



Guide d'autoformation avancée au fonctionnement de KITCHEN MINDER^{MC}



Member Section - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www.kitchen-minder.com/Menu.html

Search Home

Web Section R Reports S Account B Questions

Home | About | Products | News | Join Us | Members

Logout | View A Different Date | Back to Depot

Contact Us
 Phone: 813. 673.1530
 Fax: 813. 673.6756

Address
 401 West 17th Street
 Miami Beach, FL 33139

E-mail
 info@kitchen-minder.com
 support@kitchen-minder.com
 kitchen-minder.com

Disclaimer

Restaurant 80005921 - 08/18/04

Daypart	Extra Paid	Cook Delay	Waste Served	Total
06:00 - 10:30	13	14	7	34
10:30 - 14:00	4	3	6	13
14:00 - 17:00	6	0	16	22
17:00 - 20:00	6	0	2	8
20:00 - 00:00	15	0	1	16
Total	44	17	32	93

[View Items by Daypart Graph](#)

Restaurant 80005921 - Half Hour Grades 08/18/04

AM					PM					AM							
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
A	C	A	A	C	A	C	B	B	A	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

Grade Distribution

A	B	C	D	F
74.3	11.4	11.4	2.9	0



Votre guide...

de navigation...

d'analyse...

d'évaluation et...

d'encadrement pour...

**améliorer l'utilisation du système
KITCHEN MINDER^{MC}**



Table des matières



Guide d'autoformation avancé au fonctionnement de KITCHEN MINDER^{MC}

Symboles	3
Présentation.....	3
Tranche horaire 3	4
Dépannage	8
Accès à SEQ en ligne ^{MC}	12
Navigation dans SEQ en ligne ^{MC}	14
Accès à SEQ en ligne ^{MC} – Rapports détaillés au niveau du restaurant	16
Encadrement efficace – 4 étapes	19
Planification pour l'amélioration de l'utilisation du système KITCHEN MINDER ^{MC}	20
Planificateur d'encadrement du DRM pour KITCHEN MINDER ^{MC}	23
Annexe	24



Guide d'autoformation avancée au fonctionnement de KITCHEN MINDER^{MC}



**Symboles – Les symboles ci-dessous sont affichés
dans l'ensemble du guide.**



Information



Conseil



Cliquez sur



Votre
ordinateur



Votre
clavier



Présentation du guide d'autoformation avancé au fonctionnement de KITCHEN MINDER^{MC}

Le guide d'autoformation avancé au fonctionnement de KITCHEN MINDER^{MC} est destiné aux gérants de restaurant de niveau supérieur. Il contient de l'information et des étapes détaillées qui, conjointement avec le matériel de formation d'introduction, intermédiaire et pour les équipiers de KITCHEN MINDER^{MC}, aideront le gérant à assurer le suivi adéquat des procédures KITCHEN MINDER^{MC} et à améliorer la satisfaction des clients.

Tranche horaire 3

La bonne utilisation de la tranche horaire 3 permettra de réduire les pertes dans le restaurant et de servir des produits de meilleure qualité durant les périodes moins achalandées. L'utilisation de la tranche horaire 3 doit s'accompagner de l'approbation du DRM concernant les cuissons sur commande et les heures d'utilisation de cette tranche. La tranche horaire 3 permet au gérant de cuire certains produits sur commande afin de réduire le plus possible les pertes pour les produits les moins vendus. Le gérant peut sélectionner la tranche horaire 3 lorsque les ventes aux demi-heures sont très inférieures à celles du reste de la journée. L'utilisation adéquate de la tranche horaire 3 permettra de renforcer la confiance des équipiers dans le système KITCHEN MINDER^{MC}. En effet, le système ne leur demandera pas de cuire des articles qui risquent de se perdre en raison du faible volume de ventes.

Heures d'utilisation possibles de la tranche horaire 3 :

- Après la période du souper, lorsque l'achalandage est sporadique
- Durant la tranche horaire des collations, lorsque les ventes aux demi-heures tombent sous la quantité spécifiée
- À la fin de la tranche horaire 1 jusqu'au début de l'heure de pointe du midi
 - Certains gérants qui utilisent la tranche horaire 3 durant les 45 premières minutes du repas du midi constatent une réduction des pertes, tout particulièrement pour les produits de spécialité. L'utilisation de la tranche horaire 3 permet d'effectuer les cuissons sur commande pour les produits perdus avant 11 heures du matin. Il convient également de tenir compte des facteurs suivants :

Durée de cuisson des produits – La durée de cuisson des produits est-elle supérieure aux normes relatives à la rapidité du service?

Durée de conservation – Les produits à courte durée de conservation risquent d'accroître les pertes durant les périodes moins achalandées.

Coût des produits – Considérez soigneusement le coût des pertes potentielles par rapport aux conséquences sur la rapidité du service.

Chaque restaurant doit faire l'objet d'une évaluation individuelle, selon les tendances de mélange des produits. Passez en revue les rapports sur le mélange des produits d'une journée moyenne et d'une journée plus calme de la semaine. Mettez en évidence les articles d'UCP les plus vendus en notant la durée de cuisson, la durée de conservation et le coût de chaque produit. Ensuite, produisez les rapports sur les mélanges de produits à 20 heures puis à la fin de la journée, afin de connaître précisément les ventes du restaurant pour cette période. Si un produit se vend beaucoup ou si sa durée de cuisson est longue, il est préférable de ne pas le cuire sur commande. En revanche, si un produit se vend peu durant la période et que sa durée de cuisson est brève, la cuisson sur commande sera peut être plus avantageuse. Au départ, il faudra procéder par tâtonnements. Vous devrez suivre de près les pertes quotidiennes. Répétez le processus ci-dessus selon les besoins jusqu'à ce que vous ayez déterminé les produits adaptés à la cuisson sur commande.

Configuration de la tranche horaire 3 dans le logiciel PC MINDER^{MC}

Pour qu'un produit soit affiché à l'écran du système KITCHEN MINDER^{MC}, il doit être programmé dans l'une des UCP connectées et numérotées à l'onglet « Programmer UCP » du logiciel PC MINDER^{MC} (reportez-vous au guide d'emphase de l'équipement KITCHEN MINDER^{MC}, page 12 – Vérification de l'emplacement du produit, pour identifier et numéroté les UCP). Le logiciel PC MINDER^{MC} compte trois tranches horaires. Les produits pour le déjeuner sont programmés dans la tranche horaire 1. Tous les articles des menus du reste de la journée conservés dans une UCP ou dont la durée dépend d'une minuterie FLEXI-TIMER^{MC} sont programmés dans la tranche horaire 2. Vous devez les programmer dans les UCP à l'onglet « Programmer UCP » du logiciel PC MINDER^{MC}. Tous les articles des menus du reste de la journée qui ne sont pas cuits sur commande sont programmés dans la tranche horaire 3.

Pour vous assurer que la tranche horaire 2 est affichée, cliquez sur le bouton « Tranche horaire » jusqu'à ce que la tranche horaire 2 soit affichée. Une fois que tous les produits de la période de pointe sont programmés dans la tranche horaire 2, suivez les étapes ci-dessous.

Ces étapes vous permettront de copier le produit de la tranche horaire 2 au même endroit à la page de la tranche horaire 3. La tranche horaire 3 doit être configurée dans le logiciel PC MINDER^{MC} comme indiqué à la page 4, section G du guide d'emphase de l'équipement KITCHEN MINDER^{MC}.



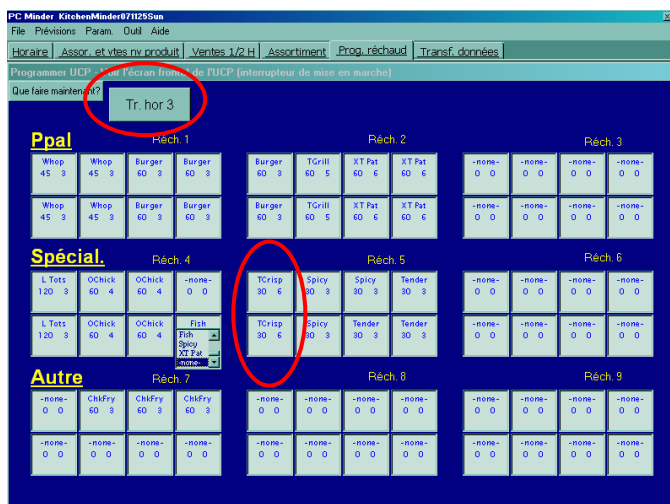
Remarque : Lorsque vous programmez les UCP, attribuez si possible les produits de spécialité qui seront cuits sur commande à la même UCP. Lorsque vous passez à la tranche horaire 3, il est possible que cette UCP soit vide, ce qui permet de mettre l'unité hors tension.

Dans l'onglet « Program PHU » (Programmer UCP) :

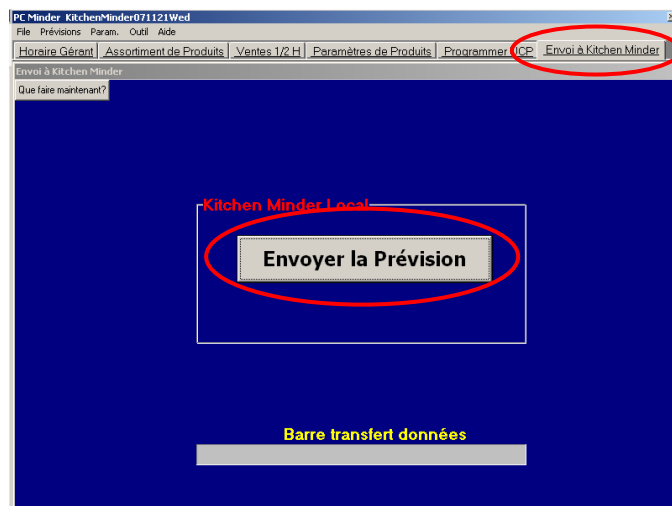
The image displays two screenshots of the PC Minder software interface. The left screenshot shows the 'Programmer UCP' window with the 'Tr. hor 2' button highlighted. The right screenshot shows the same window with the 'Copier, config. DP2 dans DP3' option highlighted in the 'Choisir plus chaud pour copier' menu.



Vous pouvez alterner entre les tranches horaires 2 et 3 plusieurs fois par jour. Utilisez la tranche horaire 3 avec précaution, uniquement après examen des prévisions de ventes.



C – Affichez la TH3 à l'aide de la touche « Tranche horaire ». Sélectionnez « None » (Aucun) dans la liste déroulante pour tous les produits qui doivent être cuits sur commande.



D – Envoyez les modifications au système KITCHEN MINDER^{MC}. Enregistrez les modifications avant de fermer le programme.



IMPORTANT! – Les produits conservés dans l'UCP PERDRONT leur durée de conservation actuelle au moment du déplacement d'une tranche horaire à l'autre UNIQUEMENT s'ils passent à un autre récipient dans la nouvelle tranche horaire. Par conséquent, vous devez vous efforcer le plus possible de conserver les produits au même emplacement sur toutes les tranches horaires. N'oubliez pas que la rotation entre deux récipients DOIT ÊTRE maintenue SUR TOUTES les tranches horaires!

Utilisation de la tranche horaire 3



La tranche horaire 3 doit être activée manuellement par le gérant en service. Appuyez sur la touche « Tranche horaire » du système KITCHEN MINDER^{MC}. Utilisez les flèches pour alterner entre les numéros de tranche horaire 1, 2 ou 3. Appuyez de nouveau sur la touche « Tranche horaire » pour valider la modification.



Ce message apparaît à chaque fois que vous alternez entre les tranches horaires 2 et 3.

> > **Modif manu de TH** > 02:58 PM

Passer à Tranche Horaire 3!

Appuyer sur Tranche Horaire
Tous les compteurs seront remis à zéro
à l'exception des récipients avec les
mêmes produits

B1

N 1 Niveau 56 + 000TH 2 Cancelar

Une fois la tranche horaire 3 en place, effectuez un suivi à chaque visite pour contrôler le rendement de l'équipe du restaurant. Vous devez progressivement réduire les pertes et erreurs potentielles. Il sera peut être nécessaire d'apporter des modifications à la liste des produits cuits sur commande. Dans la plupart des cas, vous devez attendre environ 30 jours avant de contrôler les résultats. Apportez les modifications nécessaires aux paramètres de la tranche horaire 3, après avoir déterminé l'incidence sur les pertes et la rapidité du service.

Dépannage

Une connaissance plus poussée du système KITCHEN MINDER^{MC} permet de résoudre des problèmes et évite de perdre du temps en appelant l'assistance ICC pour résoudre un problème. Le DRM doit connaître les outils de formation et matériels de dépannage disponibles, acquérir une expertise et partager l'information avec les membres de l'équipe de gestion du restaurant pour les aider à prendre confiance en leurs connaissances et compétences vis-à-vis du système KITCHEN MINDER^{MC}.

Vérification de 5 minutes

L'outil de vérification de 5 minutes vous aide à déterminer l'état et la précision du système KITCHEN MINDER^{MC}. Cette vérification doit être effectuée chaque jour, lorsque vous entrez dans la cuisine pour la première fois.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

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

✓ N 2 Niveau 85 + 000TH 2 Bud dé s

A. L'heure est-elle exacte?

Si ce n'est pas le cas, sélectionner le bouton « Menu », faire défiler à l'aide des flèches afin de mettre en surbrillance l'option « Régler durée ». Appuyer sur la touche de sélection. Modifier les valeurs à l'aide des flèches et appuyer sur « Sélectionner » pour passer au paramètre suivant. Utiliser la touche de fonction « Régler durée » lorsque cette tâche est terminée.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

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

✓ N 2 Niveau 85 + 000TH 2 Bud dé s

B. Les prévisions de ventes sont-elles précises?

Comparer les ventes de la dernière demi-heure avec les ventes au poste de contrôle. Vérifier la prévision utilisée en sélectionnant le bouton « Menu », puis afficher la date à l'écran.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

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

✓ N 2 Niveau 85 + 000TH 2 Bud dé s

C. Le montant de l'augmentation/la réduction des niveaux de vente est-il exact?

Le gérant doit expliquer tout résultat autre que 000. Pour corriger, sélectionner « Niveau de ventes » et utiliser les flèches pour augmenter ou réduire le nombre par tranches de 5 %, puis utiliser la touche « Sélectionner » pour verrouiller les modifications.

Etat produit: CUISSON 01:20 PM

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

✓ N 2 Niveau 85 + 000TH 2 Bud dé s

D. Le paramètre de tranche horaire est-il défini correctement?

Appuyer sur la touche « Tranche horaire » pour modifier ce paramètre.

Vérification de 5 minutes (suite)

Vérifiez les points suivants à l'aide de l'ordinateur Back of House

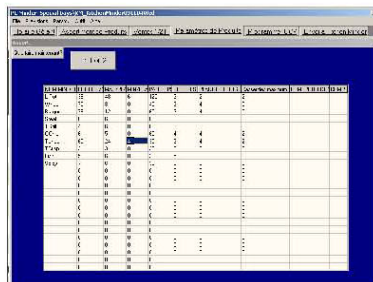
Ouvrir le logiciel PC MINDER^{MC}

A. Les paramètres de produits sont-ils définis correctement?

Sélectionner l'onglet « Paramètres de produits ». Utiliser le bouton « Tranche horaire » pour afficher tous les produits. Veiller à ce que les paramètres de durée de conservation et de maximum par récipient n'excèdent pas les normes d'exploitation. Les paramètres de minimum par récipient sont utilisés uniquement pour les bouchées. La durée de cuisson est conforme aux normes d'exploitation, arrondie à la minute entière supérieure.

B. La programmation des UCP est-elle exacte?

Sélectionner l'onglet « Programmer UCP ». Utiliser le bouton « Tranche horaire » pour afficher les trois tranches horaires. Veiller à ce qu'au moins deux récipients soient utilisés par produit et à ce que la tranche horaire 3 soit programmée pour tous les produits, sauf les produits cuits sur demande.



Produit	Maximum par récipient	Durée de conservation	Durée de cuisson
Whopper	9 (8*)	45	3
Hamburger	12	60	3
Poisson	6	30	5
Bouchées	24	30	3

Paramètres de produits

Produit	Maximum par récipient	Durée de conservation	Durée de cuisson
Whopper	9 (8*)	45	3
Hamburger	12	60	3
Poisson	6	30	5
Bouchées	24	30	3

* Gril Duke

REMARQUE À L'INTENTION DES UTILISATEURS DE

GRILS DE TYPE NIECO MPB94 – Pour connaître la durée de cuisson appropriée pour ce gril, déterminer la durée requise pour cuire un récipient rempli de produits (selon le nombre maximal par récipient recommandé) à la position 1, puis diviser la durée par 2. Exemple : Puisque la durée de cuisson d'un récipient rempli de galettes Whopper (9) en position 1 du gril est de 6 minutes, entrer une durée de cuisson de 3 minutes.

Une grande partie des problèmes pouvant survenir dans le système KITCHEN MINDER^{MC} peuvent se résoudre rapidement, en vérifiant quelques points. Assurez-vous de ce qui suit avant d'appeler l'assistance technique :

Câbles – Vérifiez que les deux extrémités de tous les câbles reliés au système KITCHEN MINDER^{MC} et aux UCP sont propres et en bon état. Vérifiez que tous les câbles plats et gris d'UCP n'ont PAS été achetés localement. Les câbles téléphoniques ne permettront PAS de faire fonctionner correctement l'équipement.

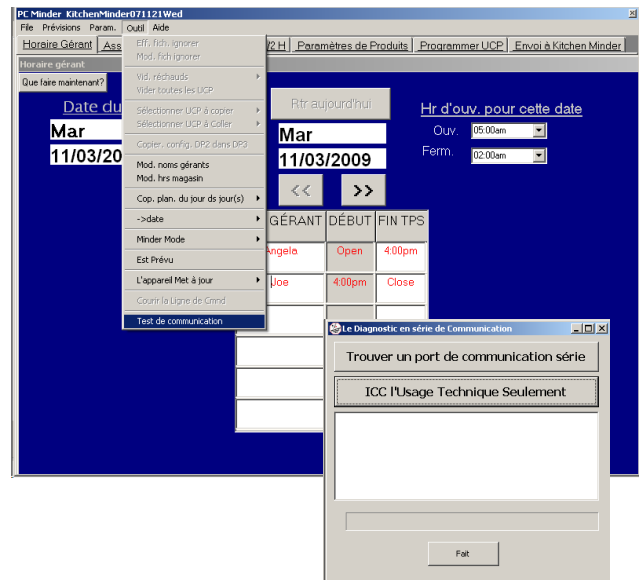
Ports – Inspectez les ports des câbles du système KITCHEN MINDER^{MC}, des UCP et de l'ordinateur Back of house. Assurez-vous que les ports sont propres et retirez tout corps étranger ou toute accumulation de graisse éventuelle.

Paramètres – Vérifiez que tous les paramètres PC MINDER^{MC} et KITCHEN MINDER^{MC} sont bien configurés.

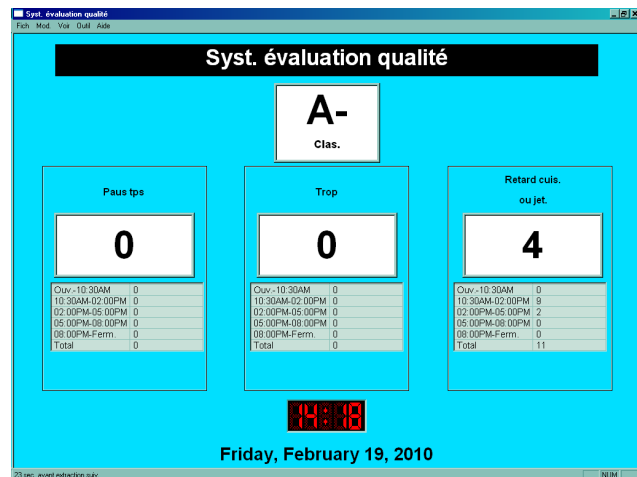
Vérification de l'ordinateur Back of House

Logiciel PC MINDER^{MC} – Si vous ne parvenez pas à envoyer les prévisions au système KITCHEN MINDER^{MC} ou que le SEQ^{MC} ne communique pas avec KITCHEN MINDER^{MC}, lancez un test pour rétablir les paramètres du port de communication (port com) :

- Sélectionnez le menu « Tools » (Outils).
- Sélectionnez « Communication Test » (Test de communication). La fenêtre « Serial Communications Diagnostics » (Diagnostics de communication série) s'ouvre.
- Cliquez sur « Find Serial Communications Port » (Trouver le port de communication série). Cette opération configurera les paramètres du port com pour les logiciels PC MINDER^{MC} et SEQ^{MC}.



SEQ^{MC} – Si les données d'erreurs pour la journée en cours ne sont pas affichées lorsque vous ouvrez le logiciel SEQ^{MC}, vérifiez les paramètres du port com. Ce port est contrôlé par le logiciel PC MINDER^{MC}. Reportez-vous aux étapes ci-dessus pour vérifier la communication.

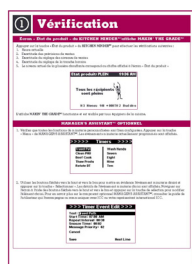


Le système KITCHEN MINDER^{MC} est un dispositif obligatoire, qui doit être opérationnel en tout temps. Le GUIDE D'EMPHASE DE L'ÉQUIPEMENT KITCHEN MINDER^{MC} contient de l'information de dépannage essentielle pour le système. **Lisez la présente section tout en vous reportant au guide d'emphase de l'équipement.**

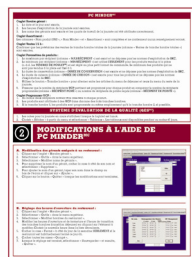


Guide d'emphase de l'équipement KITCHEN MINDER^{MC}

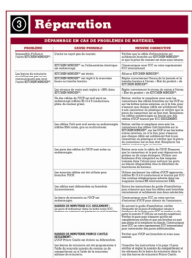
Le guide d'emphase de l'équipement est un excellent outil disponible sur OPS Connect. Il est destiné à tous les utilisateurs du système KITCHEN MINDER^{MC}. Il se compose de plusieurs sections qui aident l'équipe de gestion à tirer parti des avantages de l'ensemble du système. Il donne également des directives pour résoudre les problèmes les plus courants. Le guide d'emphase de l'équipement se compose de trois parties :



Vérification – Cette section présente des points clés à vérifier pour s'assurer que le système est utilisé à son plein potentiel. Les GPR, les gérants adjoints principaux et les DRM doivent se familiariser avec son contenu et le passer en revue régulièrement.



Remplacement – Cette section contient des instructions sur la programmation des données et sur les modifications ponctuelles à apporter. Elle aborde notamment en détail la modification des heures d'ouverture, des noms de gérants et des paramètres de produits, ainsi que l'ajout de nouveaux produits.



Réparation – Guide de dépannage détaillé pour KITCHEN MINDER^{MC} et pour les logiciels PC MINDER^{MC} et SEQ^{MC}. Cette section doit être examinée en détail avant de communiquer avec l'assistance technique ICC ou tout autre service de soutien.

Assistance technique ICC
1 877 ICC-8788
(ou un représentant ICC local pour les marchés internationaux)
Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, HNE

Accès à SEQ en ligne^{MC} – Ouvrez une session sur votre ordinateur et suivez les étapes ci-dessous.



- Le SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC} est un élément clé de KITCHEN MINDER^{MC}. Il permet à l'équipe de gestion du restaurant de s'assurer que l'équipe suit les procédures liées à la qualité des aliments à chaque instant de la journée.
- Les gérants de niveau supérieur trouveront cette information, parmi bien d'autres renseignements, dans SEQ en ligne^{MC}. L'utilisation régulière de SEQ en ligne^{MC} permet aux DRM/franchisés d'aider leurs GPR à mettre au point des plans d'action pertinents en vue d'améliorer la qualité des aliments et la satisfaction des clients.

SEQ en ligne^{MC} emploie un système de notation par couleur supplémentaire qui ne figure pas sur les rapports SEQ^{MC} au niveau du restaurant :

EXCELLENT = NOTES A et B

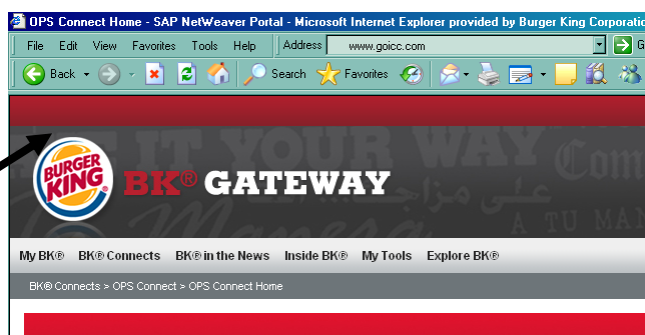
MOYEN = NOTES C

INSUFFISANT = NOTES D et F

- La base de données SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC} (SEQ en ligne^{MC}) est disponible sur le site Web d'ICC (www.goicc.com).
- Pour y avoir accès, au moins un restaurant doit envoyer des données SEQ^{MC} chaque nuit à ICC. Cette opération doit être consécutive à l'installation normale du système KITCHEN MINDER^{MC}.
- Pour configurer les données d'utilisateur de SEQ en ligne^{MC}, le franchisé/DRM doit communiquer avec ICC au 1 877 ICC-8788 (ou avec le représentant local d'ICC sur les marchés internationaux.)
- Ayez à portée de main les noms complets et adresses électroniques des utilisateurs « gérants de niveau supérieur » ainsi que les numéros des restaurants auxquels chaque utilisateur devra avoir accès.
- Il est possible de personnaliser l'alignement de la gestion afin de répondre aux besoins d'un groupe de franchisés individuel.

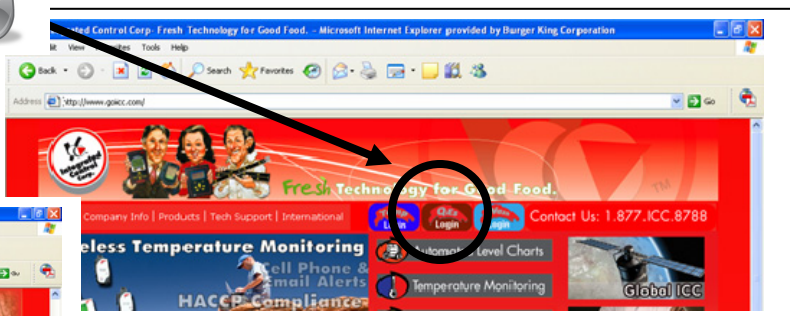
Pour accéder à SEQ en ligne^{MC} pour la première fois :

ÉTAPE 1 : Tapez
www.goicc.com
dans un navigateur Internet.



ÉTAPE 2 : Sur le site Web d'ICC, cliquez sur le bouton de connexion à SEQ^{MC} « QES™ Login », comme indiqué.

ÉTAPE 3 : Entrez un nom d'utilisateur dans le champ « Username ». Entrez le mot de passe temporaire dans le champ « Password ». Cliquez sur le bouton de connexion « Login ».



ÉTAPE 4 : La page « User Preferences » (Préférences utilisateur) s'ouvre.

Entrez votre nouveau mot de passe.

L'écran Préférences utilisateur propose d'autres options :

Configuration initiale – Sélectionnez vos préférences d'affichage des données SEQ^{MC}.

Recommend removing this box – confusing

ÉTAPE 5 : Sélectionnez « No » (Non) pour exclure les données liées au déjeuner lorsque vous affichez les données mensuelles/hebdomadaires/quotidiennes totales. Les données liées au déjeuner risquent d'accroître artificiellement les résultats globaux pour les restaurants enregistrant des volumes de ventes de déjeuners moyens à faibles. Il est conseillé de sélectionner « No » (Non) car, en général, seuls deux à trois produits sont conservés dans l'UCP au moment du déjeuner.

ÉTAPE 6 : « Business Week Starts On » (Semaine de travail commençant le) – Sélectionnez le premier jour de la semaine pour votre restaurant, de sorte que les rapports SEQ^{MC} correspondent aux autres rapports de l'entreprise.

ÉTAPE 7 : « Language » (Langue) – Choisissez la langue.

ÉTAPE 8 : « Receive Email Reports » (Recevoir les rapports par courriel) – ICC enverra automatiquement les rapports sur les revenus totaux dans votre domaine de responsabilité selon la fréquence que vous choisissez pour le rapport de moyenne par restaurant. En général, ce paramètre est réglé sur une fréquence hebdomadaire. Ensuite, cliquez sur « Submit » (Soumettre).

Lorsque vous ouvrez une session, la page d'aperçu du district s'ouvre.

Options du menu

Main Page (Page d'accueil) – Pour revenir à la page d'accueil. Vous devrez pour cela ouvrir une session.

User Preferences (Préférences utilisateur) – Pour revenir à la page des paramètres/préférences et modifier, par exemple, les mots de passe ou listes de diffusion.

Lorsque vous quittez la page de votre district, un nouveau lien apparaît **Back to District** pour vous permettre d'y revenir.

Show Breakfast (Afficher déjeuner) – Affiche les résultats et notes du déjeuner par restaurants individuels. Vous pouvez voir les totaux des résultats en cours avec ou sans la tranche horaire 1.

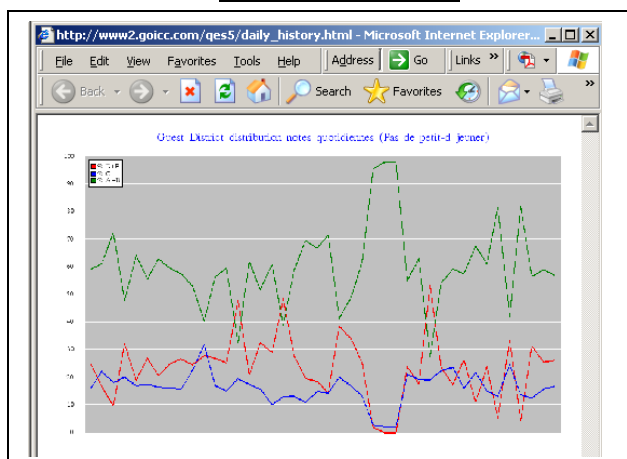
Show Detail (Afficher détails) – Information détaillée sur les erreurs pour le ou les restaurants consultés.

Weekly email (Courriel hebdomadaire) – Pour afficher les données les plus récentes envoyées à votre compte de courriel.

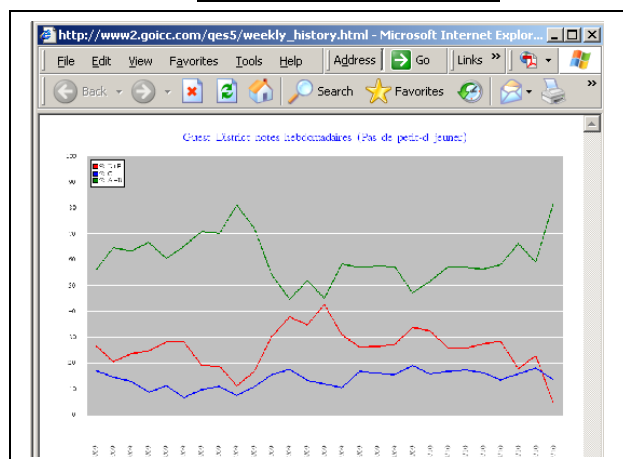
Daily Grade Graph (Graphique de notes quotidiennes) – Affiche un graphique hebdomadaire ou quotidien pour le ou les restaurants actuellement consultés. Vous pouvez ensuite enregistrer, imprimer ou envoyer le rapport à un compte de courriel (voir les illustrations ci-dessous).

Weekly Grade Graph (Graphique de notes hebdomadaires) – Affiche un graphique hebdomadaire ou quotidien pour le ou les restaurants actuellement consultés. Vous pouvez ensuite enregistrer, imprimer ou envoyer le rapport à un compte de courriel (voir les illustrations ci-dessous).

Graphique quotidien



Graphique hebdomadaire



La page de votre district contient trois rapports. Le contenu de chacun d'entre eux est expliqué ci-dessous.

View in Excel (Affichage Excel) – Pour exporter et personnaliser les données des graphiques (disponible pour tous les rapports SEQ en ligne^{MC}).

Fonction d'analyse en profondeur – Cliquez sur un élément souligné dans SEQ en ligne^{MC} pour obtenir des données plus détaillées.

Par restaurant – Est affiché verticalement.

Par région/groupe – Est affiché horizontalement.

Champ de jours – Choisissez le nombre de jour à examiner (1 à 31 jours).

Champ de date – Choisissez la date de fin de la période (des 6 mois précédents à la période la plus récente).

Rapport 1 – Average by Restaurant (Moyenne par restaurant) – Moyenne combinée par région affichée au bas du rapport.

Rapport 2 – Daily Average % of Time by Restaurant (Pourcentage du temps moyen quotidien par restaurant) – Indique les résultats des 7 jours précédents de façon individuelle et combinée pour la semaine.

Rapport 3 – Weekly Average % of Time by Restaurant (Pourcentage du temps moyen hebdomadaire par restaurant)

Affiche les résultats hebdomadaires des régions/groupe et des restaurants individuels pour les 6 mois passés. Ce rapport est utile pour analyser les tendances de rendement sur une période prolongée. Les résultats des restaurants sont affichés verticalement, tandis que les résultats par région/groupe sont affichés horizontalement (comme pour le rapport 2).

Average by BK

2010-02-12 - 2010-02-18

	Sous la normale	Normale	Excellence
B: <u>B</u>	61,4	12,9	25,7
H: <u>H</u>	36,9	26,6	36,5
W: <u>W</u>	31,3	15,3	53,4
R: <u>R</u>	25,6	11,7	62,7
K: <u>K</u>	21,3	15,5	63,2
O: <u>O</u>	9	15	76
P: <u>P</u>	1,8	9,9	88,3
Moyenne	26,7	15,6	57,8

% moyenne quotidienne de temps par BK

Sous norm., Norm., D'exc.

Jour	B	H	W	R	K	O	P	Sous la normale	Normale	D'excellence
2010-02-18	4,5	28,4	46,5	29,4	30,6	4	3,7	22,7	20,9	56,4
2010-02-17	61,9	0,7	20	20,4	18,9	26	11,1	26,2	16,7	57
2010-02-16	74,2	5,9	18,8	28,3	3,7	5,4	100	25,4	15,7	58,9
2010-02-15	78,3	50	15,7	58,7	14,8	5,4	1,9	31,1	12,5	56,4
2010-02-14	100	29,2	58,7	1,5	28,8	9,1	7,1	24,2	15,6	49,6
2010-02-13	-	-	-	2,2	33,3	-	1,7	13	19,1	67,9
2010-02-12	36,5	37,3	32,9	37	18	5,3	10,5	25	11,8	63,2

Moyenne hebdomadaire % de temps par BK

Sous norm., Norm., D'exc.

Semaine de	B	H	W	R	K	O	P	Sous la normale	Normale	D'excellence
2010-02-12	41,6	34,5	24,1	42,9	20,4	8,9	3,9	24,7	16,2	59,1
2010-02-05	59,2	36,3	28,2	43,3	13	8,1	7,8	26,9	17,7	55,4
2010-01-29	41,8	34,5	24,1	41,7	9,4	15,2	4,2	24,7	13,8	61,5
2010-01-22	54,1	24,7	31,6	35,7	18,3	26,3	4,9	28,3	16,9	54,8
2010-01-15	51,8	28,3	15,7	39	14,4	25,7	11	26,4	16,2	57,4
2010-01-08	60,4	24,2	20,9	48,1	15,7	13,8	7,5	23,4	16,7	59,8
2010-01-01	73,6	28,5	20,3	53,8	11,8	9,8	13,8	28,9	14,6	56,5
2009-12-25	63,8	29,5	31,8	50,4	24,2	15,1	20,1	32,9	16,6	50,5
2009-12-18	56,6	20,3	20,8	50,5	11,2	13,9	3,9	25,1	14,9	60
2009-12-11	57,1	19,7	22,9	40,6	6,7	34,5	14,5	28,8	15,3	55,9
2009-12-04	56,9	8,9	25,5	40,5	5,4	30,7	10,7	25,5	16,8	57,7
2009-11-27	54,2	9,9	45,5	34,3	2,4	33,8	22,9	30,7	14,1	55,2

Cliquez sur un restaurant souligné dans l'affichage initial afin d'ouvrir une nouvelle fenêtre pour le restaurant.

Une série de rapports apparaît pour le restaurant sélectionné. La date affichée est indiquée dans la liste déroulante. Vous pouvez la modifier et choisir n'importe quelle date comprise dans les six mois précédents.

Le code de couleur permet de noter les périodes.

EXCELLENT – Notes A ou B pour toutes les périodes de 15 minutes.

STANDARD (MOYEN) – Au moins une période de 15 minutes a reçu la note C (aucune note D ou F).

BELOW STANDARD (INSUFFISANT) – Au moins une période de 15 minutes a reçu la note D ou F.

Forecast Selected (Prévision sélectionnée) –
Ce champ affiche l'heure à laquelle le restaurant a envoyé les prévisions sur les ventes/mélanges de produits depuis l'ordinateur BOH (Back of House) au système KITCHEN MINDER^{MC}. Cette opération doit être effectuée au moins 15 minutes avant l'ouverture du restaurant.

L'envoi des prévisions plusieurs fois par jour n'entraîne aucune pénalité.

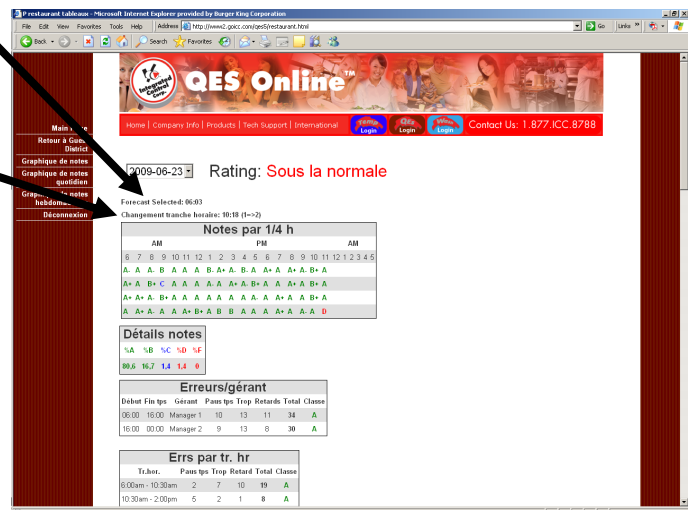
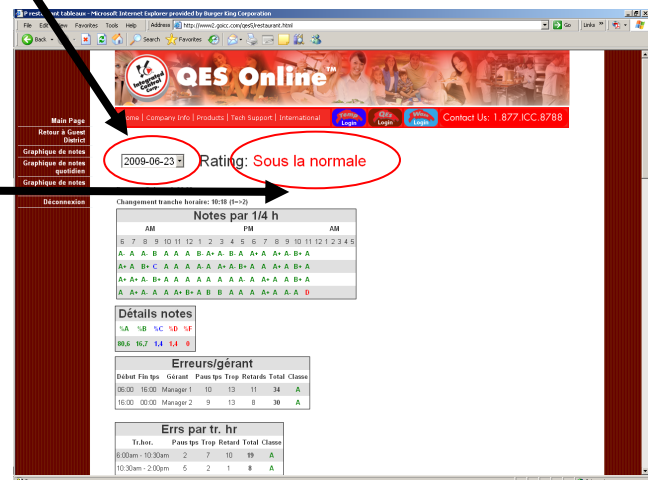
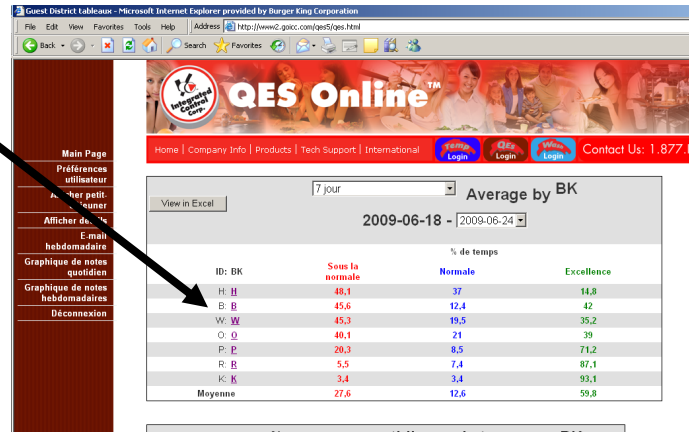
Daypart Change Over (Changement tranche horaire) – Ce champ affiche tous les changements de tranche horaire effectués dans le système KITCHEN MINDER^{MC}, ainsi que les heures des changements. *Remarque – Le gérant du restaurant de niveau supérieur doit surveiller étroitement les champs Prévision sélectionnée et Changement tranche horaire afin de s'assurer de la bonne utilisation du système KITCHEN MINDER^{MC}*

Faites défiler l'écran « Restaurant Level Report by Date » (Rapport par date au niveau du restaurant) pour consulter les rapports suivants :

Grades by 15 minutes (Notes par 1/4 h)

Affiche verticalement les notes par 1/4 h en-dessous de chaque heure de la journée.

La moyenne des notes par 1/4 h permet d'obtenir la note globale du restaurant pour la journée.



Notes par 1/4 h																							
AM												PM											
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
A-	A	A-	B	A	A	A	B-	A+	A-	B-	A	A+	A	A+	A	B+	A						
A+	A	B+	C	A	A	A	A-	A	A-	B+	A	A	A+	A	B+	A							
A	A+	A-	B+	A	A	A	A	A	A	A-	A	A	A+	A	B+	A							
A	A+	A-	A	A+	B+	A	B	B	A	A	A	A+	A	A-	A	D							

Grade Detail (Détails notes)

Affiche les pourcentages des notes par 1/4 h qu'a obtenues le restaurant dans la journée.

Détails notes

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

Errors by Manager (Erreurs par gérant)

Affiche des renseignements détaillés sur le quart de chaque gérant à la date choisie, ainsi que la note globale pour chaque quart.



Cliquez sur le nom du gérant 1 ou 2 (« Manager 1 » ou « Manager 2 ») afin d'ouvrir un rapport détaillé sur les quarts du gérant sélectionné pour les 6 derniers mois. Cliquez sur la date soulignée afin d'ouvrir le rapport détaillé du restaurant pour la date sélectionnée.

Il s'agit d'une excellente source d'information lorsque vous planifiez une séance d'encadrement sur KITCHEN MINDER^{MC}.

Erreurs/gérant							
Début	Fin tps	Gérant	Paus tps	Trop	Retards	Total	Classe
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34	A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30	A

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+

Errors by Daypart (Erreurs par tranche horaire)

Affiche le nombre d'erreurs par type, ainsi que la note pour chaque tranche horaire. Le total de la journée est affiché au bas du rapport.



Veuillez noter que les tranches horaires affichées ici ne coïncident pas avec les tranches horaires utilisées dans le logiciel PC MINDER^{MC}.

Erres par tr. hr						
Hour	Paus tps	Trop	Retard	Total	Classe	
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		

Errors by Product (Erreurs par produit)

Affiche le nombre d'erreurs par type et les erreurs combinées pour chaque produit. Les produits du déjeuner sont affichés dans la tranche horaire 1, tandis que les articles des menus du reste de la journée sont affichés dans les tranches horaires 2 et 3.



Le rapport « Errors by Product – Daypart 3 » (Erreurs par produit – tranche horaire 3) permet également de déterminer si le gérant utilise la tranche horaire 3. Si aucune erreur n'est répertoriée, la tranche horaire 3 n'est probablement pas utilisée.

Erreurs/produit, Daypart 1						Erreurs/produit, Daypart 2						Erreurs/produit, Daypart 3					
Produit	Paus tps	Trop	Retards	Total		Produit	Paus tps	Trop	Retards	Total		Produit	Paus tps	Trop	Retards	Total	
Bisc	1	1	1	3		Burger	1	4	0	5		Burger	0	0	0	0	
Saus	1	2	0	3		Or Chk	0	1	0	1		Or Chk	0	0	0	0	
Bk Egg	0	2	0	2		Tender	2	1	0	3		Tender	0	0	0	0	
CHSTOT	0	2	9	11		Whpr	0	0	0	0		Whpr	0	0	0	0	
Burger	0	0	0	0		Tcnsp	2	2	0	4		Tcnsp	0	0	0	0	
Cgill	0	0	0	0		Fish	2	1	0	3		Fish	0	0	0	0	
Or Chk	0	0	0	0		Cgill	0	1	0	1		Cgill	0	0	0	0	
Tcnsp	0	0	0	0		CHSTOT	2	2	0	4		CHSTOT	0	0	0	0	
Tender	0	0	0	0		SPCHN	0	1	0	1		SPCHN	0	0	0	0	
Mac&Ch	0	0	0	0		CHKFRY	0	0	0	0		CHKFRY	0	0	0	0	
Fish	0	0	0	0		Veggie	0	0	0	0		Veggie	0	0	0	0	
Whpr	0	0	0	0		Veggie	0	0	0	0		Veggie	0	0	0	0	
Burger	0	0	0	0		Bshots	4	1	4	9		Bshots	0	0	0	0	
Tcnsp	0	0	0	0		Mac&Ch	0	0	0	0		Mac&Ch	0	0	0	0	
CHKFRY	0	0	0	0		XTpty	3	1	4	8		XTpty	0	0	0	0	
Whpr	0	0	0	0		Steak	0	0	0	0		Steak	0	0	0	0	
CHKFRY	0	0	0	0		XTpty	0	0	0	0		XTpty	0	0	0	0	
FTst	0	0	0	0		Mushrm	0	0	0	0		Mushrm	0	0	0	0	
Mushrm	0	0	0	0		Total	17	19	9	45		Total	0	0	0	0	

Daily Error Totals (Erreurs totales quotidiennes)

Contient de l'information détaillée par date sur le restaurant sélectionné (jusqu'au 6 mois précédents). Ce rapport est particulièrement utile pour l'analyse des tendances de rendement sur la durée.

Totaux quotidiens des erreurs							
Jour	Paus tps	Trop	Retards	Total	Sous la normale	Normale	Excellence
<u>2009-06-23</u>	38	52	38	128	6,9	12,5	80,6
<u>2009-06-22</u>	31	11	15	57	0	1,4	98,6
<u>2009-06-21</u>	168	30	98	296	52,8	12,5	34,7
<u>2009-06-20</u>	40	13	102	155	0	3,9	96,1
2009-06-19							
<u>2009-06-18</u>	66	50	82	198	25	13,9	61,1
<u>2009-06-17</u>	64	36	20	120	13,9	12,5	73,6

Encadrement efficace

Pourquoi organiser des séances d'encadrement?

- Lorsqu'elles sont menées correctement, les séances d'encadrement peuvent déboucher sur une amélioration du rendement du restaurant. En outre, le gérant prend davantage confiance en ses capacités. Ces séances renforcent les connaissances et le suivi des normes BURGER KING® relatives à la cuisson, à la conservation et à la mise au rebut des produits.

Quelle est la responsabilité du DRM?

- Pour instaurer des changements durables et améliorer continuellement l'utilisation du système KITCHEN MINDER^{MC}, le DRM doit posséder une connaissance approfondie de KITCHEN MINDER^{MC} et de SEQ^{MC}. Il doit également :
 - encadrer efficacement les gérants;
 - suivre les 4 étapes ci-dessous pour planifier et mener une séance d'encadrement KITCHEN MINDER^{MC} productive.

À quelle fréquence est-il recommandé d'organiser des séances d'encadrement?

- Il est recommandé de mener des séances d'encadrement 45 jours après la formation de niveau intermédiaire, puis de façon trimestrielle afin d'effectuer un suivi du rendement.

Les 4 étapes d'une séance d'encadrement efficace

- 1) **Analyser...** les données grâce à SEQ^{MC} et SEQ en ligne^{MC}
- 2) **Analyser...** les occasions d'amélioration en observant le fonctionnement du restaurant
- 3) **Évaluer et hiérarchiser...** les points clés identifiés durant les deux premières étapes
- 4) **Encadrer...** afin d'améliorer la satisfaction des clients

Aperçu du processus d'encadrement KITCHEN MINDER^{MC}

2 semaines avant

- Fixez la date et l'heure avec le gérant du restaurant.
- Allouez 2 heures et demie à la visite du restaurant.

1 ou 2 jours avant – environ 1 heure dans le bureau du DRM

- Analyse des données du restaurant dans SEQ en ligne^{MC}
(analyse des données, SEQ^{MC} – étape 1 de l'encadrement)
- Utilisez la feuille de travail de collecte de données (en annexe) pour organiser les données

Jour de la visite – 2 heures et demie

- Examinez les prévisions des ventes au poste de contrôle et vérifiez que le gérant est au courant des ventes prévues.
- Effectuez la vérification de 5 minutes du système KITCHEN MINDER^{MC}.
- Utilisez l'outil d'encadrement du DRM pour KITCHEN MINDER^{MC} – Responsabilités du gérant de restaurant (analyse des données, observations dans le restaurant – étape 2 de l'encadrement)
 - PC MINDER^{MC} – 15 minutes
 - KITCHEN MINDER^{MC} – 60 minutes
 - SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC} – 30 minutes
- Système KITCHEN MINDER^{MC} – Planificateur d'encadrement du DRM – 15 minutes
(évaluation et hiérarchisation – étape 3 de l'encadrement)
- Séance d'encadrement avec le gérant du restaurant – 30 minutes (encadrement visant à améliorer la satisfaction des clients – étape 4 de l'encadrement)

Planification... pour améliorer l'utilisation du système KITCHEN MINDER^{MC}

Les sections suivantes expliquent comment analyser le rendement individuel d'un restaurant à l'aide des données disponibles dans SEQ en ligne^{MC} et des observations effectuées sur place en utilisant l'outil d'encadrement du DRM pour KITCHEN MINDER^{MC}. À l'aide de la feuille de travail de collecte de données, hiérarchisez les occasions nécessitant un encadrement en utilisant le *Planificateur d'encadrement du DRM pour KITCHEN MINDER^{MC}*.

ÉTAPE 1 : Analyse des données du système SEQ en ligne^{MC}



Consignez les renseignements recueillis à l'aide de ces rapports dans la feuille de travail jointe en annexe.



Les restaurants sont classés en commençant par les notes « Insuffisantes » (les notes les plus faibles figurent en haut de la liste).

A) Pour commencer l'analyse, examinez les trois rapports de la page d'accueil du rapport SEQ en ligne^{MC}. Comparez le rendement des restaurants entre eux et par rapport à la moyenne. Cliquez sur la liste déroulante en haut de la page pour modifier la durée de rapport (de 1 à 31 jours) ainsi que les rapports de cumul quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel.

N'oubliez pas que vous pouvez exporter les données dans un fichier Excel afin de créer vos propres rapports.

Downloaded by: You are here: Home > Reports >

2009-06-23

Rating: **Sous la normale**

C) Pour commencer l'analyse, prenez des notes sur la feuille de travail.

Forecast Selected: 06:03

Changement tranche horaire: 10:18 (1=>2)

Notes par 1/4 h														
AM					PM					AM				
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
A-	A	A-	B	A	A	B-	A+	A-	B-	A	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	B+	B	B	A	A	A	A+	A	A-

Détails notes

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

Erreurs/gérant

Début	Fin	tps	Gérant	Paus	tps	Trop	Retards	Total	Classe
06:00	16:00		Manager 1	10	13	11	34		A
16:00	00:00		Manager 2	9	13	8	30		A

Errs par tr. hr

Tr.hor.	Paus	tps	Trop	Retard	Total	Classe
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		

Dans cet exemple, on remarque que le restaurant a obtenu une note « Insuffisante » car il a reçu un « D » au cours d'une période de 15 minutes.

Ensuite, on remarque que le restaurant n'a pas envoyé de prévisions avant 6 h 03. Si les prévisions sont envoyées au système KITCHEN MINDER^{MC} après l'ouverture du restaurant ou après la transition prévue, la note « F » sera attribuée jusqu'à l'envoi des prévisions.

On constate également que le restaurant n'a pas utilisé la tranche horaire 3. Si cette tranche avait été utilisée, le changement et l'heure de passage à la tranche horaire 3 auraient été consignés à droite de l'information actuelle.

Consignez le détail des notes.

Examinez le rapport « Errors by Manager » (Erreurs par gérant) et prenez note des types d'erreurs et du moment où elles ont été commises. L'objectif n'est pas d'éradiquer entièrement les erreurs. Sauf interdiction liée aux règlements locaux, les noms des gérants doivent être répertoriés afin d'évaluer correctement leur rendement individuel.

Le rapport « Errors by Daypart » (Erreurs par tranche horaire) répertorie les erreurs commises dans chaque tranche horaire. Il contribue à repérer les occasions d'amélioration durant une tranche horaire précise ou pour l'ensemble des tranches horaires. Vous pouvez l'utiliser conjointement avec le rapport « Errors by Product » (Erreurs par produit) pour obtenir davantage d'information.

Erreurs/produit, Daypart 1

Produit	Paus	tps	Trop	Retards	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	

Erreurs/produit, Daypart 2

Produit	Paus	tps	Trop	Retards	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	

Erreurs/produit, Daypart 3

Produit	Paus	tps	Trop	Retards	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	

Après avoir analysé les données de cette feuille, sélectionnez d'autres jours et recommencez l'analyse, en vous concentrant sur les tendances ou améliorations dans la durée. Utilisez la feuille de travail pour vous organiser. Placez la feuille de travail de collecte de données SEQ^{MC} ainsi qu'un exemplaire vierge de l'outil d'encadrement du DRM et du Planificateur d'encadrement du DRM dans un dossier. Vous êtes désormais prêt à visiter le restaurant dans quelques jours.

ÉTAPE 2 : Analyse des occasions d'amélioration suite aux observations effectuées dans le restaurant

Commencez la visite du restaurant par l'examen des prévisions de ventes au poste de contrôle. Vérifiez si le gérant connaît les ventes prévues. Effectuez la vérification de 5 minutes du système KITCHEN MINDER^{MC}. N'oubliez pas de consigner vos observations sur la feuille de travail contenant vos analyses issues de SEQ^{MC} en ligne.

KITCHEN MINDER^{MC}
Vérification de 5 minutes

Vérifiez les points suivants dans le système KITCHEN MINDER^{MC}

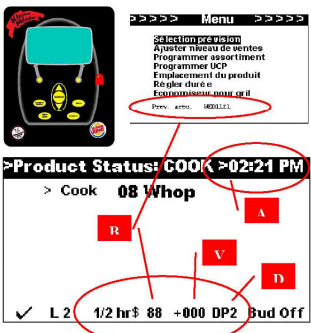
Appuyer sur la touche « État du produit »

A. L'heure est-elle exacte?
Si ce n'est pas le cas, sélectionner le bouton « Menu », faire défiler à l'aide des flèches afin de mettre en surbrillance l'option « Régler durée ». Appuyer sur la touche de sélection. Modifier les valeurs à l'aide des flèches et appuyer sur « Sélectionner » pour passer au paramètre suivant. Utiliser la touche de fonction « Régler durée » lorsque cette tâche est terminée.

B. La prévision de vente est-elle exacte?
Comparer les ventes de la dernière demi-heure avec les ventes au poste de contrôle. Vérifier la prévision utilisée en sélectionnant le bouton « Menu », puis faire afficher la date à l'écran.

C. Le montant de l'augmentation/la réduction des niveaux de vente est-il exact?
Le gérant doit expliquer tout résultat autre que 000. Pour corriger, sélectionner « Niveau de ventes » et utiliser les flèches pour augmenter ou réduire le nombre par tranches de 5 %, puis utiliser la touche de sélection pour verrouiller les modifications.

D. Le paramètre de tranche horaire est-il défini correctement?
Appuyer sur la touche « Tranche horaire » pour modifier ce paramètre.



KITCHEN MINDER^{MC}
Feuille de travail de collecte de données

Observations des données en ligne du SEQ^{MC}

Observations de l'outil d'encadrement du DRM

Ensuite, remplissez l'outil d'encadrement du DRM pour KITCHEN MINDER^{MC} avec le gérant du restaurant. Effectuez ensemble vos observations et profitez de l'occasion pour vérifier les connaissances du gérant. L'examen du programme PC MINDER^{MC}, du système KITCHEN MINDER^{MC} et du SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ^{MC} prendra un peu plus d'une heure et demie.

Reportez maintenant les « Non » (occasions de perfectionnement) de l'outil d'encadrement du DRM dans la colonne de droite de la feuille de travail de collecte de données.

Outil d'encadrement du DRM pour KITCHEN MINDER^{MC}
Responsabilités du gérant de restaurant

Avant votre visite, accédez au site Web SEQ^{MC} (www.goqc.com) afin d'examiner les principales occasions de perfectionnement du restaurant. Vérifiez que le restaurant envoie des données. Pensez en revue l'utilisation des tranches horaires 1, 2 et 3. Assurez-vous que les prévisions sont chargées quotidiennement, à l'heure qui convient. Imprimez les rapports qui vous aident à rendre le système d'encadrement plus productive.

QUESTION	RÉPONSE	EXIGENCE
1. Les heures d'ouverture et les noms des produits sont-ils justes?	PC MINDER ^{MC}	1. Cliquez sur l'onglet « Horaires généraux ». Sélectionnez « Outils » dans le menu de gauche, puis « Modifier horaires du restaurant ». Vérifiez tous les paramètres et assurez-vous que toutes les cases sont cochées (si elles sont cochées). Lorsque vous avez terminé, cliquez sur « Enregistrer ». Ensuite, cliquez de nouveau sur « Outils ». Sélectionnez « Modifier noms de produits », procédez aux modifications nécessaires et enregistrez les modifications.
2. Les produits sont-ils tous correctement chargés à partir du fichier POS?	PC MINDER ^{MC}	2. Cliquez sur l'onglet « Assortiment ». Vérifiez que la colonne « Non produit SNS » contient des renseignements pour tous les produits des tranches horaires 1 et 2. Si la colonne est incomplète, cela signifie que le nom a été ajouté manuellement quel que soit le numéro d'assortiment ne change pas. Sélectionnez « Outils » dans le menu. Cliquez sur le fichier « Ignorer » pour savoir si le produit a été précédemment ignoré. Retrouvez le produit dans le fichier « Ignorer » et supprimez manuellement le produit ignoré. Vérifiez tous les paramètres du nouveau produit, attribuez-le à l'UCP et envoyez les modifications au système KITCHEN MINDER ^{MC} .
3. La programmation de l'heure de démarrage des produits de la dernière demi-heure est-elle correcte?	PC MINDER ^{MC}	3. Cliquez sur l'onglet « Assortiment ». Vérifiez l'exactitude des données relatives à chaque produit pour les tranches horaires 1 et 2. Les réglages « MAXIMUM PERCENT » et « Durée de conservation » ne doivent pas dépasser les normes d'exploitation de BIC. Le réglage de la durée de cuisson doit être conforme aux normes d'exploitation de BIC, à moins qu'il ne soit dans la minute entière supérieure. Assurez-vous que le gérant a réglé le réglage « MAXIMUM PERCENT » selon les besoins du restaurant, afin d'obtenir l'efficacité du système. Le réglage « MINIMUM PERCENT » ne doit être programmé que pour les produits vendus à la pièce.
4. Les produits sont-ils attribués et les UCP sont-elles étiquetées pour les 3 tranches horaires?	PC MINDER ^{MC}	4. Effectuez la vérification de l'implémentation du produit dans KITCHEN MINDER ^{MC} pour vérifier que les numéros d'UCP sont corrects. Reportez-vous au guide d'implémentation de l'équipement KITCHEN MINDER ^{MC} . Cliquez sur l'onglet « Programmer les tranches » dans PC MINDER ^{MC} . Comparez les étiquettes d'UCP par rapport à la programmation des UCP pour les trois tranches horaires (si possible, imprimez l'étiquette). Vérifiez que tous les produits sont au moins attribués à deux tranches horaires. Enregistrez les données et envoyez-les au système KITCHEN MINDER ^{MC} .
5. Vérifiez que les prévisions utilisées sont justes.	PC MINDER ^{MC}	5. Dans PC MINDER ^{MC} , cliquez sur l'onglet de ventes aux deux heures. Revoyez les ventes aux deux heures dans PC MINDER ^{MC} pour vous assurer qu'elles correspondent au rapport des ventes aux deux heures officiel dans le poste de contrôle du gérant. Vérifiez que le gérant comprend les recommandations liées aux prévisions utilisées dans le menu pour la semaine précédente.
6. L'ordinateur lock de la House BIC est-il correctement connecté avec le système KITCHEN MINDER ^{MC} ?	PC MINDER ^{MC} et KITCHEN MINDER ^{MC}	6. Vérifiez que les données prévisionnelles ont été chargées pour la journée en cours dans le programme PC MINDER ^{MC} . Dans l'onglet « Envoyer » à KITCHEN MINDER ^{MC} , sélectionnez « Envoyer prévisions ». Une barre bleue apparaît au bas de l'écran, puis le système KITCHEN MINDER ^{MC} se met à bipper dans la cuisine. Si le logiciel ne parvient pas à envoyer les prévisions, cela révèle le problème à l'aide du guide d'implémentation de l'équipement KITCHEN MINDER ^{MC} .

NOTES

KITCHEN MINDER^{MC}
Feuille de travail de collecte de données

Observations des données en ligne du SEQ^{MC}

Observations de l'outil d'encadrement du DRM

Demandez au gérant du restaurant d'ouvrir le logiciel SEQ^{MC} et d'imprimer les feuilles de la journée déjà analysées, afin qu'il puisse voir les données. Vérifiez ensuite qu'il sait analyser les données liées au restaurant.



Regroupez les données recueillies depuis le logiciel SEQ en ligne^{MC}, les points marqués d'un « Non » dans l'outil d'encadrement du DRM et vos observations (tous ces éléments sont consignés sur la feuille de travail). Dressez la liste des occasions de perfectionnement dans les sections 1 et 2 du Planificateur d'encadrement du DRM. Identifiez les points qui, une fois corrigés, amélioreraient le plus la qualité des produits et la satisfaction globale des clients.

ÉTAPE 4 : Planification pour l'amélioration de l'utilisation du système KITCHEN MINDER^{MC}

Les sections 3 à 6 font partie de la séance d'encadrement. Une fois la liste des occasions de perfectionnement établie, procédez étape par étape en posant des questions au gérant. Ce dernier doit s'engager à remédier aux problèmes recensés.

Engagez-vous en retour à soutenir le gérant selon les activités nécessaires. Le gérant de restaurant peut décider de former de nouveau son gérant adjoint à l'aide du guide de formation à KITCHEN MINDER^{MC} de niveau intermédiaire. Le rôle de soutien peut comprendre des visites au restaurant et un suivi des progrès réalisés.

Utilisez ces cases pour consigner les remarques relatives à la séance et effectuer le suivi. Conservez tous les documents au même endroit afin de rester organisé.

23

Annexe

Outil d'encadrement du DRM

**Feuille de travail de collecte de données
KITCHEN MINDER^{MC}**

Planificateur d'encadrement du DRM

