



Split Function

2014

Дополнительные материалы

Дополнительные материалы при проведении обучения:

- Рекомендации по оптимальной организации прилавка
- Стандарты появления заказов на мониторах системы соответствия
- КЛН «Обслуживание на прилавке. SFS»
- КЛН «Напитки и десерты. MPS/SFS»

Рекомендации по организации стола OAT 1225мм (48") для сервисной платформы MULTI POINT

Расположение прилавка фронтальной стороны стола:

- Multi Point
- Split Function
- OAT
- OAT 1225мм (48")

Июль 2013

КОГДА ЗАКАЗ ПОЯВЛЯЕТСЯ НА МОНИТОРЕ	СЕРВИСНЫЕ ПЛАТФОРМЫ					
	Multi Point	Split Function	Кисломолочные самобслуживания НИИ	Традиционный сервис	НКОТ в зоне	НКОТ на МакАвто
Монитор Инвентора (KVS)	Сразу после пробития на кассе	Сразу после пробития на кассе	Итого	Сразу после пробития на кассе	Соревнен	Сразу после пробития на кассе
Мониторы напитков и десертов	Сразу после пробития на кассе	Сразу после пробития на кассе	Итого	Сразу после пробития на кассе	Соревнен	Сразу после пробития на кассе
Экспо-монитор прилавка (на OAT)	Итого	Итого	Оплата		Вызов	
Монитор ORB (в поле "ТОТОВЫСР")	Итого		Оплата			
Презентер монитор (в зоне выдачи прилавка)	Сбор с экспо-монитора	Сбор с экспо-монитора				
Монитор ORB (в поле "ТОТОВЫСР")	Сбор с презентер монитора					
Монитор МакАвто (на OAT)						Соревнен
Монитор МакАвто (в зоне выдачи МакАвто)						Соревнен

Контрольный Лист Наблюдений / Проверки
Обслуживание на прилавке. Multi Point Service

Имя: _____ Дата: _____

Место: _____

ПРОЦЕДУРЫ:

- ✓ **ПРЕД-ПРИЛAVK:** Проверка наличия ингредиентов, проверка сроков годности, проверка уровня ингредиентов.
- ✓ **ПРИЛAVK:** Проверка наличия ингредиентов, проверка сроков годности, проверка уровня ингредиентов.
- ✓ **ПОСЛЕ-ПРИЛAVK:** Проверка чистоты прилавка, проверка сроков годности, проверка уровня ингредиентов.

Copyright © McDonald's Corporation. 2014 год. Все права защищены.

Контрольный Лист Наблюдений / Проверки
Обслуживание на прилавке. Multi Point Service & Split Function Service

Имя: _____ Дата: _____

Место: _____

ПРОЦЕДУРЫ:

- ✓ **ПРЕД-ПРИЛAVK:** Проверка наличия ингредиентов, проверка сроков годности, проверка уровня ингредиентов.
- ✓ **ПРИЛAVK:** Проверка наличия ингредиентов, проверка сроков годности, проверка уровня ингредиентов.
- ✓ **ПОСЛЕ-ПРИЛAVK:** Проверка чистоты прилавка, проверка сроков годности, проверка уровня ингредиентов.

Copyright © McDonald's Corporation. 2014 год. Все права защищены.



Экскурсия

Система обслуживания Split Function

- Организация прилавка: ячейки кассира, Зона выдачи Киосков, маршрут Сбора заказов
- Навигация для посетителей, элементы дизайна
- Оборудование системы соответствия: мониторы, пульта
- Производственный процесс на прилавке (на примере 2-3 заказов на кассе и на Киоске)
- Оптимальная организация: наполнение ячейки кассира, Зона выдачи, ОАТ

Участок производства напитков и десертов

- Организация участка: расстановка оборудования с учётом P.Mix, мониторы
- Производственный процесс (на примере 2-3 заказов)
- Оптимальная организация



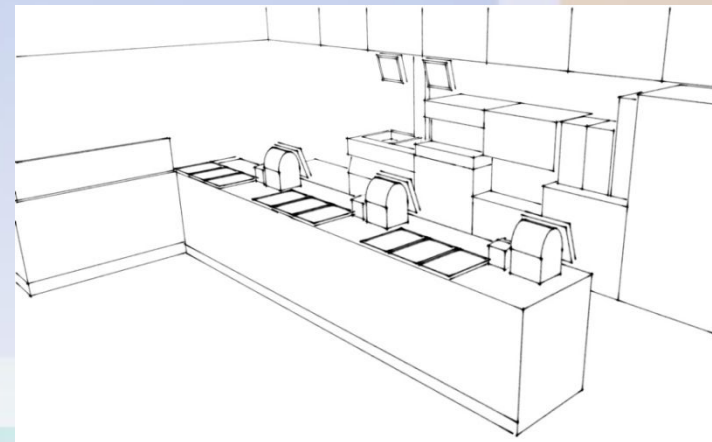
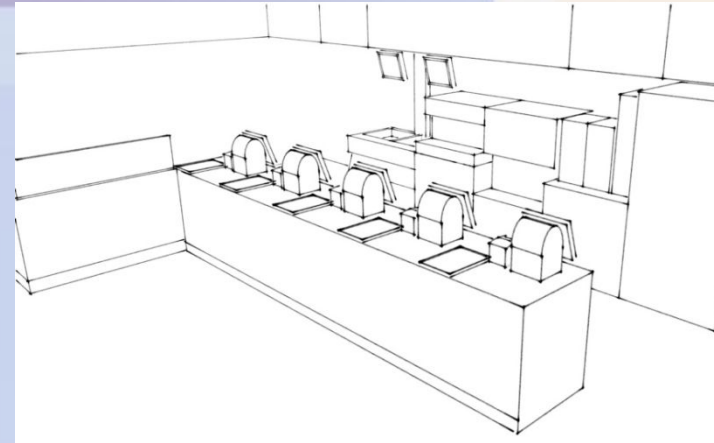
Что такое Split Function?

- Это система обслуживания на прилавке с чётким разделением обязанностей 2-х и более работников и отдельной Зоной выдачи для заказов с Киосков
- Обязанности Приёмщика заказов/Кассира и Сборщика заказов разделены

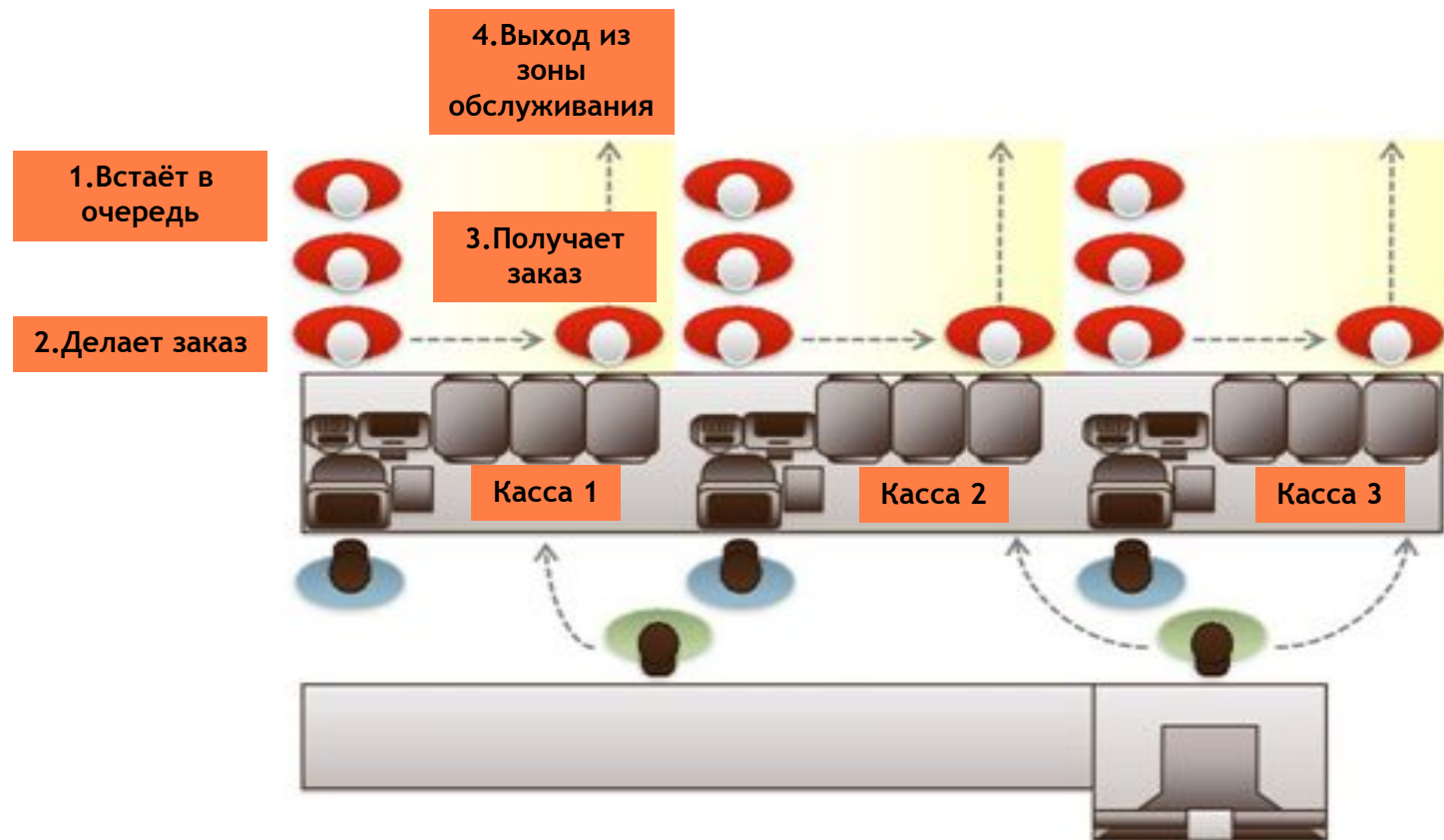


В чем отличие SF от традиционного сервиса?

- **Меньше касс на прилавке**
- **Обязанности работников разделены:**
 - Приемщик заказов/Кассир принимает и оплачивает заказы (выработка на кассу 64-80 GC в час), направляет посетителей к дальней точке рабочей ячейки кассира
 - Сборщик заказов не закреплен за конкретной кассой, собирает и вручает заказы посетителям
- **Если посетитель делает заказ в Киоске самообслуживания, заказ выдаётся в специально выделенной Зоне выдачи**



Движение потока посетителей



Преимущества системы SF

ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ:

- Предоставляет привычный процесс обслуживания
- Обеспечивает более дружелюбное обслуживание
- Позволяет выполнять и перевыполнять стандарты по времени обслуживания и общему времени посещения

В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ:

- Лёгкая для обучения и управления, обязанности работников предельно понятны
- Предусматривает обслуживание заказов вне очереди
- Обеспечивает максимальное использование преимуществ системы MFU за счёт последовательного поступления заказов

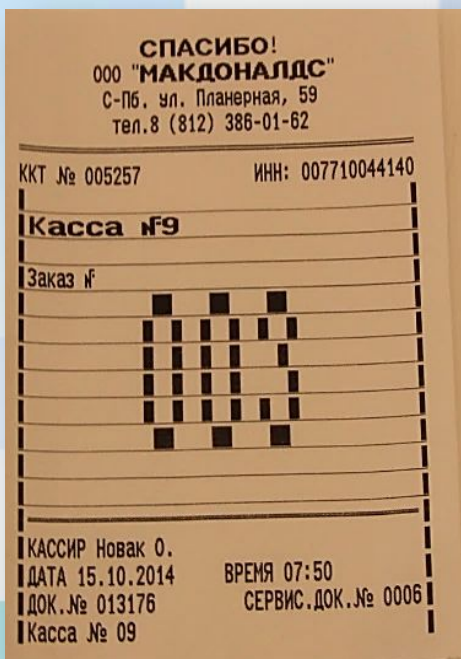
ДЛЯ БИЗНЕСА:

- Увеличивается пропускная способность
- Сокращается время обслуживания



Система соответствия заказов на прилавке SF

- Чек с номером заказа от 000 до 099, напечатанным крупным шрифтом (для посетителей)



- Чек сбора заказа со штрихкодом (для работников)



Система соответствия заказов на прилавке SF

Посетитель делает заказ и после нажатия кнопки «Итого» на кассе заказ появляется на Экспо-мониторе



Экспо-монитор

Когда сэндвичи готовы, Сборщик сбрасывает заказ с Экспо-монитора с помощью Пульта управления заказами и распечатывает Чек сбора заказа



Пульт управления заказами



Чек сбора заказа



Система обслуживания SF с Киосками

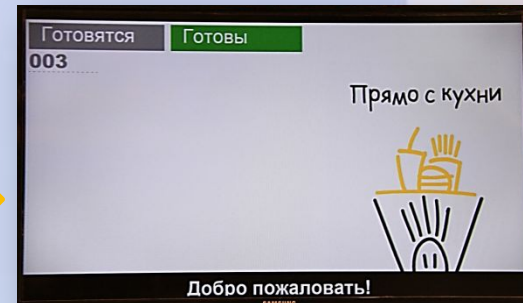
Посетитель делает заказ
в Киоске ...



... получает Чек с
номером заказа...



... направляется в
Зону ожидания ...



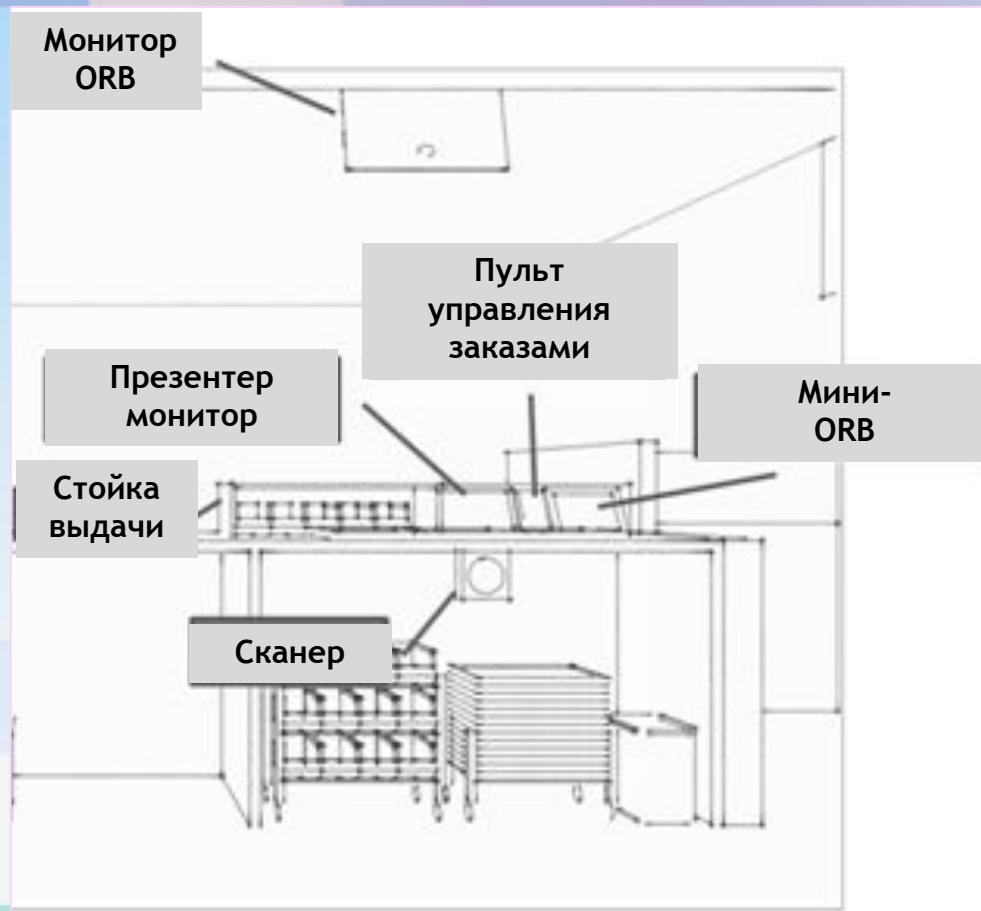
ORB



... получает заказ в Зоне выдачи и
уходит в обеденную зону



Система соответствия для заказов с Киосков



Приложение «Стандарты появления заказов на мониторах Системы соответствия»

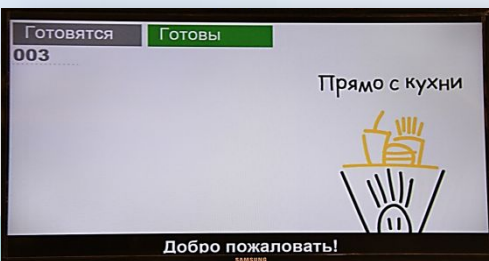


Система соответствия для заказов с Киосков

Посетитель делает заказ в Киоске и после нажатия кнопки «Готово» заказ появляется на Экспо-мониторе и ORB

Когда сэндвичи готовы, Сборщик сбрасывает заказ с Экспо-монитора Киосков с помощью Пульта управления заказами и распечатывает Чек сбора заказа. При этом заказ переходит на Презентер-монитор в Зоне выдачи

Экспо-монитор Киосков



ORB



Пульт управления заказами



Чек сбора заказа

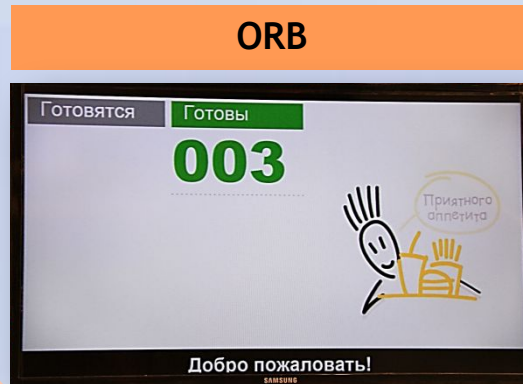


Система соответствия для заказов с Киосков

Работник на выдаче Киосков сбрасывает собранный заказ с Презентер-монитора, при этом заказ переходит на ORB и мини-ORB



Презентер-монитор в Зоне выдачи



Мини-ORB

Работник на выдаче выдаёт заказ посетителю, сверяя номер заказа по чеку и удаляет заказ с ORB, используя сканер или мини-ORB



Сканер и мини-ORB



Система соответствия для заказов с Киосков

- Чек с номером заказа от 800 до 899, напечатанным крупным шрифтом (для посетителей)



- Чек сбора заказа со штрих кодом (для работников)



Обязанности работников на прилавке SF

Обязанности работников (КЛН «Обслуживание на прилавке. SFS с Киосками самообслуживания»):

- Приёмщик заказов/Кассир
- Сборщик заказов
- Сборщик заказов с Киосков
- Работник на выдаче заказов с Киосков
- Экспедитор

Вторичные обязанности:

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

Один работник на прилавке:

- Принимает до 3-х заказов, а затем переходит к их сбору и выдаче
- Выдаёт заказы без продукции MFY вне очереди



Процесс сбора и выдачи заказов

- Принцип «Бери и иди», Сборщик никогда не должны останавливается
- Маршрут Сбора заказов
- Заказы вне очереди: простые заказы (1-3 наименований) или заказы, не включающие в себя продукцию MFY
- Невостребованные заказы с Киосков

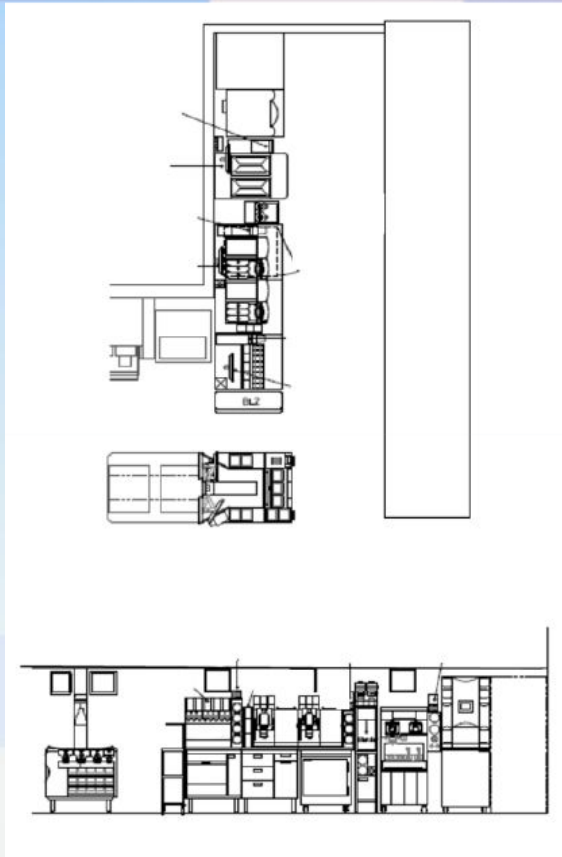


Обязанности работников на участке напитков и десертов (BDAP)

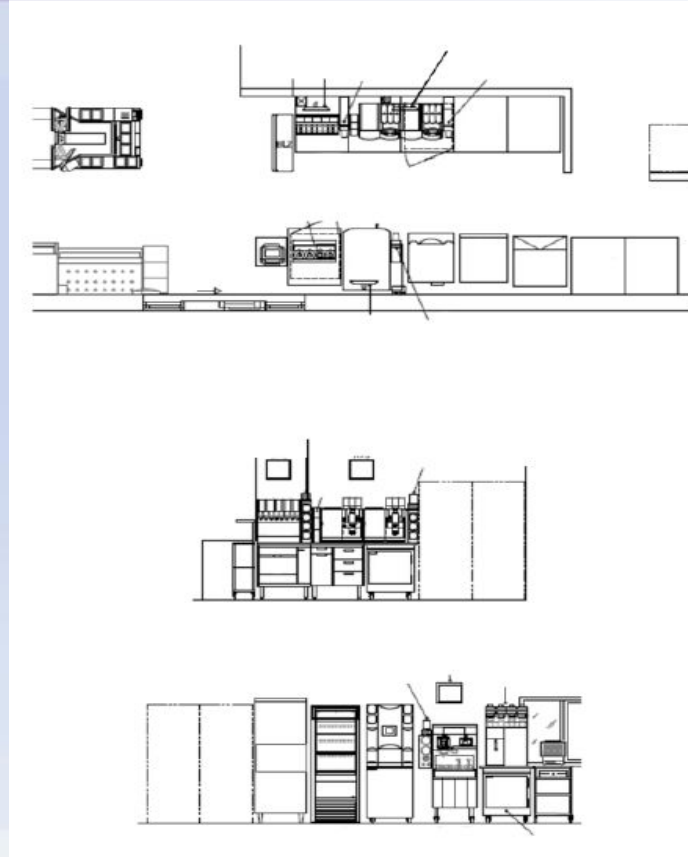
- Обязанности работников (КЛН «Напитки и десерты. MPS/SFS»)



Конфигурации участка ВДАР



Линейная
конфигурация



Параллельная
конфигурация



Практика на этаже



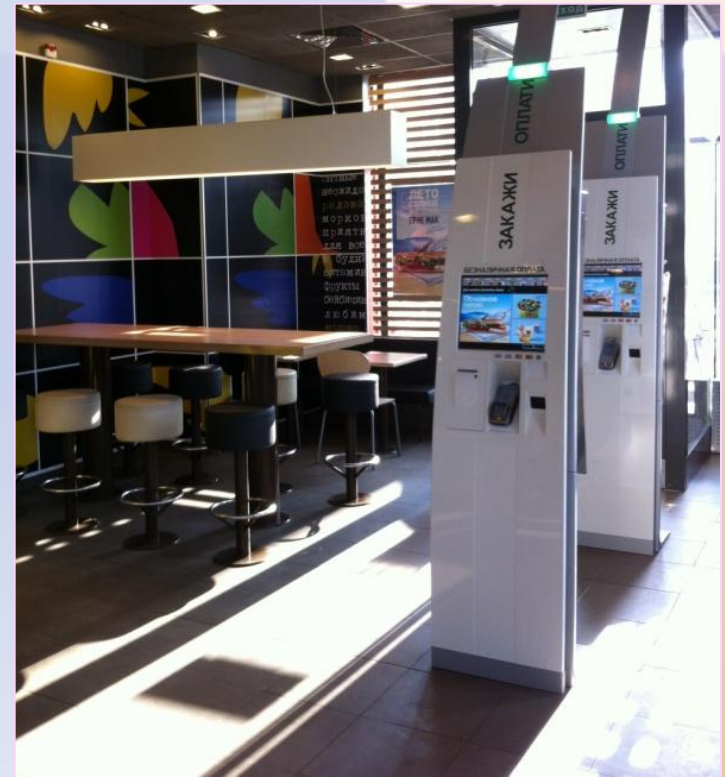
Работа с Киосками

Киоски самообслуживания

- Принцип работы
- Кассовые операции

Перед открытием зала ресторана:

- Активировать номер кассира на каждый Киоск
- Поменять кассовую ленту в принтере каждого Киоска
- Деактивировать продукты, которых нет в продаже



Учебные материалы SF/BDAP

- Руководство «Система обслуживания Split Function Service»
- Руководство «Напитки и десерты как процесс производства (BDAP)»
- Карманный Справочник
- Инфоцентр/ PLATFORM INTEFRATION/ CTS
- Макнет /Департаменты/ Производственный/ Группа по развитию производства(RSG)/ Оптимайзеры/ Новые платформы



Тест

