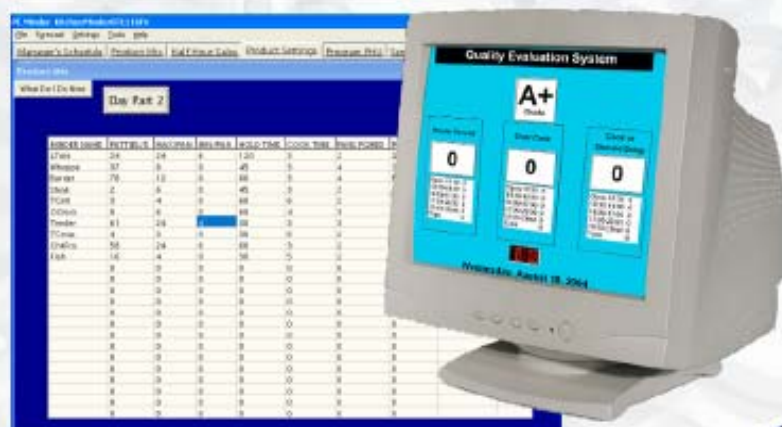


# KITCHEN MINDER™

## 訓練手冊



# 中級 -

適用於資深助理和餐廳經理



姓名：

---

餐廳：

---



注意：內文之訓練教材僅限 Burger King Corporation (“BKC”) 員工與其子公司及 BKC 特別以書面授權之個人與團體使用。未經 BKC 高階主管書面同意，本手冊內容不得以任何形式或方式複製、修改或散佈。

TM 和 © 2010 Burger King Corporation. 所有權利予以保留

## 簡介

歡迎參加中級 **KITCHEN MINDER™** 訓練。

**KITCHEN MINDER™** 是簡單易用的批次烹調工具，能監控並指導您的產品用量，讓您以最佳的方式達成預估營業額需求。

**KITCHEN MINDER™** 系統能讓您的團隊一致地提供熱騰騰的優質餐點，並為顧客提供難忘的用餐經驗。本手冊經正確使用後，能減少浪費，達到最佳化效率與產品產量，並協助您更有效地管理餐廳整體獲利率。

本課程列出您擔任資深助理或餐廳經理的職責，並且說明 **KITCHEN MINDER™** 系統隨附的軟體 -

- 1) **PC MINDER™**
- 2) **QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)**

本課程結束時，您應具備下列能力：

1. 監看與調整 **KITCHEN MINDER™** 系統的設定值，以達到最高的準確性和成效。
2. 使用 **QES™** 資料提升食物品質。
3. 執行高階疑難排解。

為能順利完成本課程，除了這份自學工作手冊之外，您也需要下列項目：

- **KITCHEN MINDER™ 設備重點指南 (EEG)**
- 操作完全正常的 **KITCHEN MINDER™** 系統

課程進行期間，請務必完成所有的單元練習和實作活動，以確定您理解課程內容且能應用技巧。請利用第 32 頁的解答確認您的回應是否正確。為取得最佳效果，請使用 **KITCHEN MINDER™** 系統，練習本工作手冊中所提供的逐步指示。

假如您需要額外協助，亦可請教您的主管或餐廳培訓人員。

## 批次烹調

### 什麼是批次烹調？

是指分組或分批烹調產品的程序，令烹調效率達到最高、減少浪費、並且提升產品品質與服務速度。由於批次烹調能讓您在顧客到達之前烹調所需的量，所以能確保顧客上門時食物已經準備好。

### 批次烹調與 KITCHEN MINDER™ 有何關聯？

KITCHEN MINDER™ 會根據選定的銷售額及產品組合預測、PHU 中已有的產品量，計算出烹調需要，然後顯示當時所需烹調之各項產品的「批次」。因此團隊成員必須接受有關正確使用 PHU 計時列，和遵循 KITCHEN MINDER™ 指示的訓練。

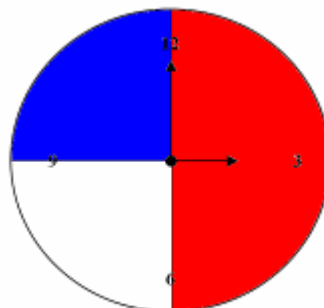
產品狀態：已滿			
✓	06	華堡	
烹調	12	漢堡	
烹調	03	酥脆雞	
L	1/2小時銷量	99	+000 DP2



使用 KITCHEN MINDER™ 系統，任何半小時時段所需要的產品，一律會在該半小時時段實際開始之前的 **15 分鐘** 預先呼叫。螢幕一律會在 15 和 45 分的時候，針對即將到來的實際半小時變換畫面。

### 舉例：

KITCHEN MINDER™ 會在下午 2:45 計算出下午 3:00 至 3:30 會需要的產品。



## 我的角色是什麼？

您的責任是留意目前的銷售額，並且瞭解餐廳的當日趨勢 (正如預估、高於或低於預估)，以便能夠主動因應。每小時開始及每小時結束之前的 15 分鐘的個人參與和後續追蹤非常重要，因為每小時預估銷售額的速度將會改變。

- 確保團隊成員依照 PHU 計時列狀態燈和 KITCHEN MINDER™ 的指示，烹調正確的食物量。
- 請信賴此系統，它能早於您的預估時間運作。

檢查您的半小時銷售額預測，做好準備，以便預測當天出現明顯的增減時，能適時指導您的團隊。

PC Minder Special Days KM\_KitchenMinder100112Tue

檔案(Z) 預測(M) 設定(Y) 工具(X) 說明(W)

經理行事曆 產品組合 半小時銷售額 產品設定 設定 PHU 傳送至 Kitchen Minder

半小時銷售額

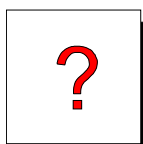
現在我要做什麼

班次 1 銷售額		班次 2/3 項目		全班次銷售額總計	
CNY	1208	4416		5624	
班次	半小時間隔	銷售額	班次	半小時間隔	銷售額
	05:00 to 05:30	0		17:00 to 17:30	134
	05:30 to 06:00	40		17:30 to 18:00	164
	06:00 to 06:30	40		18:00 to 18:30	156
	06:30 to 07:00	109		18:30 to 19:00	102
	07:00 to 07:30	126		19:00 to 19:30	169
	07:30 to 08:00	135		19:30 to 20:00	257
	08:00 to 08:30	136		20:00 to 20:30	173
	08:30 to 09:00	162		20:30 to 21:00	110
	09:00 to 09:30	194		21:00 to 21:30	182
	09:30 to 10:00	131		21:30 to 22:00	78
	10:00 to 10:30	135		22:00 to 22:30	98
DP	10:30 to 11:00	148		22:30 to 23:00	100
	11:00 to 11:30	126		23:00 to 23:30	108
	11:30 to 12:00	189		23:30 to 00:00	105
	12:00 to 12:30	216		00:00 to 00:30	63
	12:30 to 13:00	206		00:30 to 01:00	95
	13:00 to 13:30	240		01:00 to 01:30	0
	13:30 to 14:00	239		01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	132		02:00 to 02:30	0
	14:30 to 15:00	190		02:30 to 03:00	0
	15:00 to 15:30	145		03:00 to 03:30	0
	15:30 to 16:00	139		03:30 to 04:00	0
	16:00 to 16:30	157		04:00 to 04:30	0
	16:30 to 17:00	195		04:30 to 05:00	0

列印

請注意下午 2:00 發生的銷售額明顯降低。KITCHEN MINDER™ 會在下午 1:45 開始呼叫少量產品。

如果 PHU 中有任何產品多於一盤，而 KITCHEN MINDER™ 在快到 1:45 顯示該準備更多產品，請指導團隊於下午 1:45 後再做回應。當 KITCHEN MINDER™ 開始事先觀察到這個半小時時段的銷售速度較慢時，可能會自動從畫面清除這項產品。



### 輪到您練習了 1-3！

回答下列各個問題，然後利用解答檢查答案是否正確。

1. 現在是下午 2:20。KITCHEN MINDER™ 現在正計算的是哪個時段的所需產品量？  

---

---
2. 現在是上午 10:00。除了 KITCHEN MINDER™ 的烹調資訊之外，還有哪些因素您應該一併考量？  

---

---
3. 現在是下午 5:15。KITCHEN MINDER™ 指示您的團隊烹調更多產品。餐廳內沒有顧客，因此您的團隊不願意依照系統指示操作。您該怎麼做？  

---

---



## 驗證每日預測

### 為什麼我需要查看每日預測？

備妥有足夠食物可以供應顧客固然重要，但隨時可提供正確的食物類型同樣是關鍵。換句話說，擁有正確的產品組合。

您的開店經理通常會選用上週同一天的銷售預測；然而，也會有上週同一天的資料不管用的時候（學校假日、推出新產品、折價券降價，或限時促銷活動）。在此情況下，可能必須調整產品組合。

### 我的角色是什麼？

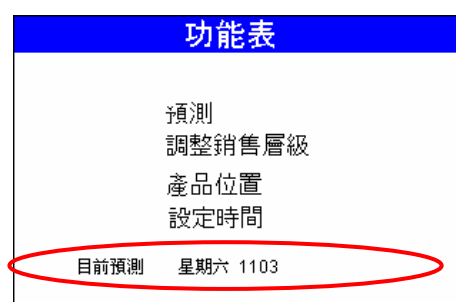
您有責任確保 KITCHEN MINDER™ 使用最準確的產品組合資訊。

- 決定是否使用其他天而不是上周同一天更為合適。
- 作此決定之前，在您到達餐廳後，對開店經理的職責後進行續追蹤：
  - 確認開店經理選擇上週同一天。
  - 確認開店經理已在指揮工作站公佈銷售額，並且知道接下來半小時的銷售額。
  - 每半小時查看實際銷售額，並且將此資訊記錄在指揮工作站的預估銷售額旁邊。

### 如何檢視所選的預測？

若要在 KITCHEN MINDER™ 中檢視使用中的預測

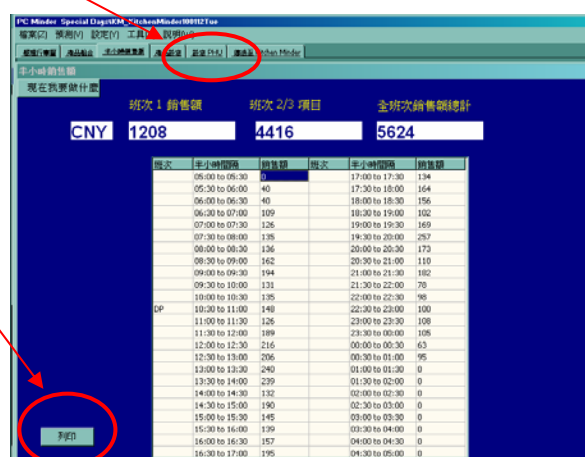
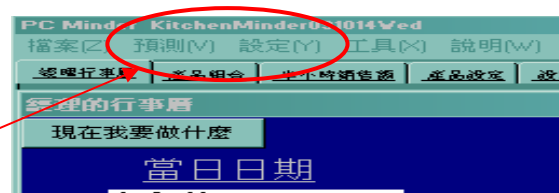
1. 選擇「功能表」鍵
2. 隨即顯示使用中的預測日期
3. 選擇「產品狀態」鍵結束



## 如何檢視半小時銷售額預測？

在 PC MINDER™ 中檢視半小時銷售額預測。

1. 開啓 PC MINDER™
2. 注意 - 隨即顯示為最後載入的預測
3. 選擇「半小時銷售額」索引標籤
4. 隨即顯示半小時銷售層級
5. 選擇性：選擇「列印」按鈕以列印指揮工作站的資料
6. 調整「當日銷售額」應在 KITCHEN MINDER™ 「銷售層級」功能編輯



## 如何判斷是否需要調整產品組合？

請考量下列幾點：

- 今天是否有任何活動，是之前的預測日沒有的？
- 之前的預測日是否有任何活動是今天沒有的？
- 如果有的話，您今天所要銷售的產品，與上週相比是否會因此有明顯的差別？

如果會，是否有另一天可代表今天所預期的情形？

## 若有需要，如何調整產品組合？

調整預測時所採取最理想準確的方式，是使用最能代表當天預期情形的先前日期。傳送這份預測到 KITCHEN MINDER™ 之後，若有需要，可以用「銷售層級」鍵，調整預測的銷售額部份。

然而，如果當天有活動，會使得當天有別於任何可用的預測日期，您可能需要在 PC MINDER™ 軟體中，直接調整特定的產品組合數量。如需執行這項工作的指示，請參閱《KITCHEN MINDER™ EEG》的「更換」單元。



## 調整銷售層級

### 我是否也應該調整銷售層級？

視您的情況而定。有兩個理由必須調整使用中的銷售預測：

1. 您剛調整過產品組合，發現您必須變更銷售層級，以反映當天的預期銷售額。



供餐時段結束時，您將實際銷售額與 KITCHEN MINDER™ 系統中的預測銷售額相比。差異為 **5% 或以上**，因此應調整銷售層級，以提高 KITCHEN MINDER™ 在當天接下來時間裡的準確性。

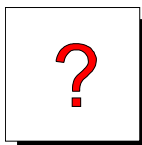
調整銷售層級之前，有兩大重點必須牢記：

1. 最好能從 KITCHEN MINDER™ 調整銷售層級，因為這樣亦能將產品組合調整到理想的百分比。
2. 切勿為了因應銷售額的一時或暫時改變 (例如：遊覽車、學校參觀) 而調整銷售層級。請務必在實際銷售資料的支持之下，進行銷售層級調整，以因應銷售趨勢變動。

### 如何調整 KITCHEN MINDER™ 中的銷售預估？

1. 檢視「產品狀態」畫面時，選擇「銷售層級」鍵。
2. 用「上/下方向鍵」即可以 **5%** 的比例變更銷售額。請注意，半小時銷售額亦隨之改變。
3. 按「選擇」鍵鎖住您所作的變更。

產品狀態：已滿			
✓	06	華堡	
烹調	12	漢堡	
烹調	03	酥脆雞	
L	1/2小時銷量	99	+000 DP2

**輪到您練習了 4-5 !**

回答下列各個問題，然後利用解答檢查答案是否正確。

4. 有遊覽車到來時，是否應該調整 KITCHEN MINDER™ 中的預測銷售層級？為什麼？

---

---

---

---

5. 如果前兩個小時的銷售趨勢增加 10%，是否應該調整 KITCHEN MINDER™ 中的銷售層級？為什麼？

---

---

---

---

## 「特殊日」預測

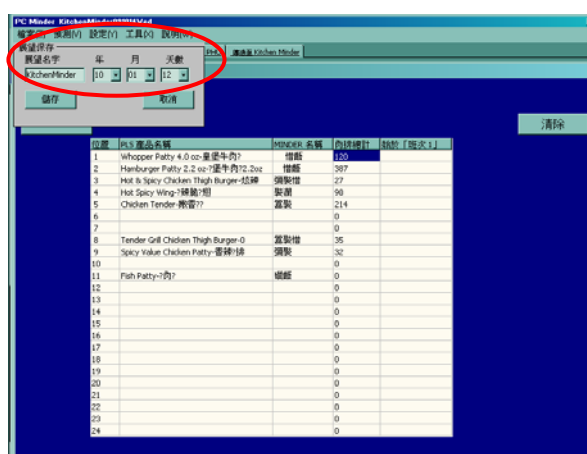
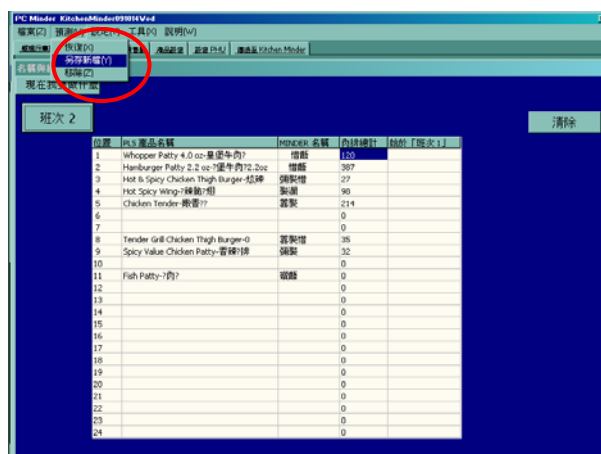
### 什麼樣的情形可歸類為「特殊日」？

「特殊日」代表銷售額或產品組合 (或兩者) 出現異常變動的日子。之所以發生這類異動，可能是因為遇到假日、車展、球賽等等。

- 因為「特殊日」會計入可用的 31 天，所以只需保留限定數量的「特殊日」。
- 您可以儲存和調用特殊日的預測，但不應保留超過 90 天，因為菜單項目和產品組合會經常變更。

### 如何儲存「特殊日」的預測？

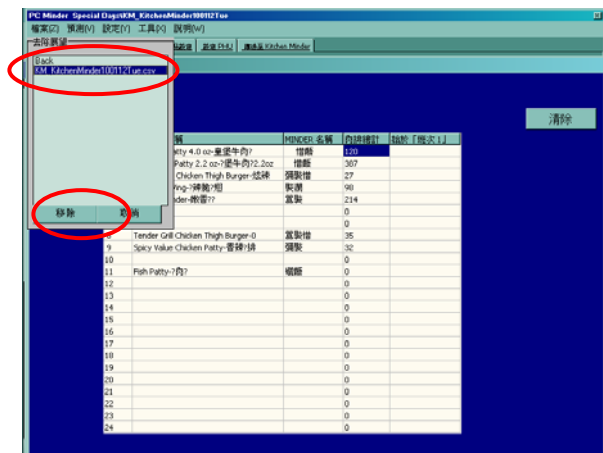
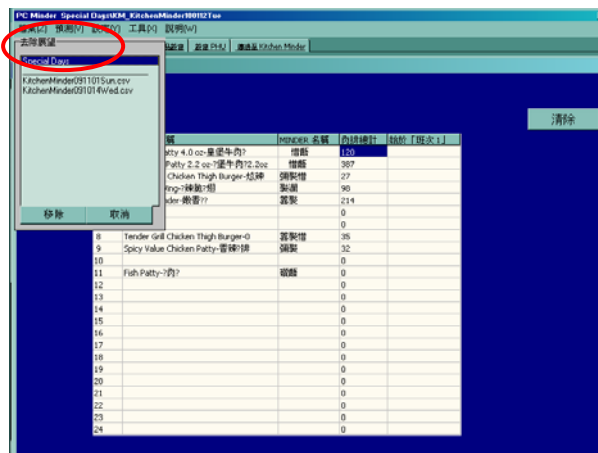
若要儲存「特殊日」供日後使用，您首先必須找出這份預測，並將其載入 PC MINDER™ 程式中。



1. 確定您要儲存的預測已載入 PC MINDER™ 中。從「功能表」列選擇「預測」，然後選擇「另存新檔」
2. 輸入要儲存的檔名和日期，然後選擇「儲存」按鈕。如果確定要儲存「特殊日」預測，選擇「是」

## 如何調用「特殊日」的預測？

若要調用「特殊日」預測：

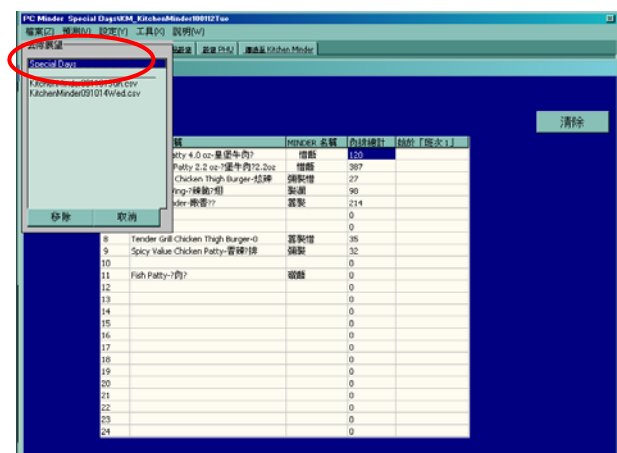
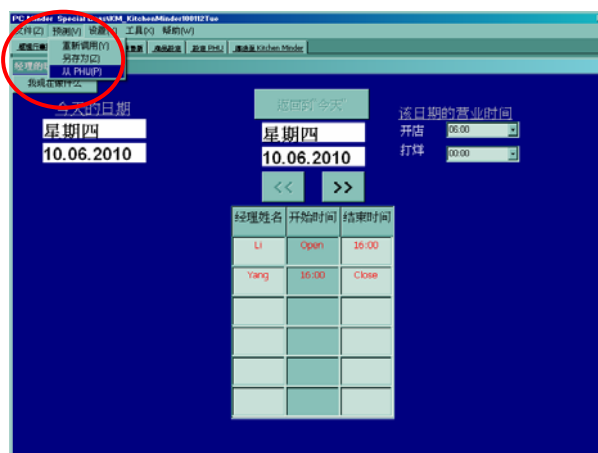


1. 從「功能表」列選擇「預測」，選擇「特殊日」，按一下「調用」

2. 若出現密碼對話方塊時，請輸入 **admin**。選擇所要的「特殊日」預測，然後按一下「調用」

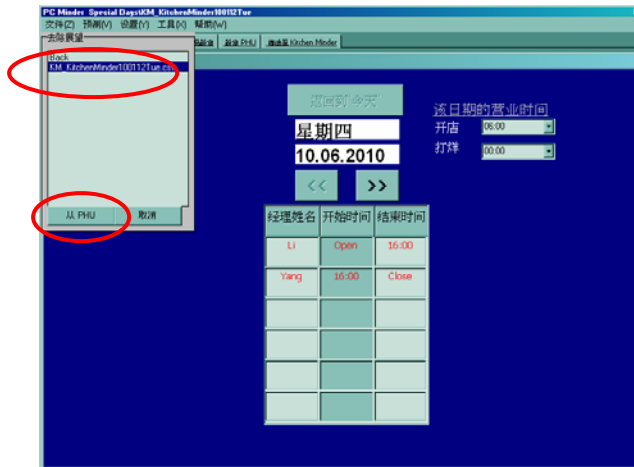
## 如何刪除「特殊日」的預測？

若要刪除「特殊日」預測：

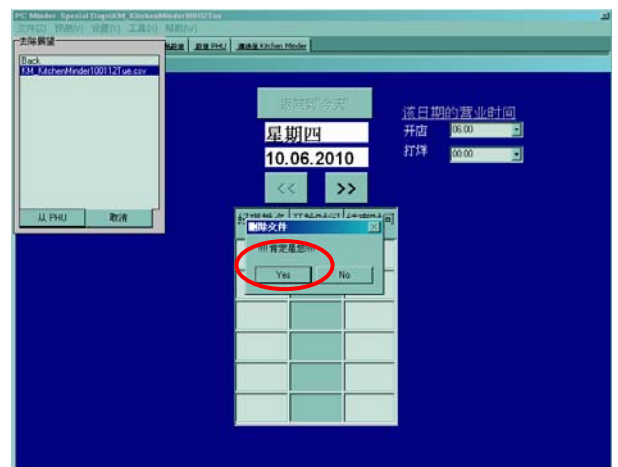


1. 選擇「預測」，然後選擇「移除」

2. 按兩下「特殊日」



3. 反白您要刪除的預測，然後選擇「移除」



4. 選擇「是」即可刪除預測



輪到您練習了 6 !

請用 KITCHEN MINDER™ 系統完成下列實作活動。

使用您的 KITCHEN MINDER™ :

- 建立「特殊日」預測，然後用 [您的名稱] 另存新檔。結束畫面。
- 調用 [您的名稱] 預測。
- 刪除 [您的名稱] 預測。

## 使用設備重點指南 (EEG)

### 什麼是 KITCHEN MINDER™ EEG ?

Equipment Emphasis Guide (EEG) 是使用 KITCHEN MINDER™ 系統的逐步參考指南。其能協助您判斷 KITCHEN MINDER™ 系統是否正常運作，並視需要提供指導，以進行疑難排解和調整。

EEG 包含三個單元：

1. 檢查
2. 變更 PC MINDER™
3. 問題處理

### 我的角色是什麼？

您有責任確保 KITCHEN MINDER™ 系統正常運作。您必須確認已將所有經理輸入系統內，並在經理加入或離開餐廳時進行編輯。

使用 EEG (如有需要)，您可以：

- 調整餐廳的營業時間
- 新增產品和變更 KITCHEN MINDER™ 上顯示的產品名稱
- 調整個別產品組合數量
- 調整全天或半小時時段的銷售額
- 變更產品的每盤數量上限、下限、保存時間及烹調時間數字
- 修改 PHU 的產品位置



**KITCHEN MINDER™ 系統必須有準確的營業時間資訊才能正常運作。**

如為 24 小時營業地點：

- 供應早餐菜單項目的餐廳應該將開店/打烊時間設為開始供應早餐項目的時間
- 未供應早餐菜單項目的餐廳應該將開店與打烊時間設為上午 5:00



## 輪到您練習了 7 !



請用 EEG 和 KITCHEN MINDER™ 系統完成下列的實作練習。

請依照 EEG 中所述的步驟，練習下列動作：

- a) 調整餐廳的營業時間
- b) 變更產品名稱
- c) 調整全天或半小時時段的銷售額
- d) 變更產品的每盤數量上限、下限
- e) 新增產品

在此練習期間，請勿將您所作的變更傳送或儲存到 KITCHEN MINDER™ 系統，否則會改變餐廳實際的設定值。

## 使用 PC MINDER™ 忽略檔

### 忽略檔的用途為何？

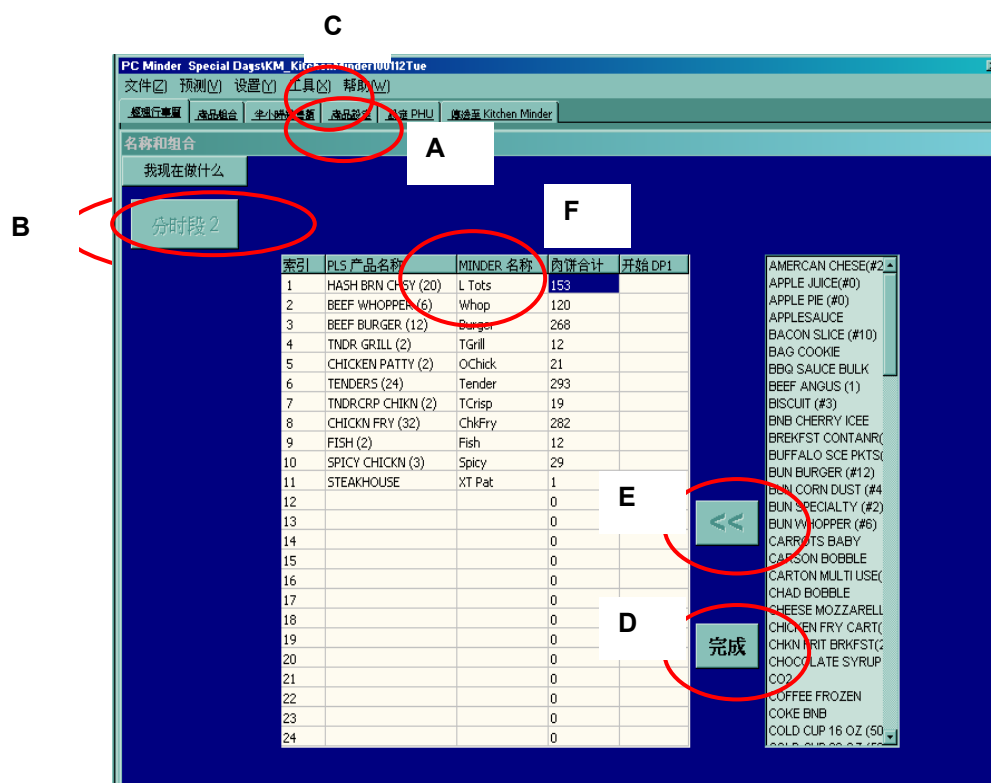
PC MINDER™ 程式以「忽略檔」來隱藏 PHU 盤中所未保存或未由選購的 FLEXI-TIMER™ 追蹤的產品。

- 在安裝時，系統會在載入餐段 1 (早餐) 或餐段 2 (一般菜單) 內的初始 POS 檔案中忽略、新增或取代產品。
- 使用忽略檔時，必須以餐段 2 處理一般菜單項目，因為在餐段之間，餐段 3 無法運作。
- 常見到使用者在新增產品時，不慎將產品置入忽略檔，而非將產品加入到「PLS 產品名稱」欄。載入預測之後，當產品顯示在白色方塊中時，只要選擇「忽略」，這項產品就會自動置入忽略檔內。

存取忽略檔可以：

1. 檢視忽略檔的內容
2. 編輯忽略檔的內容
3. 建立新的忽略檔

## 如何檢視或編輯忽略檔？



## 檢視忽略檔內容的步驟如下：

- 1) 按一下「產品組合」索引標籤 (A)
- 2) 按一下「餐段」按鈕，以選擇適當的餐段。選擇「餐段 1」以檢視早餐時段的忽略檔，選擇「餐段 2」以檢視一般菜單時段的忽略檔。(B)
- 3) 從「功能表」列選擇「工具」(C)
- 4) 選擇「編輯忽略檔」
- 5) 完成時選擇「完成」(D)
- 6) 重複步驟 2 – 5 以檢視另一個餐段

## 編輯忽略檔的步驟如下：

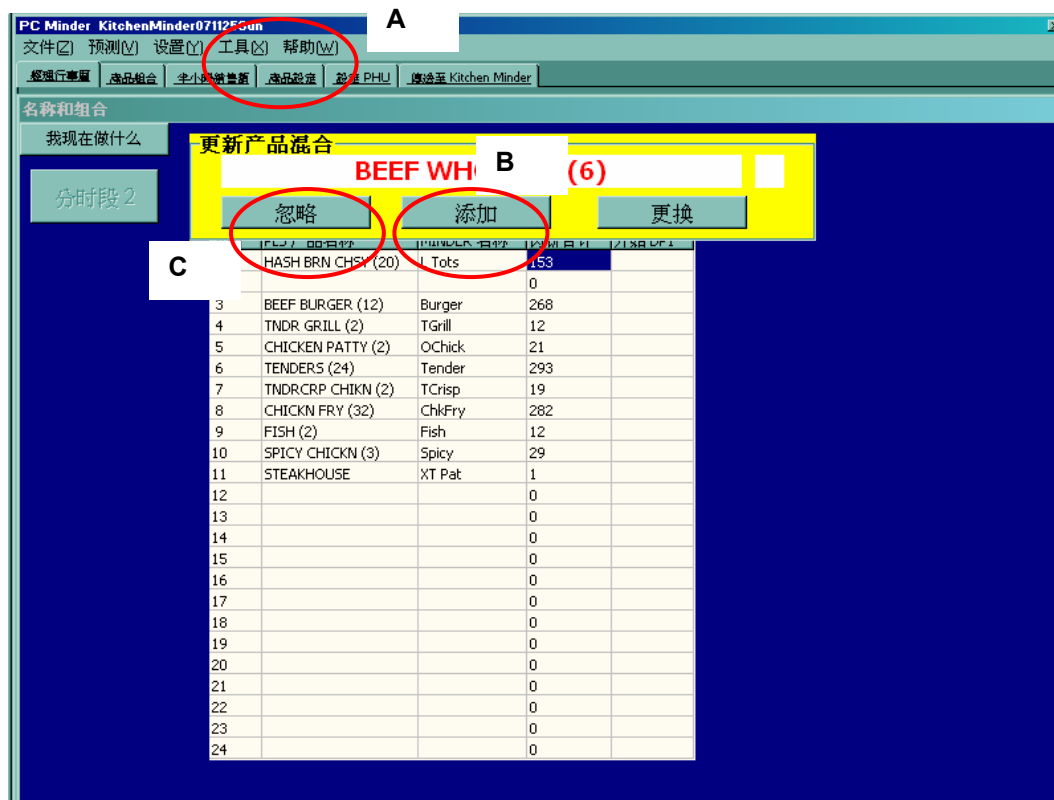
- 1) 重複「檢視忽略檔內容」的步驟 1-4
- 2) 反白您要從忽略檔移除的產品
- 3) 按一下內含 "<<" 符號的方塊可將產品從忽略檔移到「產品組合」索引標籤的資料區段 (E)
- 4) 視需要調整「MINDER 名稱」欄 (F)
- 5) 在「產品設定」索引標籤中編輯產品設定值 (EEG 第 4F 頁)
- 6) 將產品指派到 PHU 中的適當位置以及餐段 (EEG 第 4G 頁)

## 為什麼會需要建立新的忽略檔？

如果出錯，可以建立新的忽略檔重新開始。



唯有在 IT 聯絡人或 ICC 技術支援人員指示下，才能清除忽略檔。



### 清除目前忽略檔的步驟如下：

- 1) 在「產品組合」索引標籤，從「功能表」列選擇「工具」(A)
- 2) 選擇「清除忽略檔」
- 3) 選擇彈出視窗中的「是」以確認

### 建立新忽略檔的步驟如下：

- 1) 載入新的預測檔
- 2) 對於保存於 PHU 中或由選購的 FLEXI-TIMER™ 所追蹤的新項目，選擇「新增」(B)
- 3) 對於顯示為紅色，「未」保存於 PHU 中或由選購的 FLEXI-TIMER™ 追蹤的項目，選擇「忽略」。這些產品會置入新的忽略檔中 (C)

**輪到您練習了 8-9 !**

回答下列各個問題，然後利用解答檢查答案是否正確。

8. 為什麼需要存取忽略檔？

---

---

---

---

9. 您的經理指示您清除忽略檔。您該怎麼做？

---

---

---

---

## 讓 KITCHEN MINDER™ 發揮最大效能

### 我的角色是什麼？

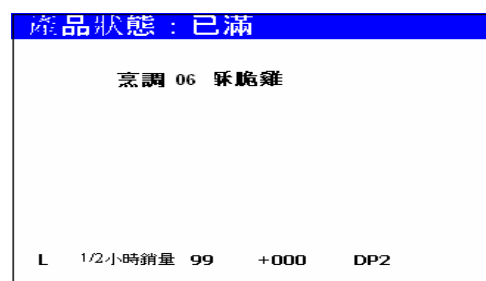
您有能力調整設定值，讓 KITCHEN MINDER™ 系統發揮最大效能，讓您在需要時能夠掌控大局。為求效率，您必須保持機靈，監督團隊對 KITCHEN MINDER™ 的回應，並在必要時立即採取行動。

### 為什麼需要調整「每盤數量上限」設定值？

針對您餐廳的需求調整「每盤最大容量」設定值，是為餐廳自訂系統的最重要方式之一。這項設定能為許多新使用者解除對 KITCHEN MINDER™ 系統的常見顧慮 – 在接到烹調更多產品指示前，已把產品用盡。

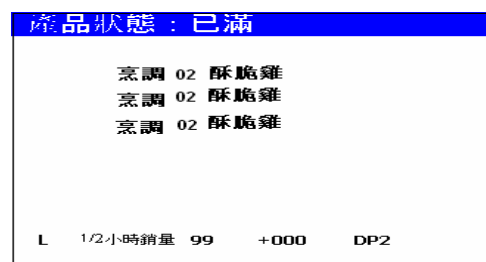
KITCHEN MINDER™ 是直接連線到 PHU 計時列。團隊成員熄滅計時列狀態燈時，KITCHEN MINDER™ 便知道這項產品已經用完，因而指示團隊成員烹調更多。若半小時時段所需的產品量為一盤或更少，就必須等待產品用盡，KITCHEN MINDER™ 才會指示團隊成員烹調更多。這時可能造成團隊成員未能備妥下一份餐點所需要的食物。

藉由調低 PC MINDER™ 程式中的「每盤最大容量」設定值，可將所需的產品量分配到數盤之中。這樣一來，烹調替換產品時，其他盤中還會有剩餘的產品。



這裡的 KITCHEN MINDER™ 要求烹調 6 塊魚排以供應一盤 (一行)。

若實際銷售確實為一次 6 塊，將魚排的「每盤最大容量」設定值變更為 2，則這項產品會分為 3 盤。



KITCHEN MINDER™ 會顯示「2 塊魚、2 塊魚和 2 塊魚」來要求 6 塊魚排。

### 如何決定是否該調整「每盤數量上限」設定值？

做出此調整的主要考量有 3 點：

1. 考量可用的盤數。將設定值降得太低可能在高客流量時段產生容量問題。
2. 密切監督團隊成員使用計時列的情形。調整「每盤最大容量」的設定值之前，請先確定團隊成員是否及時對空盤子做出反應，熄滅計時列狀態燈。一定要先供應綠色燈號的盤中產品。使用黃色燈號的盤中產品可能導致您斷貨。
3. 要有耐心。可能需要花數天的時間，才能決定適合您餐廳的最佳設定值。

### 為什麼要調整「每盤數量下限」設定值？

「每盤數量下限」設定值可以用來設定 KITCHEN MINDER™ 所顯示的點心最低數量。這可避免 KITCHEN MINDER™ 在多塊銷售產品項目 (如 CHICKEN TENDERS®) 顯示單塊的烹調指示。

將變更傳送至 KITCHEN MINDER™ 後，KITCHEN MINDER 裝置顯示的產品烹調數量，就不會低於所選的「最少/盤」設定值。而且顯示的烹調指示會是設定數量的倍數 (例如 4、8 和 12)。



**所有非多塊裝的產品項目必須設定為 0！**

否則，該產品只能以該數字的倍數進行烹調。例如，若將漢堡的「每盤數量下限」設為 3，系統只會要求您烹調出數量為 3 的倍數的漢堡。

### 如何調整「每盤數量上限」或「每盤數量下限」的設定值？

請參閱 EEG 的第 4F 頁



## 「尖峰盤數需求」功能有什麼優點？

PC MINDER™ 會顯示半小時尖峰銷售時段中，各項產品需要的 PHU 盤數。此數字是根據目前載入程式中的銷售額與產品組合 (預測)。此數字亦根據您為每項產品選擇的「每盤數量上限」設定值而建立。

這項功能可讓您判斷特定產品的 **PHU** 盤數設定是否足夠，或者設定的「每盤數量上限」數量是否太少，以致於未能在尖峰時段做到正確的批次烹調。

您應該每天比較各餐段的「盤數設定」和「尖峰盤數」欄，因為每筆載入的預測都很可能產生變動。

如果某項產品的「尖峰盤數」經常比「盤數設定」多或少，您應該評估 PHU 配置，確認該如何調整。

[illegible]

## 如何找出「尖峰盤數需求」資訊？

請參閱 EEG 的第 4 頁的 F

**輪到您練習了 10-14 !**

回答下列各個問題，然後利用解答檢查答案是否正確。

10. 爲什麼要降低 PC MINDER™ 程式中的「每盤最大容量」設定值？

---

---

11. 爲什麼要設定產品的「每盤數量下限」？

---

---

12. 您會爲哪些目前產品設定「每盤數量下限」？

---

---

13. 非多塊裝的產品應該使用哪個設定值？爲什麼？

---

---

14. 哪些指標顯示某項產品的設定盤數不夠？

---

---

## QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)

### 什麼是 QES™ ？

QUALITY EVALUATION SYSTEM™ 是經理辦公室電腦中的軟體程式，能記錄在使用 PHU 計時列的狀態燈時可能發生的三種錯誤。

### MAKIN' THE GRADE™ 標誌的用途是什麼？

此標誌是 QUALITY EVALUATION SYSTEM™ 中不可或缺的元素，能夠讓團隊成員和經理瞭解執行產品保存程序的成效。

此標誌應該運作正常，且讓廚房內所有團隊成員都能看見。



此系統會評量團隊行為。錯誤影響得分，進而影響評等。



### 我的角色是什麼？

您的角色是明智地運用 QES™ 軟體所提供的資訊。

此 MAKIN' THE GRADE™ 標誌能幫助您值班更順暢，因為它能依照團隊成員使用 PHU 計時列狀態燈，及遵循 KITCHEN MINDER™ 所顯示之執行狀況做出評等。

高的評等通常表示您的團隊遵守 KITCHEN MINDER™ 的指示，讓錯誤減到最低，並且達到預期的食物品質作業標準。您應該一致地肯定並強化良好的表現。

低的評等表示您必須**立即指導**並進行後續追蹤，以找出錯誤，並解決顧慮的根本原因。

設定「沒有錯誤」的目標並非實際，更會為您與您的團隊營造出不合理的工作環境。

更積極正面的作法是使用 QES™ 軟體朝持續改進的目標邁進！

請務必瞭解評等的評估方式，這樣您才能積極地**專注於推動成果**：

- 所顯示的評等是以 **30 分鐘** 為流動週期的「即時」資訊。
- 每項錯誤各追蹤 **30 分鐘**。換句話說，每項錯誤的保存時間為 **30 分鐘**，然後系統會捨棄該錯誤。
- 評等系統以 **100 等分量表** 為基準。



**此系統不以零錯誤為目標！**

**請把注意力放在發生的錯誤類型、發生時間，以及如何能減少錯誤。**

- 人的天性是專注在評等或分數。但請留意勿只專注在評等，因而不允許發生些許錯誤。
- 評等本身並不重要，而評等背後的資訊卻能解開提升產品品質與顧客滿意度的祕密！

### **正確操作計時列有多重要？**

您應該訓練團隊成員，讓他們隨時正確使用計時列。

團隊成員務必先回應計時列的按鈕，再將盤子從 PHU 移進或移出。

記住，評等標準在於團隊操作 PHU 計時列的表現，因為團隊的行動或不行動會直接影響食物品質 (時間和溫度)。

### **我所作的決定會影響我們得到的評等嗎？**

KITCHEN MINDER™ 系統是一套管理工具。有時候，適當的管理決策實際上卻導致錯誤發生，例如，由於遊覽車的到來或其他非計劃性的銷售活動，因而進行口頭呼叫，烹調超過 KITCHEN MINDER™ 畫面所預估的食物量。

KITCHEN MINDER™ 系統內建有緩衝功能，能將這類決策列入考量。

有 3 種計時列的錯誤會造成失分：

錯誤類型	說明	喪失分數
	計時列會顯示閃爍的紅燈，團隊成員快速按燈兩次，即可使燈號轉為黃或綠燈，以「延長」保存時間。	6
	烹調了 <b>Kitchen Minder</b> 未呼叫的產品，放入 <b>PHU</b> 中並按下計時列按鈕。	3
	團隊成員忽略計時列和 <b>KITCHEN MINDER™</b> 的烹調或丟棄指示。	2

#### 如何判斷在 **QES™** 中得到低評等的原因？

除了後續追蹤團隊成員的行為之外，另一個實用的資訊來源是經理辦公室 (BOH) 電腦，其中的 **QUALITY EVALUATION SYSTEM™** 軟體會顯示導致顯示評等的目前錯誤。

?

輪到您練習了 15 !

填寫空白處，然後利用解答檢查答案是否正確。

**瞭解評等的判定方式**

➤ 每項錯誤各追蹤  分鐘

➤ 即時顯示評等 -  分鐘

**錯誤分數**


1.  - 6

2.  - 3

3.  - 2

**100 等分量表**

97-100=A+	87-89=B+
93-96=A	83-86=B
90-92=A-	80-82=B-
ETC...	



?

輪到您練習了 16 !

回答下列各個問題，然後利用解答檢查答案是否正確。

16. QES 的位於何處？

---



---



---





輪到您練習了 17-18 !

回答下列各個問題，然後利用解答檢查答案是否正確。

17. 您目前的評等是“C”。這是什麼意思？您該怎麼做？

---



---



---

18. 請提供一個適當卻可能導致 QES™ 記錄為錯誤的管理決策例子。  
此是否為可接受的情形？

---



---



---

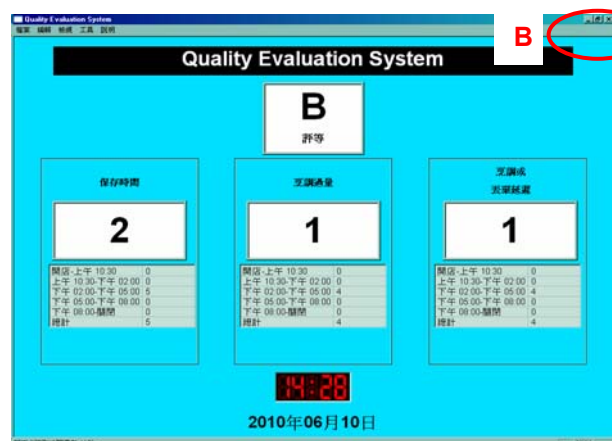
### 如何使用 QES™ 軟體？

若要檢視當日結果：

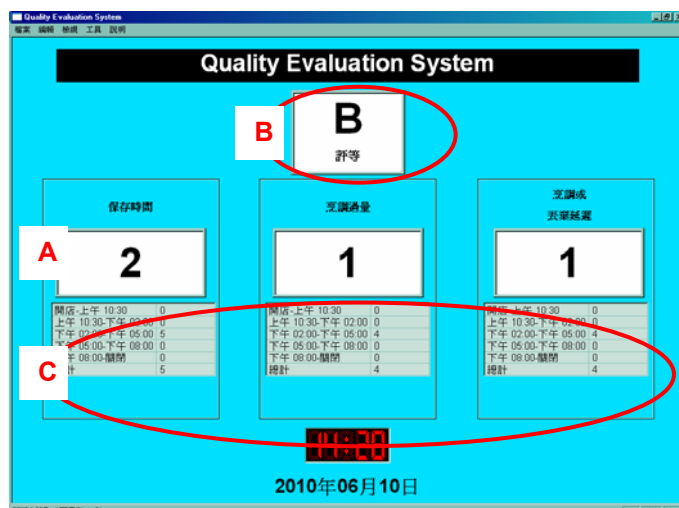
A. 開啓 QES 軟體



B. 將視窗放到最大以更清楚地檢視圖表



當日 QES™ 畫面顯示如下：



A. 目前評等 (過去 30 分鐘) 的錯誤數目

B. 過去 30 分鐘的評等

C. 依照餐段統計的錯誤總計



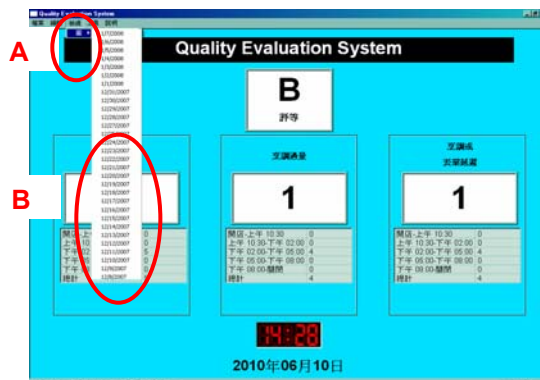
最佳作法是隨時保持 QES™ 軟體的目前錯誤頁面開啓，以便得知發生的錯誤類型。

這能協助您針對團隊的行為給予指導

前一天的圖表檢視：

A. 選擇「檢視」，然後選擇「圖表」

B. 按一下要檢視的日期

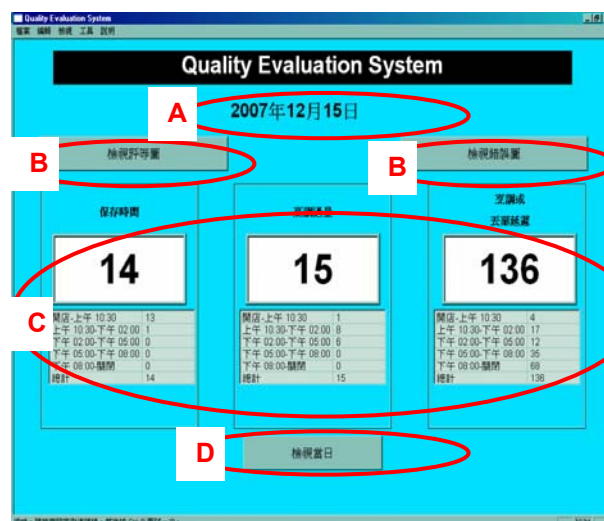


A. 目前檢視的日期

B. 此日期的詳細圖表

C. 此日期的錯誤總數

D. 按一下即可返回當日

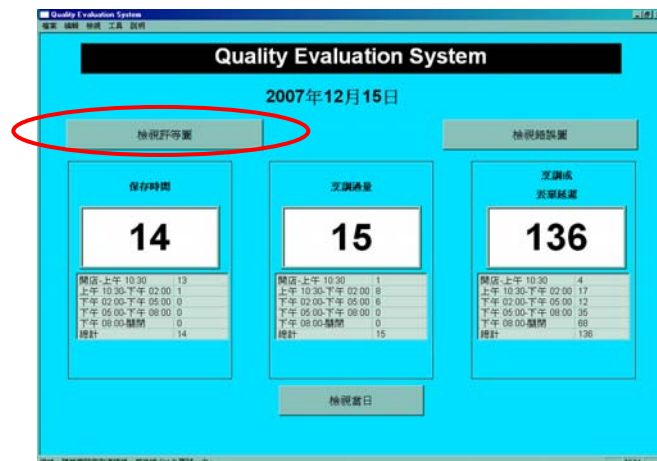


## 如何使用 QES™ 中的表現圖？

有 2 種表現圖可供您使用：

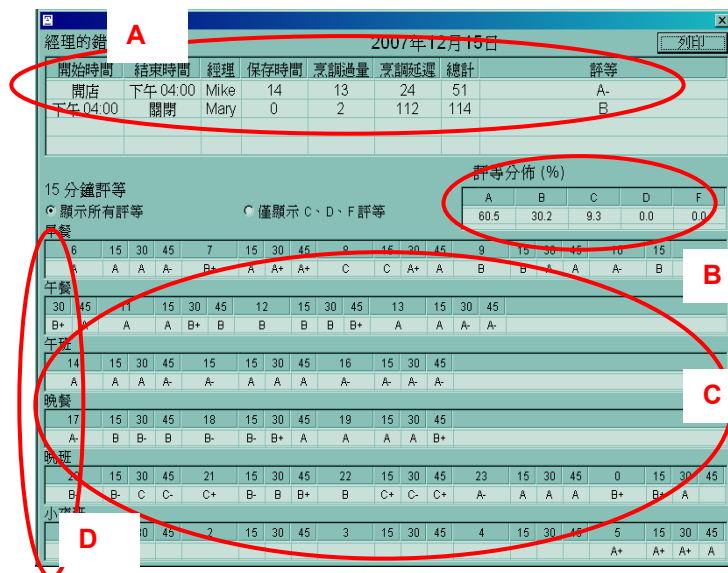
- 評等圖
- 錯誤圖

## 詳細 QES™ 報告 - 評等圖



評等圖的結果有四種顯示方式：

- **經理** – 圖表頂端有每位經理的  
值班評等 **(A)**
- **% 的時間**餐廳評等為  
A/B/C/D/F **(B)**
- **15 分鐘**期間 **(C)**
- **供餐時段** – 早餐、午餐、午  
班、晚餐、傍晚和小夜班 **(D)**





按一下「**僅顯示 C、D、F 評等**」即可輕易找出機會，並且快速查看您的餐廳可在當日的哪些時間提升產品品質！

經理的錯誤 2007年12月15日 列印

開始時間	結束時間	經理	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計	評等
開店	下午 04:00	Mike	14	13	24	51	A-
下午 04:00	關閉	Mary	0	2	112	114	B

15 分鐘評等  
☐ 顯示所有評等  
☒ **僅顯示 C、D、F 評等**

評等分佈 (%)

A	B	C	D	F
60.5	30.2	9.3	0.0	0.0

早餐

6	15	30	45	7	15	30	45	8	15	30	45	9	15	30	45	10	15

午餐

30	45	11	15	30	45	12	15	30	45	13	15	30	45

午班

14	15	30	45	15	15	30	45	16	15	30	45

晚餐

17	15	30	45	18	15	30	45	19	15	30	45

晚班

20	15	30	45	21	15	30	45	22	15	30	45	23	15	30	45	0	15	30	45

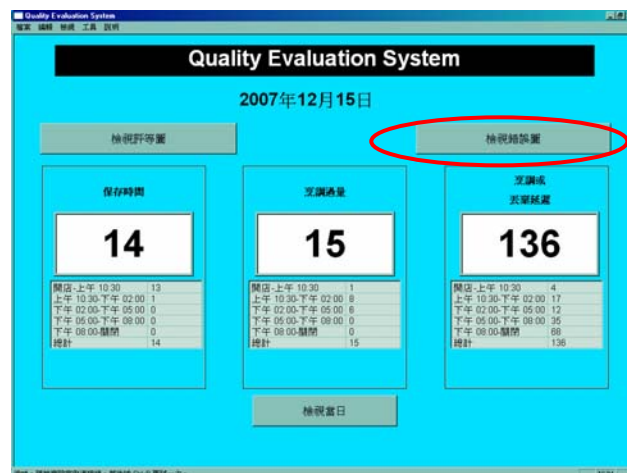
小夜班

1	15	30	45	2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45	5	15	30	45

11

## 詳細 QES™ 報告 - 「錯誤圖」

雖然您會想要先看「評等圖」，但專注在錯誤類型的總數，並據此導正團隊行為可更快提高品質。



班次的錯誤 15日 錯誤歷史記錄 列印

班次	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計
開店-上午 10:30	13	1	4	18
上午 10:30-下午 02:00	1	9	17	26
下午 02:00-下午 05:00	0	6	12	18
下午 05:00-下午 08:00	0	0	35	35
下午 08:00-關閉	0	0	68	68
總計	14	15	126	155

產品的錯誤

產品	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計
Bisc	0	0	0	0
Buns	7	1	1	9
Chk	6	0	1	7
Chk	0	0	0	0
Chk	0	4	21	25
ChkWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
Runch	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
ChkWh	0	0	10	10
Apple	0	0	0	0
Under	0	1	27	28
Tato	0	7	9	15
Ang	0	0	15	15
Chili	0	0	0	0

錯誤歷史記錄

日期	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計
12/15/2007	14	15	126	155
12/14/2007	16	10	148	174
12/13/2007	5	32	101	138
12/12/2007	6	37	208	251
12/11/2007	12	77	45	134
12/10/2007	21	27	114	162
12/9/2007	13	59	267	339
12/8/2007	11	19	69	99
12/7/2007	7	40	89	136
12/6/2007	3	23	182	208
12/5/2007	4	18	140	162
12/4/2007	14	32	180	226
12/3/2007	17	77	260	354
12/2/2007	4	18	140	162
12/1/2007	2	18	131	151
11/28/2007	2	47	163	212
11/27/2007	6	33	205	244
11/26/2007	10	28	131	169
11/25/2007	9	28	197	234
11/24/2007	14	38	209	261
11/23/2007	15	25	131	171
11/22/2007	2	47	37	86
11/21/2007	1	60	168	229
11/20/2007	5	43	89	137

「錯誤圖」會顯示每種類型發生的錯誤數目。

- 左上角是摘要 (A)。
- 目前所檢視日期的前幾天會顯示在右側，以協助找出趨勢 (B)。
- 所選日期的產品詳細資料顯示在左下方 (C)。

## 輪到您練習了 19-25 !



回答下列各個問題，然後用解答核對答案。

19. 如何以最簡單的方式找出可能存在於當天特定時段的機會領域？

---

20. 請使用下一頁的「評等圖」，Mary 得到的評等是？

---

21. 請使用下一頁的「評等圖」，餐廳降為 C 等是什麼時候？

---

22. 請使用下一頁的「錯誤圖」，哪種類型的錯誤機會最大？

---

23. 請使用下一頁的「錯誤圖」，哪三種項目的烹調延遲超過 20？

---

24. 請使用下一頁的「錯誤圖」，蛋的保存時間延長了幾次？

---

25. 請使用下一頁的「錯誤圖」，TENDERCRISP® 烹調過量了幾次？

---

評等圖：請配合第 23-25 題使用。

**經理的錯誤** 2007年12月15日 列印

開始時間	結束時間	經理	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計	評等
開店	下午 04:00	Mike	14	13	24	51	A-
下午 04:00	關閉	Mary	0	2	112	114	B

15 分鐘評等  
☐ 顯示所有評等 ☒ 僅顯示 C、D、F 評等

**評等分佈 (%)**

A	B	C	D	F
60.5	30.2	9.3	0.0	0.0

**早餐**

6	15	30	45	7	15	30	45	8	15	30	45	9	15	30	45	10	15
								C	C								

**午餐**

30	45	11	15	30	45	12	15	30	45	13	15	30	45

**午班**

14	15	30	45	15	15	30	45	16	15	30	45

**晚餐**

17	15	30	45	18	15	30	45	19	15	30	45

**晚班**

20	15	30	45	21	15	30	45	22	15	30	45	23	15	30	45	0	15	30	45
				C	C-	C+			C+	C-	C+								

**小夜班**

1	15	30	45	2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45	5	15	30	45

錯誤圖：請配合第 23-26 題使用。

**班次的錯誤** 2007年12月15日 列印

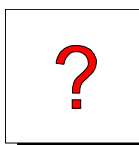
時間	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計
開店-上午 10:30	13	1	4	18
上午 10:30-下午 02:00	1	8	17	26
下午 02:00-下午 05:00	0	6	12	18
下午 05:00-下午 08:00	0	0	35	35
下午 08:00-關閉	0	0	68	68
總計	14	15	136	165

**錯誤歷史記錄**

日期	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計
12/15/2007	14	15	136	165
12/14/2007	16	10	148	174
12/13/2007	5	32	101	138
12/12/2007	6	37	288	331
12/11/2007	12	77	45	134
12/10/2007	21	27	114	162
12/9/2007	13	59	267	339
12/8/2007	11	19	69	99
12/7/2007	7	40	99	136
12/6/2007				
12/5/2007	3	23	182	208
12/4/2007	14	32	180	226
12/3/2007				
12/2/2007	17	77	260	354
12/1/2007	4	18	140	162
11/30/2007	3	18	131	152
11/29/2007	2	47	163	212
11/28/2007	6	33	205	244
11/27/2007	10	28	131	169
11/26/2007	9	28	197	234
11/25/2007				
11/24/2007	14	38	209	261
11/23/2007	15	25	131	171
11/22/2007	2	47	37	86
11/21/2007	1	60	188	249
11/20/2007	5	43	89	137

**產品的錯誤**

產品	保存時間	烹調過量	烹調延遲	總計
Bisc	0	0	0	0
Saus	7	1	1	9
Bk Egg	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Whpr	0	4	21	25
BunWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
BunB	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
Chk Wh	0	0	10	10
Veggie	0	0	0	0
Tender	0	1	27	28
Tcrisp	0	7	8	15
Angus	0	0	15	15
Chili	0	0	0	0



## 輪到您練習了 26-29 !

- 1) 請閱讀以下各系列的團隊成員行為。
- 2) 判斷各項所列的步驟是否為正確程序，或將導致突發錯誤。
- 3) 如果會導致錯誤發生，請在「結果」欄內記錄此錯誤的類型。

狀況：PHU 的紅燈閃爍，KITCHEN MINDER™ 顯示「烹調 8 個華堡」，表示 PHU 中的肉排過期，應該更換。

可能的行為	結果
A. 按一下計時列的按鈕，閃爍的紅燈變為持續亮紅燈 B. 將過期產品取出丟棄 C. 將新烹調的產品放入 PHU 槽 D. 按一下計時列按鈕，持續亮紅燈變為持續亮綠燈	26.
A. 團隊成員將產品取出丟棄 B. 團隊成員將新烹調的產品放入 PHU C. 團隊成員迅速按兩下計時列的按鈕，使閃爍亮紅燈轉為持續亮綠燈	27.
A. 團隊成員先烹調替換產品，再置入 PHU B. 新產品放入另一個可放置該產品的 PHU 槽，然後按下計時列按鈕。計時列狀態燈轉為綠色 C. 然後將過期產品取出丟棄。按一下計時列按鈕，閃爍的紅燈會熄滅	28.

29. 您應該採取什麼改正行動來解決上述範例中的錯誤？

---



---

## 解答

1. 下午 2:30 – 3:00
2. 留意目前的銷售額，並瞭解餐廳當日的趨勢 (正如預測、高於或低於預測)
3. 指導和後續追蹤。說明 KITCHEN MINDER™ 這時呼叫食物是因為預期下一個半小時時段會有顧客到來
4. 切勿為了因應銷售額的一時或暫時改變而調整銷售層級。活動既然已經開始，這時預估所需產品通常已經太遲。以這種方式調整銷售額往往會導致報廢的產品增加
5. 是的，每當差異為 **5% 或以上**時，則應該調整銷售層級
6. 不適用
7. 不適用
8. 為了檢視、編輯或建立忽略檔
9. 向主管提議，由您聯繫 IT 聯絡人或 ICC 技術支援人員，以獲得清除忽略檔的授權
10. 將所需的產品量分散配為多盤，將有助於避免銷售低峰期間，在收到烹調更多產品的要求之前，產品已先用盡的情形發生
11. 使 KITCHEN MINDER™ 顯示點心的最低數量
12. 請與主管討論您的作答，以確定您瞭解此一概念
13. 0；若未設定為 0，KITCHEN MINDER™ 只能以該數字的倍數顯示該產品的數量
14. 必須過度頻繁地烹調產品，趕不上 KITCHEN MINDER™ 速度，尖峰時間一再地等候產品，SOS 表現不佳。確認員工瞭解要求
15. 30；30；保存時間延長 6 分；烹調過量 3 分；烹調或丟棄延遲 2 分
16. 在經理辦公室的電腦上
17. 請把注意力放在發生的錯誤類型、發生時間，以及如何能減少錯誤。
18. 因為遊覽車到來，或其他非計劃性的銷售活動，所以進行口頭呼叫，烹調比 KITCHEN MINDER™ 畫面所預估更多的食物量。是的，此為可接受的情形。
19. 選擇「檢視評等圖」，然後使用「僅顯示 C、D、F 評等」功能
20. B
21. (上午 8:00 – 8:30、下午 8:30 – 9:15、下午 10:15 – 11:00)
22. 烹調/丟棄延遲
23. WHOPPER® 華堡肉排、漢堡肉排，和嫩雞條 CHICKEN TENDERS®
24. 6
25. 7
26. 正確程序



27. 保存時間錯誤。KITCHEN MINDER™ 無法得知您已丟棄產品，它只能追蹤計時列狀態燈的活動
28. 烹調過量錯誤。加入新產品後，KITCHEN MINDER™ 無法「得知」團隊成員打算丟棄的過期盤中食物。因此在過期產品 (閃爍紅燈) 關閉之前，會記錄為兩盤使用中的產品
29. 您必須將團隊成員訓練為一律先回應 **PHU** 計時列狀態燈，再適當地處理產品