



Guía avanzada de autoestudio para KITCHEN MINDER™



Su guía para...

Navegar...

Analizar...

Evaluar y...

Entrenar para...

mejorar el funcionamiento del
KITCHEN MINDER™



Índice



Guía avanzada de autoestudio para KITCHEN MINDER™

Iconos.....	3
Introducción.....	3
Turno 3	4
Solución de problemas.....	8
Acceso a QES Online™	12
Cómo navegar por QES Online™	14
Acceso a QES Online™: Informes detallados de niveles de restaurantes	16
Entrenamiento eficaz en 4 pasos	19
Programar un mejor funcionamiento del KITCHEN MINDER™	20
Planificador de entrenamiento de KITCHEN MINDER™ para el MUM	23
Apéndice	24



Operaciones avanzadas de KITCHEN MINDER™



Iconos: Los iconos siguientes aparecerán a lo largo de esta guía



Información



Consejo



Haga clic en



Su
ordenador



Su
teclado



Introducción a la guía de autoestudio para operaciones avanzadas de KITCHEN MINDER™

La guía de autoestudio para operaciones avanzadas de KITCHEN MINDER™ está diseñada para líderes por encima del restaurante. La guía contiene información y procedimientos paso a paso, que junto con el entrenamiento de KITCHEN MINDER™ de nivel básico e intermedio y para empleados, ayudará al líder a encaminar los procedimientos de KITCHEN MINDER™ a la obtención de una mejor satisfacción del cliente.

Turno 3

Dominar el uso del Turno 3 permitirá al restaurante reducir la cantidad de desperdicios al mínimo y producir productos de mejor calidad durante periodos de poco trabajo. El uso del Turno 3 debe estar aprobado por el MUM, que especificará qué artículos deben cocinarse a pedido y en qué momentos debe utilizarse el turno 3. Utilizar el Turno 3 permite a los gerentes cocinar algunos productos a medida que se piden, a fin de reducir al mínimo la cantidad de desperdicios que se originan en el caso de los productos que se venden menos. El encargado puede optar por utilizar el Turno 3 cuando las ventas de ½ hora son muy inferiores a las del resto del día. El uso adecuado del Turno 3 tendrá como resultado que los empleados confíen más en el sistema KITCHEN MINDER™, ya que este no le pedirá a los empleados que cocinen productos que podrían desperdiciarse por un bajo volumen de ventas.

Momentos en los que se debe considerar utilizar el Turno 3:

- Después del periodo de la cena, cuando el tráfico de clientes es esporádico.
- Durante el periodo de la merienda, cuando las ventas de ½ hora son inferiores a una cantidad específica.
- Al final del Turno 1, hasta que empieza el periodo pico de la comida.
 - Algunos encargados que utilizan el Turno 3 durante los primeros 45 minutos de la comida han experimentado una reducción de desperdicio innecesario, sobre todo en los artículos de la mesa de productos especiales. Si se utiliza el Turno 3 en este momento, es posible cocinar a pedido aquellos productos que se están desperdiciando antes de las 11:00. Los siguientes factores también deben tenerse en cuenta:

El tiempo de cocinado del producto: ¿Es el tiempo de cocinado del producto superior al estándar de velocidad de servicio?

Tiempo de retención del producto: Los productos con un tiempo de retención reducido pueden provocar un aumento en la cantidad de desperdicios durante periodos de poca actividad.

Coste del producto: Sopesese detenidamente el coste de los posibles desperdicios y las repercusiones de una baja velocidad de servicio.

Cada restaurante debe evaluarse por separado en función de la tendencia de sus mix de producto. Compare los informes de mix de producto de un día normal con los de un día de la semana de poca venta. Resalte los artículos de la PHU más vendidos y anote el tiempo de cocinado y de retención, así como el coste de cada uno de ellos. A continuación, cree informes del mix de producto a las 20:00 y al final del día, para ver qué está vendiendo realmente el restaurante en el periodo comprendido entre las 20:00 y el fin del día. Si un producto presenta un volumen alto de ventas o un tiempo de cocinado largo, no es recomendable cocinarlo a pedido. Pero si tiene un volumen de ventas muy bajo durante este periodo y además el tiempo de cocinado es corto, puede que sea una buena idea cocinarlo a pedido. Al principio será cuestión de tantear la situación: el desperdicio debe controlarse de cerca cada día y es necesario repetir el proceso anterior tantas veces como sea necesario hasta que se haya identificado qué productos son mejores para cocinar a pedido.

Configuración del Turno 3 en el programa PC MINDER™

Para que un producto aparezca en la pantalla del KITCHEN MINDER™, debe programarse para una de las PHU numeradas y conectadas, desde la ficha Programar PHU del software PC MINDER™ (consulte el apartado sobre pruebas de ubicación de productos en la página 12 de la Guía de énfasis sobre equipos del KITCHEN MINDER™, para obtener información sobre cómo identificar y numerar la PHU). Hay tres turnos en el software PC MINDER™. Los productos de desayuno se programan en el Turno 1. Todos los artículos de menú habitual que se retienen en una PHU o que están controlados por un FLEXI-TIMER™ se asignan al Turno 2 y deben programarse para las PHU desde la ficha Programar PHU del software PC MINDER™. Todos los artículos de menú habitual que no se cocinan a pedido se asignan al Turno 3.

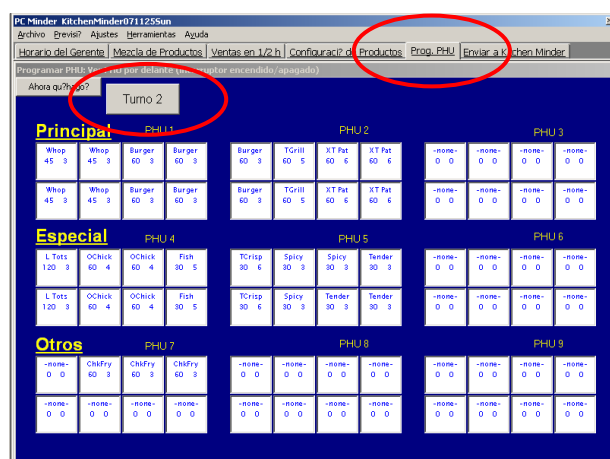
Asegúrese de que aparece el Turno 2; para ello, haga clic en el botón DayPart (Turno) hasta que aparezca este en pantalla. Una vez asignados todos los productos de periodo pico al Turno 2, debe realizar los pasos siguientes.

Al realizar estos pasos, se copiará el producto del Turno 2 al Turno 3, en el mismo lugar de la página. El Turno 3 está configurado en el software PC MINDER™ que aparece en la página 4, sección G, de la Guía de énfasis sobre equipos del KITCHEN MINDER™.

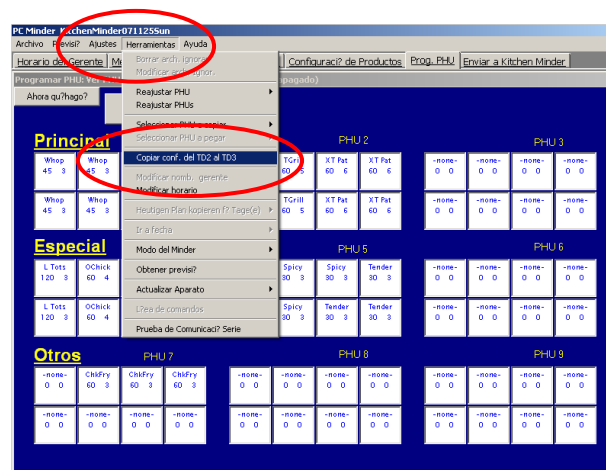


Nota: Cuando programe las PHU, asigne los productos especiales que van a cocinarse a pedido a la misma PHU si fuera posible. Al cambiar al Turno 3, esta PHU quedará vacía, de manera que la unidad pueda desconectarse.

Desde la ficha Programar PHU:



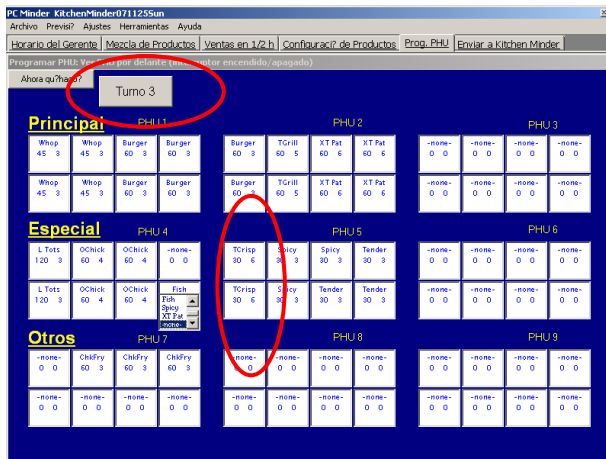
A—Compruebe que la configuración actual es correcta



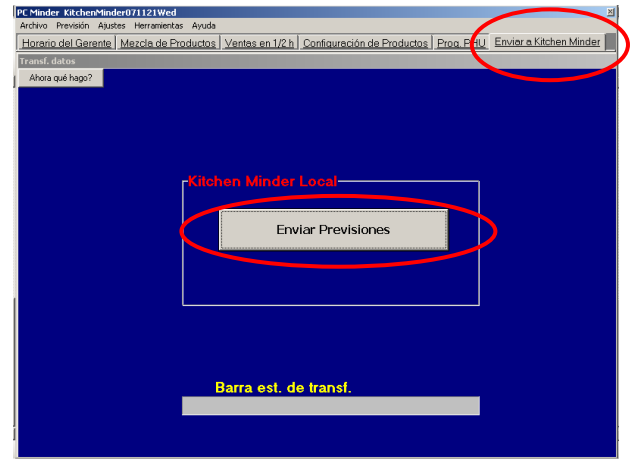
B—Seleccione Herramientas y, a continuación, Copiar configuración del turno 2 al turno 3



Puede cambiar entre los Turnos 2 y 3 más de una vez al día. Utilice el Turno 3 con cuidado y solo si ha repasado las previsiones de ventas.



C—Utilice el botón DayPart (Turno) para ver el Turno 3. Seleccione Ninguno en la lista desplegable para todos los productos que se van a cocinar a pedido



D—Envíe los cambios al KITCHEN MINDER™. Guarde los cambios al cerrar el programa



AVISO IMPORTANTE: El tiempo de retención de los productos que se retienen en el PHU se BORRARÁ al cambiar de turno SOLO si se pasan a diferentes recipientes en el nuevo turno. Por lo tanto, debería intentar, siempre que sea posible, dejar los productos en el mismo lugar durante todos los turnos. No olvide que es **IMPORTANTE** realizar una doble rotación de recipientes **EN TODOS LOS TURNOS**.

Uso del Turno 3



El gerente responsable activa el Turno 3 de manera manual. Pulse la tecla DayPart (Turno) en el KITCHEN MINDER™. Utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo para cambiar los números que aparecen en pantalla y seleccionar el Turno 1, 2 ó 3. Pulse el botón DayPart (Turno) de nuevo para confirmar el cambio.



Este mensaje aparece cada vez que cambia entre Turno 2 y 3

>> Cambio TD Manual >> **17:45**

Cambiar a TD 3!
Pulse tecla Turno
Se reiniciarán timers activos
Salvo recipientes con
mismos prod.

B1
L 1 1/2 h 9 + 000TD 1 Cancelar

Una vez configurado el Turno 3, efectúe un seguimiento en cada visita para ver cómo está trabajando el personal del restaurante. Los desperdicios y posibles errores deberían irse reduciendo poco a poco con el tiempo. Puede que sea necesario modificar la lista de productos para cocinar a pedido. En la mayoría de los casos, debería dejar como mínimo un margen de 30 días para comprobar los nuevos resultados. Realice los ajustes oportunos a la configuración del Turno 3 tras determinar su influencia sobre los desperdicios y la velocidad de servicio.

Solución de problemas

Conocer bien el sistema KITCHEN MINDER™ puede ayudar a solucionar problemas, sin necesidad de tener que perder tiempo llamando a un representante de ICC para que le ayude. El MUM debería saber qué herramientas de entrenamiento y material para solucionar problemas hay disponibles, y ser un experto en la materia; además debe compartir información con el equipo gerencial del restaurante para conseguir que este confíe más en sus propias habilidades y conocimientos a la hora de utilizar el KITCHEN MINDER™.

Revisión de 5 minutos

La revisión de 5 minutos es una herramienta que le ayudará a determinar el estado y la precisión del sistema KITCHEN MINDER™. Esta revisión debe realizarse cada día al entrar en la cocina por primera vez.

> Productstatus: VOL > 11:06

Cocinar	✓	06 Whop
Cocinar		12 Burger
		01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

A. ¿Es correcta la hora?

De no ser así, seleccione el botón Menu y utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para seleccionar la opción Configurar hora. Pulse la tecla Select (Seleccionar). Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar la hora y Select (Seleccionar) para pasar al siguiente parámetro. Utilice la tecla de función Configurar hora cuando termine.

> Productstatus: VOL > 11:06

Cocinar	✓	06 Whop
Cocinar		12 Burger
		01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

B. ¿Son precisas las previsiones de ventas?

Compare las ventas de 1/2 hora actuales que se muestran con las ventas de la estación comando. Revise la previsión en uso seleccionando el botón Menu y luego vea la fecha que aparece en pantalla.

> Productstatus: VOL > 11:06

Cocinar	✓	06 Whop
Cocinar		12 Burger
		01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

C. ¿Es correcto el incremento o la reducción del nivel de ventas?

El gerente debe explicar cualquier número que no sea 000. Para corregir, seleccione la tecla Sales Level (Nivel de ventas), utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para incrementar o reducir en incrementos de 5%, y luego use la tecla Select (Seleccionar) para guardar los cambios.

> Productstatus: VOL > 11:06

Cocinar	✓	06 Whop
Cocinar		12 Burger
		01 TGrill

L 1 1/2 uur 40 +000 DD2 Bud uit

D. ¿Es correcta la configuración de turnos?

Utilice la tecla DayPart (Turno) para modificar este ajuste.

Revisión de 5 minutos (continuación)

Compruebe lo siguiente en el ordenador principal

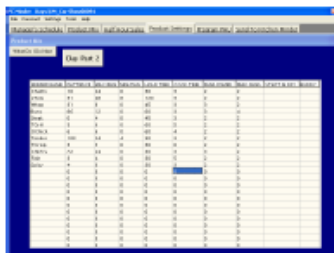
Abra el software PC MINDER™

A. ¿Son correctas las configuraciones de los productos?

Seleccione la ficha Configuración de los productos. Utilice el botón DayPart (Turno) para ver todos los productos. Compruebe que los tiempos de retención de productos y el máximo de productos por recipiente no exceden los estándares operacionales. La opción Mínimo por recipiente solo se utiliza en el caso de las tapas. Los tiempos de cocción cumplen los estándares operacionales; los minutos se redondean al siguiente número entero.

B. ¿Están las PHU programadas correctamente?

Seleccione la ficha Programar PHU. Utilice el botón DayPart (Turno) para ver los tres turnos. Asegúrese de que se utiliza un mínimo de dos recipientes por producto y de que el Turno 3 está programado para todos los productos excepto para aquellos que se cocinan a pedido.



Configuración de los productos

Producto	Máx. por recipiente	Tiempo de retención	Tiempo de cocción
Whopper	(8")	45	3
Hamburguesa	12	60	3
Pescado	6	30	5
Tenders	24	30	3

* Broiler Duke

NOTA PARA USUARIOS DE NIECO MPB94: Para determinar el tiempo de cocción adecuado para este broiler, calcule el tiempo que se necesita para cocinar un recipiente completo de producto (utilizando el número "Máx. por recipiente" en uso) si se cocina en la Posición 1, y divida el resultado entre 2. Por ejemplo, el tiempo de cocción para un recipiente completo de porciones de Whopper en Posición 1 en el broiler es de 6 minutos; por lo tanto, debe escribir 3 minutos como tiempo de cocción.

Muchos de los problemas que se dan en el sistema KITCHEN MINDER™ podrían corregirse rápidamente comprobando una serie de elementos clave. Antes de acudir al servicio de asistencia técnica, compruebe los siguientes elementos:

Cables: Asegúrese de que los conectores de todos los cables que conectan el KITCHEN MINDER™ a las PHU están limpios y en perfectas condiciones. Compruebe que NINGUNO de los cables grises planos se han adquirido localmente. El uso de cables de teléfono **IMPEDIRÁ** que el equipo funcione correctamente.

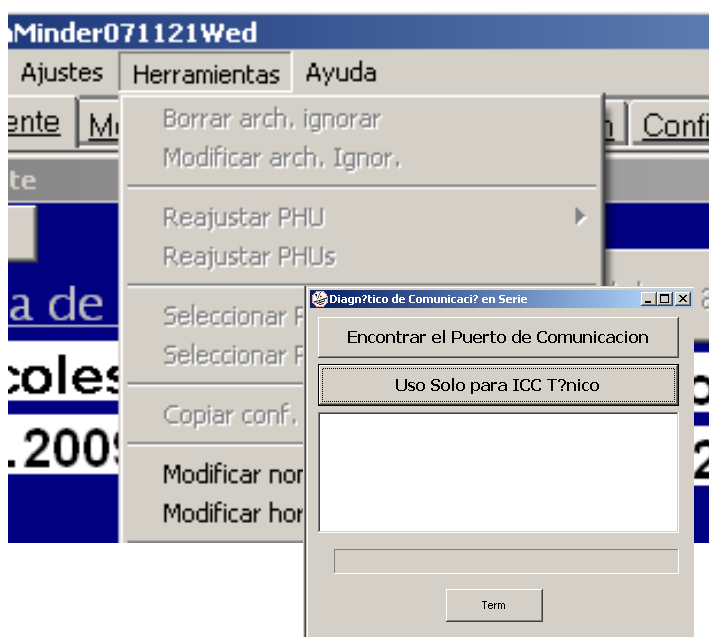
Puertos: Inspeccione los puertos para cables en el KITCHEN MINDER™, las PHU y el equipo del sector administrativo. Asegúrese de que los puertos están limpios y libres de grasa u objetos extraños.

Configuración: Compruebe que los parámetros del software PC MINDER™ y del KITCHEN MINDER™ están debidamente ajustados.

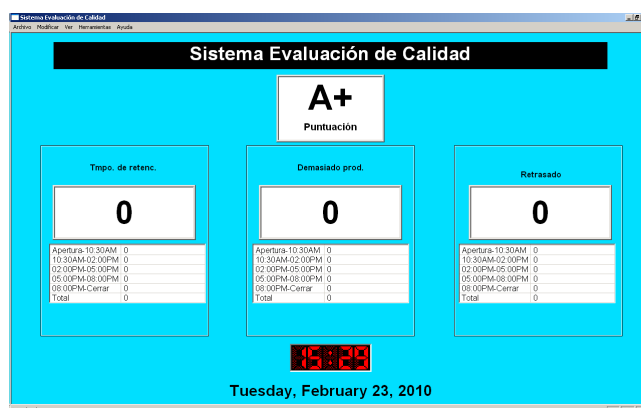
Comprobación del equipo del sector administrativo

Software PC MINDER™: Si la previsión no puede enviarse al KITCHEN MINDER™ o el QES™ no se está comunicando con el KITCHEN MINDER™, realice una prueba de comunicaciones para restablecer la configuración del puerto de comunicaciones (puerto Com):

- Seleccione Herramientas en el menú.
- Seleccione Pruebas de comunicaciones. Se abrirá la ventana sobre diagnósticos de comunicaciones en serie.
- Haga clic en Encontrar puerto de comunicaciones en serie. De este modo se configurará la configuración del puerto Com tanto para los programas de software PC MINDER™ como para QES™.



QES™: Si los datos de errores para el día actual no aparecen en pantalla al abrir el software QES™, debe comprobar la configuración del puerto Com. El puerto Com es controlado por el software PC MINDER™. Consulte los pasos indicados anteriormente para comprobar la comunicación.



Solución de problemas: Guía de énfasis sobre equipos

El sistema KITCHEN MINDER™ es un equipo de uso obligatorio, que debe estar en todo momento en perfecto estado de funcionamiento. La GUÍA DE ÉNFASIS SOBRE EQUIPOS DEL KITCHEN MINDER™ está diseñada para aportar información esencial sobre el sistema, a fin de facilitar la resolución de problemas. **Es importante tener la Guía de énfasis sobre equipos a mano mientras se está revisando esta sección de la guía.**



Guía de énfasis sobre equipos de KITCHEN MINDER™

La guía de énfasis sobre equipos, que está disponible en OPS Connect, es una herramienta de gran utilidad para todos los usuarios del sistema KITCHEN MINDER™. Consta de varias secciones que permiten al equipo gerencial sacar el máximo partido al sistema y ayuda a solucionar problemas frecuentes. La Guía de énfasis sobre productos se divide en tres secciones principales:



Comprobación: En esta sección se detallan algunas áreas clave que deben comprobarse para garantizar que se está aprovechando el sistema al máximo. Los Gerentes, Subgerentes y MUM deben familiarizarse con el contenido y repasar estas áreas con regularidad.



Cómo realizar cambios: Esta sección contiene instrucciones sobre datos de programación y otros cambios que puede ser necesario efectuar de vez en cuando. En este apartado se explica en detalle cómo cambiar el horario del restaurante y los nombres de los gerentes, así como a ajustar la configuración de los productos y añadir nuevos productos.



Reparación: Aquí se ofrece una guía detallada para solucionar problemas relacionados con el KITCHEN MINDER™ y el software PC MINDER™ y QES™. Debe consultarse detenidamente esta sección antes de ponerse en contacto con un representante de ICC u otro servicio de asistencia técnica.

**Servicio de asistencia técnica de ICC
877-ICC-8788**

**(O representante local de ICC en mercados internacionales)
De lunes a viernes (de 8:00 a 20:00, hora estándar del este)**

Acceso a QES Online™: Inicie sesión en su ordenador y siga las instrucciones



- El QUALITY EVALUATION SYSTEM™ es un componente clave del sistema KITCHEN MINDER™. Permite al equipo gerencial del restaurante supervisar que los empleados cumplen los procedimientos para garantizar la calidad de los alimentos en todo momento.
- Los líderes por encima del restaurante podrán acceder a esta información, entre otra, a través de QES Online™. Utilizando QES Online™ con regularidad, los MUM y franquiciados pueden ayudar al Gerente a elaborar planes de acción eficaces diseñados para mejorar la calidad de los alimentos, así como la satisfacción del cliente.

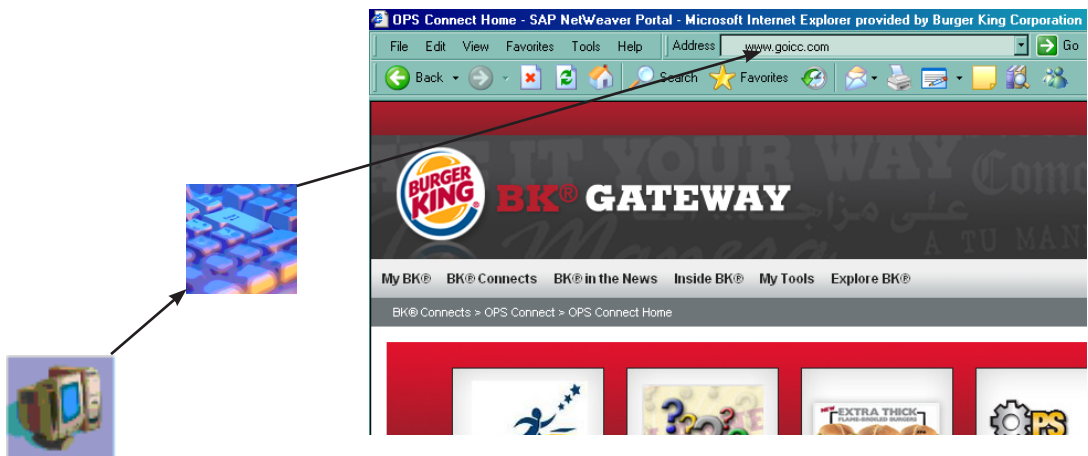
QES Online™ utiliza un sistema de colores/calificaciones adicional que no se usa en los informes del QES™ a nivel de restaurante:

CALIFICACIÓN EXCELENTE = A Y B
NIVEL ESTÁNDAR = C
INFERIOR AL ESTÁNDAR = D Y F

- Puede accederse a la base de datos del QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES Online™) desde el sitio web de ICC (www.goicc.com).
- Para poder entrar, uno o más restaurantes deben enviar los datos del QES™ al ICC todas las noches. Esto debería tener lugar tras la instalación normal del sistema KITCHEN MINDER™.
- El franquiciado o MUM debe ponerse en contacto con el ICC para configurar la información del usuario para el QES Online™ llamando al 877-ICC-8788 (o representante local de ICC en mercados internacionales).
- Tenga preparado el nombre completo de todos los usuarios "por encima del restaurante", las direcciones de correo electrónico y el número de los restaurantes a los que cada usuario debería tener acceso, para cuando el ICC se los solicite.
- La asignación de los gerentes puede adaptarse a las necesidades específicas de cada franquicia.

Para acceder al QES Online™ por **primera vez**:

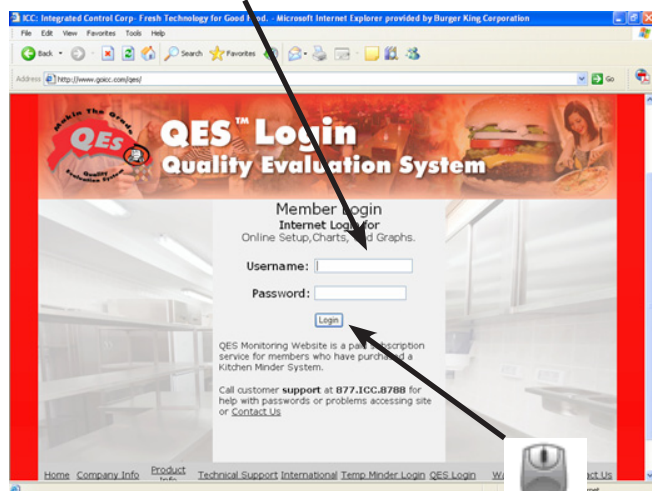
PASO 1: Escriba www.goicc.com en el navegador de Internet



PASO 2: Cuando se abra el sitio web de ICC, haga clic en el botón para iniciar sesión en el QES™ (QES™ Login), como se indica en la imagen.



PASO 3: Escriba su nombre en el campo Nombre de usuario. Introduzca la contraseña provisional en el campo Contraseña. Haga clic en el botón para iniciar sesión (Login).



PASO 4: Se abrirá la página Preferencias del usuario.

Introduzca su nueva contraseña.

Hay más opciones disponibles en la pantalla Preferencias del usuario:

Configuración inicial: Elija cómo prefiere que aparezcan los datos en el QES™

PASO 5: Si se selecciona No, se excluirá toda la información relativa al desayuno al ver los datos diarios, semanales o mensuales totales. La información del desayuno puede aumentar falsamente los resultados generales en el caso de aquellos restaurantes con un volumen de ventas para el desayuno medio o bajo. Se recomienda utilizar la opción No, ya que normalmente, durante el periodo de desayuno, solo se retienen entre dos o tres productos en la PHU.



Cerrar sesión

CAMBIE SU CONTRASEÑA

Nombre de usuario: guest

Contraseña:

Nombre real: Guest

Correo electrónico: guest@goicc.com

Show Breakfast by Default: ☐ no ☐ yes

Business Week Starts on:

Idioma:

Change Group Labels

Level 0:

Level 1:

Receive E-mail Reports?	Daily	Weekly	Monthly	Email Detail
CBM - 93 (Guest District 66053)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="BK"/>

Enviar



PASO 6: La semana laboral comienza el: Seleccione el día en el que comienza la semana laboral en su organización, para que los informes del QES™ estén alineados a otros informes de negocio.

PASO 7: Idioma: Seleccione el idioma que prefiere.

PASO 8: Recepción de informes por correo electrónico: El ICC enviará automáticamente informes de ingresos para su área de responsabilidad en función de la frecuencia que haya indicado en la opción de informes de promedios por restaurante. La opción preferida suele ser la semanal. Tras realizar su selección, haga clic en Enviar.

Tras iniciar sesión, aparecerá en pantalla la página de resumen por distrito.

Ver en Excel 7 día Media de BK

ID: BK	Inferior al estándar	Nivel estándar	Excelencia
W: W	68.1	16.6	15.3
B: B	45	17.1	38

En la parte inferior del encabezado aparece información sobre la empresa del ICC, así como el botón para iniciar sesión en el QES™ (QES™ Login).

Opciones del menú

Página principal: Permite al usuario volver a la página principal; será necesario iniciar sesión de nuevo para volver

Preferencias del usuario: Permite volver a la página de configuración/preferencias, desde la que se podrá cambiar los ajustes (como la contraseña, el envío de correos, etc.)

Una vez que salga de su página de distrito, aparecerá un nuevo enlace (Volver al distrito), que podrá utilizar si desea volver a él

Mostrar desayuno: Mostrará los resultados y calificaciones para el desayuno correspondientes a cada restaurante. A la hora de consultar los resultados que aparecen actualmente en pantalla, puede optarse por incluir o excluir el Turno 1 en los totales

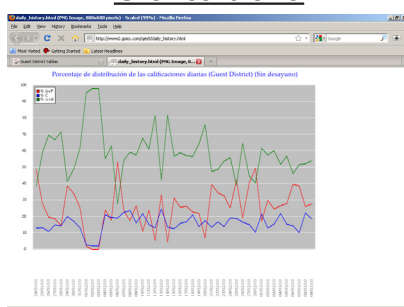
Mostrar información: Información detallada sobre errores para restaurantes que se están consultando actualmente

Correos electrónicos semanales: Ver los datos más recientes enviados a su cuenta de correo electrónico

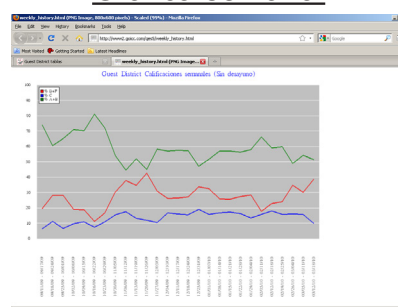
Gráfica de calificaciones diarias: Proporciona una gráfica diaria o semanal para los restaurantes que se están consultando actualmente; esta gráfica puede guardarse, imprimirse o enviarse a una cuenta de correo electrónico (ver fotos que aparecen a continuación)

Gráfica de calificaciones semanales: Proporciona una gráfica diaria o semanal para los restaurantes que se están consultando actualmente; esta gráfica puede guardarse, imprimirse o enviarse a una cuenta de correo electrónico (ver fotos que aparecen a continuación)

Gráfica diaria



Gráfica semanal



Existen tres informes en su página del distrito. A continuación se explican estos tres informes en detalle.

Ver en Excel: Permite exportar y personalizar los datos de la tabla (esta opción está disponible para todos los informes de QES Online™)

Opción de análisis: Al hacer clic en cualquiera de los elementos subrayados en QES Online™, se accede a información más detallada del elemento elegido

Por restaurante: los datos aparecen verticalmente

Por área o grupo: los datos aparecen horizontalmente

Casilla para los días: Seleccione número de días que desea ver (entre 1 y 31 días)

Casilla para la fecha: Seleccione el último día del intervalo seleccionado (6 meses previos al periodo más reciente)

Informe 1: Promedio por restaurante: La media del área combinada que aparece en la parte inferior del informe

Informe 2 - Promedio diario del % de tiempo por restaurante: Muestra los resultados individuales de los 7 días y combinados para toda la semana

Informe 3 - Promedio semanal del % de tiempo por restaurante
Muestra los resultados de grupos/áreas y de restaurantes individuales de los últimos 6 meses por semana y puede utilizarse para analizar las tendencias del rendimiento a lo largo del tiempo. Los resultados de los restaurantes se muestran verticalmente, mientras que los de los grupos y áreas aparecen horizontalmente (al igual que ocurre con el informe 2)

Acceso a QES Online™: Informes detallados de niveles de restaurantes

Al hacer clic en uno de los restaurantes subrayados en la vista inicial, se abrirá una nueva pantalla para dicho restaurante.

Aparecerá una serie de informes para el restaurante seleccionado. La fecha aparece en la casilla desplegable y puede modificarse por cualquier otra, hasta un máximo de seis meses previos.

Se utiliza un código de colores para calificar los periodos

EXCELENTE: Cuando se ha obtenido solo A o B para todos los periodos de 15 minutos

ESTÁNDAR: Hay como mínimo un periodo de 15 minutos en el que la calificación ha sido C, pero no hay periodos de 15 minutos con D ni F

INFERIOR AL ESTÁNDAR: Cuando se ha obtenido una calificación D o F en un periodo de 15 minutos como mínimo

Previsión seleccionada: En este campo se muestra la hora del día en el que el restaurante envió las previsiones de ventas y mix de producto del ordenador principal al KITCHEN MINDER™. Esta operación debe realizarse como mínimo 15 minutos antes de abrir el restaurante

No hay penalización alguna por llevarla a cabo más de una vez al día

Cambio de turno: En este apartado aparecen todos los cambios de turno que se introdujeron en el sistema KITCHEN MINDER™, así como la hora en la que tuvieron lugar. Nota: El líder por encima del restaurante debe supervisar de cerca las opciones Previsión seleccionada y Cambio de turno, a fin de garantizar que el restaurante está haciendo un uso adecuado del sistema KITCHEN MINDER™

Podrá acceder a los informes siguientes desplazándose hacia abajo en la pantalla del informe del restaurante clasificado por fecha:

Calificación cada 15 minutos

Muestra la calificación de los periodos de 15 minutos para todas las horas; esta información aparece verticalmente debajo de cada hora del día especificado. Se realiza la media de los periodos de 15 minutos para determinar la calificación general del restaurante para cada día.

Calificación cada 15 minutos																
AM					PM							AM				
7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
A+	A+	A-	C+	A	B+	B	D+	C	C	F	F	F	F	F	D+	D+
A	A+	C+	B-	A	A-	B	C-	B	D	F	F	F	F	D-	B+	F
A	A	D	B-	A	B+	B+	D-	B+	F	F	F	F	F	B-	C-	
A+	A	D+	B	A	B	C	F	B+	D	C	C	F	F	B	B-	

Datos de calificaciones

Muestra los porcentajes para periodos de 15 minutos en los que el restaurante estuvo en cada nivel de puntuación.

Datos de calificaciones				
%A	%B	%C	%D	%F
20.6	23.5	13.2	13.2	29.4

Errores por encargados

Muestra información detallada sobre el turno de cada encargado para la fecha que se está consultando, así como la puntuación total de cada turno.



Al hacer clic en el nombre del encargado (que aparece en este ejemplo como "Gerente 1" y "Gerente 2"), se abrirá un informe detallado sobre los turnos del encargado durante los últimos 6 meses. Si se hace clic en la fecha subrayada, se abrirá un informe detallado del restaurante para la fecha seleccionada.

Se trata de una excelente fuente de información a la hora de programar una sesión de entrenamiento de KITCHEN MINDER™.

Errores por gerente						
Hora comienzo	Hora fin	Gerente	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total Grade
07:00	16:00	Gerente del turno de día	1	27	96	114 B
16:00	00:00	Gerente del turno de noche	72	17	118	207 F

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

Errores por turno

Muestra el número de errores por tipo, así como la calificación de cada turno. El total correspondiente a todo el día aparece en la sección inferior del informe



Tenga en cuenta que los turnos que aparecen aquí no coinciden con los turnos utilizados en el software PC MINDER™.

Errores por turno					
Turno	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retraso	Total	Grade
6:00am - 10:30am	0	9	25	34	B+
10:30am - 2:00pm	1	13	23	37	B+
2:00pm - 5:00pm	5	7	59	71	C-
5:00pm - 8:00pm	33	5	69	107	F
8:00pm - Close	34	10	28	72	D-
Total	73	44	204	321	

Errores por producto

Muestra el número de errores por tipo, así como el total, para cada producto. Los productos de desayuno aparecen en el Turno 1, y los productos del menú habitual en el Turno 2 y 3



Otro indicador de si el gerente está usando el Turno 3 es la tabla de Errores por producto del Turno 3. Si no hay ningún error en la lista, es muy probable que no se esté utilizando el Turno 3.

Errores por producto, Daypart 1					Errores por producto, Daypart 2					Errores por producto, Daypart 3				
Producto	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total	Producto	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total	Producto	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total
Sausag	0	1	8	9	Whopper	3	13	7	23	Whopper	1	0	0	1
Egg	0	2	1	3	CHU	2	5	7	14	Ooack	1	0	0	1
SPFats	0	0	0	0	CHU	6	3	22	31	Tender	3	0	1	4
Bisc	0	2	0	2	TCrisp	5	1	8	14	TCrisp	3	0	0	3
Flis21	0	0	0	0	Mush	0	0	0	0	Mush	0	0	0	0
Fun24	0	0	0	0	BKFish	4	5	23	32	BKFish	3	0	0	3
CH13	0	0	0	0	TSall	3	0	6	9	TSall	0	0	0	0
Bur	0	0	0	0	ChxFry	4	0	19	23	ChxFry	0	0	0	0
CH24	0	0	0	0	ChTots	0	0	0	0	ChTots	0	0	0	0
CH25	0	0	0	0	Bis35	0	0	0	0	Bis35	0	0	0	0
Patato	0	3	0	3	BKShet	1	1	9	11	BKShet	0	0	1	1
ScFegg	0	1	12	13	YtBurg	3	0	3	6	YtBurg	1	0	0	1
Egg20	0	0	0	0	Burger	16	4	45	65	Burger	1	1	1	3

Total de errores diarios									
Día	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total	Inferior al estándar	Nivel estándar	Excelencia		
14/03/10	73	44	204	321	42.6	13.2	44.1		
13/03/10	55	42	279	375	31.6	19.7	48.7		
12/03/10	6	31	109	146	10.9	7.8	81.3		
11/03/10	49	36	195	280	25	21.3	53.8		
10/03/10	6	30	181	217	13.9	16.3	70.8		
09/03/10	29	12	171	212	20.8	16.7	62.5		
08/03/10	49	35	174	258	16.7	36.1	47.2		
07/03/10	68	31	217	316	38.2	17.6	44.1		
06/03/10	44	39	251	334	30.3	22.4	47.4		
05/03/10	3	27	100	130	4.7	10.9	84.4		
04/03/10	41	29	152	222	15	20	65		
03/03/10	4	37	180	201	4.2	16.7	79.2		
02/03/10	1	22	207	230	11.1	9.7	79.2		
01/03/10	26	24	126	176	11.1	6.9	81.9		
28/02/10	51	28	250	329	39.7	14.7	45.6		
27/02/10	42	36	259	337	34.2	11.8	53.9		

Total de errores diarios

Muestra información detallada por fecha para el restaurante seleccionado, para un periodo de hasta 6 meses. Este informe es muy útil para analizar las tendencias del rendimiento a lo largo del tiempo

Entrenamiento eficaz

¿Por qué es importante realizar sesiones de entrenamiento?

- Cuando se llevan a cabo correctamente, las sesiones de entrenamiento pueden afectar positivamente al rendimiento del restaurante y aumentar la confianza del encargado en sí mismo, al ampliar sus conocimientos y mejorar sus habilidades para cumplir los estándares de BURGER KING® relacionados con el cocinado, la retención y el descarte de productos.

¿Cuáles son las responsabilidades del MUM?

- A fin de provocar cambios positivos duraderos y mejorar continuamente las operaciones del KITCHEN MINDER™, el MUM no solo debe ser un experto en el KITCHEN MINDER™ y el QES™, sino que también debe:
 - Ser capaz de entrenar eficazmente a los encargados
 - Utilizar el entrenamiento eficaz de 4 pasos (que se explica a continuación) para planificar y realizar una sesión de entrenamiento de KITCHEN MINDER™ eficaz

¿Con qué frecuencia deben realizarse las sesiones de entrenamiento?

- Se recomienda realizar las sesiones de entrenamiento 45 días después de hacer el entrenamiento de nivel intermedio y, después, con carácter trimestral para supervisar el rendimiento

Entrenamiento eficaz en cuatro pasos

- 1) **Analizar...** los datos utilizando QES™ y QES Online™
- 2) **Analizar...** las oportunidades mediante la observación en el restaurante
- 3) **Evaluar y establecer prioridades...** en las conclusiones clave de los pasos 1 y 2
- 4) **Entrenar...** para obtener una mejor satisfacción del cliente

Entrenamiento eficaz en 4 pasos

2 semanas antes

- Programe una fecha y hora con el gerente de restaurante
- Asigne 2 horas y media a la visita del restaurante

Entre 1 y 2 días antes (aproximadamente 1 hora en la oficina del MUM)

- Analice los datos del restaurante en el QES Online™ (*Analizar datos, QES™: Paso 1 del entrenamiento*)
- Utilice la Hoja de recopilación de datos (apéndice) para organizar los datos

Día de la visita (2 horas y media)

- Repase las previsiones de ventas de la estación comando y vea qué idea tiene el gerente sobre las ventas estimadas
- Realice la Revisión de cinco minutos del KITCHEN MINDER™
- Utilice la herramienta de entrenamiento de KITCHEN MINDER™ para MUM: Responsabilidades del gerente de restaurante (*Analizar datos, observaciones en el restaurante: Paso 2 del entrenamiento*)
 - PC MINDER™ (15 minutos)
 - KITCHEN MINDER™ (60 minutos)
 - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (30 minutos)
- Sistema KITCHEN MINDER™: Planificador de entrenamiento para MUM: 15 minutos (Evaluar y establecer prioridades, Paso 3 del entrenamiento)
- Sesión de entrenamiento con el gerente de restaurante: 30 minutos (Entrenamiento para obtener una mejor satisfacción del cliente: Paso 4 del entrenamiento)

Programar... un mejor funcionamiento del KITCHEN MINDER™

En las secciones siguientes se muestran los pasos que deben seguirse para analizar el rendimiento personal y del restaurante utilizando los datos disponibles en QES Online™ y las observaciones en el restaurante a partir de la *herramienta de entrenamiento de KITCHEN MINDER™ del MUM*. Utilice la Hoja de recopilación de datos para priorizar las oportunidades de entrenamiento utilizando el *sistema KITCHEN MINDER™: planificador de entrenamiento para el MUM*.

PASO 1: Analice los datos de QES Online™



Anote, en la hoja de trabajo que aparece en el apéndice, la información que ha recogido a partir de los informes.



Los restaurantes se califican en función de sus puntuaciones Inferior al estándar; las puntuaciones más bajas se colocan arriba.

A)

ID: BK	Inferior al estándar	Nivel estándar	Excelencia
W: <u>W</u>	68.1	16.6	15.3
B: <u>B</u>	45	17.1	38
H: <u>H</u>	34.8	25.2	40
K: <u>K</u>	21	22	57
O: <u>O</u>	13.6	11.3	75
P: <u>P</u>	9.1	15.1	75.8
R: <u>R</u>	6.6	10.3	83
Promedio	30	16.8	53.2

Día	W	B	H	K	O	P	R	Inferior al estándar	Nivel estándar	Perfecto rendimiento
09.03.10	52.9	55.6	45.9	18.9	6.8	3.7	13.8	27.6	18.6	53.8
08.03.10	50	53.2	35.1	18.9	6.7	3.6	4.3	26	22.1	52
07.03.10	68.4	96	42.3	47.2	100	9.6	3.1	38.5	10	51.5
06.03.10	78.6	36.5	39.7	29.7	36.2	4.3	39.2	15.2	45.6	45.6
05.03.10	64.7	33.9	35.1	3.2	22.7	18.6	23.9	27.9	15.4	56.7
04.03.10	68.2	30.4	24.7	17.7	18.9	3.8	11.8	26.4	21.8	51.8
03.03.10	76.1	30.2	25.7	3.7	10.8	5.6	7.4	24.5	15.3	60.1

Semana del	W	B	H	K	O	P	R	Inferior al estándar	Nivel estándar	Perfecto rendimiento
05.03.10	65.4	38.2	33.4	19.4	17.4	9.4	17.9	30	15.6	54.4
26.02.10	63.7	50.9	42.4	19.2	17.2	15	21.1	34.5	15.7	49.8
19.02.10	31.1	61.3	37.4	16.5	9.2	3.9	22.4	26	15.8	58.2
12.02.10	24.1	41.6	34.5	20.4	8.9	3.9	42.9	24.7	16.2	59.1
05.02.10	28.2	69.2	36.3	13	15.1	7.8	43.3	26.9	17.7	55.4
29.01.10	24.1	41.8	34.5	9.4	15.2	4.2	41.7	24.7	13.8	61.5
22.01.10	31.6	64.1	34.7	18.3	36.3	4.9	36.7	28.3	16.4	64.8

Para analizar la información, eche un vistazo a los 3 informes que aparecen en la página principal del informe del QES Online™. Compare el rendimiento de los restaurantes entre sí y con el rendimiento medio. Haga clic en la casilla desplegable que aparece en la parte superior de la página para cambiar el periodo que abarca el informe (entre 1 y 31 días), así como la semana, el mes y el año de los informes desde la fecha actual.

No olvide que es posible exportar los datos a Excel para crear sus propios informes.

B) Para acceder a la información específica de un restaurante, haga clic en el número del restaurante, que aparece subrayado.

Nota: En este informe, el número de los restaurantes se han cambiado por letras para no desvelar la identidad del restaurante.

View in Excel

7 day

Average by BK

06/17/2009 - 06/23/2009

ID: BK	Below Standard	% of Time At Standard	Excellence
H: <u>H</u>	50.5	28.4	21.1
W: <u>W</u>	49.7	16.3	34
B: <u>B</u>	44	11.4	44.6
:	43.8	19.5	36.7
P: <u>P</u>	20	9.2	70.8
R: <u>R</u>	7.7	6.3	86
K: <u>K</u>	3.2	4.2	92.6
Average	29.4	11.9	58.7

23/06/09 Calificación: **Inferior al es**

Forecast Selected: 06:03

Cambio de turno: 10:18 (1=>2)

Calificación cada 15 minutos																								
AM										PM										AM				
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	
A-	A-	A-	B	A	A	A	B-	A+	A-	B-	A	A+	A	A+	A-	B+	A							
A+	A	B+	C	A	A	A	A	A+	A-	B+	A	A	A+	A	B+	A								
A+	A+	A-	B+	A	A	A	A	A	A	A-	A	A+	A	A	B+	A								
A	A+	A-	A	A	A	B+	A	B	B	A	A	A	A+	A	A-									D

Datos de calificaciones				
%A	%B	%C	%D	%F

Errores por gerente						
Hora comienzo	Hora fin	Gerente	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total Grade
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34 A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30 A

Errores por turno					
Turno	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retraso	Total	Grade
6:00am - 10:30am	2	7	10	19	A
10:30am - 2:00pm	5	2	1	8	A
2:00pm - 5:00pm	4	4	2	10	A
5:00pm - 8:00pm	2	1	3	6	A
8:00pm - Close	6	12	3	21	A-
Total	19	26	19	64	

C) Comience el análisis tomando notas en la hoja de trabajo.

En este ejemplo se puede observar que el restaurante obtuvo una calificación inferior al estándar porque uno de los periodos de 15 minutos recibió una calificación D.

También puede observar que el restaurante no envió la previsión hasta las 6:03. Enviar la previsión al sistema KITCHEN MINDER™ una vez abierto el restaurante o cuando ya se ha efectuado el cambio de turno hará que la calificación sea de F hasta que se envíe la previsión.

Además, también se puede ver que el restaurante no utilizó el Turno 3, ya que si se hubiera utilizado este, habrían quedado registrados a la derecha de la información actual, la hora del cambio y la hora en la que cambió el restaurante.

Tome nota de los datos de calificaciones.

En el informe Errores por gerente, anote los tipos de errores y cuándo se produjeron. Obtener cero errores no es el objetivo. Al menos que la normativa local así lo prohíba, deben aparecer los nombres propios de los gerentes, y deben utilizarse para evaluar correctamente el rendimiento de cada gerente.

El informe Errores por turno muestra los errores que se han cometido en cada turno y puede ayudar a identificar una oportunidad durante un turno específico o a lo largo de todos los turnos. También puede utilizarse junto con el informe Errores por producto, para obtener más información.

Errores por producto, Daypart 1				
Producto	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total
Bisc	1	1	1	3
Saus	1	2	0	3
Bk Egg	0	2	0	2
CHSTOT	0	2	9	11
Burger	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
FTst	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Total	2	7	10	19

Errores por producto, Daypart 2				
Producto	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total
Burger	1	4	0	5
Or Chk	0	1	0	1
Tender	2	1	1	4
Whpr	0	4	0	4
Tcrisp	2	2	0	4
Fish	3	1	0	4
Cgrill	0	1	0	1
CHSTOT	2	2	0	4
SPCHKN	0	1	0	1
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	4	1	4	9
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	3	1	4	8
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Total	17	19	9	45

Errores por producto, Daypart 3				
Producto	Tiempo de retención	Demasiado producto	Retrasos	Total
Burger	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
CHSTOT	0	0	0	0
SPCHKN	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Steak	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Una vez que haya terminado de analizar los datos de esta hoja, seleccione más días y analice la información del mismo modo, centrándose en las posibles tendencias o mejoras a lo largo del tiempo. Utilice la hoja para organizar la información. Coloque la hoja de trabajo, las hojas de datos del QES™, la herramienta de entrenamiento del MUM en blanco y el planificador de entrenamiento del MUM en una carpeta de archivos. Ya está preparado para efectuar la visita del restaurante en un par de días.

PASO 2: Analice las oportunidades utilizando las observaciones en el restaurante

Empiece la visita del restaurante repasando la previsión de ventas de la estación comando y evaluando la idea que el gerente tiene sobre las ventas estimadas. Realice la Revisión de cinco minutos del KITCHEN MINDER™. Asegúrese de anotar las observaciones en la hoja de trabajo con su análisis sobre QES™ Online.



KITCHEN MINDER™ Revisión de 5 minutos



Compruebe lo siguiente en el KITCHEN MINDER™

Seleccione el botón Product Status (Estado del producto):

A. ¿Es correcta la hora?

De no ser así, seleccione el botón Menu y utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para seleccionar la opción Configurar hora. Pulse la tecla Select (Seleccionar). Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar la hora y Select (Seleccionar) para pasar al siguiente parámetro. Utilice la tecla de función Configurar hora cuando termine.

B. ¿Es correcta la previsión de ventas?

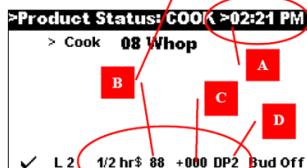
Compare las ventas de 1/2 hora actuales que se muestran con las ventas de la estación comando. Revise la previsión en uso seleccionando el botón Menu y luego vea la fecha que aparece en pantalla.

C. ¿Es correcto el incremento o la reducción del nivel de ventas?

El gerente debe explicar cualquier cifra distinta de 000. Para corregir, seleccione la tecla Sales Level (Nivel de ventas), utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para incrementar o reducir en incrementos de 5%, y luego use la tecla Select (Seleccionar) para guardar los cambios.

D. ¿Es correcta la configuración de turnos?

Utilice la tecla DayPart (Turno) para modificar este ajuste



Observaciones de los datos de QES™ Online	Observaciones de la herramienta de entrenamiento para el MUM

A continuación, cumplimente la herramienta de entrenamiento de KITCHEN MINDER™ para el MUM con ayuda del gerente de restaurante. Haga observaciones juntos y aproveche esta oportunidad para comprobar los conocimientos del gerente. Repasar el programa PC MINDER™, el sistema KITCHEN MINDER™ y el QUALITY EVALUATION SYSTEM™ le llevará un poco más de una hora y media.

Por último, transfiera los "No" (oportunidades) de la herramienta de entrenamiento para el MUM a la columna de la mano derecha de la Hoja de recopilación de datos.

Herramienta de entrenamiento de KITCHEN MINDER™ para el MUM Responsabilidades del gerente de restaurante

Antes de efectuar la visita, debe acceder al sitio web en línea de QES™ (www.qes.com) para ver las oportunidades clave del restaurante. Compruebe que el restaurante está enviando los datos y que los turnos 1, 2 y 3 se están utilizando correctamente. Asegúrese de que las previsiones se están cargando a tiempo todos los días. Imprima los informes que puedan resultar útiles y que ayuden a ofrecer un mejor entrenamiento.

PC MINDER™	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Son correctos los nombres de los gerentes y el horario laboral?	PC MINDER™ Haga clic en la ficha Horario del gerente. Desde la barra de menús, seleccione Herramientas > a continuación, Modificar horario. Revisar los horarios y compruebe que todos los horarios estén verificados (se aparecen en pantalla). Seleccione Guardar cuando haya terminado. A continuación, vuelva a seleccionar Herramientas. Seleccione Modificar nombres de gerente, realice los modificaciones oportunas y guarde los cambios.
2. ¿Se están cargando correctamente todos los productos del archivo POS?	PC MINDER™ Haga clic en la ficha Menús de productos. Compruebe que todos los productos del Turno 1 y 2 estén informados en la columna Nombre del producto en el PLS. Si falta información en la columna Nombre del producto en el PLS, agrégala que el nombre se ha añadido de manera manual y el número de la medida no cambia. Seleccione Herramientas en el menú. Compruebe en el archivo ignore si el producto se ha ignorado ya anteriormente. Revisar el archivo ignore y borrar el producto que se agregó manualmente. Verifique todos los ajustes del nuevo producto, asignarlo a la PHU y envíe los cambios a KITCHEN MINDER™.
3. ¿Se están cargando correctamente los productos de los turnos 1 y 2?	PC MINDER™ Haga clic en la ficha Menús de productos. Asignar la categoría de producto (por ejemplo, desayuno) a los productos de los turnos 1 y 2. El tiempo de cobro de cada producto debe ser menor de 10 minutos. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2.
4. ¿Se están cargando correctamente los productos de los turnos 1 y 2?	PC MINDER™ Haga clic en la ficha Menús de productos. Asignar la categoría de producto (por ejemplo, desayuno) a los productos de los turnos 1 y 2. El tiempo de cobro de cada producto debe ser menor de 10 minutos. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2.
5. ¿Se está utilizando la previsión correcta?	PC MINDER™ Haga clic en la ficha Menús de productos. Asignar la categoría de producto (por ejemplo, desayuno) a los productos de los turnos 1 y 2. El tiempo de cobro de cada producto debe ser menor de 10 minutos. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2.
6. ¿Se está utilizando la previsión correcta?	PC MINDER™ Haga clic en la ficha Menús de productos. Asignar la categoría de producto (por ejemplo, desayuno) a los productos de los turnos 1 y 2. El tiempo de cobro de cada producto debe ser menor de 10 minutos. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2. Compruebe que los productos estén asignados correctamente a los turnos 1 y 2.

Observaciones de los datos de QES™ Online	Observaciones de la herramienta de entrenamiento para el MUM



Pida al gerente de restaurante que se conecte a QES™ e imprima las hojas del mismo día ya analizado, para que pueda ver la información. A continuación compruebe que sabe cómo analizar los datos del restaurante.

PASO 3: Evaluar y establecer prioridades

Utilice los datos recopilados a partir de QES Online™, los elementos marcados como “No” en la herramienta de entrenamiento para el MUM y sus observaciones (todas las que se incluyeron en la hoja de trabajo); y enumere las oportunidades en las secciones 1 y 2 del planificador de entrenamiento para el MUM. Identifique los elementos que, de haberse corregido, hubieran tenido el mayor efecto positivo en la calidad de los productos y la satisfacción general del cliente.

PASO 4: Entrenar al personal para que sepa utilizar mejor el KITCHEN MINDER™

Las secciones de la 3 a la 6 se deben cumplimentar como parte de la sesión de entrenamiento. Una vez enumeradas las oportunidades, vaya paso a paso formulando preguntas sobre el gerente de restaurante y consiga que se comprometa a corregir la oportunidad.

Comprométase a ayudar al gerente en función de las actividades implicadas. Puede que el gerente de restaurante opte por volver a entrenar al Subgerente utilizando la guía de entrenamiento de KITCHEN MINDER™ de nivel intermedio. Su ayuda puede consistir en visitar el restaurante y efectuar un seguimiento del progreso.

Utilice estas casillas para anotar las notas sobre las sesiones y realizar el seguimiento. Mantenga todo el material en un mismo lugar para una máxima organización.

Sistema KITCHEN MINDER™: Planificador de entrenamiento para el MUM	
Entrenador (MUM) _____	Fecha de la sesión de entrenamiento _____
Tema del entrenamiento _____	Hora _____
Persona _____	Lugar _____
Sesión de entrenamiento	
1 <u>Objetivo: ¿Cuál es la oportunidad?</u> (proporcione información complementaria / informes) (Adjuntar copias) No enumere más de 3 oportunidades prioritarias de la hoja de recopilación de datos. Adjunte la documentación oportuna. . . .	2 <u>¿Cuáles son los resultados que se prevén?</u> (Pida ayuda para corregir esta oportunidad) Diga qué resultados espera obtener tras corregir las oportunidades. . . .
3 <u>¿Cuáles son los motivos por los que está sucediendo?</u> Determine la raíz de los problemas identificados. . . .	4 <u>¿Cuáles son las posibles soluciones para corregir esta oportunidad?</u> Enumere todas las posibles soluciones en este apartado. . . .
5 <u>¿Qué medidas específicas van a tomar las siguientes personas?:</u> El Comente las acciones que el MUM y el RGM han acordado. . . El MUM . .	6 <u>Fechas de seguimiento acordadas</u> Indique, a continuación, las fechas de seguimiento concretas para cada táctica. . . .
<u>Notas sobre comentarios</u>	<u>Notas de seguimiento</u>
<u>Resultado</u>	

Una vez que el gerente de restaurante haya corregido las oportunidades, reconozca sus logros y repase el plan original para ver si hay alguna otra oportunidad que requiera una solución. Si este es el caso, cree un nuevo planificador de entrenamiento o comience el proceso entero desde el principio.

Apéndice

Herramienta de entrenamiento del MUM

Hoja de recopilación de datos del KITCHEN MINDER™

Planificador de entrenamiento para el MUM