



Příručka pro samostudium pokročilých funkcí systému KITCHEN MINDER™



Průvodce...

navigací...

analýzami...

hodnoceními a...

školením pro...

Zlepšení operací systému KITCHEN MINDER™



Obsah



Příručka pro samostudium pokročilých funkcí systému KITCHEN MINDER™

Ikony	3
Přehled	3
Část dne 3	4
Odstraňování problémů	8
Přístup k systému QES Online™	12
Navigace v systému QES Online™	14
Přístup k systému QES Online™ – podrobná hlášení na úrovni restaurace	16
Efektivní školení – 4 kroky	19
Plánování zlepšení operací systému KITCHEN MINDER™	20
Plánovač školení systému KITCHEN MINDER™ pro MUM (manažera několika jednotek)	23
Příloha	24



Pokročilé operace systému KITCHEN MINDER™ Operations



Ikony – V této příručce se používají následující ikony:



Informace



Tip



Klikněte na



Váš
počítač



Vaše
klávesnice



Stručné shrnutí příručky pro samostudium pokročilých funkcí systému KITCHEN MINDER™

Příručka pro samostudium pokročilých funkcí systému KITCHEN MINDER™ je určena pro vyšší vedení. Tato příručka obsahuje podrobné pokyny a informace, které společně se Školením členů týmu, Školením na úvodní úrovni a Školením na středně pokročilé úrovni v systému KITCHEN MINDER™, pomohou vedoucímu prosadit správné postupy systému KITCHEN MINDER™ s cílem zvýšit spokojenost hostů.

Část dne 3

Zvládnutí použití Části dne 3 restauraci umožní minimalizovat odpad a připravovat produkty lepší kvality v době nižších prodejů. Využití Části dne 3 by mělo být schváleno MUM, pokud jde o položky, které jsou připravovány na objednávku, a o dobu, v níž lze používat Část dne 3. Část dne 3 umožňuje manažerovi připravovat některé produkty podle objednávky, aby se minimalizoval odpad vznikající u nepravidelně prodávaných produktů. Manažer může vybrat Část dne 3, když jsou prodeje během půl hodiny mnohem nižší než ve zbyvajících částech dne. Správné používání Části dne 3 vybuduje důvěru členů týmu v systém KITCHEN MINDER™, protože systém KITCHEN MINDER™ nebude po členech týmu požadovat přípravu produktů, které by mohly být znehodnoceny jako odpad v důsledku nízkého objemu prodeje.

Kterou dobu je třeba zvážit jako vhodnou pro použití Části dne 3:

- Po době večere, kdy můžeme očekávat malý počet zákazníků
- Během části dne v době svačiny, když prodeje během půl hodiny klesnou pod zadaný objem
- Na konci Části dne 1, do začátku špičky v době oběda
 - Někteří manažeři, kteří používají Část dne 3 po dobu prvních 45 minut oběda, pozorovali snížení zbytečného odpadu, především u položek při přípravě specialit. Použití Části dne 3 v této době umožňuje připravovat na objednávku ty položky, které se před 11 hodinou dopolední ocitají v odpadu. Je třeba vzít v úvahu také následující faktory:

Doba přípravy produktu – Je doba přípravy produktu delší než standard rychlosti obsluhy?

Doba skladování produktu – Produkty s krátkou dobou skladování mohou negativně ovlivnit odpad v době malého obchodního provozu.

Náklady na produkt – Pečlivě zvažte náklady na potenciální odpad v porovnání s negativním dopadem na rychlost obsluhy (SOS).

Každou restauraci je nutné hodnotit samostatně na základě jejích trendů ve směsi Product Mix. Zkontrolujte zprávy o směsi Product Mix z průměrného dne a ze dne v týdnu, kdy byl nižší prodej. Označte nejprodávanejší položky jednotky PHU a u každého produktu si poznamenejte dobu přípravy, dobu skladování a cenu. Poté vygenerujte zprávy o směsi Product Mix ve 20:00 hodin a pak na konci dne, abyste zjistili, co restaurace skutečně prodává mezi 20. hodinou a koncem dne. Pokud má produkt vysoké prodeje nebo dlouhou dobu přípravy, není vhodné připravovat jej na objednávku. Pokud má produkt během této doby velmi nízké prodeje a doba přípravy je krátká, může představovat dobrou volbu pro přípravu na objednávku. Na počátku se může jednat o proces typu pokus-omyl. Každý den je nutné pečlivě sledovat odpad. Výše uvedený postup opakujte podle potřeby, dokud neidentifikujete správné produkty pro přípravu na objednávku.

Nastavení Části dne 3 v programu PC MINDER™

Aby se produkt zobrazil na obrazovce systému KITCHEN MINDER™, je nutné jej naprogramovat do jedné z připojených, očíslovaných jednotek PHU na kartě Program PHU softwaru PC MINDER™ (viz Příručka kladení důrazu na vybavení (EEG) systému KITCHEN MINDER™, strana 12 – Test místa produktu, podle něhož lze identifikovat a očíslovat jednotky PHU). V softwaru PC MINDER™ jsou k dispozici tři části dne. Snídaňové produkty jsou naprogramovány v Části dne 1. Všechny položky běžného menu skladované v jednotce PHU nebo načasované v zařízení FLEXI-TIMER™ jsou naprogramovány v Části dne 2 a musejí být naprogramovány do jednotek PHU na kartě Program PHU v softwaru PC MINDER™. Všechny položky běžného menu, které se nepřipravují na objednávku, jsou naprogramovány v Části dne 3.

Zajistěte, aby se zobrazila Část dne 2: klikněte na tlačítko „Část dne“, dokud se nezobrazí Část dne 2. Jakmile jsou všechny produkty pro dobu špičky naprogramovány do Části dne 2, proveďte následující kroky.

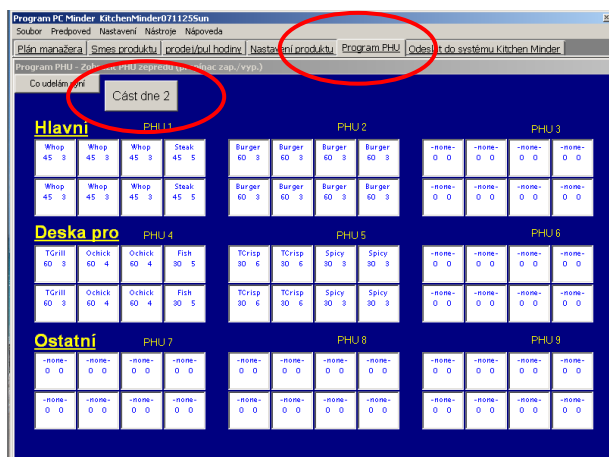
Těmito kroky se produkty z Části dne 2 zkopírují do stejných míst na stránce Část dne 3.

Část dne 3 se nastavuje v softwaru PC MINDER™ zobrazeném na straně 4, v části G Příručky kladení důrazu na vybavení (EEG) systému KITCHEN MINDER™.

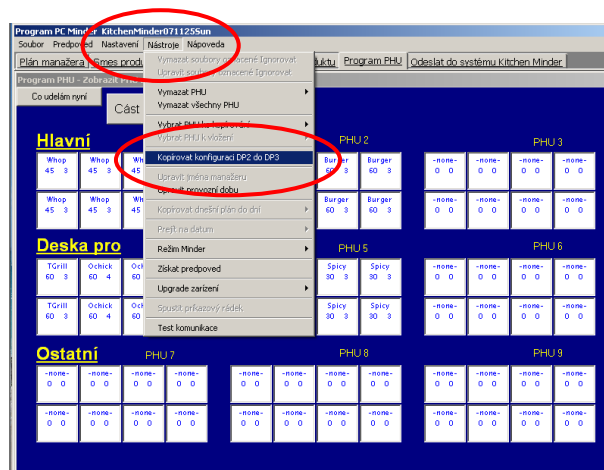


Poznámka: Je-li to možné, přiřadte při programování jednotek PHU speciální produkty, které budou připravovány na objednávku, do stejné jednotky PHU. Při změně na Část dne 3 může být tato jednotka PHU prázdná, takže ji lze vypnout.

Na kartě Program PHU:



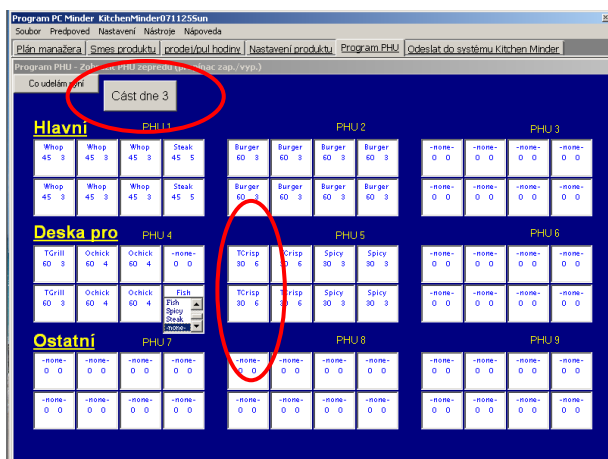
A – Ověřte, zda jsou aktuální nastavení přesná.



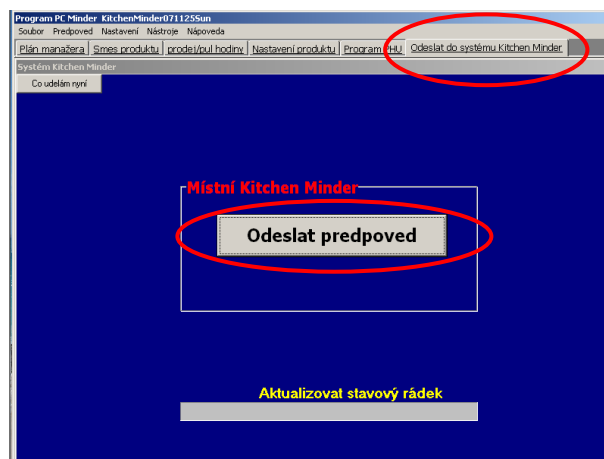
B – Vyberte možnost „Nástroje“ a poté vyberte položku „Kopírovat konfiguraci DP2 do DP3“.



Mezi Částí dne 2 a 3 lze přepínat více než jednou denně. Používejte Část dne 3 uvážlivě a pouze po kontrole projekce prodeje.



C – Pomocí tlačítka „Část dne“ zobrazte DP3. Z rozevíracího seznamu vyberte možnost „Žádný“ pro všechny produkty, které budou „připravovány na objednávku“.

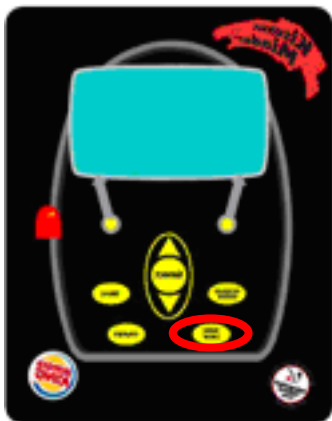


D – Odešlete změny do systému KITCHEN MINDER™. Při ukončení programu změny uložte.



DŮLEŽITÉ! – Produkty skladované v jednotce PHU ZTRATÍ svou aktuální dobu skladování při přechodu mezi částmi dne POUZE V PŘÍPADĚ, že se v nové části dne přesunou do jiných nádob. Proto byste se měli za všech okolností snažit uchovávat produkty na stejném místě ve všech částech dne, kdykoli je možné. Nezapomeňte, že VE VŠECH ČÁSTECH DNE MUSÍ BÝT zachováno obměňování dvou nádob!

Použití Části dne 3



Část dne 3 aktivuje ručně manažer ve službě. Stiskněte tlačítko „Část dne“ v systému KITCHEN MINDER™. Pomocí kláves se šipkami přepněte zobrazené číslo na obrazovce mezi Částmi dne 1, 2 nebo 3. Proveďte dokončení změny opětovným stisknutím tlačítka „Část dne“.



Tato zpráva se zobrazí po každém přepnutí mezi Částmi dne 2 a 3.



Jakmile se Část dne 3 zavede, provádějte další kontrolu při každé návštěvě, abyste zjistili, jak si tým restaurace vede. Časem by se postupně mělo snížit množství odpadu a potenciální chyby. Pravděpodobně bude nutné upravit seznam produktů připravovaných na objednávku. Ve většině případů byste měli ponechat přibližně 30 dní na sledování výsledků. Upravte nastavení Části dne 3 podle potřeby, po stanovení vlivu na odpad a rychlost obsluhy.

Odstraňování problémů

Hlubší znalosti systému KITCHEN MINDER™ mohou zajistit řešení problémů. Výsledkem je kratší doba strávená telefonáty se společností ICC ve snaze vyřešit problém. MUM by měl(a) vědět, jaké školicí nástroje a materiály k odstraňování problémů jsou k dispozici, stát se odborníkem a sdílet informace s členy týmu managementu restaurace s cílem pomoci jim upevnit důvěru v jejich znalosti a dovednosti systému KITCHEN MINDER™.

5minutová kontrola

5minutová kontrola je nástroj ke stanovení stavu a přesnosti systému KITCHEN MINDER™. Tato kontrola by měla být prováděna každý den při prvním vstupu do kuchyně.

>Stav produktu: PLNY> 23:59

✓ 06 Whop
Vařte 12 Burger
Vařte 01 TGrill

L 1 1/2 hod. 0 +000DP1

A. Je čas správný?

Pokud ne, vyberte tlačítko „Nabídka“ a pomocí kláves se šipkami přejděte na položku „Nastavit čas“ a označte ji. Stiskněte klávesu „Vybrat“. Pomocí kláves se šipkami změňte hodnoty a pomocí klávesy „Vybrat“ přejděte na další nastavení. Po dokončení použijte funkční klávesu „Nastavit čas“.

>Stav produktu: PLNY> 23:59

✓ 06 Whop
Vařte 12 Burger
Vařte 01 TGrill

L 1 1/2 hod. 0 +000DP1

B. Jsou projekce prodeje přesné?

Porovnejte zobrazené aktuální prodeje během půl hodiny s prodeji v Command Station. Zkontrolujte používanou předpověď výběrem tlačítka „Nabídka“ a poté zobrazte datum na obrazovce.

>Stav produktu: PLNY> 23:59

✓ 06 Whop
Vařte 12 Burger
Vařte 01 TGrill

L 1 1/2 hod. 0 +000DP1

C. Je zvýšení nebo snížení úrovně prodeje správné?

Manažer musí vysvětlit jakýkoli jiný údaj než 000. Opravu provedete stisknutím klávesy „Úroveň prodeje“: pomocí kláves se šipkami zvýšte nebo snižte hodnotu v krocích po 5 % a poté stisknutím klávesy „Vybrat“ změny uzamkněte.

>Stav produktu: PLNY> 23:59

✓ 06 Whop
Vařte 12 Burger
Vařte 01 TGrill

L 1 1/2 hod. 0 +000DP1

D. Je nastavení Část dne správné?

Pomocí klávesy „Část dne“ toto nastavení změníte.

5minutová kontrola (pokračování)

V počítači Back of House zkontrolujte následující:

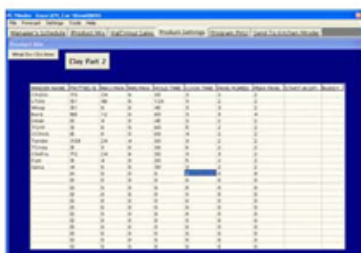
Otevřete software PC MINDER™.

A. Jsou nastavení produktů správná?

Vyberte kartu „Nastavení produktů“. Pomocí tlačítka „Část dne“ zobrazte všechny produkty. Zkontrolujte, zda nastavení doby skladování produktů a maxima produktů na nádobu nepřekračují standardy OPS. Nastavení minima produktů na nádobu se používá pouze pro „drobné produkty“. Doby vaření se řídí standardy OPS zaokrouhlenými na další celou minutu.

B. Jsou nádoby PHU naprogramovány správně?

Vyberte kartu „Program PHU“. Pomocí tlačítka „Část dne“ zobrazte všechny tři části dne. Zkontrolujte, zda se používají alespoň dvě nádoby na jeden produkt a zda je Část dne 3 naprogramována pro všechny produkty s výjimkou těch, které se připravují na objednávku.



Nastavení produktů

Produkt	Max. na nádobu	Doba skladování	Doba vaření
Whopper	9 (8*)	45	3
Burger	12	60	3
Rybi	6	30	5
Tenders	24	30	3

* Gril Duke

UPOZORNĚNÍ PRO UŽIVATELE ZAŘÍZENÍ NIECO MPB94 –
Abyste určili správné nastavení doby grilování pro tento gril, stanovte čas potřebný pro přípravu plné nádoby produktu (pomocí používaného čísla „Max. na pánvi“) při grilování v poloze 1 a vydělte tuto hodnotu 2. Například: doba grilování plné nádoby plátků mletého masa Whopper (9) v poloze 1 na grilu je 6 minut, zadejte tedy jako dobu přípravy 3 minuty.

Řadu potíží, ke kterým dochází u systému KITCHEN MINDER™, lze rychle odstranit kontrolou několika klíčových položek. Než se obrátíte na technickou podporu, zkontrolujte následující položky:

Kabely – Ujistěte se, zda všechny kabely vedoucí do systému KITCHEN MINDER™ a jednotek PHU nebo z nich mají na obou koncích čisté a nepoškozené konektory. Ověřte, zda NEBYLY žádné ploché šedé kabely jednotek PHU zakoupeny místně. Telefonní kabely **NEUMOŽNUJÍ** správnou funkci zařízení.

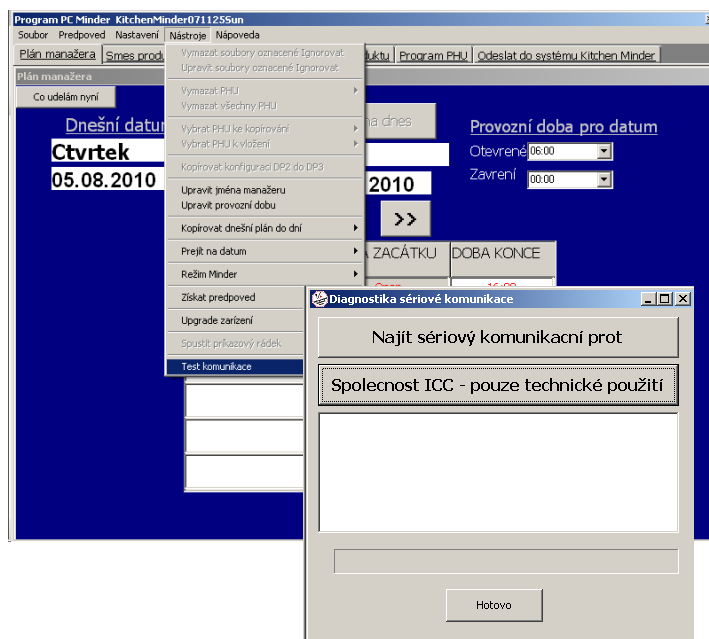
Porty – Prohlédněte kabelové porty v systému KITCHEN MINDER™, jednotkách PHU a v počítači Back of house. Ujistěte se, že jsou porty čisté a nejsou znečištěny žádným olejem ani cizím materiálem.

Nastavení – Ověřte, zda jsou veškerá nastavení softwaru PC MINDER™ a systému KITCHEN MINDER™ správně nakonfigurována.

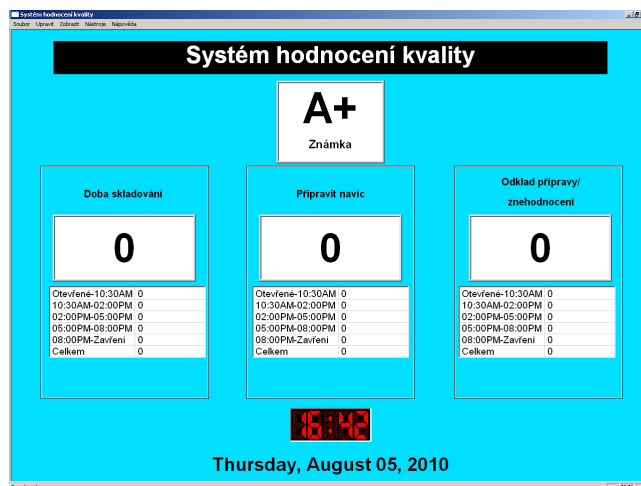
Kontrola počítače Back of house

Software PC MINDER™ – Pokud nelze odeslat předpověď do systému KITCHEN MINDER™ nebo pokud software QES™ nekomunikuje se systémem KITCHEN MINDER™, spustíte test komunikace a znovu vytvoříte nastavení komunikačního portu (portu COM):

- Z nabídky vyberte možnost „Nástroje“.
- Vyberte možnost „Test komunikace“. Otevře se okno „Diagnostika sériové komunikace“.
- Klikněte na možnost „Najít sériový komunikační port“. Touto akcí dojde ke konfiguraci nastavení portu COM v softwarových programech PC MINDER™ a QES™.

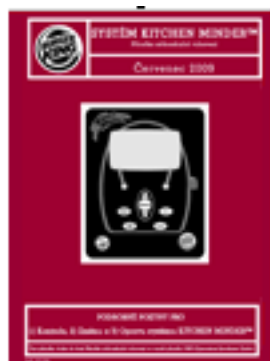


Software QES™ – Pokud se při otevření softwaru QES™ nezobrazí chybová data pro aktuální den, zkontrolujte nastavení portu COM. Port COM je ovládán softwarem PC MINDER™. Postup kontroly komunikace je uveden výše.



Odstraňování problémů – Příručka kladení důrazu na vybavení

Systém KITCHEN MINDER™ je povinná součást vybavení a musí být za všech okolností funkční. PŘÍRUČKA KLADENÍ DŮRAZU NA VYBAVENÍ SYSTÉMU KITCHEN MINDER™ je určena k poskytování důležitých informací o odstraňování problémů v systému. **Svou Příručku kladení důrazu na vybavení (EEG) si při studiu této části vezměte jako referenci.**

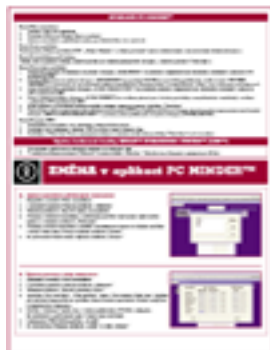


Příručka kladení důrazu na vybavení (EEG) systému KITCHEN MINDER™

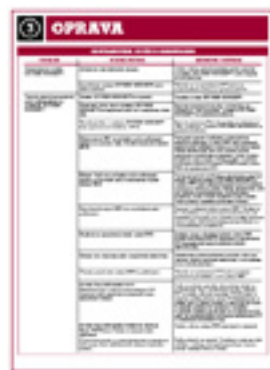
Příručka kladení důrazu na vybavení (EEG) je k dispozici na portálu OPS Connect a představuje výjimečný nástroj pro všechny uživatele systému KITCHEN MINDER™. Tvoří ji několik součástí, které týmu managementu pomohou využít všechny výhody z nabídky systému. Poskytuje také vodítko pro řešení běžných problémů. Příručka kladení důrazu na vybavení (EEG) obsahuje tři hlavní součásti:



Kontrola – V této části jsou uvedeny klíčové oblasti, které je třeba zkontrolovat pro zajištění maximálního využití potenciálu systému. Pracovníci na pozici RGM, Assistant a manažeři několika jednotek (MUM) by se měli seznámit s obsahem a pravidelně tyto položky kontrolovat.



Změna – V této části jsou uvedeny pokyny k programování informací a dalších změn, které mohou být čas od času potřeba. Jsou zde podrobně rozebrána témata jako změna provozní doby, jména manažerů, úprava nastavení produktů a přidání nových produktů.



Oprava – Zde je k dispozici podrobná příručka k odstraňování problémů se systémem KITCHEN MINDER™, aplikací PC MINDER™ a softwarem QES™. Tuto část je třeba důkladně projít předtím, než se obrátíte na společnost ICC nebo jiná oddělení podpory.

**Oddělení technické podpory společnosti ICC
877-ICC-8788**

(nebo místní zástupce společnosti ICC na mezinárodních trzích)

Pondělí – pátek 8:00 – 20:00 EST

Přístup k systému QES Online™ – Přihlaste se k počítači a pokračujte jednotlivými kroky



- Software QUALITY EVALUATION SYSTEM™ je klíčovou součástí systému KITCHEN MINDER™. Poskytuje týmu managementu restaurace možnost sledovat, jak členové týmu každou minutu, každý obchodní den provádějí postupy, které ovlivňují kvalitu pokrmů.

- Tyto a další informace mají představitelé vyššího vedení k dispozici v systému QES Online™. Pravidelným využíváním systému QES Online™ mohou manažeři několika jednotek (MUM) / franšízanti pomoci svým RGM vytvářet smysluplné akční plány, které zlepšují kvalitu pokrmů a zvyšují spokojenost hostů.

Systém QES Online™ využívá doplňkový systém barevného rozlišení hodnocení, který se nevyskytuje v hlášeních softwaru QES™ na úrovni restaurace:

VYNIKAJÍCÍ HODNOCENÍ = ZNÁMKY A a B

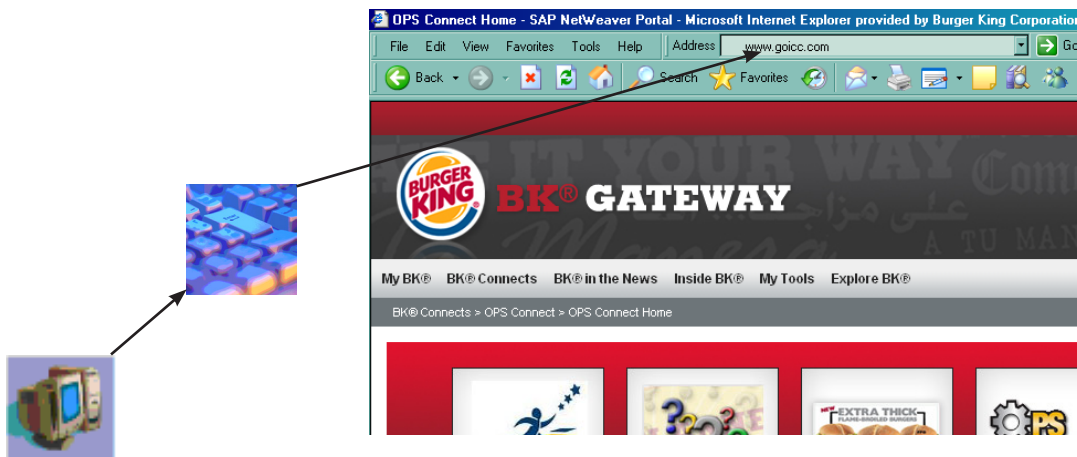
STANDARDNÍ = ZNÁMKY C

POD STANDARDEM = ZNÁMKY D a F

- Databáze systému QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES Online™) se nachází na webových stránkách společnosti ICC (www.goicc.com).
- Chcete-li získat přístup do databáze, jedna nebo více restaurací musí každou noc odesílat data systému QES™ do společnosti ICC. To by mělo nastat po normální instalaci systému KITCHEN MINDER™.
- Franšízant/MUM musí kontaktovat společnost ICC s žádostí o nastavení informací o uživateli v systému QES Online™, a to na čísle 877-ICC-8788 (nebo se obrátit na místního zástupce společnosti ICC na mezinárodních trzích.)
- Připravte si následující údaje pro společnost ICC: celá jména, e-mailové adresy a čísla restaurací. Informace by se měly zobrazovat všem uživatelům.
- Přiřazení managementu lze upravit tak, aby splňovalo potřeby jednotlivých franšízových skupin.

První přístup do systému QES Online™:

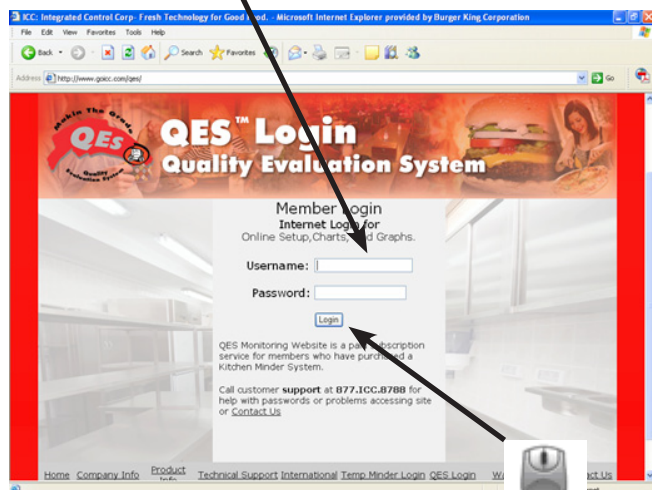
KROK 1: Do internetového prohlížeče zadejte adresu www.goicc.com.



KROK 2: Jakmile se otevřou webové stránky společnosti ICC, klikněte na tlačítko „QES™ Login“ podle vyobrazení.



KROK 3: Zadejte uživatelské jméno do pole „Uživatelské jméno“. Zadejte dočasné heslo do pole „Heslo“. Klikněte na tlačítko „Login“.



KROK 4: Otevře se stránka „Uživatelské předvolby“.

Zadejte své nové heslo.

Na obrazovce Uživatelské předvolby jsou k dispozici další možnosti:

Úvodní nastavení – Vyberte předvolbu vzhledu dat systému QES™.

KROK 5: Výběrem možnosti „Ne“ se při zobrazení celkových dat za den/týden/měsíc vyloučí data za snídani. Data za snídani mohou uměle zvětšit výsledky restaurace, která má objemy prodeje snídaní v průměrném až nižším rozsahu. Doporučuje se použít možnost „Ne“, protože během snídaně se v jednotce PHU obvykle skládají jen jeden nebo dva produkty.

Chcete dostávat e-mailová hlášení?		Denně	Týdně	Měsíčně	Podrobnosti o e-mailu
CBM - 53 (Guest District 66053)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BK

KROK 6: „Pracovní týden začíná dnem“ – Vyberte den, kdy začíná týden ve vaší organizaci, aby se sjednotila hlášení softwaru QES™ s dalšími obchodními hlášeními.

KROK 7: Jazyk – Vyberte požadovaný jazyk.

KROK 8: Příjem hlášení e-mailem – Společnost ICC bude automaticky odesílat hlášení o tržbách z vaší oblasti odpovědnosti podle četnosti vybrané pro hlášení „Průměr podle restaurace“. Obvykle se volí možnost týdně. Po provedení výběru klikněte na možnost „Odeslat“.

Po přihlášení se zobrazí stránka přehledu oblasti.

V dolní části nadpisu jsou uvedeny informace o společnosti ICC a také tlačítko QES™ Login.

Možnosti nabídky

Hlavní stránka – Uživatel se vrátí na hlavní stránku a pro návrat bude třeba se přihlásit.

Uživatelské předvolby – Návrat na stránku nastavení nebo předvoleb. Tam je možné změnit libovolná nastavení, například heslo, materiály pro odeslání poštou.

Jakmile přejdete ze stránky oblasti jinam, zobrazí se nový odkaz (Zpět na oblast), kterým se vrátíte na stránku své oblasti.

Zobrazit snídani – Zobrazí známky nebo výsledky pro jednotlivé restaurace. Aktuálně prohlížené výsledky lze zobrazit s Částí dne 1 zahrnutou v celkových datech nebo nikoli.

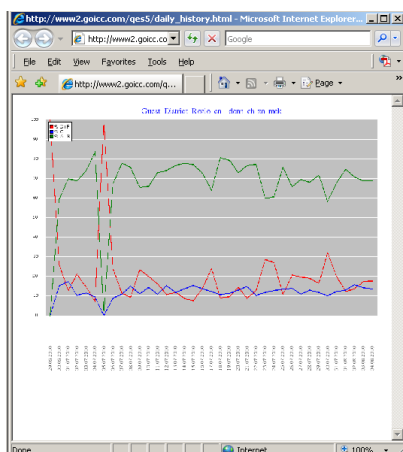
Zobrazit podrobnosti – Podrobné informace o chybách pro aktuálně zobrazenou restauraci nebo restaurace.

Týdenní e-mail – Zobrazení opravdu aktuálních dat odeslaných na váš e-mailový účet.

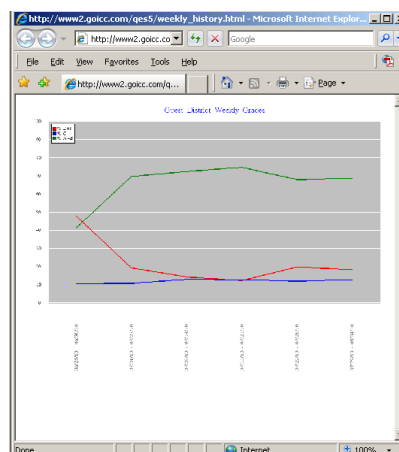
Denní graf známek – Poskytuje denní nebo týdenní graf pro aktuálně zobrazenou restauraci nebo restaurace. Graf lze uložit, vytisknout nebo odeslat na e-mailový účet (viz následující fotografie).

Týdenní graf známek – Poskytuje denní nebo týdenní graf pro aktuálně zobrazenou restauraci nebo restaurace. Graf lze uložit, vytisknout nebo odeslat na e-mailový účet (viz následující fotografie).

Denní graf



Týdenní graf



Na stránce vaší oblasti se nacházejí tři hlášení. Dále je uveden popis každého ze tří hlášení.

Hlavní stránka

„Zobrazit v aplikaci Excel“ – Export a přizpůsobení dat tabulky (dostupné pro všechna hlášení systému QES Online™).

Funkce Zaměření – Kliknutím na libovolnou podtrženou položku v systému QES Online™ získáte podrobnější data pro danou položku.

Podle restaurace – zobrazuje se svisle

Podle oblasti nebo skupiny – zobrazuje se vodorovně

Průměr podle BK

ID: BK	Pod standardem	Standard	Excellence
O: <u>O</u>	28,4	13,4	58,2
K: <u>K</u>	21,5	19,1	59,4
P: <u>P</u>	21,1	4,7	74,2
H: <u>H</u>	21	17,5	61,5
B: <u>B</u>	17	13,8	69,2
W: <u>W</u>	10,7	13,5	75,7
R: <u>R</u>	7,5	5	87,5
Průměr	18,5	12,8	68,7

Denní průměr % z doby podle BK

Den	O	K	P	H	B	W	R	Pod standardem	Standard	Vynikající
<u>05.08.2010</u>	42,7	3,8	5,6	19,8	1,2	6,3	5,8	17,5	13,5	68,9
<u>04.08.2010</u>	35,4	27,8	8,3	17,7	10	15,6	1,4	17,3	14	68,7
<u>03.08.2010</u>	26	1,1	9,7	9,4	16,3	17,7	1,3	13,6	15,6	70,7
<u>02.08.2010</u>	18,8	19,4	1,4	12,5	10	9,4	15,6	12,3	12,8	74,8
<u>01.08.2010</u>	12,5	15,5	22,1	23,9	41,3	9,4	9,4	20	12,2	67,7
<u>31.07.2010</u>	35,4	7,5	96,1	42,7	13,1	5,2	17,2	31,9	9,8	58,3
<u>30.07.2010</u>	28,1	15,6	2,6	20,8	27,4	11,5	3,1	16,5	11,8	71,7

Týdenní průměr % z doby podle BK

Týden	O	K	P	H	B	W	R	Pod standardem	Standard	Vynikající
<u>30.07.2010</u>	28,4	21,5	21,1	21	17	10,7	7,5	18,5	12,8	68,7
<u>23.07.2010</u>	29,5	15,2	31,7	29,2	15,2	7,3	7,7	19,8	12,2	68
<u>16.07.2010</u>	17	11,2	4,6	22,9	13,3	6,1	6,6	12,3	13	74,7
<u>09.07.2010</u>	7,6	17,3	25	24,7	12,1	5,4	12,9	14,3	13,1	72,6
<u>02.07.2010</u>	24,7	10,8	21,6	26	13,6	21,3	10,7	19,5	10,8	69,7
<u>25.06.2010</u>	97,9	7,5	-	55,7	6	50,5	-	48	10,6	41,5
<u>18.06.2010</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>11.06.2010</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>04.06.2010</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>28.05.2010</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>21.05.2010</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>14.05.2010</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ICC.8788

Políčko Den – Zvolte rozsah dnů pro zobrazení (1–31 dní).

Políčko Datum – Zvolte datum pro zvolený rozsah (předchozích 6 měsíců po poslední aktuální interval).

Hlášení 1 – Průměr podle restaurace – Průměr celé oblasti zobrazený v dolní části hlášení.

Hlášení 2 – Denní průměr % z doby podle restaurace – Zobrazuje výsledky za předchozích 7 dní jednotlivě a celkově pro daný týden.

Hlášení 3 – Týdenní průměr % z doby podle restaurace.

Zobrazuje výsledky jednotlivých restaurací a oblasti nebo skupiny za předchozích 6 měsíců, po týdnech. Hlášení může být užitečné při analýze výkonnostních trendů v průběhu času. Výsledky restaurace se zobrazují svisle, výsledky oblasti nebo skupiny se zobrazují vodorovně (stejně jako v hlášení č. 2).

Přístup k systému QES Online™ – podrobná hlášení na úrovni restaurace

Kliknutím na potvrzenou restauraci v úvodním zobrazení se otevře nové zobrazení pro danou restauraci.

Nyní se zobrazí řada hlášení pro zvolenou restauraci. Datum se zobrazuje v rozevíracím seznamu a lze ho změnit na jakékoli datum v uplynulých šesti měsících.

Barevné rozlišení používané k hodnocení intervalů

VYNIKAJÍCÍ – pouze známky A nebo B za všechny 15minutové intervaly

STANDARDNÍ – nejméně jeden 15minutový interval se známkou C, žádné 15minutové intervaly se známkou D nebo F

POD ÚROVNÍ STANDARDU – nejméně jeden 15minutový interval se známkou D nebo F

Vybraná předpověď – V tomto poli se zobrazuje čas dne, kdy restaurace odeslala předpověď prodeje nebo směsi Product Mix z počítače Back of House (BOH) do systému KITCHEN MINDER™. Tento krok musí být proveden alespoň 15 minut před otevřením restaurace.

Za provedení tohoto postupu vícekrát denně není žádná sankce.

Výměna části dne – V tomto poli se zobrazují všechny změny části dne provedené v systému KITCHEN MINDER™ a také čas, kdy byly provedeny. Poznámka – Položky Vybraná předpověď a Výměna části dne by měl pečlivě sledovat představitel vyššího vedení. Měl by se tak ujistit, že restaurace správně používá systém KITCHEN MINDER™.

Přechodem na obrazovku „Hlášení na úrovni restaurace podle data“ lze zobrazit následující hlášení:

Známky po 15 minutách

Zobrazuje známku za každých 15 minut hodiny ve svislém směru, pod každou hodinou dne, která je uvedena v seznamu.

Z 15minutových intervalů hodnocených známkami se stanovuje průměr a celková známka restaurace za celý den.

Guest District tabulek - Microsoft Internet Explorer provided by Burger King Corporation

http://www2.gkcc.com/qes/qes.html

File Edit View Favorites Tools Help

Guest District tabulek

QES Online™

Home | Company Info | Products | Tech Support | International

Login Login Login

Zobrazit v aplikaci Excel

7 den

Průměr podle BK

03.08.2010 - 09.08.2010

ID: BK	Pod standardem	Standard	Excellence
O: Q	34,5	13,5	51,9
H: H	28,7	16,6	54,7
K: K	17,5	18,3	64,2
B: B	15,4	12,2	72,4
P: P	11,8	7,5	80,7
R: R	10,7	5,9	83,3
W: W	9,8	13,8	76,3
Průměr	18,5	12,8	68,7

Home | Company Info | Products | Tech Support | International

Login Login Login

09.08.2010 Rating: Pod standardem

Vybraná předpověď: 06:37, 08:51 Auto-F (06:00-06:36)

Výměna části dne: 10:22 (1->2) Auto-F (10:16-10:21)

Známky po 15 minutách

6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
F	A+	A+	A+	A	A-	B	A	B+	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
F	A+	A+	A+	C+	A-	B+	B+	A-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
C+	A+	A+	A	A	B+	A	B-	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A+	A+	A+	A	A	B+	A	B+	C-	A-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Podrobnosti známky

%A	%B	%C	%D	%F
73,6	19,4	4,2	0	2,8

Chyby podle manažera

DOBA ZAČÁTKU	DOBA KONCE	Manažer	Doba skladování	Přípravit navíc	Zpoždění	Celkem	Známka
06:00	16:00	Manager 1	10	5	28	43	A-

Home | Company Info | Products | Tech Support | International

Login Login Login

09.08.2010 Rating: Pod standardem

Vybraná předpověď: 06:37, 08:51 Auto-F (06:00-06:36)

Výměna části dne: 10:22 (1->2) Auto-F (10:16-10:21)

Známky po 15 minutách

6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
F	A+	A+	A+	A	A-	B	A	B+	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
F	A+	A+	A+	C+	A-	B+	B+	A-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
C+	A+	A+	A	A	B+	A	B-	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A+	A+	A+	A	A	B+	A	B+	C-	A-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Podrobnosti známky

%A	%B	%C	%D	%F
73,6	19,4	4,2	0	2,8

Chyby podle manažera

Známky po 15 minutách

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												
F	A+	A+	A+	A	A-	B	A	B+	B	A	A	A-	A	A	A	A-	A																		
F	A+	A+	A+	C+	A-	B+	B+	A-	A	A	A	A	A	A	A-	A-	B+	A																	
C+	A+	A+	A	A	B+	A	B-	B	A	A	A	A-	A	A-	B+	A-	B+																		
A+	A+	A+	A	A-	B+	A	B+	C-	A-	A	A-	A-	A	A	A	A	B																		

Podrobnosti známky


Zobrazuje procento 15minutových intervalů během dne, kdy byla známka restaurace na jednotlivých úrovních.

%A	%B	%C	%D	%F
73,6	19,4	4,2	0	2,8

Chyby podle manažera

Zobrazuje podrobné informace pro směnu každého manažera pro zobrazené datum a také celkovou známku za jednotlivé směny.



 Kliknutím na jméno manažera (zde zobrazeno jako „Manažer 1“ a „Manažer 2“) se otevře podrobné hlášení pro směny zvoleného manažera za posledních 6 měsíců. Kliknutím na podtržené datum se zobrazí podrobné hlášení restaurace pro zvolené datum.

Toto je skvělý zdroj informací pro plánování školení systému KITCHEN MINDER™.

Chyby podle manažera

DOBA ZAČÁTKU	DOBA KONCE	Manažer	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem	Známka
06:00	16:00	Manager 1	10	5	28	43	A-
16:00	00:00	Manager 2	0	8	40	48	A

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+

Chyby podle části dne

Zobrazuje počet chyb podle typu a také známku za každou část dne. Celkový údaj za daný den se zobrazuje v dolní části hlášení.



Všimněte si, že části dne v tomto zobrazení neodpovídají částem dne používaným v softwaru PC MINDER™.

► Chyby podle části dne

Čas dne	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem	Známka
Otevřené - 10:30am	0	2	2	4	A-
10:30am - 2:00pm	9	2	10	21	B+
2:00pm - 5:00pm	1	1	19	21	A-
5:00pm - 8:00pm	0	2	13	15	A
8:00pm - Zavření	0	6	24	30	A-
Celkem	10	13	68	91	

Chyby podle produktu

Zobrazuje počet chyb podle typu a celkem pro jednotlivé produkty. Snídaňové produkty se zobrazují v Části dne 1, produkty běžné nabídky se zobrazují v Části dne 2 a Části dne 3.



Dalším ukazatelem toho, zda manažer využívá Část dne 3, je položka Chyby podle produktu – Část dne 3. Pokud zde nejsou uvedeny žádné chyby, Část dne 3 se pravděpodobně nepoužívá.

Chyby podle produktu,
Daypart 1

Produkt	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění Celkem
Bauzug	0	1	0 1
Eggs	0	0	0 0
Ham0	0	0	0 0
BcrEGG	0	1	1 2
Bac1	0	0	0
Fun	0	0	0
Potato	0	0	0
Eng30	0	0	0 0
Bacon	0	0	0 0
Celkem	0	2	1 3

Chyby podle produktu,
Daypart 2

Produkt	Doba skladování	Připravě nanic	Zpoždění Celá
Whoper	0	4	21
OCS	0	1	1
Tender	0	8	9
TC	0	0	1
BRFish	1	2	3
TGell	0	1	1
ChIFry	0	0	0
CHTots	0	0	0
PR09	0	0	0
PR10	0	0	0

Chyby podle produktu,
Daypart 3

Prostirak	Doba skladovanja	Pripremiti navik	Zgodilni Cel
Vihapar	0	0	0
OCS	0	0	0
Tender	0	0	0
TCrisp	0	0	0
BKFish	0	0	0
TGill	0	0	0
ChikFry	0	0	0
CHTots	0	0	0
PR29	0	0	0
PR10	0	0	0

Denní celkový počet chyb

Zobrazuje podrobné informace pro zvolenou restauraci podle data až pro 6 předchozích měsíců. Toto hlášení je velmi užitečné při analýze výkonnostních trendů v průběhu času.

Denní celkový počet chyb

Dat	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem	Pod standardem	Standard	Excellence
09.08.2010	10	13	68	91	2.8	4.2	93.1
08.08.2010	26	17	142	185	16.2	2.9	80.9
07.08.2010	49	3	438	490	34.2	17.1	48.7
06.08.2010	48	11	193	252	5.3	18.4	76.3
05.08.2010	24	15	133	172	5.6	5.6	88.9
04.08.2010	16	13	86	115	8.3	0	91.7
03.08.2010	16	9	98	123	9.7	2.8	87.5
02.08.2010	13	13	59	85	0	1.4	98.6
01.08.2010	16	16	152	184	22.1	14.7	63.2
31.07.2010	32	1	646	679	96.1	0	3.9

Efektivní školení

Jaký je důvod pro školení?

- Pokud jsou školení provedena důkladně, mohou přinést pozitivní změnu ve výkonu restaurace a větší důvěru v manažera, protože se zlepší znalosti a schopnost postupovat podle standardů společnosti BURGER KING® pro přípravu, skladování a likvidaci produktů.

Jaká je odpovědnost MUM?

- Aby bylo možné dosáhnout trvalé změny a stálého zlepšování operací systému KITCHEN MINDER™, musí být MUM nejen odborníkem na systém KITCHEN MINDER™ a software QES™, ale musí také:
 - umět efektivně školit manažery,
 - naplánovat a poskytnout efektivní školení systému KITCHEN MINDER™ pomocí 4 kroků efektivního školení (uvedeno níže).

Jaká je četnost školení?

- Doporučuje se provádět školení 45 dní po Školení na středně pokročilé úrovni a poté čtvrtletně pro účely sledování výkonu.

4 kroky efektivního školení

- 1) **Analýza...** dat prostřednictvím softwaru QES™ a systému QES Online™
- 2) **Analýza...** příležitostí pomocí postřehů z restaurace
- 3) **Hodnocení a přiřazení priorit...** jako klíčová zjištění z kroků 1 a 2
- 4) **Školení...** pro zvýšení spokojenosti hostů

Efektivní školení – 4 kroky

2 týdny předem

- Naplánujte datum a čas s manažerem restaurace.
- Naplánujte si 2½ hodiny pro návštěvu restaurace.

1–2 dny předem – přibližně 1 hodina v kanceláři MUM

- Analyzujte data restaurace ze systému QES Online™ (*Analýza dat, software QES™ – školení krok 1*).
- Využijte tabulku pro sběr dat (příloha) pro uspořádání dat.

Den návštěvy – 2½ hodiny

- Zkontrolujte předpověď prodeje z Command Station a přehled manažera o plánovaném prodeji.
- Proveďte 5minutovou kontrolu systému KITCHEN MINDER™.
- Použijte Školicí nástroj systému KITCHEN MINDER™ pro MUM – Odpovědnost manažera restaurace (*Analýza dat, postřehy z restaurace – školení krok 2*).
 - Software PC MINDER™ – 15 minut
 - Software KITCHEN MINDER™ – 60 minut
 - Systém hodnocení kvality QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 minut
- Systém KITCHEN MINDER™ – Plánovač školení pro MUM – 15 minut (Hodnocení a analýza priorit – školení krok 3)
- Školení s manažerem restaurace – 30 minut (Školení pro zvýšení spokojenosti hostů – školení 4)

Plánování... pro zlepšení operací systému KITCHEN MINDER™

V následujících částech je uveden postup analýzy restaurace a jednotlivých individuálních výkonů pomocí dat dostupných v systému QES Online™ a postřehů z restaurace prostřednictvím *Školícího nástroje systému KITCHEN MINDER™ pro MUM*. S využitím tabulky pro sběr dat přiřaďte prioritu příležitostí ke školení pomocí *Plánovače školení systému KITCHEN MINDER™ pro MUM*.

KROK 1: Analýza dat systému QES Online™



Postřehy z dat systému QES™ Online Postřehy ze Školícího nástroje pro MUM



Pomocí tabulky v příloze si zaznamenejte informace získané z těchto hlášení.



Restaurace jsou uvedeny v pořadí podle svých hodnocení „Pod standardem“, přičemž nejnižší hodnocení se zobrazuje nahoře.

A) Analýzu zahajte prohlédnutím 3 hlášení na hlavní stránce hlášení systému QES Online™. Porovnejte výkony restaurací mezi sebou a také s průměrem. Kliknutím na rozevírací seznam v horní části stránky změňte délku hlášení z 1 dne na 31 dní a také údaj o týdnu, měsíci a roku pro datování hlášení.

Nezapomeňte, že informace lze exportovat do programu Excel, abyste mohli vytvořit svá vlastní hlášení.

QES Online™

Home | Company Info | Products | Tech Support | International | [Klikni](#) | [Login](#) | [Info](#) | [Login](#) | [Contact Us](#) | 1.877 ICC.8788

Zobrazit v aplikaci Excel | 7 den | Průměr podle BK | 19.06.2010 - 25.06.2010

ID: BK	Pod standardem	Standard	Excellence
P: P	31,6	13,2	55,3
W: W	18,8	5,2	76
B: B	13,1	20,2	66,7
H: H	12,5	22,9	64,6
R: R	6,3	9,4	84,4
O: O	5,2	4,2	90,6
K: K	-	-	-
Průměr	14,5	12,5	73

Denní průměr % z doby podle BK

Den	P	W	B	H	R	O	K	Průměr	Standard	Nadstandardní	Vynikající
25.06.2010	31,6	18,8	13,1	12,5	6,3	5,2	-	14,5	12,5	73	-
24.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Týdenní průměr % z doby podle BK

Týden	P	W	B	H	R	O	K	Průměr	Standard	Nadstandardní	Vynikající
19.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
04.06.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28.05.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21.05.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14.05.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
07.05.2010	-	-	-	-	-	-	-	4,2	4,2	17,7	78,1
30.04.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23.04.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16.04.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
09.04.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
02.04.2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

B) Pro přístup k informacím o restauraci klikněte na číslo restaurace, které je podtrženo.

Poznámka: Číslo restaurací byla v tomto hlášení změněna na písmena, aby identita restaurací zůstala skryta.

Zobrazit v aplikaci Excel | 7 den | Průměr podle BK | 19.06.2010 - 25.06.2010

ID: BK	Pod standardem	Standard	Excellence
P: <u>P</u>	31,6	13,2	55,3
W: <u>W</u>	18,8	5,2	76
B: <u>B</u>	13,1	20,2	66,7
H: <u>H</u>	12,5	22,9	64,6
R: <u>R</u>	6,3	9,4	84,4
O: <u>O</u>	5,2	4,2	90,6
K: K	-	-	-
Průměr	14,5	12,5	73

09.08.2010 Rating: Pod standardem

Vybraná předpověď: 06:03

Výměna části dne: 10:18 (1=>2)

Známky po 15 minutách														
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-	B-	A	A+	A	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	B	A	A	A	A	A	A	A-

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

Chyby podle manažera						
DOBA ZAČÁTKU	DOBA KONCE	Manažer	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30

Chyby podle části dne					
Část dne	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem	Známka
Otevřené - 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 - Zavření	6	12	3	21	A-
Celkem	19	26	19	64	

V hlášení „Chyby podle části dne“ se zobrazují chyby, k nimž došlo v jednotlivých částech dne. Může pomoci identifikovat příležitost během konkrétní části dne nebo ve všech částech dne. Lze ho také použít společně s hlášením „Chyby podle produktu“, abyste získali další informace.

Chyby podle produktu, Daypart 1				
Produkt	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem
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
Cgnll	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
Cgnll	0	0	0	0
XT pty	0	0	0	0
	2	7	10	19

Chyby podle produktu, Daypart 2				
Produkt	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem
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
Cgnll	0	1	0	1
CHSTOT	2	2	0	4
SPCHKIN	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
	17	19	9	45

Chyby podle produktu, Daypart 3				
Produkt	Doba skladování	Připravít navíc	Zpoždění	Celkem
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
Cgnll	0	0	0	0
CHSTOT	0	0	0	0
SPCHKIN	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
	0	0	0	0

C) Začněte analýzu psaním poznámek do tabulky.

V tomto případě si všimněte, že restaurace byla hodnocena „Pod standardem“, protože měla jednu známku „D“ během jednoho 15minutového intervalu.

Dále si všimněte, že restaurace odeslala předpověď až v 6:03 hodin. Odeslání předpovědi do systému KITCHEN MINDER™ poté, co se restaurace otevře, nebo po naplánovaném předání, má za následek známku „F“, dokud není předpověď odeslána.

Všimněte si také, že restaurace nepoužila Část dne 3. Pokud by byla použita Část dne 3, existoval by záznam uvádějící čas změny a čas, kdy restaurace změnu provedla, a to vpravo od aktuální informace.

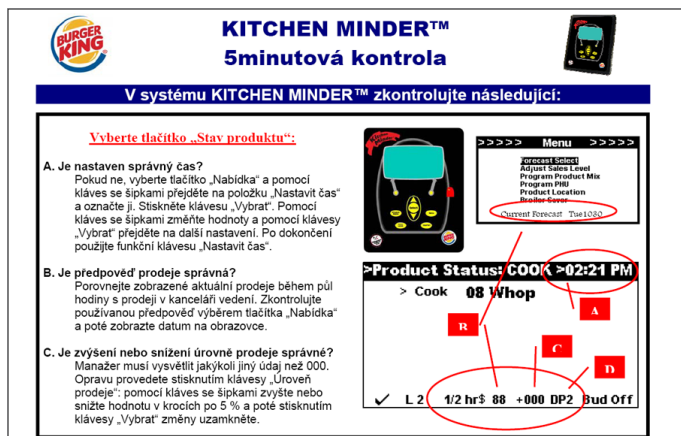
Poznamenejte si Podrobnosti známky.

V hlášení „Chyby podle manažera“ si poznamenejte typy chyb a dobu, kdy k nim došlo. Cílem není nulový počet chyb. Pokud to místní předpisy nezakazují, měla by být uvedena správná jména manažerů a využita ke správnému hodnocení výkonu jednotlivých manažerů.

Po dokončení analýzy dat v této tabulce vyberte další dny a proveďte stejnou analýzu se zaměřením na všechny trendy nebo zlepšení v průběhu času. Zajistěte si uspořádání dat pomocí tabulek. Tabulku, záznamové listy softwaru QES™ a prázdné dokumenty Školící nástroj pro MUM a Plánovač školení pro MUM umístěte do složky souborů. Nyní jste připraveni restauraci za několik dní navštívit.

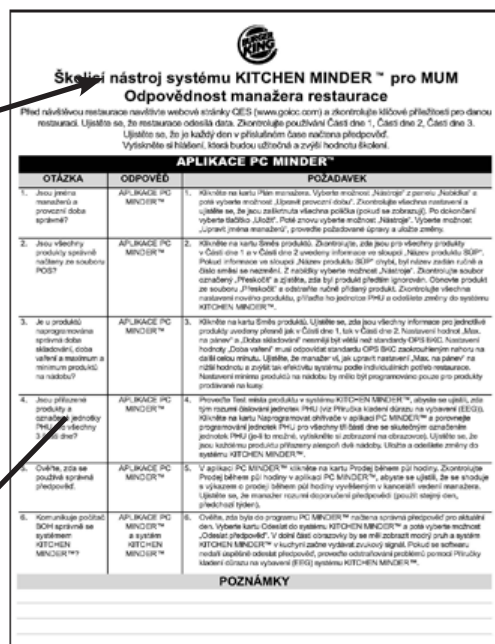
KROK 2: Analýza příležitostí pomocí postřehů z restaurace


Zahajte návštěvu restaurace kontrolou předpovědi prodeje z Command Station a hodnocením přehledu manažera o plánované prodeji. Proveďte 5minutovou kontrolu systému KITCHEN MINDER™. Nezapomeňte si zaznamenat postřehy do tabulky s analýzou systému QES™ Online.



V dalším kroku vyplňte Školící nástroj systému KITCHEN MINDER™ pro MUM s manažerem restaurace. Společně zaznamenávejte postřehy a využijte tuto příležitost ke kontrole znalostí manažera. Provedení kontroly programu PC MINDER™, systému KITCHEN MINDER™ a softwaru QUALITY EVALUATION SYSTEM™ bude trvat něco přes 1.5 hodiny.

Nyní přeneste svá „Ne“ (příležitosti) ze Školicího nástroje pro MUM do tabulky pro sběr dat, a to do pravého sloupce.



 Požádejte manažera restaurace, aby otevřel software QES™ a vytiskl(a) tabulky ze stejného dne, který jste již analyzovali, aby si manažera mohl(a) prohlédnout data. Poté se ujistěte, zda ví, jak analyzovat data restaurace.

KROK 3: Hodnocení a přiřazení priorit

S využitím dat shromážděných ze systému QES Online™, položek označených „Ne“ ze Školícího nástroje pro MUM a vašich postřehů (vše ve vyplněné tabulce) uveďte příležitosti v částech 1 a 2 v Plánovači školení pro MUM. Identifikované položky, pokud dojde k jejich nápravě, by měly největší pozitivní vliv na kvalitu produktů a celkovou spokojenost hostů.

System KITCHEN MINDER™ – Plánovač školení pro MUM	
Školitel (MUM) _____	Datum školení _____
Téma školení _____	Čas _____
Individuální _____	Místo _____
Školení	
1 Účel – Jaké jsou vaše příležitosti (poskytněte podpurné informace / hlášení) (přiložte kopie) • Uvedte maximálně 3 příležitosti • (s přiřazenou prioritou) z tabulky pro sběr • dat. V případě potřeby připojte dokumentaci. 	2 Jaké jsou očekávané výsledky (Prozadejte o pomoc při nápravě příležitosti) • U každé příležitosti uveďte, jaký výsledek • se očekává po uskutečnění nápravy.
3 Co je příčinou • Určete základní příčinu identifikovaných • problémů. 	4 Jaká jsou možná řešení nápravy této příležitosti • Zde uveďte všechna řešení, která přicházejí • v úvahu.
5 Jaké konkrétní akce podnikne: • Uveďte seznam akcí, na nichž se domluví • MUM a RGM. MUM 	6 Dohodnuté datum (data) další kontroly • Zde uveďte konkrétní data další kontroly • pro každý problém, který chce zlepšit.
Poznámky z diskuze	Poznámky z další kontroly
Výsledek	

KROK 4: Školení pro zlepšení operací systému KITCHEN MINDER™

Části 3 až 6 se vyplňují v rámci školení. Jakmile je k dispozici seznam příležitostí, krok za krokem pokládejte otázky manažerovi restaurace a získejte jeho nebo její závazek danou příležitost napravit.

Zavažte se poskytnout podporu manažerovi podle zahrnutých aktivit. Manažer restaurace si může zvolit opětovné školení asistenta manažera pomocí Školící příručky systému KITCHEN MINDER™ na středně pokročilé úrovni. Forma podpory může zahrnovat návštěvu restaurace a další kontrolu postupu.

Tato políčka slouží k pořizování poznámek ze školení a pro další kontrolu. Vše uchovávejte na jednom místě, aby byla data uspořádána.

Příloha

Školicí nástroj pro MUM

Tabulka pro sběr dat systému KITCHEN MINDER™

Plánovač školení pro MUM