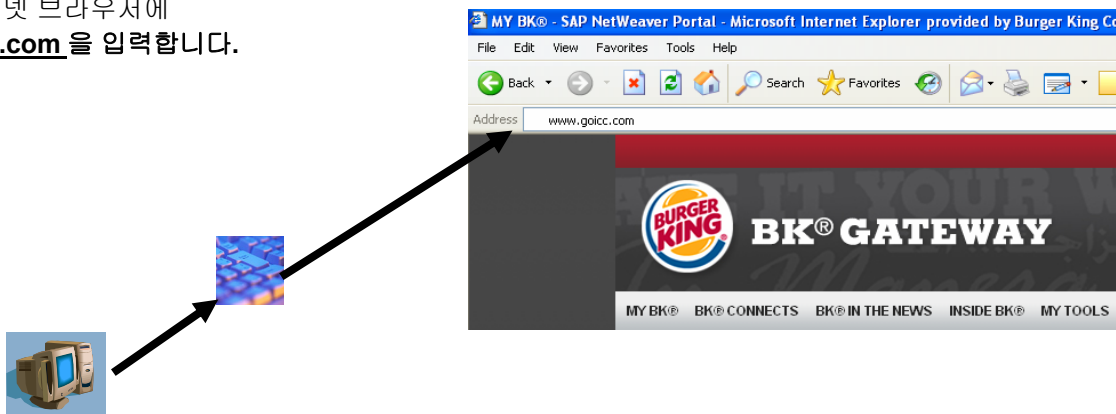
표준 = **C** 그레이드

표준 미만 = **D** 및 **F** 그레이드

- QUALITY EVALUATION SYSTEM™(QES Online™) 데이터베이스는 ICC 웹 사이트에서 찾을 수 있습니다(www.goicc.com).
- 이 사이트에 대한 액세스 권한을 얻으려면 하나 이상의 매장에서 매일 밤 QES™ 데이터를 ICC 로 전송해야 합니다. 이 과정은 KITCHEN MINDER™ 시스템이 정상적으로 설치된 후 진행되어야 합니다.
- 프랜차이즈/MUM 은 877-ICC-8788 번으로 ICC 에 전화를 걸어 QES Online™의 이용을 위한 사용자 정보를 설정해야 합니다(해외 시장의 경우 현지 ICC 담당자에게 연락).
- 연락을 할 때에는 모든 사용자에게 공개되는 정보인 모든 "매장 상위 책임자" 사용자의 전체 이름, 전자 우편 주소 및 매장 번호를 ICC 에 제출할 준비를 해야 합니다.
- 관리자 조정은 개별 프랜차이즈 그룹의 요구 사항 충족을 위해 사용자 정의될 수 있습니다.

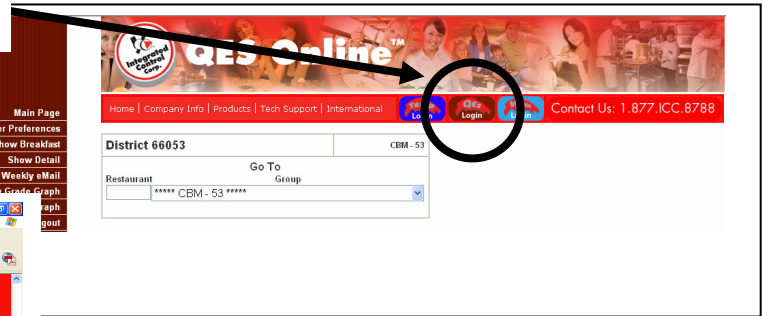
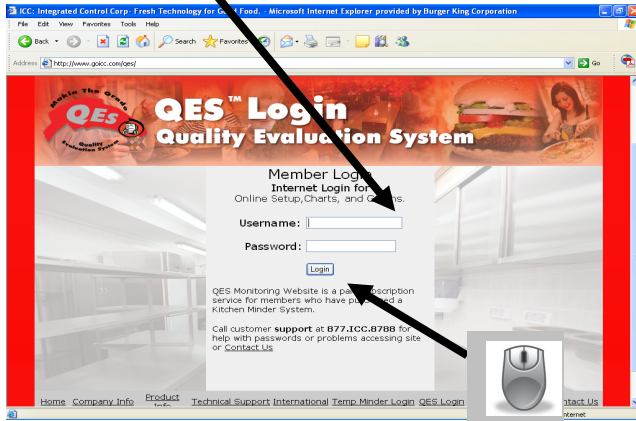
최초로 QES Online™에 액세스하는 경우:

1 단계: 인터넷 브라우저에
www.goicc.com 을 입력합니다.



2 단계: ICC 웹 사이트가 열리면 그림에서와 같이 "QES™ Login(QES™ Login)" 버튼을 클릭합니다

3 단계: "사용자 이름(Username)" 필드에 사용자 이름을 입력합니다. "비밀번호>Password)" 필드에 임시 비밀번호를 입력합니다. "로그인(Login)" 버튼을 클릭합니다



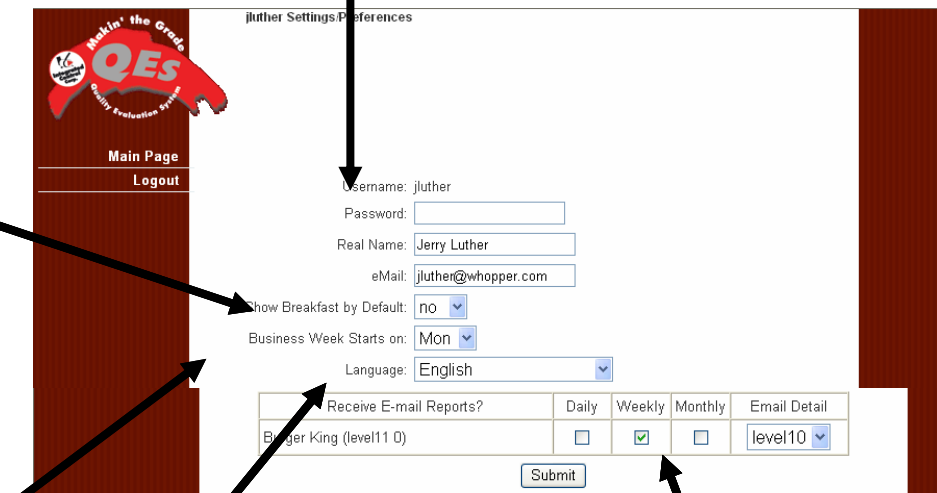
4 단계: "사용자 환경설정(User Preferences)" 페이지가 열립니다.

새 비밀번호를 입력합니다.

사용자 환경설정 화면에는 그 외에도 몇 가지의 추가 옵션이 들어 있습니다.

최초 설정 – QES™
데이터가 표시되는
방식에 대한 개인
환경설정을 선택합니다

5 단계: "아니오(No)"를 선택하면 아침 메뉴 데이터가 제외된 상태로 일/주/월 함께 데이터가 표시됩니다. 아침 메뉴의 판매량이 평균 이하인 매장의 경우 아침 데이터로 인해 전체적인 결과가 인위적으로 부풀려질 수 있습니다. 아침 시간에는 일반적으로 PHU에 보관되는 제품이 두세 개에 불과하므로 "아니오(No)"를 사용할 것을 권장합니다



6 단계: "근무 주 시작 날짜(Business Week Starts On)" – 여러분이 조직에서 근무를 시작한 주의 날짜를 선택하여 QES™ 보고서가 다른 비즈니스 보고서와 일치하도록 합니다

7 단계: 언어(Language) – 원하는 언어를 선택합니다

8 단계: 전자 우편 보고서 수신(Receive Email Reports) – 여러분이 선택한 "매장별 평균(Average by Restaurant)" 보고서 발송 빈도에 기초하여 ICC가 여러분의 책임 영역에 관한 요점 보고서를 자동 발송합니다. 대부분 주간을 선택합니다. 이 항목을 선택한 후 "제출(Submit)"을 클릭합니다

QES 에 로그인하면 우선 지역 개요 페이지가 표시됩니다.

메리글 하단에 ICC 회사 정보 및 QES™ 로그인 버튼이 배치되어 있습니다.

메뉴 옵션

메인 페이지(Main Page) – 메인 페이지로 되돌아갑니다. 사이트에 다시 접속하려면 로그인이 필요합니다

사용자 환경설정(User Preferences) – 비밀번호, 우편 발송 등의 설정을 변경할 수 있는 설정/선택도 페이지로 되돌아갑니다

지역 페이지에서 벗어날 경우, 지역 페이지로 되돌아갈 수 있는 새 링크가 **Back to District** 표시됩니다

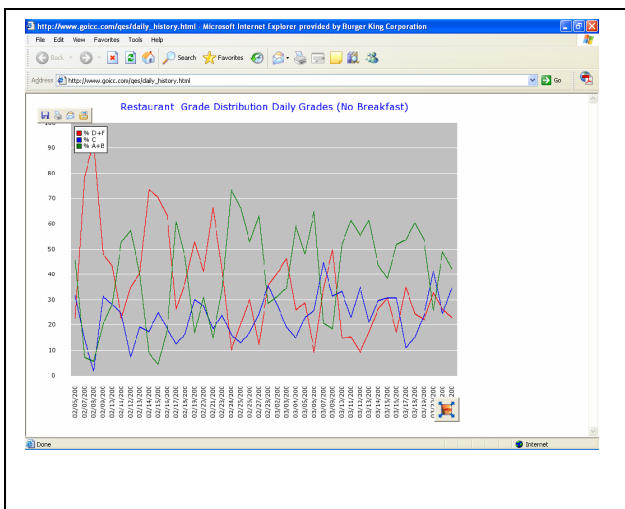
아침 메뉴 보기(Show Breakfast) – 아침 메뉴 시간의 그레이드가 개개 매장별로 표시됩니다. 현재 표시된 결과는 데이 파트 1 이 합계에 더해진 상태일수도 있고 제외된 상태일 수도 있습니다

주간 전자 우편(Weekly eMail) – 가장 최근에 여러분의 전자 우편 계정으로 전송된 데이터가 표시됩니다

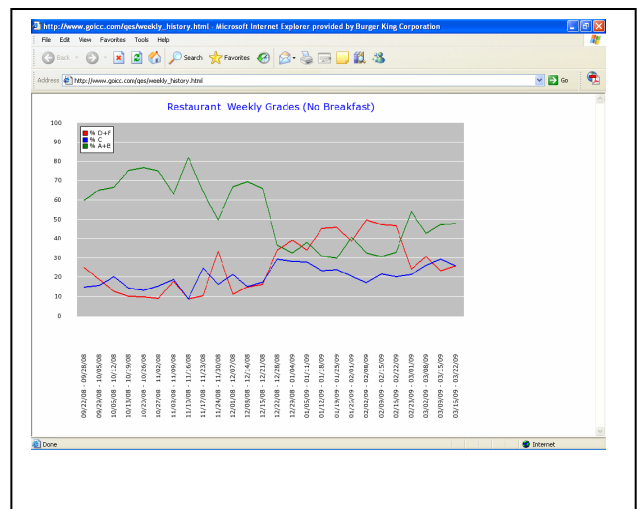
일일 그레이드 그래프(Daily Grade Graph) – 현재 표시된 매장(들)의 일일 또는 주간 그래프가 제공되며, 여러분의 전자 우편 계정으로 저장, 인쇄 또는 전송될 수 있습니다(아래의 사진 참조)

주간 그레이드 그래프(Weekly Grade Graph) – 현재 표시된 매장(들)의 일일 또는 주간 그래프가 제공되며, 여러분의 전자 우편 계정으로 저장, 인쇄 또는 전송될 수 있습니다(아래의 사진 참조)

일일 그래프



주간 그래프



지역 페이지에 관한 보고서는 모두 세 가지입니다. 다음은 그 세 가지의 보고서에 대한 설명입니다.

"Excel 로 보기" -
차트 데이터를
내보내거나
사용자 정의할 수
있습니다(모든
QES Online™
보고서용으로
사용 가능)

**드릴다운
기능** - QES
Online™
에서 밑줄이
표시된 항목을
클릭하면
선택된 항목에
관한 상세
데이터가
표시됩니다

매장별 -
수직으로
표시됩니다

지역/그룹별 -
수평으로
표시됩니다

날짜 - 날짜를 지정합니다
(1-31 일)

일수 - 선택하고자 하는
기간의 일수를 지정합니다(과거
6 개월에서부터 최근일까지 선택 가능)

보고서 1 - 매장별 평균
- 통합된 지역 평균
값이 보고서 하단에
표시됩니다

**보고서 2 - 매장별 일일
평균 시간 비율(%)** - 과거
7 일간의 결과를
개별적으로 또는 주별 합계
형식으로 보여 줍니다

**보고서 3 - 매장별 주간
평균 시간 비율(%)**

지난 6 개월간의 개별 매장
및 지역/그룹별 성과를
모두 주별로 볼 수 있으며,
시간의 경과에 따른 성과
추세의 분석에 도움이 될
수 있습니다.
매장별 성과는 수직으로
표시되고, 지역/그룹별
성과는 수평으로
표시됩니다(2 번 보고서와
동일)

최초 보기 창에서 밑줄이 표시된 매장을 클릭하면 선택된 매장이 새 창에 열립니다.

선택된 매장에 관한 일련의 보고서가 표시됩니다. 화면에 표시된 날짜가 드롭다운 목록에도 표시되며, 과거 6 개월 중의 어느 날짜로든 변경될 수 있습니다.

기간별 그레이드가 색상으로 표시됩니다

우수 - 모든 15 분 시간대의 점수가 A 또는 B 뿐인 경우

표준 - 최소 하나의 15 분 시간대의 점수가 C 그레이드이고, D 또는 F는 없는 경우

표준 미만 - 최소 하나의 15 분 시간대의 점수가 D 또는 F 인 경우

선택된 예측 - 매장의 BOH(Back of House)
컴퓨터에서 KITCHEN MINDER™로 매출/제품 믹스 예측이 전송된 시간이 이 필드에 표시됩니다. 이 작업은 최소한 매장을 오픈하기 15 분 전까지 완료되어야 합니다

이 기능은 하루에 여러 번 사용하더라도 별책이 없습니다

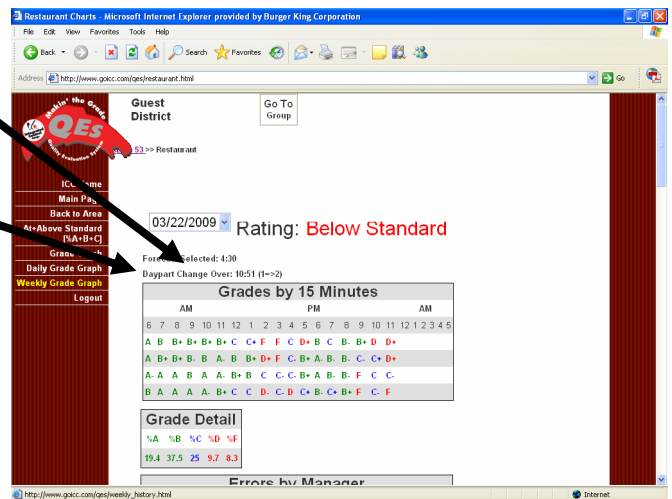
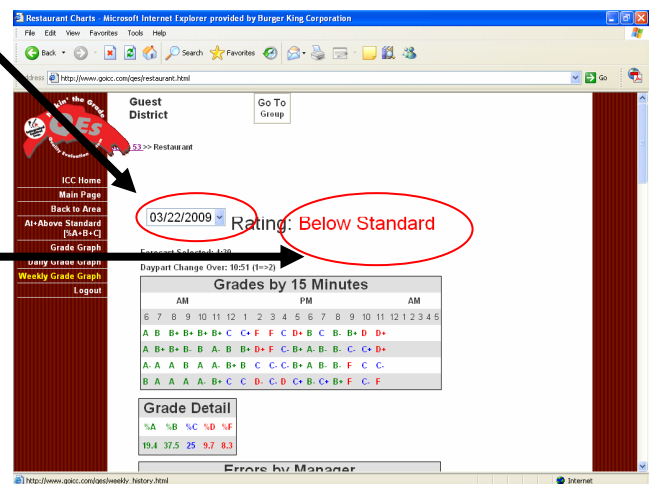
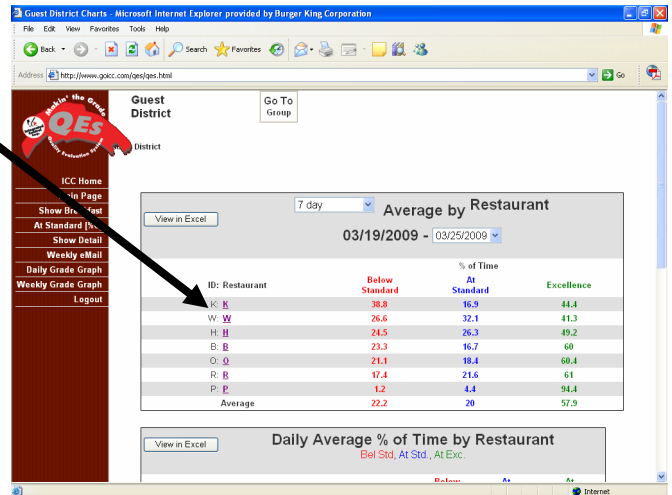
데이 파트 체인지오버 - 이 필드에는 KITCHEN MINDER™ 시스템에서 수행된 모든 데이 파트 변경 작업 및 작업 수행 시간이 표시됩니다. 이 두 항목은 매장에서 KITCHEN MINDER™ 시스템을 적절히 사용하고 있다는 것이 확인될 수 있도록 매장 상위 책임자에 의해 밀착 모니터링되어야 합니다.

"일별 매장 레벨 보고서(Restaurant Level Report by Date)" 화면을 아래로 스크롤하면 다음과 같은 보고서를 볼 수 있습니다.

15 분별 그레이드

목록에 표시된 날짜의 매 시간별로 아래쪽에 해당 시간의 15 분별 그레이드가 수직으로 표시됩니다

15 분별 그레이드 기간은 해당일의 매장 그레이드 총점을 산정하기 위해 평균값으로 계산되어 있습니다



| Grades by 15 Minutes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|--|
| 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 | B | B+ | B+ | B+ | B+ | C | C+ | F | F | C | D+ | B | C | B- | B+ | D | D+ | | | | | | | |
| A | B+ | B+ | B- | B- | B- | A- | B | B+ | D+ | F | C- | B+ | A- | B- | B- | C- | C+ | D+ | | | | | | |
| A | A | A | B | A | B+ | B | C | C | C | B+ | A | B- | B- | F | C | C- | | | | | | | | |
| B | A | A | A | B+ | C | D | C | D | C | B+ | C | B+ | F | C | F | | | | | | | | | |

그레이드 세부 정보

15 분 시간 단위로 매장이 어느 그레이드 레벨에 있었는지가 백분율 형식으로 표시됩니다

| Grade Detail | | | | |
|--------------|------|----|-----|-----|
| %A | %B | %C | %D | %F |
| 19.4 | 37.5 | 25 | 9.7 | 8.3 |

매니저별 에러

표시된 날짜에 각 매니저가 담당한 시프트에 대한 상세 정보 및 각 시프트별 그레이드 합계가 표시됩니다

| Errors by Manager | | | | | | |
|-------------------|----------|-----------|-----------|-----------|--------|-------------|
| Start Time | End Time | Manager | Hold Time | Over Cook | Delays | Total Grade |
| 6:00am | 4:00pm | Manager 1 | 34 | 20 | 41 | 95 B |
| 4:00pm | 12:00am | Manager 2 | 31 | 12 | 86 | 129 C |



매니저 이름을 클릭하면(여기에는 "매니저 1" 및 "매니저 2"로 표시되어 있음) 선택된 매니저가 과거 6 개월간 담당한 시프트에 대한 상세 보고서가 표시됩니다. 밑줄이 표시된 날짜를 클릭하면 선택된 날짜의 매장 상세 보고서가 열립니다.

이 보고서는 KITCHEN MINDER™ 코칭 세션을 계획할 때 훌륭한 정보의 원천으로 사용될 수 있습니다.

| 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+ |

데이 파트별 에러

유형별 에러의 개수 및 각 데이 파트별 그레이드가 표시됩니다. 일일 합계는 보고서 하단에 표시됩니다



이 화면에 표시된 데이 파트는 PC MINDER™ 소프트웨어에서 사용되는 데이 파트와 일치하지 않을 수 있다는 점을 참고하십시오.

| Errors by Daypart | | | | |
|-------------------|-----------|-----------|-------|-------------|
| Daypart | Hold Time | Over Cook | Delay | Total Grade |
| 6:00am - 10:30am | 1 | 6 | 16 | 23 A |
| 10:30am - 2:00pm | 3 | 11 | 19 | 33 B+ |
| 2:00pm - 5:00pm | 1 | 3 | 8 | 12 A |
| 5:00pm - 8:00pm | 0 | 40 | 11 | 51 B |
| 8:00pm - Close | 1 | 20 | 225 | 246 F |
| Total | 6 | 80 | 279 | 365 |

| Errors by Product, Daypart 1 | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|--------|-------|
| Product | Hold Time | Over Cook | Delays | Total |
| Saus | 0 | 2 | 2 | 4 |
| Bisc | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bk Egg | 0 | 3 | 0 | 3 |
| CHSTOT | 0 | 1 | 1 | 2 |
| BCHKN | 1 | 0 | 3 | 4 |
| SHOTS | 0 | 0 | 8 | 8 |
| Mushrm | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 6 | 14 | 21 |

| Errors by Product, Daypart 2 | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|--------|-------|
| Product | Hold Time | Over Cook | Delays | Total |
| Whpr | 1 | 8 | 24 | 33 |
| Fish | 0 | 0 | 15 | 15 |
| Cgrill | 1 | 23 | 5 | 29 |
| Tcrisp | 0 | 0 | 13 | 13 |
| CHKFRY | 0 | 2 | 43 | 45 |
| CHSTOT | 0 | 0 | 12 | 12 |
| Tender | 0 | 2 | 28 | 30 |
| SPCHKN | 0 | 0 | 11 | 11 |
| Steak | 2 | 12 | 24 | 38 |

| Errors by Product, Daypart 3 | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|--------|-------|
| Product | Hold Time | Over Cook | Delays | Total |
| Whpr | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fish | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cgrill | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tcrisp | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHKFRY | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CHSTOT | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tender | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SPCHKN | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Steak | 0 | 0 | 0 | 0 |

에러

유형별 에러의 개수 및 각 제품별 합계가 표시됩니다. 아침 메뉴 제품은 데이 파트 1 에 표시되고, 일반 메뉴 제품은 데이 파트 2 와 데이 파트 3 에 표시됩니다



야간 담당 매니저가 데이 파트 3 을 사용하고 있는지를 알 수 있는 또 다른 지표가 제품별 에러 - 데이 파트 3 입니다. 에러가 목록에 표시되지 않는다는 것은 DP 3 이 사용되지 않고 있다는 뜻일 수 있습니다.

일일 에러 합계

선택된 매장의 상세 정보가 가장 과거 6 개월 전까지 일별로 표시됩니다. 이 보고서는 시간의 경과에 따른 성과의 추세를 분석할 때 매우 유용합니다

| Daily Error Totals | | | | | | | |
|--------------------|-----------|-----------|--------|-------|----------------|-------------|------------|
| Day | Hold Time | Over Cook | Delays | Total | Below Standard | At Standard | Excellence |
| 03/25/2009 | 33 | 31 | 122 | 186 | 11.3 | 19.7 | 69 |
| 03/24/2009 | 62 | 13 | 168 | 243 | 19.7 | 35.2 | 45.1 |
| 03/23/2009 | 68 | 19 | 169 | 256 | 31 | 22.5 | 46.5 |
| 03/22/2009 | 65 | 32 | 127 | 224 | 16.9 | 25.4 | 57.7 |
| 03/21/2009 | 1 | 0 | 42 | 43 | 2.7 | 0 | 97.3 |
| 03/20/2009 | 4 | 0 | 3 | 7 | 0 | 1.3 | 98.7 |
| 03/19/2009 | 66 | 34 | 129 | 229 | 16.9 | 18.3 | 64.8 |

효과적인 코칭

코칭 세션은 왜 필요합니까?

- 적절히 실시될 경우 코칭 세션은 BURGER KING®의 제품 조리, 홀딩 및 폐기 기준에 따라 매장을 운영하기 위해 필요한 지식과 능력을 강화해 주며, 이로써 매장의 성과를 긍정적으로 바꾸는 동시에 매니저의 자신감을 높여 줍니다.

MUM의 책무는 무엇입니까?

- KITCHEN MINDER™ 운영 방식을 항구적으로 바꾸고 지속적으로 개선하기 위해서는 MUM이 KITCHEN MINDER™ 및 QES™에 대한 전문가가 되어야 할 뿐 아니라 다음과 같은 능력을 갖추어야 합니다.
 - 매니저를 대상으로 효과적인 코칭을 실시할 수 있어야 합니다.
 - 효과적인 코칭의 4 단계(아래에 설명)를 이용해 효과적인 KITCHEN MINDER™ 코칭 세션을 계획하고 실행해야 합니다.

코칭 세션의 빈도는 어느 정도가 적절합니까?

- 중급 레벨 교육 이후 45일째 날에 코칭 세션을 진행하고 그 후 분기별로 성과 모니터링을 위한 코칭 세션을 가질 것을 권장합니다.

효과적인 코칭의 4 단계

- 1) 분석...QES™ 및 QES Online™을 통해 데이터를 수집
- 2) 분석...매장 내 관찰을 통해 기회를 포착
- 3) 평가 및 우선 순위 지정...1 단계와 2 단계의 주요 조사 결과 활용
- 4) 코칭...고객 만족의 개선을 추구

KITCHEN MINDER™ 코칭 프로세스 개요

2 주 전

- 매장 점장과 날짜 및 시간을 예약
 - 시프트 운영을 맡아 줄 다른 매니저가 반드시 있어야 합니다.
- 매장 방문 시간은 약 2 시간 반으로 예정

1-2 일 전 – MUM 의 사무실에서 약 1 시간

- QES Online™ 매장 데이터 분석(데이터 분석, QES™ – 코칭 단계 1)
- 데이터 수집 워크시트(부록)를 이용해 데이터를 정리

방문 당일 – 2½시간

- Command Station 의 세일즈 예측 정보와 세일즈 목표에 대한 매니저의 인지도를 점검
- KITCHEN MINDER™ 5 분 점검을 실시
- KITCHEN MINDER™ MUM 코칭 도구 중 매장 점장의 책임 부분을 활용(데이터 분석, 매장 내 관찰 – 코칭 단계 2)
 - PC MINDER™ – 15 분
 - KITCHEN MINDER™ – 60 분
 - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 분
- KITCHEN MINDER™ 시스템 – MUM 코칭 계획표 – 15 분(평가 및 우선 순위 지정 – 코칭 단계 3)
- 매장 점장과의 코칭 세션 - 30 분(개선된 고객 만족을 위한 코칭 – 코칭 단계 4)

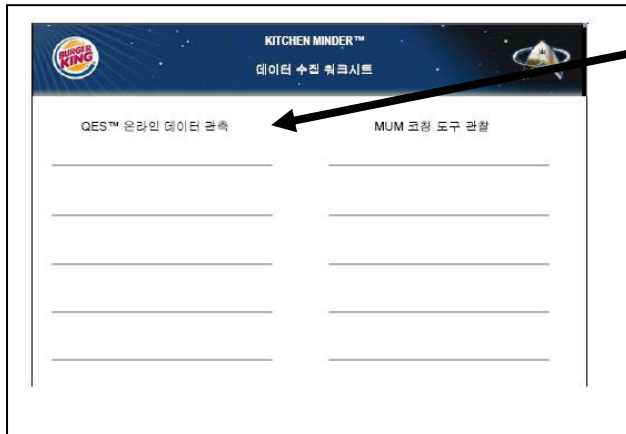
개선된 KITCHEN MINDER™ 운영을 위한 계획

QES Online™ 및 매장 내 관찰을 통해 수집된 데이터를 바탕으로 **KITCHEN MINDER™ MUM 코칭 도구**를 이용해 매장 및 개인의 성과를 분석하는 절차가 다음 섹션에 제시되어 있습니다. 데이터 수집 워크시트를 이용해 **KITCHEN MINDER™ 시스템 – MUM 코칭 계획표**에 기초한 코칭 기회의 우선 순위를 지정합니다.

1 단계: QES Online™ 데이터 분석

이 보고서를 통해 수집된 정보를 부록의 워크시트 데이터를 이용해 기록합니다.

"표준 미만" 점수를 기준으로 매장의 순위가 매겨지며, 최저 점수가 맨 위에 나타나도록 목록이 표시됩니다.



A) 분석을 시작하기에 앞서 QES Online™ 보고서의 메인 페이지에 표시된 3 개의 보고서를 검토합니다. 매장의 성과를 상호간에 그리고 평균치와 비교해 봅니다. 페이지 상단의 드롭다운 목록을 클릭하여 보고서의 길이를 1 일에서 31 일로 바꾸고 보고서의 주, 월 및 년도를 오늘로 맞춥니다.

참고로 이 정보를 Excel 로 내보내 자신만의 보고서를 작성할 수도 있습니다.

Average by BK

| ID: BK | Below Standard | At Standard | Excellence |
|---------|----------------|-------------|------------|
| B: B | 52.8 | 14.9 | 32.3 |
| H: H | 48.1 | 37 | 14.8 |
| W: W | 45.3 | 19.5 | 35.2 |
| P: P | 22.1 | 11.2 | 66.7 |
| O: O | 20.4 | 19.1 | 60.5 |
| R: R | 5.1 | 6 | 88.9 |
| K: K | 3.4 | 3.4 | 93.1 |
| Average | 25.8 | 13.5 | 60.7 |

Daily Average % of Time by BK

| Day | B | H | W | P | O | R | K | Below Standard | At Standard | Excellence |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|----------------|-------------|------------|
| 06/18/2009 | 22.9 | 21.8 | 11.1 | 7.4 | 14.9 | 13.9 | 71.1 | | | |
| 06/22/2009 | 44.7 | 42 | 15.6 | 20.3 | 27 | 15.6 | 22.3 | 11.3 | 65.4 | |
| 06/23/2009 | 56.5 | 16.7 | 1.9 | 9.3 | 100 | 16.2 | 11.1 | 72.7 | | |
| 06/24/2009 | 31.4 | 76 | 67.3 | 20.4 | 7.4 | 1.9 | 34.5 | 14.1 | 51.4 | |
| 06/25/2009 | 27.4 | 17.6 | 17.6 | 1.9 | 10.7 | 5.6 | 91 | 12.7 | 86.3 | |
| 06/26/2009 | 57.1 | 37.7 | 9.4 | 100 | 25.9 | 16.5 | 57.5 | | | |
| 06/29/2009 | 50.2 | 48.1 | 21.5 | 95.6 | 3.7 | 3.5 | 37.9 | 15.1 | 47.1 | |

Weekly Average % of Time by BK

| Week of | B | H | W | P | O | R | K | Below Standard | At Standard | Excellence |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|----------------|-------------|------------|
| 06/22/2009 | 50.4 | 38.9 | 21.8 | 11.1 | 7.4 | 14.9 | 13.9 | 12.6 | 54.6 | |
| 06/29/2009 | 75 | 65.6 | 50.4 | 13.7 | 24.9 | 6.4 | 2.1 | 28.7 | 12.9 | 58.4 |
| 06/06/2009 | 53.4 | 43.7 | 41.6 | 5.7 | 20.8 | 1.3 | 7.2 | 28.6 | 14.9 | 56.5 |
| 06/03/2009 | 15.5 | 40.7 | 40.5 | 4.7 | 15.1 | 3.5 | 20.6 | 16.4 | 62 | |
| 06/25/2009 | 29.3 | 42.9 | 70.1 | 7.5 | 9 | 7.6 | 1.6 | 22.6 | 13.2 | 64.3 |
| 06/18/2009 | 23.9 | 37 | 47.7 | 4.9 | 12.1 | 11.9 | 1.9 | 19.2 | 16.7 | 64.1 |
| 06/15/2009 | 37.8 | 34.6 | 14 | 6.9 | 7.2 | 16 | 10.6 | 37.3 | 14.4 | 48.3 |
| 06/08/2009 | 27.3 | 60.3 | 95.6 | 3.9 | 23.1 | 24.3 | 16.3 | 28.9 | 15.6 | 55.5 |
| 06/01/2009 | 36.7 | 90.2 | 79.8 | 4.9 | 36.2 | 37.9 | 31.6 | 44.9 | 13.6 | 40.1 |
| 05/25/2009 | 29.1 | 26.3 | 43.4 | 2.4 | 7.4 | 6.2 | 9 | 17.2 | 14.9 | 67.9 |
| 04/13/2009 | 31.1 | 40.6 | 37.5 | 11.1 | 24.5 | 24.1 | 38.7 | 34.6 | 35 | 40.4 |
| 04/06/2009 | 31.6 | 40.1 | - | - | - | - | - | 40.4 | 26.4 | 34.3 |

B) 매장에 관한 정보에 액세스하려면 밑줄이 표시되어 있는 매장 번호를 클릭합니다.

참고: 이 보고서의 경우, 매장의 식별이 불가능하도록 매장 번호가 문자로 변경되어 있습니다.

View in Excel

7 day

Average by BK

06/18/2009 - 06/24/2009

| ID: BK | Below Standard | At Standard | Excellence |
|---------|----------------|-------------|------------|
| B: B | 52.8 | 14.9 | 32.3 |
| H: H | 48.1 | 37 | 14.8 |
| W: W | 45.3 | 19.5 | 35.2 |
| P: P | 22.1 | 11.2 | 66.7 |
| O: O | 20.4 | 19.1 | 60.5 |
| R: R | 5.1 | 6 | 88.9 |
| K: K | 3.4 | 3.4 | 93.1 |
| Average | 25.8 | 13.5 | 60.7 |

06/23/2009

Rating: **Below Standard**

c) 워크시트에 메모를 할 준비를 하고 분석을 시작합니다.

Forecast Selected: 06:03

Daypart Change Over: 10:18 (1=>2)

| Grades by 15 Minutes | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| AM | | | | | PM | | | | | AM | | | | |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| A- | A | A- | B | A | A+ | A | B- | A | A+ | A | A+ | A- | B+ | A |
| A+ | A | B+ | C | A | A | A | A- | A+ | A- | B+ | A | A | A+ | B+ |
| A+ | A+ | A- | B+ | A | A | A+ | A | A | A | A | A | A | A+ | B+ |
| A+ | A+ | A | A | A | A | B+ | A | B | A | A | A | A | A | D |

Grade Detail

| %A | %B | %C | %D | %F |
|------|------|-----|-----|----|
| 80.6 | 16.7 | 1.4 | 1.4 | 0 |

Errors by Manager

| Start Time | End Time | Manager | Hold Time | Over Cook | Delays | Total | Grade |
|------------|----------|-----------|-----------|-----------|--------|-------|-------|
| 06:00 | 16:00 | Manager 1 | 10 | 13 | 11 | 34 | A |
| 16:00 | 00:00 | Manager 2 | 9 | 13 | 8 | 30 | A |

Errors by Daypart

| Daypart | Hold Time | Over Cook | Delay | 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- |
| Total | 19 | 26 | 19 | 64 | |

이 예제의 경우, 매장이 하나의 15 분 시간대에 대해 "D" 그레이드를 받았기 때문에 매장의 그레이드가 "표준 미만"으로 매겨져 있다는 점을 주목해야 합니다.

그 다음, 매장이 오전 6:03 까지 예측을 전송하지 않았다는 점을 주목하십시오. 매장이 문을 연 후 또는 예정된 전환 시간이 지난 후에 예측을 KITCHEN MINDER™ 시스템으로 전송하면 예측이 전송될 때까지 "F" 그레이드가 부여됩니다.

아울러 이 매장은 데이 파트 3 을 사용하지 않는다는 점을 참고하십시오. 만일 데이 파트 3 이 사용되었다면 변경 시간 및 매장이 현재의 정보로 변경된 시간을 알려 주는 기록이 있어야 합니다.

그레이드 세부 정보를 메모하십시오.

"매니저별 에러(Errors by Manager)" 보고서에 에러의 유형 및 발생 시점을 메모하십시오. 에러의 완전 제거는 우리의 목표가 아닙니다. 아울러 매니저의 이름이 항상 표시되어 있어야 합니다. 만일 그렇지 못하다면 이름 대신 "주간 매니저(Day Manager)" 또는 "야간 매니저(Night Manager)"라는 용어를 프로그래밍에 사용할 수 있습니다. 또한 이는 예측이 KITCHEN MINDER™로 직접 로드되었다는 것을 의미할 수도 있습니다.

이러한 방식은 비상시에만 사용됩니다. 매니저 이름은 매니저의 성과를 올바르게 진단하기 위해 사용됩니다.

"데이 파트별 에러(Errors by Daypart)" 보고서에는 에러 발생 사실이 유형별 및 데이 파트별로 표시됩니다. 이 보고서는 특정한 데이 파트 또는 전체 데이 파트에 내재된 기회를 찾아 내기 위한 도구로서 매우 유용합니다. 이 보고서를 "제품별 에러(Errors by Product)" 보고서와 함께 사용하면 더 많은 정보를 얻을 수 있습니다. 예를 들어, "제품별 에러(Errors by Product)" 보고서를 살펴 보면 스페셜티 제품과 관련하여 9 건의 홀딩 타임 에러가 발생한 것을 알 수 있습니다. 이제 "데이 파트별 에러(Errors by Daypart)" 보고서를 보면 9 건의 홀딩 타임 에러 중 5 건이 오전 10:30 에서 오후 2:00 사이에 발생했다는 것을 알 수 있습니다.

Errors by Product, Daypart

| Product | Hold Time | Over Cook | Delays | 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 |
| Cgrill | 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 |
| Cgrill | 0 | 0 | 0 | 0 |
| XT pty | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 2 | 7 | 10 | 19 |

Errors by Product, Daypart

| Product | Hold Time | Over Cook | Delays | 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 |
| Cgrill | 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 |
| XT pty | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mushrm | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 17 | 19 | 9 | 45 |

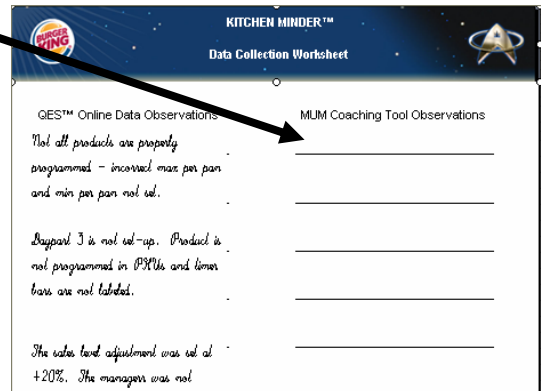
Errors by Product, Daypart

| Product | Hold Time | Over Cook | Delays | 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 |
| Cgrill | 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 |
| XT pty | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mushrm | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 |

이 시트를 이용한 분석이 완료되면 다른 날짜를 골라 동일한 분석을 실시합니다. 추세가 발견될 수 있습니다. 아울러 체계적인 분석을 위해 워크시트를 사용해야 합니다. 워크시트와 QES™ 데이터 시트, 새 MUM 코칭 도구 및 MUM 코칭 계획표는 파일 폴더에 보관되어야 합니다. 이것으로 며칠간에 걸쳐 매장을 방문할 준비가 완료되었습니다.

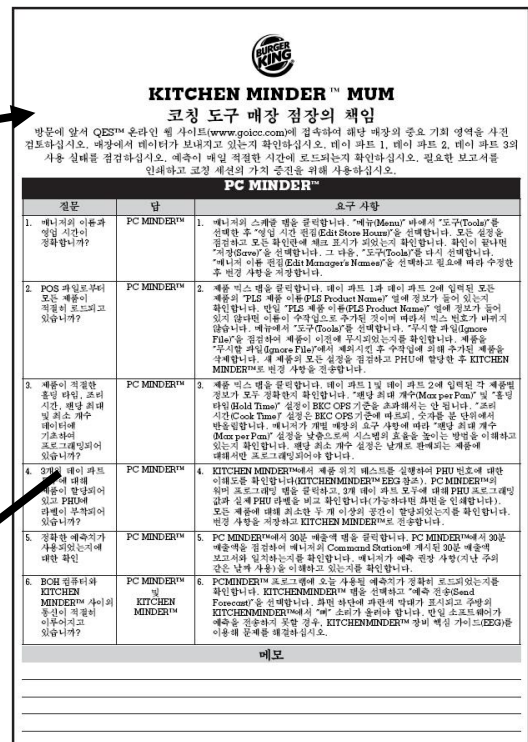
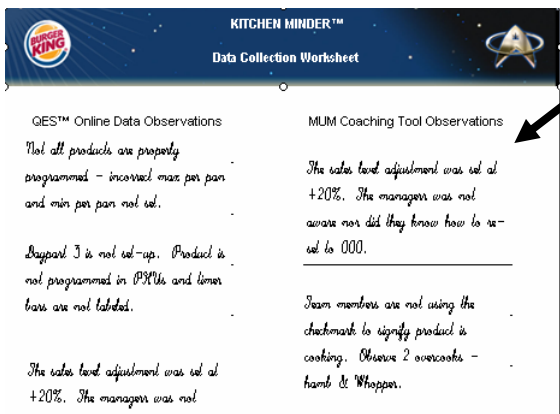
2 단계: 매장 내 관찰을 통해 기회를 분석

매장 방문 당일에는 매장 점장이 함께 참여해야 하며, 그동안 2 주 전에 계획된 바에 따라 부 부정장이 시프트를 관리해야 합니다. Command Station 의 세일즈 예측 및 세일즈 목표에 대한 점장의 인지도를 검토하는 것에서부터 분석을 시작합니다. KITCHEN MINDER™ 5 분 점검을 실시합니다. QES™ Online 분석 도중 워크시트에 관찰 결과를 기록하는 것을 잊지 마십시오.



그 다음, KITCHEN MINDER™ MUM 코칭 도구를 이용해 매장 점장과 함께 분석을 완료합니다. 함께 상황을 관찰하되, 이 기회를 이용해 점장의 지식 수준을 점검합니다. PC MINDER™ 프로그램, KITCHEN MINDER™ 시스템 및 QUALITY EVALUATION SYSTEM™의 검토를 위해 필요한 시간은 약 1½시간 정도입니다.

이제 MUM 코칭 도구의 "아니오(No)" 항목(기회)을 데이터 수집 워크시트의 오른쪽 열로 옮깁니다.



매장 점장에게 QES™를 열고 이미 분석된 날짜의 시트를 인쇄하도록 합니다. 이는 매니저도 같은 데이터를 볼 수 있도록 하기 위한 것입니다. 그 다음, 매니저가 매장 데이터를 분석하는 방법을 알고 있는지 확인합니다.

부록

MUM 코칭 도구

KITCHEN MINDER™ 데이터 수집 워크시트

MUM 코칭 계획표

