

KITCHEN MINDER™

Quaderno di training

[illegible]

Livello intermedio -

per Senior Assistant e General Manager



Nome:

Ristorante:



NOTA: L'utilizzo del materiale allegato è riservato esclusivamente a dipendenti di Burger King Corporation ("BKC") e delle sue consociate e ad altri individui ed entità specificamente autorizzati per iscritto da BKC ("Utenti autorizzati"). Tale contenuto non può essere copiato, modificato o distribuito, integralmente o in parte, in qualsiasi forma o tramite qualunque mezzo, senza l'espressa autorizzazione scritta di un responsabile di BKC.

TM e © 2010 Burger King Corporation. Tutti i diritti riservati

Introduzione

Questo quaderno è il training **KITCHEN MINDER™ di livello intermedio**.

KITCHEN MINDER™ è un intuitivo strumento basato sulla cottura a gruppo che monitora e regola l'uso dei prodotti in base alle proiezioni di vendita.

Grazie a KITCHEN MINDER™, lo staff è in grado di garantire costantemente alimenti caldi di qualità e un'esperienza di servizio impeccabile per i clienti. Se usato correttamente, il sistema contribuisce a ridurre gli sprechi, ottimizzare l'efficienza e il rendimento dei prodotti e migliorare la produttività complessiva del ristorante mediante una gestione più efficace.

Questo programma di training elenca le mansioni dei Senior Assistant Manager o Restaurant Manager e spiega il funzionamento del software del SISTEMA KITCHEN MINDER™, che include:

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

Obiettivi del programma:

1. Monitorare e regolare le impostazioni del sistema KITCHEN MINDER™ per ottimizzare precisione ed efficienza.
2. Usare i dati QES™ per migliorare la qualità degli alimenti.
3. Eseguire risoluzione di problemi avanzata.

Oltre al quaderno di autoapprendimento, il corso prevede l'uso di:

- **Guida alle raccomandazioni per le attrezzature (EEG) di KITCHEN MINDER™**
- Sistema KITCHEN MINDER™ correttamente funzionante

Il programma include esercizi e attività per verificare la comprensione teorica e le competenze pratiche. Le risposte corrette sono riportate a pagina 32. Per risultati ottimali, seguire metodicamente le istruzioni usando il sistema KITCHEN MINDER™.

Qualora si richieda ulteriore assistenza, contattare il proprio supervisore o Restaurant Trainer.

Cottura a gruppo

Cos'è la cottura a gruppo?

È il processo di cottura degli alimenti in gruppi che ottimizza l'efficienza, riduce gli sprechi e migliora la qualità dei prodotti e la rapidità del servizio. La cottura a gruppo garantisce un servizio ottimale, poiché consente di cuocere le quantità di prodotto necessarie *prima* dell'arrivo dei clienti.

In che modo la cottura a gruppo è associata a KITCHEN MINDER™?

KITCHEN MINDER™ calcola la quantità di prodotto da cuocere in base a una previsione preimpostata su vendite e product mix e agli alimenti già presenti nel PHU; quindi, mostra i "gruppi" di prodotti da cuocere in un determinato momento. Pertanto, è importante che i membri dello staff ricevano il training adeguato in merito all'uso delle barre del timer PHU e alle istruzioni di KITCHEN MINDER™.

Stato prodotto:COMPLET11:18

✓ **06 Whop**
 Cuocere **12 Burger**
 Cuocere **01 TGrill**

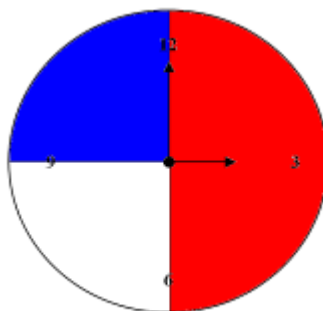
L 5 1/2 ora 120 + 000PG 1



Il sistema KITCHEN MINDER™ fa in modo che i **prodotti necessari durante qualsiasi periodo di mezz'ora vengano richiesti con 15 minuti di anticipo rispetto all'inizio di questo intervallo temporale**. Il display cambia ai minuti 15 e 45 per indicazioni sulla mezz'ora successiva.

Esempio:

Alle 14:45, KITCHEN MINDER™ calcola i prodotti necessari per la mezz'ora che va dalle 15:00 alle 15:30.



Qual è il ruolo del Senior Assistant Manager o Restaurant Manager?

Essere al corrente dei dati di vendita e delle prestazioni del ristorante per il giorno attuale (al di sopra, al di sotto o in linea con le proiezioni), per agire con proattività. Intervenire personalmente e fornire follow-up 15 minuti prima e dopo ciascuna ora, poiché il ritmo delle previsioni di vendita orarie cambierà.

- Verificare che i membri dello staff preparino le quantità corrette di alimenti, come indicato dalle spie della barra del timer PHU e da KITCHEN MINDER™.
- Fidarsi del sistema: è in grado di anticipare le proprie previsioni.

Rivedere le previsioni di vendita per mezz'ora ed essere pronti a fornire coaching allo staff qualora vengano previsti aumenti o diminuzioni significativi per la giornata in corso.

PC Minder KitchenMinder071125Sun

File Previsione Impostazioni Strumenti ?

Programma manager Product mix **Vendite 1/2 ora** Impostazioni prodotto Programma PHU Invia a Kitchen Minder

Vendite 1/2 ora

Cosa fare?

Vendite PG1		Vendite PG 2/3		Totale vendite PG	
€277,00		€1650,00		€1927,00	

PG	INTERVALLI DI 1/2 ORA	VENDITE	PG	INTERVALLI DI 1/2 ORA	VENDITE
	05:00 to 05:30	0		17:00 to 17:30	110
	05:30 to 06:00	0		17:30 to 18:00	118
	06:00 to 06:30	0		18:00 to 18:30	95
	06:30 to 07:00	0		18:30 to 19:00	47
	07:00 to 07:30	8		19:00 to 19:30	6
	07:30 to 08:00	8		19:30 to 20:00	55
	08:00 to 08:30	24		20:00 to 20:30	28
	08:30 to 09:00	30		20:30 to 21:00	49
	09:00 to 09:30	43		21:00 to 21:30	29
	09:30 to 10:00	112		21:30 to 22:00	27
	10:00 to 10:30	52		22:00 to 22:30	19
DP	10:30 to 11:00	18		22:30 to 23:00	0
	11:00 to 11:30	57		23:00 to 23:30	0
	11:30 to 12:00	71		23:30 to 00:00	0
	12:00 to 12:30	139		00:00 to 00:30	0
	12:30 to 13:00	103		00:30 to 01:00	0
	13:00 to 13:30	140		01:00 to 01:30	0
	13:30 to 14:00	65		01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	93		02:00 to 02:30	0
	14:30 to 15:00	108		02:30 to 03:00	0
	15:00 to 15:30	56		03:00 to 03:30	0
	15:30 to 16:00	53		03:30 to 04:00	0
	16:00 to 16:30	45		04:00 to 04:30	0
	16:30 to 17:00	99		04:30 to 05:00	0

Stampa

Notare la notevole diminuzione delle vendite prevista per le 14:00. Alle 13:45, KITCHEN MINDER™ inizierà a richiedere quantità inferiori di prodotto.

Se nel PHU è presente più di un gastronomo di qualsiasi prodotto e KITCHEN MINDER™ indica che devono essere aumentate le quantità *subito prima delle* 13:45, istruire il team ad aspettare fino alle 13:45 prima di intervenire.

Il prodotto potrebbe venire cancellato automaticamente dal display quando KITCHEN MINDER™ registra le previsioni per la mezz'ora di minore attività.



ESERCIZI 1-3

Rispondere alle domande e controllare la soluzione nella pagina delle risposte.

1. Sono le 14:20. Per quale intervallo di tempo KITCHEN MINDER™ sta calcolando la quantità di prodotto necessaria?

2. Sono le 10:00. Oltre alle informazioni di cottura di KITCHEN MINDER™, quali altri fattori dovrebbero essere considerati?

3. Sono le 17:15. KITCHEN MINDER™ indica allo staff di cuocere quantità maggiori di prodotti. Il ristorante è vuoto e lo staff esita a seguire le istruzioni del sistema. Cosa è necessario fare?

Verifica delle previsioni giornaliere

Perché è necessario verificare le previsioni giornaliere?

Quando i clienti arrivano, è importante avere a disposizione non solo la quantità, ma anche il TIPO giusto di alimenti, ovvero il PRODUCT MIX corretto.

Solitamente, il manager responsabile dell'apertura seleziona le previsioni di vendita corrispondenti allo stesso giorno della settimana precedente, salvo in giornate particolari (vacanze scolastiche, lancio di nuovi prodotti, distribuzione di coupon o eventi promozionali limitati), che potrebbero richiedere modifiche al product mix.

Qual è il ruolo del Senior Assistant Manager o Restaurant Manager?

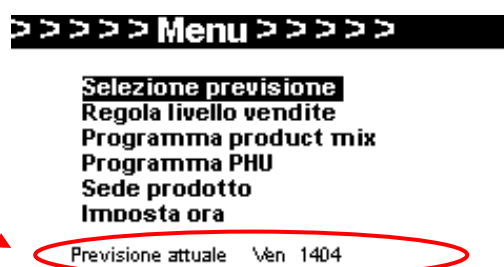
Assicurarsi che KITCHEN MINDER™ stia usando le informazioni sul product mix più accurate possibile.

- Decidere se usare o meno lo stesso giorno della settimana precedente per le previsioni.
- Prima di prendere questa decisione, all'arrivo al ristorante fornire follow-up sull'operato del manager incaricato dell'apertura. Ciò implica:
 - Verificare che il manager responsabile dell'apertura abbia selezionato lo stesso giorno della settimana precedente.
 - Assicurarsi che il manager responsabile dell'apertura abbia comunicato i dati sulle vendite alla stazione di comando e che sia aggiornato sulle vendite per la mezz'ora successiva.
 - Controllare le vendite effettive ogni mezz'ora e registrare queste informazioni accanto alle previsioni di vendita presso la stazione di comando.

Come si visualizza la previsione selezionata?

Per visualizzare la previsione usata da KITCHEN MINDER™ in un determinato momento:

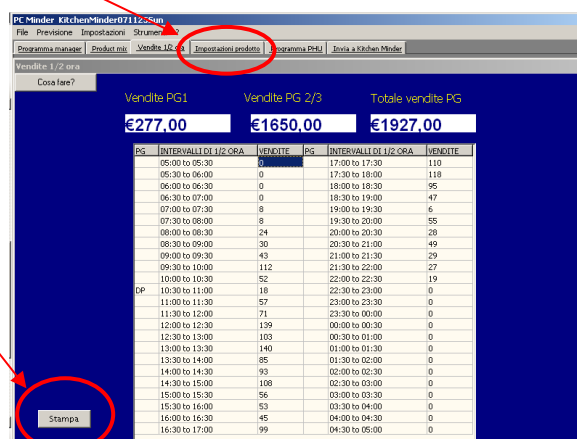
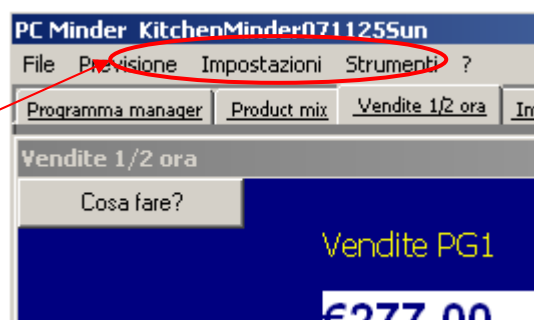
1. Premere il tasto "Menu"
2. Viene visualizzata la data della previsione in uso
3. Premere il tasto "Product Status" per uscire



Come si visualizzano le proiezioni di vendita per 1/2 ora?

Sono riportate in PC MINDER™.

1. **Aprire PC MINDER™**
2. **Nota: il sistema mostra l'ultima previsione caricata**
3. **Selezionare la scheda "Vendite 1/2 ora"**
4. **Vengono visualizzati i livelli di vendita per 1/2 ora**
5. **Opzionale: selezionare il pulsante "Stampa" per stampare la pagina per la stazione di comando**
6. **Per modificare i valori delle vendite giornaliere, usare la funzione "Livello di vendite" di KITCHEN MINDER™**



Come si determina se sono necessarie modifiche al product mix?

Considerare i seguenti fattori:

- Nella giornata odierna si verificheranno eventi che non si sono verificati nel giorno usato per la previsione?
- Nel giorno usato per la previsione si sono verificati eventi che non si verificheranno nella giornata odierna?
- In caso affermativo, i tipi di prodotti in vendita nella giornata odierna saranno significativamente diversi rispetto a quelli venduti nella settimana precedente?

In caso affermativo, è possibile individuare un altro giorno che rappresenta le previsioni di vendita per la giornata odierna?

Come si effettuano le modifiche al product mix quando necessarie?

Il metodo preferibile e più preciso per modificare le previsioni è usare una data precedente che rappresenti al meglio il pronostico per la giornata odierna. Dopo aver inviato i dati a KITCHEN MINDER™, è possibile modificare la porzione della previsione rilevante usando il tasto "Sales Level".

Tuttavia, se gli eventi della giornata odierna la rendono diversa da qualsiasi data disponibile, sarà necessario regolare il valore di un product mix particolare direttamente nel software PC MINDER™. Per istruzioni in merito, consultare la sezione sulle modifiche della guida alle raccomandazioni per le attrezzature (EEG) di KITCHEN MINDER™.

Regolazione del livello vendite

È necessario modificare anche il livello vendite?

Dipende dalla situazione. Le modifiche alle previsioni sulle vendite in uso sono giustificate in due casi:

1. Il valore del product mix è stato regolato e il livello vendite deve essere modificato di conseguenza affinché rifletta le vendite previste per la giornata.



Alla fine dell'orario pasti, confrontare le vendite attuali con quelle previste dal sistema KITCHEN MINDER™. Se la differenza è di **almeno il 5%**, il livello vendite deve essere modificato per aumentare la precisione di KITCHEN MINDER™ per il resto della giornata.

Prima di regolare il livello vendite, si devono considerare **due punti critici**:

1. **È preferibile modificare** il livello vendite direttamente in **KITCHEN MINDER™**, poiché il sistema regola di conseguenza la percentuale di product mix.
2. Il livello vendite **non deve mai essere modificato in seguito a cambiamenti repentini o temporanei delle vendite** (arrivo di un autobus, visite scolastiche). Le modifiche devono sempre essere giustificate da cambiamenti nelle previsioni di vendita basati su dati concreti.

Come si regolano le proiezioni di vendita in KITCHEN MINDER™?

1. Una volta visualizzata la schermata "Stato prodotto", premere il tasto "Sales Level"
2. Utilizzare i tasti freccia su/giù per aumentare o diminuire le vendite del 5% a ogni pressione. Tenere presente che il valore delle vendite per 1/2 ora verrà modificato di conseguenza.
3. Premere il tasto "Select" per salvare le modifiche

Stato prodotto:COMPLET11:18

✓ **06 Whop**
 Cuocere **12 Burger**
 Cuocere **01 TGrill**

L 5 1/2 ora 120 **+ 000** PG 1

ESERCIZI 4-5



Rispondere alle domande e controllare la soluzione nella pagina delle risposte.

4. Se arriva un autobus, il livello vendite deve essere modificato in KITCHEN MINDER™? Giustificare la risposta.

5. Se nelle ultime due ore è stato registrato un aumento delle vendite del 10%, il livello vendita deve essere modificato in KITCHEN MINDER™? Giustificare la risposta.

Previsioni per i "giorni speciali"

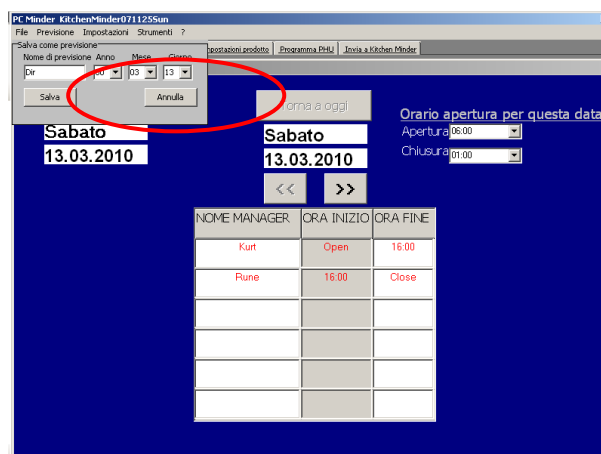
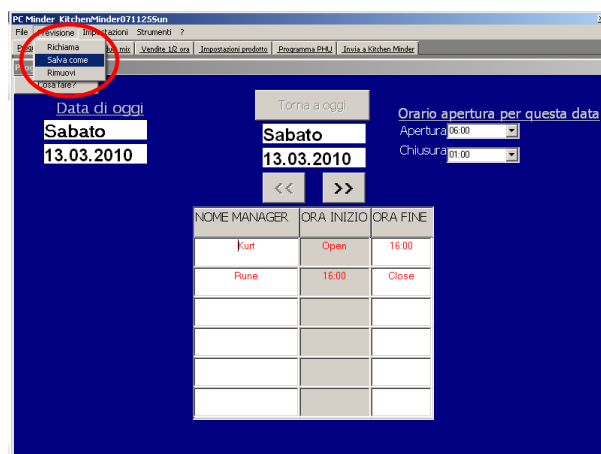
Cosa si intende per "giorno speciale"?

Si tratta di giornate in cui si verificano variazioni insolite a livello di vendite, product mix o entrambi, causate da eventi come festività, fiere automobilistiche, partite di calcio, ecc.

- I giorni speciali dovrebbero essere limitati in numero, poiché fanno parte dei 31 giorni disponibili per le previsioni.
- Le previsioni per i giorni speciali possono essere salvate e richiamate ma **non** devono essere **conservate per oltre 90 giorni**, poiché gli articoli del menu e il product mix cambiano frequentemente.

Come si salvano le previsioni per i "giorni speciali"?

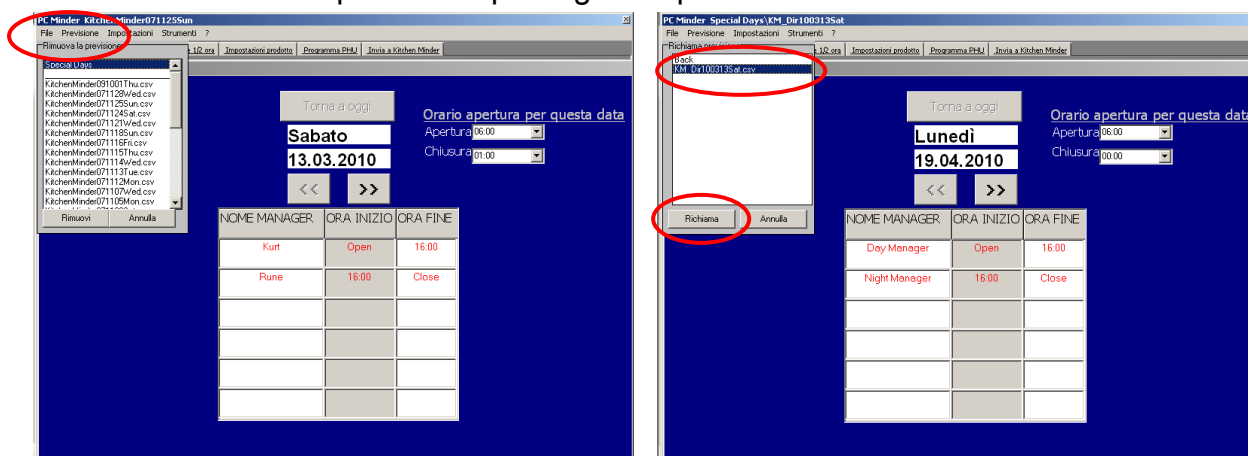
Per salvare i dati di un "giorno speciale" per l'uso successivo, calcolare la previsione e caricarla nel programma PC MINDER™.



1. Assicurarsi che la previsione che si desidera salvare venga caricata in PC MINDER™. Selezionare "Previsione" dalla barra "Menu", quindi scegliere "Salva come"
2. Immettere il nome e la data prescelti per il file da salvare, quindi selezionare il pulsante "Salva". Selezionare "Sì" per salvare la previsione del "giorno speciale"

Come si richiamano le previsioni per i "giorni speciali"?

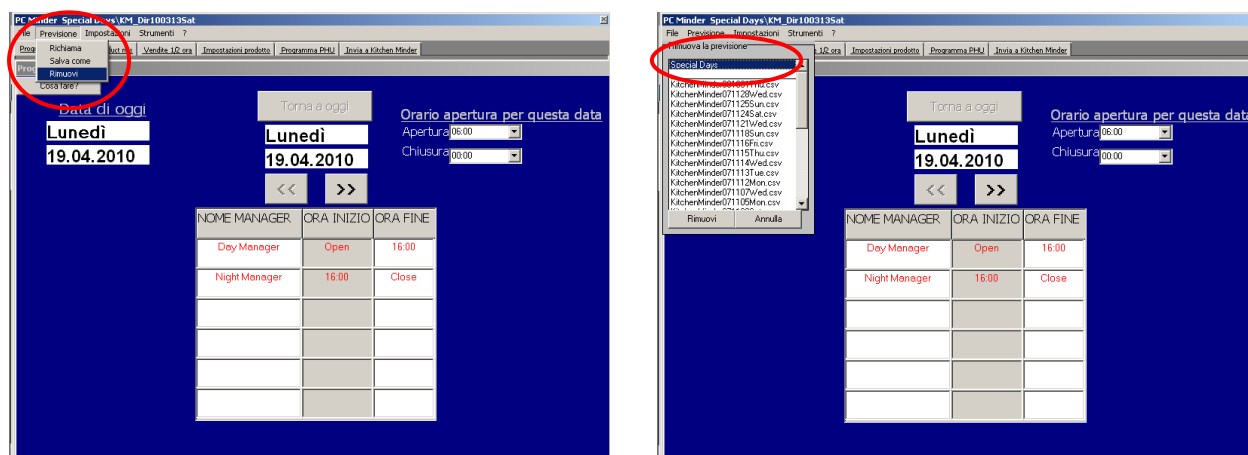
Per richiamare una previsione per i "giorni speciali":



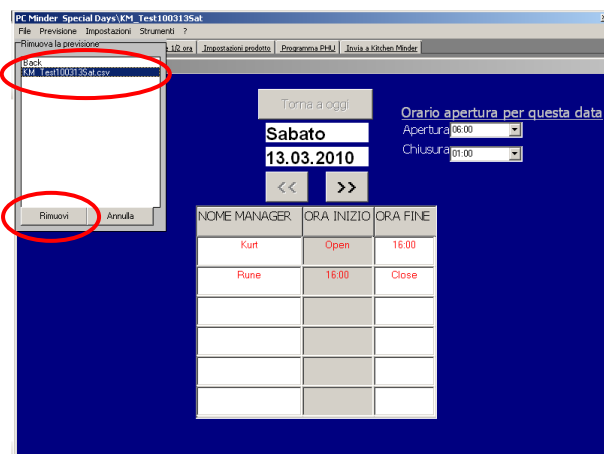
1. Dalla barra dei menu, selezionare **Previsione>Giorni speciali>Richiama**. Selezionare il giorno speciale desiderato e fare clic su **"Richiama"**
2. Se viene richiesta una password, immettere admin. Selezionare la previsione per il "giorno speciale" desiderato e fare clic su **"Richiama"**

Come si eliminano le previsioni per i "giorni speciali"?

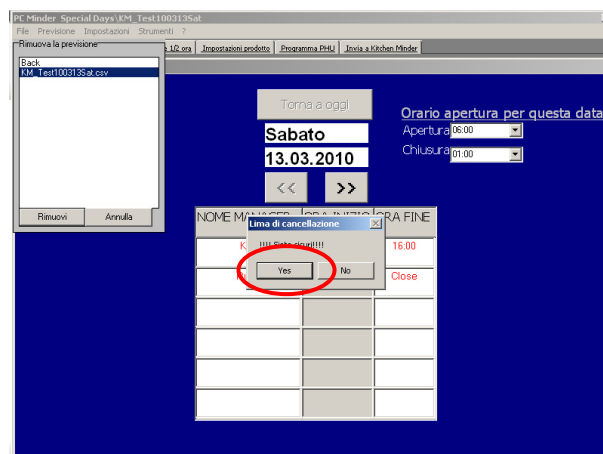
Per eliminare la previsione per un "giorno speciale":



1. Selezionare **"Previsioni"**, quindi **"Elimina"**
2. Fare doppio clic su **"Giorni speciali"**



3. Evidenziare la previsione desiderata e selezionare "Elimina"



4. Selezionare "Sì" per eliminare la previsione



ESERCIZIO 6

Completare la seguente attività pratica usando il SISTEMA KITCHEN MINDER™.

Usando KITCHEN MINDER™:

- Creare una previsione per "giorni speciali" e salvarla con il proprio nome. Uscire dalla schermata.
- Richiamare la previsione creata.
- Eliminare la previsione.

Uso della guida alle raccomandazioni per le attrezzature (EEG)

Cos'è la guida EEG di KITCHEN MINDER™?

È una guida di riferimento sull'uso del sistema KITCHEN MINDER™. Consente di stabilire se il sistema KITCHEN MINDER™ funziona correttamente e riporta indicazioni sulla risoluzione dei problemi e sull'introduzione di modifiche se necessario.

Include 3 sezioni:

1. CONTROLLO
2. MODIFICHE PER PC MINDER™
3. RIPARAZIONE

Qual è il ruolo del Senior Assistant Manager o Restaurant Manager?

Assicurarsi che il sistema KITCHEN MINDER™ sia completamente operativo. Verificare che i nomi di tutti i manager siano stati inseriti nel sistema e apportare modifiche man mano che i manager iniziano o finiscono il turno.

Grazie alla guida EEG, è possibile (se necessario):

- Modificare l'orario di apertura del ristorante
- Aggiungere nuovi prodotti e modificare il nome dei prodotti visualizzato in KITCHEN MINDER™
- Regolare i singoli valori di product mix
- Regolare le previsioni di vendita per il giorno o per un periodo di 1/2 ora
- Modificare i valori relativi a massimo e minimo per gastronomia, tempo di mantenimento e tempo di cottura
- Modificare la posizione dei prodotti nei PHU



Per un funzionamento corretto del sistema KITCHEN MINDER™ è essenziale immettere informazioni precise sull'orario di apertura.

Ristoranti aperti 24 ore su 24:

- I ristoranti che offrono il menu colazione devono impostare l'orario di apertura/chiusura in base a quando iniziano a servire gli articoli per la colazione
- Per gli altri ristoranti, l'orario di apertura/chiusura è le 5:00



ESERCIZIO 7

Completare la seguente attività pratica usando la guida EEG e il SISTEMA KITCHEN MINDER™.

Seguire la procedura elencata nella guida EEG per esercitarsi con le seguenti attività:

- a) Modificare l'orario di apertura del ristorante
- b) Modificare il nome del prodotto
- c) Regolare le previsioni di vendita per il giorno o per un periodo di 1/2 ora
- d) Modificare il valore massimo e minimo di prodotto per gastronorm
- e) Aggiungere un prodotto nuovo

Durante l'esercitazione, NON INVIARE O SALVARE LE MODIFICHE nel sistema KITCHEN MINDER™ per evitare di alterare le impostazioni del ristorante.

Uso del file da ignorare di PC MINDER™

A cosa serve il file da ignorare?

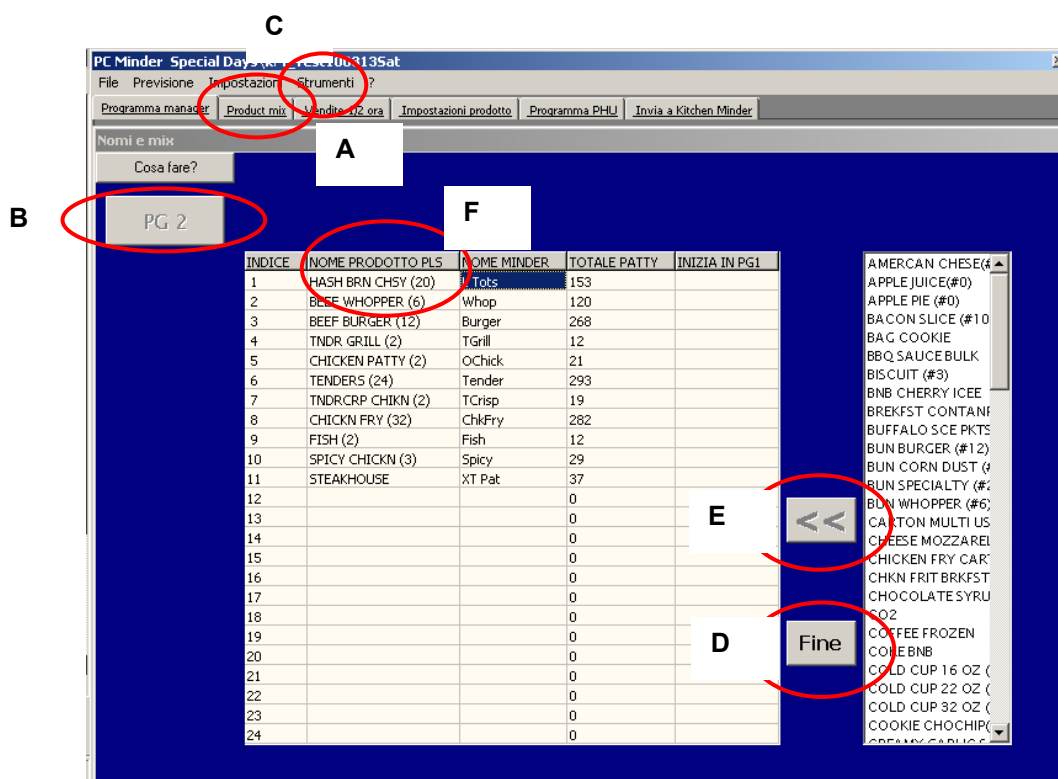
Il file da ignorare viene usato dal programma PC MINDER™ per **nascondere i prodotti che NON sono conservati in un gastronorm PHU o controllati** da un FLEXI-TIMER™ opzionale.

- Al momento dell'installazione, i prodotti sono stati ignorati, aggiunti o sostituiti nel file POS iniziale caricato nella parte della giornata 1 (colazione) o nella parte della giornata 2 (menu normale).
- Quando si lavora con i file da ignorare, usare la parte della giornata 2 per gli articoli del menu normale, poiché la parte della giornata 3 non è funzionale a questo scopo.
- Talvolta, quando vengono aggiunti nuovi prodotti, l'utente li colloca erroneamente nel file da ignorare invece di aggiungerli alla colonna "Nome prodotto PLS". Facendo clic su "Ignora" quando un prodotto viene visualizzato nella casella bianca dopo aver caricato una previsione, il prodotto viene salvato automaticamente nel file da ignorare.

È necessario accedere al file da ignorare per:

1. Visualizzare i contenuti del file da ignorare
2. Modificare i contenuti del file da ignorare
3. Creare un nuovo file da ignorare

Qual è la procedura per la visualizzazione o la modifica del file da ignorare?



Procedura per la visualizzazione del contenuto del file da ignorare:

- 1) Fare clic sulla scheda "Product Mix" (A)
- 2) Fare clic sul pulsante "PG" per selezionare la parte della giornata corretta. Scegliere la parte della giornata 1 per visualizzare il file da ignorare per l'orario della colazione e la parte della giornata 2 per visualizzare il file da ignorare per il menu normale (B)
- 3) Selezionare "Strumenti" dalla barra dei menu (C)
- 4) Selezionare "Modifica file da ignorare"
- 5) Al termine della procedura, selezionare "Fine" (D)
- 6) Ripetere i punti 2 – 5 per visualizzare una parte della giornata diversa

Procedura per la modifica del file da ignorare:

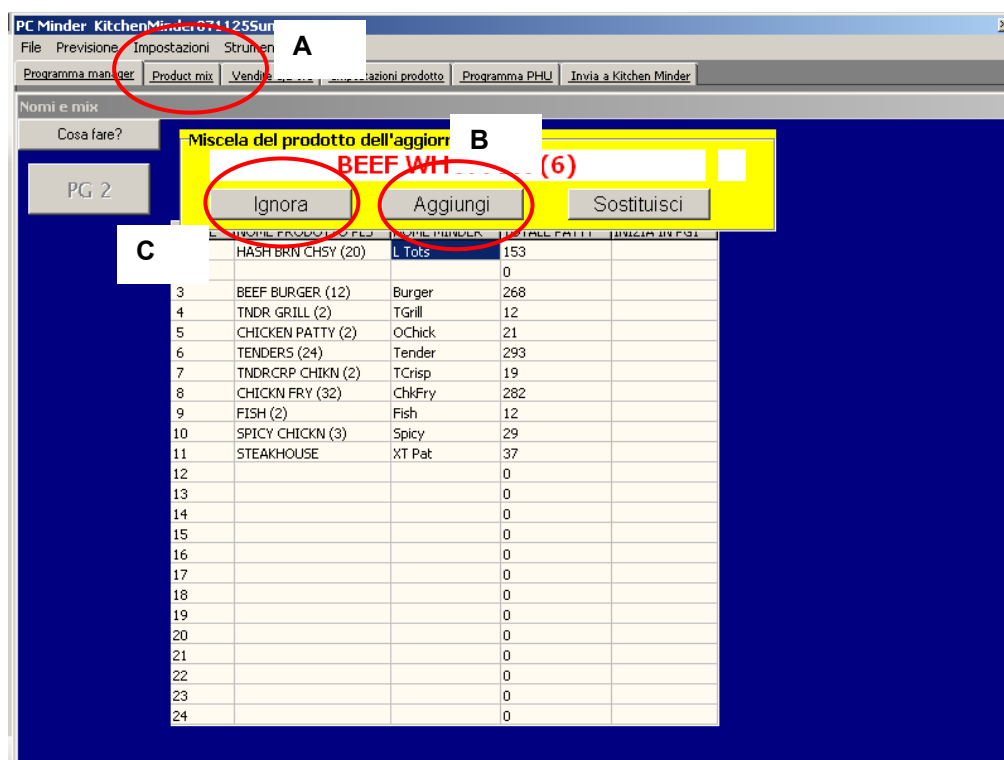
- 1) Ripetere i punti 1-4 relativi alla visualizzazione del contenuto del file da ignorare
- 2) Evidenziare il prodotto che si desidera eliminare dal file da ignorare
- 3) Fare clic sulla casella con il simbolo "<<" per spostare il prodotto dal file da ignorare alla sezione dei dati della scheda "Product Mix" (E)
- 4) Modificare la colonna "NOME MINDER" se necessario (F)
- 5) Modificare le impostazioni del prodotto nella scheda "Impostazioni prodotto" (guida EEG, pagina 4 – F)
- 6) Assegnare il prodotto all'alloggiamento PHU e alla parte della giornata appropriati (guida EEG, pagina 4 – G)

Quando è opportuno creare un nuovo file da ignorare?

Quando si sono commessi errori, la creazione di un nuovo file da ignorare consente di ricominciare da capo.



Eliminare il file da ignorare SOLO se autorizzati da un responsabile IT o dal personale dell'assistenza tecnica ICC.



Procedura per l'eliminazione del file da ignorare:

- 1) Nella scheda "Product Mix", selezionare "Strumenti" dalla barra del menu **(A)**
- 2) Selezionare "Elimina file da ignorare"
- 3) Selezionare "Sì" dalla finestra popup per confermare

Procedura per la creazione di un nuovo file da ignorare:

- 1) Caricare un nuovo file di previsione
- 2) Selezionare "Aggiungi" per gli articoli nuovi che SI TROVANO nel PHU o vengono controllati dal FLEXI-TIMER™ opzionale **(B)**
- 3) Selezionare "Ignora" per gli articoli visualizzati in rosso che NON SI TROVANO nel PHU o non vengono controllati dal FLEXI-TIMER™ opzionale. Questi prodotti verranno inclusi nel nuovo file da ignorare **(C)**

ESERCIZI 8-9

Rispondere alle domande e controllare la soluzione nella pagina delle risposte.

8. Quali operazioni è possibile eseguire accedendo al file da ignorare?

9. Il proprio manager ha ordinato di eliminare un file da ignorare. Cosa è opportuno fare?

Ottimizzazione delle prestazioni di KITCHEN MINDER™

Qual è il ruolo del Senior Assistant Manager o Restaurant Manager?

Può regolare le impostazioni per ottimizzare le prestazioni del sistema KITCHEN MINDER™, assumendo il controllo quando necessario.

Per operare con efficienza, deve rimanere vigile, monitorando l'interazione dei membri dello staff con KITCHEN MINDER™ e intervenendo tempestivamente in caso di necessità.

Perché è utile modificare l'impostazione della quantità massima per gastronorm?

La modifica della quantità massima per gastronorm è uno dei modi migliori per personalizzare il sistema in base alle esigenze del proprio ristorante. Questa funzione risolve una delle preoccupazioni più comuni dei nuovi utenti di KITCHEN MINDER™: esaurire un prodotto prima che il sistema richieda di cuocerne in quantità maggiore.

KITCHEN MINDER™ è collegato alle barre del timer del PHU. Quando un membro dello staff spegne la spia della barra del timer, KITCHEN MINDER™ capisce che il prodotto è esaurito e chiede di cuocerne ancora. Quando la quantità di prodotto necessaria per ciascun periodo di mezz'ora è pari o inferiore a 1 gastronorm, il prodotto deve essere esaurito prima che KITCHEN MINDER™ indichi al membro dello staff di cuocerne ancora. Questo può far sì che talvolta non ci siano alimenti pronti per l'ordine successivo.

Riducendo il valore della quantità massima per gastronorm nel programma PC MINDER™, la quantità di prodotto necessaria verrà suddivisa in più di un gastronorm. Di conseguenza, mentre viene preparato il prodotto sostitutivo, i gastronorm restanti non rimangono vuoti.

Stato prodotto:COMPLET11:18

Cuocere 06 Fish

In questo esempio, KITCHEN MINDER™ indica di cuocere sei patty di pesce in un unico gastronorm (un'unica riga).

L 5 1/2 ora 120 + 000PG 1

Modificando l'impostazione della quantità massima di pesce per gastronorm a 2, se le vendite giustificano la cottura di 6 patty contemporaneamente il prodotto viene suddiviso in 3 gastronorm diversi.

Stato prodotto:COMPLET11:18

Cuocere 02 Fish

Cuocere 02 Fish

Cuocere 02 Fish

I 6 patty richiesti da KITCHEN MINDER™ vengono visualizzati su tre righe diverse, ciascuna indicante 2 patty di pesce per gastronorm.

L 5 1/2 ora 120 + 000PG 1

Quando è opportuno modificare l'impostazione della quantità massima per gastronorm?

Si devono valutare tre fattori principali:

1. Considerare il numero di gastronorm a disposizione. Impostando un valore troppo basso, potrebbero verificarsi problemi legati alla capacità dei gastronorm nei periodi di affluenza elevata.
2. Monitorare in modo ravvicinato l'uso delle barre del timer da parte dei membri dello staff. Prima di modificare le impostazioni del valore massimo, assicurarsi che i membri dello staff reagiscano con tempestività e spengano le spie della barra del timer in caso di gastronorm vuoti. Assicurarsi inoltre che il prodotto servito per primo sia quello del gastronorm contrassegnato dalla spia verde. Usando il prodotto contrassegnato dalla spia gialla si rischia di esaurire il prodotto.
3. Portare pazienza. L'individuazione delle impostazioni ottimali per il proprio ristorante potrebbe richiedere diversi giorni.

Perché è utile modificare l'impostazione della quantità minima per gastronorm?

L'impostazione della quantità minima per gastronorm consente di impostare un numero minimo di snack visualizzati in KITCHEN MINDER™. Ciò impedisce a KITCHEN MINDER™ di mostrare le istruzioni di cottura per singole unità di articoli venduti in quantità multiple, come CHICKEN TENDERS®.

Una volta inviata la variazione a KITCHEN MINDER™, questo non visualizzerà più una quantità di prodotto da cuocere che sia inferiore al numero scelto come valore "MIN/GN". Le istruzioni di cottura saranno inoltre indicate in multipli del numero impostato (ad esempio 4, 8 e 12).



Per tutti gli articoli che non sono venduti in più pezzi è fondamentale impostare il valore su 0!

In caso contrario, il prodotto verrà cucinato solo in multipli del numero immesso. Ad esempio, se il valore minimo del gastronorm per gli hamburger è 3, il sistema chiederà di cuocere questo prodotto solo in multipli di 3.

Come si modificano le impostazioni della quantità massima o minima per gastronorm?

Consultare la guida EEG, pagina 4 - F

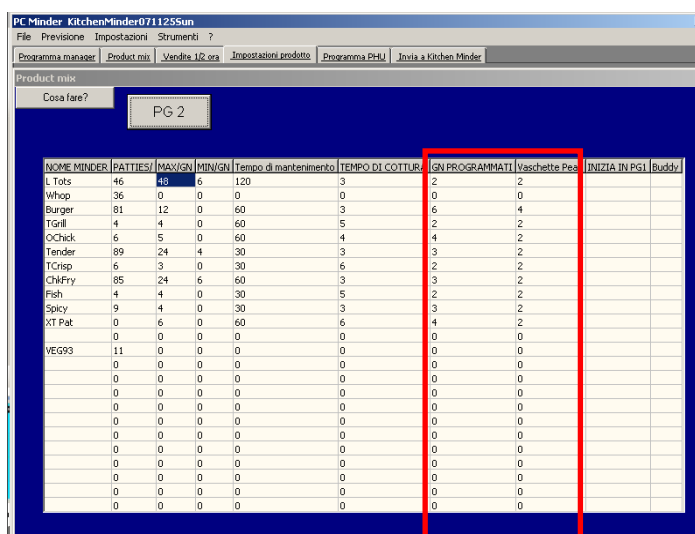
A cosa serve la funzione "GN massima affluenza"?

PC MINDER™ visualizza, per ogni prodotto, il numero di gastronorm PHU necessari nel periodo di vendite per 1/2 ora di massima affluenza. Questo numero si basa sulle vendite e il product mix (previsioni) caricato nel programma. Viene inoltre calcolato in base all'impostazione della quantità massima per gastronorm scelta per ogni prodotto.

La funzione è particolarmente utile per determinare se si dispone di sufficienti gastronorm PHU programmati per un dato prodotto o se il valore della quantità massima per gastronorm è troppo basso per consentire cotture adeguate nei periodi di punta.

Confrontare quotidianamente la colonna "GN PROGRAMMATI" con quella "GN MASSIMA AFFLUENZA" per ogni parte della giornata, poiché è probabile che presenti variazioni al caricamento di ogni previsione.

Se il numero di "GN massima affluenza" per un qualunque prodotto è costantemente maggiore o inferiore al numero della colonna "GN programmati", riconsiderare l'allestimento del PHU per determinare le modifiche da apportare.



NOME MINDER	PATTIES	MAX/GN	MIN/GN	Tempo di mantenimento	TEMPO DI COTTURA	GN PROGRAMMATI	Vaschette Pes	INIZIA IN PG	Buddy
L. Tots	46	18	6	120	3	2	2		
Whop	36	0	0	0	0	0	0		
Burger	81	12	0	60	3	6	4		
T.Grill	4	4	0	60	5	2	2		
O.Chick	6	5	0	60	4	4	2		
Tender	89	24	4	30	3	3	2		
T.Crisp	6	3	0	30	6	2	2		
CH.Fry	85	24	6	60	3	3	2		
Fish	4	4	0	30	5	2	2		
Spicy	9	4	0	30	3	3	2		
XT Pat	0	6	0	60	6	4	2		
	0	0	0	0	0	0	0		
VEG93	11	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	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	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		

Dove si possono trovare informazioni sulla funzione "GN massima affluenza"?

Consultare la guida EEG, pagina 4 - F

**ESERCIZI 10-14**

Rispondere alle domande e controllare la soluzione nella pagina delle risposte.

10. Per quali ragioni potrebbe essere utile diminuire l'impostazione della quantità massima per gastronorm nel programma PC MINDER™?

11. Per quali ragioni potrebbe essere utile impostare una quantità minima per gastronorm per un determinato prodotto?

12. Per quali prodotti correnti è necessario impostare una quantità minima per gastronorm?

13. Quale impostazione deve essere usata per i prodotti che NON sono venduti in più pezzi? Giustificare la risposta.

14. Quali fattori indicano che non sono stati programmati abbastanza gastronorm per un determinato prodotto?

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

Cos'è il QES™?

QUALITY EVALUATION SYSTEM™, un software del computer Back of House, registra i tre tipi di errori che possono verificarsi durante l'uso delle barre del timer PHU.

A cosa serve l'indicatore MAKIN' THE GRADE™?

Componente essenziale del QUALITY EVALUATION SYSTEM™, l'indicatore valuta le prestazioni dei membri dello staff e dei manager in merito all'attuazione delle procedure di mantenimento del prodotto.

Deve essere funzionante e visibile a tutti i membri dello staff in cucina.



Il sistema valuta il comportamento dello staff. Agli errori corrispondono punti, che a loro volta influiscono sulla classe.



Qual è il ruolo del Senior Assistant Manager o Restaurant Manager?

Usare con attenzione le informazioni fornite dal software QES™.

L'indicatore MAKIN' THE GRADE™ contribuisce a una gestione più efficace del turno, in quanto attribuisce una classe alle prestazioni del team in base all'uso della barra del timer dei PHU e al rispetto delle istruzioni di KITCHEN MINDER™ da parte dei membri dello staff.

Solitamente, una classe elevata indica che lo staff ha seguito le istruzioni di KITCHEN MINDER™, incorrendo in un numero minimo di errori e rispettando gli standard operativi richiesti per quanto riguarda la qualità degli alimenti. È importante riconoscere e incoraggiare costantemente le buone prestazioni.

Una classe bassa indica invece la necessità di **fornire coaching e follow-up immediati per identificare gli errori e le cause principali dei problemi.**

Un obiettivo che preveda una totale ASSENZA DI ERRORI non è realistico e creerebbe un ambiente di lavoro inaccettabile.

Usare il software QES™ per incoraggiare un obiettivo di **continuo miglioramento** è un approccio molto più costruttivo!

È importante comprendere come vengono determinate le classi al fine di **concentrarsi sull'ottenimento dei risultati**:

- La classe visualizzata indica la valutazione in "tempo reale" per un periodo di 30 minuti.
- Ciascun errore viene monitorato per 30 minuti. Ciascun errore viene mantenuto dal sistema per 30 minuti prima di essere eliminato.
- Il sistema di classificazione è basato su una scala di 100 punti.



L'ASSENZA DI ERRORI NON È L'OBIETTIVO DEL SISTEMA!

Concentrarsi sui tipi di errore e sul momento in cui si verificano e cercare di ridurne la frequenza.

- È naturale dare importanza alla classe o al punteggio, ma è consigliabile evitare di concentrarsi esclusivamente su questi elementi senza tollerare errori.
- Non è la classe di per sé ad avere importanza, ma piuttosto le sue motivazioni: è questa la chiave per migliorare la qualità degli alimenti e aumentare la soddisfazione del cliente!

Quanto è importante l'utilizzo della barra del timer?

I membri dello staff devono ricevere il training adeguato per usare correttamente le barre del timer in qualsiasi circostanza.


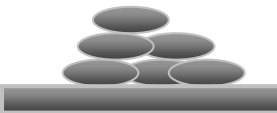

È estremamente importante che agiscano in risposta alle indicazioni dei tasti della barra del timer prima di posizionare o rimuovere i gastronomi dal PHU.

Si ricordi che la valutazione dipende dall'efficienza dello staff nell'usare le barre del timer dei PHU: le loro azioni hanno un impatto diretto sulla qualità degli alimenti (tempo e temperatura).

Le decisioni prese possono influire sulla classe?

Il sistema KITCHEN MINDER™ è uno strumento di gestione. Talvolta, una decisione corretta da parte del manager può portare a un errore, come nel caso di una richiesta verbale di cucinare quantità maggiori rispetto a quelle indicate nella schermata KITCHEN MINDER™ a causa dell'arrivo di un autobus o del verificarsi di un evento di vendita imprevisto. Il sistema KITCHEN MINDER™ include un buffer che tiene in considerazione questo tipo di decisioni.

Gli errori della barra del timer che causano la sottrazioni di punti sono di 3 tipi:

Tipo di errore	Descrizione	Punti sottratti
 <p>Tempo di mantenimento superato</p>	<p>Sulla barra del timer si accende la spia rossa lampeggiante e il membro dello staff preme il tasto due volte velocemente per far diventare la spia gialla o verde, prolungando così il tempo di mantenimento.</p>	<p>6</p>
 <p>Cottura in eccesso</p>	<p>Un prodotto non richiesto da Kitchen Minder viene cotto e collocato nel PHU e viene premuto il tasto della barra del timer.</p>	<p>3</p>
 <p>Ritardo nella cottura/scarto</p>	<p>Il membro dello staff ignora la barra del timer e le istruzioni di KITCHEN MINDER™ relative a cottura o scarto.</p>	<p>2</p>

Come è possibile determinare le cause di una classe QES™ bassa?

Oltre a fornire follow-up sul comportamento dei membri dello staff, altre informazioni utili possono essere ricavate dal computer Back of House (BOH), su cui il software QUALITY EVALUATION SYSTEM™ mostra gli errori correnti che hanno dato luogo alla classe visualizzata.

?


ESERCIZIO 15

Riempire gli spazi vuoti e controllare le risposte nella pagina delle soluzioni.

Procedura di determinazione della classe

➤ Ciascun errore viene monitorato per minuti

➤ La classe visualizzata corrisponde alla classificazione in tempo reale - minuti



<u>Punti associati agli errori</u>	
1. <input type="text"/>	- 6
2. <input type="text"/>	- 3
3. <input type="text"/>	- 2

<u>Scala di 100 punti</u>	
97-100=A+	87-89=B+
93-96=A	83-86=B
90-92=A-	80-82=B-
ECC...	

?

ESERCIZIO 16

Rispondere alle domande e controllare la soluzione nella pagina delle risposte.

16. Dove si trova il software QES?

**ESERCIZI 17-18**

Rispondere alle domande e controllare la soluzione nella pagina delle risposte.

17. La valutazione attuale dello staff è "C". Cosa significa? Cosa è necessario fare?

18. Fornire un esempio di una decisione manageriale corretta che potrebbe causare la registrazione di un errore da parte del software QES™. È una situazione accettabile?

Come si usa il software QES™?

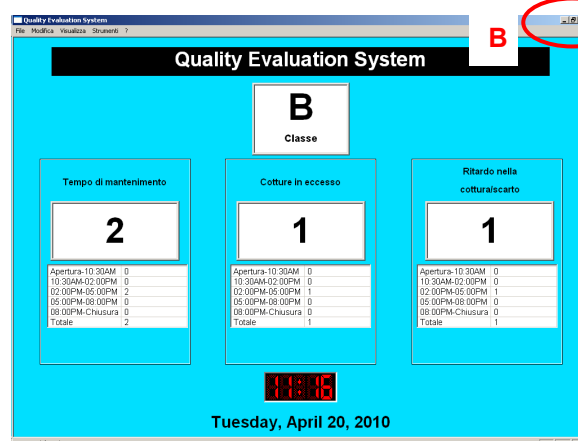
Per visualizzare i risultati giornalieri:

A. Avviare il software QES

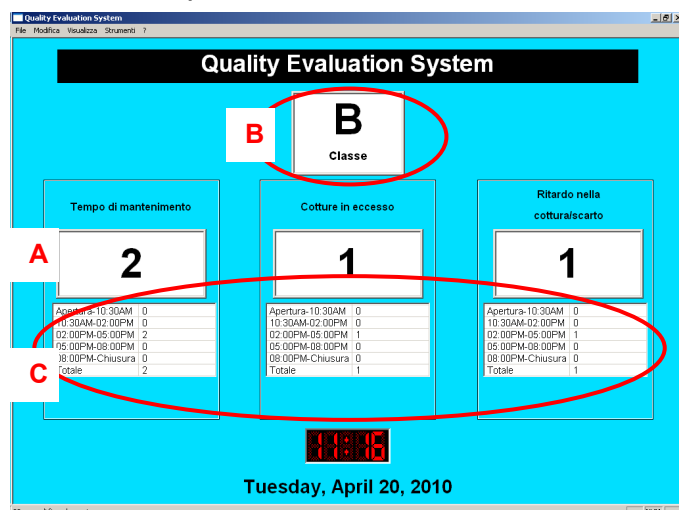


QES MINDER

B. Ingrandire la finestra facendo clic sulla X rossa in alto a destra



Informazioni riportate sulla **schermata QES™** odierna:



A. Numero di errori per la classe attuale (negli ultimi 30 minuti)

B. Classe degli ultimi 30 minuti

C. Errori totali per parte della giornata



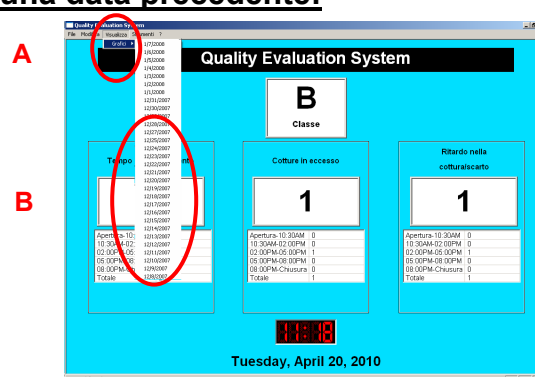
È consigliabile **tenere sempre aperta la pagina degli errori del software QES™** per tenersi aggiornati sui tipi di errori che si stanno verificando.

Così facendo, sarà più semplice istruire i membri dello staff in merito ai loro comportamenti.

Visualizzazione della tabella relativa a una data precedente:

A. Selezionare "Visualizza", quindi "Grafici"

B. Fare clic sulla data che si desidera visualizzare

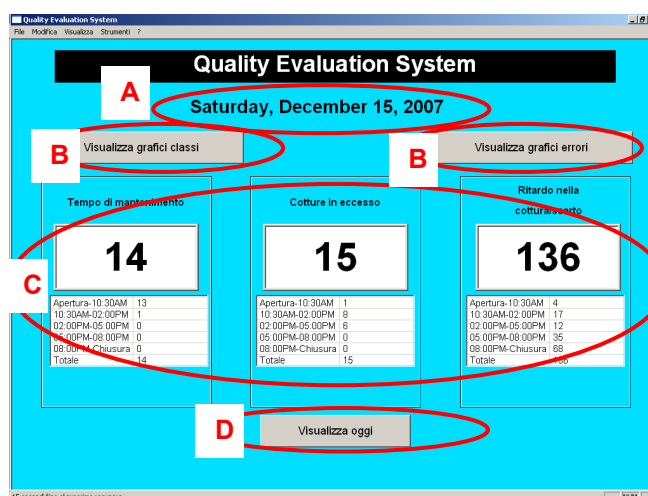


A. Data visualizzata attualmente

B. Grafici dettagliati per la data selezionata

C. Errori totali nella data selezionata

D. Fare clic su questo pulsante per tornare alla data odierna

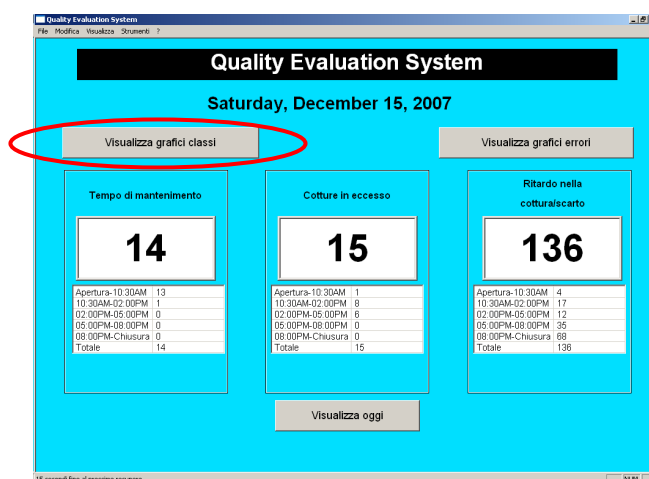


Come si usano i grafici sulle prestazioni del software QES™?

Esistono 2 tipi di grafici sulle prestazioni:

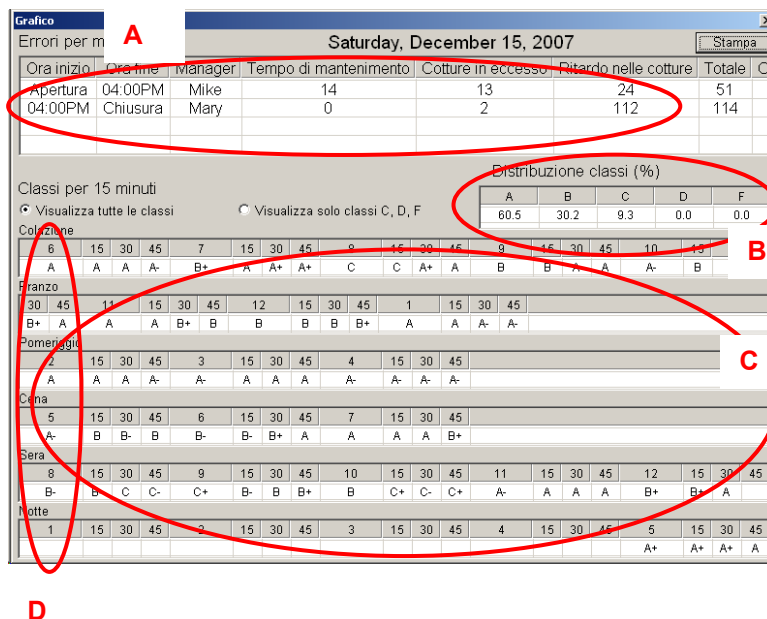
- Grafico classi
- Grafico errori

Report QES™ dettagliati - "Grafici classi"



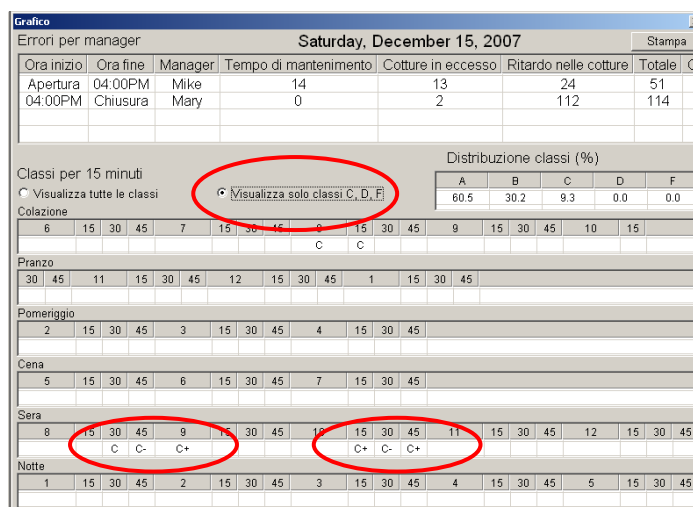
I risultati del grafico classi vengono mostrati in quattro modi diversi:

- **Manager:** in alto viene visualizzata la classe relativa al turno di ciascun manager (**A**)
- **Percentuale di tempo** durante il quale il ristorante ha registrato la classe A/B/C/D/F (**B**)
- **15 minuti (C)**
- **Orario pasti:** colazione, pranzo, pomeriggio, cena, sera e periodo notturno (**D**)



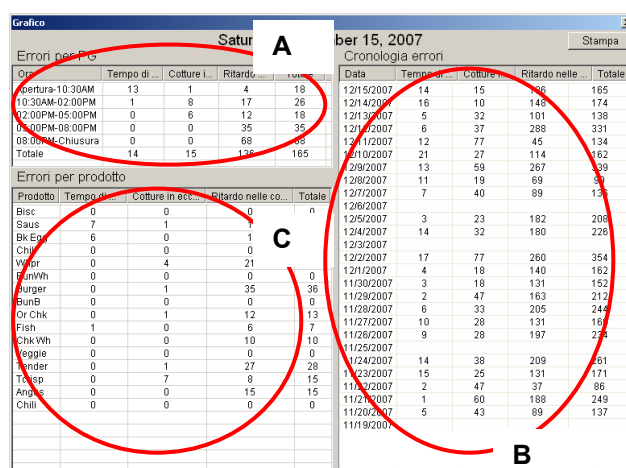
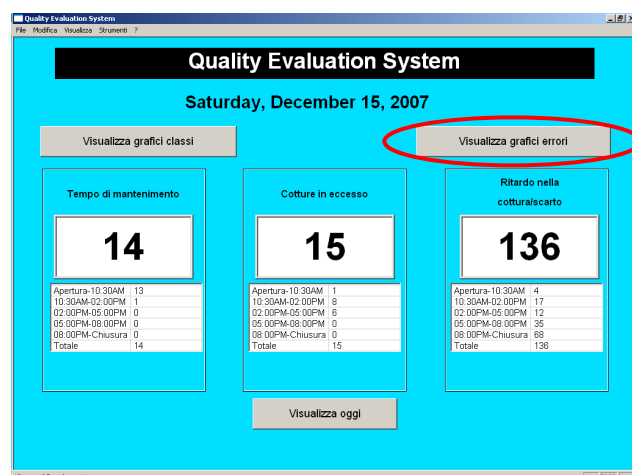


Fare clic su **"Visualizza solo classi C, D, F"** per identificare con facilità i fattori critici e visualizzare rapidamente gli orari in cui è necessario migliorare la qualità dei prodotti del ristorante!



Report QES™ dettagliati – "Grafici errori"

Se da un lato è istintivo consultare per primo il grafico delle classi, dall'altro la qualità può essere migliorata più rapidamente concentrandosi piuttosto sul numero totale di ciascun tipo di errore e correggendo i comportamenti dello staff di conseguenza.



Il grafico errori indica il numero di errori per tipo.

- In alto a sinistra viene visualizzato un **riepilogo (A)**.
- I giorni precedenti alla data selezionata vengono mostrati a destra per agevolare l'identificazione di eventuali **tendenze (B)**.
- I dettagli dei **prodotti** per la data selezionata vengono forniti in basso a sinistra **(C)**.

ESERCIZI 19-25

Rispondere alle domande e controllare la soluzione nella pagina delle risposte.

19. Qual è il modo più facile per identificare le aree con fattori critici in determinati orari della giornata?

20. Usando il grafico classi della pagina seguente, determinare la classe attribuita a Mary.

21. Usando il grafico classi della pagina seguente, stabilire a che ora il ristorante è sceso alla classe C.

22. Usando il grafico errori della pagina seguente, indicare quale tipo di errore rappresenta il fattore critico più grave.

23. Usando il grafico errori della pagina seguente, elencare i 3 articoli con oltre 20 errori relativi a ritardi nella cottura.

24. Usando il grafico errori della pagina seguente, stabilire quante volte il tempo di mantenimento è stato prolungato per le uova.

25. Usando il grafico errori della pagina seguente, determinare quante volte è stato registrato un errore di cottura in eccesso per TENDERCRISP®.

Grafico classi: da usare per le domande 21 - 22.

Grafico

Errori per manager

Saturday, December 15, 2007

Stampa

Ora inizio	Ora fine	Manager	Tempo di mantenimento				Cotture in eccesso				Ritardo nelle cotture				Totale		C
Apertura	04:00PM	Mike	14				13				24				51		
04:00PM	Chiusura	Mary	0				2				112				114		

Classi per 15 minuti

☒ Visualizza tutte le classi☐ Visualizza solo classi C, D, F

Distribuzione classi (%)

A	B	C	D	F
60.5	30.2	9.3	0.0	0.0

Colazione

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

Pranzo

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

Pomeriggio

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

Cena

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

Sera

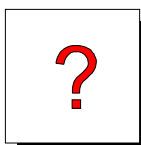
8	15	30	45	9	15	30	45	10	15	30	45	11	15	30	45	12	15	30	45
B-	B-	C	C-	C+	B-	B	B+	B	C+	C-	C+	A-	A	A	A	B+	B+	A	

Notte

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

Grafico errori: da usare per le domande 23 - 26.

Grafico					Stampa				
Saturday, December 15, 2007									
Errori per PG					Cronologia errori				
Ora	Tempo di ...	Cotture i...	Ritardo ...	Totale	Data	Tempo di ...	Cotture i...	Ritardo nelle ...	Totale
Apertura-10:30AM	13	1	4	18	12/15/2007	14	15	136	165
10:30AM-02:00PM	1	8	17	26	12/14/2007	16	10	148	174
02:00PM-05:00PM	0	6	12	18	12/13/2007	5	32	101	138
05:00PM-08:00PM	0	0	35	35	12/12/2007	6	37	288	331
08:00PM-Chiusura	0	0	68	68	12/11/2007	12	77	45	134
Totale	14	15	136	165	12/10/2007	21	27	114	162
Errori per prodotto					12/9/2007	13	59	267	339
Prodotto	Tempo di ...	Cotture in ecc...	Ritardo nelle co...	Totale	12/8/2007	11	19	69	99
Bisc	0	0	0	0	12/7/2007	7	40	89	136
Saus	7	1	1	9	12/6/2007				
Bk Egg	6	0	1	7	12/5/2007	3	23	182	208
Chili	0	0	0	0	12/4/2007	14	32	180	226
Whpr	0	4	21	25	12/3/2007				
BunWh	0	0	0	0	12/2/2007	17	77	260	354
Burger	0	1	35	36	12/1/2007	4	18	140	162
BunB	0	0	0	0	11/30/2007	3	18	131	152
Or Chk	0	1	12	13	11/29/2007	2	47	163	212
Fish	1	0	6	7	11/28/2007	6	33	205	244
Chk Wh	0	0	10	10	11/27/2007	10	28	131	169
Veggie	0	0	0	0	11/26/2007	9	28	197	234
Tender	0	1	27	28	11/25/2007				
Tcrisp	0	7	8	15	11/24/2007	14	38	209	261
Angus	0	0	15	15	11/23/2007	15	25	131	171
Chili	0	0	0	0	11/22/2007	2	47	37	86
					11/21/2007	1	60	188	249
					11/20/2007	5	43	89	137
					11/19/2007				

**ESERCIZI 26-29**

- 1) Leggere i comportamenti dei membri dello staff riportati di seguito.
- 2) Stabilire se i punti elencati per ciascun comportamento sono un esempio di procedura corretta o se potrebbero causare un errore imprevisto.
- 3) In caso di errore, specificarne il tipo nella casella dei risultati.

Situazione: spia rossa lampeggiante nel PHU; KITCHEN MINDER™ chiede di cuocere 8 Whopper, poiché i patty nel PHU sono scaduti e devono essere sostituiti.

Comportamento possibile	Risultato
A. Premere il tasto della barra del timer una volta: la spia rossa lampeggiante diventa fissa B. Rimuovere e scartare il prodotto scaduto C. Collocare il prodotto appena cotto nell'alloggiamento del PHU D. Premere il tasto della barra del timer una volta: la spia rossa fissa diventa spia verde fissa	26.
A. Il membro dello staff rimuove il prodotto e lo scarta B. Il membro dello staff colloca il prodotto appena cotto nel PHU C. Il membro dello staff preme il tasto della barra del timer due volte rapidamente: la spia rossa lampeggiante diventa spia verde fissa	27.
A. Il membro dello staff prima cucina il prodotto sostitutivo, quindi lo porta presso il PHU B. Il prodotto viene collocato in un altro alloggiamento PHU disponibile per quel prodotto e viene premuto il tasto della barra del timer. La spia della barra del timer diventa verde C. Il prodotto scaduto viene rimosso e scartato. Il tasto della barra del timer viene premuto una volta, la spia rossa lampeggiante si spegne	28.

29. Quale azione correttiva deve essere adottata per porre rimedio agli errori indicati negli esempi qui sopra?

Risposte

1. 14:30 – 15:00
2. Essere al corrente dei dati di vendita e delle prestazioni del ristorante per il giorno attuale (al di sopra, al di sotto o in linea con le proiezioni)
3. Fornire coaching e follow-up. Spiegare che KITCHEN MINDER™ sta chiedendo i prodotti adesso per anticipare l'arrivo dei clienti nella mezz'ora successiva
4. La regolazione del livello vendite non deve mai avvenire in seguito a cambiamenti temporanei o repentini delle vendite. Poiché l'evento si è già verificato, solitamente è troppo tardi per prevedere i prodotti necessari. Se le vendite vengono modificate su questa base, si produrrà una quantità maggiore di scarti
5. Sì, quando la differenza è **pari o superiore al 5%** il livello delle vendite deve essere modificato
6. Non applicabile
7. Non applicabile
8. Visualizzare, modificare o creare un file da ignorare
9. Suggestire al proprio supervisore che è opportuno contattare un responsabile IT o il personale dell'assistenza tecnica ICC per ottenere l'autorizzazione a eliminare il file da ignorare
10. Per distribuire la quantità necessaria di prodotto in più di un gastronomo, evitando di esaurire il prodotto prima che il sistema richieda di cuocerne altro durante i periodi di minore attività
11. Per impostare un numero minimo di snack che verranno visualizzati nel sistema KITCHEN MINDER™
12. Discutere le risposte col proprio supervisore per assicurarsi di aver compreso questo concetto
13. 0; in caso contrario, il prodotto verrà visualizzato da KITCHEN MINDER™ solo in multipli del numero immesso
14. Dover cuocere un prodotto troppo spesso, non riuscire a stare al passo con KITCHEN MINDER™, attendere continuamente il prodotto durante le ore di punta, scarsa rapidità del servizio. Verificare la comprensione di questi concetti
15. 30; 30; Tempo di mantenimento superato 6 punti; cottura in eccesso 3 punti; ritardo nella cottura/scarto 2 punti
16. Sul computer Back of House
17. Concentrarsi sui tipi di errore e sul momento in cui si verificano e cercare di ridurre la frequenza
18. Una richiesta verbale di cucinare quantità maggiori rispetto a quelle indicate dalla schermata KITCHEN MINDER™ a causa dell'arrivo di un autobus o del verificarsi di un evento di vendita imprevisto. Sì, è una situazione accettabile
19. Selezionare "Visualizza grafici classi", quindi usare la funzione "Visualizza solo classi C, D, F"
20. B
21. (8:00 – 8:30, 20:30 – 21:15, 22:15 – 23:00)
22. Ritardi cottura/scarto
23. Patty WHOPPER®, burger patty e CHICKEN TENDERS®
24. 6
25. 7

26. Procedura corretta
27. Errore del tempo di mantenimento. KITCHEN MINDER™ non sa che il prodotto è stato scartato; monitora solo l'attività della spia della barra del timer
28. Errore di cottura in eccesso. KITCHEN MINDER™ non aveva modo di "sapere" che il membro dello staff intendeva scartare il gastronorm con il prodotto scaduto dopo aver aggiunto il nuovo prodotto. Di conseguenza, il sistema ha registrato due gastronorm attivi finché quello con il prodotto scaduto (spia rossa lampeggiante) è stato spento
29. I membri dello staff devono essere istruiti a **reagire in risposta alla spia della barra del timer dei PHU prima di intervenire sul prodotto**