

KITCHEN MINDER™

Caderno de formação



Nível de introdução -

para todos os encarregados de turno



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 de introdução sobre o KITCHEN MINDER™**.

O KITCHEN MINDER™ é uma ferramenta de cozinhado 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 responsável de turno 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. Identificar os componentes e benefícios do sistema KITCHEN MINDER™.
2. Efectuar a tarefa de abertura do PC MINDER™.
3. Explicar as teclas e indicadores do ecrã "Estado do produto" do KITCHEN MINDER™.
4. Monitorizar a categoria QES™

Para concluir este curso com êxito, para além do caderno, também precisará de:

- **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 utilizando as soluções apresentadas na página 23. Para obter os melhores resultados, treine as instruções fornecidas neste caderno utilizando o seu KITCHEN MINDER™ e PC MINDER™.

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

Sistema KITCHEN MINDER™

Por que devo utilizar o sistema KITCHEN MINDER™?



DESCRIÇÃO GERAL DO SISTEMA KITCHEN MINDER™

Descrição geral do sistema KITCHEN MINDER™

O sistema KITCHEN MINDER™ é uma ferramenta que lhe indica exactamente que produtos deve cozinhar para a meia hora de trabalho seguinte (à semelhança dos Sistemas de Produção). Com o sistema KITCHEN MINDER™, já não são necessárias estimativas!

Estado produto: CHEIO 11:46

✓	06 Whop
Cozinhar	12 Burger
Cozinhar	01 TGrill

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

(Exemplo de ecrã do KITCHEN MINDER™ com instruções do tipo e quantidade de cada produto a cozinhar)



Com o KITCHEN MINDER™, sabemos sempre o nível de qualidade dos nossos alimentos, sem dependermos dos comentários dos nossos Clientes.

Vantagens do KITCHEN MINDER™

O sistema KITCHEN MINDER™ é como uma calculadora gigante que o ajuda a:

- Conseguir turnos sem complicações
- Reduzir o desperdício
- Aumentar a rentabilidade
- Identificar os Membros da equipa que não estão a seguir o procedimento adequado
- Melhorar o desempenho geral, incluindo a velocidade de serviço
- Ter mais controlo; o KITCHEN MINDER™ permite ajustar as vendas e a combinação de produtos

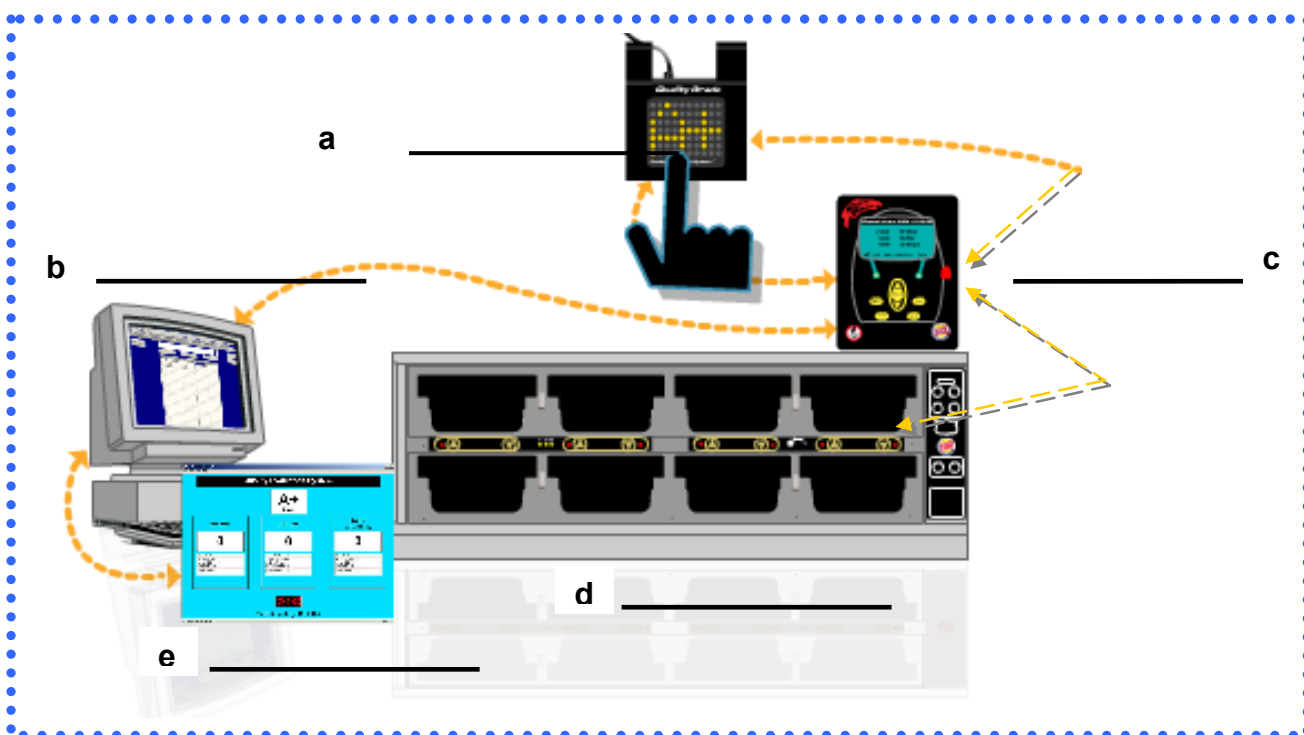
Componentes do sistema KITCHEN MINDER™

O sistema KITCHEN MINDER™ integra 5 componentes. São eles:

- 1) **Programa PC MINDER™** - este programa envia uma previsão ao KITCHEN MINDER™ com base na combinação de produtos e nas vendas de meia hora.
- 2) **QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)** - fornece dados históricos detalhados acerca da categoria no computador principal.
- 3) **Barras do temporizador da PHU** - indicam o estado do produto nas bandejas. Indicam aos Membros da equipa quando o produto está dentro da validade e quando tem de ser eliminado.
- 4) **KITCHEN MINDER™** - determina automaticamente a quantidade necessária de cada produto durante o dia e mostra uma lista dos produtos a cozinhar pelos Membros da equipa.
- 5) **Monitor MAKIN' THE GRADE™** - avalia e classifica o desempenho dos Membros da equipa.

**1º EXERCÍCIO**

Observe a imagem em baixo. Preencha os espaços para identificar cada componente.



O KITCHEN MINDER™ e as luzes das barras do temporizador da PHU

PARE E PENSE!

VERDE FIXO	A utilizar primeiro
AMARELO FIXO	Utilizar primeiro o produto com a luz verde
VERDE INTERMITENTE	Continuar a utilizar primeiro; a validade expirará em breve
AMARELO INTERMITENTE	Continuar a utilizar o produto com a luz verde primeiro; a validade expirará em breve
VERMELHO INTERMITENTE	Produto fora da validade; premir o botão, eliminar e registar como desperdício
VERMELHO FIXO	Produto a cozinhar; consultar o KITCHEN MINDER™ relativamente à quantidade
LUZES DESLIGADAS	Não é necessário produto adicional

- O sistema KITCHEN MINDER™ está directamente ligado às barras do temporizador da PHU.
- O KITCHEN MINDER™ acompanha o desempenho dos Membros da equipa durante a sua interacção com as barras do temporizador e mostra uma categoria no monitor MAKIN' THE GRADE™.
- As luzes das barras do temporizador da PHU indicam ao KITCHEN MINDER™ quando um produto tem de ser cozinhado ou eliminado.

RESPONSABILIDADE DOS MEMBROS DA EQUIPA E GERENTES**Responsabilidades dos Membros da Equipa**

- Os Membros da equipa são responsáveis pela correcta execução das indicações das barras do temporizador da PHU para que o sistema KITCHEN MINDER™ apresente informação precisa.
- Os Membros da equipa têm de reagir em função das instruções no ecrã do KITCHEN MINDER™ e cozinhar ou eliminar produtos conforme indicado.

2º EXERCÍCIO

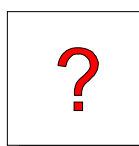
Quais poderão ser as consequências se os Membros da equipa não seguirem as instruções apresentadas no ecrã do KITCHEN MINDER™?

Responsabilidades do gerente

1. Fornecer formação e suporte aos Membros da equipa quanto à utilização adequada do sistema e dos seus componentes.
2. **CONFIAR** no sistema KITCHEN MINDER™.
3. Certificar-se de que todos os Membros da equipa seguem as instruções para cozinhar e eliminar produtos tal como indicado pelo KITCHEN MINDER™.
4. Tranquilizar os Membros da equipa de que o sistema KITCHEN MINDER™ está a fazer a previsão dos produtos com base nas vendas de meia hora seguintes.



É fundamental que **CONFIE** no sistema KITCHEN MINDER™ como faria com uma calculadora. Cozinhe o nível de produto indicado e a sua equipa seguirá o exemplo. Seja um modelo a seguir!

3º EXERCÍCIO

Como pensa que o sistema KITCHEN MINDER™ sabe a quantidade de produtos a cozinhar?

TAREFAS DE ABERTURA DO PC MINDER™



Cumprir as responsabilidades do gerente de abertura do PC MINDER™

- É absolutamente crítico que o gerente de abertura realize as tarefas adequadas porque fornecerá ao KITCHEN MINDER™ a informação necessária para projectar a quantidade certa de alimentos a cozinhar.
- As tarefas de abertura do PC MINDER™ deverão ser concluídas, no mínimo, 15 minutos antes da abertura do restaurante. Desta forma, assegura-se que existe tempo suficiente para que os produtos sejam preparados.

Se não realizar as tarefas de abertura, a categoria inicial do monitor Makin' the Grade™ será "F" e manter-se-á inalterada até que seja enviada uma previsão ao KITCHEN MINDER™.

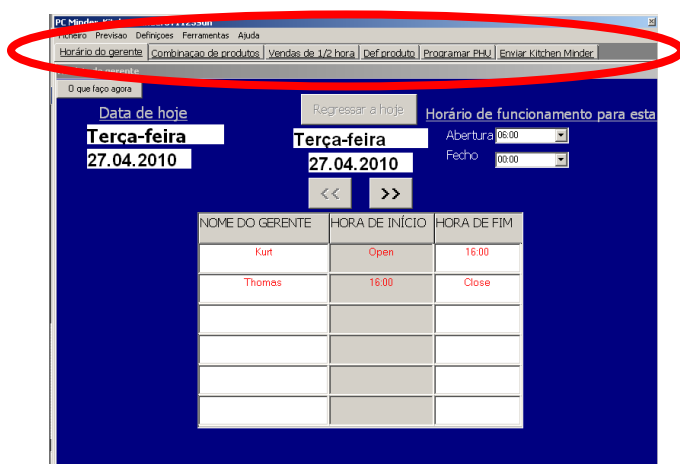
Quais são os passos para efectuar as tarefas de abertura no PC MINDER™?

1. Criar o Horário do gerente
2. Seleccionar a previsão adequada
3. Enviar os dados para o sistema KITCHEN MINDER™

Analisemos cada passo em detalhe:

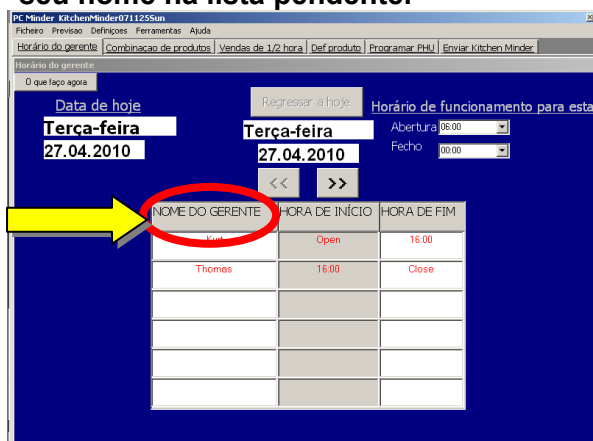
PASSO 1: CRIAR O HORÁRIO DO GERENTE

A) Abra o software PC MINDER™ no computador.

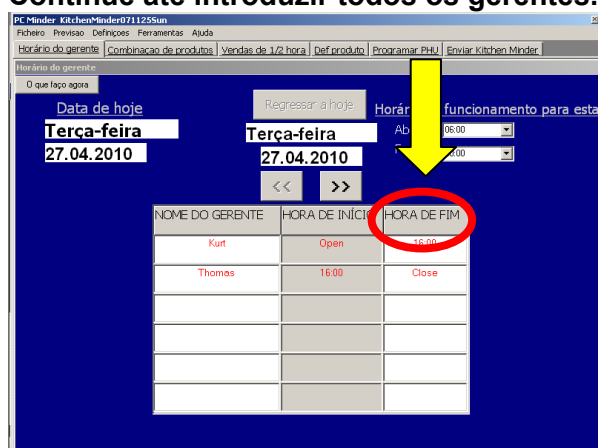


PASSO 1: CRIAR O HORÁRIO DO GERENTE (CONTINUAÇÃO)

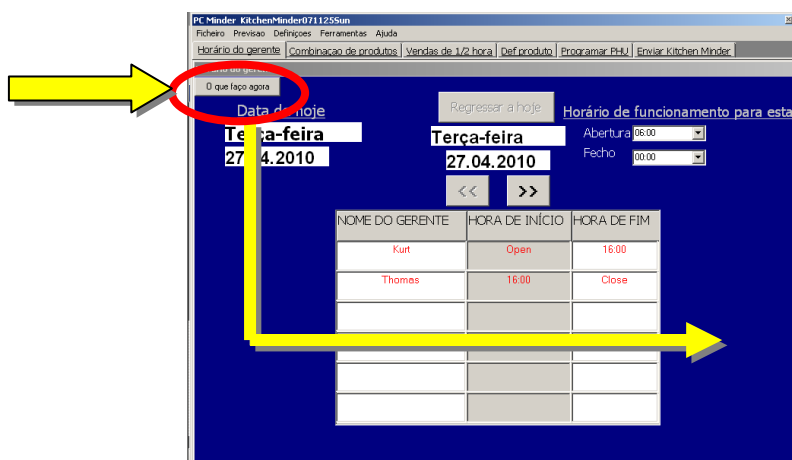
B. Na coluna “Nome do gerente”, clique na primeira caixa e, em seguida, seleccione o seu nome na lista pendente.



C. Seleccione a hora de fim do turno clicando na caixa da coluna “Hora de fim”. Continue até introduzir todos os gerentes.



D. Em caso de dúvidas sobre o que fazer a seguir, clique no botão “O que faço agora”.





Apenas é possível atribuir um gerente a um turno. Se existir uma sobreposição, terá de identificar QUEM É RESPONSÁVEL PELO TURNO, inserir o seu nome e hora de fim do turno.

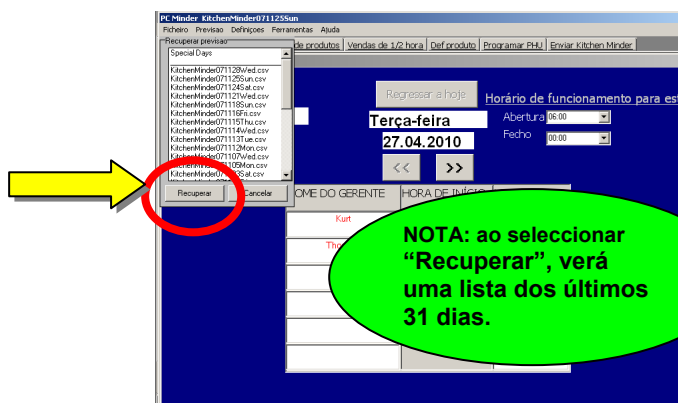
PASSO 2: SELECIONAR A PREVISÃO ADEQUADA

Depois de concluir o Passo 1 (Criar o Horário do gerente), carregue o ficheiro de previsão de vendas e combinação de produtos. Para fazê-lo siga estes passos simples (a, b e c).

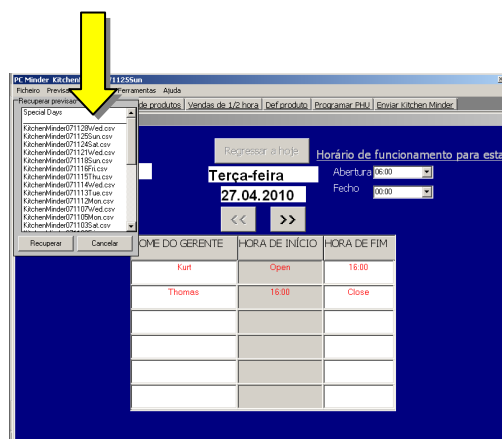
A. Seccione “Previsão” a partir do menu



B. Seccione o botão “Recuperar”



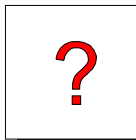
C. Escolha a data da previsão adequada para o dia





Regra de Ouro - Ao realizar a previsão, utilize o mesmo dia da semana anterior.

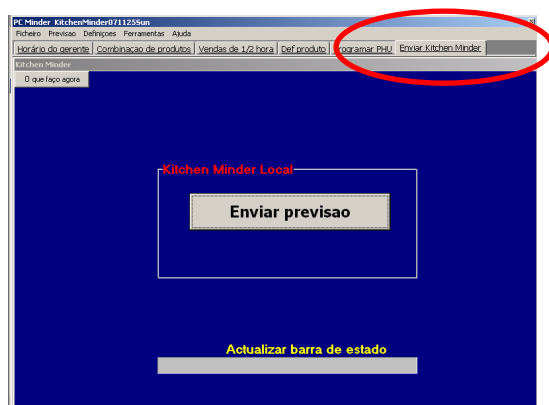
4º EXERCÍCIO



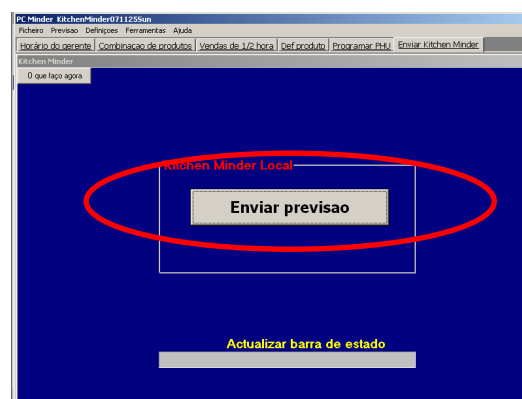
Por que deverá utilizar o mesmo dia da semana anterior ao escolher um dia para preparar a previsão?

PASSO 3: ENVIAR DADOS PARA O SISTEMA KITCHEN MINDER™

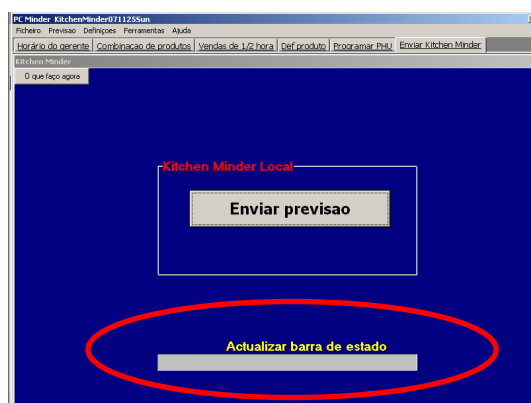
Está, agora, preparado para enviar a previsão para o KITCHEN MINDER™.



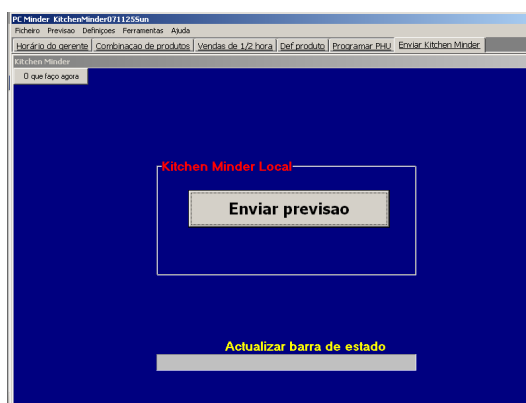
A. Clique no separador “Enviar ao Kitchen Minder”.



B. Seleccione o botão “Enviar previsão”



C. Observe o progresso em “Actualizar barra de estado”.



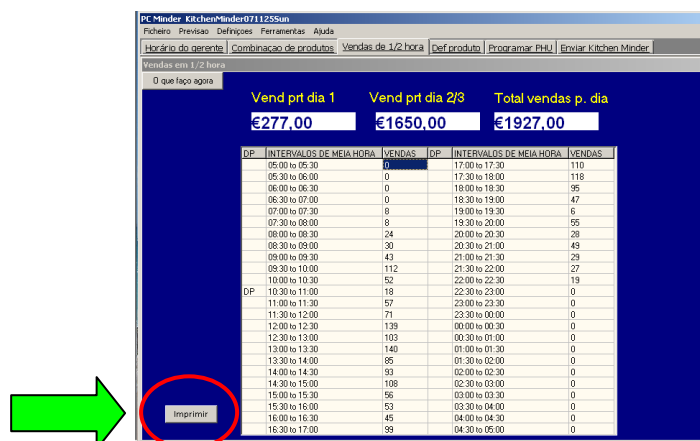
D. Depois de concluir, feche o programa PC MINDER™.

NOTA: lembre-se de responder “Sim” quando lhe for perguntado se pretende guardar as alterações ao programa PC MINDER™.

Posso imprimir a página de previsão de vendas de ½ hora a partir do PC MINDER™?

SIM! Assim, poderá fazer os níveis na sandwichera.

OPCIONAL: instruções para imprimir a página de previsão de vendas de ½ hora a partir do PC MINDER™



1. Seleccione o separador “Vendas de 1/2 hora”
2. Seleccione o botão “Imprimir”



É SUA VEZ!

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

Utilizando o PC MINDER™:

- Crie um Horário do gerente
- Carregue os dados de vendas e de combinação de produtos
- Envie os dados para o sistema KITCHEN MINDER™

KITCHEN MINDER™ - DESCRIÇÃO GERAL DA UNIDADE**5º EXERCÍCIO**

Identifique as teclas na unidade KITCHEN MINDER™. Introduza o número adequado no círculo por cima da caixa que descreve a função da tecla.

a. **TECLA "SELECT"**

Funciona como um botão "Enter" e também pode ser utilizada para, se necessário, apagar uma marca de certo no ecrã "Estado do produto".

b. **BOTÕES DE SETA**

Prima os botões de seta para cima e seta para baixo para percorrer os itens apresentados no ecrã actual.

c. **TECLA "SALES LEVEL"**

Prima esta tecla para aumentar ou diminuir a previsão de vendas do dia actual em incrementos de 5% conforme apresentado no ecrã.

g. **TECLAS DE FUNÇÃO**

Ao premir estas teclas activa a opção apresentada no ecrã actual.

d. **TECLA "PRODUCT STATUS"**

Prima esta tecla para visualizar as instruções de cozinhado e eliminação que coincidam com as luzes da barra do temporizador.

e. **TECLA "DAYPART"**

Prima esta tecla para avançar para uma parte do dia diferente (DP1 = menu de pequeno almoço, DP 2/3 = menu normal).

f. **TECLA "MENU"**

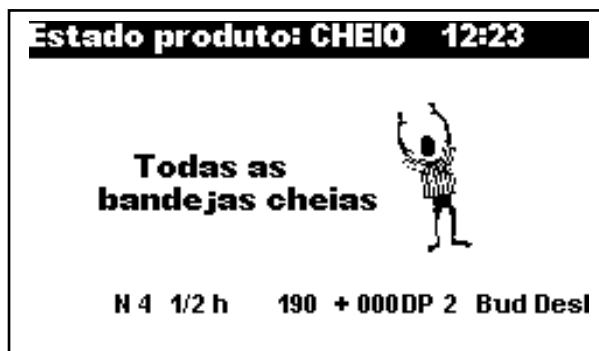
Prima esta tecla para ver o menu principal do KITCHEN MINDER™.



Que informação é apresentada no ecrã “Estado do produto”?

Se premir tecla “Product Status”, o ecrã apresenta:

- Dados relativos ao cozinhado ou eliminação do produto, para orientação dos Membros da equipa
- Previsões de vendas de ½ hora para o período actual
- Parte do dia para a qual está a preparar/eliminar o produto



Significado das mensagens apresentadas

- “Todas as bandejas cheias” = não são necessários produtos adicionais.
- “Cozinhar” = indica a quantidade de produto a cozinhar.
- Se for indicado um produto, cada linha representa uma bandeja, bem como a quantidade de itens a cozinhar para essa bandeja

Estado produto: CHEIO 11:46

✓
Cozinhar 06 Whop
Cozinhar 12 Burger
01 TGrill

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

Observe a imagem do ecrã à esquerda. Registe a informação apresentada no local adequado em baixo.

Estado do produto: _____

Hora do dia: _____

Vendas de ½ hora: _____

Parte do dia: _____

Funcionalidade da marca de certo

- Quando vários Membros da equipa estiverem a trabalhar na cozinha, a marca de certo deve ser utilizada para informar os outros de que o produto já está a cozinhar.
- Esta funcionalidade não é obrigatória e não lhe é atribuída uma categoria. Este é um exemplo de “melhor prática” para evitar cozinheiros em duplicado em períodos de maior movimento.



- As luzes da barra do temporizador comunicam com este ecrã e provocam o aparecimento do produto na lista quando este é necessário ou tiver perdido a validade.
- Os produtos aparecem nas listas “Cozinhar” ou “Eliminar” se a barra do temporizador da Unidade de Retenção dos Produtos indicar que a acção é necessária

Mudar o símbolo do cursor (>) para uma marca de certo (✓)

Para movimentar o símbolo do cursor apresentado junto à mensagem de cozinhar/eliminar:

- Utilize as teclas de seta para cima e seta para baixo
- Quando o cursor (>) estiver junto ao produto que vai cozinhar, prima a tecla de função esquerda para mudar o cursor (>) para uma marca de certo (✓)
- Quando o produto for colocado na PHU depois de cozinhado e premir o botão da barra do temporizador, a mensagem do produto marcado desaparece do ecrã

6º EXERCÍCIO



Como sabe quando um produto está a ser cozinhado ao olhar para o ecrã Estado do produto?

Definição da parte do dia

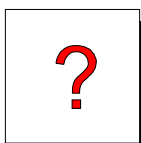
	Parte do dia 1	Parte do dia 2	Parte do dia 3
Menu disponível	- Itens do menu de pequeno-almoço	- Itens do menu normal - Modo de funcionamento normal	- Itens do menu normal - Períodos de menos movimento - ou conforme definido pelo GMU ou franquiado

- Não utilizar a parte do dia 1 se não oferecer itens do menu de pequeno-almoço.
- Quinze minutos antes de iniciar a parte do dia 2, o KITCHEN MINDER™ mostra automaticamente “Prepare-se para o almoço!”
- Siga as instruções apresentadas no ecrã do KITCHEN MINDER™.

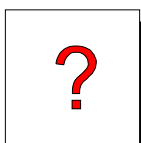


Não esqueça...

- Responda imediatamente para permitir um tempo de cozinhado adequado para os itens do menu normal.
- Para mudar para a parte do dia 2, prima a **tecla DayPart**. Siga as instruções apresentadas no ecrã.
(Nota: embora os tempos de retenção possam ser apagados, é aceitável reter durante o restante período de pequeno-almoço.)
- Lembre-se de que a mudança para a parte do dia 3 deverá ser manual.

7º EXERCÍCIO

Quando mudaria manualmente a parte do dia premindo a tecla “DayPart”?

8º EXERCÍCIO

Que parte do dia deverá utilizar para períodos de menos movimento, de acordo com as instruções do GMU ou do franquiado?

9º EXERCÍCIO

Com que antecedência o KITCHEN MINDER™ mostra automaticamente a mensagem “Prepare-se para o almoço!”, antes da mudança do menu de pequeno-almoço para o menu normal?

10º EXERCÍCIO

Que instruções são apresentadas pelo KITCHEN MINDER™ aos Membros da equipa depois de redefinir a parte do dia?

Nota: se o seu restaurante não vender itens de pequeno-almoço, terá de mudar o KITCHEN MINDER™ para a parte do dia 2 antes da abertura.



É SUA VEZ!

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

Utilizando o KITCHEN MINDER™:

- Com o seu formador, treine a utilização das teclas “Product Status”, “DayPart” e “Sales Level”
- Verifique se o número actual de produtos a cozinhar na PHU está de acordo com a informação apresentada no ecrã do KM™
- Observe como os Membros da equipa executam os procedimentos da barra do temporizador e seguem as instruções de cozinhado do KITCHEN MINDER™. Forneça comentários e coaching conforme necessário

Ajuste do nível de vendas

- Utilizar para a realização de ajustes à previsão durante o dia, conforme necessário.
- Só deve ser utilizada após a comparação das vendas do dia actual com a previsão escolhida.
- O seu DGR irá fornecer formação acerca deste tópico quando se sentir confortável com os conceitos essenciais do KITCHEN MINDER™.


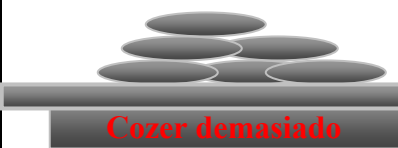
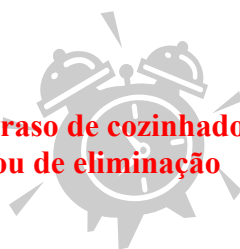


MONITOR MAKIN' THE GRADE™

Conceitos essenciais sobre o monitor

- O monitor MAKIN' THE GRADE™ é um elemento **EXTREMAMENTE CRÍTICO** do sistema KITCHEN MINDER™!
- Este monitor 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™
- O sistema avalia os comportamentos da equipa. Os erros são associados a pontos que, por sua vez, afectam a categoria

Três tipos de erros e valor em pontos

Tipo de erro	Descrição	Pontos perdidos
 <p>Tempo de retenção alargado</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	6
 <p>Cozer demasiado</p>	Produto não indicado pelo Kitchen Minder foi cozinhado, colocado na PHU e o botão da barra do temporizador foi premido	3
 <p>Atraso de cozinhado ou de eliminação</p>	O Membro da equipa ignora a barra do temporizador e as instruções de cozinhado ou eliminação do KITCHEN MINDER™	2





O desempenho dos Membros da equipa no que se refere às luzes da barra do temporizador da PHU tem um impacto directo no desempenho do QES™; no entanto, há espaço para muitos erros. Não tenha medo de cometer erros. Só nos ajudam a aprender e a melhorar! Como gerente, a sua função consiste em reagir a descidas de categoria. Volte à cozinha, descubra a raiz do problema e resolva-o!



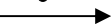

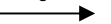


É SUA VEZ!

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




Peça ao seu gerente do restaurante que utilize a lista de verificação em baixo para verificar as suas competências.

 Observe este desempenho		 Faça estas perguntas
1. Responsabilidade de abertura do PC MINDER™ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Abre o programa no computador <input type="checkbox"/> Atribui gerentes para o dia <input type="checkbox"/> Selecciona a previsão adequada <input type="checkbox"/> Envia dados para o KITCHEN MINDER™ <p><i>Comentários:</i></p>	<i>Pergunte</i> →	<ul style="list-style-type: none"> ■ Quantos gerentes podem ser atribuídos a um turno no programa PC MINDER™?
2. Utilização da barra do temporizador da PHU <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Segue as instruções de cozinhado/eliminação apresentadas no KITCHEN MINDER™ <input type="checkbox"/> Retira as bandejas quando estão vazias <input type="checkbox"/> Demonstra o ensino da leitura das instruções do KITCHEN MINDER™ aos Membros da equipa <input type="checkbox"/> Reforça a execução adequada dos procedimentos das luzes da barra do temporizador por parte dos Membros da equipa <input type="checkbox"/> Possui um plano de formação para a equipa relativamente ao sistema KITCHEN MINDER™ e monitor MAKIN' THE GRADE™ <p><i>Comentários:</i></p>	<i>Pergunte</i> →	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que acção/erro tem maior impacto na sua categoria? ■ Qual é a melhor medida para garantir que os Membros da equipa seguem as instruções do KITCHEN MINDER™?
3. Verificações do ecrã “Estado do produto” do KITCHEN MINDER™ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hora actual <input type="checkbox"/> Precisão da previsão <input type="checkbox"/> Precisão do ajuste do Nível de vendas <input type="checkbox"/> Precisão da definição da parte do dia <p><i>Comentários:</i></p>	<i>Pergunte</i> →	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agendou uma formação com o gerente do restaurante sobre a identificação de tendências de vendas e a realização de ajustes correctos com base nos dados de vendas?

 Observe este desempenho		 Faça estas perguntas
1. Responsabilidade de abertura do PC MINDER™ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Abre o programa no computador <input type="checkbox"/> Atribui gerentes para o dia <input type="checkbox"/> Selecciona a previsão adequada <input type="checkbox"/> Envia dados para o KITCHEN MINDER™ <p><i>Comentários:</i></p>	<i>Pergunte</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Quantos gerentes podem ser atribuídos a um turno no programa PC MINDER™?
2. Utilização da barra do temporizador da PHU <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Segue as instruções de cozinhado/eliminação apresentadas na unidade KITCHEN MINDER™ <input type="checkbox"/> Retira as bandejas quando estão vazias <input type="checkbox"/> Demonstra o ensino da leitura das instruções do KITCHEN MINDER™ aos Membros da equipa <input type="checkbox"/> Reforça os comportamentos positivos dos Membros da equipa relativamente às luzes da barra do temporizador da PHU <input type="checkbox"/> Possui um plano de formação para a equipa relativamente ao sistema KITCHEN MINDER™ e monitor MAKIN' THE GRADE™ <p><i>Comentários:</i></p>	<i>Pergunte</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que acção/erro tem maior impacto na sua categoria? ■ Qual é a melhor medida para garantir que os Membros da equipa seguem as instruções do KITCHEN MINDER™?
3. Verificações do ecrã “Estado do produto” do KITCHEN MINDER™ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hora actual <input type="checkbox"/> Precisão da previsão <input type="checkbox"/> Precisão do ajuste do Nível de vendas <input type="checkbox"/> Precisão da definição da parte do dia <p><i>Comentários:</i></p>	<i>Pergunte</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agendou uma formação com o gerente do restaurante sobre a identificação de tendências de vendas e a realização de ajustes correctos com base nos dados de vendas?

Apêndice


Guia *TestRight* do KITCHEN MINDER™







Soluções


- 1**

Tendo em conta a cor das luzes, que produto está quase fora de validade?



 A. Vermelho



 B. Verde Intermitente



 C. Vermelho Intermitente



 D. Luzes Desligadas
- 2**

Tendo em conta a cor das luzes, que produto está fora de validade, deverá ser eliminado e registado como desperdício?



 A. Vermelho



 B. Verde Intermitente



 C. Vermelho Intermitente



 D. Luzes desligadas
- 3**

Tendo em conta a cor das luzes, qual delas indica não ser necessário nenhum produto adicional nesta altura?



 A. Vermelho



 B. Verde Intermitente



 C. Amarelo



 D. Luzes desligadas
- 4**

Tendo em conta a cor das luzes, que produto utilizaria primeiro?



 A. Vermelho



 B. Verde



 C. Amarelo



 D. Luzes desligadas
- 5**

Tendo em conta a cor das luzes, qual delas indica ser necessário um produto adicional? Consulte o Kitchen Minder™ para obter informação acerca de quantidades.


 A. Vermelho intermitente


 B. Luzes desligadas


 C. Vermelho


 D. Amarelo intermitente

B

C

D

B

C

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL E SUJEITA A DIREITOS DE PROPRIETÁRIO DA BURGER KING CORPORATION. (atrás)

TM e © 2006 Burger King Brands, Inc. (apenas Estados Unidos). TM e © 2006 Burger King Corporation (fora dos Estados Unidos). Todos os direitos reservados. AK-KM-E 03/06

Soluções



Kitchen Minder™ (continuação)



6

Quantos hambúrgueres está a pedir o Kitchen Minder™?

>Estado do Produto: COZINHAR >13:30	
Eliminar	Peixe
✓	12 Hambúrgueres
> Cozinhar	03 Até estaladiço
✓ Nível 380+000 DP2 Bud Desligado	

A. 3 hambúrgueres B. 6 hambúrgueres C. 9 hambúrgueres D. 12 hambúrgueres

D

7

Que acção está o Kitchen Minder™ a pedir que seja efectuada em relação ao Peixe?

Estado do Produto: COZINHAR >13:33	
Eliminar	Peixe
> Cozinhar	03 Até estaladiço
✓ Nível 380+000 DP2 Bud Desligado	

A. Cozinhar melhor B. Eliminar C. Verificar D. Nenhuma das anteriores

B

8

O ecrã do Kitchen Minder™ apresenta a mensagem "All Pans Full" (Todas as bandejas cheias). Assim sendo, não é necessária qualquer acção adicional.

A. Verdadeiro B. Falso

A

9

A Categoria de Qualidade apresentada na Cozinha reflecte o desempenho do Membro da Equipa durante os últimos:

A. 15 Minutos B. 30 Minutos C. 45 Minutos D. 60 Minutos

B

10

Para melhorar a sua categoria durante o dia:

A. Seguir os Requisitos de Acção do Kitchen Minder™
 B. Premir o botão de Temporizador de Controlo da Qualidade adequado na PHU
 C. Todas as anteriores
 D. Nenhuma das anteriores

C

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL E SUJEITA A DIREITOS DE PROPRIETÁRIO DA BURGER KING CORPORATION.

TM e © 2006 Burger King Brands, Inc. (apenas Estados Unidos). TM e © 2006 Burger King Corporation (fora dos Estados Unidos). Todos os direitos reservados. AK-KM-E 03/06

Soluções

- 1)
 - a. Monitor MAKIN' THE GRADE™
 - b. Ecrã do PC MINDER™
 - c. KITCHEN MINDER™
 - d. Barras do temporizador da PHU
 - e. Ecrã do QES™
- 2) Desperdício desnecessário, produto em excesso, categoria “F”, etc.
- 3) Combinação de produtos e previsão de vendas, funciona como um SNP electrónico.
- 4) O sistema exige isto para garantir a responsabilidade e acompanhar o sistema QES™.
- 5)
 - a. 2
 - b. 1
 - c. 4
 - d. 3
 - e. 5
 - f. 6
 - g. 7
- 6) Tem uma marca de certo ao lado.
- 7) Ao mover-se entre as partes do dia 2 e 3
- 8) Parte do dia 3
- 9) 15 minutos
- 10) Instruções de cozinhado adequadas para a nova parte do dia