



高階 KITCHEN MINDER™ 自學指南



這本指南可讓您...
瀏覽...

分析...

評估並...

指導...

改善 KITCHEN MINDER™ 操作



目錄



高階 KITCHEN MINDER™ 自學指南

圖示	3
導覽	3
餐段 3	4
疑難排解	8
QES Online™ Access	12
QES Online™ 導覽	14
QES Online™ Access – 餐廳層級詳細報表	16
有效指導 – 4 步驟	19
規劃改善 KITCHEN MINDER™ 操作	20
MUM KITCHEN MINDER™ 指導計劃表	23
附錄	24



高階 KITCHEN MINDER™ 營運



圖示 – 以下是本指南中所用的圖示



資訊



秘訣



按一下



您的電腦



您的鍵盤



高階 KITCHEN MINDER™ 操作自學指南導覽

本《高階 KITCHEN MINDER™ 操作自學指南》僅適用於餐廳以上領導人。本指南包含逐步程序與資訊，搭配團隊成員、入門與中級 KITCHEN MINDER™ 培訓，能協助領導人推動正確的 KITCHEN MINDER™ 程序，達成提高顧客滿意度的目標。

餐段 3

熟練「餐段 3」的用法可讓餐廳減少低峰時段的浪費，並提高產品品質。「餐段 3」的使用須經過區經理核准關於依點餐量烹調的項目，以及使用「餐段 3」的時間。「餐段 3」可讓經理能依點餐量烹調部分產品，以減少不常銷售的產品造成的浪費。當半小時銷售額遠低於當天的其餘時段時，經理可以選擇「餐段 3」。正確使用「餐段 3」可建立團隊成員對 KITCHEN MINDER™ 系統的信賴感，因為 KITCHEN MINDER™ 不會要求團隊成員烹調可能會因銷售量過低而報棄的產品。

考慮使用「餐段 3」的時機：

- 晚餐時段過後，出現零星顧客流量時
- 點心餐段期間，半小時銷售額降至指定量以下時
- 「餐段 1」結束到尖峰午餐開始
 - 一些在午餐前 45 分鐘使用「餐段 3」的經理已在減少不必要的浪費上看見成效，特別是在特餐工作區項目。此時使用「餐段 3」即可依點餐量烹調早上 11 時前將廢棄的項目。此外也應該考量下列因素：

產品烹調時間 – 這項產品的烹調時間是否比服務速度標準長？

產品保存時間 – 保存時間短的產品對低峰期的廢棄量有不良影響。

產品成本 – 謹慎考量可能的浪費成本與服務速度 (SOS) 的負面影響。

必須根據每家餐廳的產品組合趨勢進行個別評估。檢閱一週中的平均日和低峰日的產品組合報表。反白銷售額最高的 PHU 項目，並記錄各產品的烹調時間、保存時間和成本。接著，擷取下午 8 時的產品組合報表。然後到當日營業結束時，查看餐廳在下午 8 時至當日營業結束之間的實際銷售額。如果產品銷售額極高及/或烹調時間過長，則不建議依點餐量烹調。如果產品在此時段銷售額極低，且烹調時間短，則可選擇依點餐量烹調。起初這可能是一段不斷嘗試的過程。必須每天密切地監看廢棄量。視需要重複上述程序，直到找出依點餐量烹調的正確產品為止。

在 PC MINDER™ 程式中設定餐段 3

要讓產品顯示在 KITCHEN MINDER™ 畫面中，必須在 PC MINDER™ 軟體的「PHU」索引標籤中，將產品設定於連線及有編號的 PHU (參閱《KITCHEN MINDER™ EEG》第 12 頁 – 「產品位置測試」以識別 PHU 並加以編號)。PC MINDER™ 軟體分為三個餐段。早餐產品設定在「餐段 1」之中。所有保存在 PHU 或以 FLEXI-TIMER™ 計時的一般菜單項目必須設定到「餐段 2」，而且必須設定到 PC MINDER™ 軟體中，「設定 PHU」索引標籤中的「PHU」。非依點餐量烹調的所有一般菜單項目設定為「餐段 3」。

請務必顯示「餐段 2」，方法是按一下「餐段」按鈕，直到「餐段 2」顯示為止。將所有尖峰時段的产品都設定到「餐段 2」之後，請完成下列步驟。

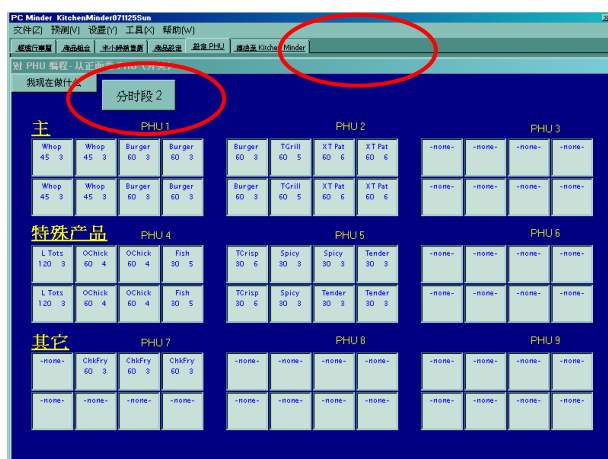
以下步驟會將「餐段 2」中的產品全部複製到「餐段 3」頁面中的相同位置。

請在 PC MINDER™ 軟體中設定「餐段 3」，如《KITCHEN MINDER™ 設備重點指南 (EEG)》的第 4 頁 G 部分所示。

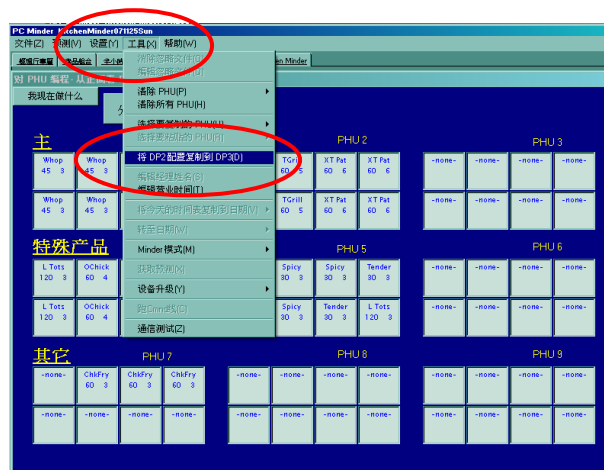


注意：設定 PHU 時，請儘可能將要依點餐量烹調的特製產品指派到同一個 PHU。轉換為餐段 3 時，此 PHU 可能會是空的，因而允許關閉裝置電源。

在「設定 PHU」索引標籤上：



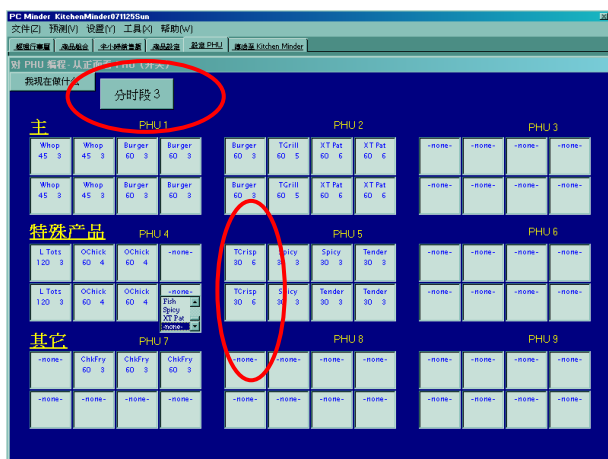
A — 確認目前的設定值正確



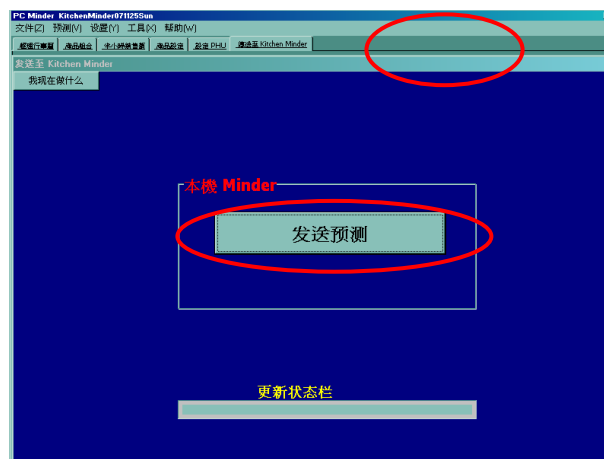
B — 選擇「工具」，然後選擇「複製餐段 2 設定到餐段 3」



每天可在餐段 2 與 3 之間切換多次。請謹慎使用餐段 3，而且僅限於檢討銷售額預測之後使用。



C — 使用「餐段」按鈕以顯示 DP3。
對於所有「依點餐量烹調」的產品，
請從下拉式方塊中選擇「無」

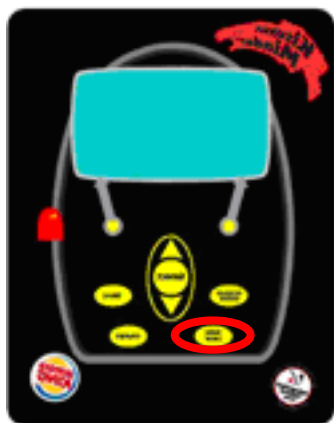


D — 傳送變更到 KITCHEN MINDER™。
關閉程式前先儲存變更



重要！ — 在餐段間轉換時，保存在 PHU 中的產品，只有在新餐段中移到不同的盤內，才會「遺失」目前的保存時間。因此，您應該在所有餐段中盡可能將產品保存在同一個位置。請記住，「所有餐段」都「必須」維持兩盤輪用！

使用餐段 3



「餐段 3」是由值班經理以手動方式啟動。按下 KITCHEN MINDER™ 中的「餐段」鈕。使用「方向鍵」切換顯示在餐段 1、2 或 3 畫面之間的號碼。再按一次「餐段」鈕，以完成變更。



每次在餐段 2 與 3 之間切換時，都會顯示此訊息。

> 班次變更 >

變更至班次 3

按「班次」鍵

所有計時器均將重設
理相同產品的盤子除外

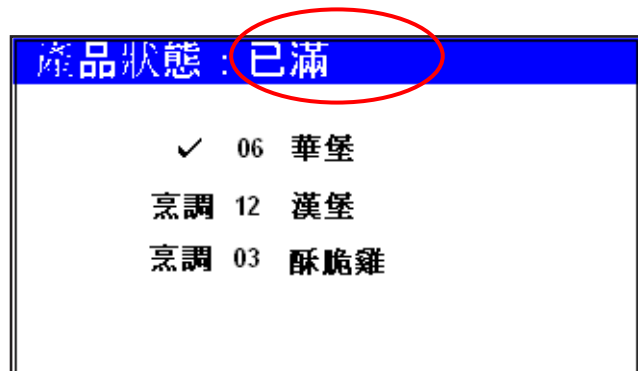
「餐段 3」實施後，每次視察後進行後續追蹤，以瞭解餐廳團隊的工作情形。廢棄量與可能的錯誤應隨時間逐漸減少。可能需要對依點餐量烹調的產品清單進行調整。大多數情形下，應預留約 30 天以監督效果。請在確定對浪費與服務速度的影響之後，視需要調整「餐段 3」的設定值。

疑難排解

增加 KITCHEN MINDER™ 系統的相關知識可解決問題，減少餐廳經理與 ICC 進行通話改正問題的時間。區經理應該知道可使用的訓練工具和疑難排解的材料，熟悉其使用方式，並與餐廳管理團隊分享資訊，以協助他們對於其 KITCHEN MINDER™ 知識與技能更具自信。

5 分鐘檢查

「5 分鐘檢查」這項工具可用來確認 KITCHEN MINDER™ 系統的狀態與準確度。這項檢查應在每天第一次進入廚房時完成。

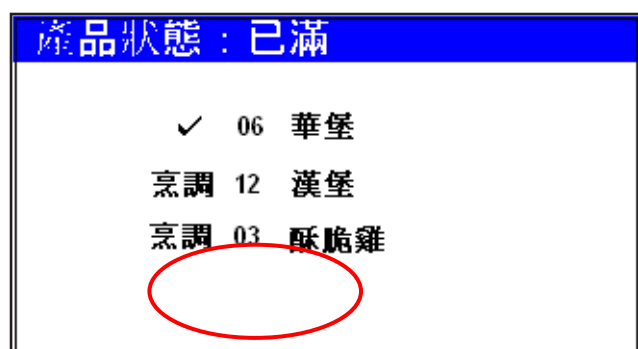


產品狀態：已滿

✓	06	華堡
烹調	12	漢堡
烹調	03	酥脆雞

A. 時間是否正確？

如果不正確，選擇「功能表」按鈕，「方向鍵」「設定時間」。按「選擇」鍵。用方向鍵變更值，按「選擇」移至下一項設定。完成後，使用「設定時間」功能鍵

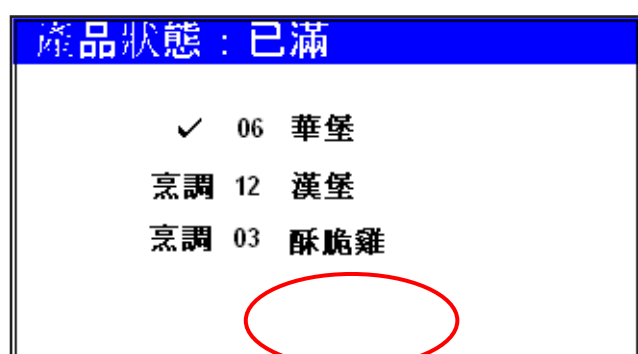


產品狀態：已滿

✓	06	華堡
烹調	12	漢堡
烹調	03	酥脆雞

B. 銷售額預測是否正確？

將畫面中目前的半小時銷售額與指揮工作站的銷售額相比。選擇「功能表」按鈕，然後檢視畫面中的日期，以查看使用中的預測

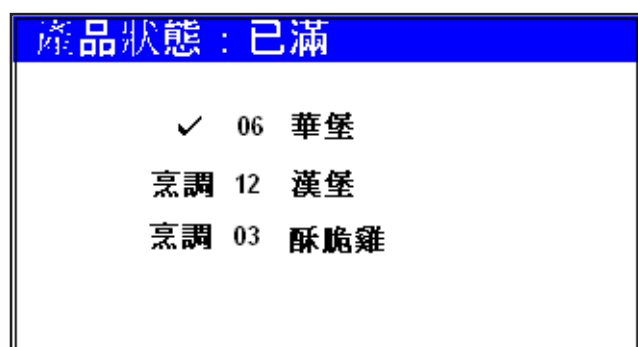


產品狀態：已滿

✓	06	華堡
烹調	12	漢堡
烹調	03	酥脆雞

C. 銷售層級增/減量是否正確？

若非 000，經理必須解釋原因。若要改正，選擇「銷售層級」鍵，用方向鍵以每次 5% 的增量增加或減少，然後用「選擇」鍵鎖定變更



產品狀態：已滿

✓	06	華堡
烹調	12	漢堡
烹調	03	酥脆雞

D. 餐段設定是否正確？

使用「餐段」鍵來變更這項設定

5 分鐘檢查 (續)

檢查經理辦公室電腦中的下列項目

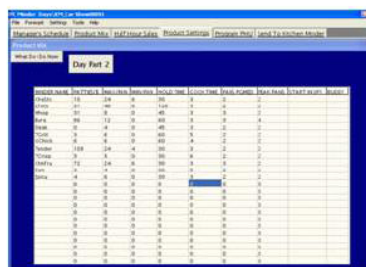
開啓 PC MINDER™ 軟體

A. 產品設定是否正確？

選擇「產品設定」索引標籤。用「餐段」按鈕檢視所有產品。確保產品保存時間與每盤數量上限的設定值未超過 OPS 標準。每盤數量下限的設定值僅限用於點心。烹調時間依照 OPS 標準，四捨五入到下一分鐘。

B. 產品保存裝置是否設定正確？

選擇「設定產品保存裝置」索引標籤。用「餐段」按鈕檢視全部三種餐段。確認每項產品至少有兩盤為使用中，並將依點餐量烹調以外的所有產品設定為「餐段 3」。



產品設定

產品	每盤最大容量	保存時間	烹調時間
華堡	9 (8*)	45	3
漢堡	12	60	3
魚	6	30	5
嫩雞條	24	30	3

* Duke 烤爐

NIECO MPB94 使用者注意事項 - 如需此烤爐的正確烹調時間設定值，請判斷烤爐在位置 1 烹調時，烹調整盤產品所需的時間 (使用目前的「每盤最大容量」數量)，然後除以 2。範例：此烤爐在位置 1 時烹調整盤 (9) 華堡肉排的烹調時間為 6 分鐘，則輸入 3 分鐘為烹調時間。

您可以透過檢查幾個關鍵項目，快速改正許多 KITCHEN MINDER™ 系統發生的問題。要求技術支援之前，請先檢查下列項目：

連接線 – 確定連接 KITCHEN MINDER™ 與 PHU 的纜線兩端接頭乾淨且未受損。請確認扁形灰色 PHU 連接線並非在當地購買。電話線無法讓設備正常運作。

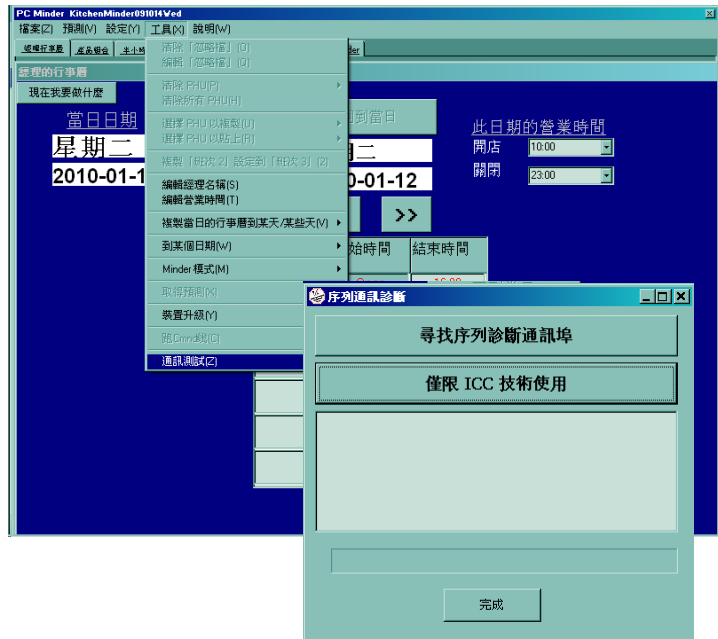
通訊埠 – 請檢查 KITCHEN MINDER™、PHU 和經理辦公室電腦後方的連接線通訊埠。確定通訊埠乾淨沒有油污或異物。

設定值 – 請確認 PC MINDER™ 軟體和 KITCHEN MINDER™ 的所有設定值已正確設定。

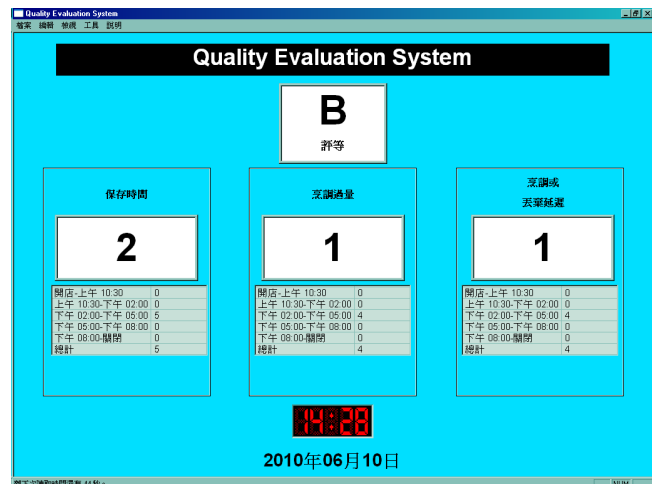
經理辦公室電腦檢查

PC MINDER™ 軟體 - 如果預測無法傳送到 KITCHEN MINDER™，或是 QES™ 無法與 KITCHEN MINDER™ 通訊，請執行通訊測試，以重新建立通訊埠 (com port) 的設定：

- 從功能表選擇「工具」
- 選擇「通訊測試」。「序列通訊診斷」視窗隨即開啟
- 按一下「尋找序列通訊埠」。此動作會同時設定 PC MINDER™ 與 QES™ 軟體程式的通訊埠。

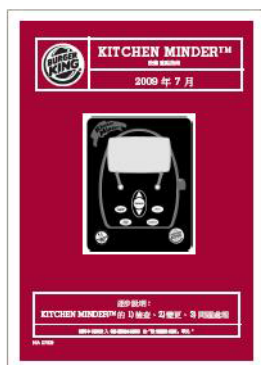


QES™ - 如果開啟 QES™ 軟體後，當日的錯誤資料並未顯示，請檢查通訊埠的設定。通訊埠是由 PC MINDER™ 軟體控制。請參閱上述步驟來檢查通訊。



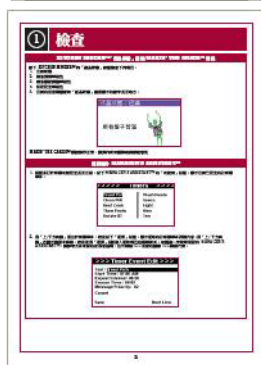
疑難排解 – 設備重點指南

KITCHEN MINDER™ 系統是必備設備，隨時必須處於運作狀態。《KITCHEN MINDER™ 設備重點指南》專門提供系統重要疑難排解資訊而設計。閱讀本指南的此單元時，請備妥 **EEG** 作為參考。



KITCHEN MINDER™ 設備重點指南 (EEG)

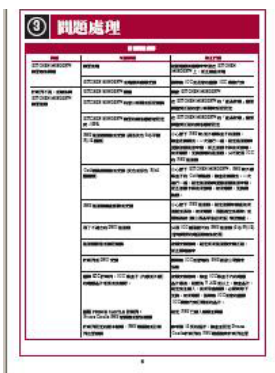
OPS Connect 上的 EEG 是適用於 KITCHEN MINDER™ 系統所有使用者的優異工具。內含許多組件能協助管理團隊善用系統提供的優點，並提供解決常見問題的指引。EEG 有三個主要構成要素：



檢查 – 此單元列出應檢視的重要區域，以確保系統獲得充分利用。餐廳經理、資深助理和區經理應熟悉此內容，並且定期檢視這些項目。



變更 – 此單元包含設定資訊與可能需要不定期進行之其他變更的相關說明。如變更營業時間、經理名稱、調整產品設定和新增產品等主題的詳細說明。



問題處理 – 此處提供 KITCHEN MINDER™ 以及 PC MINDER™ 和 QES™ 軟體兩者的詳細疑難排解指南。聯絡 ICC 或其他支援部門之前，應先仔細檢閱此單元。

ICC 技術支援人員

877-ICC-8788

(海外餐廳請聯絡當地的 ICC 業務代表)

週一 – 週五上午 8:00 – 下午 8:00 EST

QES Online™ Access – 登入您的電腦，並遵循



- QUALITY EVALUATION SYSTEM™ 是 KITCHEN MINDER™ 系統的重要組件。此系統讓能餐廳管理團隊監督團隊成員在每個營業日的每一分鐘，執行食物品質程序的情形。
- 餐廳以上領導人可透過 QES Online™ 取得本資訊及其他資訊。定期使用 QES Online™，區經理/加盟商將能協助餐廳經理開發合理的行動計畫，以提升食物品質與顧客滿意度。

QES Online™ 另採取色彩/評等制度，是餐廳層級 QES™ 報表中所沒有的：

優良評等 = A 和 B 評等

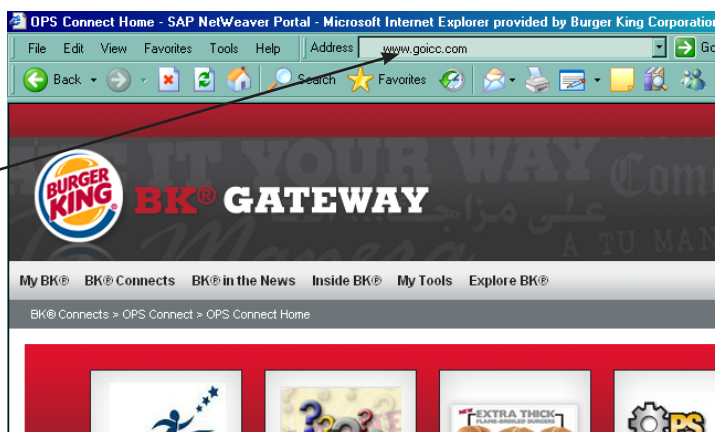
符合標準 = C 評等

低於標準 = D 和 F 評等

- 您可以在 ICC 網站 (www.goicc.com) 中找到 QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES Online™) 資料庫。
- 若要獲得存取權，餐廳必須每晚提交 QES™ 資料到 ICC。此動作在正常安裝 KITCHEN MINDER™ 系統之後執行。
- 加盟商/區經理必須聯絡 ICC，以設定 QES Online™ 的使用者資訊，電話：877-ICC-8788 (海外餐廳請聯絡當地的 ICC 業務代表)。
- 請備妥下列資料，以便提供給 ICC：所有「餐廳以上」使用者的全名、電子郵件地址，以及各使用者能夠檢視的餐廳編號。
- 管理基準可依照各加盟團體的需要加以自訂。

第一次存取 QES Online™：

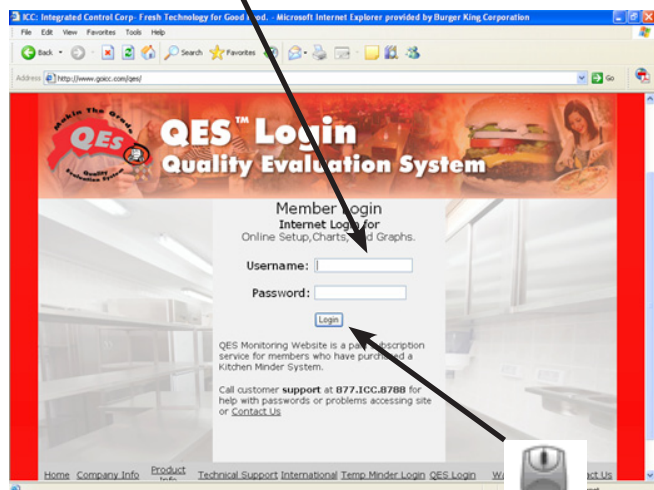
步驟 1： 在網際網路瀏覽器中輸入 www.goicc.com



步驟 2：開啟 ICC 網站後，按一下
「QES™ Login」按鈕（見圖）



步驟 3：在「使用者名稱」欄位中輸入使用者名稱。
在「密碼」欄位中輸入臨時密碼。按一下「Login」按鈕



步驟 4：「使用者偏好」網頁隨即開啟

輸入您的新密碼。

您可以在「使用者偏好」畫面找到其他選項：

初次設定 – 選擇您偏好的 QES™
資料顯示方式

步驟 5：選擇「否」可在檢視每日/每週/
每月資料時，排除早餐資料。對於早餐
銷售額為平均值以下的餐廳，早餐資料可
能會膨脹整體成果。建議使用「否」，因為
早餐時 PHU 通常僅保留二到三種產品

登出

請變更您的密碼

使用者名稱: guest
密碼:
真實姓名: Guest
電子郵件: guest@goicc.com

Show Breakfast by Default:
營業週開始於:
語言:
變更群組標籤
Level 0: BK
Level 1: Guest District

收到電子郵件報告?	每日	每週	每月	電子郵件細節
CBN - 53 (Guest District 68053)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BK

提交

步驟 6：「營業週開始於」－ 請
選擇您的組織一週開始的日期，
以便 QES™ 報表校準其他業務
報表

步驟 7：「語言」－ 選擇想要
使用的語言

步驟 8：接收電子郵件報表－ ICC 會根據
您為「依照餐廳的平均」報表所選的頻
率，自動傳送您責任區域的收入報表。
大部分情況下選擇每週。選擇之後，請
按一下「提交」

登入之後，會顯示區域導覽頁。

主頁

使用者偏好

顯示早餐

顯示細節

每週電子郵件

每日評等圖

每週評等圖

登出



QES Online™

Home | Company Info | Products | Tech Support | International



Contact Us: 1.877.ICC.8788

在 Excel 檢視

7 天

平均

BK

西元2010年06月04日 - 西元2010年06月10日

% 的時間

ID: BK	低於標準	達到標準	優良
H: H	39.8	23.2	37

標頭底部為 ICC 公司
資訊及 QES™ Login
按鈕。

功能表選項

主頁 – 讓使用者回到主頁，必須登入才能返回

使用者偏好 – 返回「設定/偏好」頁以變更任何設定，例如，密碼、郵件

瀏覽完您的區域頁後，會顯示新的連結 - 「回到區域」 - 返回您的區域頁

顯示早餐 – 可顯示各餐廳的早餐評等/結果。目前檢視的結果可顯示為總分中包含與不含「餐段 1」

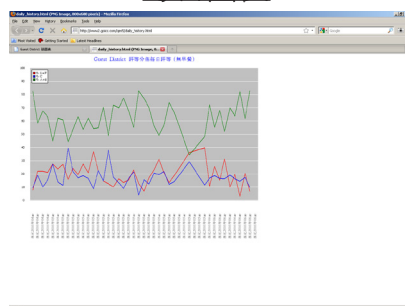
顯示細節 – 目前所檢視餐廳的詳細錯誤資訊

每週電子郵件 – 檢視傳送到您電子郵件帳號的最新資料

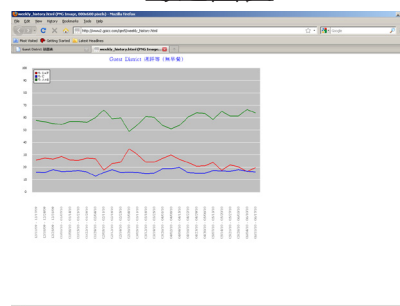
每日評等圖 – 提供目前所檢視餐廳的每日或每週圖表，可儲存、列印或傳送到電子郵件帳號 (參閱下列圖片)

每週評等圖 – 提供目前所檢視餐廳的每日或每週圖表，可儲存、列印或傳送到電子郵件帳號 (參閱下列圖片)

每日圖表



每週圖表



您的區域頁中有三份報表。三份報表的說明如下。

Guest District Charts - Microsoft Internet Explorer provided by Burger King Corporation

Address: http://www2.goicc.com/qes5/qes.html

QES Online™

Home | Company Info | Products | Tech Support | International

Yelp Login | Qes Login | Wms Login

Contact Us: 1.877.ICC.8788

日數範圍 - 選擇檢視的日數範圍 (1 - 31 天)

7 day

Average by BK

02/11/2010 - 02/17/2010

日期範圍 - 選擇所選範圍的結束日期 (前 6 個月至最近時段)

View in Excel

「在 Excel 檢視」- 輸出以及自訂圖表資料 (可供所有 QES Online™ 報表使用)

進一步查看功能 - 只要按一下 QES Online™ 中標有底線的項目，就可提供所選項目的詳細資料

依餐廳 - 垂直顯示

依區域/團體 - 水平顯示

ID: BK	Below Standard	% of Time At Standard	Excellence
B: B	53.1	10.9	36
H: H	37.6	24.3	38.1
R: R	30.6	9.5	59.9
W: W	26.9	16.3	56.9
K: K	19.6	14.8	65.6
P: P	11.5	14.2	74.4
Average	26.7	14.8	58.5

報表 1 - 「依照餐廳的平均」- 合併的區域平均會顯示在報表最下方

View in Excel

Daily Average % of Time by BK

Bel Std., At Std., At Exc.

Day	B	H	R	W	K	P	Below Standard	At Standard	At Excellence
02/17/2010	61.9	0.7	20.4	20	18.9	11.1	26.2	16.7	57
02/16/2010	74.2	5.9	28.3	18.8	3.7	100	25.4	15.7	58.9
02/15/2010	78.3	50	58.7	15.7	14.8	1.9	31.1	12.5	56.4
02/14/2010	100	9.2	4.5	59.7	28.3	7.4	34.8	15.6	49.6
02/13/2010	-	2.2	-	33.3	1.7	13	19.1	19.1	67.9
02/12/2010	36.5	7.3	37	32.9	18	10.5	25	11.8	63.2
02/11/2010	17.6	32.4	74.3	18.6	20	11.3	23.9	15.1	61

報表 2 - 「依照餐廳的日平均時間 %」- 顯示前 7 天個別成果以及當週合併

View in Excel

Weekly Average % of Time by BK

Bel Std., At Std., At Exc.

Week Of	B	H	R	W	K	P	Below Standard	At Standard	At Excellence
02/12/2010	41.6	34.5	42.9	24.1	20.4	3.9	24.7	16.2	59.1
02/05/2010	59.2	36.3	43.3	28.2	13	7.8	26.9	17.7	55.4
01/29/2010	41.8	34.5	41.7	24.1	9.4	4.2	24.7	13.8	61.5
01/22/2010	54.1	24.7	35.7	31.6	18.3	4.9	28.3	16.9	54.8
01/15/2010	51.8	28.3	39	15.7	14.4	11	26.4	16.2	57.4
01/08/2010	60.4	24.2	48.1	20.9	15.7	7.5	23.4	16.7	59.8
01/01/2010	73.6	28.5	53.8	20.3	11.8	13.8	28.9	14.6	56.5
12/25/2009	63.8	29.5	50.4	31.8	24.2	20.1	32.9	16.6	50.5
12/18/2009	56.6	20.3	50.5	20.8	11.2	3.9	25.1	14.9	60
12/11/2009	57.1	19.7	40.6	22.9	6.7	14.5	28.8	15.3	55.9
12/04/2009	56.9	8.9	40.5	25.5	5.4	10.7	25.5	16.8	57.7
11/27/2009	54.2	9.9	34.3	45.5	2.4	22.9	30.7	14.1	55.2

報表 3 - 「依照餐廳的週平均時間 %」

顯示個別餐廳與區域/團體前 6 個月的分週成果，有助於分析隨時間變動的表現趨勢。餐廳營運成果以垂直方式顯示，區域/團體成果則以水平方式顯示 (與報表 #2 同)

QES Online™ Access – 餐廳層級詳細報表

在初始檢視中，按一下標有底線的餐廳，即可開啟所選餐廳的新畫面

這時會顯示所選餐廳的一系列報表。顯示的日期會顯示在下拉式方塊中，並可變更為前六個月當中的任何日期

使用色彩代號來評等時段

優良 – 所有 15 分鐘時段都只有 A 或 B 評等

標準 – 至少有一個 15 分鐘時段為 C 評等，沒有 15 分鐘時段為 D 或 F 評等

低於標準 – 至少有一個 15 分鐘時段為 D 或 F

所選預測 – 此欄位可顯示餐廳當日從經理辦公室(BOH)電腦將銷售額與產品組合預測傳送到 KITCHEN MINDER™ 的時間。此動作應該在餐廳開始營業前至少 15 分鐘執行這項功能一天執行多次並不會受罰

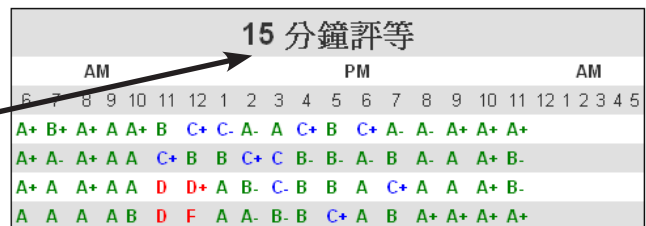
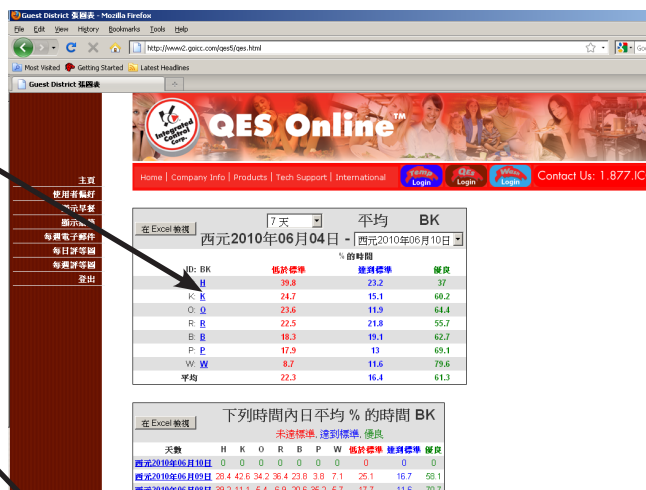
餐段更動 – 此欄位顯示對 KITCHEN MINDER™ 系統所作的一切餐段變更，以及執行變更的時間。注意 – 餐廳以上領導人必須密切監看「所選預測」與「餐段更動」，以確保餐廳正確使用 KITCHEN MINDER™ 系統

向下捲動「依日期顯示的餐廳層級報表」畫面，即可檢視下列報表：

15 分鐘評等

在所列的當日每小時下方，以垂直方式顯示該小時的每 15 分鐘評等

15 分鐘評等時段會經過平均，以求出餐廳當日的整體評等



評等細節

顯示餐廳當日處於每個評等層級的每 15 分鐘時段百分比

經理的錯誤

顯示所檢視日期每位經理值班的詳細資料，以及各班次的總評等

評等細節				
%A	%B	%C	%D	%F
56.9	23.6	13.9	4.2	1.4



按一下經理名稱 (此處顯示為「經理 1」和「經理 2」) 可開啟所選經理過去六個月值班的詳細報表。按一下標有底線的日期，即可開啟所選日期的餐廳詳細報表。

這在規劃 KITCHEN MINDER™ 指導課程時是很好的資訊來源。

經理的錯誤							
開始時間	結束時間	經理	保存時間	烹調過量	延遲	總計	評等
06:00	16:00	Manager 1	16	13	51	80	B+
16:00	00:00	Manager 2	13	13	13	39	A-

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+

餐段的錯誤

依類型顯示錯誤數目，以及各餐段的評等。報表底部會顯示當日總計



請注意，此檢視畫面中的餐段與 PC MINDER™ 軟體中所用的餐段並不相符。

班次的錯誤					
班次	保存時間	烹調過量	延誤	總計	評等
6:00am - 10:30am	2	1	4	7	A
10:30am - 2:00pm	7	7	42	56	C+
2:00pm - 5:00pm	9	9	8	26	B
5:00pm - 8:00pm	11	1	8	20	B
8:00pm - Close	0	8	2	10	A
總計	29	26	64	119	

產品的錯誤

依類型及各產品結合顯示錯誤數目。早餐產品顯示在「餐段 1」中，一般菜單產品則顯示在「餐段 2」和「餐段 3」中



另一項可用來得知經理是否使用餐段 3 的指標，是「產品的錯誤 - 餐段 3」。如果沒有列出錯誤，可能是未使用 DP 3。

產品的錯誤, Daypart 1					產品的錯誤, Daypart 2					產品的錯誤, Daypart 3				
產品	保存時間	烹調過量	延誤	總計	產品	保存時間	烹調過量	延誤	總計	產品	保存時間	烹調過量	延誤	總計
Bisc	1	0	0	1	Whoper	1	0	0	1	Whoper	0	2	1	3
Sausag	1	1	1	3	OCheek	4	0	0	4	OCheek	0	0	0	0
Eggs	0	0	1	1	Tender	5	2	1	8	Tender	0	0	0	0
Has3	0	0	0	0	TCrisp	0	0	0	0	TCrisp	0	1	0	1
Fun21	0	0	0	0	Has36	0	0	0	0	Has36	0	0	0	0
Con26	0	0	0	0	BKFish	1	1	0	2	BKFish	0	1	1	2
總計	2	2	2	5	TGrill	2	0	0	2	TGrill	0	1	0	1
					ChkFry	3	0	0	3	ChkFry	0	0	0	0
					CoFD	0	0	0	0	CoFD	0	0	0	0
					BKShot	2	0	1	3	BKShot	0	0	0	0
					XTBurg	0	0	2	2	XTBurg	0	1	0	1
					Burger	0	5	25	30	Burger	0	2	0	2
					Spicy	9	1	10	20	Spicy	0	0	0	0

每日錯誤總數

依日期顯示所選餐廳的詳細資料，範圍包含前 6 個月。以這份報表對於分析隨時間變動表現趨勢非常有幫助

每日錯誤總數							
天數	保存時間	烹調過量	延遲	總計	低於標準	達到標準	優良
西元2010年03月24日	29	26	64	119	5.6	13.9	80.6
西元2010年03月23日	38	21	90	149	15.8	9.2	75
西元2010年03月22日	49	23	99	171	23.4	9.4	67.2
西元2010年03月21日	43	20	112	175	10.9	20.3	68.8
西元2010年03月20日	53	17	53	123	9.4	25	65.6
西元2010年03月19日	33	29	151	213	21.9	14.1	64.1
西元2010年03月18日	32	27	54	113	13.5	17.3	69.2
西元2010年03月17日	26	40	26	92	20.8	15.3	63.9
西元2010年03月16日	1	8	3	12	0	2.6	97.4
西元2010年03月15日	on	23	100	223	11.7	10.0	77.3

有效指導

為什麼要開設指導課程？

- 妥善完成指導課程後，本課程將為餐廳表現帶來正面改變，因為按照 BURGER KING® 標準執行產品烹調、保存與丟棄的知識與能力提升，從而提高經理的信心。

區經理的職責是什麼？

- 為使 KITCHEN MINDER™ 操作的改變能夠維持並持續獲得改善，區經理不僅必須成為 KITCHEN MINDER™ 和 QES™ 的專家，也必須：
 - 能夠有效地指導經理
 - 使用有效指導的 4 步驟 (見下文介紹) 規劃並提供有效的 KITCHEN MINDER™ 指導課程

指導課程應多久開設一次？

- 建議您在中級訓練後 45 天進行指導課程，之後每季開設以監督表現

有效指導的 4 個步驟

- 1) 分析…資料，透過 QES™ 和 QES Online™ 進行
- 2) 分析…機會，透過餐廳實地觀察
- 3) 評估與排定優先順序…從步驟 1 與 2 得到的重要發現
- 4) 指導…以提高顧客滿意度

有效指導 – 4 步驟

2 週之前

- 排定與餐廳經理會面的日期時間
- 規劃 2.5 小時進行餐廳訪視

1 – 2 天前 – 在區經理辦公室，大約 1 小時

- 分析 QES Online™ 餐廳資料 (分析資料，QES™ – 指導步驟 1)
- 使用資料蒐集工作表 (附錄) 整理資料

訪視當日 – 2.5 小時

- 檢閱指揮工作站的銷售預測與經理對預估銷售額的瞭解
- 完成 KITCHEN MINDER™ 5 分鐘檢查
- 使用 KITCHEN MINDER™ 區經理指導工具 – 餐廳經理的職責 (分析資料、餐廳實地觀察 – 指導步驟 2)
 - PC MINDER™ – 15 分鐘
 - KITCHEN MINDER™ – 60 分鐘
 - QUALITY EVALUATION™ – 30 分鐘
- KITCHEN MINDER™ 系統 – 區經理指導計劃表 – 15 分鐘 (評估與排定優先順序 – 指導步驟 3)
- 餐廳經理的指導課程 – 30 分鐘 (提高顧客滿意度的指導 – 指導步驟 4)

規劃...改善 KITCHEN MINDER™ 操作

下列單元說明了使用 *KITCHEN MINDER™* 區經理指導工具，利用 QES Online™ 與餐廳實地觀察所得的資料，來分析餐廳與個人表現。利用「資料蒐集工作表」，使用 *KITCHEN MINDER™* 系統 – 區經理指導計劃表排列指導機會的優先順序。

步驟 1：分析 QES Online™ 資料



請用附錄中的工作表來記錄您從這些報表收集到的資訊。



餐廳是依其「低於標準」分數排名，最低分列於最上方。

A) 若要開始分析，請檢視「QES Online™ 報表」主頁上的 3 份報表。將餐廳之間的表現和平均兩兩比較。按一下頁面上方的下拉式方塊，將報表時間從 1 天改為 31 天，並且將每週、每月、每年報表改為日期報表。

記住，您可以將資訊輸出到 Excel 以建立您自己的報表。

B) 若要存取一家餐廳的資訊，請按一下餐廳編號 (標有底線)。

注意：這份報表中的餐廳編號已改為字母，以隱藏餐廳特定資訊。

在 Excel 檢視		7 天	平均	BK
		西元2009年06月18日 - 西元2009年06月24日		
		% 的時間		
ID: BK		低於標準	達到標準	優良
H: <u>H</u>		48.1	37	14.8
B: <u>B</u>		45.6	12.4	42
W: <u>W</u>		45.3	19.5	35.2
O: <u>O</u>		40.1	21	39
P: <u>P</u>		20.3	8.5	71.2
R: <u>R</u>		5.5	7.4	87.1

西元2009年06月23日

Rating: 低於標準

C) 記錄在工作表上，以開始分析。

已選取預測: 06:03 Auto-F (06:00-06:02)

班次更動: 10:18 (1=>2)

15 分鐘評等														
AM					PM					AM				
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
A-	A	A-	B	A	A	A	B-	A+	A-	B-	A	A+	A	A-
A+	A	B+	C	A	A	A	A-	A	A-	B+	A	A	A	B+
A+	A	A-	B+	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-

請注意，本範例的這家餐廳的評等為「低於標準」，因為有一個 15 分鐘時段拿到「D」。

接著請注意，這家餐廳等到早上 6:03 才傳送預測。在餐廳開始營業或排定轉換時間之後傳送預測到 KITCHEN MINDER™ 系統，會得到「F」評等，直到傳送預測為止。

此外也請注意，這家餐廳並未使用「餐段 3」。如果使用「餐段 3」，目前資訊的右側會有記錄指出轉換時間，以及餐廳所轉換到的時間。

評等細節

%A	%B	%C	%D	%F
80.6	16.7	1.4	1.4	0

記錄評等細節。

經理的錯誤

開始時間	結束時間	經理	保存時間	烹調過量	延誤	總計	評等
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34	A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30	A

在「經理的錯誤」報表中，記錄錯誤類型及發生時間。不以零錯誤為目標。除非當地法規禁止，否則應該列出經理的正確名稱，並且用來正確評斷個別經理的表現。

班次的錯誤

班次	保存時間	烹調過量	延誤	總計	評等
6:00am - 10:30am	2	1	4	7	A
10:30am - 2:00pm	7	7	42	56	C+
2:00pm - 5:00pm	9	9	8	26	B
5:00pm - 8:00pm	11	1	8	20	B
8:00pm - Close	0	8	2	10	A
總計	29	26	64	119	

「餐段的錯誤」報表顯示各餐段中所犯的錯誤。可協助找出特定餐段或所有餐段的機會。亦可搭配「產品的錯誤」報表使用，以獲得更多資訊。

Errors by Product, Daypart 1				
Product	Hold Time	Over Cook	Delays	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
XT pty	0	0	0	0
Total	2	7	10	19

Errors by Product, Daypart 2				
Product	Hold Time	Over Cook	Delays	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
XT pty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Total	17	19	9	45

Errors by Product, Daypart 3				
Product	Hold Time	Over Cook	Delays	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
XT pty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

本頁資料分析完畢後，請選擇其他日期並完成相同的分析，重點放在隨時間變動的趨勢或改進。利用工作表保持條理。將工作表、QES™ 資料表，連同空白的「區經理指導工具」與「區經理指導計劃表」一起放入檔案資料夾中。您已經可以在幾天後訪視餐廳了。

步驟 2：利用餐廳實地觀察分析機會

藉由檢閱指揮工作站的銷售預測，並評估經理對預估銷售額的瞭解來展開餐廳訪視。完成 KITCHEN MINDER™ 5 分鐘檢查。務必使用 QES™ Online 分析將觀察記錄在工作表上。


KITCHEN MINDER™
5 分鐘檢查

檢查 KITCHEN MINDER™ 的下列項目

選擇「產品狀態」按鈕：

A. 時間是否正確？
如果時間不正確，選擇「功能表」按鈕，用「方向鍵」移動以反白「設定時間」。按「選擇」鍵，用方向鍵變更值，按「選擇」鍵移至下一項設定。完成後，使用「設定時間」功能鍵。

B. 銷售預測是否正確？
將畫面中目前的半小時銷售額與指揮工作站的銷售額相比。選擇「功能表」按鈕，然後檢視畫面中的日期，以查看使用中的預測。

C. 銷售層級增/減量是否正確？
若非 000，經理必須解釋原因。若要改正，選擇「銷售層級」鍵，用方向鍵以每次 5% 的增量增加或減少，然後用「選擇」鍵鎖定變更。

D. 餐段設定是否正確？
使用「餐段」鍵來變更這項設定

Menu

Forecast Select
Adjust Sales Level
Program Product Mix
Product Location
Order Save

Current Forecast: Tue 10:00

>Product Status: COOK >02:21 PM

> Cook 08 Whop

B

A

C

D

✓ L 2 1/2 hr\$ 88 +000 DP2 Bud Off

接著，與餐廳經理一同完成 KITCHEN MINDER™ 區經理指導工具。一同進行觀察，並利用此機會檢查經理的知識。需要略多於 1.5 小時的時間來完成 PC MINDER™ 程式、KITCHEN MINDER™ 系統和 QUALITY EVALUATION SYSTEM™ 的檢討。

這時，將您在「區經理指導工具」中所給的「否」(機會)抄錄到「資料蒐集工作表」的右側欄位。


KITCHEN MINDER™
資料蒐集工作表

QES™ Online 資料觀察

區經理指導工具觀察


KITCHEN MINDER™ 區經理指導工具
餐廳經理的職責

訪視之前，請先到 QES™ 線上網站 (www.qolcc.com) 檢視餐廳的重要機會，確定餐廳有傳送資料，檢查「餐段 1」、「餐段 2」及「餐段 3」的使用情形。確認預測在每天的適當時間輸入，列印對指導課程有幫助，且能增加價值的報告。


問題	解答	要求
1. 經理名稱和國家時間是否正確？	PC MINDER™	1. 按一下「經理姓名」索引標籤，按一下「功能表」列的「工具」，然後選擇「編輯時間/日期」。輸入所有設定，確定所有功能均已選(若有關的)，完成後選擇「儲存」。然後再選擇一次「工具」，選擇「編輯經理名稱」，進行改正並儲存變更。
2. 是否所有產品都從 POS 輸入正確輸入？	PC MINDER™	2. 按一下「產品組合」索引標籤，確定「餐段 1」與「餐段 2」中的所有產品在「POS 產品名稱」欄中都有顯示。如果「POS 產品名稱」欄中有重複的，表示此名稱原先是以手動方式加入，則此情形之下組合數量不會改變，從功能表選擇「工具」，輸入「忽略」，按「刪除」鍵。瞭解此功能是否即時清除產品，從「忽略」欄清除產品，並刪除手動輸入的產品。檢查所有產品的所有設定，包括產品保存裝置，並傳送變更到 KITCHEN MINDER™。
3. 產品所設定的保存時間，是否正確？每餐數量上，下列每資料是否正確？	PC MINDER™	3. 按一下「產品組合」索引標籤，確定「餐段 1」與「餐段 2」中每項產品的所有設定均正確。每餐數量上，到「餐段時間」步設定區，可透過 REC CPS 欄位，「CPS」欄位的設定應為 REC CPS 欄位，在該五人到下一分鐘，確定經理瞭解如何根據實際需要，調整「每餐最大可量」的設定值，以符合系統要求。「每餐數量」欄位，設定應與用於對多機製產品進行設定。
4. 是否全部三個餐段都顯示了產品，並且所有產品保存裝置顯示完成？	PC MINDER™	4. 在 KITCHEN MINDER™ 上執行「產品位置測試」，以確保瞭解產品保存裝置(參閱 KITCHEN MINDER™ EDC)。在 PC MINDER™ 小視一下「電腦測試」索引標籤，將全部 3 個餐段的產品保存裝置設定與實際的產品保存裝置進行比較(可能的話請列印報告)。確定所有產品至少各被測試兩次，儲存並傳送變更到 KITCHEN MINDER™。
5. 在 PC MINDER™ 中，按一下「半小時銷售額」按鈕，瞭解 PC MINDER™ 中的半小時銷售額，以瞭解其符合實際的半小時銷售額，確定經理瞭解如何設定(使用上述的同一方式)。	PC MINDER™	5. 在 PC MINDER™ 中，按一下「半小時銷售額」按鈕，瞭解 PC MINDER™ 中的半小時銷售額，以瞭解其符合實際的半小時銷售額，確定經理瞭解如何設定(使用上述的同一方式)。
6. 經理辦公室電腦是否能夠與 KITCHEN MINDER™ 正確通訊？	PC MINDER™ 與 KITCHEN MINDER™	6. 確認在 PC MINDER™ 程式中輸入了大量的正確預測，選擇「傳送」到 KITCHEN MINDER™，索引標籤，然後選擇「傳送預測」。當出現訊息時，表示已將預測傳送到 KITCHEN MINDER™，確認其使用(EDC)進行定期瞭解。

備註


KITCHEN MINDER™
資料蒐集工作表

QES™ Online 資料觀察

區經理指導工具觀察



請餐廳經理開啟 QES™，列印已分析完成之同一天的頁面，以檢視資料。接著確認對方是否知道如何分析餐廳資料。

步驟 3：評估與排定優先順序

使用從 QES Online™ 蒐集的資料、「區經理指導工具」中標示「否」的項目、您的觀察 (全部顯示在完成的工作表上)，並將「區經理指導計劃表」中第 1、2 點中的機會列出。找出一旦改正，會對產品品質與整體顧客滿意度產生最大正面影響的項目。

KITCHEN MINDER™ 系統 - 區經理指導計劃表	
指導 (區經理) _____	指導課程實施日期 _____
指導主題 _____	時間 _____
個人 _____	地點 _____
指導課程	
1 目的 - 什麼是機會 (提供支持的資訊/報告)(附上複本)	2 預期結果 (要求改正機會的協助)
• 列出從資料蒐集工作表取得的優先機會 (最多 3 項)。附加文件 (如適用) • •	• 改正後, 列出各機會的預期結果。 • •

<p>3 發生的原因</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定所找出問題的根本原因。 • • • • 	<p>4 改正此機會的可行解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在此處列出所有可能的解決方法。 • • •
<p>5 下列人員將採取的具體行動：</p> <p>• 列出區經理和餐廳經理協議採取的行動。</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • 區經理 • • 	<p>6 同意後續追蹤日期</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在此處列出各策略具體的後續追蹤日期。 • • •

[illegible]

步驟4：改善 KITCHEN MINDER™ 操作的指導

第 3 至 6 單元於指導課程中完成。
列出機會之後，請依步驟詢問餐廳
經理問題，並取得其改正機會的
承諾。

基於相關活動承諾為經理提供支援。餐廳經理可以用《中級 KITCHEN MINDER™ 培訓指南》重新訓練助理經理。支援的角色可以訪視餐廳，並對進度進行後續追蹤。

使用這些方格來記錄課程筆記並進行後續追蹤。將所有資料放置在同一個地方，以便整理。

餐廳經理改正機會之後，肯定其成就，並檢閱原始計畫，瞭解是否有其他機會可以提出。如果有的話，請製作新的指導計劃表，或重新執行整個流程。

附錄

區經理指導工具

KITCHEN MINDER™ 資料蒐集工作表

區經理指導計劃表