



Guia de auto-estudo para operações avançadas do KITCHEN MINDER™



O seu guia para...
navegar...

analisar...

avaliar e

fornecer coaching com vista a

Melhorar as operações do KITCHEN MINDER™



Índice



Guia de auto-estudo para operações avançadas do KITCHEN MINDER™

Ícones.....	3
Descrição	3
Parte do dia 3.....	4
Resolução de problemas.....	8
Acesso ao QES Online™	12
Navegação no QES Online™	14
Acesso ao QES Online™ - Relatórios detalhados do nível de restaurante	16
Coaching eficaz – 4 passos	19
Planear para a melhoria das operações do KITCHEN MINDER™	20
Plano de coaching sobre o KITCHEN MINDER™ para GMU.....	23
Apêndice	24



Operações avançadas do KITCHEN MINDER™



Ícones – os ícones em baixo são utilizados neste guia



Informações



Dica



Clicar em



O seu
computador



O seu
teclado



Descrição do Guia de auto-estudo para operações avançadas do KITCHEN MINDER™

O Guia de auto-estudo para operações avançadas do KITCHEN MINDER™ foi concebido para utilização pelos coordenadores. O guia contém procedimentos e informações detalhados que (conjuntamente com a formação sobre o KITCHEN MINDER™ de nível de introdução, intermédio e para os Membros da equipa) ajudarão o coordenador a fomentar a correcta aplicação dos procedimentos do KITCHEN MINDER™ com o objectivo de alcançar uma maior satisfação do Cliente.

Parte do dia 3

Dominar a utilização da parte do dia 3 permite ao restaurante minimizar o desperdício e conseguir produtos de melhor qualidade durante períodos de actividade mais calmos. A utilização da parte do dia 3 deverá ter a aprovação do GMU no que respeita aos produtos a cozinhar mediante pedido e em que alturas a parte do dia 3 poderá ser utilizada. A parte do dia 3 permite ao gerente cozinhar alguns produtos à medida que são pedidos de modo a minimizar o desperdício resultante de produtos de venda infrequente. A parte do dia 3 pode ser seleccionada pelo gerente quando as vendas de ½ hora são muito inferiores ao resto do dia. A utilização correcta da parte do dia 3 fomenta a confiança dos Membros da equipa no sistema KITCHEN MINDER™ uma vez que este não pede que se cozinhe produtos que possam ser desperdiçados devido ao reduzido volume de vendas.

Alturas para possível utilização da parte do dia 3:

- Após o período do jantar quando o movimento de Clientes é esporádico
- Durante a parte do dia do lanche, quando as vendas de ½ hora caem abaixo de um montante especificado
- No fim da parte do dia 1 até ao início do período de pico do almoço
 - Alguns gerentes que utilizam a parte do dia 3 durante os primeiros 45 minutos do período do almoço registaram uma redução no volume de desperdício desnecessário, em particular, em itens na mesa de especiais. A utilização da parte do dia 3 nesta altura permite cozinhar mediante pedido os produtos desperdiçados antes das 11:00. Os factores que se seguem também devem ser considerados:

Tempo de cozinhado do produto – o tempo de cozinhado do produto é superior à velocidade de serviço padrão?

Tempo de retenção do produto – os produtos com tempos de retenção mais curtos podem ter um impacto negativo no volume de desperdício durante períodos mais calmos.

Custo do produto – pondere cuidadosamente o custo de potenciais desperdícios face ao impacto negativo na velocidade de serviço.

Cada restaurante tem de ser avaliado separadamente com base nas suas tendências de combinação de produtos. Reveja os relatórios de combinação de produtos de um dia médio e de um dia calmo da semana. Realce os itens da PHU mais vendidos anotando o tempo de cozinhado, o tempo de retenção e o custo de cada produto. Em seguida, obtenha relatórios da combinação de produtos às 20:00 e no fim do dia para verificar as vendas reais do restaurante entre as 20:00 e o fim do dia. Se um produto tiver um elevado nível de vendas e/ou um longo tempo de cozinhado, não é recomendável cozinhá-lo mediante pedido. Se um produto tiver níveis de vendas muito baixos durante o período e o tempo de cozinhado for reduzido, pode ser uma boa escolha para o cozinhado mediante pedido. No início, este pode ser um processo de experimentação e erro. O desperdício deve ser monitorizado de perto todos os dias. Repita o processo acima conforme necessário até que os produtos correctos para cozinhar mediante pedido tenham sido identificados.

Configuração da parte do dia 3 no programa PC MINDER™

Para que um produto seja apresentado no ecrã do KITCHEN MINDER™, tem de ser programado numa das PHUs ligadas e numeradas no separador Programar a PHU do software PC MINDER™ (consulte o Guia de Ênfase no Equipamento do KITCHEN MINDER™, página 12 – Teste de localização do produto, para identificar e numerar as PHUs). Existem três partes do dia no PC MINDER™. Os produtos de pequeno-almoço são programados na parte do dia 1. Todos os itens do menu normal retidos numa PHU ou cronometrados por um FLEXI-TIMER™ são programados na parte do dia 2 e devem ser programados nas PHUs, no separador Programar a PHU, do PC MINDER™. Todos os itens do menu normal que não se cozinham mediante pedido são programados na parte do dia 3.

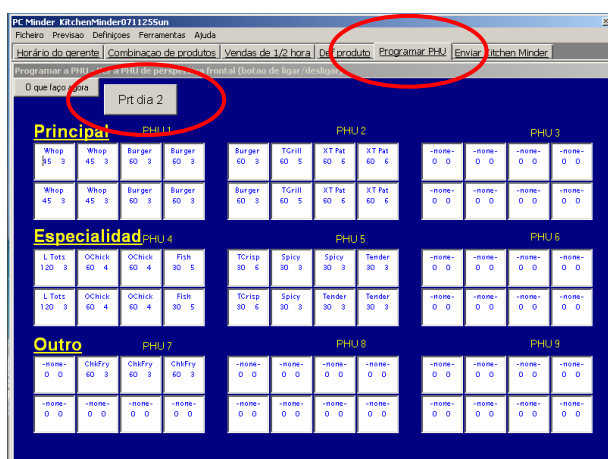
Certifique-se de que a parte do dia 2 é apresentada clicando no botão “Parte do dia”. Depois de programar todos os produtos do período de pico na parte do dia 2, efectue os seguintes passos.

Estes passos copiam o produto na parte do dia 2 para os mesmos locais na página da parte do dia 3. A parte do dia 3 é configurada no software PC MINDER™ apresentado na página 4, secção G do Guia de Ênfase no Equipamento do KITCHEN MINDER™.

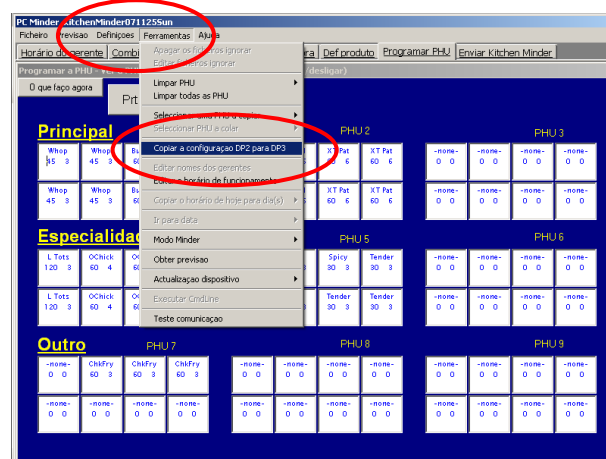


Nota: ao programar as PHUs, atribua produtos especiais que serão cozinhados mediante pedido para a mesma PHU, se possível. Quando mudar para a parte do dia 3, esta PHU estará vazia permitindo que seja desligada a energia da unidade.

No separador Programar a PHU:



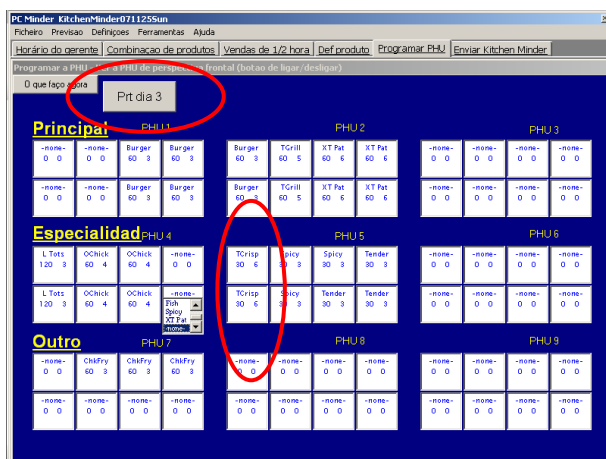
A: verifique se as definições actuais estão correctas



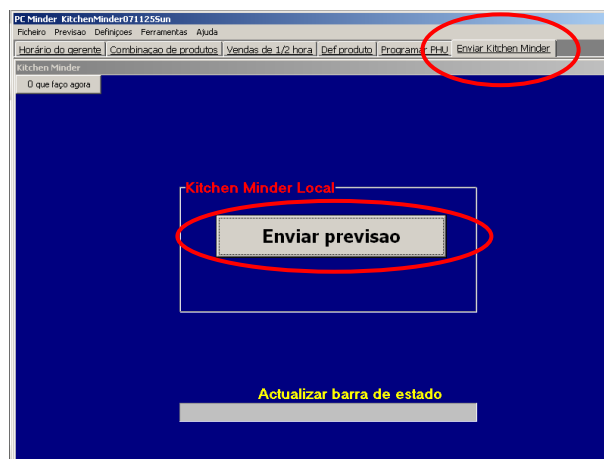
B: Selecciona “Ferramentas” e, em seguida, “Copiar a configuração DP2 para DP3”



Pode alternar entre as partes do dia 2 e 3 mais do que uma vez por dia. Utilize a parte do dia 3 com cuidado e apenas depois de rever as previsões de vendas.



C: clique em “Parte do dia” para visualizar a DP3. Selecciona “Nenhum” na caixa pendente para todos os produtos a cozinhar mediante pedido



D: envie as alterações ao KITCHEN MINDER™. Guarde as alterações ao fechar o programa



IMPORTANTE! Os produtos retidos na PHU PERDEM o seu tempo de retenção actual ao mudar entre partes do dia APENAS se passarem para bandejas diferentes na nova parte do dia. Por conseguinte, deverá envidar todos os esforços para manter os produtos no mesmo local em todas as partes do dia, sempre que possível. Lembre-se de que DEVE SER mantida uma rotação de duas bandejas EM TODAS AS PARTES DO DIA!

Utilização da parte do dia 3



A parte do dia 3 é activada manualmente pelo gerente de serviço. Prima a tecla “Daypart” no KITCHEN MINDER™. Utilize os botões de seta para alternar o número apresentado no ecrã entre as partes do dia 1, 2 ou 3. Volte a premir a tecla para finalizar a alteração.



Esta mensagem é apresentada sempre que alterna entre as partes do dia 2 e 3

Mudança de DP manual 00:10

Mudar para Parte do dia 3!

**Prima a tecla da parte do dia
Todos os temporizadores serão
repostos excepto as bandejas
com os mesmos produtos**

N 1 1/2 h 0 +000DP 1 Cancelar

Depois de implementada a parte do dia 3, faça o seguimento a cada visita para avaliar o desempenho da equipa do restaurante. Deverá registar uma redução gradual do desperdício e dos potenciais erros. Poderá ser necessário efectuar ajustes à lista de produtos de cozinhado mediante pedido. Na maior parte dos casos, deverá permitir cerca de 30 dias para monitorizar os resultados. Proceda a ajustes às definições da parte do dia 3 conforme necessário, depois de determinar o impacto no desperdício e na velocidade de serviço.

Resolução de problemas

O conhecimento aprofundado acerca do sistema KITCHEN MINDER™ pode resolver problemas e resultar numa chamada mais curta para a assistência da ICC. O GMU deverá saber que ferramentas de formação e materiais de resolução de problemas estão disponíveis, transformar-se num especialista e partilhar a informação com a equipa de gestão do restaurante de modo a que esta se sinta mais confiante no que respeita às suas competências e conhecimentos sobre o KITCHEN MINDER™.

Verificação de 5 minutos

A Verificação de 5 minutos é uma ferramenta destinada a determinar o estado e a precisão do sistema KITCHEN MINDER™. Esta verificação deverá ser realizada todos os dias, ao entrar na cozinha pela primeira vez.

Estado produto: CHEIO 11:46

✓	06 Whop
Cozinhar	12 Burger
Cozinhar	01 TGrill

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

A. A hora está certa?

Se não estiver, prima a tecla "Menu", percorra utilizando os botões de seta até realçar "Definir hora". Prima a tecla "Select". Utilize os botões de seta para alterar os valores e "Select" para avançar para a definição seguinte. Prima a tecla de função sob "Definir hora" quando terminar

Estado produto: CHEIO 11:46

✓	06 Whop
Cozinhar	12 Burger
Cozinhar	01 TGrill

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

B. As previsões de vendas são precisas?

Compare as vendas de ½ hora actuais apresentadas vs. as vendas na Estação de Comando. Verifique a previsão utilizada premindo a tecla "Menu" - confirme a data no ecrã

Estado produto: CHEIO 11:46

✓	06 Whop
Cozinhar	12 Burger
Cozinhar	01 TGrill

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

C. O aumento/redução do nível de vendas está correcto?

O gerente deve explicar qualquer valor diferente de 000. Para corrigir, prima a tecla "Sales Level", utilize os botões de seta para aumentar/reduzir em incrementos de 5% e a tecla "Select" para confirmar as alterações

Estado produto: CHEIO 11:46

✓	06 Whop
Cozinhar	12 Burger
Cozinhar	01 TGrill

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

D. A definição da parte do dia está correcta?

Utilize a tecla "Daypart" para alteração esta definição

Verificação de 5 minutos (continuação)

Verifique o seguinte no computador principal

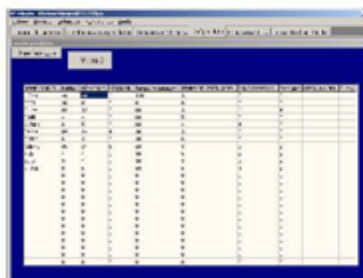
Inicie o software PC MINDER™

A. As definições do produto estão correctas?

Selecione o separador "Definições do produto". O botão "Parte do dia" permite-lhe ver todos os produtos. Certifique-se de que as definições dos tempos de retenção e de máximo por bandeja não excedem as normas OPS. As definições de mínimo por bandeja são só utilizadas para alimentos vendidos em pedaços. Os tempos de cozinhado seguem as normas OPS arredondadas para o minuto inteiro seguinte.

B. As PHUs estão programadas correctamente?

Selecione o separador "Programar a PHU". Utilize o botão "Parte do dia" para ver todas as partes do dia. Certifique-se de que é utilizado um mínimo de duas bandejas por produto e que a parte do dia 3 está programada para todos os produtos, excepto aqueles que são cozinhados mediante pedido.



Produto	Máx/bandeja	Tempo de retenção	Tempo de cozinhado
Whopper	9 (8*)	45	3
Hambúrguer	12	60	3
Peixe	6	30	5
Tenders	24	30	3

Definições do produto

Produto	Máx/bandeja	Tempo de retenção	Tempo de cozinhado
Whopper	9 (8*)	45	3
Hambúrguer	12	60	3
Peixe	6	30	5
Tenders	24	30	3

* Broiler Duke

NOTA PARA OS UTILIZADORES DO NIECO MPB94 - para obter a definição do tempo de cozinhado adequada para este Broiler, determine o tempo necessário para cozinhar uma bandeja cheia de produto (utilizando o número "Máx/bandeja" em utilização) enquanto cozinha na posição 1 e divida por 2. Exemplo: o tempo de cozinhado para hambúrgueres Whopper para uma bandeja cheia (9) na posição 1 é de 6 minutos; introduza 3 minutos como o tempo de cozinhado.

Muitos problemas com o sistema KITCHEN MINDER™ podem ser rapidamente corrigidos verificando alguns pontos-chave. Antes de contactar a assistência técnica, verifique os seguintes pontos:

Cabos – certifique-se de que todos os conectores dos cabos de/para o KITCHEN MINDER™ e PHUs estão limpos e sem danos. Verifique que NENHUM dos cabos cinzentos planos da PHU foram comprados localmente. Os fios telefónicos **NÃO** permitem que o equipamento funcione correctamente.

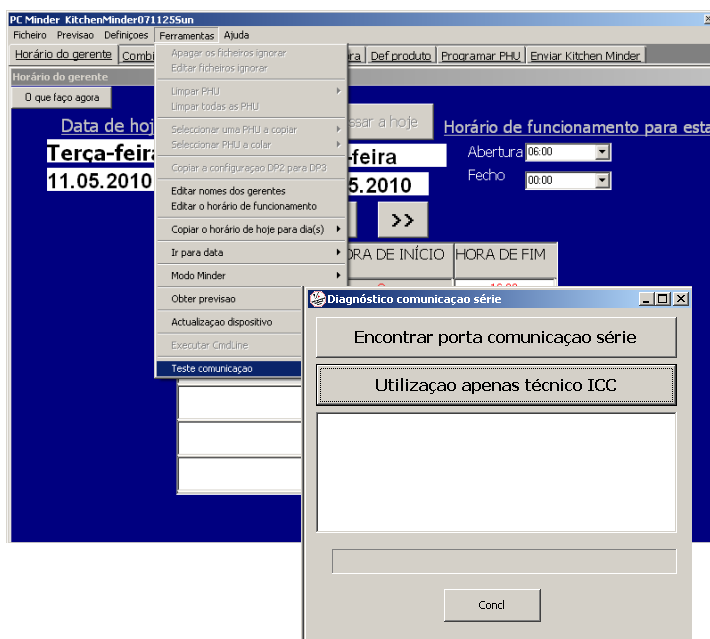
Entradas - inspecione as entradas de cabos no KITCHEN MINDER™, nas PHUs e no computador principal. Certifique-se de que as entradas estão limpas e sem qualquer gordura ou materiais estranhos.

Definições – verifique se todas as definições do software PC MINDER™ e do KITCHEN MINDER™ estão configuradas correctamente.

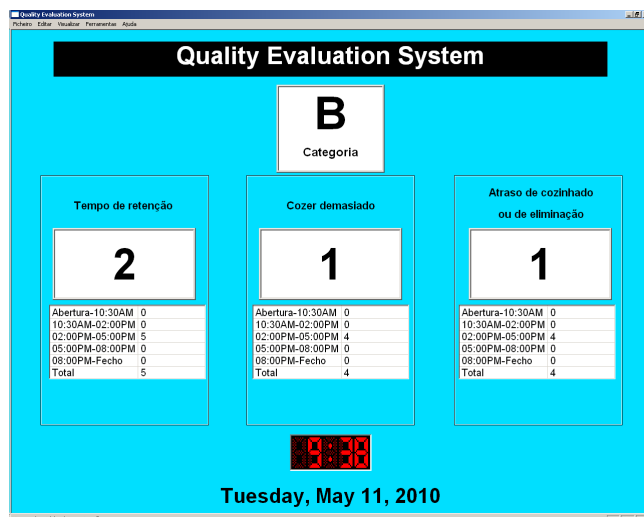
Verificação do computador principal

Software PC MINDER™ - se não for possível enviar a previsão ao KITCHEN MINDER™ ou se o QES™ não estiver a comunicar com o KITCHEN MINDER™, execute um teste de comunicações para restabelecer a definição da porta de comunicações (porta com):

- Seleccione “Ferramentas” do menu
- Seleccione “Teste de comunicação”. Abre-se a janela “Diagnóstico comunicação série”
- Clique em “Encontrar porta comunicação série”. Esta acção configura a definição da porta com para os programas de software PC MINDER™ e QES™.

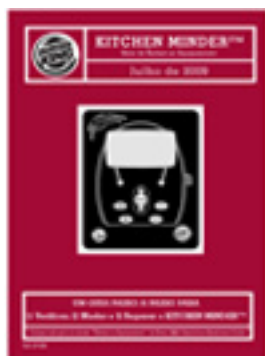


QES™ - se os dados de erro do dia actual não forem apresentados ao iniciar o software QES™, verifique a definição da porta com. A porta com é controlada pelo software PC MINDER™. Consulte os passos acima para verificar as comunicações.



Resolução de problemas - Guia de Ênfase no Equipamento

O sistema KITCHEN MINDER™ é um equipamento obrigatório e deve estar funcional em todas as circunstâncias. O Guia de Ênfase no Equipamento do KITCHEN MINDER™ foi concebido para fornecer informações de resolução de problemas essenciais para o sistema. **Recorra ao seu GEE ao rever esta secção do Guia.**



Guia de Ênfase no Equipamento (GEE) do KITCHEN MINDER™

Disponível em OPS Connect, o GEE é uma ferramenta extraordinária para todos os utilizadores do sistema KITCHEN MINDER™. Consta de várias secções que ajudam a equipa de gestão a maximizar a utilização do sistema e fornece indicações para a resolução de problemas comuns. Existem três secções principais no GEE:



Verificar – esta secção descreve áreas-chave a rever de modo a garantir que o sistema está a ser utilizado ao seu potencial máximo. Os DGRs, Gerentes Seniores e GMUs deverão familiarizar-se com o conteúdo e rever estes itens regularmente.



Mudar – esta secção inclui instruções acerca da programação de informação e outras alterações ocasionais. Aborda-se em detalhe tópicos como a mudança do horário do restaurante, dos nomes dos gerentes, o ajuste das definições dos produtos e a adição de novos produtos.



Reparar – guia detalhado de resolução de problemas para o sistema KITCHEN MINDER™ e para os programas PC MINDER™ e QES™. Esta secção deve ser revista minuciosamente antes de contactar a ICC ou outro serviço de assistência.

Assistência técnica da ICC

(+1) 877-ICC-8788

(ou o representante local da ICC em mercados internacionais)

De segunda a sexta-feira, das 08:00 às 20:00 (hora dos estados da costa este dos Estados Unidos)

Acesso ao QES Online™ – inicie a sessão no seu computador e continue



- O QUALITY EVALUATION SYSTEM™ é um componente-chave do sistema KITCHEN MINDER™. Fornece à equipa de gestão do restaurante a capacidade de monitorizar a execução dos procedimentos de qualidade alimentar por parte dos Membros da equipa, a cada minuto de cada dia de trabalho.

- Esta e outras informações são disponibilizadas aos coordenadores através do QES Online™. Através da utilização regular do QES Online™, os GMUs/franquiados podem apoiar os seus DGRs no desenvolvimento de planos de acção pertinentes para aumentar a qualidade da comida e a satisfação do Cliente.

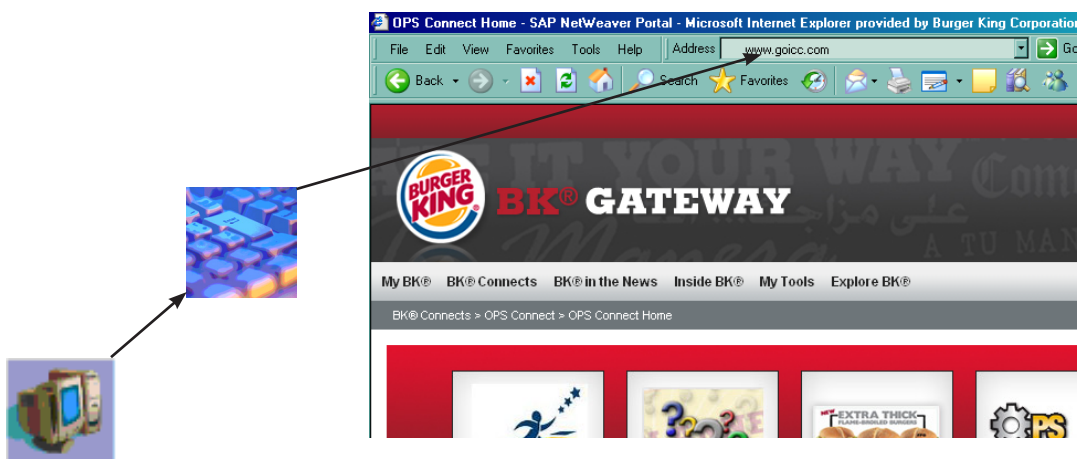
O QES Online™ utiliza um sistema adicional de cores/categorias que não é visto nos relatórios do QES™ ao nível do restaurante:

CATEGORIA EXCELENTE = CATEGORIAS A e B
PADRÃO = CATEGORIAS C
ABAIXO PADRÃO = CATEGORIAS D e F

- A base de dados do QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES Online™) encontra-se no Web site da ICC (www.goicc.com).
- Para obter acesso, um ou mais restaurantes devem enviar dados do QES™ todas as noites para a ICC. Este procedimento deverá ocorrer após a instalação normal do sistema KITCHEN MINDER™.
- O franquiado/GMU deve contactar a ICC para configurar as informações do utilizador para o QES Online™ através do número (+1) 877-ICC-8788 (ou o representante local da ICC em mercados internacionais)
- Esteja preparado para fornecer à ICC os nomes completos de todos os utilizadores “coordenadores”, endereços de e-mail e os números dos restaurantes que cada utilizador deverá conseguir ver.
- A atribuição dos gerente poderá ser personalizada de modo a corresponder às necessidades de cada grupo de franquia individual.

Para aceder ao QES Online™ pela primeira vez:

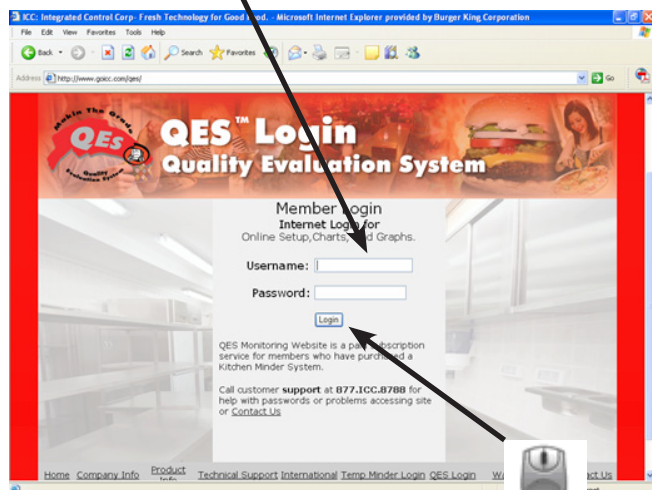
PASSO 1: Escreva www.goicc.com num navegador da Internet



PASSO 2: Depois de iniciado o Web site da ICC, clique no botão “QES™ Login” conforme indicado



PASSO 3: Introduza o nome de utilizador no campo correspondente. Introduza uma password temporária no campo relevante. Clique no botão “Login”.



PASSO 4: É apresentada a página “Preferências do utilizador”

Introduza a sua nova password.

Existem opções adicionais disponíveis no ecrã Preferências do utilizador:

Configuração inicial - seleccione a sua preferência quanto à apresentação dos dados no QES™

PASSO 5: Seleccionar “Não” exclui os dados do pequeno-almoço ao ver os dados totais para o dia/semana/mês. Os dados do pequeno-almoço podem aumentar artificialmente os resultados gerais para restaurantes com um volume de vendas de pequeno-almoço médio-baixo. É recomendada a utilização de “Não” uma vez que só são mantidos dois a três produtos na PHU ao pequeno-almoço

MUDE A PASSWORD

Nome de utilizador: guest
 Password:
 Nome verdadeiro: Guest
 eMail: guest@goicc.com

Show Breakfast by Default: ☐ no ☒ yes
 Semana laboral com início a:
 Idioma:
 Mudar rótulos grupo
 Level 0: BK
 Level 1: Guest District

Receber relatórios e-mail?	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Detalhe e-mail
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="BK"/>

PASSO 6: “Semana laboral com início a” – seleccione o dia de início da semana na sua organização para que os relatórios do QES™ sejam alinhados com os relatórios de outras unidades

PASSO 7: Idioma – escolha o idioma desejado

PASSO 8: Receber relatórios e-mail – a ICC envia automaticamente relatórios de receitas para a sua área de responsabilidade com base na frequência que seleccionar no relatório de média por restaurante. A escolha mais frequente é semanal. Após esta selecção, clique em “Enviar”

Depois de iniciar a sessão, é apresentada uma perspectiva geral da página do distrito.

Página principal

Preferências do utilizador

Mostrar pequeno-almoço

Mostrar detalhe

E-mail semanal

Gráfico de categoria diária

Gráfico de categoria semanal

Sair



Home | Company Info | Products | Tech Support | International
Temp Login | QES Login | Waza Login
Contact Us: 1.877.ICC.87

Ver em Excel

7 dia

Média por BK

03-05-2010 - 09-05-2010

% de tempo

ID: BK	Abaixo padrão	Igual padr	Excelência
B: B	43	25,8	31,2
H: H	36,7	20,4	42,8
R: R	27,1	18,1	54,8
C	47,7	4,4	60,3



Na parte inferior do cabeçalho, encontra-se a informação corporativa da ICC, bem como o botão de início de sessão no QES™.

Página principal
Preferências do utilizador
Mostrar pequeno-almoço
Mostrar detalhe
E-mail semanal
Gráfico de categoria diária
Gráfico de categoria semanal
Sair

Opções do menu

Página principal – encaminha os utilizadores para a página principal; é necessário reiniciar a sessão para voltar

Preferências do utilizador – volta à página de definições/preferências para alterar várias definições como a password, comunicações

Depois de sair da sua página do distrito, é apresentada uma nova ligação - Voltar a distrito - para regressar

Mostrar pequeno-almoço – mostra as categorias/resultados de pequeno-almoço para restaurantes individuais. Os resultados visualizados actualmente podem ser apresentados com ou sem a parte do dia 1 incluída nos totais

Mostrar detalhe - informação de erros detalhada para o(s) restaurante(s) visualizado(s)

E-mail semanal – mostra os dados mais recentes enviados para a sua conta de e-mail

Gráfico de categoria diária – fornece um gráfico diário ou semanal para o(s) restaurante(s) visualizado(s) que pode ser guardado, impresso ou enviado para uma conta de e-mail (ver as imagens em baixo)

Gráfico de categoria semanal – fornece um gráfico diário ou semanal para o(s) restaurante(s) visualizado(s) que pode ser guardado, impresso ou enviado para uma conta de e-mail (ver as imagens em baixo)

Gráfico de categoria diária

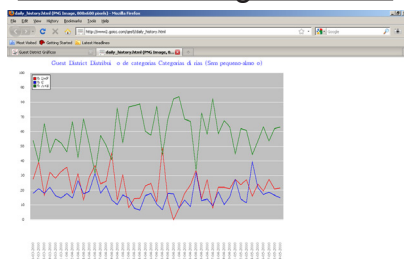
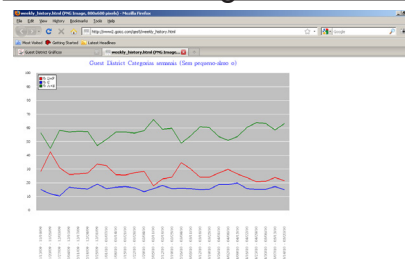


Gráfico de categoria semanal



Existem três relatórios na sua página do Distrito. Segue-se a explicação de cada um dos relatórios.

Ver em Excel – exporte e personalize os dados do gráfico (disponível para todos os relatórios do QES Online™)

Função de detalhe – se clicar em qualquer item sublinhado no QES Online™, obtém mais dados sobre o item escolhido

Por restaurante – apresentação na vertical

Por área/grupo – apresentação na horizontal

QES Online
Home | Company Info | Products | Tech Support | Internacional | Login | Login | Login | Contact Us: 1.877.777.777

Campo de dias - escolha um intervalo de dias para rever (1-31 dias)

Campo de data – escolha a data de fim do intervalo escolhido (6 meses anteriores até ao período mais recente)

Média por BK

ID: BK	Abaixo padrão	Igual padr	Excelência
B: <u>B</u>	43	25,8	31,2
H: <u>H</u>	36,7	20,4	42,8
R: <u>R</u>	27,1	18,1	54,8
O: <u>O</u>	17,7	14	68,3
K: <u>K</u>	13,6	19,1	67,3
P: <u>P</u>	8,6	15,1	76,3
W: <u>W</u>	5,9	12,1	82
Média	22	17,7	60,3

Média diária % de tempo por BK

Dia	B	H	R	O	K	P	W	Abaixo padrão	Igual padr	Excelente
<u>09-05-2010</u>	47,5	36,8	31,1	6,7	15,1	21,2	8,7	21,7	15,1	63,1
<u>08-05-2010</u>	50	25	12,8	16,2	22,4	10,3	8,7	19,8	18,9	61,3
<u>07-05-2010</u>	59,7	35,8	37	10,8	3,2	3,4	10	27,6	18,9	53,6
<u>06-05-2010</u>	13,4	36	17,6	34,7	8,2	13	7,1	19,5	17,2	63,3
<u>05-05-2010</u>	14,1	33,3	31,3	12,2	33,3	11,3	17,1	21,3	22	53,7
<u>04-05-2010</u>	15,9	44,6	19	4,1	3,6	1,9	2,9	13,8	20,1	66,1
<u>03-05-2010</u>	71	25,7	39,6	39,2	10,9	1,8	4,3	27,4	11,6	61

Média semanal % de tempo por BK

Semana de	B	H	R	O	K	P	W	Abaixo padrão	Igual padr	Excelente
<u>07-05-2010</u>	42,4	38,6	26,4	19,3	16,5	6,2	6	22,3	17,6	60,1
<u>30-04-2010</u>	31	33,2	20,7	19,2	18,1	8	4,1	19,5	15,9	64,7
<u>23-04-2010</u>	20,8	44	23,2	15,5	26,6	6,3	9,9	21,5	16,4	62,1
<u>16-04-2010</u>	16,8	38,5	20,7	16,7	24,4	5,7	22,8	21,4	16,8	61,8
<u>09-04-2010</u>	43,5	37,4	19,8	18,8	22,8	4,7	47	28,8	19,2	52
<u>02-04-2010</u>	60,6	44,5	25,8	13,4	25,3	6,8	49,9	33,3	19,1	47,7
<u>26-03-2010</u>	43,8	32,8	19	17,8	22,9	3,4	51,6	28,2	19,7	52,1
<u>19-03-2010</u>	33,4	25,2	14,5	19,1	19,5	7,7	52,8	25,2	16,5	58,3
<u>12-03-2010</u>	38,1	33,5	4,3	5,4	22,6	5,3	58,8	24,1	15	60,9
<u>05-03-2010</u>	38,2	33,4	17,9	17,4	19,4	9,4	65,4	30	15,6	54,4
<u>26-02-2010</u>	50,9	43,4	21,1	17,2	19,2	15	63,7	34,5	15,7	49,8
<u>19-02-2010</u>	61,2	37,4	22,4	9,2	16,5	3,9	31,1	26	15,8	58,2

Relatório 1 - Média por restaurante - a média da área combinada apresentada no fim do relatório

Relatório 2 - Média diária % de tempo por restaurante - mostra os resultados dos 7 dias anteriores individualmente e combinados para a semana

Relatório 3 - Média semanal % de tempo por restaurante

Mostra os resultados de restaurantes individuais e área/grupo para os 6 meses anteriores por semana; pode ser útil na análise das tendências de desempenho ao longo do tempo. Os resultados do restaurante são apresentados na vertical; os resultados de área/grupo são apresentados na horizontal (igual ao relatório 2)

Acesso ao QES Online™ – Relatórios detalhados do nível de restaurante

Ao clicar num restaurante sublinhado na vista inicial, abre um novo ecrã para o restaurante escolhido

É apresentada uma série de relatórios para esse restaurante. A data é apresentada na caixa pendente e pode ser alterada para qualquer data nos seis meses anteriores

Utilizam-se cores para assinalar as categorias

EXCELENTE - apenas A ou B para todos os períodos de 15 minutos

PADRÃO – no mínimo, um período de 15 minutos com a categoria C; nenhum período de 15 minutos com as categorias D ou F

ABAIXO PADRÃO – no mínimo, um período de 15 minutos com um D ou F

Previsão seleccionada – este campo indica a hora a que o restaurante enviou a previsão de vendas/combinção de produtos do computador principal para o KITCHEN MINDER™. Este procedimento deve ser realizado, no mínimo, 15 minutos antes da abertura do restaurante

Não existe penalização por realizar esta função mais do que uma vez por dia

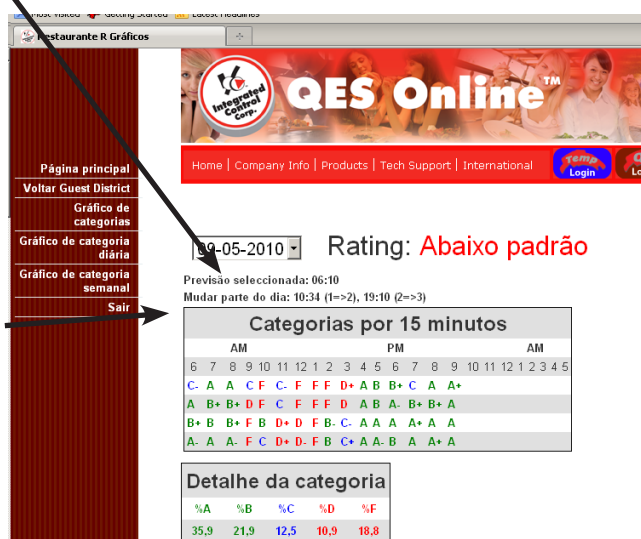
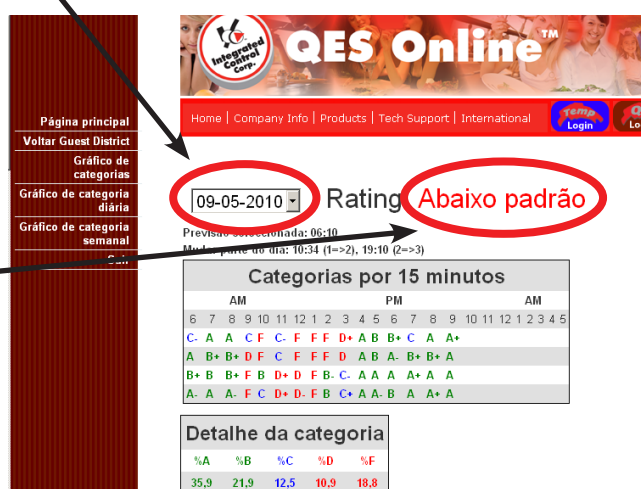
Mudar parte do dia – este campo mostra todas as mudanças da parte do dia realizadas no sistema KITCHEN MINDER™, bem como a respectiva hora a que ocorreram. Nota – Os campos de Previsão seleccionada e Mudar parte do dia deverão ser monitorizados de perto pelo coordenador para garantir a correcta utilização do sistema KITCHEN MINDER™

Ao percorrer o ecrã “Relatório do nível de restaurante por data”, é possível visualizar os seguintes relatórios:

Categorias por 15 minutos

Na vertical, mostra as categorias de 15 minutos por baixo de cada hora para o dia apresentado

É calculada a média dos períodos de categoria de 15 minutos para determinar a categoria geral do restaurante para o dia



Detalhe da categoria

Mostra a percentagem de períodos de 15 minutos durante o dia em que o restaurante se encontrou em cada nível da categoria

Detalhe da categoria				
%A	%B	%C	%D	%F
35,9	21,9	12,5	10,9	18,8

Erros por gerente

Mostra informações detalhadas para o turno de cada gerente na data visualizada, bem como a categoria total para cada turno



Se clicar no nome do gerente (apresentado aqui como "Manager 1" e "Manager 2"), abre um relatório detalhado sobre os turnos do gerente dos últimos 6 meses. Clicar na data sublinhada abre o relatório detalhado do restaurante para a data escolhida.

Esta é uma excelente fonte de informação ao planejar uma sessão de coaching sobre o KITCHEN MINDER™.

Erros por gerente						
HORA DE INÍCIO	HORA DE FIM	Gerente	Tempo de retenção	Cozer demorado	Atrasos Total	Categoria
06:00	16:00	Manager 1	43	20	159	222
16:00	22:00	Manager 2	6	4	18	28



Manager History						
Date	Start Time	End Time	Hold Time	Over Cook	Delay	Total Grade
<u>03/25/2009</u>	6:00am	4:00pm	18	8	45	71 B+
<u>03/20/2009</u>	6:00am	4:00pm	30	18	56	104 B
<u>03/19/2009</u>	6:00am	4:00pm	16	17	65	98 B
<u>03/18/2009</u>	6:00am	4:00pm	23	13	41	77 B+
<u>03/13/2009</u>	6:00am	4:00pm	19	18	36	73 B+
<u>03/12/2009</u>	6:00am	4:00pm	18	27	35	80 B+

Erros por parte do dia

Mostra o número de erros por tipo, bem como a categoria para cada parte do dia. O total para o dia é apresentado no fim do relatório



Note que as partes do dia nesta vista não coincidem com as partes do dia utilizadas no software PC MINDER™.

Erros por parte do dia					
Parte do dia	Tempo de retenção	Cozer demorado	Atraso	Total	Categoria
6:00am - 10:30am	5	11	57	73	C
10:30am - 2:00pm	30	6	81	117	F
2:00pm - 5:00pm	10	3	22	35	C
5:00pm - 8:00pm	4	2	13	19	A-
8:00pm - Close	0	2	4	6	A
Total	49	24	177	250	

Erros por produto

Mostra o número de erros por tipo e combinado para cada produto. Os produtos de pequeno-almoço são apresentados na parte do dia 1; os produtos do menu normal nas partes do dia 2 e 3



Outro indicador da utilização da parte do dia 3 é o relatório Erros por produto – Parte do dia 3. Se não existirem erros listados, provavelmente, a DP 3 não está a ser utilizada.

Erros por produto, Daypart 1					Erros por produto, Daypart 2					Erros por produto, Daypart 3				
Produto	Tempo de retenção	Cozer demorado	Atrasos	Total	Produto	Tempo de retenção	Cozer demorado	Atrasos	Total	Produto	Tempo de retenção	Cozer demorado	Atrasos	Total
Bisc	2	0	3	5	Whoppr	2	0	23	25	Whoppr	0	0	0	0
Sausag	0	4	37	41	OChick	0	0	2	2	OChick	0	0	0	0
Eggs	2	6	3	11	Tender	6	3	2	11	Tender	0	0	0	0
Has3	0	0	0	0	TCRsp	3	0	2	5	TCRsp	0	0	0	0
Flan21	0	0	0	0	Has36	0	0	0	0	Has36	0	0	0	0
Cur25	0	0	0	0	BnFish	3	0	4	7	BnFish	0	0	0	0
Fud23	0	0	0	0	TGill	2	0	1	3	TGill	0	0	0	0
Des27	0	0	0	0	CkFry	3	0	5	8	CkFry	0	0	0	0
Des28	0	0	0	0	CaFD	0	0	0	0	CaFD	0	0	0	0
Eng26	0	0	0	0	CaFD	4	0	1	5	CaFD	0	0	0	0
Eggs30	0	0	0	0	BKShot	3	0	0	3	BKShot	0	0	0	0
Pd31	1	1	8	10	Burger	1	2	54	57	Burger	0	2	0	2
CaDB	0	0	0	0	Spicy	10	2	12	24	Spicy	0	0	0	0

Total erros diários

Mostra informações detalhadas para o restaurante escolhido por data, para um período até 6 meses anteriores. Este relatório é bastante útil na análise das tendências de desempenho ao longo do tempo

Total erros diários							
Dia	Tempo de retenção	Cozer demasiado	Atrasos	Total	Abaixo padrão	Igual padr	Excelênci
02-05-2010	49	24	177	250	29,7	12,5	57,8
08-05-2010	7	12	168	187	9,4	9,4	81,3
07-05-2010	36	10	242	288	29,7	23,4	46,9
06-05-2010	22	14	118	154	13,5	15,4	71,2
05-05-2010	13	19	349	381	26,4	13,9	59,7
04-05-2010	28	18	189	235	14,5	22,4	63,2
03-05-2010	48	21	192	261	29,7	14,1	56,3
02-05-2010	25	34	184	243	26,6	25	48,4
01-05-2010	33	31	263	327	31,3	26,1	40,6
30-04-2010	27	12	305	344	32,8	32,8	34,4
29-04-2010	17	24	126	167	17,3	15,4	67,3

Coaching eficaz

Porquê as sessões de coaching?

- Quando realizadas correctamente, as sessões de coaching podem suscitar mudanças positivas no desempenho do restaurante e fomentar a confiança do gerente, dado o aumento dos conhecimentos e da capacidade para operar de acordo com as normas de cozinhado, retenção e eliminação de produtos da BURGER KING®.

Qual é a responsabilidade do GMU?

- Para conseguir uma mudança duradoura e a melhoria continuada das operações do KITCHEN MINDER™, o GMU deve não só ser um especialista do KITCHEN MINDER™ e do QES™, como também:
 - saber formar gerentes eficazmente
 - utilizar os 4 passos de coaching eficaz (apresentados em baixo) para planear e realizar uma sessão de coaching sobre o KITCHEN MINDER™ eficaz

Qual é a frequência das sessões de coaching?

- Recomenda-se que as sessões de coaching sejam realizadas 45 dias após a formação de nível intermédio e, posteriormente, a cada três meses para monitorizar o desempenho

4 passos do coaching eficaz

- 1) **Analisar...** Dados através do QES™ e do QES Online™
- 2) **Analisar...** Oportunidades através de observações no restaurante
- 3) **Avaliar e atribuir prioridades...** aos principais resultados dos passos 1 e 2
- 4) **Orientar...** para uma maior satisfação do Cliente

Coaching eficaz – 4 passos

2 semanas antes

- Marque a data e a hora com o gerente do restaurante
- Agende 2½ horas para a visita ao restaurante

1 - 2 dias antes – cerca de 1 hora no escritório do GMU

- Analise os dados do restaurante do QES Online™ (*Analisar dados, QES™ – passo de coaching 1*)
- Utilize a Ficha de recolha de dados (Apêndice) para organizar os dados

Dia da visita - 2½ horas

- Reveja a previsão de vendas da Estação de Comando e o conhecimento do Gerente quanto às vendas previstas
- Efectue a Verificação de 5 minutos do KITCHEN MINDER™
- Utilize a ferramenta de formação sobre o KITCHEN MINDER™ do GMU – Responsabilidades do gerente do restaurante (*Analisar dados, observações no restaurante – passo de coaching 2*)
 - PC MINDER™ – 15 minutos
 - KITCHEN MINDER™ – 60 minutos
 - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 minutos
- Sistema KITCHEN MINDER™ – Plano de coaching para GMU – 15 minutos (Avaliar e atribuir prioridades – passo de coaching 3)
- Sessão de coaching com o gerente do restaurante - 30 minutos (Orientar para uma maior satisfação do Cliente – passo 4)

Planear... a melhoria das operações do KITCHEN MINDER™

As secções que se seguem descrevem os passos para analisar o desempenho individual e do restaurante utilizando os dados disponíveis no QES Online™ e as observações do restaurante através da *ferramenta de formação sobre o KITCHEN MINDER™ do GMU*. Utilizando a ficha de recolha de dados, atribua prioridades às oportunidades de formação utilizando o *Plano de coaching sobre o KITCHEN MINDER™ para GMU*.

PASSO 1: Analisar os dados do QES Online™



Utilize a ficha no Apêndice para registar as informações recolhidas a partir destes relatórios.



Os restaurantes são categorizados de acordo com as suas pontuações “Abaixo padrão”, com a pontuação mais baixa no topo.

A)

Para iniciar a análise, observe os três relatórios na página principal do relatório do QES Online™. Compare o desempenho dos restaurantes entre si e face à média. Clique na caixa pendente no topo da página para alterar a duração do relatório de 1 a 31 dias, bem como períodos de relatórios semanais, mensais e anuais.

Lembre-se de que a informação pode ser exportada para o Excel.

B) Para aceder à informação de um restaurante, clique no número correspondente (sublinhado).

Nota: neste relatório, os números do restaurante foram alterados para letras para garantir a confidencialidade da identidade do restaurante.

Ver em Excel		7 dia	Média por BK			
			18-06-2009 - 24-06-2009			
			% de tempo			
ID: BK		Abaixo padrão	Igual padr	Excelência		
H: <u>H</u>	48,1	37	14,8			
B: <u>B</u>	45,6	12,4	42			
W: <u>W</u>	45,3	19,5	35,2			
O: <u>O</u>	40,1	21	39			
P: <u>P</u>	20,3	8,5	71,2			
R: <u>R</u>	5,5	7,4	87,1			
K: <u>K</u>	3,4	3,4	93,1			
Média	27,6	12,6	59,8			

23-06-2009 Rating: **Abaixo padrão**

Previsão seleccionada: 06:03
Mudar parte do dia: 10:18 (1=>2)

Categorias por 15 minutos														
AM					PM					AM				
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
A	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B
A	A	B	C	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B
A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	D

Detalhe da categoria				
%A	%B	%C	%D	%F
80,6	16,7	1,4	1,4	0

Erros por gerente						
HORA DE INÍCIO	HORA DE FIM	Gerente	Tempo de retenção	Cozer demasiado	Atrasos	Total
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30

Erros por parte do dia					
Parte do dia	Tempo de retenção	Cozer demasiado	Atrasos	Total	Categoria
6:00am - 10:30am	2	7	10	19	A
10:30am - 2:00pm	5	2	1	8	A
2:00pm - 5:00pm	4	4	2	10	A
5:00pm - 8:00pm	2	1	3	6	A
8:00pm - Close	6	12	3	21	A-
Total	19	26	19	64	

C) Inicie a análise tomando notas na ficha.

Neste exemplo, note que o restaurante foi categorizado como “Abaixo padrão” porque teve um “D” durante um período de 15 minutos.

Em seguida, note que o restaurante não enviou a previsão até às 06:03. O envio da previsão para o sistema KITCHEN MINDER™ depois da abertura do restaurante ou após a transição programada resulta numa categoria “F” até ao envio da previsão.

Note também que este restaurante não utilizou a parte do dia 3. Se a parte do dia 3 tivesse sido utilizada, à direita da informação actual, poderia ver a hora da mudança e a hora a que o restaurante mudou.

Tome notas do Detalhe da categoria.

No relatório “Erros por Gerente”, tome nota dos tipos de erros e quando ocorreram. Zero erros não é o objectivo. A menos que seja proibido por regulamentos locais, devem ser listados os nomes próprios dos gerentes para diagnosticar correctamente o desempenho individual.

O relatório “Erros por parte do dia” mostra os erros cometidos em cada parte do dia. Pode ajudar a identificar uma oportunidade relativa a uma parte do dia específica ou em todas as partes do dia. Também pode ser utilizado conjuntamente com o relatório “Erros por produto” para obter mais informações.

Erros por produto, Daypart 1				
Produto	Tempo de retenção	Cozer demasiado	Atrasos	Total
Bisc	1	1	1	3
Saus	1	2	0	3
Bk Egg	0	2	0	2
CHSTOT	0	2	9	11
Burger	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
FTst	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Total	2	7	10	19

Erros por produto, Daypart 2				
Produto	Tempo de retenção	Cozer demasiado	Atrasos	Total
Burger	1	4	0	5
Or Chk	0	1	0	1
Tender	2	1	1	4
Whpr	0	4	0	4
Tcrisp	2	2	0	4
Fish	3	1	0	4
Cgrill	0	1	0	1
CHSTOT	2	2	0	4
SPCHKN	0	1	0	1
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	4	1	4	9
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	3	1	4	8
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Total	17	19	9	45

Erros por produto, Daypart 3				
Produto	Tempo de retenção	Cozer demasiado	Atrasos	Total
Burger	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
CHSTOT	0	0	0	0
SPCHKN	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Depois de concluir a análise dos dados nesta folha, seleccione dias adicionais e realize a mesma análise, concentrando-se nas tendências ou melhorias ao longo do tempo. Utilize a ficha para se manter organizado. Coloque a ficha, as fichas de dados do QES™, a ferramenta de formação do GMU em branco e o Plano de coaching para GMU numa pasta. Está agora preparado para visitar o restaurante nos próximos dias.

PASSO 2: Analisar as oportunidades através de observações no restaurante

Inicie a visita ao restaurante com a revisão da previsão de vendas da Estação de Comando e a avaliação dos conhecimentos do Gerente quanto à mesma. Efectue a Verificação de 5 minutos do KITCHEN MINDER™ Registe as observações na ficha, junto à análise do QES™ Online.



KITCHEN MINDER™

Verificação de 5 minutos



Verifique o seguinte no KITCHEN MINDER™

Prima a tecla “Product Status”:

A. A hora está certa?
 Se não estiver, prima a tecla “Menu”, percorra utilizando os botões de seta até realçar “Definir hora”. Prima a tecla “Select”. Utilize os botões de seta para alterar os valores e “Select” para avançar para a definição seguinte. Prima a tecla de função sob “Definir hora” quando terminar.

B. A previsão de vendas está correcta?
 Compare a previsão de ½ hora actuals apresentadas vs. as vendas na Estação de Comando. Verifique a previsão utilizando premindo a tecla “Menu” - confirme a data no ecrã.

C. O aumento/redução do nível de vendas está correcto?
 O gerente deve explicar qualquer valor diferente de 000. Para corrigir, prima a tecla “Sales Level”, utilize os botões de seta para aumentar/reduzir em incrementos de 5% e a tecla “Select” para confirmar as alterações.

D. A definição da parte do dia está correcta?
 Utilize a tecla “Daypart” para alteração esta definição



>>>> Menu >>>>

Selecioneir premindo
 (Menu) (Left Arrow)
 Programar combinação de produtos
 programares a 1900
 Localização do produto
 Definido aqui.

Prévisão actual: Sun 1104

>Product Status: COOK >02:21 PM

> Cook

08 Whop

A

B

C

D

✓ L 2 1/2 hr\$ 88 +000 DP2 Bud Off

[illegible][illegible]

Em seguida, aplique a ferramenta de formação sobre o KITCHEN MINDER™ do GMU com o gerente do restaurante. Desenvolva observações em conjunto e utilize esta oportunidade para verificar os conhecimentos do gerente. É necessário pouco mais de uma hora e meia para concluir a revisão do programa PC MINDER™, do sistema KITCHEN MINDER™ e do QUALITY EVALUATION SYSTEM™.

Em seguida, transfira os “Nãos” (Oportunidades) da ferramenta de formação para a coluna do lado direito da ficha de recolha de dados.

[illegible]

Peça ao gerente do restaurante para abrir o QES™ e imprimir as folhas para o mesmo dia já analisadas para que possa ver os dados. Em seguida, certifique-se de que o Gerente sabe analisar os dados do restaurante.

PASSO 3: Avaliar e atribuir prioridades

Utilize os dados recolhidos a partir do QES Online™, os itens marcados como “Não” na ferramenta de formação do GMU, as suas observações (todas anotadas na ficha) e liste as oportunidades nas secções 1 e 2 no Plano de coaching para GMU. Identifique os pontos que, se corrigidos, teriam o maior impacto positivo na qualidade dos produtos e na satisfação geral do Cliente.

Sistema KITCHEN MINDER™ - Plano de coaching para o GMU	
Formador (GMU) _____	Data da sessão de coaching _____
Tópico de coaching _____	Hora _____
Formando _____	Local _____
Sessão de coaching	
1 <u>Objectivo - A oportunidade</u> (fornecer informação de apoio/relatórios; anexar cópias) Liste não mais de 3 oportunidades prioritárias a partir da ficha de recolha de dados. Anexe documentação, conforme adequado.	2 <u>Os resultados previstos</u> (pedido de ajuda para a correcção da oportunidade) Indique o resultado esperado de cada oportunidade depois de corrigida.
3 <u>A causa</u> Determine a causa dos problemas identificados.	4 <u>Soluções possíveis</u> Liste aqui todas as soluções possíveis.
5 <u>Acções a tomar por:</u> Liste as acções acordadas entre o GMU e o DGR.	6 <u>Data(s) acordada(s) para o seguimento</u> Liste as datas de seguimento para cada acção.
<u>Notas para discussão</u>	<u>Notas de seguimento</u>
<u>Resultado</u>	

PASSO 4: Coaching para a melhoria das operações do KITCHEN MINDER™

As seções 3 a 6 são concluídas como parte da sessão de coaching. Depois de listar as oportunidades, avance passo a passo com as perguntas ao gerente do restaurante e obtenha o seu compromisso para corrigir a oportunidade.

Comprometa-se em fornecer apoio com base nas actividades envolvidas. O gerente do restaurante poderá optar por uma nova formação do Gerente de Turno utilizando o Guia de formação intermédio do KITCHEN MINDER™. A função de apoio pode consistir em visitas ao restaurante e seguimento dos progressos.

Utilize estas caixas para registrar as notas da sessão e fazer o seguimento. Centralize tudo num único local para facilitar a organização.

Depois do gerente do restaurante ter corrigido as oportunidades, reconheça os êxitos e reveja o plano original para aferir se existem outras oportunidades. Se existirem, crie um novo plano de coaching ou recomece todo o processo do início.

Apêndice

Ferramenta de formação do GMU

Ficha de recolha de dados do KITCHEN MINDER™

Plano de coaching do GMU