

KITCHEN MINDER™

Учебное пособие

*НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ – для всех,
кто руководит сменой*

Пособие для руководителя
Июнь 2009 г.



ОБЗОР УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ



Цель: цель этого модуля – обучить базовым навыкам работы с системой KITCHEN MINDER™ всех, кто руководит сменой.

Место проведения: в ресторане

Рекомендуемое время: 2 часа в период низкой посещаемости

Количество обучаемых: максимум 4 – 6 человек

Материалы для руководителя:

- ☐ KITCHEN MINDER™: пособие для руководителя – начальный уровень (данное пособие)
- ☐ KITCHEN MINDER™: пособие по оборудованию (EEG)

Раздаточные материалы (один экземпляр для каждого обучаемого):




- ☐ Рабочая тетрадь KITCHEN MINDER™: начальный уровень

О данном Пособии для руководителя: Ключ к заданиям рабочей тетради находится в конце данного пособия. Вы будете зачитывать материал прямо из ключа к заданиям рабочей тетради, поэтому у вас и у обучаемых будет один и тот же текст или набор шагов.

Советы инструктора / наставника:

Подготовка: Проведите подготовку за 30 дней и за 5-7 дней.
Вид занятия – зависит от аудитории.

- Установка новой системы (для начинающих)
 - Открытие новой торговой точки (для начинающих)
 - Новый обучаемый – управляющий / руководитель смены (для начинающих)
 - Повторный инструктаж
- На занятиях для начинающих зачитывайте Пособие для руководителя чтобы выполнить все пункты.
 - Во время повторного инструктажа используйте Пособие для руководителя в качестве основы для изложения каждой темы. В зависимости от вашей аудитории вы можете выборочно зачитывать отдельные главы, которым вы хотите уделить больше внимания.
 - Важно, чтобы вы опирались на свой собственный опыт, отвечая на вопросы, приводя примеры или подкрепляя положения Пособия для руководителя.
 - Подчеркнутый текст является ответом на вопрос из рабочей тетради.
 - Если вместо позиции маркированного списка вы видите окошко для отметки галочкой, требуется демонстрация или последующий контроль.

ОБЗОР УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ	
Графические подсказки	Значение
	Вопрос или обсуждение: Руководитель будет задавать вопросы обучаемым и/или возглавит обсуждение для оценки уровня понимания и получения идей.
	Упражнение или задание: Обучаемые примут участие в интерактивном упражнении, выполняемом коллективно или индивидуально. Это упражнение может содержаться в рабочей тетради, в KITCHEN MINDER™ или в программе PC MINDER™.
	Рабочая тетрадь участника: Участники будут пользоваться своей рабочей тетрадью или другими печатными материалами. Указывайте номер страницы и поощряйте ведение записей.
	Примечание для координатора: Специальные инструкции или справочная информация для координатора. Вот основные моменты.
	Скажите, например, следующее: Предлагаемые комментарии, которые руководитель может дать по каждому разделу.
	Дождитесь ответа: Выслушайте ответы участников.

Подготовка – перед учебным занятием



Эта подготовка имеет решающее значение для успешного обучения

За 30 дней до учебного занятия – готовность оборудования

- ✓ Проверьте офисный компьютер (ВОН) на предмет использования программы PC MINDER™ в ресторане.
- ✓ Убедитесь в том, что ОФИСНЫЙ компьютер имеет (требуемый) последовательный порт или USB-порт, обеспечивающий передачу данных с ВОН к KITCHEN MINDER™.
- ✓ Определите способ передачи данных в KITCHEN MINDER™.
 - Выполните инструкции ICC, изложенные в Пособии по совместимости с кассовым терминалом, для 3 возможных сценариев:
 - Согласованная система кассового терминала
 - Несогласованная система кассового терминала с использованием файла-конвертера ICC
 - Несогласованная система кассового терминала с использованием PLS
- ✓ Заполните пункты предустановочного контрольного списка (это учтено в цене оборудования) и верните его в ICC по электронной почте или по факсу.
- ✓ Проверьте наличие Пособия по установке KITCHEN MINDER™ в коробке с оборудованием или OPS Connect – отдайте его инженеру по техническому обслуживанию.
- ✓ Выполните диагностическую проверку PHU перед установкой KITCHEN MINDER™. Таймеры должны работать надлежащим образом перед установкой.
 - Диагностическая проверка ТАЙМЕРА ICC
 - Начните проверку светодиода на левой передней стороне PHU.
 - Нажмите на кнопку #1. Если светодиод первоначально был СПЛОШНЫМ КРАСНЫМ, он должен стать СПЛОШНЫМ ЗЕЛЕНЫМ.
 - Снова нажмите на кнопку, и светодиод должен снова стать СПЛОШНЫМ КРАСНЫМ.
 - Выполните те же действия в отношении светодиодов 2 – 8 слева направо, светодиоды должны реагировать так же, как описано выше.
 - Выполните проверку задних клавиатур при их наличии.
 - Повторите проверку на всех PHU.

	Подготовка – перед учебным занятием
--	-------------------------------------

- **Диагностическая проверка Prince Castle:**

- Начните проверку светодиода на левой передней стороне РНУ.
- Выберите меню "Время суток", которое отображает продукты во всех 8 окнах. Все светодиоды должны быть **КРАСНЫМИ**.
- Нажмите на кнопку # 1, светодиод должен стать **СПЛОШНЫМ ЗЕЛЕНЫМ**.
- Снова нажмите на кнопку # 1, светодиод должен снова стать **СПЛОШНЫМ КРАСНЫМ**.
- Выполните те же действия в отношении светодиодов 2 – 8 слева направо, светодиоды должны реагировать так же, как описано выше.
- Выполните проверку задних клавиатур при их наличии.
- Повторите проверку на всех РНУ.

- ✓ Запланируйте приблизительно 3 часа для установки оборудования и программного обеспечения системы KITCHEN MINDER™ во внерабочее время по причине прокладки кабелей, требующей демонтажа плиток подвесного потолка. Эта установка должна состояться за 7 – 10 дней до учебного занятия, чтобы убедиться в нормальном функционировании системы и иметь запас времени для устранения возможных проблем.

- ✓ Для выявления проблем используйте Пособие по оборудованию KITCHEN MINDER™ и/или обратитесь за помощью в ICC по телефону 877-ICC-8788.

За 30 дней до учебного занятия – персонала

- ✓ Сообщите персоналу подготовка ресторана о дате установки KITCHEN MINDER™.

- ✓ Попросите управляющего ресторана разделить членов команды на учебные группы под руководством помощников управляющего для "предустановочного обучения". Включите выполнение команд индикаторов таймера в Диаграмму профессионализма команды. Попросите группы выполнить следующее:

- Просмотреть DVD KITCHEN MINDER™ для членов команды.
- Ознакомиться с Пособием по *быстрому освоению* KITCHEN MINDER™ и выполнить тест.
- Поупражняться в выполнении команд индикаторов таймера РНУ и отметить результаты на Диаграмме профессионализма до обучения руководства.
 - Напомните управляющему принести диаграмму профессионализма на учебное занятие.

- ✓ Прочитайте в Руководстве по OPS РАЗДЕЛ KITCHEN MINDER™.

Подготовка – перед учебным занятием

- ✓ Закажите Пособия по ролевому обучению работе с KITCHEN MINDER™ и рабочие тетради в компании Mimeo или Original Impressions. При желании эти материалы можно загрузить с сайта OPS Connect и распечатать самостоятельно:
 - Комплект для ролевого обучения MUM (включает в себя все пособия для руководителей, DVD и рабочие тетради участников). Это будет вашим сценарием проведения обучения в ресторане. Выделите достаточно времени для изучения и практического освоения материала перед тем, как проводить собственное занятие.
 - Для каждого ресторана закажите рабочую тетрадь участника начального уровня для всех, кто руководит сменами. Каждый руководитель смены должен иметь собственную рабочую тетрадь.
 - Для каждого ресторана закажите дополнительную рабочую тетрадь, курс обучения среднего уровня, только для старшего помощника управляющего и управляющего ресторана. Каждый из них должен иметь собственную рабочую тетрадь.
- ✓ Запланируйте 2 часа для проведения учебного занятия начального уровня в ресторане для всех членов управленческой команды.
- ✓ Запланируйте еще 4 часа в другой день (рекомендация) для проведения учебного занятия среднего уровня в ресторане только для старшего помощника управляющего и управляющего ресторана.

Подготовка – перед учебным занятием

День учебного занятия – Ваш сертифицированный преподаватель ресторанного дела является вашим партнером в области обучения.

Подготовьте зал для обучения руководства "в классе":

- Прибудьте на место не менее чем за 2 часа до учебного занятия.
- Выберите лучшее место для проведения учебного занятия в зале.
- Обеспечьте наличие рабочей тетради у каждого участника.
- Подготовьте команду ресторана к запланированной работе.

Подготовьте офис для обучения работе с программами PC MINDER™ и QES™:

- QES™ "Диаграмму оценок" и "Диаграмму ошибок", распечатанные в другом ресторане, или их образец можно загрузить с сайта OPS Connect (в случае установки новой системы или открытия новой торговой точки)

Примечание: Диаграммы невозможно распечатать в месте установки из-за отсутствия статистики.

- Пособие по оборудованию KITCHEN MINDER™

Проанализируйте обязанности по внедрению с сертифицированным преподавателем ресторанного дела (CRT):

- Поместите подшивку с учебными материалами в кухонной зоне
- Пособия по *быстрому освоению* PHU и KITCHEN MINDER™
- Подготовьте кухонное оборудование для проведения учебного занятия

Проверьте:

- Чистоту и защиту всех кабелей/портов/проводов KITCHEN MINDER™
- Стикеры с обозначениями индикаторов PHU над выключателями всех PHU
- Полости PHU маркированы согласно диаграмме PC MINDER™, а для времени суток 1, 2 и 3 определены продукты
- Прогноз на вкладке "Продажи за полчаса" PC MINDER™ – следует использовать тот же день на прошлой неделе, а продажи должны соответствовать данным командного пункта управляющего

Проанализируйте обязанности по проведению обучения с сертифицированным преподавателем ресторанного дела (CRT):

- Примите участие в "классном" инструктаже по поддержке MUM, проводимом в зале
- Помогите управляющим заполнить страницу 14 рабочей тетради курса обучения начального уровня – "Продemonстрируйте ваши навыки"
- Убедитесь в том, что управляющие смогут обучить команду работе с KITCHEN MINDER™ на следующей неделе
- Научите, как провести обучение выделенной команды на следующей неделе

ВВЕДЕНИЕ (приблизительно 5 минут)

Повестка
сегодняшнего дня

Примечание:
Каждому пункту повестки дня соответствует **затемненная полоса**, с которой начинается эта тема в данном Пособии.



Рабочая тетрадь
Страница 2
*Почему следует
использовать
СИСТЕМУ
KITCHEN
MINDER™*

Приветствие участников: Важно начать учебное занятие на оптимистичной, жизнерадостной ноте. Сообщите участникам, что рабочая тетрадь предназначена для заметок, а позднее может использоваться в качестве личного справочного пособия.

Скажите, например, следующее:

- Вы хотите повысить свою производительность? Вы хотите свести к минимуму отходы и повысить СКОРОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ? Вы хотите увидеть, насколько хорошо вы справляетесь с работой в течение дня? Вы хотите немного облегчить себе работу?
- Итак, именно в этом и заключается наша сегодняшняя задача – понять, как добиться всего этого, и одновременно обучить членов вашей команды! Вы готовы?
- Для начала мы немного поработаем здесь, в зале, но
- большая часть занятия будет иметь практическую направленность и пройдет в офисе и на кухне.
- Сегодняшняя **ПОВЕСТКА ДНЯ** такова:
 - Роль членов команды в использовании системы KITCHEN MINDER™
 - Роль дежурного управляющего в успешном функционировании системы KITCHEN MINDER™
 - Обзор системы KITCHEN MINDER™ (компоненты и функции)
 - Программа PC MINDER™ – обязанности по выполнению операций открытия
 - Экран KITCHEN MINDER™ "Статус продукта" – основная информация
 - Контроль за сортом QES™ (указатель MAKIN' THE GRADE™)
 - Практическое занятие
- Откройте страницу 2 рабочей тетради – "Почему следует использовать систему KITCHEN MINDER™"?

Спросите:

- Итак, почему нам следует использовать систему KITCHEN MINDER™? Как мы раньше узнавали о наличии проблем с качеством продуктов в наших ресторанах?

Дождитесь ответа:

GUEST TRACSM (при наличии), жалобы клиентов, OER

**Спросите:**

- Не лучше бы было, если бы мы могли выявлять проблемы до того, как наши посетители отведают некачественные продукты?

**Скажите, например, следующее:**

- Система KITCHEN MINDER™ дает нам точную информацию о том, какие продукты следует приготовить на следующие полчаса (это похоже на график производства, используемый вами в настоящее время). Больше не нужно гадать, какой объем приготовить. Самое большое отличие заключается в том, что по мере того как мы расходует продукт, система KITCHEN MINDER™ сообщает нам, что нужно восполнить. Если мы не используем продукт до истечения срока хранения, индикатор таймера PHU загорится красным светом, как он делает это сейчас, и KITCHEN MINDER™ напомнит нам, что необходимо восполнить продукт, приготовив новый, или выбросить его.
- Систему KITCHEN MINDER™ можно рассматривать как автомат, координирующий производственный процесс. Вместо человека, говорящего нам, какое количество продукта приготовить, теперь это делает KITCHEN MINDER™.
- Система KITCHEN MINDER™ функционирует как огромный калькулятор или мозг, способный облегчить вам жизнь – ваши смены будут проходить более гладко и, надеюсь, ваш ресторан сможет повысить свою прибыльность.
- Оценочный компонент системы KITCHEN MINDER™ – QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – помогает нам увидеть, кто из членов команды не выполняет надлежащие процедуры. Это средство также помогает нам повысить результативность работы. Оно проводит анализ работы за день и дает нам для рассмотрения данные за 45 дней, чтобы мы могли спланировать, как улучшить работу. Система оценки также способствует выявлению возможностей по повышению качества на кухне. Таким образом, мы можем избрать упреждающий подход и принимать меры по исправлению ситуации до того, как нам посоветуют это сделать посетители.
- Указанные четыре причины сразу бросаются в глаза. Есть еще две причины, приведенные на странице 2:
 - Помогает сократить отходы при помощи использования времени суток
 - Позволяет корректировать продажи и ассортимент продуктов
- Эти причины станут очевидны, как только вы научитесь правильно использовать систему KITCHEN MINDER™.
- В ходе сегодняшнего занятия впишите вашу собственную причину для использования системы KITCHEN MINDER™ в пустые квадраты.
- Как вы догадываетесь, ваша команда может сыграть огромную роль в успешном функционировании системы KITCHEN MINDER™. Давайте рассмотрим их функции.

РОЛЬ ЧЛЕНА КОМАНДЫ – ключ к успешной работе с KITCHEN MINDER™

Важность обучения и функций членов команды

Скажите, например, следующее: Я хотел бы начать с краткого обзора процедур таймера PHU, поскольку обучение вашей команды основам работы с PHU играет ключевую роль в успешном использовании системы KITCHEN MINDER™.

Проверьте следующее:

- ☐ Убедитесь в том, что все участники и члены их команды просмотрели KITCHEN MINDER™ CD/DVD.
 - ☐ Проверьте Диаграмму профессионализма команды каждого управляющего, чтобы убедиться в том, что обучение членов команды распознаванию сигналов таймера PHU состоялось.
 - ☐ Воспользуйтесь Пособием по проверке освоения KITCHEN MINDER™, содержащимся в конце рабочей тетради.
- Проверьте ответы и добейтесь понимания, перед тем как двигаться дальше.**



Скажите, например, следующее:

- Выполнение сигналов таймера PHU имеет приоритетное значение для надлежащего функционирования системы KITCHEN MINDER™.
- Система KITCHEN MINDER™ напрямую соединена с таймерами PHU.
- Система KITCHEN MINDER™ отслеживает работу членов команды с таймерами и отображает оценку на кухне на указателе MAKIN' THE GRADE™, который аналогичен дисплею нашего таймера в автокафе.
- Вот почему мы попросили вас ознакомиться с порядком выполнения сигналов таймера PHU перед сегодняшним занятием. Индикаторы таймера сообщают KITCHEN MINDER™, что следует приготовить, а что выбросить. При опорожнении пэна работник должен незамедлительно нажать на кнопку и вытащить пэн.
- Если требуется больше продуктов, продукт и количество, которое нужно приготовить, отображаются на экране KITCHEN MINDER™. Члены команды должны следить за инструкциями на экране KITCHEN MINDER™ и готовить либо выбрасывать продукты в соответствии с инструкциями.



**Спросите:**

- Итак, как вы думаете, существуют ли отличия в работе членов команды?

**Дождитесь ответа:**

Не много, очень мало, все то же самое

**Скажите, например, следующее:**

- Верно. Их функции не слишком отличаются от того, что они уже делают. Единственное отличие заключается в том, что они должны следить за экраном KITCHEN MINDER™ и выполнять инструкции в отношении того, какое количество следует приготовить, вместо использования графиков производственного процесса системы уровня продуктов.

РОЛЬ УПРАВЛЯЮЩЕГО – в успешном внедрении KITCHEN MINDER™
(приблизительно 5 минут)**Роль управляющего****Скажите, например, следующее:**

- До сих пор мы говорили о членах вашей команды. А теперь давайте обсудим ВАШУ роль.
- Ваша роль: ДОВЕРЯТЬ системе. Ваша роль заключается в том, чтобы доверять системе KITCHEN MINDER™ и обеспечить выполнение членами команды инструкций о приготовлении и отбраковке. Вначале это может немного пугать – ведь система может предлагать готовить еду, даже несмотря на малое количество или отсутствие посетителей в ресторане в данный момент. Как руководитель вы должны убедить их в том, что система KITCHEN MINDER™ прогнозирует количество продукта, которое будет продано в следующие полчаса, и что ей следует доверять.
- Обеспечить понимание того, как работает система KITCHEN MINDER™, и доверие к ней со стороны вашей команды – это ключ к успеху. Для этого и ВЫ должны доверять ей.

**Спросите:**

- Как, по-вашему, система KITCHEN MINDER™ определяет, какое количество еды нужно приготовить?

**Дождитесь ответа:**

Аналогично созданию диаграмм PLS, статистика за прошлые периоды, система кассового терминала, продажи прошлой недели и пр.

**Скажите, например, следующее:**

- Именно так. В нее были предварительно загружены прогнозы продаж и ассортимента продуктов на текущий день. Система KITCHEN MINDER™ знает, что должно произойти в ближайшие полчаса, и дает вам время для того, чтобы приготовить соответствующее количество продуктов и держать продукты наготове в РНУ до появления посетителей. Это позволит команде тратить время на комплектование сэндвичей при появлении посетителей, а не на приготовление продуктов с последующим комплектованием сэндвичей, что замедляет производственный процесс.
 - Помещение продуктов в РНУ до появления посетителей может повысить СКОРОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ (не нужно ждать приготовления продуктов) и способствует контролю за отходами при надлежащем выполнении инструкций системы. Зачастую члены команды видят, что в ресторане мало посетителей, и не готовят продукты, как предписано системой KITCHEN MINDER™. Как руководитель вы не должны допускать подобного. Доверяйте системе, и члены вашей команды последуют вашему примеру. Вы ведь доверяете калькуляторам, верно? Это "ключ" к успешной работе KITCHEN MINDER™.
 - Помните про "тень руководителя"? Вы имеете большое влияние на вашу команду. Вы являетесь образцом для подражания. Так будьте же хорошим образцом!
-

Обзор КОМПОНЕНТОВ И ФУНКЦИЙ СИСТЕМЫ KITCHEN MINDER™
(приблизительно 5 минут)**Функции системы KITCHEN MINDER™**

Скажите, например, следующее: Теперь, когда мы рассмотрели человеческий фактор, давайте перейдем к функциям самого оборудования. Для того чтобы вспомнить функции системы KITCHEN MINDER™, откройте **страницу 3** вашей рабочей тетради. Давайте определим, являются ли приведенные высказывания верными или неверными:



Страница 3

Функции
системы
KITCHEN
MINDER™

Система KITCHEN MINDER™ функционирует как электронная система определения уровня продуктов и заменяет собой графики производственных работ для всех продуктов, находящихся в PHU.

Спросите: Это так или нет? Обведите ваш ответ на странице 3.

Дождитесь ответа:

Да, это так – больше не нужно разбираться в сложном графике, составленном на бумаге. Теперь всю информацию можно получить, просто взглянув на экран.

Скажите, например, следующее:



Система KITCHEN MINDER™ выполняет четыре основные функции. Я назову их, а вы запишите на странице 3.

Система KITCHEN MINDER™:

- Во-первых, дает указания команде, когда готовить и когда выбрасывать продукты.
- Во-вторых, позволяет управляющему точно корректировать прогнозы по продажам и по продуктам в режиме реального времени.
 - Впервые наши управляющие получили возможность при необходимости корректировать прогнозы продаж и ассортимента продуктов на протяжении дня на основе тенденций продаж этого дня.
- В-третьих, измеряет и ранжирует выполнение командой процедур приготовления/хранения/отбраковки.
 - В дополнение к оценке выполнения процедур приготовления/хранения/отбраковки продуктов в режиме реального времени система также сохраняет эту информацию для дальнейшего использования.

Обзор КОМПОНЕНТОВ И ФУНКЦИЙ СИСТЕМЫ KITCHEN MINDER™
(приблизительно 5 минут)

Страница 3
Главная мысль



Страница 4
Упражнение по
компонентам
системы



Страница 4
Команда
понимает
сигналы
таймера PHU



- И наконец, она обеспечивает подробную информацию, способствующую улучшению результатов работы.
 - Система QUALITY EVALUATION SYSTEM™ обеспечивает подробную статистику на офисном компьютере для анализа результативности нашей работы.

Посмотрим на страницу 3 рабочей тетради. Попросите кого-нибудь прочитать, какие четыре функции они записали.

Главная мысль, которую следует запомнить, как указано на странице 3:

Важно, чтобы вы доверяли системе KITCHEN MINDER™ так же, как вы доверяете калькулятору. Готовьте то количество продукта, которое он показывает, и ваша команда последует вашему примеру.

Компоненты системы KITCHEN MINDER™

Скажите, например, следующее:

- Итак, давайте рассмотрим все компоненты системы KITCHEN MINDER™ и их функции. При изучении это раздела мы проведем большую часть времени в офисе и на кухне. Сейчас мы узнаем, как приводить в действие систему KITCHEN MINDER™ и выполнять операции открытия в программе PC MINDER™.
- Посмотрим на **страницу 4** вашей рабочей тетради. Здесь вы видите графическое изображение каждого из компонентов системы, а также таймера PHU.

Задание:

- Давайте вспомним каждый из перечисленных ниже необходимых компонентов на странице 4, по очереди зачитывая описание каждого компонента непосредственно из рабочей тетради.
- Упражнение на странице 4 требует от нас провести линии, соединяющие каждый из компонентов с соответствующим окном внизу, содержащим название и описание этого компонента. Для некоторых это задание может показаться очень простым, но все же давайте убедимся в том, что мы знаем правильное название каждого компонента.

Обзор КОМПОНЕНТОВ И ФУНКЦИЙ СИСТЕМЫ KITCHEN MINDER™
(приблизительно 5 минут)

- Давайте дадим ответ на вопрос, содержащийся в нижней части страницы 4 вашей рабочей тетради. Вопрос таков: "Почему так важно, чтобы члены команды поняли и научились правильно использовать индикаторы таймера PHU перед использованием системы KITCHEN MINDER™"? Какое отношение имеет таймер к функционированию системы KITCHEN MINDER™?



Ответ: Таймер сообщается с KITCHEN MINDER™. Вот почему мы попросили вас при подготовке к этому занятию освоить сигналы таймера вместе с членами вашей команды.

Переход от компонентов KITCHEN MINDER™ к обязанностям управляющего по выполнению операций открытия. Если занятие проводится в связи с установкой новой системы, открытием новой торговой точки или появлением новых обучаемых, попросите участников подойти к KITCHEN MINDER™ и найти основные компоненты, указанные в рабочей тетради. Если это повторный инструктаж, пригласите участников в офис для обучения работе с PC MINDER™.

PC MINDER™ – Обязанности управляющего по выполнению операций открытия
(приблизительно 25 минут)

Страница 5
Обязанности
по
выполнению
операций
открытия



Откройте **страницу 5** рабочей тетради, чтобы делать заметки.

В начале этого раздела, посвященного программе PC MINDER™, мы ответим на ряд важных вопросов, содержащихся в рабочей тетради, а именно:

- Почему операции открытия так важны?
- Когда следует выполнять операции открытия?
- Что делать, если операции открытия не были выполнены до открытия ресторана?

Скажите, например, следующее:

Прокомментируем первый вопрос:

- Менеджеру, открывающему ресторан, абсолютно необходимо четко выполнить операции открытия. Для того чтобы система KITCHEN MINDER™ могла предсказывать точные данные, каждый день необходимо тщательно выбирать подходящий прогноз. Если операции не выполняются надлежащим образом, неточное прогнозирование приведет к тому, что еда не будет готова вовремя, или будет приготовлено слишком много еды.
- Вспомните, система KITCHEN MINDER™ – это просто компьютер. Вам когда-либо доводилось слышать фразу: "Плохие данные на входе = плохие данные на выходе"? Это справедливо и для системы KITCHEN MINDER™. Система KITCHEN MINDER™ НЕ связана непосредственно с вашей системой кассового терминала. Она просто обеспечивает вашу команду прогнозом на текущий день. Этот прогноз можно получить ТОЛЬКО путем ежедневного выполнения соответствующих операций в программе PC MINDER™ не менее чем за 15 минут до открытия. Впишите ответ на второй вопрос.
- На выполнение операций открытия требуется от трех до пяти минут. Если вы забудете отправить прогноз, это можно сделать, как только вы об этом вспомните. Вполне допустимо, чтобы управляющий ресторана корректировал или изменял прогноз по прибытии. Мы рассмотрим эту тему в курсе обучения среднего уровня.



Страница 5
Смена
времени
суток

PC MINDER™ – Обязанности управляющего по выполнению операций открытия
(приблизительно 25 минут)

- Каждое утро ПРИНЦИПИАЛЬНО ВАЖНО выбрать надлежащий прогноз и отправить его с офисного компьютера в систему KITCHEN MINDER™. Это обеспечит точность прогнозируемых KITCHEN MINDER™ продаж и продуктов. Если к моменту открытия ресторана прогноз не выбран, оценка ресторана тут же поменяется на F и будет оставаться на уровне F до момента отправки прогноза в систему KITCHEN MINDER™.
- Для ресторанов, предлагающих завтраки, также очень важно вовремя перевести KITCHEN MINDER™ с "Времени суток 1" (завтрак) на "Время суток 2" (обычное меню). Система KITCHEN MINDER™ напомнит вам об этом за 15 минут до планового перехода на другое меню, чтобы обеспечить приготовление надлежащих партий продуктов. Если ресторан не произведет смену времени суток до планового перехода на другой режим, оценка ресторана, определяемая системой QES™, тут же поменяется на F и будет оставаться на уровне F до момента выбора "Времени суток 2" в системе KITCHEN MINDER™.
- Вы должны знать, как открыть программу PC MINDER™ для выполнения операций открытия. Напишите на странице 5, как найти программу PC MINDER™ на вашем компьютере.
- Три операции открытия в программе PC MINDER™ таковы:
 1. Создать график управляющего
 2. Выбрать надлежащий прогноз – загрузить надлежащий файл с данными по продажам/ассортименту продуктов (обычно файл того же дня на прошлой неделе)
 3. Отправить данные в систему KITCHEN MINDER™
- Смотрите и делайте заметки в рабочей тетради на странице 6, пока я буду демонстрировать пошаговый порядок выполнения первой операции. Давайте перейдем в офис.



Страница 6
Создать
график
управляющего

ШАГ 1: Создание графика управляющего

Покажите, как выполнять эту операцию поэтапно:

- ☐ Откройте программу PC MINDER™ на компьютере.
- ☐ Посмотрите на вкладки сверху – выделена вкладка "График управляющего". Это открытая в текущий момент страница.

PC MINDER™ – Обязанности управляющего по выполнению операций открытия (приблизительно 25 минут)

- ☐ Часы работы текущего дня можно при необходимости скорректировать, выбрав в раскрывающемся списке "Открытие" или "Закрытие". При установке системы задаются стандартные часы работы.
- ☐ Необходимо задать управляющих текущего дня, сначала нажав на окно "Дневной управляющий". При первоначальной настройке системы в нее вводятся все управляющие, и при нажатии на окно "Дневной управляющий" появляется раскрывающийся список с их именами. После выбора управляющего дня нажмите на окно "Время окончания" и выберите время окончания его/ее смены из раскрывающегося списка.
- ☐ Продолжайте задавать имена управляющих и время окончания их смен до тех пор, пока график на текущий день не будет сформирован; в день может работать до шести управляющих.



Задание:

Попросите участников определить порядок действий при создании графика управляющего на странице 6. Проверьте ответы.



ГЛАВНАЯ МЫСЛЬ:

Задание управляющих – В любой момент времени со сменой может быть соотнесен только один управляющий. Если возникает наложение, вы должны определить, кто РУКОВОДИТ сменой, и ввести его/ее имя и время окончания смены. Система заставляет так делать, чтобы обеспечить подотчетность и отслеживать ход работы при помощи системы QES™ (будет рассмотрена позже). Если в раскрывающемся списке вы не видите имен всех управляющих, сообщите об этом управляющему ресторана.

Функция "Что делать дальше": Если вы не уверены, что следует делать дальше, воспользуйтесь этой справочной функцией. Она расположена в верхнем левом углу экрана на каждой вкладке программы PC MINDER™. Посмотрите – я показываю.



Страница 6

Запишите
ответы в
рабочую
тетрадь



Попрактикуйтесь
в
создании
графика
управляющего

Задание:

Дайте каждому участнику возможность попрактиковаться в пошаговом создании графика управляющего. Задавайте вопросы, чтобы убедиться, что они понимают, что делают.

- Откроем страницу 7, чтобы делать записи и следить за тем, как я показываю пошаговое выполнение второй операции.

PC MINDER™ – Обязанности управляющего по выполнению операций открытия
(приблизительно 25 минут)

Страница 7
Выбрать
надлежащий
прогноз

Шаг 2 – Выбор надлежащего прогноза

Покажите, как выполнять эту операцию поэтапно:

- ☐ После формирования графика управляющего загрузите файл с данными по продажам и ассортименту продуктов.
- ☐ Для загрузки файла с данными по продажам/ассортименту продуктов для текущего дня нажмите на "Прогноз" в главном меню. Затем нажмите на кнопку "Вызвать". Откроется окно "Вызвать прогноз". Выберите день, который вы хотите использовать, выбрав имя файла и нажав на кнопку "Вызвать".
- ☐ Мы рекомендуем использовать тот же день на прошлой неделе. Прогноз продаж/ассортимента загружается мгновенно.



Тренировка
пошагового
выполнения

Задание:

Попросите участников определить порядок действий при выборе надлежащего прогноза на странице 7. Затем дайте им время, чтобы поупражняться в пошаговом выполнении операции в программе PC MINDER™. Задавайте вопросы, чтобы убедиться, что они понимают, что делают.

**Скажите, например, следующее:**

- Шаги, которые мы сейчас отработали – это обычная работа при выборе прогноза. От вас потребуется выполнение дополнительных шагов, когда мы добавляем новую позицию в меню или управляющий рестораном просит вас загрузить прогноз "особого дня".
- Если текущий день является первым днем ненавязчивой рекламы нового продукта, выполняйте инструкции вашего управляющего в рамках планирования дня, чтобы ввести надлежащую информацию.
- Если при выборе вами даты прогноза в белой зоне желтого окна с названием "Обновить ассортимент продуктов" в верхней части страницы появляется новый продукт, перед продолжением работы вам нужно будет нажать на кнопку "Добавить", "Игнорировать" или "Заменить". Если вы знаете, что продукт находится в PHU или отслеживается дополнительным FLEXI-TIMER™, нажмите на кнопку "Добавить". Если продукт не соответствует предыдущим критериям или вы не продаете этот продукт, нажмите на кнопку "Игнорировать". Если вы не уверены,



Добавление
показа
местонахож-
дения нового
продукта

PC MINDER™ – Обязанности управляющего по выполнению операций открытия
(приблизительно 25 минут)

нажмите на кнопку "Добавить". Во всех случаях сделайте заметку, чтобы проинформировать управляющего, когда он/она появится.

Вызов файла "особого дня"

Продemonстрируйте пошаговый порядок использования данной функции:

- Ваш управляющий может попросить, чтобы вы вызвали первое число месяца, день выдачи заработной платы, прогноз на основе данных особого дня, например, повторяющихся распродаж, школьных мероприятий и пр. Следите за тем, как я выполняю следующие шаги:
 - Выбираем "Прогноз" в главном меню
 - Нажимаем на кнопку "Вызвать"
 - Нажимаем на "Особые дни", при этом требуется ввести пароль - **admin**
 - Нажимаем на кнопку "Вызвать"
 - Выбираем файл, который хотим вызвать
 - Нажимаем на кнопку "Вызвать". Выбранный файл теперь загружен в программу PC MINDER™ и готов к отправке
- Это случается нечасто, поэтому мы не будем практиковаться в выполнении этих шагов. Ваш управляющий даст вам необходимые указания при необходимости загрузки данных "особого дня".
- Откроем страницу 8, чтобы делать записи и следить за тем, как я показываю пошаговое выполнение третьей операции.



Страница 8

*Отправить
данные в
систему
KITCHEN
MINDER™*

Шаг 3 – Отправить данные в систему KITCHEN MINDER™

Итак, мы готовы отправить прогноз в систему KITCHEN MINDER™.

Покажите, как выполнять эту операцию поэтапно:

- ☐ Нажмите на вкладку KITCHEN MINDER™.
- ☐ Нажмите на кнопку "Отправить прогноз".
- ☐ Вы услышите звуковые сигналы, издаваемые системой KITCHEN MINDER™.
- ☐ Проследите за ходом передачи данных при помощи команды "Обновить строку статуса".
- ☐ После завершения процесса закройте программу PC MINDER™.
- ☐ Не забудьте ответить "Да" на вопрос о том, хотите ли вы сохранить изменения в программе PC MINDER™.

PC MINDER™ – Обязанности управляющего по выполнению операций открытия
(приблизительно 25 минут)

Поупражняйтесь в выполнении 3 операций открытия

Дополнительная опция: Вы можете захотеть использовать загруженную страницу с данными по получасовым продажам из программы PC MINDER™ для объявлений командного пункта.

- Чтобы распечатать эту страницу, выполните следующие шаги в программе PC MINDER™:
 - Выберите вкладку "Получасовые продажи".
 - Нажмите на кнопку "Печать".

Задание:

Попросите участников определить порядок действий при отправке прогноза на странице 8. Затем дайте им время поупражняться в выполнении всех трех операций, включая отправку данных в KITCHEN MINDER™.

Убедитесь в том, что каждый участник способен продемонстрировать надлежащий порядок выполнения следующих операций в программе PC MINDER™:

- ☐ Открыть программу PC MINDER™ и создать график управляющего
- ☐ Загрузить прогноз продаж/ассортимента на текущий день
- ☐ Отправить данные в KITCHEN MINDER™ и закрыть программу PC MINDER™
- ☐ Дополнительная опция: Распечатать загруженный прогноз получасовых продаж из программы PC MINDER™

Задавайте вопросы, чтобы убедиться, что участники понимают, что делают.

ЭКРАН KITCHEN MINDER™ "СТАТУС ПРОДУКТА" (приблизительно 25 минут)

Страница 9
Основные
определения

**Обзор "кнопок" KITCHEN MINDER™**

Попросите участников перейти из офиса в кухонную зону подальше от производственных линий или в комнату отдыха персонала. Откройте страницу 9 и по очереди зачитайте определения кнопок непосредственно из рабочей тетради. Продемонстрируйте основные функции после страницы 12, когда в ресторане будет мало посетителей.

Скажите, например, следующее:

Давайте рассмотрим расположение и цель кнопок KITCHEN MINDER™, используя определения, приведенные на странице 9 рабочей тетради. **Пока мы по очереди зачитываем определения из рабочей тетради, соедините линией кнопку с соответствующим определением в рабочей тетради.**

- Сегодня мы сосредоточим внимание на трех кнопках:
 - Кнопка "Статус продукта"
 - Кнопка "Время суток"
 - Кнопка "Уровень продаж"

Делайте заметки, начиная со **страницы 10** рабочей тетради. Когда мы закончим, мы проверим результаты, чтобы убедиться в том, что у всех получились правильные ответы.



Страница 10
Статус
продукта "Все
пэны полные"

**Кнопка "Статус продукта"**

- Первая кнопка, которую мы рассмотрим – это кнопка **"Статус продукта"**. При нажатии кнопка "Статус продукта" отображает картинку, изображенную на странице 10 вашей рабочей тетради. Это экран, который отображается на кухне чаще всего. Если он не отображен, нажмите на кнопку "Статус продукта". На экране появятся инструкции о приготовлении/отбраковке для команды.
- Когда на экране "Статус продукта" появится надпись "Все пэны полные", команда справилась с задачей. На этом экране вы видите текущий статус, а именно какой? (ПОЛНЫЙ), и время, какое? (8:58). Экран KITCHEN MINDER™ "Статус продукта" также показывает фактический уровень, который следует использовать для тепловых столов, и прогноз ПОЛУЧАСОВЫХ ПРОДАЖ для текущего периода (\$99). На момент открытия всегда должно отображаться "+000". Через несколько минут я покажу вам, как корректировать этот показатель. DP1 означает Время суток 1, т. е. период, когда вы используете меню с завтраком.

ЭКРАН KITCHEN MINDER™ "СТАТУС ПРОДУКТА" (приблизительно 25 минут)



Страница 10

Статус
продукта

Приготовить

- Когда на экране "Статус продукта" отображается надпись "Приготовление", как показано на странице 10, KITCHEN MINDER™ указывает, какое количество продукта должен приготовить член команды:
- Каждая линия соответствует одному пэну.
- "Приготовление" указывает на то, какие продукты следует приготовить, а также количество котлет, которое нужно поместить в пэн.
- Судя по картинке экрана, изображенного в вашей рабочей тетради, какие действия необходимо предпринять? Какой продукт следует приготовить?
- Выслушайте следующие ответы, которые должны быть записаны в рабочую тетрадь:

Приготовить 3 порции рыбыПриготовить 12 бургеров

- Как определить, что продукт находится в процессе приготовления, посмотрев на экран статуса?
- Выслушайте следующий ответ, который должен быть записан в рабочую тетрадь: Продукт отмечен галочкой.
- Когда на кухне работает несколько человек, вам нужно использовать функцию "Отметить галочкой", чтобы сообщить другим о времени начала приготовления продукта.
- Шаги для перемещения знака курсора (>):
 - ☐ Используйте кнопки "Стрелка вверх/вниз" для перемещения знака курсора (>), отображаемого рядом с сообщением о приготовлении/отбраковке.
 - ☐ Когда знак курсора (>) окажется рядом с продуктом, который будет готовиться, нажмите на левую функциональную кнопку (небольшая круглая кнопка со стрелкой, которая указывает на галочку на экране) для изменения знака курсора (>) на галочку.
 - ☐ Когда продукт помещается в PNU после приготовления и включается таймер, отмеченное галочкой сообщение о продукте исчезнет с экрана.



Страница 10

Статус
продукта
Галочка

Страница 10

Статус
продукта Как
поставить
галочку

- Функция отметки выбора не является обязательной и не оценивается – это "передовая практика", позволяющая избежать двойного приготовления продукта в часы наплыва посетителей.
- Индикаторы таймера сообщаются с данным экраном и вызывают появление определенных позиций в списке, когда требуется продукт или когда срок годности продукта истек.

ЭКРАН KITCHEN MINDER™ "СТАТУС ПРОДУКТА" (приблизительно 25 минут)



Страница 10

Индикаторы
таймера PNU
Удалить
объекты

- Давайте выполним упражнение "заполните пробелы" на странице 10 рабочей тетради:
- КРАСНАЯ СПЛОШНАЯ ГАЛОЧКА – Продукт требуется
- КРАСНАЯ МИГАЮЩАЯ ГАЛОЧКА – Срок годности продукта истек
- ЗЕЛЕНАЯ МИГАЮЩАЯ ГАЛОЧКА – Срок годности продукта вот-вот истечет, использовать в первую очередь
- ЖЕЛТАЯ МИГАЮЩАЯ ГАЛОЧКА – Срок годности продукта вот-вот истечет
- Без индикации – Продукт не требуется
- Позиции появятся в списке "приготовление" или "отбраковка" при красном или мигающем индикаторе таймера PNU. Тогда команда должна приготовить соответствующий продукт. Позиция исчезает из списка, когда освободившееся место заполнено новым продуктом и включена кнопка таймера.

Проверьте, уяснен ли материал, рассмотрев вопросы на странице 10, перед тем как перейти к следующей кнопке.



Страница 11

Кнопка "Время
суток"

Кнопка "Время суток"

Скажите, например, следующее:

- Давайте перейдем к рассмотрению экрана с кнопкой "Время суток". Откройте рабочую тетрадь на странице 11. В рамках системы KITCHEN MINDER™ сутки делятся на три части.

Спросите:

Кто знает, на какие части делятся сутки?

Дождитесь ответа:

- 1) Время суток 1 – это завтрак
- 2) Время суток 2 и 3 – это обычное меню.
- 3) Время суток 2 используется во время обычной работы
- 4) Время суток 3 используется в период низкой посещаемости, когда мы можем захотеть "готовить на заказ".

Скажите, например, следующее:

- За пятнадцать минут до начала Времени суток 2 система KITCHEN MINDER™ автоматически отобразит команду "Подготовиться к обеду!" Это напоминание о том, что следует нажать кнопку "Время суток", которая переустановит показания таймеров. После этого система KITCHEN MINDER™ даст членам команды сигнал, что нужно начинать приготовление продуктов для обеда.



ЭКРАН KITCHEN MINDER™ "СТАТУС ПРОДУКТА" (приблизительно 25 минут)

Страница 11
Верно/Неверно



Дисплей "Время
суток 3"



Страница 12
Уровень продаж

**Задание:**

Давайте убедимся в том, что мы знаем, какие действия следует предпринимать в это время, отметив верные/неверные высказывания на странице 11, после чего мы проверим ответы.

- В некоторых случаях необходимо вручную менять экран нажатием на кнопку времени суток – для перемещения к другому времени суток. При переходе к времени суток 3 экран "Статус продукта" станет таким, как показано в нижней части страницы 11. Это время суток используется в периоды низкой посещаемости. Переход к времени суток 3 всегда требует изменения вручную. Ваш управляющий ресторана даст вам указания, когда следует это сделать.

Кнопка "Уровень продаж":

Скажите, например, следующее:

- Последняя кнопка, которую мы сегодня с вами рассмотрим – это кнопка **"Уровень продаж"**, которую, возможно, потребуется использовать при просмотре уровней продаж на экране "Статус продукта". На экране, изображенном на странице 12 рабочей тетради, уровень продаж равен 0%. Если управляющий, руководивший сменой в предыдущий вечер, увеличил уровень продаж, он автоматически вернется к 0% на следующее утро. Перемещение этой кнопки вверх и вниз будет рассмотрено в ходе обучения среднего уровня для управляющего ресторана и старшего помощника, однако вам нужно знать, как обнулять эту кнопку в начале текущего дня. Ваш управляющий позднее покажет вам, как рассчитывать увеличение/уменьшение в процентах.

Задание:

Покажите, как вернуть уровень обратно к 000, и помогите участникам определить порядок действий для обнуления уровня продаж на странице 12. Используйте ваш ключ к заданиям, если вы не уверены в том, каков правильный порядок действий. Проверьте рабочие тетради участников и убедитесь в том, что у всех получились правильные ответы. Ответьте на вопросы.

ЭКРАН KITCHEN MINDER™ "СТАТУС ПРОДУКТА" (приблизительно 25 минут)**Задание:**

Попросите участников подойти к системе KITCHEN MINDER™ и продемонстрируйте, как пользоваться кнопками "Статус продукта", "Время суток" и "Уровень продаж".



К концу данной части занятия управляющие должны быть в состоянии выполнить следующие операции с KITCHEN MINDER™:

- ☐ Проверять правильность времени
- ☐ Проверять дату прогноза
- ☐ Проверять текущее время суток и переходить к другому времени суток
- ☐ Увеличивать/уменьшать уровень продаж

Задавайте вопросы, касающиеся указанных выше пунктов, до тех пор, пока вы не убедитесь в том, что участники понимают каждый пункт данного раздела.

Дайте участникам возможности попрактиковаться, насколько позволяет время.

УКАЗАТЕЛЬ MAKIN' THE GRADE™ (Приблизительно 15 минут)**Указатель MAKIN' THE GRADE™**

Если возможно, подведите участников к закрытой части главной стойки, так, чтобы обеспечить доступ к таймеру PHU для демонстрации ошибок и показать преимущества выемки пэнов из PHU при их опорожнении. Постарайтесь встать так, чтобы указатель MAKIN' THE GRADE™ был на виду. Попросите участников открыть страницу 13.



Скажите, например, следующее:

- Давайте рассмотрим еще один компонент системы KITCHEN MINDER™ – указатель MAKIN' THE GRADE™, а также то, как оцениваются рестораны.
- Уникальное отличие системы KITCHEN MINDER™ от PLS заключается в том, что QES™ обеспечивает полезные отзывы о том, насколько хорошо мы работаем и как мы можем улучшить свою работу.
- Указатель MAKIN' THE GRADE™ может помочь вам в руководстве сменами, так как он оценивает, насколько хорошо члены команды используют сигналы таймера PHU и насколько хорошо они выполняют инструкции, отображаемые системой KITCHEN MINDER™.

Страница 13
Результаты
указателя MAKING
THE GRADE™





- Если вы видите, что оценка снизилась на одну букву, это сигнал к тому, чтобы совершить технологический маршрут по кухонной зоне и проверить производственный процесс и надлежащее пользование таймером.
- А сейчас я хотел бы, чтобы вы поняли, какие действия команды становятся предметом оценки со стороны системы. Ошибки ассоциируются с определенным количеством баллов, которые в свою очередь влияют на оценку.

Напомните участникам, чтобы они делали заметки в своих рабочих тетрадях на странице 13. Обеспечьте им время для того, чтобы делать заметки в ходе объяснения вами количества баллов, начисляемых за каждый вид ошибки, и действий команды, которые приводят к возникновению ошибок.



Страница 13
3 вида ошибок

Три вида ошибок

- **Ошибка продления срока хранения** – При мигающем красном индикаторе член команды должен незамедлительно выбросить еду, вытащив пэн, однократно нажав на кнопку и выбросив продукт в мусорный бак. Этот пэн должен оставаться вне PHU до тех пор, пока он не будет заполнен свежим продуктом. Однократное нажатие на кнопку сообщает системе KITCHEN MINDER™, что пэн опорожнен. Члены команды, которые не выбрасывают еду, а снова нажимают на кнопку таймера PHU, чтобы установить для продукта новый срок хранения, допускают "ошибку продления срока хранения" (двойной срок использования), которая снижает оценку на шесть баллов. Это самая серьезная санкция, поскольку обычно это делается умышленно – член команды считает, что лучше знает, как действовать. **И что еще важнее, мы подаем нашим посетителям продукты очень плохого качества!**
- **Чрезмерное приготовление** – Далее от членов команды ожидается, что они будут готовить только то, что велит им KITCHEN MINDER™. Члены команды могут приготовить большее количество продукта, поместив пэн PHU в неактивный (черный) слот и включив индикатор, допуская "ошибку чрезмерного приготовления", которая снижает оценку на три балла. Часто это случается с членами команды, которые уже довольно давно работают с нами, и им кажется, что они знают, сколько продукта требуется. Недопустимо ставить пэн с едой в слот, не обозначенный красным/зеленым/желтым неподвижным световым индикатором. Это может поставить ресторан под угрозу, поскольку срок хранения не отслеживается.



- **Ошибка задержки приготовления/отбраковки** – От членов команды также ожидается, что они будут своевременно выполнять инструкции KITCHEN MINDER™ о приготовлении или отбраковке еды. Несовержшение соответствующих действий в разумный срок приводит к возникновению ошибки, которая называется "Задержка приготовления или отбраковки" и уменьшает оценку на два балла. У членов команды есть достаточный запас времени для того, чтобы отреагировать на указания и не нести ненужных штрафных санкций. Перфекционизм не является нашей целью. Мы будем допускать некоторые ошибки в течение дня. Система оценки устроена очень разумно. Указатель сообщает вам о том, что на кухне могла возникнуть проблема и вам нужно проверить обстановку, пока она не стала еще хуже.

Скажите, например, следующее:

Надлежащее выполнение сигналов таймера PHU членами команды имеет решающее значение для результатов QES™. Постоянный контроль за тем, чтобы пэны PHU вынимались из слотов PHU при опорожнении, поможет вам и членам команды обеспечивать высочайшее качество.

Вытаскивание пэнов из слотов дает возможность:

- управляющему легко контролировать выполнение принципа "Нет индикатора = нет пэна"
- управляющему быстро и с определенностью узнавать о том, что осталось мало или не оставалось какого-либо продукта
- не допускать использование членами команды продуктов с истекшим сроком хранения
- продлить срок службы пэнов PHU

(Продемонстрируйте вытаскивание пэнов и покажите, как легко можно проверить качество еды в PHU при помощи технологического маршрута)



Главная мысль:

На протяжении дня можно совершать много ошибок. Вы даже можете совершить до 100 ошибок в день и все-таки сохранить оценку А или В! Не бойтесь ошибок. Они помогают нам учиться и совершенствоваться! Как управляющий вы обязаны реагировать на снижение оценки. Отправляйтесь на кухню и найдите проблемную область.

Надеюсь, сегодня мне удалось привести вам убедительные причины того, почему нам следует использовать KITCHEN MINDER™. Я хотел бы вернуться к странице 2 нашей рабочей тетради и попробовать определить еще две причины для правильного использования данной системы.





Дайте группе возможность высказать свои соображения. Попросите их записать причины в отведенном для этого месте. Используйте приведенную ниже связку, чтобы подвести итоги дня и подготовить участников к практической демонстрации освоенных навыков и обсуждению их планов обучения. Перед демонстрацией объявите 10-минутный перерыв.

Скажите, например, следующее:

- На последней части учебного занятия вы продемонстрируете ваши навыки при помощи пособия на странице 14 рабочей тетради.
- Группа, которая идет со мной, продемонстрирует выполнение операций открытия в программе PC MINDER™ (#1), а также проверку показаний KITCHEN MINDER™ (#3).
- Группа, которая пойдет с преподавателем ресторанного дела, начнет с выполнения сигналов таймера PHU и обсуждения персональных планов обучения (#2).
- Затем мы попросим вас поменяться местами и потренировать ваши новые навыки в других областях.
- Каждый участник освободится тогда, когда будет уверен, что в состоянии выполнять операции и обучать членов команды работе с KITCHEN MINDER™.
- Перед тем как приступить к демонстрации навыков, давайте устроим 10-минутный перерыв.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ НАЧАЛЬНОГО УРОВНЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ
РЕСТОРАННОГО ДЕЛА***(приблизительно 25 минут)*

Пускай участники продемонстрируют следующие основные аспекты внедрения системы KITCHEN MINDER™ в своих ресторанах, используя контрольный список на странице 14 рабочей тетради, чтобы понять, что от них ожидается.

Пускай каждый участник продемонстрирует следующее:



Страница 14

*Продемонстри-
руйте ваши
навыки*



1) Обязанности по выполнению операций открытия в PC MINDER™

- ☐ Открывает программу
- ☐ Задаёт управляющих для текущего дня
- ☐ Выбирает подходящий прогноз
- ☐ Отправляет данные в KITCHEN MINDER™

2) Выполнение сигналов таймера PHU

- ☐ Демонстрирует выполнение сигналов таймера PHU, следуя инструкциям KITCHEN MINDER™ о приготовлении/отбраковке и вытаскивая пэны при их опорожнении.
- ☐ Обучает члена команды тому, как выполнять инструкции KITCHEN MINDER™ и сигналы таймеров PHU, под контролем преподавателя ресторанного дела.
- ☐ Каждый управляющий расскажет преподавателю ресторанного дела об уровне профессионализма членов своей команды с точки зрения обращения с PHU и о своем плане в отношении того, как и когда проводить обучение работе с KITCHEN MINDER™ и MAKIN' THE GRADE™.

3) Проверка работы с экраном KITCHEN MINDER™ "Статус продукта":

- ☐ Текущее время
- ☐ Точность прогноза продаж
- ☐ Точность корректировки уровня продаж
- ☐ Точность настройки времени суток

**НА СЛЕДУЮЩИХ СТРАНИЦАХ ВЫ НАЙДЕТЕ ОТВЕТЫ (ВЫДЕЛЕННЫ
КУРСИВОМ) К ЗАДАНИЯМ РАБОЧЕЙ ТЕТРАДИ УЧАСТНИКОВ И ПОСОБИЕ
ПО ПРОВЕРКЕ ОСВОЕНИЯ, А ТАКЖЕ КОПИЮ ДИАГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛИЗМА.**