

Caderno de formação

[illegible]

Nível intermédio -

Gerente de Turno Sênior e Gerente do restaurante



Nome:

Restaurante:



NOTA: As informações incluídas neste manual destinam-se à utilização exclusiva de colaboradores e subsidiárias actuais da Burger King Corporation ("BKC") e das suas subsidiárias, bem como outros indivíduos e entidades especificamente autorizados por escrito pela BKC. Nenhum do material poderá ser copiado, revisto ou distribuído em qualquer formato ou através de quaisquer meios sem a autorização expressa, por escrito, de um agente da BKC.

TM e © 2010 Burger King Corporation. Todos os direitos reservados

Introdução

Bem-vindo à formação de **nível intermédio sobre o KITCHEN MINDER™**.

O KITCHEN MINDER™ é uma ferramenta de cozinhar de acordo com os níveis fácil de utilizar; monitoriza e orienta a utilização do produto para satisfazer as necessidades de vendas previstas da melhor forma possível.

O sistema KITCHEN MINDER™ permite que a sua equipa forneça consistentemente alimentos quentes de qualidade e uma experiência memorável para os seus clientes. Utilizado correctamente, minimiza o desperdício, aumenta a eficácia e o rendimento dos produtos e ajuda a gerir melhor a rentabilidade geral do seu restaurante.

Este programa descreve os seus deveres como Gerente de Turno Sénior ou Gerente do restaurante e explica o software incluído com o sistema KITCHEN MINDER™ -

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

No fim deste programa, deverá conseguir:

1. Monitorizar e ajustar as definições do sistema KITCHEN MINDER™ para maximizar a precisão e eficácia.
2. Utilizar dados do QES™ para melhorar a qualidade da comida.
3. Efectuar tarefas de resolução de problemas avançadas.

Para completar este curso com sucesso, além deste caderno autodidáctico, necessitará do seguinte:

- **Guia de Ênfase no Equipamento (GEE) do KITCHEN MINDER™**
- Um sistema KITCHEN MINDER™ totalmente funcional

Durante o programa, deverá completar os exercícios e as actividades práticas para verificar a sua compreensão e capacidade de aplicação das competências. Verifique a precisão das suas respostas consultando as soluções apresentadas na página 32. Para obter os melhores resultados, treine as instruções fornecidas utilizando o seu sistema KITCHEN MINDER™.

O seu supervisor ou Formador de Restaurantes também está disponível caso necessite de ajuda adicional.

Cozinhar de acordo com os níveis

O que é cozinhar de acordo com os níveis?

Processo de cozinhado de produtos em grupos ou tandas para maximizar a eficácia do cozinhado, reduzir o desperdício e melhorar a qualidade do produto e a velocidade de serviço. Cozinhar de acordo com os níveis garante que a comida está pronta quando os Clientes chegam, uma vez que lhe permite preparar as quantidades necessárias *antes* da sua chegada.

Qual é a ligação entre o cozinhado de acordo com os níveis e o KITCHEN MINDER™?

O KITCHEN MINDER™ calcula os requisitos em termos de produtos, com base na previsão de vendas e combinação de produtos seleccionada e na quantidade de produtos já existentes na PHU; em seguida, apresenta a quantidade de cada produto a ser cozinhada de cada vez. É por este motivo que os Membros da equipa necessitam de receber formação acerca da utilização correcta das barras do temporizador da PHU e do cumprimento das instruções do KITCHEN MINDER™.

Estado produto: CHEIO 11:46

✓
Cozinhar 06 Whop
Cozinhar 12 Burger
Cozinhar 01 TGrill

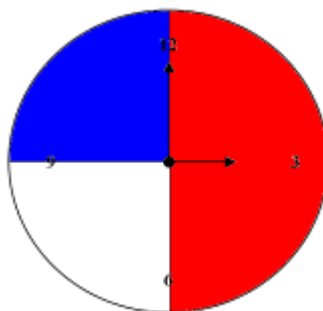
N 4 1/2 h 190 + 000DP 2 Bud Desl



Com o sistema KITCHEN MINDER™, os **produtos necessários para qualquer período de meia hora são sempre indicados 15 minutos antes do início do mesmo**. O ecrã altera-se sempre aos 15 e 45 minutos para a meia hora seguinte.

Exemplo:

Às 14:45, o KITCHEN MINDER™ calcula os produtos necessários para o período das 15:00 às 15:30.



Qual é o meu papel?

A sua responsabilidade é estar a par das vendas actuais e saber qual a tendência do restaurante para o dia (de acordo com, acima ou abaixo das previsões) para tomar as medidas necessárias. O envolvimento e seguimento pessoais são críticos nos 15 minutos antes e depois de cada hora, já que as vendas por hora previstas se alteram.

- Assegure-se de que os Membros da equipa estão a preparar a quantidade adequada de alimentos, como indicado pelas luzes da barra do temporizador da PHU e pelo KITCHEN MINDER™.
- Confie no sistema; antecipa as suas previsões.

Reveja as suas previsões de vendas de meia hora e esteja preparado para instruir a sua equipa em caso de previsões de incrementos ou decréscimos significativos durante o dia.

PC Minder KitchenMinder071125Sun

Ficheiro Previsao Definições Ferramentas Ajuda

Horário do gerente Combinação de produtos Vendas de 1/2 hora Def produto Programar PHU Enviar Kitchen Minder

Vendas em 1/2 hora

O que faço agora

Vend prt dia 1 Vend prt dia 2/3 Total vendas p. dia

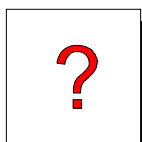
€277,00 €1650,00 €1927,00

DP	INTERVALOS DE MEIA HORA	VENDAS	DP	INTERVALOS DE MEIA HORA	VENDAS
	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	85		01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	53		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

Imprimir

Repare no decréscimo acentuado das vendas às 14:00. O KITCHEN MINDER™ começará a indicar menos produtos às 13:45.

Se mais do que uma bandeja de qualquer produto estiver na PHU e o KITCHEN MINDER™ indicar que se deve preparar mais produtos *momentos antes* das 13:45, instrua a equipa para aguardar até às 13:45 antes de responder. Os produtos poderão desaparecer automaticamente do ecrã do KITCHEN MINDER™, assim que começar a fazer previsões para o período de meia hora de menor movimento.



É SUA VEZ! (EXERCÍCIOS 1 A 3)

Responda às perguntas e, em seguida, verifique as suas respostas nas Soluções.

1. São 14:20. Para que período de tempo está o KITCHEN MINDER™ a calcular a quantidade de produtos necessários?

2. São 10:00. Além da informação do KITCHEN MINDER™, que outros factores deve ter em consideração?

3. São 17:15. O KITCHEN MINDER™ está a indicar à sua equipa que deve preparar mais produtos. Não há Clientes no restaurante e a equipa mostra-se relutante em seguir as indicações do sistema. O que deve fazer?

Verificação da previsão diária

Por que necessito de verificar a previsão diária?

Embora seja importante ter alimentos suficientes disponíveis para os seus Clientes, é igualmente essencial ter o TIPO certo de alimentos preparados – ou seja, a COMBINAÇÃO DE PRODUTOS certa.

Normalmente, o gerente de abertura deverá seleccionar a previsão de vendas para o mesmo dia da semana anterior; contudo, poderá dar-se o caso de o mesmo dia da semana anterior não ser adequado (férias escolares, introdução de novos produtos, utilização de cupões ou eventos promocionais de tempo limitado). Nestas ocasiões, poderá ser necessário ajustar a combinação de produtos.

Qual é o meu papel?

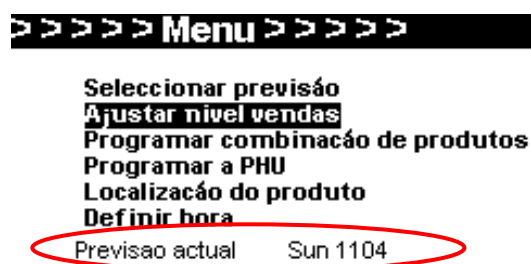
É da sua responsabilidade garantir que o KITCHEN MINDER™ está a utilizar a informação de combinação de produtos mais precisa.

- Decida se deve ser utilizado um dia que não o mesmo da semana passada.
- Antes de tomar esta decisão, dê seguimento às responsabilidades do gerente de abertura quando chegar ao restaurante:
 - Verifique se o gerente de abertura seleccionou o mesmo dia da semana passada
 - Confirme se o gerente de abertura afixou as vendas na Estação de Comando e está ciente das vendas de ½ hora seguintes
 - Verifique as vendas reais a cada meia hora e registe esta informação ao lado das vendas previstas na Estação de Comando

Como visualizo a previsão seleccionada?

Para visualizar a previsão em utilização no KITCHEN MINDER™

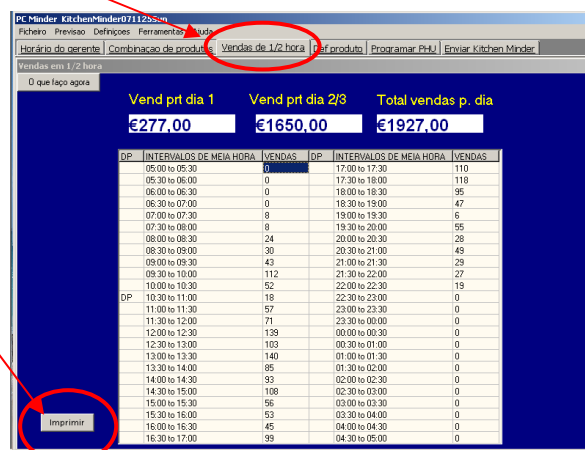
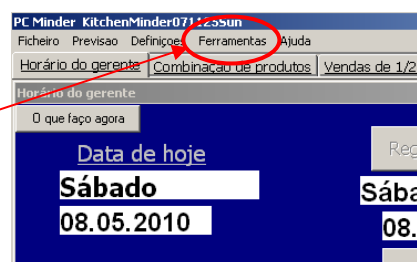
1. Prima a tecla “Menu”
2. A data da previsão em utilização é apresentada
3. Prima a tecla “Product Status” para sair



Como acedo às previsões de vendas de ½ hora?

Para visualizar previsões de vendas de ½ hora no PC MINDER™

1. Abra o PC MINDER™
2. Nota: A última previsão carregada é apresentada
3. Selecciona o separador Vendas de 1/2 hora
4. Os níveis de vendas de ½ hora são apresentados
5. Opcional: Selecciona o botão “Imprimir” para imprimir uma cópia para a Estação de Comando
6. As vendas diárias devem ser editadas no KITCHEN MINDER™ através da funcionalidade de nível de vendas



Como determino se é necessário ajustar a combinação de produtos?

Considere o seguinte:

- Foi programado algum evento para hoje que não aconteceu no dia da minha previsão?
- Aconteceu algum evento no dia da minha previsão que não está programado para hoje?
- Se sim, isto criará uma diferença significativa no tipo de produtos que irá vender hoje, em comparação ao que foi vendido na semana passada?

Se sim, há outro dia que representa o que está previsto para hoje?

Se necessário, como faço ajustes à combinação de produtos?

A forma privilegiada e mais precisa de ajustar as previsões é utilizar uma data anterior que melhor represente o que espera acontecer hoje. Após enviar esta previsão para o KITCHEN MINDER™, pode, se necessário, ajustar as vendas da previsão utilizando a tecla “Sales Level”.

Contudo, se houver um evento programado que torne o dia de hoje diferente de qualquer outra previsão disponível, poderá ter de ajustar um número de combinação de produtos específico directamente no PC MINDER™. Pode consultar as instruções para efectuar esta operação na secção “Mudar” do GEE do KITCHEN MINDER™.

Ajustar o nível de vendas

Devo ajustar também o nível de vendas?

Depende das circunstâncias. A previsão de vendas utilizada pode ser ajustada por dois motivos:

1. Ajustou a combinação de produtos e percebeu que tem de ajustar os níveis de vendas para reflectir as vendas esperadas para o dia.



2. No final do período de refeição, compara as vendas reais com as vendas previstas no sistema KITCHEN MINDER™. A diferença é de **5% ou superior**, por isso o nível de vendas deve ser ajustado para melhorar a precisão do KITCHEN MINDER™ para o resto do dia.

São dois os pontos críticos a ter em conta antes de ajustar o nível de vendas:

1. **É preferível ajustar o nível de vendas no KITCHEN MINDER™**, uma vez que também se ajusta a combinação de produtos para a percentagem desejada.
2. Os ajustes dos níveis de vendas **nunca devem ser feitos como reacção a uma mudança súbita ou temporária nas vendas** (p. ex.: chegada de um autocarro, visita escolar). Os ajustes dos níveis de vendas devem ser efectuados sempre com base numa mudança das tendências de vendas, confirmada por dados de vendas reais.

Como ajusto a previsão de vendas no KITCHEN MINDER™?

1. No ecrã “Estado do produto”, prima a tecla “Sales Level”

Estado produto: CHEIO 11:46

2. Use as teclas de seta para cima/para baixo para alterar as vendas em incrementos de 5%. Note que a quantidade de vendas de ½ hora também se alterará

✓
Cozinhar
Cozinhar

**06 Whop
12 Burger
01 TGrill**

N 4 1/2 h 190 + 000 OP 2 Bud Desl

3. Prima a tecla “Select” para guardar a alteração

É SUA VEZ! (EXERCÍCIOS 4 E 5)



Responda às perguntas e, em seguida, verifique as suas respostas nas Soluções.

4. O nível de vendas previsto deve ser ajustado no KITCHEN MINDER™ quando chega um autocarro? Justifique a sua resposta.

5. Se as vendas apresentarem uma tendência para aumentar 10% nas últimas duas horas, deve ajustar-se o nível de vendas no KITCHEN MINDER™? Justifique a sua resposta.

Previsões de dias especiais

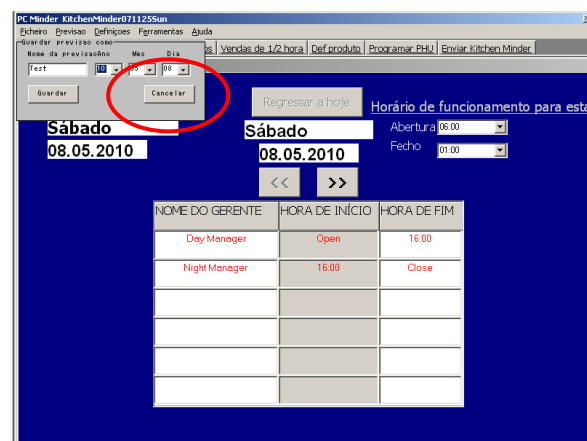
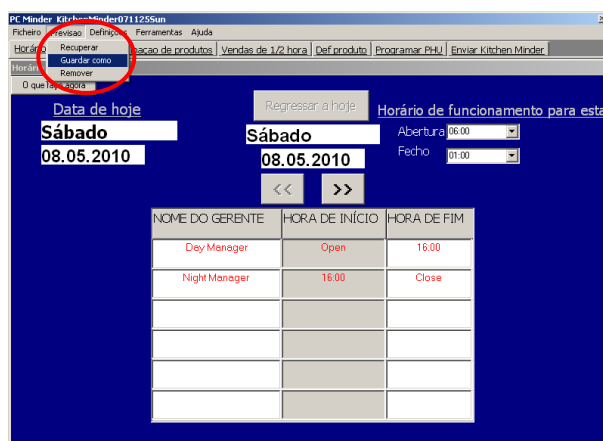
O que são dias especiais?

São dias que representam alterações inabituais nas vendas, na combinação de produtos ou em ambas. Estas mudanças podem dever-se a feriados, exposições automóveis, jogos de futebol, etc.

- O número de dias especiais deve ser limitado, uma vez que estão incluídos nos 31 dias disponíveis.
- As previsões de dias especiais podem ser guardadas e recuperadas, mas **não** devem ser mantidas por mais do que 90 dias, já que os itens do menu e a combinação de produtos mudam constantemente.

Como guardo uma previsão de dia especial?

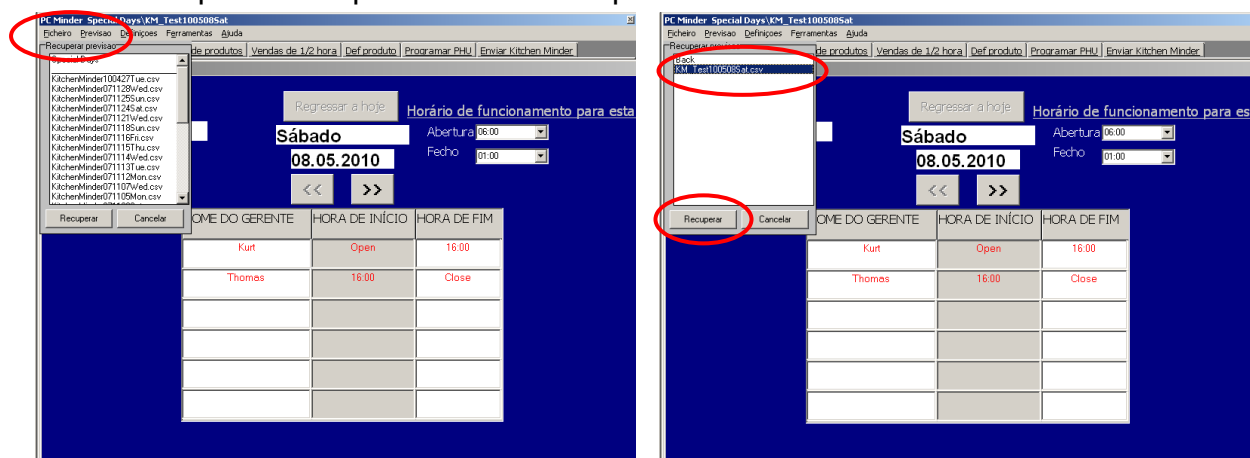
Para guardar um dia especial para uso posterior, necessita primeiro de identificar e carregar a previsão para o programa PC MINDER™.



1. **Assegure-se de que a previsão a guardar está carregada no PC MINDER™. Selecciona “Previsão” na barra de menus e, em seguida, “Guardar como”**
2. **Introduza o nome e a data para o ficheiro a gravar e seccione “Guardar”. Seccione “Sim” se estiver pronto para guardar a previsão de dia especial**

Como recupero uma previsão de dia especial?

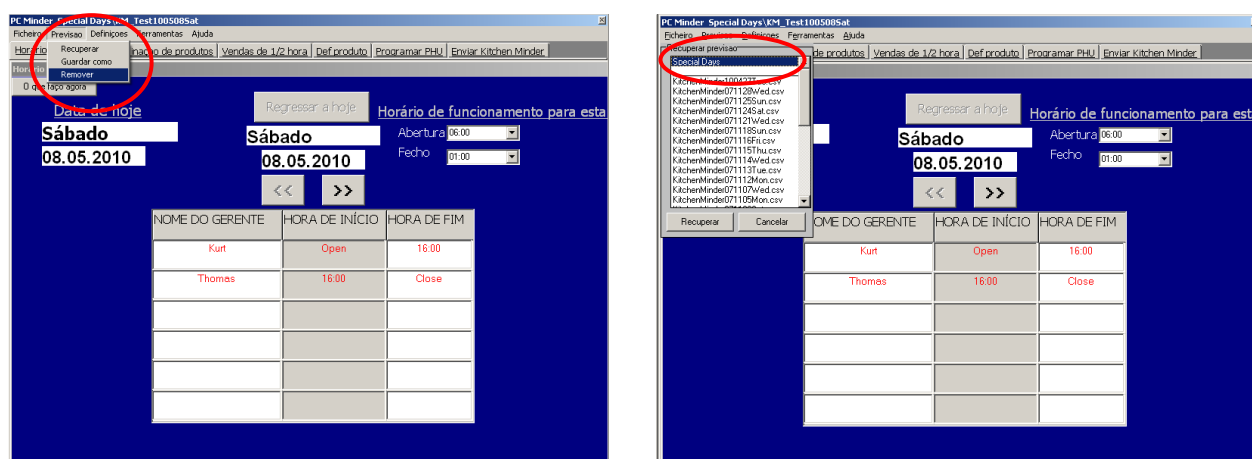
Para recuperar uma previsão de dia especial:



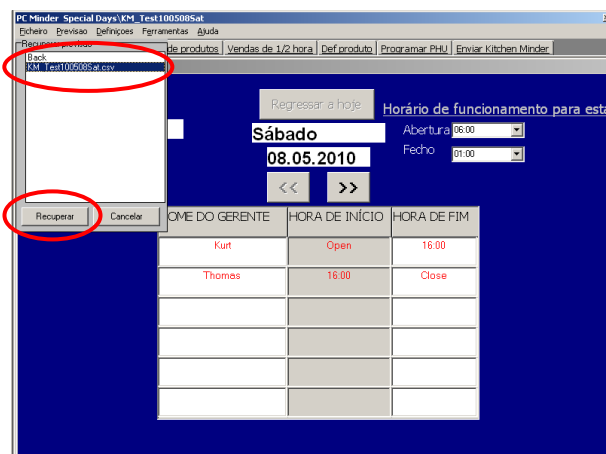
1. Seleccione “Previsão” na barra de menus e, depois, “Dias especiais” e clique em “Recuperar”; escolha o dia especial e seleccione “Recuperar”
2. Se lhe for pedida uma palavra-passe, introduza admin. Seleccione a previsão de dia especial desejada e clique em “Recuperar”

Como elimino uma previsão de dia especial?

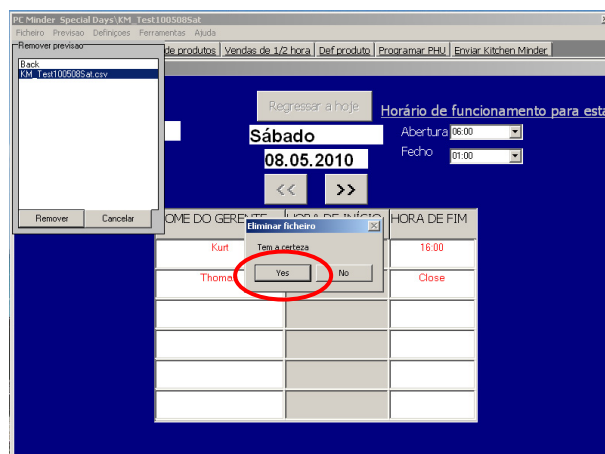
Para eliminar uma previsão de dia especial:



1. Escolha “Previsão” e, em seguida, “Remover”
2. Clique duas vezes em “Dias especiais”



3. Realce a previsão que deseja eliminar e seleccione “Remover”



4. Seleccione “Sim” para eliminar a previsão



É SUA VEZ! (EXERCÍCIO 6)

Efectue a seguinte actividade prática utilizando o sistema KITCHEN MINDER™.

Utilizando o KITCHEN MINDER™:

- Crie uma previsão de dia especial e guarde como [o seu nome]. Saia do ecrã.
- Recupere a previsão [o seu nome].
- Elimine a previsão [o seu nome].

Utilizar o Guia de Ênfase no Equipamento (GEE)

O que é o Guia de Ênfase no Equipamento do KITCHEN MINDER™?

O GEE é um guia de referência passo a passo para a utilização do sistema KITCHEN MINDER™. Ajuda-o a determinar se o sistema KITCHEN MINDER™ está a funcionar correctamente e fornece instruções para a resolução de problemas e ajustes (se necessários).

O GEE é composto por 3 secções:

1. VERIFICAR
2. MUDAR - PC MINDER™
3. REPARAR

Qual é o meu papel?

É da sua responsabilidade garantir que o sistema KITCHEN MINDER™ se encontra totalmente operacional. É responsável por verificar se todos os gerentes estão introduzidos no sistema, bem como por actualizar a informação quando um gerente começa ou deixa de trabalhar no restaurante.

Utilizando o GEE, será capaz de (se necessário):

- Ajustar o horário de funcionamento do restaurante
- Adicionar novos produtos e alterar o nome do produto apresentado no KITCHEN MINDER™
- Ajustar valores individuais de combinações de produtos
- Ajustar as vendas para o dia ou para o período de ½ hora
- Mudar os campos de produto máximo/mínimo por bandeja, tempo de retenção e tempo de cozinhado
- Mudar a posição dos produtos nas PHUs



Um horário de funcionamento preciso é essencial para o funcionamento correcto do sistema KITCHEN MINDER™.

Para restaurantes abertos 24 horas:

- Os restaurantes que servem itens do menu de pequeno-almoço devem definir a hora de abertura/fecho para quando começam a servir itens de pequeno-almoço
- Os restaurantes que não servem itens de menu de pequeno-almoço devem definir a hora de abertura/fecho para as 05:00



É SUA VEZ! (EXERCÍCIO 7)

Efectue o seguinte exercício prático utilizando o GEE e o sistema KITCHEN MINDER™.

Siga os passos no GEE para realizar as seguintes acções:

- a) Ajustar o horário de funcionamento do restaurante
- b) Mudar o nome do produto
- c) Ajustar as vendas para o dia ou para o período de ½ hora
- d) Mudar os campos de produto máximo/mínimo por bandeja
- e) Adicionar um produto novo

Durante este exercício, NÃO ENVIE OU GUARDE AS ALTERAÇÕES no sistema KITCHEN MINDER™, já que tal alterará as definições do restaurante.

Utilizar o ficheiro Ignorar do PC MINDER™

Qual é o objectivo do ficheiro Ignorar?

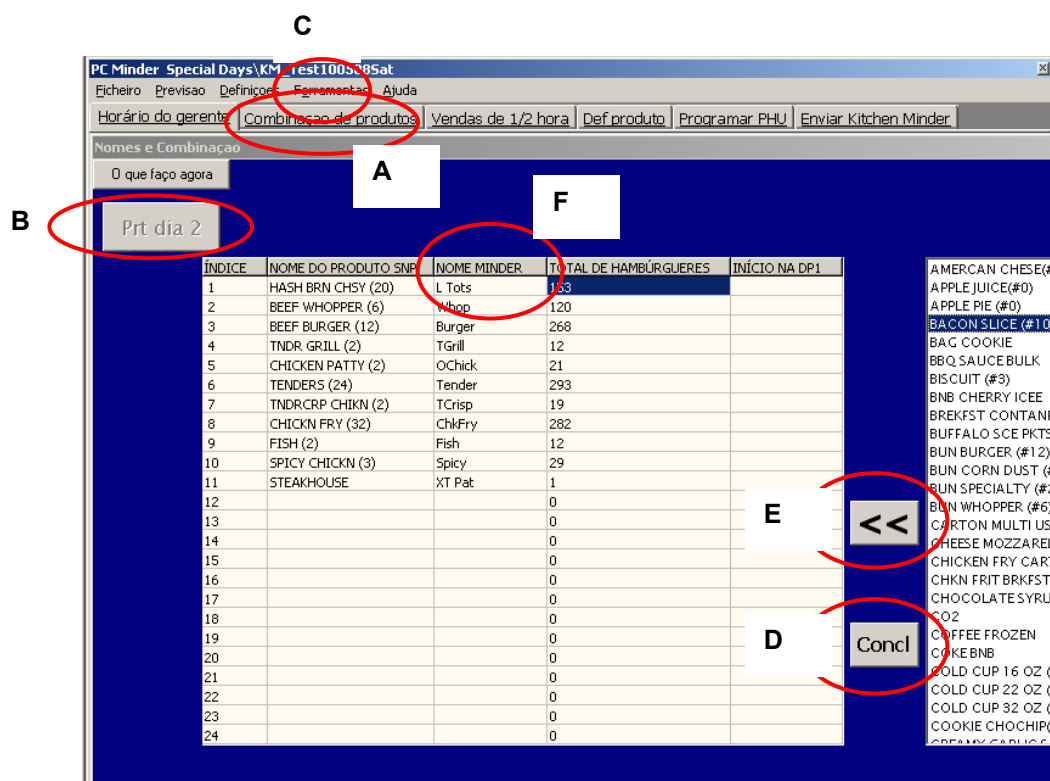
O ficheiro Ignorar é utilizado pelo programa PC MINDER™ para **ocultar produtos que NÃO são retidos numa bandeja PHU ou monitorizados** por um FLEXI-TIMER™ opcional.

- Durante a instalação, foram ignorados, adicionados ou substituídos produtos do ficheiro PDV original carregado para a Parte do dia 1 (pequeno-almoço) ou Parte do dia 2 (menu normal).
- Ao trabalhar com o ficheiro Ignorar, deve utilizar a parte do dia 2 para os itens do menu normal, pois a parte do dia 3 não pode utilizar-se para este fim entre partes do dia.
- Não é invulgar que, ao adicionar novos produtos, o utilizador coloque acidentalmente o produto no ficheiro Ignorar em vez de o adicionar à coluna “Nome do produto SNP”. Ao seleccionar “Ignorar” quando um produto é apresentado na caixa branca após carregar uma previsão, o produto é automaticamente colocado no ficheiro Ignorar.

Aceda ao ficheiro Ignorar para:

1. Visualizar o seu conteúdo
2. Editar o seu conteúdo
3. Criar um novo ficheiro

Como visualizo ou edito o ficheiro Ignorar?



Visualizar o conteúdo do ficheiro Ignorar:

- 1) Clique no separador Combo produtos (A)
- 2) Clique no botão “Parte do dia” para seleccionar a parte do dia apropriada. Escolha a parte de dia 1 para visualizar o ficheiro Ignorar para o período do pequeno-almoço ou a parte do dia 2 para o período do menu normal. (B)
- 3) Selecciona “Ferramentas” na barra de menus (C)
- 4) Selecciona “Editar ficheiros ignorar”
- 5) Quando terminar, seccione “Concluído” (D)
- 6) Repita os passos 2 a 5 para visualizar outra parte do dia

Editar o ficheiro Ignorar:

- 1) Repita os passos 1 a 4 de Visualizar o conteúdo do ficheiro Ignorar
- 2) Realce o produto que deseja remover do ficheiro Ignorar
- 3) Clique no botão “<<” para mover o produto do ficheiro Ignorar para a secção de dados do separador Combo produtos (E)
- 4) Se necessário, ajuste a coluna “NOME MINDER” (F)
- 5) Edite as definições do produto no separador Definições do produto (GEE, página 4 – F)
- 6) Atribua o produto para a localização na PHU e parte do dia adequadas (GEE, página 4 – G)

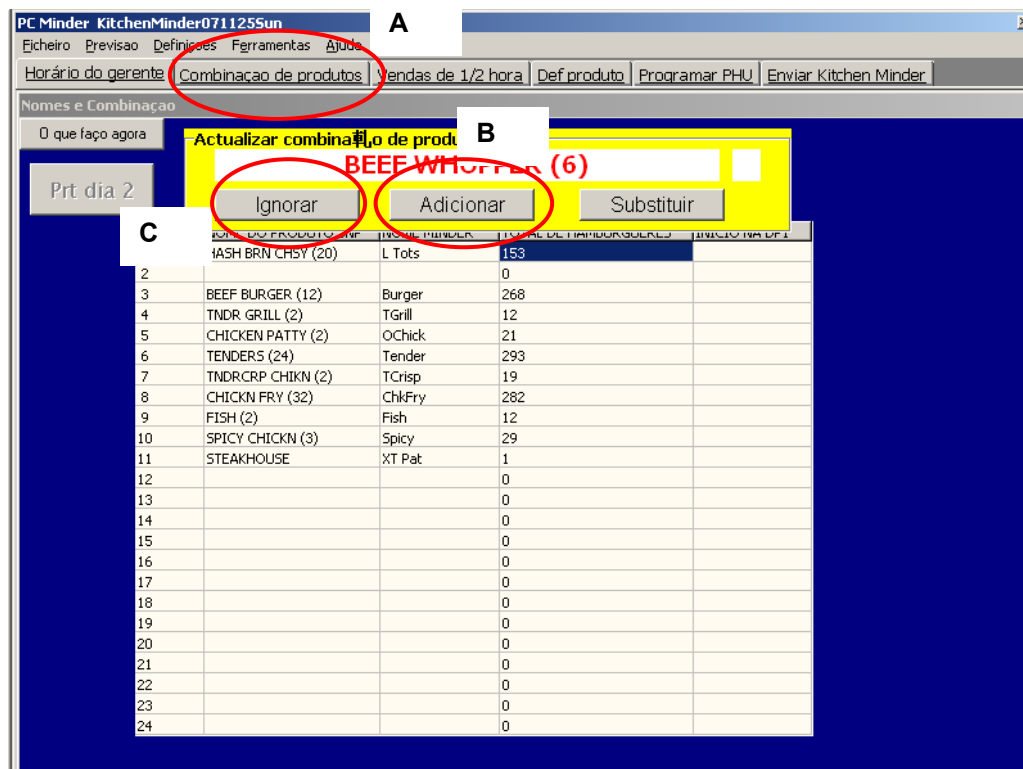
Criar um novo ficheiro Ignorar

Por que motivo criaria um novo ficheiro Ignorar?

Se cometeu erros, pode criar um novo ficheiro Ignorar para começar do zero.



Apague o ficheiro Ignorar APENAS se instruído para tal por um técnico informático ou pelo pessoal da Assistência técnica da ICC.



Apagar ficheiros Ignorar:

- 1) No separador Combo produtos, seleccione “Ferramentas” na barra de menus **(A)**
- 2) Seleccione “Apagar os ficheiros ignorar”
- 3) Seleccione “SIM” na janela de sobreposição para confirmar

Criar um novo ficheiro Ignorar:

- 1) Carregar um novo ficheiro de previsão
- 2) Seleccione “Adicionar” para os itens novos que SÃO retidos numa PHU ou monitorizados pelo FLEXI-TIMER™ opcional **(B)**
- 3) Seleccione “Ignorar” para todos os itens apresentados a vermelho que NÃO são retidos numa PHU ou monitorizados pelo FLEXI-TIMER™ opcional. Estes produtos serão colocados no novo ficheiro Ignorar **(C)**

É SUA VEZ! (EXERCÍCIOS 8 E 9)

Responda às perguntas e, em seguida, verifique as suas respostas nas Soluções.

8. Por que poderá necessitar de aceder ao ficheiro Ignorar?

9. O seu gerente disse-lhe para apagar um ficheiro Ignorar. O que deve fazer?

Maximizar o desempenho do KITCHEN MINDER™

Qual é o meu papel?

Pode ajustar as definições para maximizar o desempenho do sistema KITCHEN MINDER™, assumindo o controlo quando necessário. Para ser eficaz, tem de estar sempre alerta, monitorizando a resposta da sua equipa às indicações do KITCHEN MINDER™ e actuando assim que necessário.

Por que poderei necessitar de ajustar a definição Máximo por bandeja?

Ajustar a definição Máximo por bandeja é uma das formas mais importantes de personalizar o sistema para as necessidades do seu restaurante. Esta definição aborda uma preocupação comum de muitos novos utilizadores do sistema KITCHEN MINDER™ – ficar sem produto antes de serem instruídos para preparar mais produto.

O KITCHEN MINDER™ está ligado directamente às barras do temporizador da PHU. Quando uma luz da barra do temporizador é desligada por um Membro da equipa, o KITCHEN MINDER™ sabe que o produto acabou e instrui o Membro da equipa para preparar mais. Quando a quantidade de produto necessária para um período de meia hora é uma bandeja ou menos, o KITCHEN MINDER™ só instruirá o Membro da equipa para preparar mais quando o produto acabar. Tal pode, por vezes, levar a que o Membro da equipa não tenha a comida pronta para o pedido seguinte.

Ao reduzir a definição Máximo por bandeja no programa PC MINDER™, a quantidade de produto necessária é distribuída por mais do que uma bandeja. Assim, haverá produto noutras bandejas enquanto o produto de substituição é preparado.

Estado produto: CHEIO 11:46

Cozinhar **06 Fish**

Neste caso, o KITCHEN MINDER™ está a pedir que sejam cozinhados seis hambúrgueres de peixe por bandeja (uma linha).

N 4 1/2 h 190 + 000DP 2 Bud Desl

Ao alterar a definição de Máximo por bandeja para dois (se as vendas justificarem seis de uma vez), o produto seria dividido entre três bandejas.

Estado produto: CHEIO 11:46

Cozinhar **02 Fish**

Cozinhar **02 Fish**

Cozinhar **02 Fish**

O KITCHEN MINDER™ pediria seis hambúrgueres, apresentando dois hambúrgueres de peixe por bandeja

N 4 1/2 h 190 + 000DP 2 Bud Desl

Como decido se devo ou não ajustar a definição Máximo por bandeja?

Há três factores principais a ter em conta para fazer este ajuste:

1. Considere o número de bandejas disponíveis. Reduzir demasiado a definição poderá criar problemas de capacidade durante períodos de grande movimento.
2. Monitorize de perto a utilização da barra do temporizador por parte dos Membros da equipa. Antes de ajustar a definição de Máximo por bandeja, assegure-se de que os Membros da equipa apagam imediatamente as luzes da barra do temporizador quando as bandejas ficam vazias. O produto deve ser servido primeiro da bandeja com luz verde. Utilizar produto da bandeja com luz amarela pode levar a que fique sem produto.
3. Seja paciente. Poderá demorar vários dias a determinar a melhor definição para o(s) seu(s) restaurante(s).

Por que motivo ajustaria a definição Mínimo por bandeja?

A definição Mínimo por bandeja permite configurar o número mínimo de alimentos comidos com as mãos apresentado no KITCHEN MINDER™. Deste modo, o KITCHEN MINDER™ não apresenta instruções para cozinhar unidades individuais de artigos vendidos em conjunto, tais como os CHICKEN TENDERS®.

Após o envio da alteração ao KITCHEN MINDER™, este deixará de apresentar um número de porções a cozinhar inferior ao mínimo configurado na definição “MÍN/BANDEJA”. Mostrará ainda instruções em múltiplos do número escolhido (por exemplo, 4, 8 e 12).



É fundamental definir todos os produtos que não são vendidos em pedaços como 0!

Se não o fizer, esse produto será cozinhado apenas em múltiplos desse número. Por exemplo, se definir o número mínimo de hambúrgueres por bandeja para 3, só lhe pedirá para cozinhar hambúrgueres em múltiplos de 3.

Como ajusto as definições Máximo ou Mínimo por bandeja?

Consulte o GEE, página 4F

Qual é a vantagem da funcionalidade Bandejas para Pico?

O PC MINDER™ indica o número de bandejas da PHU necessárias durante o período de pico de vendas de ½ hora para cada produto. Este número tem por base a combinação de produtos e vendas (previsão) carregada no programa. Pode ainda ser determinado tendo em conta a definição Máximo por bandeja escolhida para cada produto.

Esta função pode ser extremamente útil para verificar se dispõe de suficientes bandejas da PHU programadas para determinado produto ou se atribuiu um número demasiado baixo a Máximo por bandeja para permitir o cozinhado de acordo com os níveis correcto nos períodos de pico.

Deverá comparar diariamente as colunas “BAND PROGRAM” e “BANDEJAS PARA PICO” para cada parte do dia, pois este valor deverá mudar com o carregamento de cada previsão.

Se o número para qualquer produto na coluna “BANDEJAS PARA PICO” for regularmente superior ou inferior ao da coluna “BAND PROGRAM”, deverá avaliar a disposição da PHU e identificar possíveis ajustes.

[illegible]

Como encontro a informação sobre Bandejas para Pico?

Consulte o GEE, página 4F

**É SUA VEZ! (EXERCÍCIOS 10 A 14)**

Responda às perguntas e, em seguida, verifique as suas respostas nas Soluções.

10. Por que motivo baixaria a definição Máximo por bandeja no programa PC MINDER™?

11. Por que motivo configuraria um Mínimo por bandeja para um produto?

12. Para que produtos actuais definiria um Mínimo por bandeja?

13. Que definição deve ser utilizada para todos os produtos que NÃO são vendidos em pedaços? Porquê?

14. Enumere alguns indicadores de que não estão programadas bandejas suficientes para um determinado produto.

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

O que é o QES™?

O QUALITY EVALUATION SYSTEM™, no computador principal, é o programa de software que regista os três tipos de erros que podem ocorrer durante a utilização das luzes da barra do temporizador da PHU.

Qual é o objectivo do monitor MAKIN' THE GRADE™?

Um componente extremamente importante do QUALITY EVALUATION SYSTEM™, este monitor indica o desempenho dos Membros da equipa e gerente em termos da execução dos procedimentos de retenção dos produtos.

O monitor deve estar operacional e visível para todos os Membros da equipa na cozinha.



O sistema avalia os comportamentos da equipa. Os erros são associados a pontos que, por sua vez, afectam a categoria.



Qual é o meu papel?

A sua função é utilizar sensatamente a informação fornecida pelo software QES™.

O monitor MAKIN' THE GRADE™ pode ajudá-lo a gerir melhores turnos porque classifica os Membros da equipa de acordo com a sua utilização das luzes da barra do temporizador da PHU e o cumprimento das instruções apresentadas no KITCHEN MINDER™.

Categorias altas indicam, normalmente, que a equipa está a seguir as instruções do KITCHEN MINDER™, com um número mínimo de erros e cumprindo as normas operacionais esperadas para a qualidade da comida. Deve reconhecer e reforçar os bons desempenhos de forma consistente.

Categorias baixas indicam a necessidade imediata de **dar formação e fazer o seguimento, para identificar os erros e abordar as causas nas áreas a melhorar.**

Definir uma meta de ZERO ERROS é irrealista e criará um ambiente de trabalho pouco razoável para si e para a sua equipa.

Utilize o software QES™ para conseguir **uma melhoria contínua** - uma abordagem muito mais positiva!

É importante que compreenda como as categorias são determinadas, para poder **centrar-se proactivamente em melhorar os resultados**:

- A categoria é apresentada em tempo real para um período contínuo de 30 minutos.
- Cada erro é monitorizado durante 30 minutos. Ou seja, cada erro é retido durante 30 minutos, após os quais é eliminado pelo sistema.
- O sistema de categorias tem por base uma escala de 100 pontos.



ZERO ERROS NÃO É O OBJECTIVO DO SISTEMA!

Centre-se no tipo de erros ocorridos, quando estes ocorrem e no que pode ser feito para os reduzir.

- É da natureza humana centrar-se na categoria ou pontuação, mas tenha cuidado para não o fazer; deve permitir que se cometam alguns erros.
- A categoria por si só não é importante – é a informação subjacente à categoria que irá desvendar os segredos para melhorar a qualidade do produto e a satisfação do Cliente!

Qual é a importância da utilização adequada da barra do temporizador?

Os Membros da equipa devem ser formados para utilizar sempre as barras do temporizador correctamente.



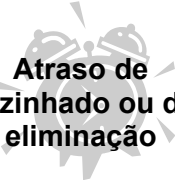
É extremamente importante que respondam aos botões da barra do temporizador antes de colocarem ou retirarem bandejas da PHU.

Não se esqueça: é-lhe atribuída uma categoria de acordo com a utilização das barras do temporizador da PHU por parte da sua equipa, uma vez que as suas acções (ou a falta delas) influenciam directamente a qualidade da comida (tempo e temperatura).

As minhas decisões podem influenciar a nossa categoria?

O sistema KITCHEN MINDER™ é uma ferramenta de gestão. Haverá ocasiões em que a decisão acertada de um gerente resulta em erros, como um pedido verbal para cozinhar mais do que o ecrã do KITCHEN MINDER™ indica devido à chegada de um autocarro ou a outro evento de vendas não planeado. O sistema KITCHEN MINDER™ inclui uma memória que considera este tipo de decisões.

Existem três tipos de erros da barra do temporizador que causam perda de pontos:

Tipo de erro	Descrição	Pontos perdidos
 <p>Tempo de retenção alargado</p>	<p>A barra do temporizador apresenta uma luz vermelha intermitente; o Membro da equipa prime a luz rapidamente duas vezes para que passe a amarelo ou verde para “alargar” o tempo de retenção.</p>	<p>6</p>
 <p>Cozer demasiado</p>	<p>Produto não indicado pelo Kitchen Minder foi cozinhado, colocado na PHU e o botão da barra do temporizador foi premido.</p>	<p>3</p>
 <p>Atraso de cozinhado ou de eliminação</p>	<p>O Membro da equipa ignora a barra do temporizador e as instruções de cozinhado ou eliminação do KITCHEN MINDER™.</p>	<p>2</p>

Como determino a(s) causa(s) de uma categoria baixa no QES™?

Além de fazer o seguimento dos comportamentos dos Membros da equipa, outra fonte de informação útil é o computador principal, onde o software QUALITY EVALUATION SYSTEM™ apresenta os erros actuais responsáveis pela categoria apresentada.

?

É SUA VEZ! (EXERCÍCIO 15)

Preencha os espaços e, em seguida, verifique as suas respostas consultando as Soluções.

Entender a definição das categorias

- Cada erro é monitorizado durante minutos
- A categoria é apresentada em tempo real - minutos

**Valores dos erros em pontos**

1. - 6
2. - 3
3. - 2

Escala de 100 pontos

97-100=A+	87-89=B+
93-96=A	83-86=B
90-92=A-	80-82=B-
ETC...	

?

É SUA VEZ! (EXERCÍCIO 16)

Responda às perguntas e, em seguida, verifique as suas respostas nas Soluções.

16. Onde se encontra o QES?



É SUA VEZ! (EXERCÍCIOS 17 E 18)

Responda às perguntas e, em seguida, verifique as suas respostas nas Soluções.

17. A sua categoria actual é “C”. O que significa? O que deve fazer?

18. Forneça um exemplo de uma decisão acertada de um gerente que pode levar o QES™ a registar um erro. Isto é aceitável?

Como utilizo o software QES™?

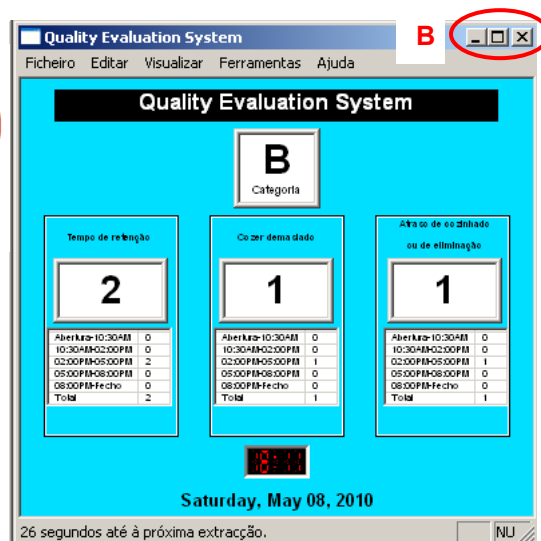
Para visualizar os resultados de hoje:

A. Abra o software QES

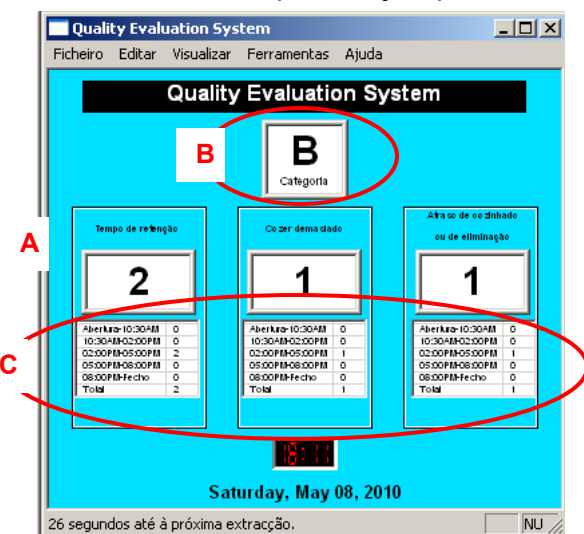


QES MINDER

B. Maximize a janela para uma visualização mais clara



O ecrã do QES™ para hoje apresenta o seguinte:



A. Número de erros na categoria actual (para os últimos 30 minutos)

B. Categoria para os últimos 30 minutos

C. Total de erros por parte do dia



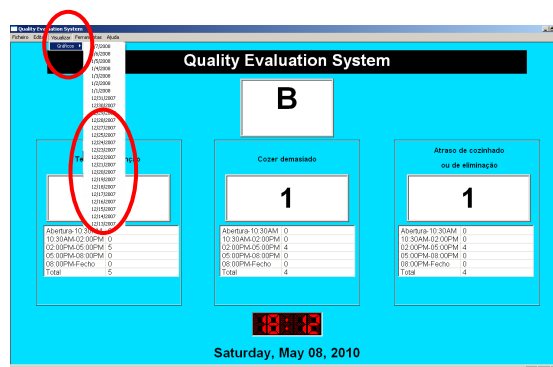
Uma melhor prática é manter a página de erros actualis do software QES™ sempre aberta, para saber que tipo de erros está a ocorrer.

Assim poderá instruir a equipa em concordância

Visualizar gráfico de data anterior:

A. Escolha “Visualizar” e, depois, “Gráficos”

B. Clique na data que deseja visualizar

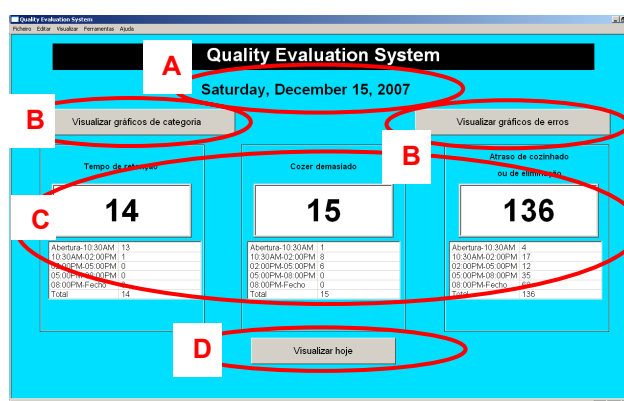


A. Data em visualização

B. Gráficos detalhados para a data

C. Total de erros para a data

D. Clique para regressar ao dia actual

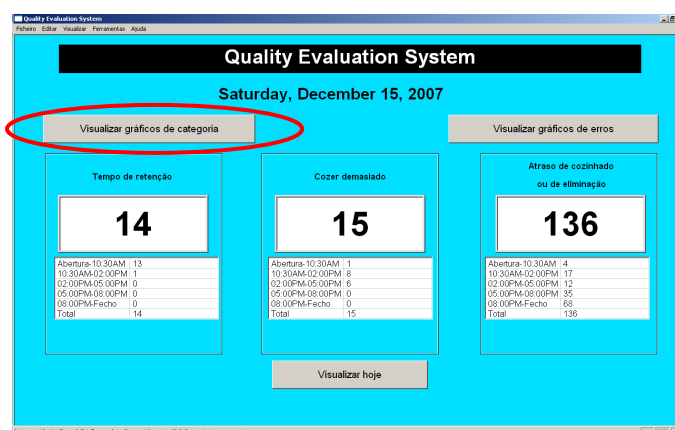


Como utilizo os gráficos de desempenho no QES™?

São dois os gráficos de desempenho disponíveis:

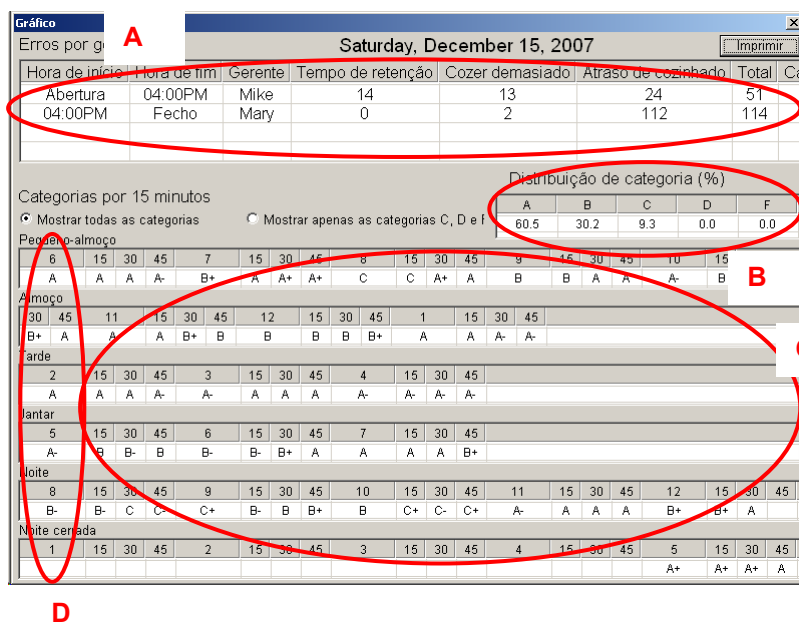
- Gráficos de categoria
- Gráficos de erros

Relatórios QES™ detalhados – Gráficos de categoria



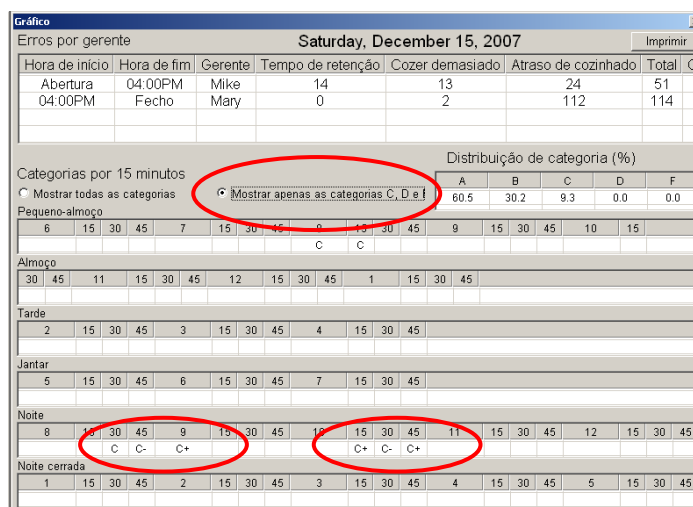
Os resultados dos gráficos de categoria são apresentados de quatro formas diferentes:

- **Gerente** – no topo do gráfico, é apresentada a categoria do turno para cada gerente **(A)**
- **% de tempo** que o restaurante esteve na categoria A/B/C/D/F **(B)**
- **15 minutos (C)**
- **Períodos de refeição** – pequeno-almoço, almoço, tarde, jantar, noite e noite cerrada **(D)**



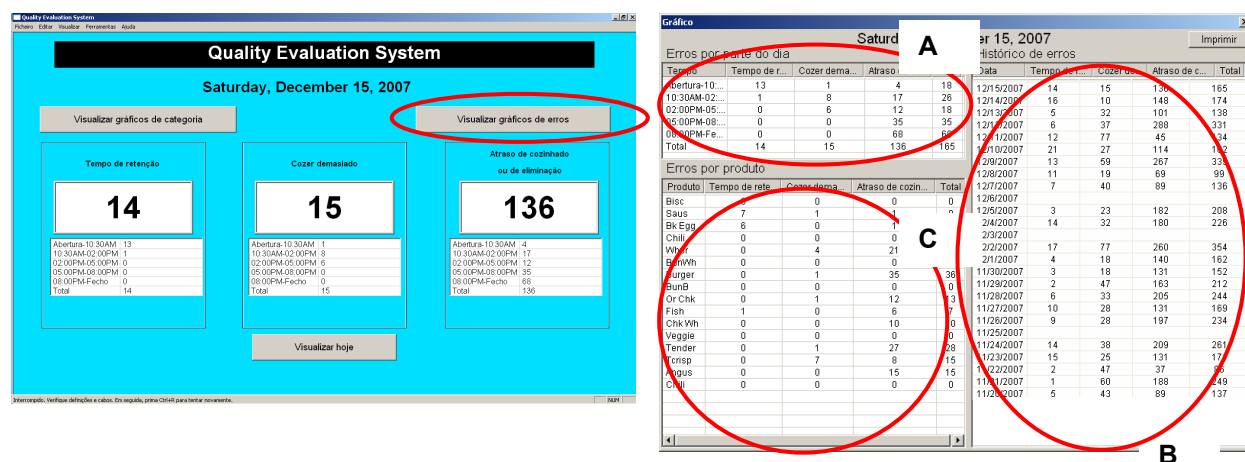


Clique em **“Mostrar apenas as categorias C, D e F”** para identificar facilmente oportunidades e ver rapidamente as partes do dia em que o restaurante pode melhorar a qualidade do produto!



Relatórios QES™ detalhados – Gráficos de erro

Embora se possa sentir inclinado a consultar o gráfico de categoria primeiro, pode **melhorar a qualidade mais rapidamente se se centrar no número total do tipo de erros e orientar os comportamentos da equipa em conformidade.**



O gráfico de erros mostra quantos erros de cada tipo ocorreram.

- No canto superior esquerdo encontra-se o **resumo (A)**.
- Os dias anteriores à data actualmente em visualização são apresentados do lado direito para ajudar a identificar **tendências (B)**.
- Os detalhes do **produto** são fornecidos no canto inferior esquerdo para a data seleccionada (**C**).

É SUA VEZ! (EXERCÍCIOS 19 A 25)

Responda às perguntas e, em seguida, verifique as suas respostas nas Soluções.

19. Qual é a forma mais fácil de identificar possíveis áreas de oportunidade para partes do dia específicas?

20. Com base no gráfico de categoria da página seguinte, qual é a categoria da Mary?

21. Com base no gráfico de categoria da página seguinte, a que hora o restaurante passou para a categoria C?

22. Com base no gráfico de erros da página seguinte, que tipo de erro representa a maior oportunidade?

23. Com base no gráfico de erros da página seguinte, que três itens registaram mais de 20 atrasos de cozinhado?

24. Com base no gráfico de erros da página seguinte, quantas vezes foi o tempo de retenção alargado para os ovos?

25. Com base no gráfico de erros da página seguinte, quantas vezes se cozinhou demasiados TENDERCRISP®?

Gráfico de categoria (utilizar para as perguntas 21 e 22)

Gráfico Saturday, December 15, 2007 Imprimir

Erros por gerente

Hora de início	Hora de fim	Gerente	Tempo de retenção	Cozer demasiado	Atraso de cozinhado	Total	Ce
Abertura	04:00PM	Mike	14	13	24	51	
04:00PM	Fecho	Mary	0	2	112	114	

Distribuição de categoria (%)

Categorias por 15 minutos

☐ Mostrar todas as categorias ☒ Mostrar apenas as categorias C, D e F

A	B	C	D	F
60.5	30.2	9.3	0.0	0.0

Pequeno-almoço

6	15	30	45	7	15	30	45	8	15	30	45	9	15	30	45	10	15
								C	C								

Almoço

30	45	11	15	30	45	12	15	30	45	1	15	30	45

Tarde

2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45

Jantar

5	15	30	45	6	15	30	45	7	15	30	45

Noite

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

Noite cerrada

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

Gráfico de erros (utilizar para as perguntas 23 a 25)

Gráfico Saturday, December 15, 2007 Imprimir

Erros por parte do dia

Tempo	Tempo de r...	Cozer dema...	Atraso de co...	Total
Abertura-10:...	13	1	4	18
10:30AM-02:...	1	8	17	26
02:00PM-05:...	0	6	12	18
05:00PM-08:...	0	0	35	35
08:00PM-Fe...	0	0	68	68
Total	14	15	136	165

Histórico de erros

Data	Tempo de r...	Cozer de...	Atraso de c...	Total
12/15/2007	14	15	136	165
12/14/2007	16	10	148	174
12/13/2007	5	32	101	138
12/12/2007	6	37	288	331
12/11/2007	12	77	45	134
12/10/2007	21	27	114	162
12/9/2007	13	59	267	339
12/8/2007	11	19	69	99
12/7/2007	7	40	89	136
12/6/2007				
12/5/2007	3	23	182	208
12/4/2007	14	32	180	226
12/3/2007				
12/2/2007	17	77	260	354
12/1/2007	4	18	140	162
11/30/2007	3	18	131	152
11/29/2007	2	47	163	212
11/28/2007	6	33	205	244
11/27/2007	10	28	131	169
11/26/2007	9	28	197	234
11/25/2007				
11/24/2007	14	38	209	261
11/23/2007	15	25	131	171
11/22/2007	2	47	37	86
11/21/2007	1	60	188	249
11/20/2007	5	43	89	137

Erros por produto

Produto	Tempo de rete...	Cozer dema...	Atraso de cozin...	Total
Bisc	0	0	0	0
Saus	7	1	1	9
Bk Egg	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Whpr	0	4	21	25
BunlWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
BunB	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
ChkWh	0	0	10	10
Veggie	0	0	0	0
Tender	0	1	27	28
Tcrisp	0	7	8	15
Angus	0	0	15	15
Chili	0	0	0	0



É SUA VEZ! (EXERCÍCIOS 26 A 29)

- 1) Leia os comportamentos de Membros da equipa em baixo.
- 2) Determine se os passos descritos para cada um seriam um exemplo de procedimentos correctos, ou se iriam causar um erro inesperado.
- 3) Se fosse causado um erro, indique o tipo de erro na caixa Resultado.

Situação: Luz vermelha intermitente na PHU; o KITCHEN MINDER™ apresenta “COZINHAR 8 Whop”, indicando que os hambúrgueres na PHU perderam a validade e devem ser substituídos.

Possíveis comportamentos	Resultado
A. Premir uma vez o botão da barra do temporizador; a luz vermelha intermitente passa a vermelho fixo B. Remover e eliminar o produto fora da validade C. Colocar produto recém-cozinhado na secção da PHU D. Premir uma vez o botão da barra do temporizador; a luz vermelha fixa passa a verde fixo	26.
A. O Membro da equipa remove e elimina o produto B. O Membro da equipa coloca produto recém-cozinhado na PHU C. O Membro da equipa prime o botão da barra do temporizador duas vezes rapidamente, para que a luz vermelha intermitente passe a verde fixo	27.
A. Primeiro, o Membro da equipa prepara o produto de substituição e coloca-o na PHU B. O novo produto é colocado noutra secção da PHU disponível para esse produto e o botão da barra do temporizador é premido. A luz da barra do temporizador passa a verde C. O produto fora da validade é, então, retirado e eliminado. O botão da barra do temporizador é premido uma vez; a luz vermelha intermitente apaga-se	28.

29. Que acção correctiva deve implementar para resolver os erros nos exemplos anteriores?

Soluções

1. 14:30 – 15:00
2. Estar a par das vendas actuais e saber qual a tendência do restaurante para o dia (de acordo com, acima ou abaixo das previsões)
3. Dar formação e fazer o seguimento. Explicar que o KITCHEN MINDER™ está a pedir comida agora em antecipação à chegada dos Clientes para o próximo período de meia hora
4. Os ajustes dos níveis de vendas nunca devem ser feitos como reacção a uma mudança súbita ou temporária nas vendas. Dado que o evento já começou, é normalmente demasiado tarde para prever o que será necessário. Ajustar as vendas desta forma irá, com frequência, resultar num aumento de produto desperdiçado.
5. Sim, sempre que a diferença é **igual ou superior a 5%**, o nível de vendas deve ser ajustado.
6. Não aplicável
7. Não aplicável
8. Para visualizar, editar ou criar um ficheiro Ignorar
9. Sugerir ao supervisor que seria melhor contactar um técnico informático ou o pessoal da Assistência técnica da ICC para receber autorização para apagar o ficheiro Ignorar
10. Distribuir a quantidade de produto necessária por mais do que uma bandeja, o que ajudará a evitar ficar sem produto antes de lhe ser pedido que prepare mais durante os períodos de menor movimento
11. Para definir um número mínimo de alimentos comidos com as mãos apresentados no KITCHEN MINDER™
12. Discuta as suas respostas com o seu supervisor para garantir que compreende este conceito
13. 0; Se não o definir para 0, esse produto só será apresentado no KITCHEN MINDER™ em múltiplos desse número
14. Ter de cozinhar um produto com demasiada frequência; não ser capaz de acompanhar as indicações do KITCHEN MINDER™; esperar continuamente por produtos durante o período de pico; fraca velocidade de serviço. Verifique se foi compreendido
15. 30; 30; Tempo de retenção alargado 6 pontos; Cozer demasiado 3 pontos; Atraso de cozinhado ou de eliminação 2 pontos
16. No computador principal
17. Centrar-se no tipo de erros ocorridos, quando estes ocorrem e no que pode ser feito para os reduzir
18. Um pedido verbal para cozinhar mais do que o ecrã do KITCHEN MINDER™ indica devido à chegada de um autocarro ou a outro evento de vendas não planeado. Sim, é aceitável.
19. Seleccionar “Visualizar gráficos de categoria” e, em seguida, utilizar a funcionalidade “Mostrar apenas as categorias C, D e F”.
20. B
21. 08:00 – 08:30, 20:30 – 21:15, 22:15 – 23:00
22. Atraso de cozinhado/eliminação
23. Hambúrgueres WHOPPER®, hambúrgueres e CHICKEN TENDERS®
24. 6
25. 7
26. Procedimento correcto

27. Erro de tempo de retenção. O KITCHEN MINDER™ não sabe que eliminou o produto; monitoriza apenas a actividade da luz da barra do temporizador
28. Erro "cozer demasiado". O KITCHEN MINDER™ não podia "saber" que o Membro da equipa tencionava eliminar a bandeja fora de prazo depois de colocar o novo produto. Assim, registou duas bandejas activas até a luz vermelha intermitente (produto fora de prazo) ter sido apagada.
29. Os Membros da equipa devem receber formação para **responder sempre primeiro à luz da barra do temporizador e só depois gerir o produto adequadamente.**