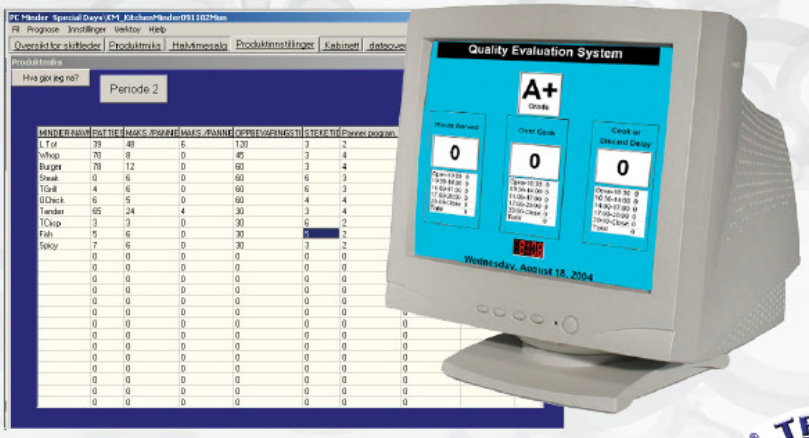
KITCHEN MINDER™

Arbetsbok



Medelnivå -

för biträdande restaurangchefer och restaurangchefer

Namn:

_____

Restaurang:

_____

OBS! *Bifogat utbildningsmaterial är endast avsett för anställda hos Burger King Corporation ("BKC") och dess dotterbolag, samt andra personer och enheter som skriftligen auktoriserats av BKC. Inget av det här materialet får kopieras, återges eller distribueras i någon form eller på något sätt utan uttryckligt skiftligt medgivande från en representant för BKC.*

TM och © 2010 Burger King Corporation. Med ensamrätt

Inledning

Välkommen till **utbildningen på medelnivå i KITCHEN MINDER™**.

KITCHEN MINDER™ är ett lättanvänt verktyg för batch-tillredning, där produktanvändningen övervakas och styrs för optimal anpassning till försäljningsberäkningarna.

Med hjälp av KITCHEN MINDER™-systemet kan medarbetarna konsekvent ge gästerna varm kvalitetsmat och en positiv matupplevelse. När systemet används på rätt sätt minimeras mängden waste, effektiviteten och produktmängderna optimeras och du får bättre kontroll över restaurangens lönsamhet.

I den här kursen får du en översikt över ditt ansvar som biträdande restaurangchef eller restaurangchef och en förklaring av den programvara som ingår i KITCHEN MINDER™-SYSTEMET -

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

Efter den här kursen kommer du att kunna:

1. Övervaka och justera inställningar för KITCHEN MINDER™-systemet så att du maximerar tillförlitlighet och effektivitet.
2. Använda QES™-data till att förbättra matkvaliteten.
3. Utföra avancerad felsökning.

Om du ska kunna slutföra kursen behöver du följande förutom den här arbetsboken:

- **KITCHEN MINDER™ Emphasis Guide för utrustning**
- Ett fungerande KITCHEN MINDER™-system

När du går igenom kursen bör du både genomföra övningarna i avsnitten och de praktiska momenten, så att du kontrollerar att du har lärt dig och förstår de aktuella färdigheterna. Kontrollera dina svar med hjälp av svarsnyckeln på sidan 32. Du når bäst resultat om du övar på de instruktioner som ges med hjälp av KITCHEN MINDER™-systemet.

Din chef eller utbildningsansvarig finns också tillgänglig om du skulle behöva mer hjälp.

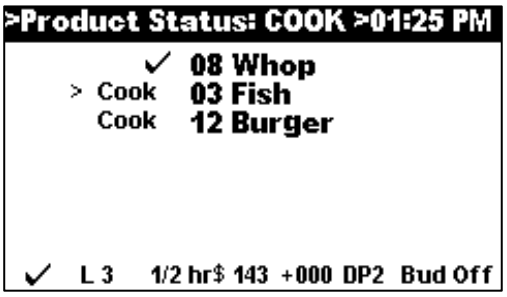
Batch-tillredning

Vad är batch-tillredning?

Det här är en process där produkter tillagas i mängd, eller batchar, så att tillagningseffektiviteten maximeras, mängden waste minskar och både produktkvalitet och servicehastighet förbättras. Med batch-tillredning ser du till att maten är klar när gästerna kommer, eftersom du kan tillaga den mängd som behövs *innan* de kommer.

Hur fungerar batch-tillredning i förhållande till KITCHEN MINDER™?

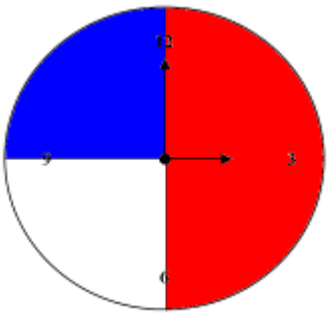
I KITCHEN MINDER™ beräknas tillagningsbehov utifrån en beräkning på valda delar av försäljning och produktmix, samt mängden produkter som redan finns i produktförvaringsenheten, och sedan visas vilka ”batchar” av varje produkt som ska tillagas vid varje given tidpunkt. Det där därför medarbetarna måste utbildas i att använda timerraderna på produktförvaringsenheten på rätt sätt och att följa instruktionerna på KITCHEN MINDER™.



Med KITCHEN MINDER™-systemet **efterfrågas de produkter som behövs för en halvtimmesperiod 15 minuter innan halvtimmesperioden faktiskt börjar**. Visningen ändras alltid minut 15 och 45 för nästföljande halvtimme.

Exempel:

Kl. 14.45 beräknar KITCHEN MINDER™ vilka produkter som behövs mellan 15.00 och 15.30.

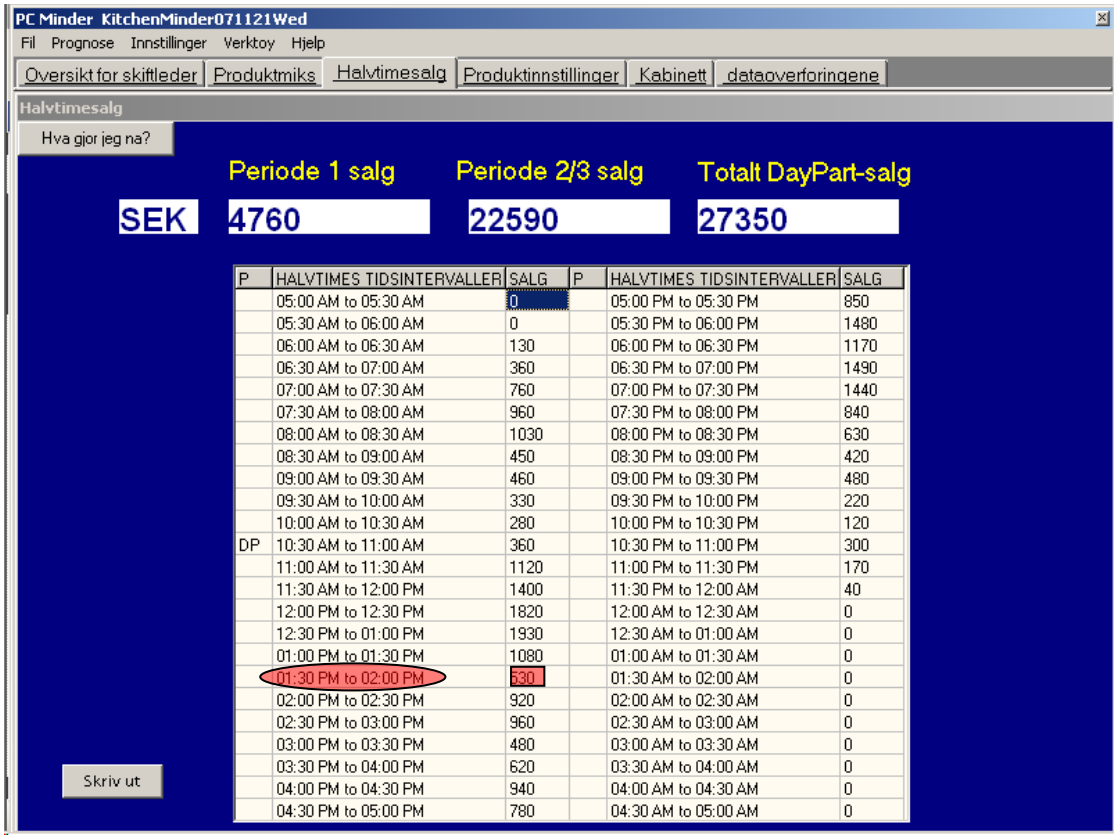


Vilken roll har jag?

Ditt ansvar är att vara medveten om den aktuella försäljningsnivån och känna till dagens trend för restaurangen (på, över eller under den beräknade nivån), så att du kan agera proaktivt. Personlig inblandning och uppföljning är mycket viktigt 15 minuter innan varje hel och halv timme, eftersom den beräknade timvisa försäljningstakten kommer att ändras.

- Se till att medarbetarna tillagar rätt mängd produkter enligt instruktionerna i timerraderna på produktförvaringsenheten och KITCHEN MINDER™.
- Lita på systemet, det ligger före dina beräkningar.

Granska beräkningen av halvtimmesförsäljningen och var beredd på att instruera gruppen när stora variationer beräknas inträffa under dagen.



P	HALVTIMES TIDSINTERVALLER	SALG	P	HALVTIMES TIDSINTERVALLER	SALG
	05:00 AM to 05:30 AM	0		05:00 PM to 05:30 PM	850
	05:30 AM to 06:00 AM	0		05:30 PM to 06:00 PM	1480
	06:00 AM to 06:30 AM	130		06:00 PM to 06:30 PM	1170
	06:30 AM to 07:00 AM	360		06:30 PM to 07:00 PM	1490
	07:00 AM to 07:30 AM	760		07:00 PM to 07:30 PM	1440
	07:30 AM to 08:00 AM	960		07:30 PM to 08:00 PM	840
	08:00 AM to 08:30 AM	1030		08:00 PM to 08:30 PM	630
	08:30 AM to 09:00 AM	450		08:30 PM to 09:00 PM	420
	09:00 AM to 09:30 AM	460		09:00 PM to 09:30 PM	480
	09:30 AM to 10:00 AM	330		09:30 PM to 10:00 PM	220
	10:00 AM to 10:30 AM	280		10:00 PM to 10:30 PM	120
DP	10:30 AM to 11:00 AM	360		10:30 PM to 11:00 PM	300
	11:00 AM to 11:30 AM	1120		11:00 PM to 11:30 PM	170
	11:30 AM to 12:00 PM	1400		11:30 PM to 12:00 AM	40
	12:00 PM to 12:30 PM	1820		12:00 AM to 12:30 AM	0
	12:30 PM to 01:00 PM	1930		12:30 AM to 01:00 AM	0
	01:00 PM to 01:30 PM	1080		01:00 AM to 01:30 AM	0
	01:30 PM to 02:00 PM	530		01:30 AM to 02:00 AM	0
	02:00 PM to 02:30 PM	920		02:00 AM to 02:30 AM	0
	02:30 PM to 03:00 PM	960		02:30 AM to 03:00 AM	0
	03:00 PM to 03:30 PM	480		03:00 AM to 03:30 AM	0
	03:30 PM to 04:00 PM	620		03:30 AM to 04:00 AM	0
	04:00 PM to 04:30 PM	940		04:00 AM to 04:30 AM	0
	04:30 PM to 05:00 PM	780		04:30 AM to 05:00 AM	0

Observera den avsevärda försäljningsminskningen kl. 14. KITCHEN MINDER™ kommer att börja efterfråga färre produkter 13.45.

Om det finns fler än en kantin av en produkt i produktförvaringsenheten och KITCHEN MINDER™ visar att fler produkter ska tillagas *precis innan* 13.45, bör du säga åt gruppen att vänta till 13.45 innan de agerar. Produkten kanske rensas från KITCHEN MINDER™-skärmen automatiskt när systemet börjar räkna på nästa halvtimmesperiod med lägre försäljning.

NU ÄR DET DIN TUR – 1-3!

Besvara frågorna nedan och kontrollera dina svar i Facit.

1. Klockan är 14.20. För vilken period beräknar KITCHEN MINDER™ nu hur många produkter som behövs?

   _____

2. Klockan är 10.00. Vilka faktorer ska du beakta tillsammans med tillagningsinformationen i KITCHEN MINDER™?

   _____

   _____

3. Klockan är 17.15. KITCHEN MINDER™ instruerar dina medarbetare att tillaga fler produkter. Det finns inga gäster i restaurangen och medarbetarna tvekar att följa systemets instruktioner. Vad bör du göra?

   _____

   _____

Kontroll av den dagliga beräkningen

Varför måste jag kontrollera den dagliga beräkningen?

Även om det är viktigt att du har tillräckligt med mat tillgänglig för dina gäster, så är det minst lika viktigt att du har rätt SORTS mat lätt åtkomlig – med andra ord att du har rätt PRODUKTMIX.

Den arbetsledare som öppnar anger normalt samma dag från förra veckan som försäljningsberäkning. Ibland fungerar det däremot inte att använda samma dag (röda dagar, introduktion av nya produkter, kupongutskick eller tidsbegränsade kampanjer). I sådana fall kan du behöva justera produktmixen.

Vilken roll har jag?

Du ansvarar för att KITCHEN MINDER™ använder sig av så korrekt information om produktmixen som möjligt.

- Avgör om det är bättre att använda en annan dag än samma dag förra veckan till beräkningen.
- Innan du fattar det här beslutet bör du kontrollera att den öppnande arbetsledaren har skött sina ansvarsområden när du kommer till restaurangen:
    - Kontrollera att den öppnande arbetsledaren valde samma dag i förra veckan för beräkningen
    - Bekräfta att den öppnande arbetsledaren har satt upp försäljningsberäkningen vid arbetsledarstationen och har koll på nästkommande halvtimmesförsäljning.
    - Kontrollera den faktiska försäljningen varje halvtimme och registrera den här informationen bredvid beräkningen vid arbetsledarstationen.

Hur visar jag vilken beräkning som har valts?

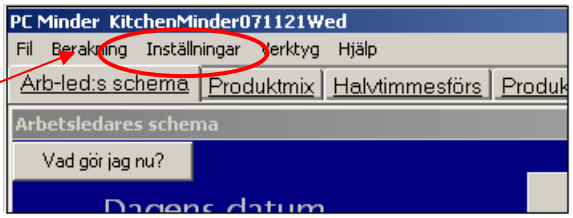
Så här visar du vilken beräkning som används i KITCHEN MINDER™

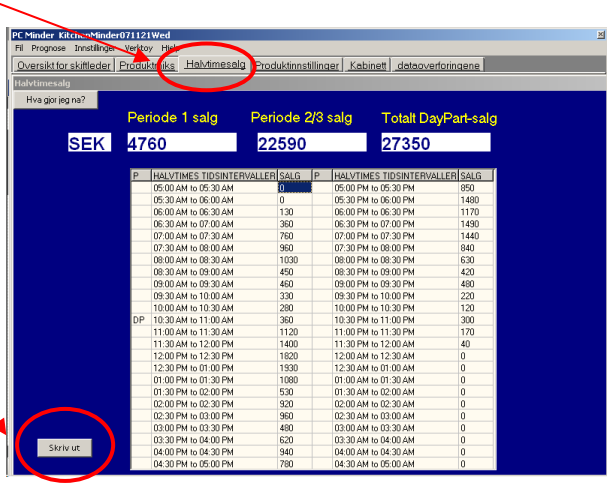
1. **Tryck på knappen Menu (meny)**
2. **Det beräkningsdatum som används visas**
3. **Tryck på knappen Product Status (produktstatus) för att avsluta**

Hur visar jag beräkningarna för halvtimmesförsäljning?

Visa beräkningar för halvtimmesförsäljning i PC MINDER™.

1. **Öppna PC MINDER™**
2. **Obs! Den senast inlästa beräkningen visas**
3. **Klicka på fliken Halvtimmesförsäljning**
4. **Nivåerna för halvtimmesförsäljning visas**
5. **Valfritt: Klicka på knappen Skriv ut om du behöver en utskrift för arbetsledarstationen**
6. **Daglig försäljning redigeras på KITCHEN MINDER™ med funktionen för försäljningsnivå**





Hur avgör jag om jag måste justera produktmixen?

Ha följande i åtanke:

- Händer det någonting idag, som inte hände under dagen som används för beräkning?
- Eller hände det någonting under dagen som används för beräkning, som inte kommer att hända idag?
- I så fall, orsakar det betydande skillnader i vilka produkter du kommer att sälja idag jämfört med förra veckan?

Om svaret är ja, finns det någon annan dag som bättre representerar förväntningarna inför idag?

Hur gör jag en produktmixändring om jag behöver?

Det bästa och mest tillförlitliga sättet att justera beräkningen är att använda det tidigare datum som bäst representerar dina förväntningar inför idag. När du har skickat den här beräkningen till KITCHEN MINDER™ kan du justera försäljningsdelen av beräkningen med knappen Sales Level (försäljningsnivå).

Om det däremot händer någonting under dagen som gör att den skiljer sig från samtliga tillgängliga beräkningsdatum kan du behöva justera en specifik produktmix direkt i PC MINDER™-programmet. I avsnittet ”Change It” (byt ut den) i KITCHEN MINDER™ Emphasis Guide för utrustning.

Justera försäljningsnivån

Bör jag även justera försäljningsnivån?

Det beror på din situation. Det finns två anledningar till att justera den försäljningsberäkning som används:

1. Du har justerat produktmixen och inser att du måste ändra försäljningsnivån så att den motsvarar dagens förväntade försäljning.

Du jämför den faktiska försäljningen med beräkningen i KITCHEN MINDER™-systemet i slutet av en måltidsperiod. Skillnaden är **5 % eller större**, så försäljningsnivån bör justeras för att förbättra tillförlitligheten i KITCHEN MINDER™ för resten av dagen.

Det finns **två viktiga faktorer** att tänka på **innan du justerar försäljningsnivån**:

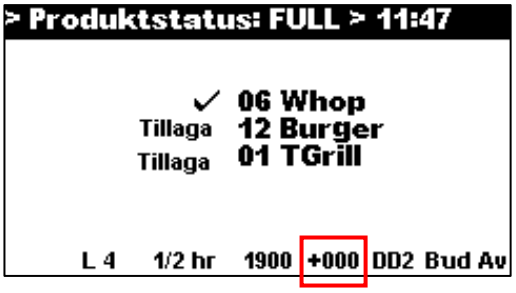
1. **Det bästa alternativet** är att justera försäljningsnivån i **KITCHEN MINDER™**, eftersom systemet då även justerar produktmixen med önskad procentsats automatiskt.
2. Du bör **aldrig** justera försäljningsnivån som en reaktion på en **plötslig eller tillfällig förändring i försäljningen**, (t.ex. en ankommande buss eller ett skolbesök). Justeringar av försäljningsnivån ska alltid baseras på förändringar i försäljningstrender som identifieras av faktiska försäljningsdata.

Hur justerar jag försäljningsberäkningen i KITCHEN MINDER™?

1. **Tryck på knappen Sales Level (försäljningsnivå) från skärmen Produktstatus**

2. **Använd pilknapparna till att ändra försäljningen i steg om 5 %. Observera att beloppet för halvtimmesförsäljning också kommer att ändras.**

3. **Bekräfta ändringen genom att trycka på knappen Select (välj)**



NU ÄR DET DIN TUR – 4-5!

Besvara frågorna nedan och kontrollera dina svar i Facit.

4. Ska jag ändra den beräknade försäljningsnivån i KITCHEN MINDER™ om det kommer en busslast med gäster? Varför, eller varför inte?

_____

_____

_____

_____

5. Om försäljningstrenden pekar uppåt med 10 % för de senaste två timmarna, bör jag då justera försäljningsnivån i KITCHEN MINDER™? Varför, eller varför inte?

_____

_____

_____

_____

Beräkningar för ”särskilda dagar”

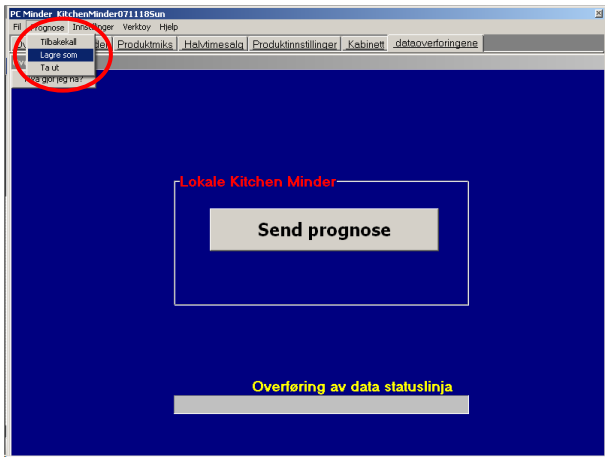
Vad gör en dag ”särskild”?

Med det här avser vi dagar med ovanliga förändringar i försäljning, produktmix eller båda två. De här ändringarna kan orsakas av externa händelser som semestrar, mässor, fotbollsmatcher osv.

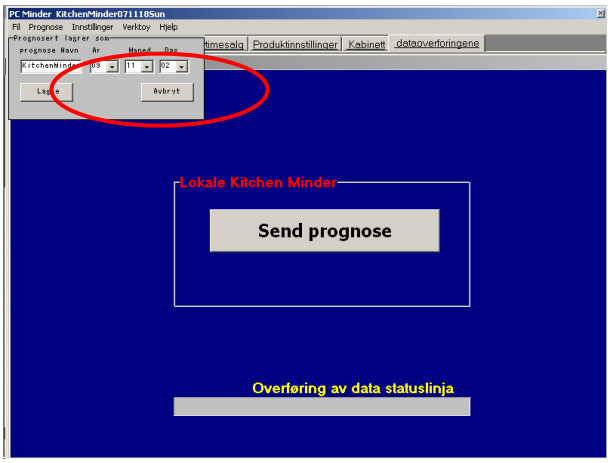
- Du bör ange så få särskilda dagar som möjligt, eftersom de räknas in i de 31 dagar som är tillgängliga för beräkningar.
- Beräkningar för särskilda dagar kan sparas och återtas, men du bör **inte behålla dem i mer än 90 dagar** eftersom både menyalternativ och produktmix ändras ofta.

Hur sparar jag en beräkning för en ”särskild” dag?

Om du vill spara en särskild dag för framtida användning måste du först identifiera och läsa in den aktuella beräkningen i PC MINDER™-programmet.



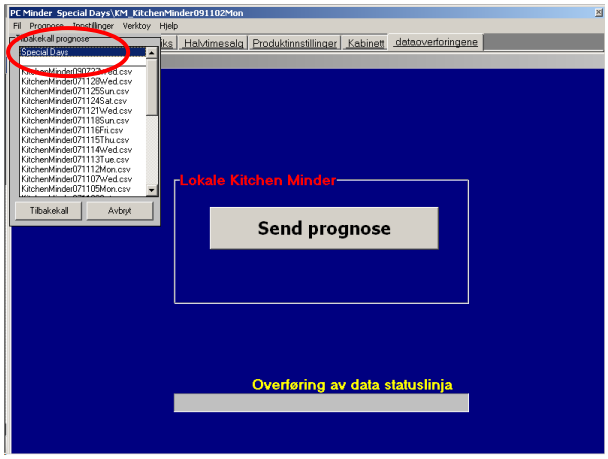
1. **Se till att den beräkning du vill spara är inläst i PC MINDER™. Välj Beräkning på menyraden och välj sedan Spara som.**

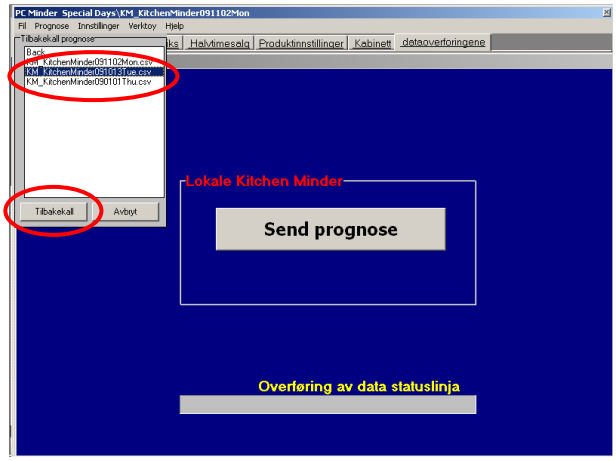


2. **Ange det namn du har valt och datumet för den fil som sparas, och klicka sedan på knappen Spara. Klicka på Ja om du är redo att spara beräkningen för den särskilda dagen.**

Hur återtar jag en beräkning för en ”särskild” dag?

Så här återtar du en beräkning för en särskild dag:

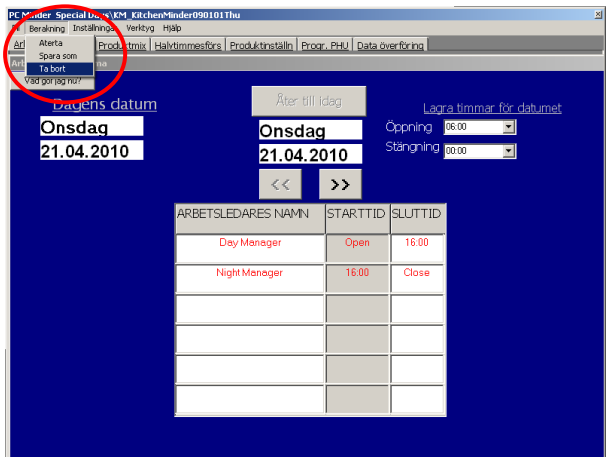


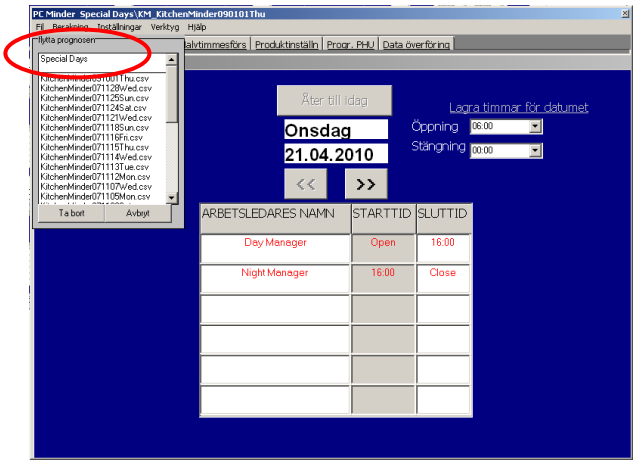


1. **Välj Beräkning på menyraden, välj Särskilda dagar, klicka på Återta, markera den särskilda dagen och klicka på Återta.**
2. **Om du tillfrågas om lösenord anger du admin. Välj önskad särskild dagsberäkning och klicka på Återta.**

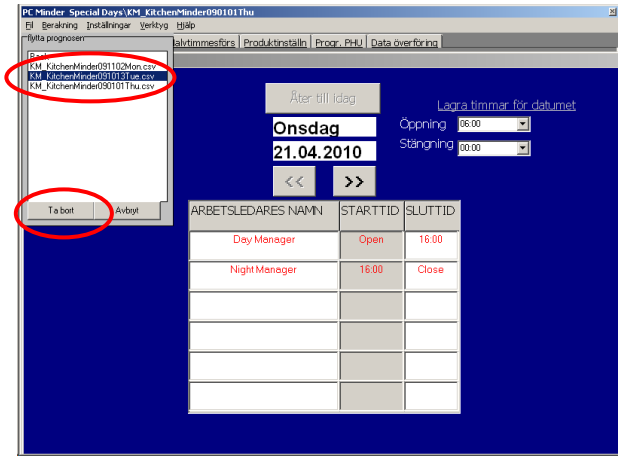
Hur tar jag bort en beräkning för en ”särskild” dag?

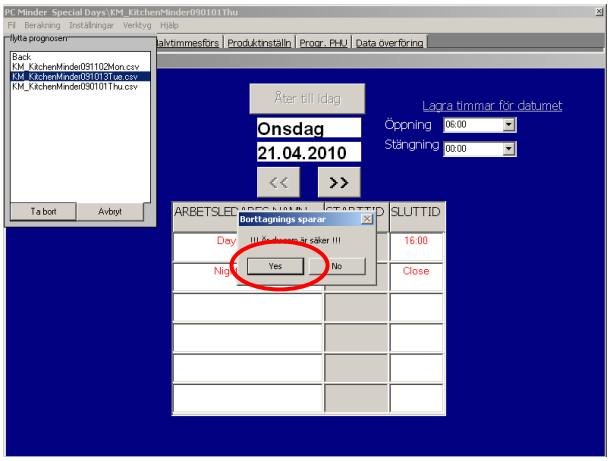
Så här tar du bort en beräkning för en särskild dag:





1. **Välj Beräkning och sedan Ta bort.**
2. **Dubbelklicka på Särskilda dagar.**





3. **Markera den beräkning du vill ta bort och välj Ta bort.**

4. **Klicka på Ja för att ta bort beräkningen.**

NU ÄR DET DIN TUR – 6!

Genomför följande praktiska aktivitet med hjälp av KITCHEN MINDER™-systemet.

Gör följande med KITCHEN MINDER™:

a. Skapa en beräkning för en ”särskild dag” och spara den med ditt eget namn. Avsluta skärmen.

b. Återta beräkningen som har ditt namn.

c. Ta bort beräkningen som har ditt namn.

Använda Emphasis Guide för utrustning (EEG)

Vad är KITCHEN MINDER™ Emphasis Guide för utrustning?

Emphasis Guide för utrustning är en referensguide med stegvisa instruktioner för användning av KITCHEN MINDER™-systemet. Använd den till att avgöra om ditt KITCHEN MINDER™-system fungerar som det ska och när du ska felsöka eller justera systemet.

Emphasis Guide för utrustning innehåller 3 följande avsnitt:

1. Kontrollera
2. CHANGE it PC MINDER™
3. Åtgärda

Vilken roll har jag?

Det är ditt ansvar att se till så att KITCHEN MINDER™-systemet fungerar som det ska. Du ansvarar för att kontrollera att alla arbetsledare finns med i systemet och att listan redigeras när arbetsledare anställs eller slutar på restaurangen.

Med hjälp av Empasis Guide för utrustning kan du (vid behov):

- Justera restaurangens öppettider
- Lägga till nya produkter och ändra vilket produktnamn som visas på KITCHEN MINDER™
- Ändra enskilda produktmixsiffror
- Justera försäljningen för dagar och halvtimmesperioder
- Ändra högsta och lägsta antal produkter per kantin, hållbarhetstider och tillagningstider
- Ändra var produkterna placeras i produktförvaringsenheter

Om KITCHEN MINDER™-systemet ska fungera ordentligt är det mycket viktigt att du anger rätt öppettider.

Följande gäller för restauranger som är öppna dygnet runt:

- Restauranger som serverar frukost ska ange den tidpunkt då frukost börjar serveras som öppning/stängning
- Restauranger som inte serverar frukost ska ange 05.00 som öppning/stängning

NU ÄR DET DIN TUR – 7!

Genomför följande praktiska övning med hjälp av Emphasis Guide för utrustning och KITCHEN MINDER™-systemet.

Öva på följande åtgärder i din Emphasis Guide för utrustning:

a) Justera restaurangens öppettider

b) Ändra ett produktnamn

c) Justera försäljningen för en dag eller halvtimmesperiod

d) Ändra högsta och lägsta antal produkter per kantin

e) Lägg till en ny produkt

När du utför den här övningen SKA DU INTE SKICKA ELLER SPARA DINA ÄNDRINGAR TILL KITCHEN MINDER™-SYSTEMET eftersom det skulle ändra de faktiska inställningarna för restaurangen.

Använda ignorera-filen i PC MINDER™

Hur används ignorera-filen?

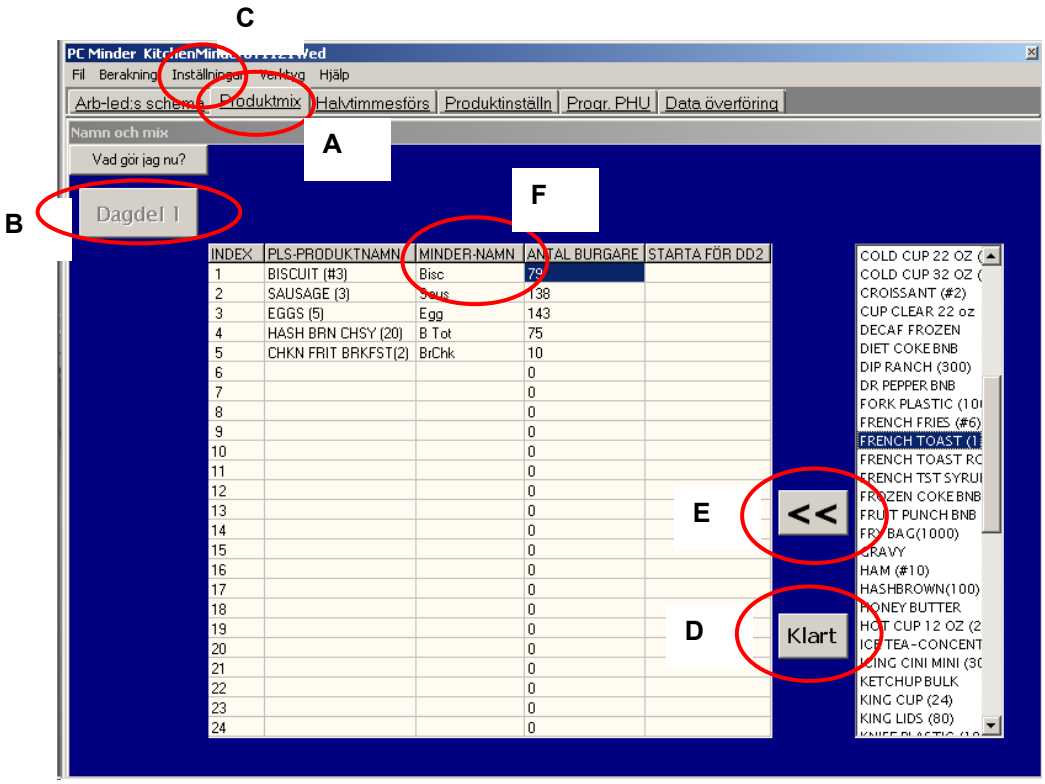
Ignorera-filen används i PC MINDER™-programmet till att **dölja produkter som INTE förvaras i en kantin i produktförvaringsenheten eller spåras** med en FLEXI-TIMER™.

- Produkter ignorerades, lades till eller ersattes vid installationen, i den ursprungliga kassafil som lästes in för antingen dagdel 1 (frukost) eller dagdel 2 (vanlig meny).
- När du arbetar med ignorera-filen måste du använda dagdel 2 för vanliga menyalternativ, eftersom dagdel 3 inte kan användas på det här sättet.
- Det är inte ovanligt att användaren av misstag placerar nya produkter i ignorera-filen istället för att lägga till produkten i kolumnen PLS-produktnamn. Om du väljer ignorera när en produkt visas i det vita fältet efter att du har läst in en beräkning så placeras produkten automatiskt i ignorera-filen.

Du kan använda ignorera-filen till följande:

1. Visa innehållet i ignorera-filen
2. Redigera innehållet i ignorera-filen
3. Skapa en ny ignorera-fil

Hur visar och redigerar jag ignorera-filen?



Så här visar du innehållet i ignorera-filen:

1) Klicka på fliken Produktmix **(A)**
2) Klicka på knappen Dagdel och välj lämplig dagdel. Välj dagdel 1 om vill visa ignorera-filen för frukostperioden, och dagdel 2 om du vill visa ignorera-filen för den vanliga menyn. **(B)**
3) Välj Verktyg på menyraden **(C)**
4) Välj Ändra ignorera-fil
5) När du är färdig väljer du Klar **(D)**
6) Upprepa steg 2 – 5 om du vill visa den andra dagdelen

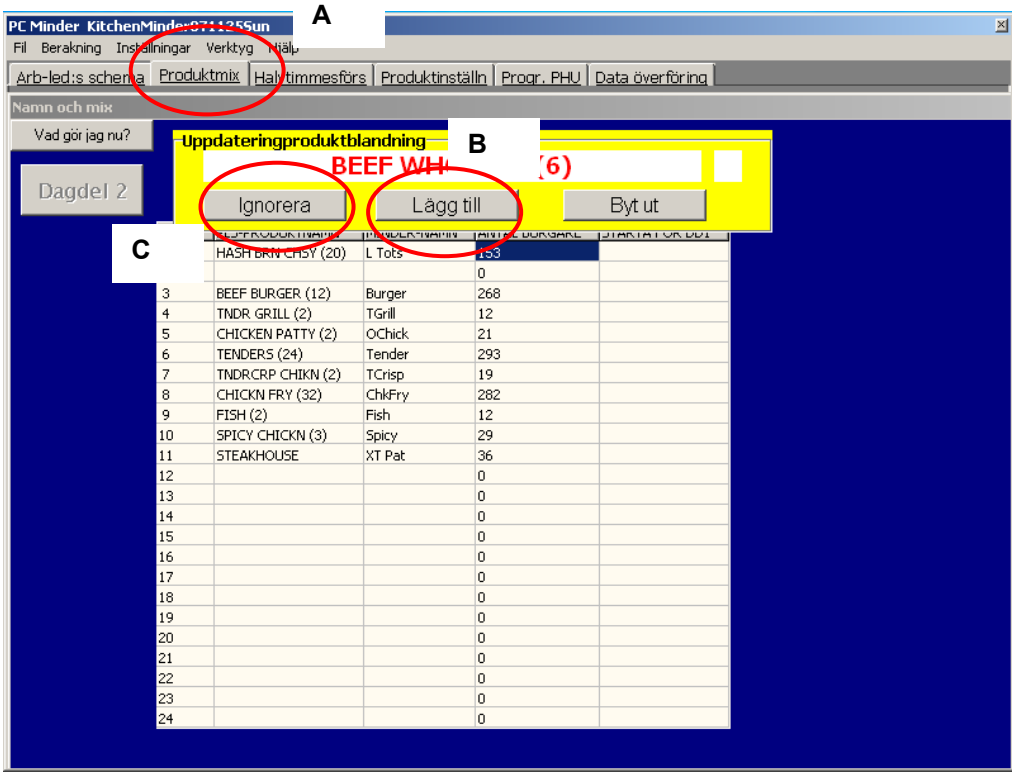
Så här redigerar du ignorera-filen:

1) Upprepa steg 1-4 om du vill visa innehållet i ignorera-filen
2) Markera den produkt du vill ta bort från ignorera-filen
3) Klicka på symbolen << så att produkten flyttas från ignorera-filen till dataavsnittet på fliken Produktmix **(E)**
4) Justera kolumnen ”Minder-namn” vid behov **(F)**
5) Redigera produktinställningarna på fliken Produktinställningar (Sidan 4 - F i Emphasis Guide för utrustning)
6) Tilldela produkten en lämplig placering i produktförvaringsenheten och en dagdel (Sidan 4 - G i Emphasis Guide för utrustning)

Varför skulle jag behöva skapa en ny ignorera-fil?

Om du har gjort fel någonstans kan du börja om på nytt genom att skapa en ny ignorera-fil.

Ta ENDAST bort ignorera-filen på instruktion från IT-personal eller ICC:s tekniska support.



Så här tar du bort den aktuella ignorera-filen:

1) Gå till fliken Produktmix och välj Verktyg på menyraden **(A)**
2) Välj Radera ignorera-fil
3) Bekräfta borttagningen genom att välja Ja

Så här skapar du en ny ignorera-fil:

1) Läs in en ny beräkningsfil
2) Välj Lägg till för eventuella nya artiklar som REDAN FINNS i en produktförvaringsenhet eller som spåras med en FLEXI-TIMER™ **(B)**
3) Välj Ignorera för alla artiklar som visas i rött och som INTE finns i en produktförvaringsenhet eller spåras med en FLEXI-TIMER™. De här produkterna placeras i den nya ignorera-filen **(C)**

NU ÄR DET DIN TUR – 8-9!

Besvara frågorna nedan och kontrollera dina svar i Facit.

8. Varför kan du behöva använda ignorera-filen?

_____

_____

_____

_____

9. Din chef har instruerat dig att ta bort en ignorera-fil. Vad bör du göra?

_____

_____

_____

_____

Maximera prestanda för KITCHEN MINDER™

Vilken roll har jag?

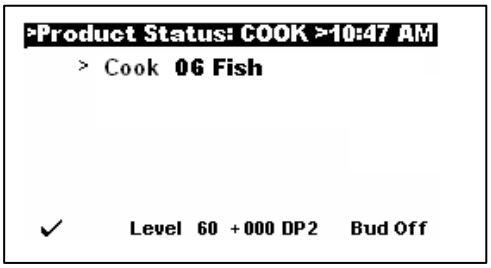
Du har möjlighet att justera inställningar för att maximera prestandan i KITCHEN MINDER™-systemet, så att du har kontroll vid behov. Om du ska kunna göra det effektivt måste du vara på alerten och övervaka hur medarbetarna reagerar på KITCHEN MINDER™, och vidta åtgärder så snart som möjligt.

Varför skulle jag behöva justera inställningen Max per kantin?

Att justera inställningen Max per kantin är en av de viktigaste metoderna för att anpassa systemet efter restaurangens behov. Den här inställningen kan användas till att åtgärda ett vanligt orosmoment hos många nya KITCHEN MINDER™-användare – att en produkt ska ta slut innan du instrueras att tillaga ytterligare produkter.

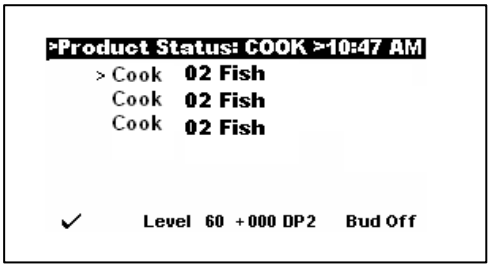
KITCHEN MINDER™ är direkt ansluten till timerraderna på produktförvaringsenheten. När en lampa på en timerrad släcks av någon medarbetare vet KITCHEN MINDER™ att produkten är slut, och då instrueras medarbetaren att tillaga flera. När mängden produkter som behövs för en halvtimmesperiod är en kantin eller mindre så måste produkterna ta slut innan KITCHEN MINDER™ instruerar medarbetaren att tillaga fler. Det här kan ibland göra att medarbetaren inte har tillräckligt med produkter för nästa beställning.

Genom att sänka inställningen för Max per kantin i PC MINDER™-programmet kommer du att distribuera mängden produkter som behövs över fler än en kantin. Då kommer det att finnas kvar produkter i andra kantiner medan ersättningsprodukter tillagas.



Här meddelar KITCHEN MINDER™ att sex fiskburgare ska tillagas i en kantin (en rad).

Genom att ändra inställningen Max per kantin till två, skulle samma situation innebära att instruktionen delas upp i tre kantiner.



KITCHEN MINDER™ skulle meddela att 6 burgare ska tillagas genom att visa 2 Fisk, 2 Fisk och 2 Fisk

Hur avgör jag om jag behöver justera inställningen Max per kantin?

3 faktorer är viktiga när du ska justera den här inställningen:

1. Beakta hur många kantiner som finns tillgängliga. Om du minskar inställningen för lågt kan du få problem med kapaciteten under rusningstid.

2. Övervaka hur medarbetarna använder timerraderna. Innan du justerar inställningen Max per kantin bör du se till att medarbetarna reagerar omedelbart på tomma kantiner genom att stänga av lampan på timerraden. Produkter måste även serveras ur kantinen med den gröna lampan. Om produkter ur kantingen med den gula lampan serveras kan du få problem med att produkter tar slut.

3. Ha tålamod. Det kan ta flera dagar att avgöra vilken inställning som är bäst för din(a) restaurang(er).

Varför skulle jag behöva justera inställningen Minsta antal per kantin?

Med inställningen Minsta antal per kantin kan du ange ett minsta antal av ”plockmat” som ska visas på KITCHEN MINDER™. På så sätt visar inte KITCHEN MINDER™ tillagningsinstruktioner för enskilda artiklar som säljs i flerpack, som t.ex. CHICKEN TENDERS®.

När väl ändringen har skickats till KITCHEN MINDER™ visas inte längre instruktioner att tillaga ett antal produkter som är mindre än inställningen för MIN/KAN. Dessutom visas tillagningsinstruktioner i multiplar av det valda antalet (t.ex. 4, 8 och 12).

Det är **viktigt att alla artiklar som inte säljs i flerpack sätts till 0!**

Om du inte gör det kommer produkten endast att tillagas i multiplar av den inställning du anger. Om du t.ex. anger 3 som Minsta antal per kantin för burgare kommer du endast att instrueras att tillaga burgare i multiplar av 3.

Hur justerar jag inställningarna för högsta och minsta antal per kantin?

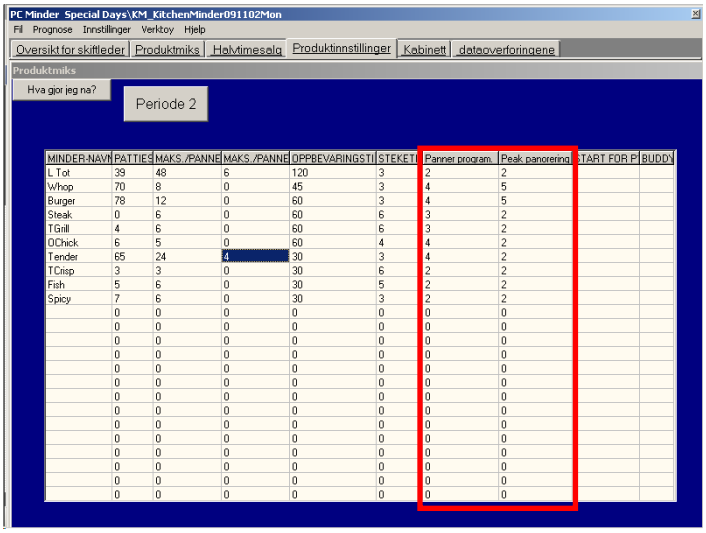
Läs på sidan 4F i Emphasis Guide för utrustning

Vilka fördelar finns med funktionen Max behov av kantiner?

PC MINDER™ kommer att visa antalet kantiner som behövs i produktförvaringsenheten för varje produkt vid halvtimmesförsäljningen under rusningstid. Antalet baseras på den försäljning och produktmix (beräkning) som för närvarande är inläst i systemet. Siffran är även baserad på det värde du har givit inställningen Högsta antal per kantin för varje produkt.

Det här kan vara mycket användbart för att avgöra om du har tillräckligt många kantiner i produktförvaringsenheten programmerade för en given produkt, eller om du har ställt in ”MAX/KAN”-antalet för lågt för att tillräcklig batch-tillredning ska kunna göras under rusningsperioder.

Du bör jämföra kolumnen ”KANTIN PGMED” med kolumnen ”MAX KANTINER” varje dag för varje dagdel, eftersom de troligtvis ändras för varje beräkning som laddas.



MINDER-NAVN	PATTIES	MAKS./PANNE	MAKS./PANNE	OPPBEVARINGSTI	STEKETI	Panner program.	Peak panorering	START FOR P	BUDDY
L Tot	39	48	6	120	3	2	2		
Whop	70	8	0	45	3	4	5		
Burger	78	12	0	60	3	4	5		
Steak	0	6	0	60	6	3	2		
TGrill	4	6	0	60	6	3	2		
OChick	6	5	0	60	4	4	2		
Tender	65	24	4	30	3	4	2		
TCrisp	3	3	0	30	6	2	2		
Fish	5	6	0	30	5	2	2		
Spicy	7	6	0	30	3	2	2		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0		

Om antalet för någon produkt i kolumnen ”MAX KANTINER” ofta är större eller mindre än antalet i kolumnen ”KANTIN PGMED” bör du utvärdera fördelningen i produktförvaringsenheten och avgöra vilka justeringar som kan göras.

Hur hittar jag informationen Max behov av kantiner?

Läs på sidan 4F i Emphasis Guide för utrustning

NU ÄR DET DIN TUR – 10-14!

Besvara frågorna nedan och kontrollera dina svar i Facit.

10. Varför kan det vara bra att sänka inställningen Max per kantin i PC MINDER™-programmet?

_____

_____

11. Varför kan det vara bra att ange Minsta antal per kantin för en produkt?

_____

_____

12. För vilka produkter du säljer för närvarande skulle du ange Minsta antal per kantin?

_____

_____

13. Vilken inställning ska användas för de produkter som INTE säljs i flerpack, och varför?

_____

_____

14. Hur kan du avgöra att för få kantiner är programmerade för en viss produkt?

_____

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

Vad är QES™?

QES™-systemet på arkivdatorn är programvara som registrerar de tre typer av fel som kan inträffa vid användning av lamporna på timerraderna på produktförvaringsenheten.

Vilket syfte har MAKIN' THE GRADE™-skylten?

Den här skylten är en mycket viktig del av QES™-systemet, eftersom den meddelar medarbetare och arbetsledare hur väl de följer procedurerna för produktförvaring.

Den här skylten ska fungera och vara väl synlig för samtliga medarbetare i köket.

Systemet mäter gruppens beteenden. Misstag kopplas till poäng, som i sin tur påverkar graderingen.

Vilken roll har jag?

Din roll är att använda informationen i QES™-programmet på rätt sätt.
Med MAKIN' THE GRADE™-skylten får du hjälp att köra bättre skift, eftersom medarbetarna graderas utifrån hur de använder lamporna på timerraden på produktförvaringsenheten och hur de följer instruktionerna som visas på KITCHEN MINDER™.

Höga graderingar innebär vanligen att medarbetarna följer instruktionerna på KITCHEN MINDER™, gör få fel och följer driftstandard för matkvalitet. Du bör uppmärksamma och uppmuntra medarbetare som konsekvent uppvisar goda prestationer.

Låga graderingar kan innebära att du behöver **leda arbetet och omedelbart följa upp orsaken till felen, och därefter rätta till grundproblemen**.

Det är inte realistiskt att förvänta sig en total avsaknad av fel, det skapar en orimlig arbetssituation för dig och dina medarbetare.

Använd QES™-programmet som ett verktyg **för kontinuerlig förbättring** - ett mycket mer positivt arbetssätt!

Det är viktigt att du förstår hur graderingarna tas fram, så att du kan vara proaktiv och **fokusera på att nå resultat**:

- Graderingar visas i ”realtid” för en löpande 30-minutersperiod.
- Varje fel sparas i 30 minuter. Med andra ord ligger varje fel kvar i systemet i 30 minuter. Därefter bortser systemet ifrån felet.
- Graderingssystemet är en skala med hundra punkter.

MÅLET MED SYSTEMET ÄR INTE ATT NÅ NOLL ANTAL FEL!

Fokusera på vilka typer av fel som inträffar, när de görs och hur de kan förebyggas.

- Det är mänskligt att fokusera på graderingen eller betyget. Men var vaksam mot att endast fokusera på graderingen och att inte acceptera en viss felmarginal.
- Graderingen i sig är inte viktig – det är informationen bakom graderingen som är nyckeln till att förbättra produktkvalitet och gästnöjdhet!

Hur viktigt är det att timerraderna sköts ordentligt?

Dina medarbetare ska utbildas i att hela tiden sköta timerraderna på rätt sätt.

Det är mycket viktigt att de reagerar på instruktioner på timerraden innan de sätter i eller tar ur kantiner från produktförvaringsenheten.

Kom ihåg att du själv graderas efter hur väl dina medarbetare sköter timerraderna på produktförvaringsenheten, eftersom deras insats eller inaktivitet påverkar matkvaliteten direkt (tid och temperatur).

Kan mina beslut påverka vår gradering?

KITCHEN MINDER™-systemet är ett administrationsverktyg. Det finns tillfällen då en arbetsledares riktiga beslut ändå leder till fel. Ett exempel är en muntlig instruktion att tillaga fler produkter än vad som anges på KITCHEN MINDER™-skärmen, på grund av att en buss precis kommer in eller någon annan oförutsedd händelse. KITCHEN MINDER™-systemet har en buffert för att räkna med den här sortens beslut.

3 typer av timerradsfel orsakar poängförluster:

Typ av fel	Beskrivning	Poängavdrag
Hållbarhetstiden utökas	**En röd lampa blinkar på timerraden, medarbetaren trycker snabbt två gånger på lampan så att den lyser gult eller grönt, och hållbarhetstiden ”utökas”.**	**6**
Överproduktion	**En produkt som inte efterfrågats av Kitchen Minder tillagas, placeras i produktförvaringsenheten och knappen på timerraden trycks in.**	**3**
Tillagnings-/ kasseringsfördröjning	**Medarbetaren struntar i instruktioner för tillagning eller kassering på timerraden eller KITCHEN MINDER™.**	**2**

Hur avgör jag orsakerna till en låg gradering i QES™?

Förutom att ha uppsikt över medarbetarnas beteende finns det ett annat bra sätt i arkivdatorn, där QUALITY EVALUATION SYSTEM™-programmet visar de fel som ligger till grund för den gradering som visas.

NU ÄR DET DIN TUR – 15!

Fyll i dina svar och kontrollera dem sedan mot facit.

Lär dig hur graderingar avgörs

- *Fel sparas i ☐ minuter*
- *Graderingen visas i realtid - ☐ minuter*

Poängvärden för fel

1. ☐ – 6
2. ☐ - 3
3. ☐ - 2

100-poängsskala

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

OSV...

NU ÄR DET DIN TUR – 16!

Besvara frågorna nedan och kontrollera dina svar i Facit.

16. Var finns QES?

_____

_____

_____

NU ÄR DET DIN TUR – 17-18!

Besvara frågorna nedan och kontrollera dina svar i Facit.

17. Din gradering är för tillfället C. Vad innebär det? Vad bör du göra?

_____

_____

_____

18. Ge ett exempel på en korrekt instruktion som ändå kan leda till att ett fel registreras i QES™. Är det här okej?

_____

_____

_____

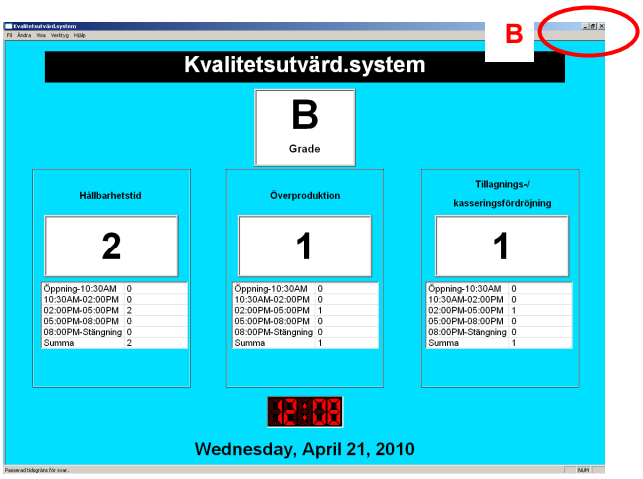
Hur använder jag QES™-programmet?

Så här visar du dagens resultat:

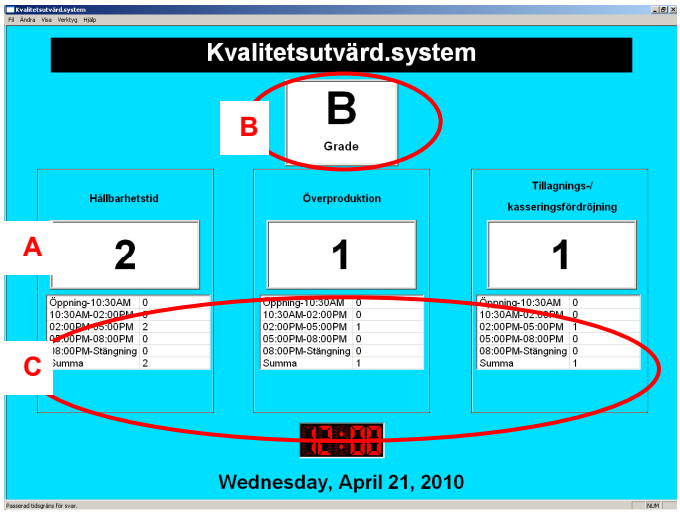
A. Öppna QES-programmet

QES MINDER

B. Maximera fönstret genom att klicka på knappen bredvid det röda X:et i fönstrets övre högra hörn



Dagens **QES™-skärm** visas med följande information:



A. Antalet fel i den aktuella graderingen (föregående 30 minuter)

B. Graderingen för föregående 30 minuter

C. Totalt antal fel per dagdel

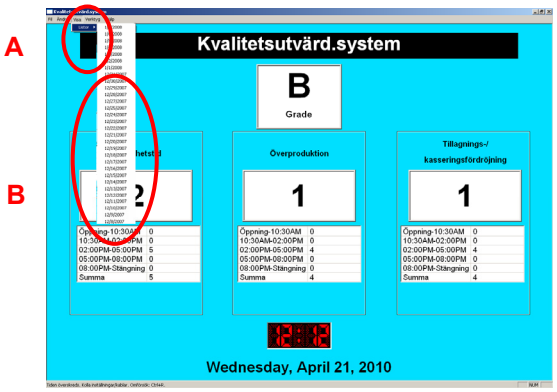
En bra metod är att **alltid ha sidan med aktuella fel öppen i QES™-programmet** så att du har koll på vilka fel som inträffar.

På så sätt kan du bättre leda och instruera dina medarbetare

Tabellvy över tidigare datum:

A. Välj Visa och sedan Tabeller

B. Klicka på det datum du vill visa

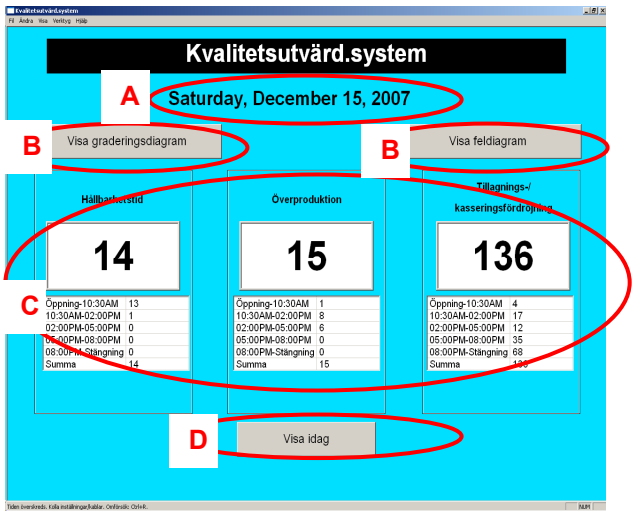


A. Datum som visas för närvarande

B. Den typ av tabeller som visas för datumet

C. Totalt antal fel för datumet

D. Klicka här för att återgå till aktuell dag

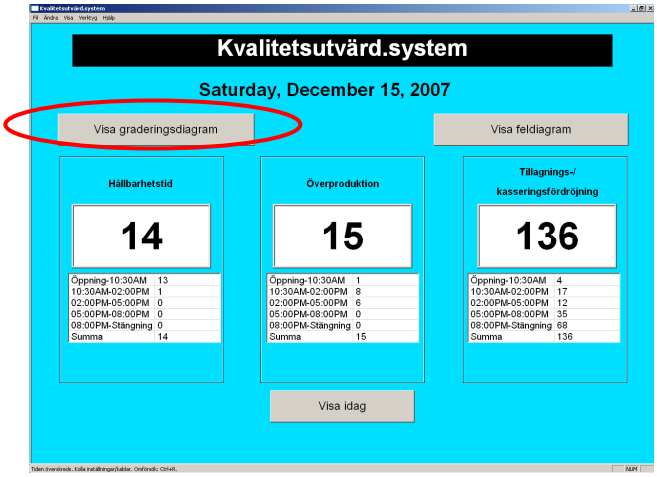


Hur använder jag prestationstabellerna i QES™?

Du har tillgång till 2 typer av prestationstabeller:

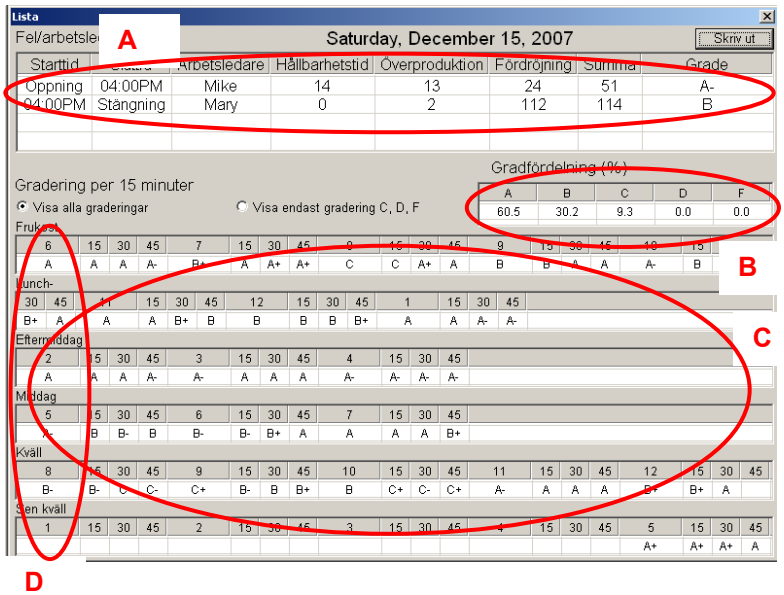
- Graderingstabeller
- Feltabeller

Detaljerade QES™-rapporter – ”Graderingstabeller”

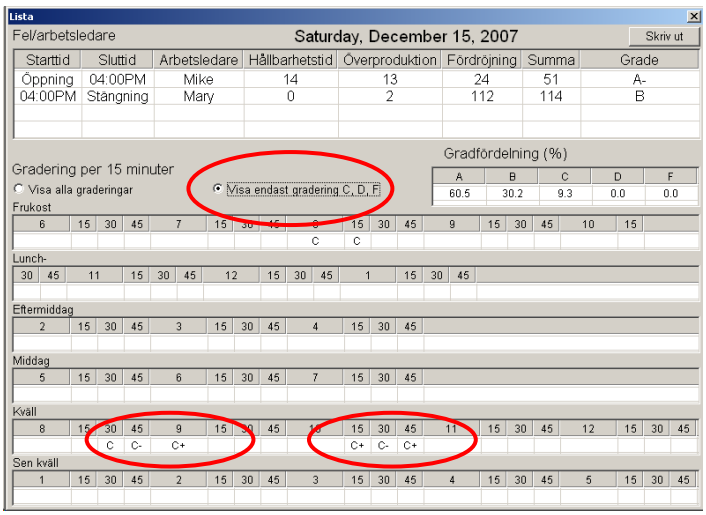


I graderingstabeller visas resultaten på 4 olika sätt:

- **Arbetsledare** – visas överst i tabellen, skiftgraderingen anges för varje arbetsledare **(A)**
- **% av tiden** som restaurangen hade betyget A/B/C/D/F **(B)**
- **15 minuter (C)**
- **Måltidsperioder** – frukost, lunch, eftermiddag, middag, kväll och natt **(D)**

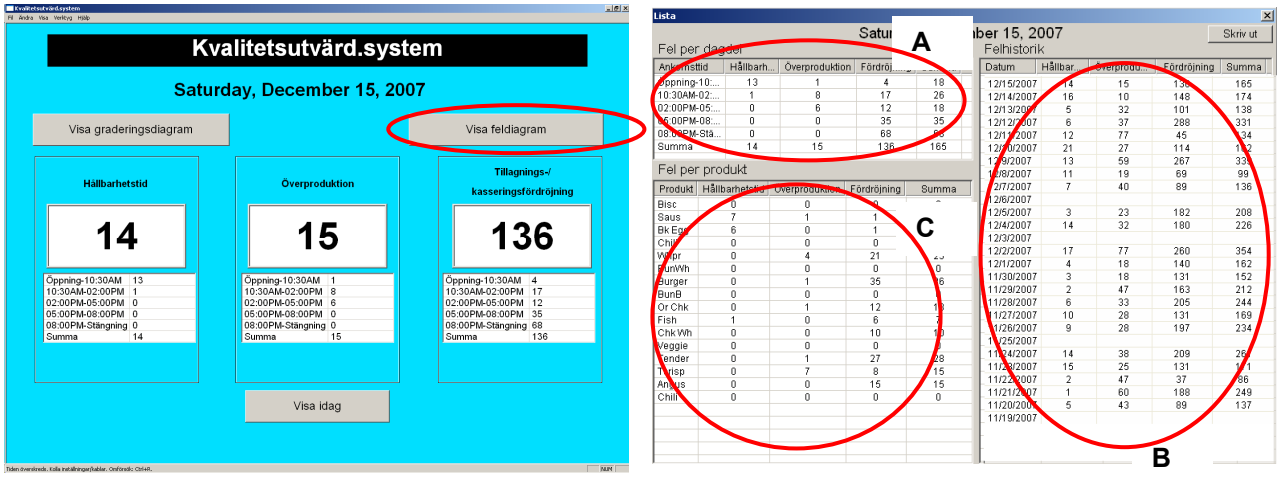


Klicka på **Visa endast gradering C, D, F** om du snabbt vill identifiera möjligheter till förbättring, och under vilka perioder din restaurang kan förbättra matkvaliteten!



Detaljerade QES™-rapporter – ”Feltabeller”

Även om din instinkt är att först studera graderingstabellen, kan du **snabbare förbättra kvaliteten genom att fokusera på det totala antalet av olika feltyper och korrigera medarbetarnas beteende** i enlighet med resultatet.



I feltabellen visas hur många fel som gjordes av varje typ.

- I den övre vänstra delen visas **Sammanfattning (A)**.
- I den högra delen visas resultat från föregående dagar, så att du kan identifiera **Trender (B)**.
- Detaljerad information per **Produkt** för det aktuella datumet visas nere till vänster **(C)**.

NU ÄR DET DIN TUR – 19-25!

Besvara frågorna nedan och kontrollera dina svar i Facit.

19. Hur identifierar du enklast vilka perioder under dagen som kan förbättras?

_____

20. Använd graderingstabellen på nästa sida och ange Marys gradering.

_____

21. Använd graderingstabellen på nästa sida och ange när restaurangen föll till graderingen C.

_____

22. Använd feltabellen på nästa sida och ange vilken typ av fel som kan förbättras mest.

_____

23. Använd feltabellen på nästa sida och ange vilka tre produkter som hade en tillagningsfördröjning på mer än 20 minuter.

_____

24. Använd feltabellen på nästa sida och ange hur många gånger hållbarhetstiden för ägg utökades.

_____

25. Använd feltabellen på nästa sida och ange hur många gånger TENDERCRISP® tillagades i för stor mängd.

Graderingstabell: Används till frågorna 21-22.

Lista

Fel/arbetsledare — Saturday, December 15, 2007 — Skriv ut

Starttid	Sluttid	Arbetsledare	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördröjning	Summa	Grade
Öppning	04:00PM	Mike	14	13	24	51	A-
04:00PM	Stängning	Mary	0	2	112	114	B

Gradfördelning (%)

A	B	C	D	F
60.5	30.2	9.3	0.0	0.0

Gradering per 15 minuter

○ Visa alla graderingar ◉ Visa endast gradering C, D, F

Frukost

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

Lunch-

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

Eftermiddag

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

Middag

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

Kväll

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

Sen kväll

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

Feltabell: Används till frågorna 23-26.

Lista

Saturday, December 15, 2007 — Skriv ut

Fel per dagdel

Ankomsttid	Hållbarh...	Överproduktion	Fördröjning	Summa
Öppning-10:...	13	1	4	18
10:30AM-02:...	1	8	17	26
02:00PM-05:...	0	6	12	18
05:00PM-08:...	0	0	35	35
08:00PM-Stä...	0	0	68	68
Summa	14	15	136	165

Fel per produkt

Produkt	Hållbarhetstid	Överproduktion	Fördröjning	Summa
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

Felhistorik

Datum	Hållbar...	Överprodu...	Fördröjning	Summa
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				

NU ÄR DET DIN TUR – 26-29!

1) **Läs igenom beskrivningarna av en medarbetares beteende nedan.**
2) **Avgör om de steg som beskrivs är en korrekt procedur, eller om de skulle resultera i ett fel.**
3) **Om ett fel skulle inträffa så anger du feltypen i resultatfältet.**

Situation: Röd lampa blinkar på produktförvaringsenheten, på KITCHEN MINDER™ visas ”Tillaga 8 Whop”, vilket innebär att burgarna i produktförvaringsenheten har gått ut och bör ersättas.

Möjligt beteende	Resultat
A. Medarbetaren trycker en gång på knappen på timerraden, så att den blinkande röda lampan börjar lysa med fast rött sken B. Därefter tas utgångna produkter ut och kasseras C. Nya, tillagade produkter placeras i produktförvaringsenheten D. Slutligen trycker medarbetaren en gång på knappen på timerraden, så att den röda lampan lyser med fast grönt sken	26.
A. Medarbetaren tar ut och kasserar produkten B. Därefter placeras nya, tillagade produkter i produktförvaringsenheten C. Slutligen trycker medarbetaren snabbt två gånger på knappen på timerraden, så att den blinkande röda lampan lyser med fast grönt sken	27.
A. Medarbetaren tillagar först ersättningsprodukter och för över dem till produktförvaringsenheten B. De nya produkterna placeras i ett annat tillgängligt fack för den aktuella produkten, och medarbetaren trycker en gång på knappen på timerraden. Lampan på timerraden lyser grönt C. Utgångna produkter tas ut och kasseras. Slutligen trycker medarbetaren en gång på knappen på timerraden, så att den blinkande röda lampan slocknar	28.

29. Vilka korrigeringsåtgärder skulle du vidta för att åtgärda felen i exemplen ovan?

_____

_____

Facit

1. 14:30 – 15:00
2. Var uppmärksam på den aktuella försäljningen och ha restaurangens dagstrend i åtanke (vid, över eller under beräkningen)
3. Handledning och uppföljning. Förklara att KITCHEN MINDER™ nu efterfrågar mat som förberedelse för gästers ankomst den närmsta halvtimmen
4. Du bör aldrig justera försäljningsnivån som en reaktion på en plötslig eller tillfällig förändring i försäljningen. Eftersom händelsen redan har inträffat är det vanligen försent att beräkna vad som kommer att behövas. Om du justerar försäljningen i det här fallet leder det ofta till onödigt mycket waste.
5. Ja, när skillnaden är **5 % eller större** så bör du justera försäljningsnivån.
6. Ej tillämpbart
7. Ej tillämpbart
8. För att visa, redigera eller skapa en Ignorera-fil
9. Föreslå för din handledare att ni kontaktar IT-personal eller ICC: tekniska support och fråga om ni ska ta bort Ignorera-filen
10. Distribuera mängden produkter som behövs i fler än en kantin, vilket förhindrar att produkterna tar slut innan instruktion om ytterligare tillagning ges under perioder med låg försäljning.
11. För att ange ett minsta antal av ”plockmat” som visas på KITCHEN MINDER™
12. Diskutera dina svar med handledaren så att du når god förståelse av det här begreppet
13. 0. Om du inte anger 0 för produkten kommer den endast att visas i multiplar av det aktuella värdet på KITCHEN MINDER™
14. Om du måste tillaga en produkt för ofta, om du inte hinner följa instruktionerna på KITCHEN MINDER™, om du ofta väntar på produkter under rusningstid, vid dålig SOS. Kontrollera att de har förstått
15. 30; 30; Utökad hållbarhetstid 6 poäng; Överproduktion 3 poäng; Tillagnings-/kasseringsfördröjning 2 poäng
16. På arkivdatorn
17. Fokusera på vilka typer av fel som inträffar, när de görs och hur de kan förebyggas.
18. En muntlig instruktion om att tillaga fler produkter än vad som visas på KITCHEN MINDER™, på grund av en oplanerad försäljningshändelse, t.ex. att en buss ankommer. Ja, det här är acceptabelt.
19. Välj Visa graderingsdiagram och använd sedan funktionen ”Visa endast gradering C, D, F”.
20. B
21. (08:00 – 08:30, 20:30 – 21:15, 22:15 – 23:00)
22. Tillagnings-/kasseringsfördröjning
23. WHOPPER®-burgare, hamburgerkött och CHICKEN TENDERS®
24. 6
25. 7
26. Rätt procedur

27. Hålltidsfel. KITCHEN MINDER™ vet inte att du har kasserat produkten, den håller endast reda på lamporna på timerraden.
28. Överproduktionsfel. KITCHEN MINDER™ vet inte att medarbetaren har för avsikt att kassera den utgångna kantinen efter att den nya produkten lades till. Därför registrerades två aktiva kantiner tills den blinkande röda lampan stängdes av.
29. Medarbetarna måste utbildas att **alltid först reagera på lamporna på timerraden för produktförvaringsenheten, och därefter hantera produkterna på rätt sätt.**