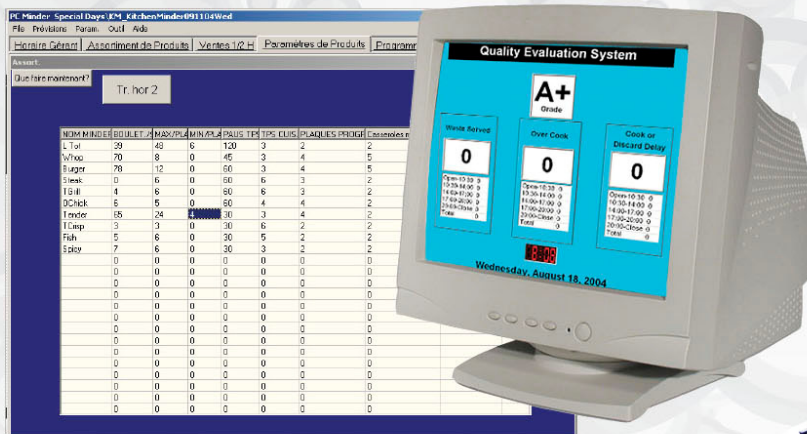


Kitchen Minder^{MC}

Guide de formation



Niveau intermédiaire – pour les Gérants adjoints et les Gérants principaux



Nom : _____

Restaurant : _____



REMARQUE : Ce matériel de formation est destiné à l'usage exclusif des employés de Burger King Corporation (« BKC »), de ses filiales et des autres personnes et entités spécialement autorisées par écrit par BKC. Il est interdit de copier, de réviser ou de distribuer ce matériel, en tout ou en partie, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite expresse d'un dirigeant de BKC.

MC et © Burger King Corporation, 2010. Tous droits réservés.

Introduction

Bienvenue à la formation **de niveau intermédiaire sur KITCHEN MINDER^{MC}**.

KITCHEN MINDER^{MC} est un outil pratique sur la cuisson par lots destiné à vous aider à utiliser les produits de façon optimale afin de répondre aux exigences de ventes prévues.

Le système KITCHEN MINDER^{MC} permet à votre équipe de fournir de façon constante une nourriture de grande qualité et de procurer à la clientèle un repas mémorable. Utilisé de façon adéquate, il vous permet de réduire les pertes, d'optimiser efficacité et rendement des produits et de mieux gérer la rentabilité générale du restaurant.

Ce programme met l'accent sur votre responsabilité en tant qu'assistant-gérant principal ou gérant de restaurant et explique le fonctionnement du logiciel intégré au système KITCHEN MINDER^{MC} –

- 1) PC MINDER^{MC}
- 2) SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC} (SEQ^{MC})

À la fin de ce programme, vous serez en mesure d'effectuer les tâches suivantes :

1. Surveiller et ajuster les paramètres du système KITCHEN MINDER^{MC} afin de maximiser la précision et l'efficacité.
2. Utiliser les données du système SEQ^{MC} afin d'améliorer la qualité de la nourriture.
3. Exécuter des dépannages avancés.

Pour une formation réussie, en plus de ce guide autodirigé, vous aurez également besoin des éléments suivants :

- **Le guide de mise en valeur des équipements KITCHEN MINDER^{MC}**
- Un système KITCHEN MINDER^{MC} parfaitement fonctionnel

Tout au long de ce programme, vous devrez effectuer des exercices et des activités pratiques afin de vérifier votre bonne compréhension du système ainsi que vos compétences. Vous pourrez vérifier la précision de vos réponses grâce au corrigé de la page 32. Pour de meilleurs résultats, suivez les instructions détaillées d'utilisation du système KITCHEN MINDER^{MC} fournies dans ce guide.

Votre superviseur ou votre formateur en restaurant sera également disponible pour vous aider en cas de besoin.

Cuisson par lot

Qu'est-ce que la cuisson par lot?

Il s'agit de la cuisson d'un groupe ou d'un lot de produits visant à maximiser l'efficacité de la cuisson, réduire les pertes et améliorer la qualité des produits ainsi que la rapidité du service. La cuisson par lot permet de s'assurer que la nourriture sera prête à l'arrivée des clients puisque la quantité nécessaire sera cuite *avant* qu'ils arrivent.

Quelle relation y a-t-il entre la cuisson par lot et le système KITCHEN MINDER^{MC}?

Le système KITCHEN MINDER^{MC} calcule les besoins en fonction d'une prévision d'assortiment de produits et de ventes qui a été sélectionnée et de la quantité de produits déjà présents dans l'UCP, puis affiche les lots de chaque produit qui devront être cuits en même temps. C'est la raison pour laquelle les membres de l'équipe doivent recevoir une formation sur la bonne utilisation des barres de la minuterie de l'UCP et le respect des instructions du système KITCHEN MINDER^{MC}.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

✓ **12 Burger**
 > Cuiss **12 Burger**
 Cuiss **01 TGrill**
 Cuiss **08 Whop**

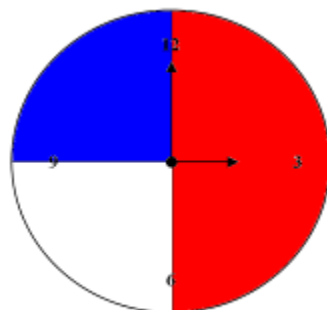
✓ H 2 Niveau 85 + 000TH 2 Bud dé s



Avec le système KITCHEN MINDER^{MC}, les **produits nécessaires pour la prochaine demi-heure, quelle qu'elle soit, seront toujours appelés 15 minutes avant le début de cette période**. L'affichage change toujours à la 15^e et à la 45^e minute de l'heure précédant la demi-heure à venir.

Exemple :

À 14 h 45, le système KITCHEN MINDER^{MC} calcule les besoins en produits pour la période de 15 h 00 à 15 h 30.



Quel est mon rôle?

Vous devez vous tenir informé des ventes actuelles et savoir comment elles vont évoluer tout au long de la journée (selon les prévisions, au-delà ou en-deçà des prévisions) afin de pouvoir être proactif. L'engagement personnel et le suivi sont décisifs 15 minutes avant le début et la fin de chaque heure, car les prévisions de ventes aux demi-heures évoluent.

- Assurez-vous que les membres de l'équipe cuisent la bonne quantité de nourriture guidés par les voyants de la barre de minuterie de l'UCP et le système KITCHEN MINDER^{MC}.
- Faites confiance au système; ses calculs précèdent vos prévisions.

Réviser vos prévisions de ventes à la demi-heure et soyez prêt à encadrer l'équipe de façon adéquate lorsque des baisses ou des augmentations des ventes sont prévues au cours de la journée.

PC Minder KitchenMinder071125Sun

File Prévisions Param. Util Aide

Horaire Assor. et vtes nv produit Ventes 1/2 H Assortiment Prog. réchaud Transf. données

Ventes 1/2 h

Que faire maintenant?

Vtes tr. hor. 1 \$277.00 Vtes tr. hor. 2/3 \$1723.00 Ventes tr. hr \$2000.00

TH	INTERVALLES 1/2 H	VTES	TH	INTERVALLES 1/2 H	VTES
	05:00 AM to 05:30 AM	0		05:00 PM to 05:30 PM	110
	05:30 AM to 06:00 AM	0		05:30 PM to 06:00 PM	118
	06:00 AM to 06:30 AM	0		06:00 PM to 06:30 PM	95
	06:30 AM to 07:00 AM	0		06:30 PM to 07:00 PM	47
	07:00 AM to 07:30 AM	8		07:00 PM to 07:30 PM	6
	07:30 AM to 08:00 AM	8		07:30 PM to 08:00 PM	55
	08:00 AM to 08:30 AM	24		08:00 PM to 08:30 PM	28
	08:30 AM to 09:00 AM	30		08:30 PM to 09:00 PM	49
	09:00 AM to 09:30 AM	43		09:00 PM to 09:30 PM	29
	09:30 AM to 10:00 AM	112		09:30 PM to 10:00 PM	27
	10:00 AM to 10:30 AM	52		10:00 PM to 10:30 PM	19
DP	10:30 AM to 11:00 AM	18		10:30 PM to 11:00 PM	0
	11:00 AM to 11:30 AM	57		11:00 PM to 11:30 PM	0
	11:30 AM to 12:00 PM	71		11:30 PM to 12:00 AM	0
	12:00 PM to 12:30 PM	139		12:00 AM to 12:30 AM	0
	12:30 PM to 01:00 PM	103		12:30 AM to 01:00 AM	0
	01:00 PM to 01:30 PM	140		01:00 AM to 01:30 AM	0
	01:30 PM to 02:00 PM	201		01:30 AM to 02:00 AM	0
	02:00 PM to 02:30 PM	82		02:00 AM to 02:30 AM	0
	02:30 PM to 03:00 PM	76		02:30 AM to 03:00 AM	0
	03:00 PM to 03:30 PM	56		03:00 AM to 03:30 AM	0
	03:30 PM to 04:00 PM	53		03:30 AM to 04:00 AM	0
	04:00 PM to 04:30 PM	45		04:00 AM to 04:30 AM	0
	04:30 PM to 05:00 PM	99		04:30 AM to 05:00 AM	0

Caractères

Notez une baisse importante des ventes à 14 h. Le système KITCHEN MINDER^{MC} commencera à appeler moins de produits à 13 h 45.

Si plusieurs bacs d'un produit se trouvent dans l'UCP et que le système KITCHEN MINDER^{MC} demande que plus de produits soient préparés *juste avant* 13 h 45, demandez à votre équipe d'attendre jusqu'à 13 h 45 avant d'exécuter ces instructions. Il se peut que le produit soit retiré automatiquement de l'écran KITCHEN MINDER^{MC} lorsque le système commence à calculer les besoins pour la demi-heure la moins occupée.



À VOUS DE JOUER – N° 1 À 3

Répondez à chaque question, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

1. Il est 14 h 20. Pour quelle période le système KITCHEN MINDER^{MC} va-t-il calculer maintenant les besoins en produits?

2. Il est 10 h. En plus des données de cuisson du système KITCHEN MINDER^{MC}, de quels autres facteurs devez-vous tenir compte?

3. Il est 17 h 15. Le système KITCHEN MINDER^{MC} demande à votre équipe de cuire plus de produits. Il n'y a aucun client dans le restaurant et les membres de votre équipe hésitent à suivre les indications du système. Que devriez-vous faire?

Vérification des prévisions quotidiennes

Pourquoi dois-je vérifier les prévisions quotidiennes?

Bien qu'il soit important d'avoir suffisamment de nourriture à offrir aux clients, il est tout aussi important de disposer du BON type de nourriture disponible – autrement dit, du bon ASSORTIMENT DE PRODUITS.

Votre gérant d'ouverture doit sélectionner les prévisions de ventes correspondant au même jour de la semaine précédente; cependant, il arrive parfois que la règle du même jour ne puisse pas s'appliquer (congés scolaires, présentations de nouveaux produits, rabais ou promotions ponctuelles). Dans de tels cas, il faut procéder à des ajustements au niveau des assortiments de produits.

Quel est mon rôle?

Il est de votre responsabilité de vous assurer que le système KITCHEN MINDER^{MC} dispose des données sur les assortiments de produits les plus précises possible.

- Vous devrez alors décider s'il est pertinent de choisir un autre jour dans la semaine précédente.
- Avant de prendre cette décision, faites un suivi des responsabilités du gérant d'ouverture lorsque vous arrivez au restaurant :
 - Vérifiez si le gérant d'ouverture a sélectionné le même jour de la semaine précédente.
 - Assurez-vous que le gérant d'ouverture a affiché les ventes au poste de contrôle et qu'il connaît les ventes de la prochaine demi-heure.
 - Vérifiez les ventes réelles toutes les demi-heures et enregistrez ces données à côté des prévisions de ventes au poste de contrôle.

Comment puis-je voir les prévisions sélectionnées?

Pour voir les prévisions utilisées par le système KITCHEN MINDER^{MC} :

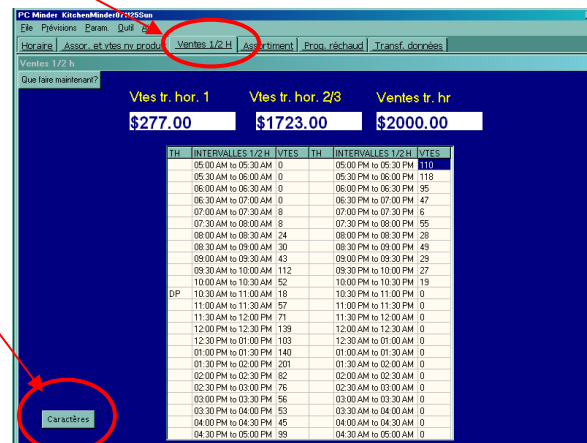
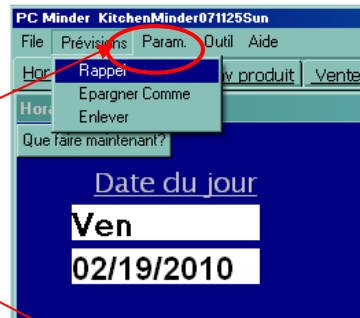
1. Sélectionner la touche « Menu ».
2. La date de prévision utilisée apparaît.
3. Appuyer sur la touche « État du produit » pour quitter l'écran.



Comment puis-je voir les prévisions de ventes pour la demi-heure?

Pour voir les prévisions de ventes de la demi-heure dans PC MINDER^{MC} :

1. Ouvrir PC MINDER^{MC}.
2. Remarque :
Les dernières prévisions chargées apparaissent.
3. Cliquer sur l'onglet « Ventes 1/2 h ».
4. Les niveaux de ventes de la demi-heure apparaissent.
5. Facultatif : Cliquez sur le bouton « Imprimer » pour une impression du poste de contrôle.
6. Les ventes quotidiennes devraient être modifiées dans le système KITCHEN MINDER^{MC} avec la fonction « Niveau de ventes ».



Comment puis-je savoir si un ajustement d'assortiment de produits est nécessaire?

Il vous faut tenir compte des points suivants :

- Des événements vont-ils survenir au cours de la journée alors qu'il n'y a rien eu de spécial durant la journée choisie pour les prévisions?
- Des événements ont-ils eu lieu durant la journée choisie pour les prévisions alors qu'il n'y aura rien de spécial aujourd'hui?
- Si tel est le cas, cela aura-t-il une incidence importante sur le type de produits qui seront vendus aujourd'hui par rapport à ceux vendus la semaine précédente?

Si oui, peut-on se servir d'un autre jour comme référence pour ce qui est prévu pour aujourd'hui?

Comment puis-je effectuer des ajustements nécessaires d'assortiment de produits?

Le moyen à privilégier, car plus précis, consiste à se baser sur une date précédente qui représente le mieux la situation prévue pour la journée en cours. Après avoir envoyé ces prévisions au système KITCHEN MINDER^{MC}, vous pouvez procéder aux ajustements de la portion de ventes concernée en utilisant la touche « Niveau de ventes ».

Cependant, si un événement survient et qu'aucune autre date prévisionnelle disponible ne peut s'appliquer, il se peut que vous deviez ajuster un nombre spécifique d'assortiments de produits directement dans le logiciel PC MINDER^{MC}. Les instructions relatives à cette tâche peuvent être consultées dans le guide de mise en valeur des équipements KITCHEN MINDER^{MC}, sous le chapitre « Remplacement ».

Ajustement du niveau de ventes

Devrais-je également ajuster le niveau de ventes?

Cela dépend de la situation. Il existe deux raisons d'ajuster les prévisions de ventes utilisées :

1. Après avoir ajusté l'assortiment de produits, vous vous rendez compte que vous devez également modifier le niveau de ventes afin de refléter les ventes prévues de la journée.



À la fin de la période de repas, vous comparez les ventes réelles aux ventes prévisionnelles dans le système KITCHEN MINDER^{MC}. S'il y a une différence de **5 % ou plus**, le niveau de ventes devrait être ajusté afin d'améliorer la précision du système KITCHEN

MINDER^{MC} pour le reste de la journée.

Il existe **deux points très importants** dont il faut tenir compte **avant d'ajuster le niveau de ventes** :

1. **L'ajustement du niveau de ventes dans le système KITCHEN MINDER^{MC} est à privilégier** car cela permet d'ajuster également l'assortiment de produits selon le pourcentage souhaité.
2. Des ajustements de niveau de ventes ne devraient **jamais être apportés en réaction** à une **modification soudaine ou temporaire des ventes** (p. ex., bus, visite scolaire). Les ajustements de niveau de ventes devraient toujours être apportés en réponse à un changement des tendances de ventes appuyé par les données de ventes réelles.

Comment puis-je ajuster les prévisions de ventes dans le système KITCHEN MINDER^{MC}?

1. À l'écran « État du produit », appuyez sur la touche « Niveau de ventes ».
2. Utilisez les touches fléchées pour modifier les ventes par tranche de 5 %. Notez que le montant de ventes de la demi-heure changera également.
3. Appuyez sur la touche « Sélectionner » pour verrouiller vos modifications.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

✓ **12 Burger**
 > Cuiss **12 Burger**
 Cuiss **01 TGrill**
 Cuiss **08 Whop**

✓ N 2 Niveau 85 **+ 000** TH 2 Bud dé s

À VOUS DE JOUER – N° 4 ET 5



Répondez à chaque question, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

4. Le niveau de ventes prévues devrait-il être modifié dans le système KITCHEN MINDER^{MC} à l'arrivée d'un bus? Pourquoi?

5. Si l'on a noté une augmentation des ventes de 10 % durant les deux dernières heures, doit-on ajuster le niveau de ventes dans le système KITCHEN MINDER^{MC}? Pourquoi?

Prévisions « Jour spécial »

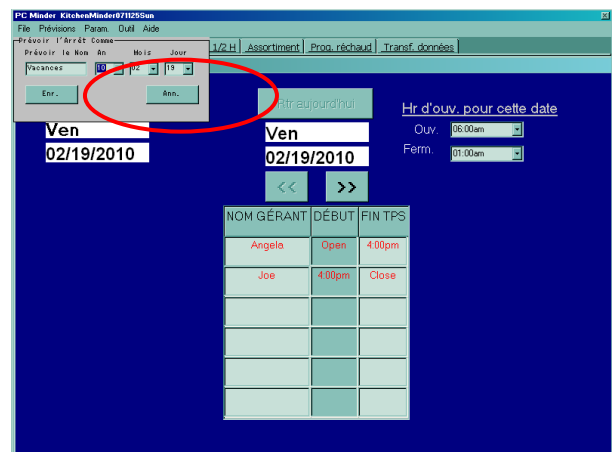
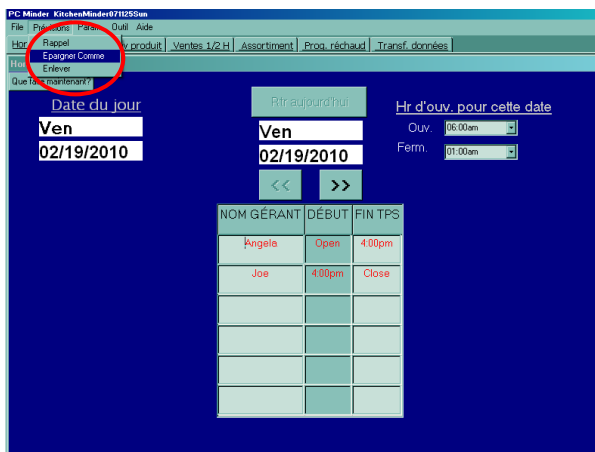
Un « jour spécial », qu'est-ce que c'est?

Ce sont des jours caractérisés par des changements inhabituels au niveau des ventes, des assortiments de produits ou au niveau des deux. Ces changements peuvent survenir à la suite d'événements tels que la période des Fêtes, un salon de l'auto, un match de football, etc.

- Les données sur les jours spéciaux devraient être conservées durant une durée limitée, car elles font partie de la liste des 31 jours disponibles.
- Les prévisions de jour spécial peuvent être enregistrées et rappelées mais vous **ne devriez pas les conserver plus de 90 jours**, car les produits au menu et l'assortiment de produits changent fréquemment.

Comment puis-je enregistrer des prévisions « Jour spécial »?

Pour enregistrer les données d'un jour spécial pour référence ultérieure, vous devez en premier lieu sélectionner et charger ces prévisions dans le logiciel PC MINDER^{MC}.

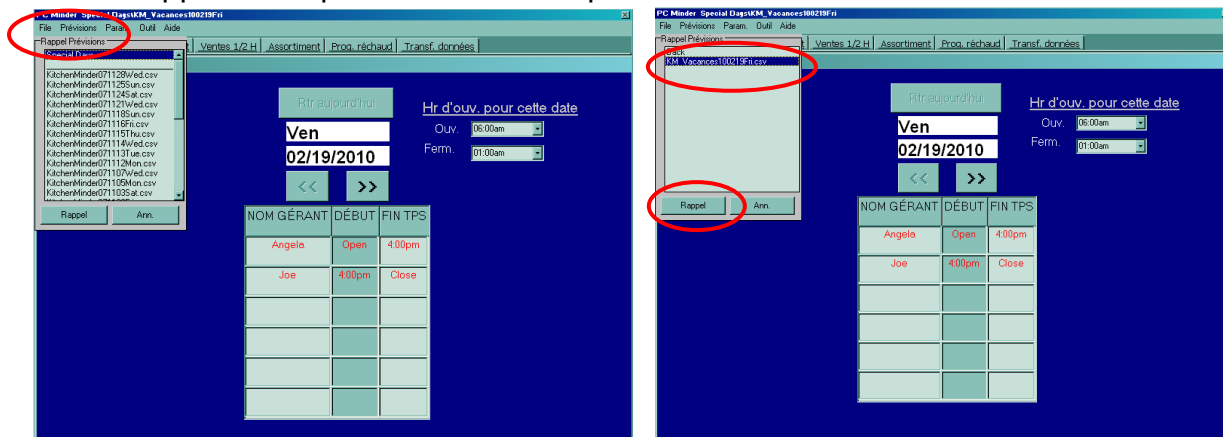


1. Assurez-vous que les prévisions que vous souhaitez enregistrer sont chargées dans PC MINDER^{MC}. Sélectionnez « Prévisions » dans la barre de menu, puis sélectionnez « Enregistrer sous ».

2. Entrez le nom et la date choisis pour le fichier à enregistrer, puis cliquez sur le bouton « Enregistrer ». Sélectionnez « Oui » si vous êtes prêt à enregistrer les prévisions « Jour spécial ».

Comment puis-je rappeler des prévisions « Jour spécial » ?

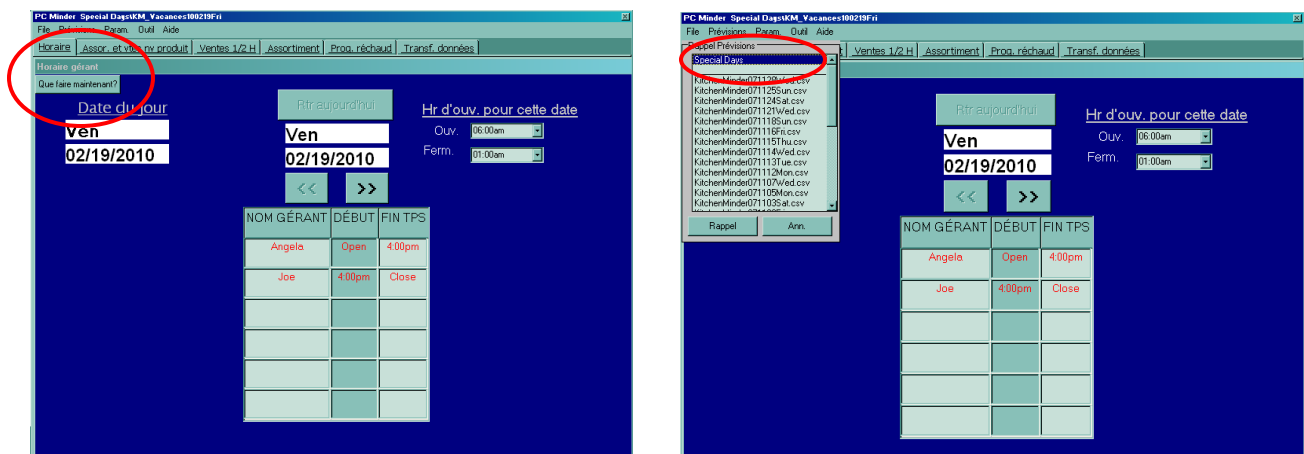
Pour rappeler des prévisions « Jour spécial » :



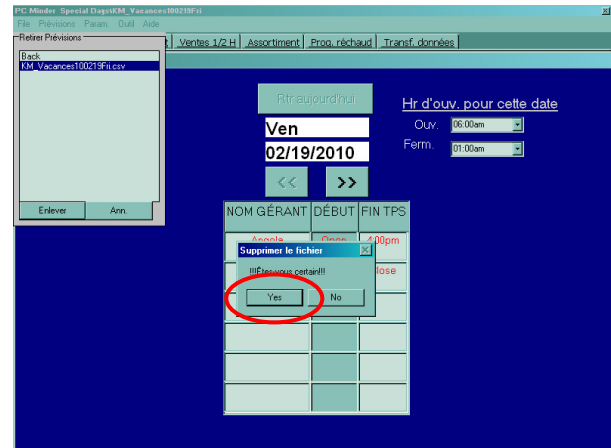
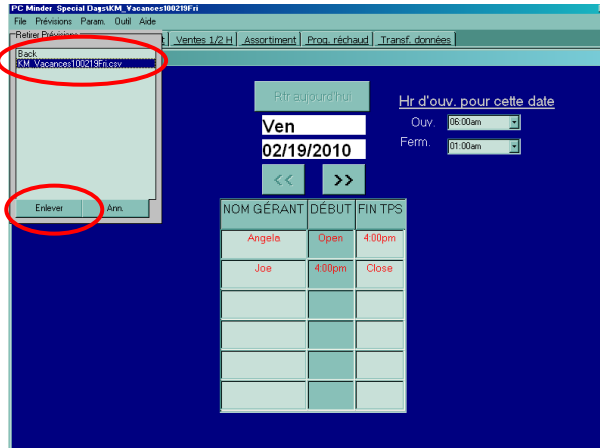
1. Sélectionnez « Prévisions » dans la barre de menu, « Jours spéciaux », cliquez sur « Rappel », puis sélectionnez le jour spécial et cliquez sur « Rappel ».
2. Si le système vous demande de saisir un mot de passe, entrez « admin ». Sélectionnez les prévisions « Jour spécial » souhaitées, puis cliquez sur « Rappel ».

Comment puis-je supprimer des prévisions « Jour spécial » ?

Pour supprimer des prévisions « Jour spécial » :



1. Sélectionnez « Prévisions », puis cliquez sur « Supprimer ».
2. Cliquez deux fois sur « Jours spéciaux ».



3. Mettez en surbrillance les prévisions que vous souhaitez supprimer et cliquez sur « Supprimer ».

4. Sélectionnez « Oui » pour supprimer les prévisions.



À VOUS DE JOUER – N° 6

Effectuez l'activité pratique suivante dans le système KITCHEN MINDER^{MC}.

Dans votre système KITCHEN MINDER^{MC} :

- Créez des prévisions « Jour spécial » et enregistrez-les sous [votre nom]. Quittez l'écran.
- Rappelez les prévisions [votre nom].
- Supprimez les prévisions [votre nom].

Utilisation du guide de mise en valeur des équipements

Qu'est-ce que le guide de mise en valeur des équipements du système KITCHEN MINDER^{MC}?

Le guide de mise en valeur des équipements est un guide de référence détaillé d'utilisation du système KITCHEN MINDER^{MC}. Il vous aide à déterminer si votre système KITCHEN MINDER^{MC} fonctionne correctement et vous guide lors d'opérations de dépannage ou d'ajustement, s'il y a lieu.

Le guide est divisé en trois chapitres :

1. VÉRIFICATION
2. MODIFICATIONS À L'AIDE DE PC MINDER^{MC}
3. RÉPARATION

Quel est mon rôle?

Vous devez vous assurer que le système KITCHEN MINDER^{MC} est parfaitement opérationnel. Vous devez vérifier que tous les gérants sont entrés dans le système et apporter des modifications en cas de départ ou d'arrivée de gérants.

À l'aide du guide de mise en valeur des équipements (au besoin), vous pouvez exécuter les tâches suivantes :

- Régler les heures d'ouverture de votre restaurant
- Ajouter de nouveaux produits et modifier le nom du produit affiché dans le système KITCHEN MINDER^{MC}
- Ajuster les données d'assortiment de chaque produit
- Ajuster les ventes pour la journée ou la demi-heure
- Modifier le nombre maximum ou minimum de produits par bac, la durée de conservation et le temps de cuisson
- Modifier l'emplacement des produits dans les UCP



Il est essentiel au bon fonctionnement du système KITCHEN MINDER^{MC} que les données relatives aux heures d'ouverture soient précises.

Pour les restaurants ouverts 24 heures sur 24 :

- Dans le cas des restaurants qui servent des produits de déjeuner, l'heure d'ouverture/de fermeture devrait correspondre au moment où ces produits commencent à être servis.
- Dans le cas des restaurants qui ne servent pas de produits de déjeuner, l'heure d'ouverture/de fermeture devrait être réglée sur 5 h.

À VOUS DE JOUER – N° 7



Effectuez l'activité pratique suivante dans le système KITCHEN MINDER^{MC} à l'aide de votre guide de mise en valeur des équipements.

Suivez les étapes dans votre guide de mise en valeur des équipements pour vous entraîner à exécuter les tâches suivantes :

- a) Régler les heures d'ouverture de votre restaurant
- b) Modifier le nom d'un produit
- c) Ajuster les ventes pour la journée ou la demi-heure
- d) Modifier le nombre maximum ou minimum de produits par bac
- e) Ajouter un nouveau produit

Au cours de cette activité, N'ENVOYEZ PAS OU N'ENREGISTREZ PAS VOS MODIFICATIONS dans le système KITCHEN MINDER^{MC} car cela modifierait les paramètres réels du restaurant.

Utilisation du fichier Ignorer de PC MINDER^{MC}

Quelle est la fonction du fichier Ignorer?

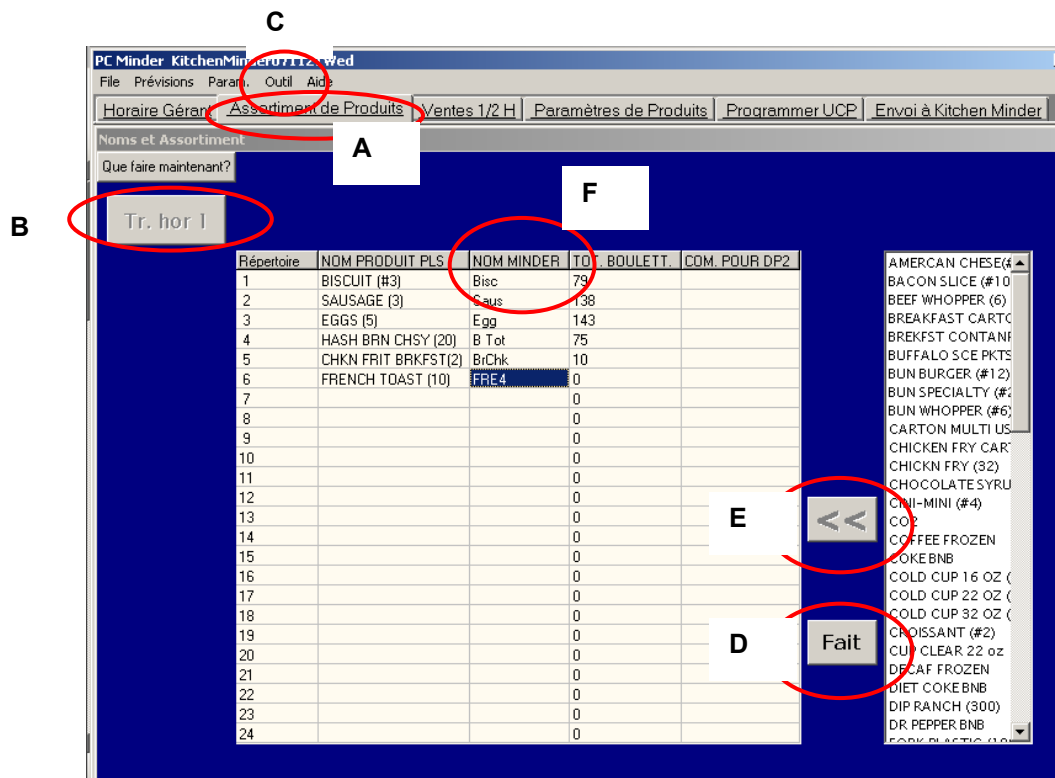
Le fichier Ignorer est utilisé par le logiciel PC MINDER^{MC} pour **masquer les produits qui NE SE TROUVENT PAS dans un bac d'UCP ou ne font pas l'objet d'un suivi** par une minuterie facultative FLEXI-TIMER^{MC}.

- À l'installation, les produits ont été ignorés, ajoutés ou remplacés à partir du fichier POS initial chargé soit durant la tranche horaire 1 (déjeuner), soit durant la tranche horaire 2 (menu du reste de la journée).
- Lorsque vous travaillez avec les fichiers Ignorer, vous devez utiliser la tranche horaire 2 pour les produits du reste de la journée, car la tranche horaire 3 n'est pas censée fonctionner entre les tranches horaires.
- Il arrive parfois, lors de l'ajout d'un nouveau produit, que l'utilisateur le place accidentellement dans le fichier Ignorer au lieu de l'ajouter dans la colonne « Nom produit SNS ». En sélectionnant « Ignorer » lorsqu'un produit est affiché dans le champ après le chargement de prévisions, le produit est automatiquement placé dans le fichier Ignorer.

Vous accéderez au fichier Ignorer pour effectuer les opérations suivantes :

1. Voir le contenu du fichier Ignorer
2. Modifier le contenu du fichier Ignorer
3. Créer un fichier Ignorer

Comment puis-je voir ou modifier le contenu du fichier Ignorer?



Étapes de l'aperçu

du contenu d'un fichier Ignorer :

- 1) Cliquer sur l'onglet « Assortiment » (A)
- 2) Cliquer sur le bouton « Tranche horaire » afin de sélectionner la tranche horaire appropriée. Sélectionner la tranche horaire 1 pour afficher le contenu du fichier Ignorer correspondant à la période du déjeuner ou la tranche horaire 2 pour afficher le contenu correspondant au reste de la journée. (B)
- 3) Sélectionner « Outils » dans la barre de menu (C)
- 4) Sélectionner « Modifier fichiers Ignorer »
- 5) Lorsque le processus est terminé, cliquer sur « Terminé ». (D)
- 6) Répéter les étapes de 2 à 5 pour consulter une autre tranche horaire

Étapes de modification

du contenu du fichier Ignorer :

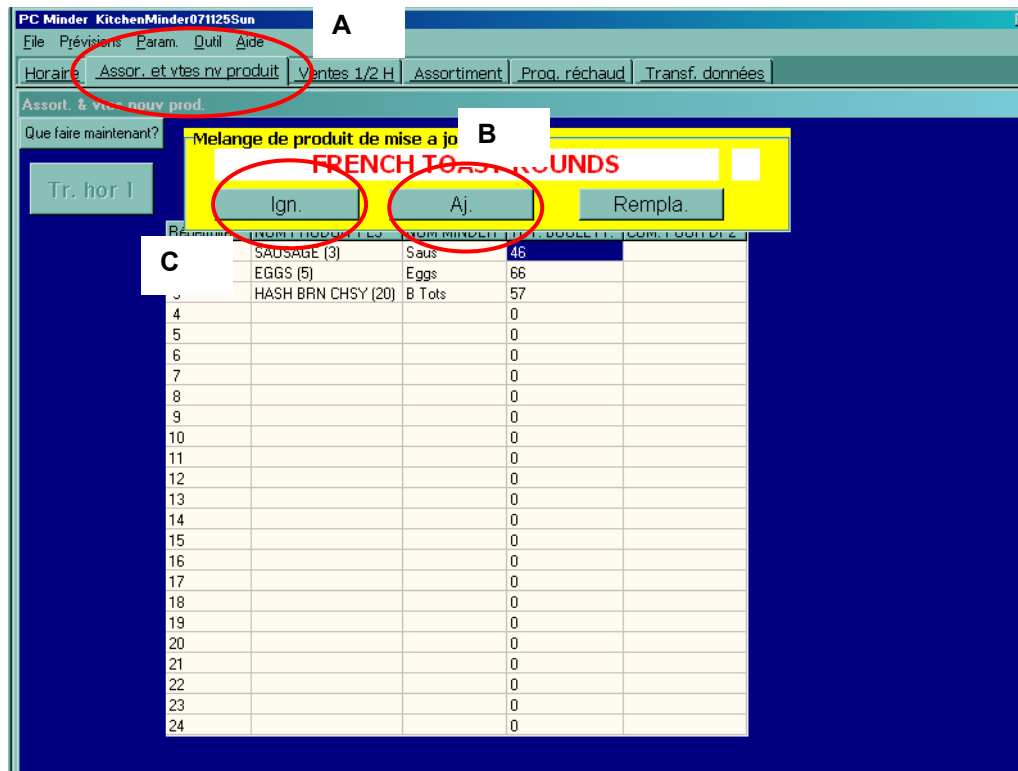
- 1) Répéter les étapes 1 à 4 de l'aperçu du contenu d'un fichier Ignorer
- 2) Mettre en surbrillance le produit à retirer du fichier Ignorer
- 3) Cliquer sur le bouton « << » pour faire passer le produit du fichier Ignorer dans la section de données de l'onglet Assortiment (E)
- 4) Régler la colonne « NOM MINDER » au besoin (F)
- 5) Modifier les paramètres du produit dans l'onglet « Paramètres de produits » (Guide de mise en valeur des équipements, page 4 – F)
- 6) Attribuer à un produit un emplacement approprié dans une UCP ainsi qu'une tranche horaire (Guide de mise en valeur des équipements, page 4 – G)

Pourquoi devrais-je créer un fichier Ignorer?

Si vous avez fait des erreurs, vous pouvez créer un fichier Ignorer qui vous permettra de recommencer à neuf.



Ne supprimez un fichier Ignorer QU'APRÈS en avoir reçu l'autorisation de la part d'un technicien informatique ou d'un membre de l'équipe de soutien technique ICC.



Étapes de suppression d'un fichier Ignorer :

- 1) Sous l'onglet « Assortiment », sélectionner « Outils » dans la barre de menu (A)
- 2) Sélectionner « Effacer fichier Ignorer »
- 3) Sélectionner « Oui » dans la fenêtre contextuelle pour confirmer votre choix

Étapes de création d'un fichier Ignorer :

- 1) Charger un nouveau fichier de prévisions
- 2) Sélectionner « Ajouter » pour tous les nouveaux produits qui SE TROUVENT dans une UCP ou font l'objet d'un suivi par une minuterie facultative FLEXI-TIMER^{MC} (B)
- 3) Sélectionner « Ignorer » pour tous les produits affichés en rouge qui NE SE TROUVENT PAS dans une UCP ou ne font pas l'objet d'un suivi par une minuterie facultative FLEXI-TIMER^{MC}. Ces produits seront placés dans un nouveau fichier Ignorer (C)

À VOUS DE JOUER – N° 8 ET 9

Répondez à chaque question, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

8. Pour quelles raisons pourriez-vous avoir besoin d'accéder au fichier Ignorer?

9. Votre gérant vous a demandé de supprimer un fichier Ignorer. Que devriez-vous faire?

Optimisation du rendement du système KITCHEN MINDER^{MC}

Quel est mon rôle?

Vous avez la possibilité de régler les paramètres du système KITCHEN MINDER^{MC} afin d'en optimiser le rendement, au moment où vous en avez besoin. Pour être efficace, vous devez rester à l'écoute, surveiller la façon dont les membres de votre équipe interagissent avec le système KITCHEN MINDER^{MC} et prendre les mesures qui s'imposent.

Pourquoi devrais-je ajuster le paramètre de maximum par récipient?

L'ajustement du paramètre de maximum de produits par récipient est l'un des principaux moyens pour personnaliser le système afin qu'il réponde aux besoins de votre restaurant. Ce paramètre permet de résoudre un problème bien connu d'un grand nombre de nouveaux utilisateurs du système KITCHEN MINDER^{MC} : manquer de produits avant d'avoir reçu la consigne d'en cuire une quantité supplémentaire.

Le système KITCHEN MINDER^{MC} est connecté directement aux barres de minuterie de l'UCP. Lorsqu'un voyant de minuterie est éteint par un membre de l'équipe, le système KITCHEN MINDER^{MC} détecte que le produit est parti et demande alors qu'une quantité supplémentaire soit cuite. Lorsque la quantité de produits nécessaire pour une demi-heure correspond à un bac ou moins, le bac doit être vidé avant que le système KITCHEN MINDER^{MC} ne demande au membre de l'équipe de cuire une quantité supplémentaire. Cela peut expliquer que les membres de l'équipe ne disposent pas toujours de nourriture prête pour la prochaine commande.

En réduisant la valeur du paramètre de maximum par récipient dans le logiciel PC MINDER^{MC}, vous répartirez la quantité de produits nécessaire dans plusieurs bacs. Des produits resteront ainsi dans d'autres bacs, tandis que le produit de remplacement sera en train de cuire.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

Cuiss 06 Fish

Dans cet exemple, le système KITCHEN MINDER^{MC} demande la cuisson de six galettes de poissons pour un bac (une ligne).

✓ **N 2 Niveau 85 + 000TH 2 Bud dés**

En réglant à 2 le paramètre de maximum par récipient, si les ventes justifiaient la cuisson de six unités en même temps, le produit serait alors réparti sur trois bacs.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

Cuiss 02 Fish

Cuiss 02 Fish

Cuiss 02 Fish

Le système KITCHEN MINDER^{MC}
demanderait la cuisson de six galettes en
affichant 2 Poisson, 2 Poisson et 2 Poisson.

✓ **N 2 Niveau 85 + 000 TH 2 Bud dé s**

Comment puis-je savoir s'il faut ajuster le paramètre de maximum par récipient?

Vous devez tenir compte de trois principaux facteurs avant de prendre cette décision :

1. Tenir compte du nombre de bacs disponibles – Une baisse trop importante de la valeur du paramètre pourrait causer des problèmes de stock en périodes très achalandées.
2. Surveiller de près l'utilisation de la barre de minuterie de la part des membres de l'équipe – Avant d'ajuster le paramètre de maximum par bac, assurez-vous que les membres de l'équipe réagissent immédiatement lorsque des bacs sont vides en éteignant les voyants de la barre de minuterie. De plus, le produit doit être servi à la sortie du bac lorsque le voyant est vert. Servir un produit à la sortie du bac quand le voyant est jaune peut entraîner une rupture d'approvisionnement.
3. Être patient – Trouver le réglage optimal du paramètre pour votre restaurant peut prendre plusieurs jours.

Pourquoi devrais-je ajuster le paramètre de minimum par récipient?

Le paramètre de minimum de produits par récipient vous permet de définir le nombre minimum de « bouchées » affiché par le système KITCHEN MINDER^{MC}. L'utilisation de cette fonction empêche le système KITCHEN MINDER^{MC} d'afficher des instructions de cuisson pour des unités de produits individuelles vendues par quantités multiples, telles que les BOUCHÉES DE POULET^{MD}.

Une fois le changement enregistré dans le système KITCHEN MINDER^{MC}, l'appareil n'affichera plus une quantité à cuire pour le produit qui soit inférieure au paramètre « MIN/RÉCIPIENT ». Il affichera également les instructions de cuisson par multiples du nombre choisi (4, 8 et 12, par exemple).



Il est essentiel que tous les produits qui ne sont pas vendus par quantités multiples aient la valeur 0!

Dans le cas contraire, ce produit ne sera cuit que par multiples du nombre choisi. Par exemple, si vous réglez le paramètre de minimum par récipient à 3, le système ne commandera la cuisson des hamburgers que par multiples de 3.

Comment devrais-je ajuster le paramètre de maximum ou de minimum par récipient?

Consultez votre guide de mise en valeur des équipements, page 4 – F.

Quel est l'avantage de la fonction « Nombre de récipiends de pointe requis »?

Le logiciel PC MINDER^{MC} affichera désormais le nombre de récipients de l'UPC requis pendant votre période de pointe des ventes aux demi-heures et pour chaque produit. Ce nombre est basé sur les données de ventes et d'assortiment de produits (prévisions) actuellement chargées dans le programme. Il est également basé sur le paramètre de maximum ou de minimum par récipient choisi pour chaque produit.

Cette fonction peut se révéler très utile si vous avez suffisamment de récipients d'UCP programmés pour un produit donné, ou si vous avez réglé à une valeur trop basse le maximum de produits par récipient pour permettre une cuisson par lot adéquate pendant les périodes de pointe.

Il est conseillé de comparer quotidiennement la colonne « RÉCIPIENTS PGMÉS » à la colonne « RÉCIPIENTS DE POINTE » pour chaque tranche horaire, car le nombre de récipients changera très probablement avec chaque prévision chargée.

Si, de façon régulière, le nombre de récipients pour chaque produit dans la colonne « RÉCIPIENTS DE POINTE » est supérieur ou inférieur au nombre indiqué dans la colonne « RÉCIPIENTS PGMÉS », vous devez évaluer votre présentation de l'UCP pour déterminer les ajustements à faire.

[illegible]

Comment puis-je trouver les renseignements concernant le nombre de récipients de pointe requis?

Consultez votre guide de mise en valeur des équipements, page 4 – F.

**À VOUS DE JOUER – N° 10 À 14**

Répondez à chaque question, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

10. Pourquoi devriez-vous réduire la valeur du paramètre de maximum de produits par récipient dans le logiciel PC MINDER^{MC}?

11. Pourquoi devriez-vous définir un minimum par récipient pour un produit?

12. Pour quels produits courants devriez-vous définir un minimum par récipient?

13. Quel paramètre devrait être utilisé pour l'ensemble des produits qui NE SONT PAS vendus par quantités multiples et pourquoi?

14. Nommez certains indicateurs d'un nombre insuffisant de bacs programmés pour un produit donné.

SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC} (SEQ^{MC})

Qu'est-ce que le logiciel SEQ^{MC}?

Le logiciel SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC}, de l'ordinateur Back of House, enregistre les trois types d'erreurs qui peuvent survenir lors de l'utilisation des voyants des barres de minuterie de l'UCP.

Quelle est la fonction de l'affiche MAKIN' THE GRADE^{MC}?

Composant primordial du logiciel SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC}, cette affiche indique aux membres de l'équipe et aux gérants s'ils exécutent convenablement les différentes procédures de conservation des produits.

Cette affiche devrait être parfaitement à jour et visible de l'ensemble des membres de l'équipe dans la cuisine.



Le système évalue les comportements de l'équipe. Aux erreurs correspondent des points qui influent ensuite sur la note.



Quel est mon rôle?

Votre rôle consiste à utiliser les renseignements fournis par le logiciel SEQ^{MC} avec discernement. L'affiche MAKIN' THE GRADE^{MC} peut vous aider à réaliser de meilleurs quarts car elle évalue la façon dont les membres de l'équipe utilisent les voyants de la barre de minuterie de l'UCP et suivent les instructions affichées à l'écran du système KITCHEN MINDER^{MC}.

Des notes élevées indiquent habituellement que votre équipe suit les instructions du système KITCHEN MINDER^{MC}, réduisant les erreurs au maximum et répondant aux normes d'exploitation prévues de qualité de la nourriture. Vous devriez féliciter les membres de votre équipe chaque fois qu'ils enregistrent un bon rendement.

Des notes basses indiquent que vous devez **encadrer votre équipe et faire un suivi afin de déterminer immédiatement la nature des erreurs et régler la cause du problème.**

Définir un objectif Zéro erreur n'est pas réaliste et créerait un stress excessif pour vous et votre équipe.

Utilisez le logiciel SEQ^{MC} dans une **optique d'amélioration continue** – une approche nettement plus positive!

Il est important que vous compreniez comment les notes sont déterminées afin que vous puissiez vous **concentrer de façon proactive sur l'atteinte des résultats** :

- La note est affichée en temps réel pour une période continue de 30 minutes.
- Chaque erreur fait l'objet d'un suivi pendant 30 minutes. Autrement dit, chaque erreur est conservée pendant 30 minutes, puis le système l'élimine.
- Le système de pointage se base sur une échelle de 100 points.



ZÉRO ERREUR N'EST PAS UN OBJECTIF DU SYSTÈME!

Concentrez-vous sur les types d'erreurs qui surviennent, le moment où elles se produisent et ce que vous pouvez faire pour en réduire le nombre.

- Se concentrer sur la note est humain. Mais soyez prudent car en vous focalisant sur la note vous risquez de passer à côté d'autres erreurs.
- La note en elle-même n'est pas importante – ce sont les renseignements qu'elle vous fournit qui vous permettront de découvrir les secrets de l'amélioration de la qualité des produits et d'une clientèle plus satisfaite!

Quelle est l'importance d'une bonne utilisation des minuteriers?

Les membres de l'équipe devraient avoir reçu une formation leur permettant d'utiliser en tout temps les barres de minuterie de façon adéquate.




Il est extrêmement important qu'ils réagissent en fonction des boutons de la barre de minuterie avant de sortir les bacs de l'UCP ou de les y placer.

N'oubliez pas que vous êtes noté sur la façon dont les membres de l'équipe utilisent les voyants de la barre de minuterie de l'UCP, car leurs actions (ou omissions) ont une influence directe sur la qualité de la nourriture (durée et température).

Mes décisions peuvent-elles avoir une influence sur la note?

Le système KITCHEN MINDER^{MC} est un outil de gestion. Il arrive parfois qu'une décision de gestion appropriée entraîne finalement des erreurs, notamment lorsque l'on demande verbalement de cuire plus de produits que ne l'indique l'écran KITCHEN MINDER^{MC}, en raison de l'arrivée d'un autobus ou de tout autre événement imprévu lié aux ventes. Le système KITCHEN MINDER^{MC} prévoit une marge qui tient compte de ces types de décisions.

Trois types d'erreurs de barre de minuterie peuvent entraîner des pertes de points :

Type d'erreur	Description	Points perdus
 Durée de conservation prolongée	Le voyant rouge de la barre de minuterie clignote, le membre de l'équipe appuie rapidement sur le voyant pour le faire passer au jaune ou au vert afin de « prolonger » la durée de conservation.	6
 Surcuisson	Un produit non reconnu par le système Kitchen Minder a été cuit, placé dans l'UCP et le bouton de la barre de minuterie a été enfoncé.	3
 Retard de cuisson ou de mise au rebut	Un membre de l'équipe n'a pas tenu compte du voyant de la barre de minuterie et des instructions de cuisson ou de mise au rebut du système KITCHEN MINDER^{MC}.	2

Comment déterminer l'origine d'une note basse dans le logiciel SEQ^{MC}?

En plus du suivi du comportement des membres de l'équipe, il existe une autre source de renseignements très utile dans l'ordinateur Back of House, où le logiciel SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC} affiche les erreurs courantes entraînant l'apparition de la note.

?

À VOUS DE JOUER – N° 15

Remplissez les espaces vides, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

Comment les notes sont calculées

- Suivi de chaque erreur pendant minutes
- La note affichée est Temps réel – minutes

**Valeurs en points des erreurs**

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

Échelle de points sur 100

97 à 100 = A+ 87 à 89 = B+

93 à 96 = A 83 à 86 = B

90 à 92 = A- 80 à 82 = B-

ETC...

?

À VOUS DE JOUER – N° 16

Répondez à chaque question, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

16. Où se trouve le logiciel SEQ?



À VOUS DE JOUER – N° 17 ET 18

Répondez à chaque question, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

17. Votre note actuelle est « C ». Qu'est-ce que cela signifie? Que devriez-vous faire?

18. Donnez un exemple de décision de gestion appropriée que le logiciel SEQTM pourrait enregistrer comme erreur. Est-ce acceptable?

Comment devrais-je utiliser le logiciel SEQ^{MC}?

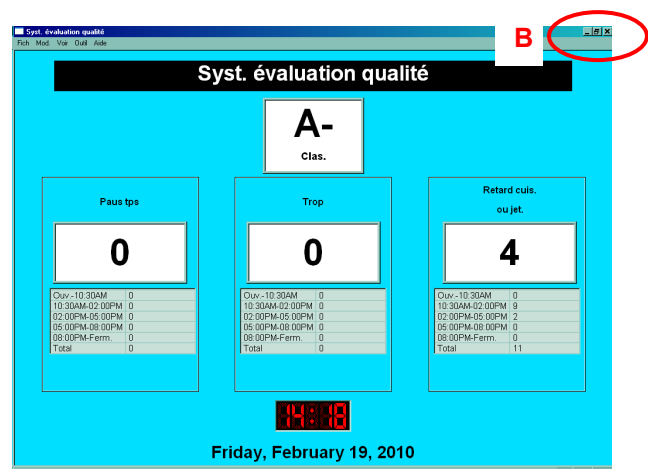
Pour voir les résultats d'aujourd'hui :

A. Lancer le logiciel SEQ

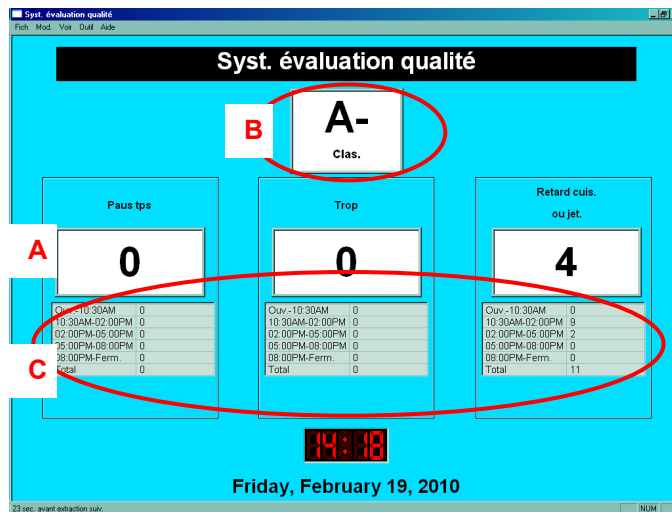


QES MINDER

B. Agrandir la fenêtre en cliquant sur le x rouge dans le coin supérieur droit de la fenêtre



L'écran **SEQ^{MC}** affiche aujourd'hui les données suivantes :



A. Nombre d'erreurs de la note actuelle (des 30 dernières minutes)

B. Note des 30 dernières minutes

C. Nombre total d'erreurs par tranche horaire



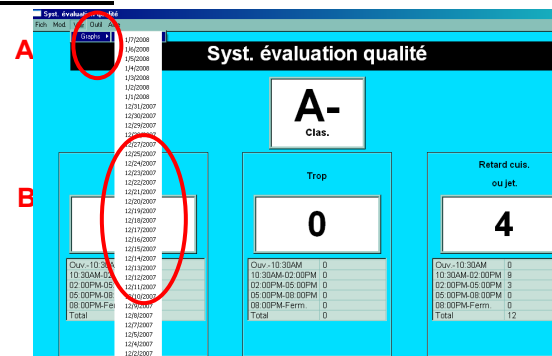
Une pratique exemplaire consiste à **garder en tout temps la page des erreurs actuelles ouverte dans le logiciel SEQ^{MC}** afin de savoir quels types d'erreurs se produisent.

Cela vous aidera à encadrer les membres de votre équipe sur leur façon de travailler.

Aperçu de tableaux à des dates antérieures :

A. Choisir « Voir », puis « Tableaux »

B. Cliquer sur la date pour laquelle vous voulez consulter

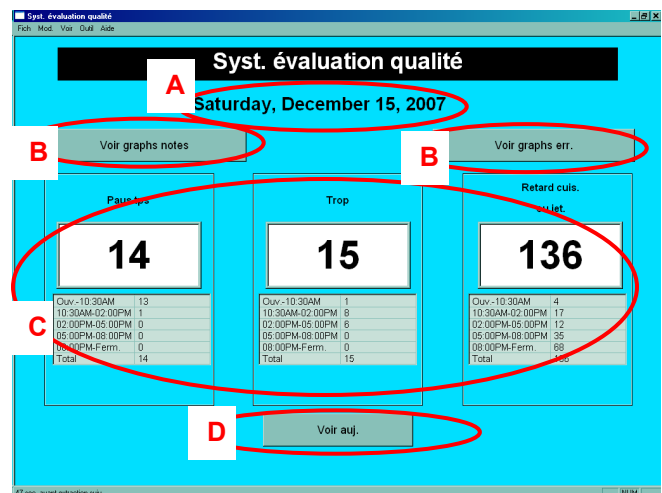


A. Date de l'aperçu actuel

B. Tableaux détaillés pour la date sélectionnée

C. Nombre total d'erreurs pour la date sélectionnée

D. Cliquer sur ce bouton pour revenir à la date du jour

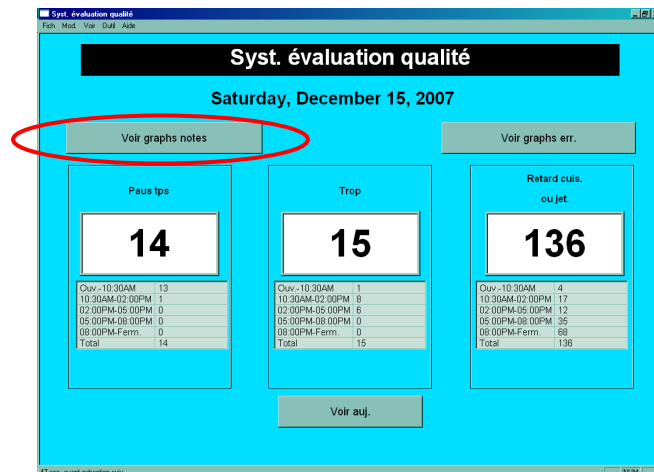


Comment puis-je utiliser les tableaux de rendement dans le logiciel SEQ^{MC}?

Vous pouvez consulter deux tableaux de rendement :

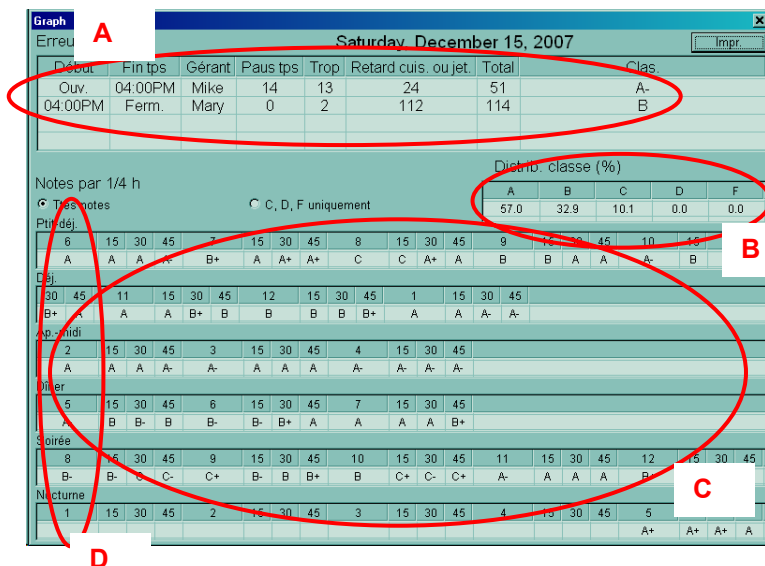
- Tableau de notes
- Tableau d'erreurs

Rapports détaillés de SEQ^{MC} – « Tableau de notes »



Les résultats du tableau de notes sont affichés sous quatre différents formats :

- **Gérant** – dans le haut du tableau, une note de quart est affichée pour chaque gérant (**A**)
- **% de temps** pendant lequel le restaurant a eu un A/B/C/D/F (**B**)
- **Périodes de 15 minutes** (**C**)
- **Périodes de repas** – déjeuner, dîner, après-midi, souper, soirée et nocturne (**D**)





Cochez la case « **Afficher notes C, D et F uniquement** » afin de voir rapidement les occasions de perfectionnement ainsi que les moments de la journée où votre restaurant peut améliorer la qualité des produits!

Graph
Erreurs/gérant

Saturday, December 15, 2007

Début	Fin tps	Gérant	Paus tps	Trop	Retard cuis. ou jet	Total	Clas
Ouv.	04:00PM	Mike	14	13	24	51	A-
Ferm.		Mary	0	2	112	114	B

Notes par 1/4 h

C Ttes notes

☒ C, D, F uniquement

Distrib. classe (%)

A	B	C	D	F
57.0	32.9	10.1	0.0	0.0

Ptit-déj.

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

Déj.

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

Ap-midi

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

Dîner

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

Soirée

8	15	30	45	9	15	30	45	10	15	30	45	11	15	30	45	12	15	30	45

Nocturne

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

Rapports détaillés de SEQ^{MC} – « Tableau d'erreurs »

Bien que vous ayez plus tendance à regarder le tableau des notes en premier, vous pourrez **améliorer plus rapidement la qualité en vous concentrant sur le nombre total de types d'erreurs et en modifiant les comportements des membres de l'équipe en conséquence.**

Syst. évaluation qualité

Saturday, December 15, 2007

Voir graphs notes

Voir graphs err.

Paus tps

14

Ouv-10:30AM 13
10:30AM-02:00PM 1
02:00PM-05:00PM 0
05:00PM-08:00PM 0
08:00PM-Ferm. 0
Total 14

Trop

15

Ouv-10:30AM 1
10:30AM-02:00PM 8
02:00PM-05:00PM 6
05:00PM-08:00PM 0
08:00PM-Ferm. 0
Total 15

Retard cuis. ou jet

136

Ouv-10:30AM 4
10:30AM-02:00PM 17
02:00PM-05:00PM 12
05:00PM-08:00PM 35
08:00PM-Ferm. 68
Total 136

Voir auj.

Graph

Saturday, December 15, 2007

Errs par trv

Hr	Paus tps	Trop	Retard cuis. ou jet	Total
Ouv-10:30AM	13	1	4	18
10:30AM-02:00PM	1	8	17	26
02:00PM-05:00PM	0	6	12	18
05:00PM-08:00PM	0	0	35	35
08:00PM-Ferm.	0	0	68	68
Total	14	15	136	165

Erreurs/produit

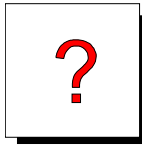
Produit	Paus tps	Trop	Retard cuis. ou jet	Total
Bisc	0	0	0	0
Saus	1	1	1	3
Bk Egg	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Veggie	0	4	21	25
BanWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
BunB	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
Chk Wh	0	0	10	10
Veggie	0	0	0	0
Fender	0	1	27	28
Ensp	0	7	9	15
Apus	0	0	15	15
Chk	0	0	0	0

Err. hist.

Date	Hold Time	Err Cook	Err Delay	Total
12/15/2007	1	15	136	152
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	287	359
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	168	229
11/20/2007	5	43	89	137
11/19/2007				
11/18/2007				
11/17/2007				
11/16/2007				

Le « Tableau d'erreurs » affiche le nombre d'erreurs par type.

- Le **sommaire** se trouve dans le haut de la section de gauche (A).
- Les données pour les jours précédant la date de la vue en cours sont affichées dans la partie droite et permettent de déterminer les **tendances** (B).
- Des données détaillées relatives au **produit** sont fournies pour la date sélectionnée dans le bas de la section de gauche (C).

À VOUS DE JOUER – N° 19 À 25

Répondez à chaque question, puis vérifiez vos réponses avec le corrigé.

19. Quel est le moyen le plus facile de déterminer les points à améliorer pour certains moments de la journée?

20. À l'aide du tableau de notes de la page suivante, donnez la note de Marie.

21. À l'aide du tableau de notes de la page suivante, donnez l'heure à laquelle le restaurant a obtenu la note C (plusieurs réponses possibles).

22. À l'aide du tableau d'erreurs de la page suivante, indiquez le type d'erreur qui peut être le plus facilement corrigé.

23. À l'aide du tableau d'erreurs de la page suivante, nommez les trois produits pour lesquels il y a eu un retard de cuisson supérieur à 20.

24. À l'aide du tableau d'erreurs de la page suivante, dites combien de fois la durée de conservation a été prolongée pour des œufs.

25. À l'aide du tableau d'erreurs de la page suivante, dites combien de fois il y a eu surcuisson pour des CROUSTIPOULET^{MD}.

Tableau de notes : pour les questions 21 et 22.

Graph Saturday, December 15, 2007 Impr.

Erreurs/gérant

Début	Fin tps	Gérant	Paus tps	Trop	Retard cuis. ou jet.	Total	Clas.
Ouv.	04:00PM	Mike	14	13	24	51	A-
04:00PM	Ferm.	Mary	0	2	112	114	B

Notes par 1/4 h

☐ Ttes notes ☒ C, D, F uniquement

Distrib. classe (%)

A	B	C	D	F
57.0	32.9	10.1	0.0	0.0

Ptit-déj.

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

Déj.

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

Ap.-midi

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

Dîner

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

Soirée

8	15	30	45	9	15	30	45	10	15	30	45	11	15	30	45	12	15	30	45

Nocturne

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

Tableau d'erreurs : pour les questions 23 à 26.

Graph Saturday, December 15, 2007 Impr.

Errs par tr. hr

Hr	Paus tps	Trop	Retard cuis. ou jet.	Total
Ouv.-10:30AM	13	1	4	18
10:30AM-02:00PM	1	8	17	26
02:00PM-05:00PM	0	6	12	18
05:00PM-08:00PM	0	0	35	35
08:00PM-Ferm.	0	0	68	68
Total	14	15	136	165

Err. hist.

Date	Hold Time	Over Cook	Cook Delay	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
11/19/2007				
11/18/2007				
11/17/2007				
11/16/2007				

Erreurs/produit

Produit	Paus tps	Trop	Retard cuis. ou jet.	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
BunWh	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
Chk Wh	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



À VOUS DE JOUER – N° 26 À 29

- 1) Lisez chaque série de comportements de membres d'équipe ci-dessous.
- 2) Déterminez si les étapes décrites pour chacune des séries constitueraient de bonnes procédures ou si elles pourraient entraîner des erreurs imprévues.
- 3) En cas d'erreur probable, inscrivez le type de l'erreur dans la colonne Résultat.

La situation : Voyant rouge clignotant sur l'UCP, le système KITCHEN MINDER^{MC} affiche « CUIRE 8 Whop », signalant que des galettes dans l'UCP sont arrivées à expiration et qu'elles doivent être remplacées.

Comportement possible	Résultat
A. Appuyer une fois sur le bouton de la barre de minuterie, le voyant rouge clignotant devient un voyant rouge continu. B. Retirer et jeter le produit périmé. C. Placer un produit venant juste d'être cuit dans un compartiment de l'UCP. D. Appuyer une fois sur le bouton de la barre de minuterie, le voyant rouge continu devient vert.	26.
A. Le membre de l'équipe retire et jette le produit. B. Le membre de l'équipe place un produit venant juste d'être cuit dans l'UCP. C. Le membre de l'équipe appuie rapidement deux fois sur le bouton de la barre de minuterie pour que le voyant clignotant rouge passe au vert.	27.
A. Le membre de l'équipe cuit en premier le produit de remplacement et le place dans l'UCP. B. Un nouveau produit est placé dans un autre compartiment de l'UCP disponible pour ce produit et le membre de l'équipe appuie sur le bouton de la barre de minuterie. Le bouton de la barre de minuterie devient vert. C. Le produit périmé est ensuite retiré et jeté. Le membre de l'équipe appuie une fois sur le bouton de la barre de minuterie; le voyant rouge clignotant s'éteint.	28.

29. Quelles mesures correctives devriez-vous prendre pour résoudre les erreurs des exemples donnés?

Corrigé

1. De 14 h 30 à 15 h.
2. Se tenir au courant des ventes actuelles et savoir comment elles vont évoluer tout au long de la journée (selon les prévisions, au-delà ou en-deçà des prévisions).
3. Encadrer et faire un suivi. Expliquez que le système KITCHEN MINDER^{MC} appelle les produits en anticipant l'arrivée des clients dans la demi-heure suivante.
4. Des ajustements de niveau de ventes ne devraient jamais être apportés en réaction à une modification soudaine ou temporaire des ventes. Si l'événement a déjà débuté, il est généralement trop tard pour prévoir les besoins. Ajuster le niveau de ventes de cette façon conduit bien souvent à une augmentation des pertes.
5. Oui, en cas de différence de **5 % ou plus**, le niveau de ventes devrait être ajusté.
6. Sans objet.
7. Sans objet.
8. Pour voir, modifier ou créer un fichier Ignorer.
9. Proposer à votre superviseur de communiquer avec un technicien informatique ou un membre de l'équipe de soutien technique ICC, afin d'obtenir l'autorisation de suppression du fichier Ignorer.
10. Répartir la quantité de produit nécessaire dans plusieurs bacs, ce qui évitera de manquer de produits avant que le système ne demande d'en cuire pendant les périodes de ventes plus calmes.
11. Pour définir un nombre minimum de « bouchées » affiché par le système KITCHEN MINDER^{MC}.
12. Vérifiez vos réponses avec votre superviseur afin de vous assurer d'avoir bien compris le concept.
13. Zéro. Si vous ne réglez pas ce paramètre sur zéro pour ces produits, le système KITCHEN MINDER^{MC} affichera les instructions de cuisson uniquement par multiples du nombre choisi.
14. Avoir à cuire des produits trop souvent, ne pas pouvoir suivre le système KITCHEN MINDER^{MC}, attendre continuellement que des produits soient prêts durant les périodes très achalandées, lenteur du service. Assurez-vous d'avoir bien compris.
15. 30; 30; Durée de conservation prolongée (6 points); Surcuisson (3 points); Retard de cuisson ou de mise au rebut (2 points).
16. À l'ordinateur Back of House.
17. Concentrez-vous sur les types d'erreurs qui surviennent, le moment où elles se produisent et ce que vous pouvez faire pour en réduire le nombre.
18. Une demande verbale de cuire plus de produits que ne l'indique l'écran KITCHEN MINDER^{MC} en raison de l'arrivée d'un autobus ou d'un événement imprévu lié aux ventes. Oui, c'est acceptable.
19. Sélectionner « Afficher tableaux de notes », puis cocher la case « Afficher notes C, D et F uniquement ».
20. B.

21. (de 8 h à 8 h 30, de 20 h 30 à 21 h 15, de 22 h 15 à 23 h).
22. Retards de cuisson ou de mise au rebut.
23. Galettes WHOPPER^{MD}, galettes de hamburger et BOUCHÉES DE POULET^{MD}.
24. 6.
25. 7.
26. Procédure adéquate.
27. Erreur de durée de conservation. Le système KITCHEN MINDER^{MC} « ne sait pas » que vous avez jeté le produit; il se fie uniquement au fonctionnement des voyants de la barre de minuterie.
28. Erreur de surcuisson. Le système KITCHEN MINDER^{MC} n'a aucune possibilité de « savoir » que le membre de l'équipe avait l'intention de jeter le produit périmé une fois le nouveau produit ajouté. Par conséquent, le système enregistre deux bacs actifs jusqu'à ce que le produit périmé (voyant rouge clignotant) soit retiré.
29. Les membres de l'équipe doivent être bien formés et savoir qu'ils doivent **toujours réagir en fonction des voyants de la barre de minuterie de l'UCP en premier, puis traiter le produit de façon appropriée.**