



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»



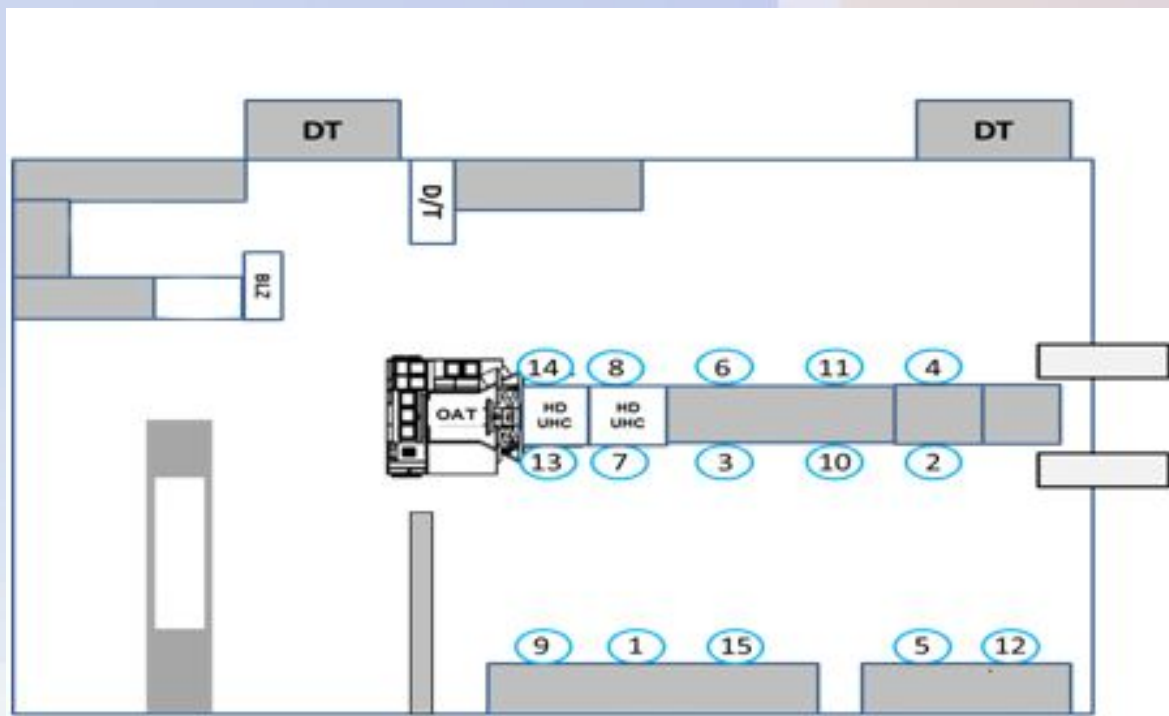
**Управление
участком
«Производство»
(MFY)**



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



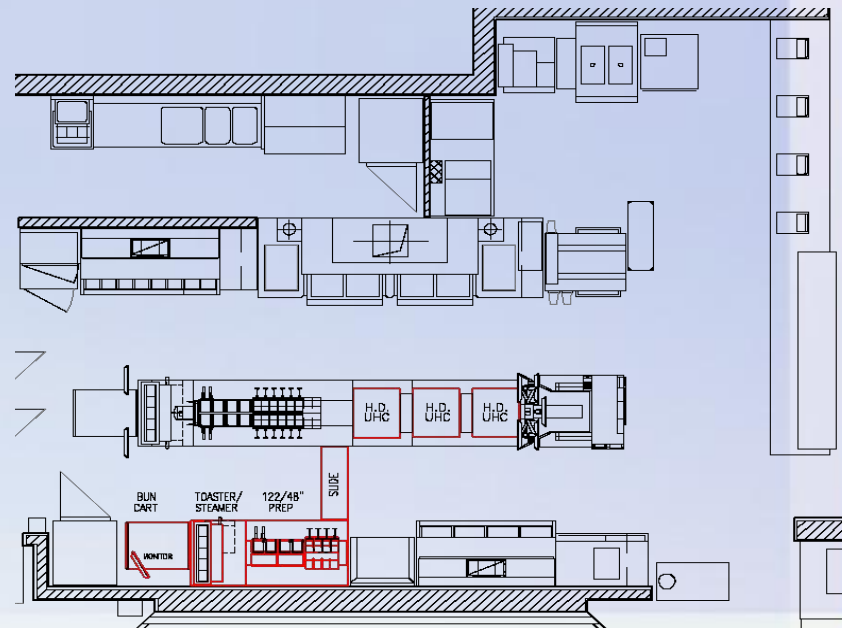
ИГРА «БИГ МАКИ»



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».



Постановка целей на смену

- Отчёт по сэндвичам
- Отчёт по напиткам
- Выработка на кассу
- % Киосков

БОР		Скорость обслуживания		Линия БОР: S1		Бизнес день: / /	
ВРЕМЯ	G\С	SN#	CP	CP	CP	CP	CP
MSG_REPORT_SOS_MFY_HEADER:							
Меню	Завтрак						
04:00-05:00	0	0	0.00	0	0	0	0
05:00-06:00	0	0	0.00	0	0	0	0
06:00-07:00	0	0	0.00	0	0	0	0
07:00-08:00	0	0	0.00	0	0	0	0
08:00-09:00	0	0	0.00	0	0	0	0
09:00-10:00	50	79	1.18	0	0	0	0
Цель среднего времени: 90							
Среднее время: 50 79 1.18							
0 0							
Меню	Основное						
00:00-01:00	0	0	0.00	0	0	0	0
01:00-02:00	0	0	0.00	0	0	0	0
02:00-03:00	0	0	0.00	0	0	0	0
03:00-04:00	0	0	0.00	0	0	0	0
10:00-11:00	46	109	2.37	174	0	46	0
11:00-12:00	32	79	2.47	139	0	29	0
12:00-13:00	74	160	2.16	124	0	69	0
Цель среднего времени: 90							
Среднее время: 55 107 9.34 159 0 49							
0 0 0 0 55							



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 понимают 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	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	Двойная зона выдачи имеет минимальное расстояние 2,4м?	Да/Нет
Ячейки 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 порций/чек и фонд, ПИНС?	Да/Нет
Есть ли в ресторане необходимое минимальное оборудование системы соответствия заказам и правильно ли оно расставлено?		
7	1 кассовый 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 кассовым монитором, у САТ?	Да/Нет
9	1 ОПС – прикреплен к столу 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	Зона обслуживания, приемный монитор на выдче и талон заказов – расположены 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 приправ, расположение приправ соответствует принципу оптимальной организации?	Да/Нет
12	Застекленные зоны приема и заказа 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	До и в процессе заказа посетители видят все рекламные меню?	Да/Нет
2	В точке приема заказа посетитель 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

		ИТОГО	/3
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
Q	Управление смены/расстановки по позициям	ИТОГО	/3
1	Менеджер смены знает планируемую Т/О, GC's и количество свиданий в час для повышения продуктивной способности: проведение 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 Экспл.мониторе, 3 и более заказов на мониторе KVS куков, 3 и более заказов на мониторе KVS напитков, 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 немедленную помощь при необходимости?	Да/Нет	
		ИТОГО	/3
Q	Принимая заказы/кассир	ИТОГО	/6
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. Приемные заказы/кассир, ближайший к участку выдачи, помогает выдавать заказы, если все заказы 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

