



Управление участками РІ

2014

Дополнительные материалы

Дополнительные материалы при проведении обучения:

- Чек-лист перехода
- Отчёт по сэндвичам
- Отчёт по напиткам
- Отчёт по выработке на кассу
- «Обязанности сотрудника на позиции Гостеприимство в ресторане с новыми платформами»
- Оценка управления сменой
- Оценка управления участком «Обслуживание»
- Оценка управления участком «Производство»
- Бланк «Сертификация ресторана по новым платформам»



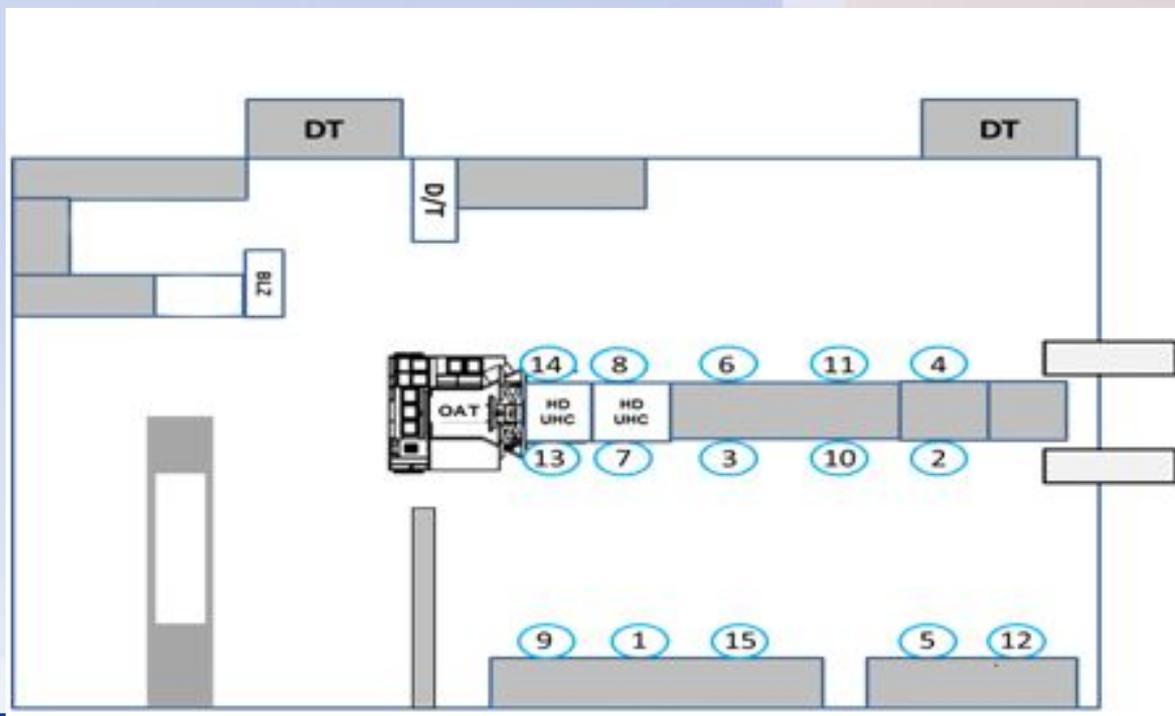
**Управление
участком
«Производство»
(MFY)**



Расстановка работников на кухне (2 линии MFY)

Пример (!) расстановки работников на 2 линиях (для конфигурации кухни с расположением грилей и фритюрниц на одной стороне)

1. Гриль 1
2. Инициатор Линии 1
3. Заправщик Линии 1
4. Инициатор Линии 2
5. Фритюр 1
6. Заправщик Линии 2
7. Сборщик Линии 1
8. Сборщик Линии 2
9. Гриль 2
10. Заправщик 2 Линии 1
11. Заправщик 2 Линии 2
12. Фритюр 2



Вторичная обязанность Доготовщиков – помощь на заправке



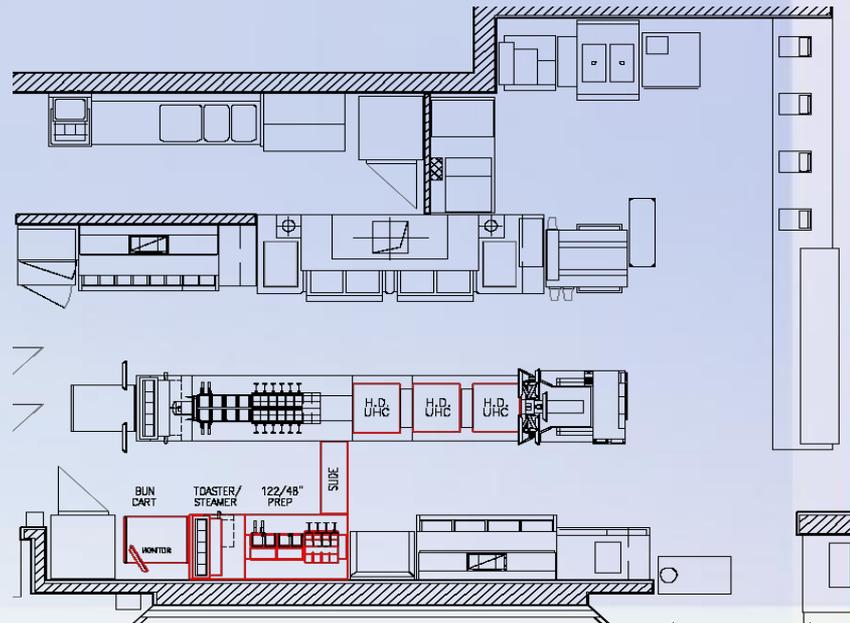
ИГРА «БИГ МАКИ»



Расстановка работников на кухне (3 линии MFY)

Пример (!) расстановки работников для конфигурации кухни с расположением грилей и фритюрниц на одной стороне и 3-й линией MFY, примыкающей ко 2-й линии:

1. Гриль 1
2. Инициатор Линии 1
3. Заправщик Линии 1
4. Инициатор Линии 2
5. Фритюр 1
6. Заправщик Линии 2
7. Сборщик Линии 2
8. Гриль 2
9. Сборщик 2 Линии 2
10. Инициатор Линии 3
11. Сборщик Линии 1
12. Фритюр 2
13. Заправщик Линии 3



Вторичная обязанность Доготовщиков – помощь на Заправке



Управление участком ПРОИЗВОДСТВО

2 линию следует использовать:

- в периоды, когда прогнозируется производство 125 и более продуктов в час (или аналогичный темп производства в течение 15 минут)
- на линии MFY 3 работника

3 линию следует использовать:

- не менее 1 часа
- при планировании 600 сэндвичей в час и более

Принцип Step in – Step out:

- менеджер незамедлительно вступает в процесс (Step in), встаёт на позицию Экстренный Помощник при возникновении **опасной зоны (3 и более заказов на KVS)**
- менеджер своевременно выходит из процесса, покидает позицию (Step out) сразу же после устранения опасной зоны
- обязанности Экстренного Помощника аналогичны обязанностям Заправщика



Управление участком ПРОИЗВОДСТВО

Динамическое распределение заказов , баланс нагрузки:

- равномерное распределение заказов (не сандвичей) на линии
- правильные процедуры сброса заказов с монитора

Эффективное управление УНС (Нет продукта – нет обслуживания!)

- каждые 15 минут менеджер должен проверить УНС, помочь при необходимости, дать обратную связь доготовщикам

Чек-лист перехода

Настройки E-production



Вопросы по управлению MFY

Видимые ориентиры:

- Сборщики заказов на прилавке сообщают, что ждут какие-то сэндвичи
- Все работники на линии MFY собирают сэндвичи в зоне УНС
- Во время снятия партии мяса на одной из створок гриля открывается створка гриля с другой партией мяса
- Невостребованные сэндвичи в ОАТ
- Менеджер помогает на позиции Инициатор
- На мониторе KVS 3 заказа



**Управление
участком
«Обслуживание»
(MP, SF)**



Расстановка работников на прилавке МР

Пример (!) расстановки работников для ресторана с МакАвто

1. Приемщик 1
2. Сборщик заказов 1
3. Картофель 1
4. Напитки/Десерты 1
5. Приемщик 2
6. Сборщик заказов 2
7. Выдача
8. Напитки/Десерты 2
9. Экспедитор
10. Приемщик 3
11. Картофель 2



Управление участком ОБСЛУЖИВАНИЕ МР

Реакция на возникновение **опасных зон**, принцип Step in – step out:

- 3 и более посетителей в очереди в кассу
- 3 и более заказов в местах размещения продуктов
- 3 и более заказов на участке ВДАР
- 3 и более заказов на Экспо-мониторе и/или Презентер-мониторе
- 3 и более заказов на мини- ORB
- 3 и более машин в очереди на МакАвто

Вторичные обязанности работников:

- Приёмщик – помогает на выдаче
- Работник на выдаче – помогает Сборщикам собирать напитки
- Сборщик – выдаёт заказ, если у работника на выдаче уже есть 2 заказа, готовых к выдаче



Вопросы по управлению МР

Видимые ориентиры:

- Большое количество посетителей в Зоне ожидания
- Посетители не смотрят на ORB и не подходят в Зону ожидания
- 4 заказа на экспо-мониторе
- Несколько работников и менеджеров стоят возле OAT и смотрят на экспо-монитор
- 3 готовых заказа в Зоне выдачи
- 4 заказа на ORB в зоне «Готовы»
- Невостребованные напитки на стеллаже BLZ
- На экспо-мониторе 3 заказа, в зоне «Готовятся» на ORB 8 заказов



Расстановка работников на прилавке SF

Пример (!) расстановки работников для ресторана без МакАвто

1. Приемщик 1
2. Сборщик заказов 1
3. Картофель 1
4. Приёмщик 2
5. Напитки/Десерты 1
6. Сборщик заказов 2
7. Приёмщик 3
8. Экспедитор
9. Напитки/Десерты 2
10. Сборщик заказов 3
11. Киоск Выдача



Управление участком ОБСЛУЖИВАНИЕ SF

Реакция на возникновение **опасных зон**, принцип Step in – step out:

- 3 и более посетителей в очереди в кассу
- 3 и более заказов в местах размещения продуктов
- 3 и более заказов на участке ВДАР
- 3 и более заказов на Экспо-мониторе и/или Презентер-мониторе
- 3 и более заказов на мини- ORB
- 3 и более машин в очереди на МакАвто



Вопросы по управлению SF

Видимые ориентиры:

- Посетители с подносами не отходят от прилавка
- 4 заказа на экспо-мониторе
- Приёмщик заказов/Кассир собирает заказы в пиковые часы
- Сборщики ждут напитки
- Несколько работников и менеджеров стоят возле ОАТ и смотрят на экспо-монитор
- Невостребованные напитки на стеллаже BLZ
- Большое количество посетителей в Зоне ожидания Киосков
- Невостребованные заказы в Зоне выдачи Киосков



Гостеприимство

См. «Обязанности сотрудника на позиции Гостеприимство в ресторане с новыми платформами»



Киоски самообслуживания

Необходимо использовать такие фразы, которые, в первую очередь, информируют посетителей о новых возможностях в Макдоналдс, а затем – об условиях использования такой возможности (оплата заказа картой).

Примеры:

«Здравствуйте. У нас есть новая система для размещения заказа – Киоски самообслуживания. Вы можете сделать заказ в Киоске, если у Вас есть возможность оплатить заказ картой. Я готов Вам помочь»

«Здравствуйте. Вы можете воспользоваться Киосками самообслуживания, если у Вас есть возможность оплатить заказ картой. Если нужна моя помощь, я готов помочь».



Бланки ОУС, ОУУ

- Оценка управления участком «Производство»
- Оценка управления участком «Обслуживание»
- Оценка управления сменой

PLATFORM M
INTEGRATION

Ресторан: _____
Дата: _____
Менеджер: _____
Наставник: _____

Оценка управления сменой.

используется для внутренней и внешней оценки ведения смены (оставления данного документа – 1 смена (всего)). Наставник проверяет во время 3-х этапов работы: подготовка к смене, в смене. Только менеджер, прошедшее оценку по данному документу, имеет право руководить сменой.

не может использоваться руководителями для анализа и от смен по результатам: сменой от всех руководителей смен, стандартов и навыков руководителей смен, включая обходы, проверку навыков решения проблем.

предоставляет ли менеджер ожидания в руководстве сменой,

да; частично; не отвечает на вопросы по лучшим практикам критериев

и, чтобы и задала цели на смену.

реле актуальность используемых таблиц VLN.

Следует процесс подготовки к смене

реле соответствие действий участника ожидания

следует процесс ведения смены

и/или замеры времени обслуживания.

реле соответствие действий участника ожидания.

и/или соответствие опытных зон и действий участника.

следует ваши наблюдения по решениям, которые принимает

или.

следует ваши наблюдения и возможности для улучшения:

о по действиям участника после смены

и/или соответствие действий участника ожидания.

следует итоги по оценке смены, по сильным сторонам работы

и/или возможности для улучшения.

частично рассматривает результаты оценки смены и составляет

1 для улучшения рабочих показателей.

правил записи.

PLATFORM M
INTEGRATION

Ресторан: _____
Дата: _____
Менеджер: _____
Наставник: _____

Оценка управления участками «Обслуживание».

ПОДГОТОВКА да

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

РЕМЯ СМENEY

назначение участком

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

ПЕРЕ СМENEY

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

и, чтобы, включая: читать, изучать материалы

и/или в инструкциях.

PLATFORM M
INTEGRATION

Ресторан: _____
Дата: _____
Менеджер: _____
Наставник: _____

Оценка управления участком «Производство».

ПОДГОТОВКА да

1. Менеджер ознакомлен с всей необходимой информацией (объемы, БЗ, данные стат отчета, текущая маркетинговая программа и т.д.).

2. Контрольный лист подготовки к смене заполнен, менеджер знает цели по T-O, GC, количеству сэндвичей в час.

3. Приоритеты и цели по смене известны до всех работников и инструкторов.

УПРАВЛЕНИЕ УЧАСТКОМ

4. Менеджер ресторана контролирует процесс VLN (таблица 1) и/или и/или другие аспекты работы. Уровень продаж в VLN, соответствие Б-Файлов, Управление VLN, соответствие ожиданиям.

5. Контролирует выполнение требований менеджера на заданиях своего поста на КС/С менеджера.

6. При необходимости, своевременно подготавливает и отправляет отчеты (время, все применимые) лично производителю.

7. Контролирует процесс доставки продукции и права на чашки и VLN.

8. Убедившись в соответствии с графиком, контролирует использование персонала для графика, соблюдение макс на графике обслуживания. Емкость бочек соответствует, чистота стандарты.

9. В течение часа, менеджер отвечает на звонки. Контролирует соблюдение процедур взаимодействия работников на линии сбора по телефону, слай, на чашках. Проводит и обучает линейной работой сотрудников на 30 минут.

10. Если производственный отчет о готовности продукции, выполняет свои действия по снижению потерь по результатам смен-отчета.

11. Все станции соответствуют по системе 24/7 согласно требованиям отменной организации.

12. Соблюдает график обслуживания на протяжении смены, включая на протяжении смены обслуживания.

13. Предоставляет необходимые навыки, включая на протяжении смены, включая на протяжении смены.

14. Работники готовы к работе по два сэндвича одновременно.

15. Правильно распределяет работников и инструкторов по позициям согласно требованиям, по актуальным таблицам VLN.

16. Соответствие взаимодействия с менеджером смены и обслуживанием, включая подготовку к сменам.

17. Все готово к началу смены (соответствие «Золотым Стандартам Качество» стандарты Золотых).

ЧИСТОТА, БЕЗОПАСНОСТЬ И ГИГИЕНА

18. Проверка и контроль процедур по безопасности пищи (тепловизионные экраны, внутренне термометры).

19. Ежедневный контроль: лист безопасности пищи заполнен в соответствии с графиком заполнения БЗ/БЗ. Могут использоваться стандарты безопасности в смене.

20. Задания чистоты, чистота организации, пол чистый.

21. Все рабочие VLN, при необходимости для графика, для обслуживания слай и/или для обслуживания слай и/или для обслуживания слай.

22. Контролирует соблюдение гигиены «Чистота по полу работы» на всех станциях, процедуры санитарии и мытья рук.

23. Если имеют данные обрывки и обслуживания, соответствующие процедурам и в соответствии с графиком. Неприемлемые практики используются в соответствии с требованиями процедуры.

24. Чистота чашек, пол чистый в соответствии с процедурами, используются чистые мыла.

25. Используют чистые, продезинфицированные полотенца для протирки и дезинфекции поверхностей. Полотенца выносятся в designated контейнер в барном состоянии. Новые полотенца предоставляются в час для мытья оборудования.

26. Вода в дезинфицирующем растворе чистая, чашки чистые.

НАВЫКИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

27. Выходит и приветствует клиентов в соответствии с процедурами, используя свою приветствия и процедуры. Навыки обслуживания по звонкам.

28. Дает четкие указания и контролирует по звонкам.

29. Предоставляет четкие и своевременные обратные связи, используя VLN.

30. Используют положительное взаимодействие. Демонстрирует высший уровень обслуживания, мотивирует работников на достижение целей.

ПОСЛЕ СМENEY

31. Собирает результаты, оценки и системы, доставляемые на смену.

32. Мотивирует работников на выполнение целей.

33. Передает информацию по смене менеджеру участка следующей смены.

Количество ответов «да» _____ (A)



Практика на этаже



Сертификация ресторана

- Организация процесса (этапы сертификации)
- Разбор разделов бланка «Сертификация ресторана» (с системой обслуживания MPS или SFS)

PLATFORM
INTEGRATION

Сертификация системы обслуживания на прилавке Multi Point

Цель данной сертификации – проверить, как в ресторане понимат обслуживание на прилавке по системе Multi Point, как это система была введена и как она работает.

Менеджер _____ Проверщик _____

Ресторан _____ Дата _____

Q	Кассовые чекны и оборудование	ДА/НЕТ
1	Участки приема и выдачи заказов оптимизированы?	ДА/НЕТ
1	Есть ли четкое видное разделение между участками приема и выдачи заказов?	ДА/НЕТ
2	Выделен	ДА/НЕТ
2	Ширина участка выдачи минимум 1,5 м, места достаточно минимум для 3-х подходов?	ДА/НЕТ
3	Участок выдачи находится максимально близко к САТ и станции фронтора для минимизации числа шагов оборота? Минимальное расстояние 1,5м?	ДА/НЕТ
4	Двойной зона выдачи имеет минимальное расстояние 2,4м?	ДА/НЕТ
Время приема заказов		
5	Расстояние между кассами минимум 60 см и максимум 90 см от центра к центру? Несмотря на требования к расстоянию между кассами, должно быть минимум 3 кассы. Диалог используется как рекомендация.	ДА/НЕТ
6	В каждой ячейке приема заказов находится: касса, принтер, кассовый ящик, ПИН ПАН, коробочка для сбора поручений и фонд, ПЛМС?	ДА/НЕТ
Есть ли в ресторане необходимое минимальное оборудование системы соответствия заказам и правильно ли оно расставлено?		
7	1 кассо-монитор на прилавке – место установки и угол наклона обеспечивают эргономичный вид от САТ?	ДА/НЕТ
8	1 принтер для печати чеков и талон заказов – расположен рядом с кассо-монитором, у САТ?	ДА/НЕТ
9	1 ОФД-принтер на потоку по центру над участком выдачи, не закрывает меню и хорошо виден из зоны ожидания, расположен так, чтобы посетители понимали, где получить готовый заказ?	ДА/НЕТ
10	Зачислив, проверив монитор на выдче и талон заказа – расположен рядом, удобно с точки зрения эргономики, в пределах рабочей зоны работника на выдче?	ДА/НЕТ
Есть ли в ресторане необходимое для работы оборудование?		
11	В зоне выдачи заказов 1 тележка для прилавка, расположение прирав соответствует принципу оптимальной организации?	ДА/НЕТ
12	Застек подходов на прилавке и застек рекламы на подходе на два часа?	ДА/НЕТ
13	Почтовый ящик для утилизации чеков выданных заказов находится под сканером?	ДА/НЕТ
ИТОГО		/33
Реклама		
1	Доступно ли в процессе заказа посетителям видно все рекламные меню?	ДА/НЕТ
2	В точке приема заказа посетителям почти ничего не отвлекает (нет информационной перегруженности и рекламы)?	ДА/НЕТ
3	Дополнительные сообщения (свежест и качество) направлены на зону ожидания заказа?	ДА/НЕТ

Page 2 of 22

PLATFORM
INTEGRATION

PLATFORM
INTEGRATION

Q	Выделение зоны менеджера	ИТОГО	/3
1	Зона ожидания отделена от зоны посадочными местами, чтобы не мешать посетителям, ожидающим в зале?	ДА/НЕТ	
2	В зоне ожидания нет тесноты; наименьшее расстояние между 2 посетителями должно быть не менее 1,5 м?	ДА/НЕТ	
3	Предусмотрены ли бенча бени в зоне ожидания?	ДА/НЕТ	
ИТОГО		/3	
Управление смены/расстановки по позициям			
1	Менеджер смены знает планируемую Т/О, GC и количество свиделей в час. Для повышения продуктивной способности проведения подготовки к смене, проверка расстановки работников и обучение на смене?	ДА/НЕТ	
2	Работники на прилавке имеют вторичные обязанности, которые они выполнят в часы стада?	ДА/НЕТ	
3	Может ли менеджер смены объяснить, как правильно реализовать на возмещение обязанности зоны?	ДА/НЕТ	
4	Менеджер смены реагирует на оповещение зоны: 3 и более заказов на кассо-мониторе, 3 и более заказов на мониторе КВС кассы, 3 и более заказов на мониторе КВС кассовых, 3 и более посетителей у кассы и 3 и более подходов в зоне выдачи? Менеджер смены знает, как правильно реализовать на возмещение обязанности зоны?	ДА/НЕТ	
5	Менеджер (смены или прилавка) наблюдает за работниками и оказывает наставническую помощь при необходимости?	ДА/НЕТ	
ИТОГО		/9	
Принимая заказы/кассир			
1	Кассы POS открываются в правильной последовательности так, чтобы минимизировать оплошечие и перемещение посетителей?	ДА/НЕТ	
2	Принимая заказы/кассир находится на позиции в пиковые часы. Принимая заказы/кассир, ближайший к участку выдачи, помогает выдавать заказы, если его заказан на его кассе были приняты?	ДА/НЕТ	
3	Принимая заказы/кассир приветствует посетителя, устанавливает контакт глазами, тонким и дружелюбным приветствует заказа, подтверждает коммуникацию и использует жесты; готов принять заказ у ожидающего посетителя?	ДА/НЕТ	
4	Принимая заказы/кассир правильно пробивает приправы на кассе, и будет ли заказ взят в зале или на вынос, предотвращая задержки в обслуживании посетителей?	ДА/НЕТ	
5	Принимая заказы/кассир отдает чек посетителю и показывает номер заказа на чеке, тронно называя его?	ДА/НЕТ	
6	Принимая заказы/кассир местом указывает на монитор готовых заказов (OVB), говорит посетителю, что номер его заказа появился на мониторе, когда заказ будет готов, и показывает, где находится зона ожидания?	ДА/НЕТ	
ИТОГО		/6	

November 2012

Page 3 of 22

Документы по сертификации и верификации



Тест

