

KITCHEN MINDER™

교육 세션

입문 레벨 - 시프트를 담당하는 모든
직원용

Leader's Guide

2009 년 6 월



교육 세션 개요



목적: 이 모듈의 목적은 시프트를 담당하는 모든 직원에게 기본 KITCHEN MINDER™ 시스템 교육을 제공하는 것입니다.

장소: 매장 내

권장 시간: 바쁘지 않은 시간대의 2 시간

수강생 수: 최대 4 – 6 명

리더용 자료:

- ☐ KITCHEN MINDER™ Leader's Guide – 입문 레벨(본 가이드)
- ☐ KITCHEN MINDER™ 장비 핵심 가이드(EEG)

배부 자료(수강생 당 한 부):

- ☐ KITCHEN MINDER™ 참가자용 워크북: 입문 레벨

본 Leader's Guide 소개: 참가자용 워크북에 소개된 활동에 대한 해답이 본 가이드 후반부에 수록되어 있습니다. 차후 여러분과 수강생이 동일한 스크립트 또는 단계를 사용할 수 있도록 워크북의 해답을 직접 읽으라는 지침이 제시될 것입니다.

강사/교육자용 팁:

준비: 30 일 이전 준비 사항 및 5-7 일 이전 준비 사항 완료
세션 유형 - 대상 파악.

- 신규 설치(초보자)
- 새 매장 개설(초보자)
- 신임 매니저/시프트 리더 교육생(초보자)
- 추가 교육
- 초보자용 세션의 경우, 세션을 진행하는 과정에서 모든 요점이 전달되도록 **Leader's Guide** 를 잘 읽어 보아야 합니다.
- 추가 교육 세션의 경우, **Leader's Guide** 를 각 주제의 전개를 위한 개요로 사용하십시오. 교육 대상에 따라 중점 강조가 필요한 섹션을 읽도록 하는 것도 좋은 방법입니다.
- 자신이 가진 전문성을 활용하여 질문에 답을 하고 사례를 제시하거나 한편 **Leader's Guide** 에 수록된 요점을 보완하는 것이 중요합니다.
- 밑줄이 표시된 스크립트는 참가자용 워크북의 해답에 대한 참조 표시입니다.
- 글머리 기호 자리에 표시된 확인란은 시연 또는 후속 조치가 필요하다는 의미입니다.

교육 세션 개요	
그래픽 기호	의미
	질문 또는 토론: 리더가 이해도 수준을 측정하고 아이디어를 수집하기 위한 목적으로 수강생에게 질문을 제시하거나 토론을 주재합니다.
	실습 또는 활동: 수강생이 집단으로 또는 개별적으로 대화형 실습에 참여합니다. 실습은 워크북, KITCHEN MINDER™ 또는 PC MINDER™ 프로그램을 이용해 진행될 수 있습니다.
	참가자용 워크북: 참가자가 워크북 또는 기타 유인물을 참조합니다. 페이지 번호가 표시되어 있으며, 메모할 것을 권장합니다.
	진행자용 참고 사항: 진행자를 위한 특별 지침 또는 참조 정보로서, 중요 포인트에 해당합니다.
	다음과 같이 말하기: 각 섹션별로 리더가 어떠한 말을 해야 할 것인지 제안합니다.
	답변 듣기: 참가자의 반응을 듣습니다.

준비 - 교육 세션 시작 전



이 준비 과정은
성공적인
교육을 위해
매우
중요합니다.

교육 세션 시작 30 일 전의 준비 사항 - 장치 준비도

- ✓ **PC MINDER™** 프로그램을 실행할 매장의 **BOH(Back-Of-House)** 컴퓨터가 올바르게 작동하는지 확인합니다.
- ✓ **BOH**로부터 **KITCHEN MINDER™**로의 데이터 전송이 가능하도록 **BOH(Back-Of-House)** 컴퓨터에 올바르게 작동하는 직렬 또는 **USB** 포트가 갖추어져 있는지 확인합니다.
- ✓ **KITCHEN MINDER™**로 데이터를 전송할 방법을 결정합니다.
 - **ICC**의 **POS** 호환성 가이드에 제시된 3 가지의 잠재적 시나리오 관련 지침을 실행합니다.
 - 승인된 **POS** 시스템
 - **ICC** 변환기 파일을 사용하는 승인되지 않은 **POS** 시스템
 - **PLS**를 사용하는 승인되지 않은 **POS** 시스템
- ✓ 설치 전 사전-체크리스트(장치 견적에 포함되어 있음)를 작성하고 **ICC**로 발송(전자 우편 또는 팩스 이용)
- ✓ 장치 포장 상자 또는 **OPS Connect**에서 **KITCHEN MINDER™** 설치 가이드를 찾아 검토하고 설비(영선) 담당자에게 제공합니다.
- ✓ **KITCHEN MINDER™**를 설치하기 전에 **PHU** 진단 검사를 수행합니다. 설치 전에 타이머 바가 정상 작동하는지 확인하십시오.
 - **ICC** 타이머 진단 검사
 - **PHU**의 왼쪽 전면에서 **LED** 테스트를 시작합니다.
 - 1 번 버튼을 누릅니다. **LED**가 원래 깜박이지 않는 빨간색 상태였다면 깜박이지 않는 녹색으로 변해야 합니다.
 - 버튼을 다시 누릅니다. **LED**가 깜박이지 않는 빨간색으로 되돌아가야 합니다.
 - 왼쪽부터 오른쪽으로 2 – 8 번 버튼을 계속 누릅니다. 모든 **LED**가 위에 설명된 바와 같이 반응해야 합니다.
 - 만일 설치되어 있다면 백 키보드를 이용해 테스트를 실시합니다.
 - 모든 **PHU**에서 테스트를 반복합니다.

준비 - 교육 세션 시작 전

○ Prince Castle 진단 검사:

- PHU의 왼쪽 전면에서 LED 테스트를 시작합니다.
- 8개 창에 제품을 모두 표시하는 데이 파트 메뉴를 선택합니다. 모든 LED는 빨간색 상태여야 합니다.
- 1번 버튼을 누릅니다. LED가 깜박이지 않는 녹색으로 바뀌어야 합니다.
- 1번 버튼을 다시 누릅니다. LED가 깜박이지 않는 빨간색으로 되돌아가야 합니다.
- 왼쪽부터 오른쪽으로 2-8번 버튼을 계속 누릅니다. 모든 LED가 위에 설명된 바와 같이 반응해야 합니다.
- 만일 설치되어 있다면 백 키보드를 이용해 테스트를 실시합니다.
- 모든 PHU에서 테스트를 반복합니다.

- ✓ 천장 타일의 제거가 필요한 케이블 배선으로 인해 KITCHEN MINDER™ 하드웨어 및 소프트웨어의 설치는 위한 시간으로 영업 시간을 피해 약 3시간 정도를 계획하십시오. 시스템이 올바르게 작동하는지 확인하고 문제의 발견 시 이를 해결할 수 있는 시간이 확보될 수 있도록 이 설치 작업은 교육 세션 시작일 7-10일 전에 실시되어야 합니다.
- ✓ 문제가 발생할 경우, KITCHEN MINDER™ 장비 핵심 가이드를 참조하거나 ICC(877-ICC-8788)에 연락하여 추가 지원을 받으십시오.

교육 세션 시작 30일 전의 준비 사항 - 직원 준비도

- ✓ 매장에 KITCHEN MINDER™ 설치 일자를 통지합니다.
- ✓ 매장 점장에게 "설치 전 교육"을 위해 팀원을 수석 부점장이 이끄는 교육 팀 단위로 분할하도록 합니다. "PHU 타이머 바 운영" 항목을 팀 Proficiency Chart에 추가합니다. 팀이 해야 할 일은 다음과 같습니다.
 - KITCHEN MINDER™ 팀원 DVD를 시청합니다.
 - KITCHEN MINDER™ WorkRight 가이드를 공부하고 퀴즈를 풀어 봅니다.
 - "PHU 타이머 바 운영"을 실습하고 매니저 교육에 앞서 숙련도 차트에 팀원들의 숙련도를 게시합니다.
 - 매니저에게 Proficiency Chart를 지참하고 교육 세션에 참가해야 한다는 점을 통지합니다.
- ✓ OPS 매뉴얼의 KITCHEN MINDER™ 섹션을 읽습니다.

	준비 - 교육 세션 시작 전
	<p>✓ KITCHEN MINDER™ 역할별 교육 가이드 및 워크북을 Mimeo 또는 Original Impressions에 주문합니다. 원하는 경우 이러한 자료를 OPS Connect에서 다운로드받아 현지에서 인쇄하여 사용할 수도 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ MUM 역할별 교육 키트(모든 Leader Guide, DVD 및 참가자용 워크북 포함). 매장 내 세션 교육 시 이 키트를 여러분의 스크립트로 사용하게 될 것입니다. 세션 강의를 시작하기 전에 자료의 검토 및 연습을 위해 충분한 시간을 배정해야 합니다. ○ 각 매장별로 시프트를 담당하는 모든 직원을 위해 입문 레벨의 참가자용 워크북을 주문합니다. 모든 시프트 담당자가 자신의 워크북을 소지해야 합니다. ○ 각 매장별로 수석 부점장과 점장만을 위한 중급 레벨 교육을 위한 추가 워크북을 주문합니다. 모든 각자 자신의 워크북을 가지고 있어야 합니다. <p>✓ 모든 관리 팀을 대상으로 한 매장 내 입문 레벨 교육을 위해 2 시간을 계획합니다.</p> <p>✓ 다른 날을 골라(권장 조치) 수석 부점장과 점장만을 위한 매장 내 중급 레벨 교육을 위해 4 시간을 추가로 계획합니다.</p>

준비 - 교육 세션 시작 전
<p>교육 세션 당일 – 인증된 매장 트레이너(CRT)가 여러분의 교육 파트너가 됩니다.</p> <p>매니저의 “강의실” 교육을 위한 홀 구역 준비.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 교육 세션이 시작되기 최소 2시간 전에 교육장에 도착해야 합니다. – 홀 구역 중 교육 세션을 진행하기 가장 좋은 장소를 정합니다. – 모든 참가자에게 참가자용 워크북을 지참하도록 합니다. – 매장 팀이 계획된 활동을 준비하도록 합니다. <p>PC MINDER™ & QES™ 교육을 위한 사무실 준비.</p> <ul style="list-style-type: none"> – QES™ “그레이드 차트” 및 “에러 차트”를 타 매장 데이터로 인쇄하거나 OPS Connect에서 샘플을 다운로드합니다(새로 설치 또는 신규 매장 오픈 시). <p style="padding-left: 40px;">참고: 과거 기록이 없기 때문에 설치 장소에서는 차트를 인쇄할 수 없습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> – KITCHEN MINDER™ EEG <p>인증된 매장 트레이너(CRT)와 설정 역할(Set-up Responsibility) 검토:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 주방 구역의 이젤에 교육 자료 설치 – PHU 및 KITCHEN MINDER™ WorkRight 가이드 – 교육 세션 중 사용될 주방 기기의 설치 <p>확인할 사항:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 모든 KITCHEN MINDER™ 케이블/포트/배선의 청결도 및 안정성 – 모든 PHU의 전원 스위치 위에 PHU 점등 스티커 부착 – PHU 내부에 PC MINDER™ 다이어그램에 따라 라벨을 부착하고, 데이 파트 1, 2, 3으로 제품을 구분 – PC MINDER™ 30분 세일즈 탭의 예측치: 지난 주의 같은 요일이어야 하며, 매출액이 매니저 Command Station과 유사해야 함 <p>인증된 매장 트레이너(CRT)와 교육 역할 (Training Responsibility) 검토:</p> <ul style="list-style-type: none"> – MUM의 지원을 받고 홀에서 “강의실” 교육을 진행 – 매니저를 도와 입문 레벨 교육 워크북 14페이지의 “자신의 기술 시연”을 완성 – 다음 한 주 동안 매니저가 KITCHEN MINDER™의 실행에 관해 팀원들을 교육할 수 있는지 확인 – 다음 한 주 동안 할당된 팀에 대한 전파 교육(cascade) 방법을 교습

소개(약 5 분)



참가자에 대한 환영 인사: 긍정적이고 즐거운 분위기 속에서 교육 세션을 시작하는 것이 중요합니다. 참가자들에게 워크북을 메모용 및 차후 개인 참조 용도로 사용하도록 알려 줍니다.



다음과 같이 말하기:

- 생산성을 더욱 높이고 싶으십니까? 폐기량을 최소화하는 동시에 서비스 속도를 개선하고 싶으십니까? 자신이 하루 일과를 얼마나 잘 처리하고 있는지를 알고 싶으십니까? 업무를 좀 더 쉽게 처리할 수 있는 방법을 알고 싶으십니까?
- 오늘 우리가 탐구할 내용은 어떻게 이 모든 일들을 처리하고 팀원들에게 교육할 것인가로 요약될 수 있습니다. 준비가 되셨습니까?
- 처음 일부 과정은 이곳 홀 구역에서 시작될 것이나,
- 향후 대부분의 교육 과정은 사무실과 주방에서 “직접 참여” 방식으로 진행될 것입니다.
- 오늘의 교육 내용:
 - KITCHEN MINDER™ 시스템과 관련된 팀원들의 역할
 - KITCHEN MINDER™ 시스템의 성공적 활용을 위한 시프트 매니저의 역할
 - KITCHEN MINDER™ 시스템 개요(구성 요소 및 기능)
 - PC MINDER™ 소프트웨어 - 오프닝 매니저의 책임
 - KITCHEN MINDER™ “제품 상태” 화면 – 중요 정보
 - QES™ 등급 모니터링(MAKIN' THE GRADE™ 표시기)
 - 실습 세션
- 워크북 2 페이지의 “KITCHEN MINDER™ 시스템을 사용해야 하는 이유는 무엇입니까?” 단원을 펼칩니다.

오늘의 교육 내용

참고: 각 교육 내용 항목은 본 가이드의 주제가 시작되는 상호 연관된 색칠된 막대로 표시되어 있습니다.



워크북
2 페이지
**KITCHEN
MINDER™**
시스템을
사용해야 하는
이유

질문:

- 과연 우리가 KITCHEN MINDER™ 시스템을 사용해야 하는 이유는 무엇일까요? 과거에 우리는 매장에 제품 품질 문제가 있다는 것을 어떻게 알 수 있었을까요?

답변 듣기:

GUEST TRACSM(있을 경우), 고객의 불만, OER



질문:

- 품질이 떨어지는 제품이 고객에게 전달되기 전에 문제를 포착하고 시정할 수 있다면 얼마나 좋겠습니까?

다음과 같이 말하기:



- KITCHEN MINDER™ 시스템은 다음 30 분간의 영업 시간 동안 어느 제품을 조리할 것인지를 사전에 정확히 알려 주는 도구입니다(이 시스템은 여러분이 현재 사용 중인 **Production Schedule** 과 유사합니다). 더 이상 얼마나 조리해야 하는지 추측하지 않아도 됩니다. 가장 큰 차이는 제품을 사용하는 과정에서 KITCHEN MINDER™ 시스템이 무엇을 교체해야 하는지를 알려 준다는 것입니다. 홀딩 타임이 만료되기 전까지 제품이 사용되지 않을 경우 PHU 타이머 바 등이 빨간 색으로 점멸하는 것은 지금의 시스템과 동일하나, 그 외에 KITCHEN MINDER™는 제품을 더 조리하여 교체할 것인지 폐기할 것인지를 알려 줍니다.
- KITCHEN MINDER™는 “**Production Coordinator 로봇**”이라 할 수 있습니다. 즉, 얼마만큼의 양을 조리할 것인지를 사람 대신 KITCHEN MINDER™가 알려 줍니다.
- KITCHEN MINDER™ 시스템은 여러분의 업무를 간편하게 해 줌으로써 시프트가 보다 원활히 운영되고 매장의 수익성이 개선될 수 있도록 도와 주는 커다란 계산기 또는 두뇌와도 같습니다.
- KITCHEN MINDER™ 시스템의 등급 시스템인 **QUALITY EVALUATION SYSTEM™**은 적절한 절차를 따르지 않는 팀원이 누구지를 알 수 있도록 해 줍니다. 또한 이 도구는 성과의 개선에도 도움이 됩니다. 이 도구는 일일 분석 자료를 제공하는 동시에 개선을 위한 계획을 세울 수 있도록 45 일간의 검토용 데이터를 제공합니다. 등급 시스템은 주방 작업의 품질 개선 기회를 파악하는 데 도움을 줍니다. 또한 고객이 지적하기 전에 예방적으로 행동하고 교정 조치를 취할 수 있도록 해 줍니다.
- 이 네 가지의 강조된 이유는 즉각적이고 명백합니다. 또한 2 페이지에 설명된 바와 같이 두 가지 이유가 더 있습니다.
 - 데이 파트를 이용해 폐기량을 줄일 수 있습니다.
 - 세일즈 조정 및 제품 믹스를 조정할 수 있게 해 줍니다.
- 이러한 효과는 여러분이 KITCHEN MINDER™ 시스템을 정확히 사용하는 방법을 익혀 나감에 따라 점점 더 명확히 드러날 것입니다.
- 오늘 워크숍이 진행되는 도중, KITCHEN MINDER™ 시스템을 사용해야 할 이유를 여러분이 생각하는 바에 따라 공란에 기입하시기 바랍니다.
- 익히 짐작할 수 있듯이, 여러분의 팀은 KITCHEN MINDER™ 시스템의 성패를 좌우하는 중요한 역할을 합니다. 그렇다면 팀원의 역할을 살펴 보겠습니다.

팀원의 역할 - 성공적인 KITCHEN MINDER™ 실행의 열쇠

팀원 교육 및 팀원의 직무 수행이 갖는 중요성

다음과 같이 말하기: 우선 PHU 타이머 바 사용 절차에 대해 간단히 설명을 드리겠습니다. PHU의 기초에 대한 팀원 교육은 KITCHEN MINDER™ 시스템의 성공을 위해 매우 중요하기 때문입니다.

확인 또는 검토할 사항:

- 모든 참가자와 참가자의 팀원들이 KITCHEN MINDER™ CD/DVD를 시청했는지 확인합니다.
- 각 매니저가 이끄는 팀의 Proficiency Chart를 점검하여 PHU 타이머 바 점등에 대한 교육이 실시되었는지를 확인합니다.
- 워크북 뒷면의 KITCHEN MINDER™ TestRight 가이드를 적용합니다. 계속 진행하기 전에 답변을 검토하고 이해도를 확인합니다.



다음과 같이 말하기:

- PHU 타이머 바의 운영은 KITCHEN MINDER™ 시스템의 적절한 기능을 위해 매우 중요합니다.
- KITCHEN MINDER™ 시스템은 PHU 타이머 바와 직접 연결되어 있습니다.
- 팀원이 타이머 바를 조작하면 KITCHEN MINDER™ 시스템은 팀원의 실적을 추적한 후 마치 드라이브 스루 타이머 디스플레이와 유사한 방식으로 주방의 MAKIN' THE GRADE™ 표시기에 등급을 표시해 줍니다.
- 세션을 시작하기에 앞서 여러분이 PHU 타이머 바 사용 방법을 알고 있는지 확인한 것은 바로 이러한 이유에서입니다. 타이머 바의 표시등은 무엇이 조리되거나 폐기되어야 한다는 것을 KITCHEN MINDER™에 알려 주는 역할을 합니다. 직원은 팬이 비워지는 즉시 버튼을 한 번 누른 후 팬을 치워야 합니다.
- 더 많은 제품이 필요할 경우에는 해당 제품과 수량이 KITCHEN MINDER™ 화면에 표시됩니다. 팀원은 KITCHEN MINDER™ 화면의 지침에 즉시 대응해야 하며, 지침에 따라 제품을 조리하거나 폐기해야 합니다.



질문:

- 팀원들의 업무 중 어떠한 부분이 달라질 것이라고 보십니까?



답변 듣기:

많지 않음, 거의 없음, 동일함



다음과 같이 말하기:

- 맞습니다. 팀원들의 역할은 이미 하고 있는 바와 크게 다르지 않습니다. 유일한 차이는 PLS(Product Level System) Production Schedule 을 사용하는 대신 KITCHEN MINDER™ 화면을 보고 얼마나 많이 조리해야 할지에 대한 지침에 따라야 한다는 것 뿐입니다.

매니저의 역할 - 성공적인 KITCHEN MINDER™의 운영(약 5 분)

매니저의 역할

다음과 같이 말하기:

- 지금까지 우리는 팀원들에 대해 이야기를 하였습니다. 지금부터는 여러분의 역할에 대해 논의를 할 것입니다.
- 여러분의 역할은 시스템을 신뢰하는 것입니다. 여러분의 역할은 KITCHEN MINDER™ 시스템을 신뢰하고 팀원들이 반드시 지침에 따라 조리과 폐기를 하도록 하는 것입니다. 때로는 매장이 한가한 것처럼 보이거나 전혀 고객이 없는데도 음식을 조리하라는 지침이 내려질 수도 있기 때문에 처음에는 다소 겁이 날 수도 있을 것입니다. 리더로서 여러분은 팀원들에게 KITCHEN MINDER™ 시스템이 30 분 매출액에 기초하여 제품을 예측해 주며 따라서 지침을 믿어야 한다는 점을 재확인시켜 주어야 합니다.
- 즉, KITCHEN MINDER™ 시스템이 성공의 열쇠라는 점을 팀원들이 이해하고 신뢰할 수 있도록 해야 합니다. 이를 위해서는 여러분이 먼저 신뢰를 가져야 합니다.



질문:

- KITCHEN MINDER™ 시스템이 조리해야 할 음식의 양을 어떻게 알 수 있다고 생각하십니까?



답변 듣기:

PLS 차트가 생성되는 방식과 유사하게 과거 기록 POS 시스템, 지난 주의 매출 등을 이용합니다.

**다음과 같이 말하기:**

- 정확합니다. 해당일의 예상 매출액과 제품 믹스가 사전에 로드되어 있습니다. KITCHEN MINDER™ 시스템은 다음 30 분 동안 어떤 상황이 전개될지를 알고 있으며, 고객이 도착하기 전에 PHU 에 음식이 준비될 수 있도록 언제 얼마만큼의 음식을 조리해야 할지를 알려 줍니다. 따라서 팀은 고객이 도착했을 때 조리를 하고 샌드위치를 만드느라 시간을 보내고 생산성을 허비할 필요 없이 샌드위치를 만드는 일에만 시간을 쓰면 됩니다.
- 고객이 도착하기 전에 PHU 에 제품을 준비함으로써 서비스 속도를 개선할 수 있고(조리하는 동안 기다릴 필요가 없으므로), 또한 시스템을 적절히 따름으로써 폐기량을 관리할 수 있습니다. 때로는 팀원들이 매장에 고객이 별로 없다는 이유로 KITCHEN MINDER™에 표시된 제품을 조리하지 않는 수가 있을 수 있습니다. 매니저로서 여러분은 이러한 일이 벌어지지 않도록 해야 합니다. 시스템을 믿고 팀원이 따르도록 하십시오. 여러분도 전자 계산기를 믿지 않습니까? 이 점이 바로 성공적인 KITCHEN MINDER™ 운영의 "중요 포인트"입니다.
- "Shadow of the Leader"를 기억하십니까? 여러분은 팀원들의 행동에 엄청난 영향을 미치는 사람입니다. 여러분이 롤 모델입니다. 긍정적 태도를 가지십시오.

KITCHEN MINDER™ 시스템의 구성 요소 및 기능 개요(약 5 분)

KITCHEN MINDER™ 시스템의 기능

다음과 같이 말하기: 지금까지 사람에 관한 측면을 논의했으며, 이제 장비 자체의 기능을 설명드리겠습니다. 일단 KITCHEN MINDER™ 시스템의 기능에 대한 점검 차원에서 워크북 3 페이지를 펼쳐 보시기 바랍니다. 그리고 OX 문제를 하나 풀어 보도록 하겠습니다.



3 페이지

KITCHEN
MINDER™
시스템의 기능

KITCHEN MINDER™ 시스템은 전기적 PLS(Product Level System)로서의 기능을 하며, PHU에 보관된 모든 제품에 대해 Kitchen Production Schedule 대신 적용됩니다.

질문: 이 말이 맞습니까 틀립니까? 3 페이지에 답을 동그라미로 표시하십시오.

답변 듣기:

예, 맞습니다. 이제 더 이상 어렵게 종이에 인쇄된 프로덕션 스케줄을 볼 필요가 없습니다. 모든 것을 화면에서 “한 눈에 확인”할 수 있습니다.



다음과 같이 말하기:

KITCHEN MINDER™ 시스템의 기능은 크게 4 가지입니다. 지금부터 검토하는 기능을 3 페이지에 받아 적으십시오.

KITCHEN MINDER™ 시스템:

- 첫째, 언제 조리를 하고 폐기를 할지 팀원들에게 알려 줍니다.
- 둘째, 매니저가 세일즈 및 제품 산출량을 실시간으로 정확히 조정할 수 있도록 해 줍니다.
 - 사상 최초로 이 시스템은 매니저가 하루 중 언제든지 필요에 따라 해당일의 매출 동향에 기초하여 매출액과 제품 믹스 산출량을 조정할 수 있는 기능을 지원합니다.
- 셋째, 팀의 조리/홀딩/폐기 절차 실행을 측정하고 등급을 매깁니다.
 - 이 시스템은 조리/홀딩/폐기 절차에 대한 실시간 등급을 제공하는 동시에 이 정보를 차후 활용할 수 있도록 저장합니다.

KITCHEN MINDER™ 시스템의 구성 요소 및 기능 개요(약 5 분)



- 끝으로 성과의 개선에 도움이 될 상세한 정보를 제공합니다.
 - QUALITY EVALUATION SYSTEM™은 성과의 점검을 위한 상세한 과거 데이터를 BOH(Back of House) 컴퓨터를 통해 제공합니다.



3 페이지
주요 항목

워크북 3 페이지를 보십시오. 수강생 중 한 명에게 자신이 받아 적은 네 가지 기능을 읽게 하십시오.

3 페이지에 기재된 기억해야 할 중요 포인트:

KITCHEN MINDER™ 시스템을 마치 전자 계산기처럼 믿는 것이 중요합니다.
시스템에 표시되는 대로 제품을 조리하고, 팀이 여러분의 리드에 따르도록 해야 합니다.



KITCHEN MINDER™ 시스템의 구성 요소

다음과 같이 말하기:



4 페이지
시스템 구성
요소 실습

- 지금부터 KITCHEN MINDER™ 시스템의 구성 요소와 그 기능을 살펴 보도록 하겠습니다. 이 섹션의 대부분은 사무실과 주방에서 진행됩니다. 우선 KITCHEN MINDER™ 시스템을 시작하는 방법을 배우고, 이어 PC MINDER™ 프로그램과 관련된 매니저의 오프닝 책임에 대해 알아보겠습니다.

- 이제 워크북 4 페이지를 펼치십시오. 여기에 시스템과 PHU 타이머 바를 구성하는 각 구성 요소가 그래픽으로 표시되어 있습니다.



활동:

- 지금부터 4 페이지에 실린 아래의 필수 구성 요소를 하나씩 점검해 볼 것이며, 이를 위해 워크북에 제시된 각 구성 요소에 대한 설명을 하나씩 읽어 보기로 하겠습니다.
- 4 페이지에는 각 구성 요소와 그에 대응되는 이름 및 설명을 서로 잇는 실습 문제가 제시되어 있습니다. 사람에 따라서는 문제가 너무 쉬울 수도 있으나, 이 실습은 각 구성 요소를 적절한 이름으로 부르는 방법을 모두들 알고 있는지 확인하기 위해 필요합니다.



4 페이지
PHU 타이머 바
표시등에 대한
팀의 이해

KITCHEN MINDER™ 시스템의 구성 요소 및 기능 개요(약 5 분)



- 워크북 4 페이지 하단의 문제에 답을 적으십시오. 문제는 “팀원들이 KITCHEN MINDER™ 시스템을 사용하기에 앞서 PHU 타이머 바의 의미를 이해하고 정확히 사용하는 것이 중요한 이유는 무엇입니까?”입니다. 타이머 바는 KITCHEN MINDER™의 기능과 어떠한 관계가 있습니까?



답변: 타이머 바는 KITCHEN MINDER™와의 통신을 담당합니다. 이 세션을 준비할 때 여러분들과 팀원들과 함께 동참해야만 적절한 실행이 될 것이라고 말씀드린 것도 이러한 이유 때문입니다.

이제 KITCHEN MINDER™ 구성 요소를 마치고 오프닝 매니저의 책임 부분으로 진행하도록 하겠습니다. 새로 설치하거나 새 매장이 개설되거나 새 교육생이 추가된 경우, 참가자들을 KITCHEN MINDER™ 쪽으로 옮기고 워크북에 설명된 주요 구성 요소를 검토하도록 합니다. 추가 학습 과정일 경우에는 PC MINDER™ 세션을 위해 참가자들을 사무실로 이동 조치합니다.

PC MINDER™ - 오프닝 매니저의 책임(약 25 분)



5 페이지

오프닝
매니저의 책임

워크북 **5 페이지**를 펼치고 메모할 준비를 하십시오.

이 과정은 PC MINDER™ 프로그램에 대한 소개 과정으로서, 다음과 같은 워크북의 주요 질문에 대한 답변을 드릴 것입니다.

- 오프닝 매니저의 책임이 중요한 이유는 무엇입니까?
- 오프닝 매니저는 언제까지 작업을 마쳐야 합니까?
- 매장을 열기 전에 오프닝 작업을 완료하지 못한 경우에는 어떻게 해야 합니까?

다음과 같이 말하기:

첫 번째 질문에 대한 검토:

- 오프닝 매니저가 오프닝 책임을 정확히 수행해야 한다는 것은 매우 중요한 사항입니다. KITCHEN MINDER™ 시스템이 데이터를 정확히 예측하도록 하려면 매일 예측치를 잘 생각하여 선택해야 합니다. 만일 작업이 정확히 수행되지 않으면 부정확한 예측으로 인해 음식이 제때에 준비되지 못하거나 너무 많은 음식이 준비되는 결과가 초래됩니다.
- KITCHEN MINDER™ 시스템도 단지 하나의 컴퓨터일 뿐입니다. "나쁜 데이터를 넣으면 나쁜 데이터가 나온다"는 경구를 들어 보셨겠지요. 이 말은 KITCHEN MINDER™에도 똑같이 적용됩니다. KITCHEN MINDER™ 시스템은 POS 시스템과 직접 대화를 할 수 없습니다. 단지 팀원들에게 그 날의 예측치를 알려 줄 뿐입니다. 예측치는 최소한 오프닝 15 분 전까지 PC MINDER™ 프로그램이 요구하는 단계가 완료되어야만 얻을 수 있습니다. 두 번째 질문에 대한 답을 공란에 기입하십시오.
- 오프닝 작업은 **3 분 내지 5 분**이면 마칠 수 있습니다. 예측치를 전송하는 것을 잊었을 경우, 기억나는대로 처리할 수 있습니다. 매장 점장이 매장에 도착하여 예측치를 조정하거나 변경하는 것은 허용되는 행동입니다. 이 점에 대해서는 중급 레벨 교육을 통해 설명할 것입니다.

5 페이지
데이 파트
전환

PC MINDER™ - 오프닝 매니저의 책임(약 25 분)

- 매일 아침 적절한 예측치를 선택하고 BOH(Back of House) 컴퓨터로부터 KITCHEN MINDER™ 시스템으로 전송하는 것이 중요합니다. 이렇게 해야만 KITCHEN MINDER™ 매출 및 제품 예측의 정확성을 보장할 수 있습니다. 만일 예측치가 매장 오프닝 시간까지 선택되지 않을 경우, 매장의 등급은 즉시 F로 바뀌며 예측치가 KITCHEN MINDER™ 시스템으로 전송될 때까지 F인 상태로 유지됩니다.
- 아침 메뉴를 판매하는 매장의 경우, KITCHEN MINDER™를 "데이 파트 1"(아침 메뉴)에서 "데이 파트 2"(일반 메뉴)로 적시에 조정하는 것이 또한 매우 중요합니다. KITCHEN MINDER™는 적절한 배치 쿠키가 가능하도록 예정된 전환 시간 15분 전에 여러분에게 예고를 해 줍니다. 매장에서 예정된 전환 시간에 앞서 조정이 실시되지 못한 경우, 그 매장의 QES™ 등급은 즉시 F로 바뀌며, KITCHEN MINDER™ 시스템에서 "데이 파트 2"가 선택될 때까지 F인 상태로 유지됩니다.
- 여러분은 오프닝 작업을 수행하기 위해 PC MINDER™ 프로그램을 여는 방법을 알아야 합니다. 컴퓨터에서 PC MINDER™ 프로그램을 찾는 방법을 5 페이지에 기입하십시오.
- PC MINDER™ 프로그램을 통해 수행되는 세 가지 오프닝 작업:
 1. 매니저 스케줄의 작성
 2. 적절한 예측치의 선택 - 적절한 매출/제품 믹스 파일을 로드(보통 지난 주의 같은 요일)
 3. 데이터를 KITCHEN MINDER™ 시스템으로 전송
- 제가 첫 번째 작업의 다음 단계를 시연하는 동안 잘 보시고 워크북 6 페이지에 메모를 하십시오. 모두 사무실로 이동하십시오.



6 페이지

매니저 스케줄
작성

1 단계: 매니저 스케줄 작성

다음 절차에 따라 이 작업 시연:

- ☐ 컴퓨터에서 PC MINDER™ 프로그램을 엽니다.
- ☐ 맨 위의 탭을 보십시오. 매니저 스케줄 탭이 강조 표시되어 있습니다. 이것이 현재 열린 페이지의 모습입니다.

PC MINDER™ - 오프닝 매니저의 책임(약 25 분)

- 당일의 매장 영업 시간은 필요에 따라 "오프닝" 및 "클로징" 드롭다운 목록을 클릭하여 조정할 수 있습니다. 기본 시간은 시스템이 설치될 때 설정됩니다.
- "주간 매니저"라고 표시된 상자를 클릭하여 당일의 매니저를 배정해야 합니다. 시스템이 설정되면 모든 매니저의 이름이 입력되며, "주간 매니저" 상자를 클릭하면 매니저의 이름이 들어 있는 드롭다운 목록이 표시됩니다. 주간 매니저를 선택한 후 "종료 시간" 상자를 클릭하고 드롭다운 목록에서 매니저의 시프트가 끝나는 시간을 선택합니다.
- 해당일의 스케줄이 완료될 때까지 하루 최대 여섯 명까지 매니저의 이름과 시프트 종료 시간을 계속 선택합니다.

**활동:**

6 페이지를 펼치고 참가자들에게 위의 단계에 따라 매니저의 스케줄을 작성하도록 합니다. 답을 점검합니다.

**주요 항목:**

매니저 배정 – 어느 시점에나 시프트에 매니저를 한 명만 배정할 수 있습니다. 만일 겹치는 경우, 누가 해당 시프트의 담당자인지 파악하고 이름과 시프트 종료 시간을 입력해야 합니다. 이 시스템은 책임 소재의 구분 및 QES™ 시스템을 통한 추적(추후 설명됨)을 위해 이를 의무적으로 요구합니다. 모든 매니저의 이름이 드롭다운 목록에 표시되지 않을 경우, 점장에게 보고하십시오.



6 페이지

워크북의 문제
풀기



매니저 스케줄
작성 단계
실습

“이제 무엇을 해야 합니까” 기능: 어느 단계를 수행할지 불확실할 경우 언제든지 이 도움말 기능을 이용하십시오 이 기능은 PC MINDER™ 프로그램 화면의 각 탭의 화면 왼쪽 상단 모서리에 있습니다. 제가 시범을 보여 드리겠습니다.

활동:

각 참가자에게 매니저 스케줄 작성 단계를 실습하도록 합니다. 질문을 통해 제대로 이해하고 있는지 확인합니다.

- 이제 7 페이지를 펼치고 메모를 하면서 두 번째 작업의 절차를 제가 시연한 대로 따라하겠습니다.

PC MINDER™ - 오프닝 매니저의 책임(약 25 분)



7 페이지
적절한
예측치의 선택



절차 실습



새 제품이
추가되는 위치
보기

2 단계 - 적절한 예측치의 선택

다음 절차에 따라 이 작업 시연:

- 매니저 스케줄을 완료한 후 세일즈 및 제품 믹스 파일을 로드합니다.
- 메뉴 표시줄에서 “예측(Forecast)”을 선택하여 오늘의 매출액/제품 믹스를 로드합니다. 이어 “불러오기(Recall)” 버튼을 선택합니다. “예측 불러오기(Recall Forecast)” 창이 열립니다. 파일 이름을 클릭하여 원하는 날짜를 선택한 후 “불러오기(Recall)”를 선택합니다.
- 지난 주의 같은 요일을 사용할 것을 권장합니다. 매출액/제품 믹스 예측이 즉시 로드됩니다.

활동:

7 페이지를 펼치고 참가자들에게 적절한 예측치(Forecast)를 선택하는 과정을 설명합니다. 그 후, PC MINDER™ 프로그램의 운영에 필요한 예측치(Forecast) 선택과정을 실습할 시간을 줍니다. 질문을 통해 제대로 이해하고 있는지 확인합니다.

다음과 같이 말하기:

- 방금 실습한 절차는 예측을 선택할 때 일상적으로 거쳐야 할 과정입니다. 새 메뉴 항목을 추가하거나 점장이 “특별한 날(Special Day)” 예측치를 불러 오도록 요구할 경우, 추가적인 단계를 밟아야 합니다.
- 만일 신제품의 소프트웨어를 위한 첫 날일 경우에는 매니저로부터 제공되는 Daily Planner의 지침에 따라 정보를 적절히 입력합니다.
- 예측 날짜의 선택에 이어 페이지 상단의 “제품 믹스 업데이트(Update Product Mix)”라 표시된 노란색 상자의 흰색 영역에 신제품이 표시되는 경우, 계속 진행하기 전에 “추가(Add)”, “무시(Ignore)” 또는 “교체(Replace)” 버튼을 클릭해야 합니다. 제품이 PHU에 홀딩되어 있거나 선택 사항인 FLEXI-TIMER™에 의해 시간이 정해져 있을 경우에는 “추가(Add)” 버튼을 클릭합니다. 제품이 위의 기준을 충족하지 못하거나 판매하는 제품이 아닐 경우에는 “무시(Ignore)” 버튼을 클릭합니다. 확신할 수 없을 경우, “추가(Add)” 버튼을 클릭합니다. 어떠한 경우에도 메모를 한 후 매니저가 도착하는 즉시 해당 사실을 알립니다.

PC MINDER™ - 오프닝 매니저의 책임(약 25 분)

“특별한 날(Special Day)” 파일 호출

다음 절차에 따라 이 기능 시연:

- 매니저가 월의 첫 날, 월급날, 반복되는 특별 사건 또는 학교 행사일 등의 특별한 날에 관한 예측치를 불러 올 것을 지시하는 경우가 있습니다.
 - 메뉴 표시줄에서 “예측(Forecast)”을 선택합니다.
 - “불러오기(Recall)”를 선택합니다.
 - “특별한 날(Special Days)”을 선택하고, 비밀번호를 입력하라는 메시지가 표시되면 **admin** 을 입력합니다.
 - “불러오기(Recall)” 버튼을 선택합니다.
 - 호출하고자 하는 파일을 선택합니다.
 - “불러오기(Recall)” 버튼을 선택합니다. 선택된 파일이 PC MINDER™ 프로그램에 로드되고 전송될 준비가 완료됩니다.
- 이러한 경우는 자주 발생하지 않으므로 이 단계는 실습하지 않도록 하겠습니다. 매니저가 “특별한 날(Special Day)” 요청의 로드에 대한 지침을 제공할 것입니다.
- 이제 8 페이지를 펼치고 메모를 하면서 세 번째 작업의 절차를 제가 시연한 대로 따라하겠습니다.



8 페이지
데이터를
KITCHEN
MINDER™
시스템으로
전송

3 단계 – 데이터를 KITCHEN MINDER™ 시스템으로 전송

이제 예측치를 KITCHEN MINDER™로 전송할 준비가 되었습니다.

다음 절차에 따라 이 작업 시연:

- ☐ KITCHEN MINDER™ 로 전송 탭을 클릭합니다.
- ☐ ‘예측 전송(Send Forecast)’ 버튼을 선택합니다.
- ☐ KITCHEN MINDER™에서 “삐” 소리가 울립니다.
- ☐ “업데이트 상태 표시줄”의 진행 상황을 관찰합니다.
- ☐ 프로세스가 완료되면 PC MINDER™ 프로그램을 닫습니다.
- ☐ 변경 사항을 PC MINDER™ 프로그램에 저장할 것인지를 묻는 질문에 대해 반드시 “예”를 선택하십시오.

PC MINDER™ - 오프닝 매니저의 책임(약 25 분)



3 가지 오프닝
작업 실습

선택 사항: Command Station 게시용으로 PC MINDER™ 프로그램에 로드된 30 분 세일즈 페이지를 사용할 수도 있습니다.

- 인쇄를 하려면 PC MINDER™ 프로그램에서 다음 절차를 수행합니다.
- 30 분 세일즈 탭을 선택합니다.
- “인쇄(Print)” 버튼을 선택합니다.

활동:

8 페이지를 펼치고 참가자들에게 예측치를 전송하는 절차를 설명합니다. 그 다음, KITCHEN MINDER™로의 전송 방법을 포함하여 세 가지의 작업을 모두 실습할 수 있도록 시간을 배정합니다.

각 참가자가 PC MINDER™ 프로그램을 통해 다음 작업의 수행을 위한 절차를 정확히 시연할 수 있는지 확인합니다.

- ☐ PC MINDER™ 프로그램을 열고 매니저 스케줄을 입력합니다.
- ☐ 당일의 예측을 위해 매출액/제품 믹스를 로드합니다.
- ☐ 데이터를 KITCHEN MINDER™로 전송하고 PC MINDER™ 프로그램을 닫습니다.
- ☐ 선택 사항: PC MINDER™ 프로그램으로부터 로드된 30 분 매출액(Sales Projection) 산출량을 인쇄합니다.

질문을 통해 참가자들이 제대로 이해하고 있는지 확인합니다.

KITCHEN MINDER™ “제품 상태” 화면(약 25 분)



9 페이지
주요 정의

**KITCHEN MINDER™의 “핵심” 개요**

참가자들에게 사무실에서 나와 조리 또는 팀 휴게 구역에서 떨어진 주방 구역으로 자리를 옮기도록 합니다. 9 페이지를 펼치고 워크북에 수록된 “핵심” 정의를 번갈아 낭독합니다. 매장이 바쁘지 않은 시간을 골라 12 페이지 이후의 핵심 정의 사항을 시연합니다.

다음과 같이 말하기:

워크북 9 페이지의 정의에 기초하여 KITCHEN MINDER™ 키의 위치 및 용도를 검토해 보기로 하겠습니다. 워크북의 내용을 번갈아 읽는 동안 키와 워크북의 정의를 서로 맞는 쌍끼리 잇습니다.

- 오늘 우리는 세 가지 키를 중점적으로 살펴 보았습니다.
 - “제품 상태” 키
 - “데이 파트” 키
 - “세일즈 레벨” 키

워크북 10 페이지부터 메모를 시작합니다. 끝난 후 모든 참가자가 정답을 제시했는지를 검토할 것입니다.



10 페이지
제품 상태 모든
팬의 조리 완료

**“제품 상태(Product Status)” 키**

- 첫 번째로 다룰 키는 “제품 상태” 키입니다. “제품 상태” 키를 선택하면 10 페이지 또는 워크북에 표시된 바와 같은 화면이 표시됩니다. 이 화면은 주방에서 가장 자주 표시되는 화면입니다. 만일 이 화면이 표시되지 않으면 “제품 상태” 키를 누릅니다. 이 화면에는 팀을 위한 조리/폐기 정보가 표시됩니다.
- “제품 상태” 화면에 “모든 팬의 조리 완료”가 표시된다는 것은 팀이 한창 바쁘다는 뜻입니다. 이 화면에서 어느 것이 현재의 상태이고 (조리 완료), 어느 것이 시간일까요? (8:58). 또한 KITCHEN MINDER™의 “제품 상태” 디스플레이에는 지금 히트 슈트에 사용되어야 할 실제 레벨 및 30 분 세일즈 산출량(\$99)이 표시됩니다. 또한 오프닝 시점에 “+000”이 표시되어야 합니다. 지금부터 몇 분간 이 항목을 조정하는 방법을 보여 드리겠습니다. DP1 은 데이 파트 1 을 나타내며, 따라서 아침 메뉴를 준비할 때라는 것을 의미합니다.

KITCHEN MINDER™ “제품 상태” 화면(약 25 분)



10 페이지

제품 상태

조리

- 10 페이지에 표시되는 대로, “제품 상태” 화면에 나타나는 “조리” 표시는 얼마나 많은 제품을 팀원들이 조리해야 할지에 대한 KITCHEN MINDER™의 알림 메시지입니다.

- 각 줄은 팬 하나를 나타냅니다.

- “조리”는 팬에 넣을 패티 수만큼 조리할 제품을 나타냅니다.
- 워크북의 그림과 같은 이미지가 화면에 표시될 경우, 어떠한 행동을 취해야 할까요? 어떤 제품을 조리해야 할까요?
- 다음 대답을 듣고 워크북에 기입하십시오.

취식 3 개 조리버거 12 개 조리

- 상태 화면의 어느 부분을 보면 제품이 조리되는 중이라는 것을 알 수 있습니까?
- 다음 대답을 듣고 워크북에 기입하십시오. 제품별로 체크 표시가 있습니까?
- 여러 사람이 주방에서 일하고 있는 상황에서 제품의 조리가 이미 시작되었을 경우 “체크 표시” 기능을 이용해 다른 사람들에게 알려야 합니다.
- 커서(>) 기호의 이동을 위한 절차:

- ☐ 조리/폐기 메시지 옆에 표시된 커서(>) 기호를 “위/아래 화살표” 키를 이용해 옮깁니다.
- ☐ 커서(>) 기호가 조리될 제품 옆에 있을 경우, 왼쪽 “기능” 키(작고 둥글며 화면의 체크 표시를 가리키는 화살표가 있는 키)를 눌러 커서(>)를 체크 표시로 바꿉니다.
- ☐ 제품이 조리되어 PHU 에 놓여지고 타이머 바 점등 키가 눌러지면 체크 표시된 메시지가 화면에서 사라집니다.

- 체크 표시 기능은 필수 기능이 아니며 등급이 매겨지지 않습니다. 이러한 기능은 바쁜 시간 중에 제품의 이중 조리를 피할 수 있는 “유용한 방법”입니다.
- 타이머 바의 표시등은 이 화면과 연결되어 서로 정보를 주고 받으면서 제품이 필요하거나 제품의 홀딩 타임이 경과할 경우 해당 항목을 표시해 줍니다.



10 페이지

제품 상태 체크
표시

10 페이지

제품 상태 체크
표시 단계

KITCHEN MINDER™ “제품 상태” 화면(약 25 분)



10 페이지

PHU 타이머 바
표시등 항목
제거

- 워크북 10 페이지의 "공간 채우기"를 해 보도록 하겠습니다.
- 깜박이지 않는 빨간색 – 제품이 필요함
- 깜박이는 빨간색 – 제품 홀딩 타임 경과
- 깜박이는 녹색 – 제품의 유통 기한이 다 되어감. 먼저 사용할 것
- 깜박이는 노란색 – 제품의 유통 기한이 다 되어감
- 표시등 꺼짐 – 제품이 필요하지 않음
- PHU 타이머 바가 빨간색 또는 깜박임 표시 상태일 경우에는 항목이 "조리" 또는 "폐기" 목록에 표시됩니다. 이러한 경우 팀이 제품을 조리해야 합니다. 새 제품이 투입되고 타이머 바 표시등이 눌러지면 항목이 지워집니다.

10 페이지의 답을 점검하여 이해도를 확인한 후 다음 키로 진행합니다.

"데이 파트" 키

다음과 같이 말하기:



- “데이 파트” 키 화면으로 이동합니다. 워크북 11 페이지를 참조하십시오. KITCHEN MINDER™ 시스템은 세 가지의 데이 파트를 지원합니다.

질문:

데이 파트가 무엇인지 누가 알고 계십니까?

답변 듣기:



11 페이지

데이 파트 키

- 1) 데이 파트 1 은 아침 메뉴입니다.
- 2) 데이 파트 2 와 3 은 일반 메뉴입니다.
- 3) 데이 파트 2 는 정상 영업 시간에 사용됩니다.
- 4) 데이 파트 3 은 판매량이 적은 시간에 “주문에 따라 조리(Cook to Order)”를 하기 위한 용도로 사용됩니다.

다음과 같이 말하기:

- 데이 파트 2 가 시작되기 15 분 전에 KITCHEN MINDER™는 “점심 메뉴 준비!”를 자동으로 표시해 줍니다. 이 표시는 “데이 파트” 키를 눌러 타이머를 재설정하라는 알림 메시지입니다. 이어 KITCHEN MINDER™가 팀원들에게 점심용 제품의 조리를 시작하라는 지침을 보냅니다.



KITCHEN MINDER™ “제품 상태” 화면(약 25 분)



11 페이지
맞음/틀림



데이 파트 3
디스플레이



12 페이지
세일즈 레벨



활동:

11 페이지의 **OX** 문제를 통해 이 시점에 취해야 할 행동을 모두들 이해하고 있는지 확인한 후 답변을 검토하도록 하겠습니다.

- 다른 데이 파트로 이동하기 위해 데이 파트 키를 눌러 화면을 수작업으로 변경해야 할 경우가 있을 수 있습니다. 데이 파트를 데이 파트 3 으로 변경하면 “제품 상태” 화면이 11 페이지 하단의 모습과 같이 바뀝니다. 이 데이 파트는 매출이 적은 시간에 사용됩니다. 데이 파트 3 으로의 변경은 항상 수작업으로 해야 합니다. 점장이 이 데이 파트를 언제 사용할 것인지에 대해 지침을 제공할 것입니다.

“세일즈 레벨” 키:

다음과 같이 말하기:

- 오늘 설명할 마지막 키는 “세일즈 레벨” 키입니다. 이 키는 “제품 상태” 화면에서 세일즈 레벨을 검토한 후 경우에 따라 사용됩니다. 워크북 12 페이지의 화면 그림은 매출이 0%일 때의 모습을 나타내고 있습니다. 전일 저녁의 담당 매니저가 세일즈 레벨을 높였을 경우, 이 수치는 다음 날 아침 자동적으로 0%로 재설정됩니다. 이 키의 상하 조정에 관한 내용은 수석 부점장과 점장을 대상으로 한 중급 교육 과정에서 다룰 예정이며, 오늘은 키를 0%로 재설정하는 방법만 알면 됩니다. 추후 점장이 % 증가/감소를 계산하는 방법을 알려 줄 것입니다.

활동:

값을 000 으로 다시 바꾸는 방법을 시연하고, 참가자들에게 12 페이지를 펼치고 매출액을 0 으로 다시 조정하는 절차의 순서 맞추기 문제를 풀도록 합니다. 순서가 확실히 생각나지 않을 경우 정답지를 참조하십시오. 참가자용 워크북을 검토하여 모두가 정답을 기재했는지 확인합니다. 질의 응답 시간을 가집니다.

KITCHEN MINDER™ “제품 상태” 화면(약 25 분)



활동:

참가자들에게 **KITCHEN MINDER™** 쪽으로 이동하도록 한 후 “제품 상태”, “데이 파트” 및 “세일즈 레벨” 키의 사용법을 시연합니다.



이 부분을 완료하면 매니저는 **KITCHEN MINDER™**를 이용해 아래의 작업을 수행할 수 있어야 합니다.

- ☐ 시간이 정확한지 점검
- ☐ 예측 일자 확인
- ☐ 현재의 데이 파트를 확인하고 다른 데이 파트로 이동
- ☐ 세일즈 레벨의 증가/감소

모든 참가자가 위의 각 항목을 이해했다는 확신이 들 때까지 위의 항목에 관해 질문합니다.

시간이 허용하는 대로 참가자들에게 실습할 기회를 제공합니다.

MAKIN' THE GRADE™ 표시기(약 15 분)

**MAKIN' THE GRADE™ 표시기**

가능하다면 **PHU** 타이머 바에 가까이 다가가 오류를 시연하고 빈 팬을 **PHU** 에서 빼어 둘 경우 어떤 점이 좋은 지를 보여 줄 수 있도록 참가자들을 메인 보드의 닫힌 쪽으로 모이도록 합니다. **MAKIN' THE GRADE™** 표시기가 보이도록 인원을 배치합니다. 참가자들에게 **13** 페이지를 펼치도록 합니다.

다음과 같이 말하기:



13 페이지 MAKING
THE GRADE™
표시기 결과



- **KITCHEN MINDER™** 시스템의 다른 구성 요소인 **MAKIN' THE GRADE™** 표시기 및 매장의 등급을 매기는 방법을 살펴 보기로 하겠습니다.
- **KITCHEN MINDER™** 시스템과 **PLS**의 중요한 차이는 우리가 얼마나 잘하고 있는지와 어떻게 개선할 수 있는지에 대해 **QES™**가 많은 피드백을 제공한다는 점입니다.
- 이 **MAKIN' THE GRADE™** 표시기는 팀원들이 **PHU** 타이머 바 표시등을 얼마나 잘 이용하고 있는지, **KITCHEN MINDER™**에 표시되는 지침을 얼마나 잘 따르고 있는지를 기준으로 팀원들의 등급을 매겨 주기 때문에 시프트의 운영 개선에 도움이 됩니다.



- 등급이 한 문자 떨어졌다는 것은 주방 구역에서 Travel Path 를 1 회 실시하여 제품 및 타이머 바의 적절한 사용 여부를 점검해야 한다는 신호입니다.
- 지금 여러분은 시스템이 팀의 어떠한 행동을 측정하는지를 정확히 이해해야 합니다. 실수는 점수와 연결되며, 결국 등급에 영향을 미칩니다.

참가자들이 워크북 13 페이지에 메모를 할 준비를 마쳤는지 확인합니다. 각 오류 유형의 점수 값과 오류를 일으키는 팀의 행동을 참가자들이 메모를 할 수 있는 속도로 설명합니다.



13 페이지
3 가지 유형의 오류

세 가지 유형의 오류

- **홀딩 타임 연장 오류** - 빨간색으로 깜박일 경우, 팀원은 즉시 팬을 꺼내 제품을 치우고, 버튼을 한 번 누른 후, 제품을 폐기통에 폐기해야 합니다. 팬은 새 제품으로 채워질 때까지 PHU 바깥에 놓여 있어야 합니다. 버튼을 한 번 누르면 팬이 비었다는 신호가 KITCHEN MINDER™ 시스템으로 전달됩니다. 팀원들이 폐기를 선택하지 않고 PHU 타이머 바 버튼을 다시 눌러 그 제품에 완전히 새로운 홀딩 타임을 부여할 경우, "홀딩 타임 연장 오류"가 발생하고 6 점의 점수가 감점됩니다. 이 행동은 보통 고의적이라는 점에서 가장 무거운 감점이 가해집니다. 이에 대해서는 팀원이 더 잘 알고 있습니다. 사실 이보다 중요한 것은 매우 나쁜 품질의 제품을 고객에게 제공하게 된다는 것입니다.
- **초과 조리 오류** - 우리가 팀원들에게 기대하는 그 다음 행동은 KITCHEN MINDER™의 조리 지침에 의해서만 조리를 해야 한다는 것입니다. 팀원들이 꺼진(검정색) 슬롯에 PHU 팬을 넣고 불을 켜서 더 많은 제품을 조리할 경우, "초과 조리 오류"가 발생하고 3 점의 점수가 감점됩니다. 이러한 행동은 여기서 교육을 받았으나 자신들이 제품의 필요량을 잘 안다고 생각하는 팀원들에게서 자주 발견됩니다. 깜박이지 않는 빨간색/녹색/노란색 등이 켜져 있지 않은 슬롯에 음식이 들어 있는 팬을 넣는 행동은 허용되지 않습니다. 이러한 행동을 하면 홀딩 타임이 모니터링되지 않기 때문에 매장이 위험에 처할 수 있습니다.



- **조리/폐기 지연 오류** – 팀원들에게 기대하는 또 하나의 행동은 KITCHEN MINDER™의 지침에 따라 음식을 제 시간에 맞춰 조리 또는 폐기하라는 것입니다. 적당한 시간 내에 행동을 하지 않을 경우 "조리 또는 폐기 지연" 오류라는 오류가 발생하며, 2점의 점수가 감점됩니다. 팀원들이 지침에 따라 대응할 시간은 불필요한 벌칙이 부과되지 않을 만큼 충분히 주어집니다. 완벽함을 요구하지는 않습니다. 우리는 일과 중 약간의 오류를 범합니다. 등급 시스템은 매우 합리적입니다. 이 표시기는 주방에 문제가 있을 수 있으며 더 나빠지기 전에 확인하라는 경고입니다.

다음과 같이 말하기:

팀원들이 PHU 타이머 바의 표시등을 이용해 적절한 행동을 취하는지 여부는 QES™ 성과의 달성을 위해 매우 중요한 요소입니다. 비어 있는 PHU 팬을 PHU 슬롯에서 꺼내 두는 것은 여러분과 팀원이 최고의 품질을 유지할 수 있는 방법입니다.

팬을 슬롯에서 꺼내 두면 다음과 같은 효과를 볼 수 있습니다.

- 매니저가 “불 꺼짐 = 팬 치움” 정책을 손쉽게 시행할 수 있습니다.
- 조리를 위해 남겨진 제품이 거의 또는 전혀 없다는 것을 매니저가 신속하고 확실하게 파악할 수 있습니다.
- 팀원이 홀딩 타임이 없는 제품을 계속 사용하게 되는 사태를 방지할 수 있습니다.
- PHU 팬의 수명이 길어집니다.

(팬을 꺼내는 행동을 시연한 후 Travel Path 를 통해 PHU 의 식품 품질을 확인하는 것이 얼마나 쉬운지를 보여 줍니다.)



주요 항목:

일과 도중 오류가 발생할 여지는 사실 매우 많습니다. 하루에 100 건의 오류를 범하더라도 A 또는 B 를 받을 수 있을 정도입니다. 실수를 두려워하지 마십시오. 실수는 배움과 개선에 도움이 됩니다. 매니저로서 여러분의 책무는 등급의 하락에 대응하는 것입니다. 주방으로 돌아가 병목 지점을 찾으십시오.

2 페이지
이유



오늘 KITCHEN MINDER™를 사용해야 하는지에 대한 이유가 제대로 설명되었기를 바랍니다. 이제 워크북 2 페이지로 되돌아가 이 시스템을 정확히 사용해야 할 두 가지의 추가적 이유를 찾아 낼 수 있는지를 보기로 하겠습니다.



그룹 단위로 아이디어를 공유하도록 합니다. 참가자들에게 이유를 여백에 쓰도록 합니다. 아래의 전환 과정을 이용해 오늘의 교습 내용을 요약 정리하고, 오늘 배운 직접 참여식 기술 실습 및 팀원 교육 계획에 대한 논의를 준비합니다. 시연을 하기 전에 **10** 분간 휴식을 가집니다.

다음과 같이 말하기:

- 교육 세션의 마지막 부분은 여러분이 워크북 **14** 페이지의 지침을 이용해 기술을 시연하기 위한 과정으로 구성되어 있습니다.
- 저와 함께 시작할 그룹이 **PC MINDER™**의 오프닝 책임(1 번) 및 **KITCHEN MINDER™** 확인(3 번)을 시연할 것입니다.
- 매장 트레이너 그룹은 **PHU** 타이머 바 운영 및 팀원 교육 계획(2 번)을 시연할 것입니다.
- 그 다음, 여러분이 다른 사람과 조를 바꿔 양식의 다른 부분을 이용해 새로 배운 기술을 실습하게 될 것입니다.
- **KITCHEN MINDER™**의 운영에 관한 작업을 수행하고 팀원 교육을 할 수 있다는 확신이 드는 사람은 이제 돌아가셔도 좋습니다.
- “자신의 기술 시연”을 시작하기 전에 **10** 분간 휴식하도록 하겠습니다.

매장 트레이너와 함께 하는 입문 레벨 세션 실습(약 25 분)



14 페이지
자신의 기술
시연



참가자들에게 워크북 14 페이지의 체크리스트를 이용해 매장 내에서 **KITCHEN MINDER™** 시스템의 실행에 관한 중요 포인트를 시연하고 기대 사항을 점검하도록 합니다. 각 참가자별로 다음 사항을 시연합니다.

1) PC MINDER™의 오프닝 책임

- ☐ 프로그램 열기
- ☐ 당일의 매니저 배정
- ☐ 적절한 예측의 선택
- ☐ KITCHEN MINDER™로 데이터 전송

2) PHU 타이머 바의 운영

- ☐ KITCHEN MINDER™의 조리/폐기 지침에 따라 PHU 타이머 바의 운영을 시연하고, 비워진 팬을 꺼냅니다.
- ☐ 매장 트레이너가 지켜 보는 가운데 KITCHEN MINDER™의 지침 준수에 대한 팀원 교육을 실시하고 PHU 타이머 바 표시등을 이용해 긍정적 행동을 강화하는 방법을 시연합니다.
- ☐ 각 매니저는 PHU 운영에 대한 개별 팀원의 숙련도 레벨 및 언제 어떻게 KITCHEN MINDER™ 및 MAKIN' THE GRADE™ 표시기에 대한 교육을 실시할 것인지에 관한 계획을 매장 트레이너와 공유해야 합니다.

3) KITCHEN MINDER™ “제품 상태” 화면에서 확인할 사항:

- ☐ 현재 시간
- ☐ 매출 예측의 정확성
- ☐ 세일즈 레벨 조정의 정확성
- ☐ 데이 파트 설정의 정확성

다음 페이지에 참가자용 워크북에 대한 답변(이탤릭체 표기)과 **TESTRIGHT** 가이드와 **PROFICIENCY CHART**의 사본이 제시되어 있습니다.