

KITCHEN MINDER™

訓練手冊



入門級 -

適用於每個值班的人



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

歡迎參加入門級 **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，讓您可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。

本課程列出您擔任值班經理的職責，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. 辨識 **KITCHEN MINDER™** 系統的組件及優點。
2. 完成 **PC MINDER™** 開店的工作。
3. 說明 **KITCHEN MINDER™** 「產品狀態」畫面中的按鍵和指標。
4. 監控 **QES™** 評等。

為順利完成本課程，除了這份工作手冊之外，您亦需要：

- **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 23 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™** 和 **PC MINDER™** 工作站，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。

KITCHEN MINDER™ 系統

為什麼要使用 KITCHEN MINDER™ 系統？



KITCHEN MINDER™ 系統導覽

KITCHEN MINDER™ 系統導覽

「KITCHEN MINDER™ 系統」是一套工具，能事先告訴我們在接下來半小時的營業時間中所要烹調的產品 (類似「生產進度表」)。有了 KITCHEN MINDER™ 系統，再也不必費心猜測。

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

(KITCHEN MINDER™ 畫面上的範例顯示，
說明要烹調的產品以及烹調量)



透過 KITCHEN MINDER™，我們能隨時掌握食物品質的供應量，不必仰賴顧客告知。

KITCHEN MINDER™ 的優點

KITCHEN MINDER™ 系統就像大型計算機，可協助您：

- 順利值班
- 減少浪費
- 提高獲利
- 找出未依照正確程序的團隊成員
- 增進整體表現，包括 SOS
- 提高控制力；KITCHEN MINDER™ 可讓您調整銷售和產品組合

KITCHEN MINDER™ 的組件

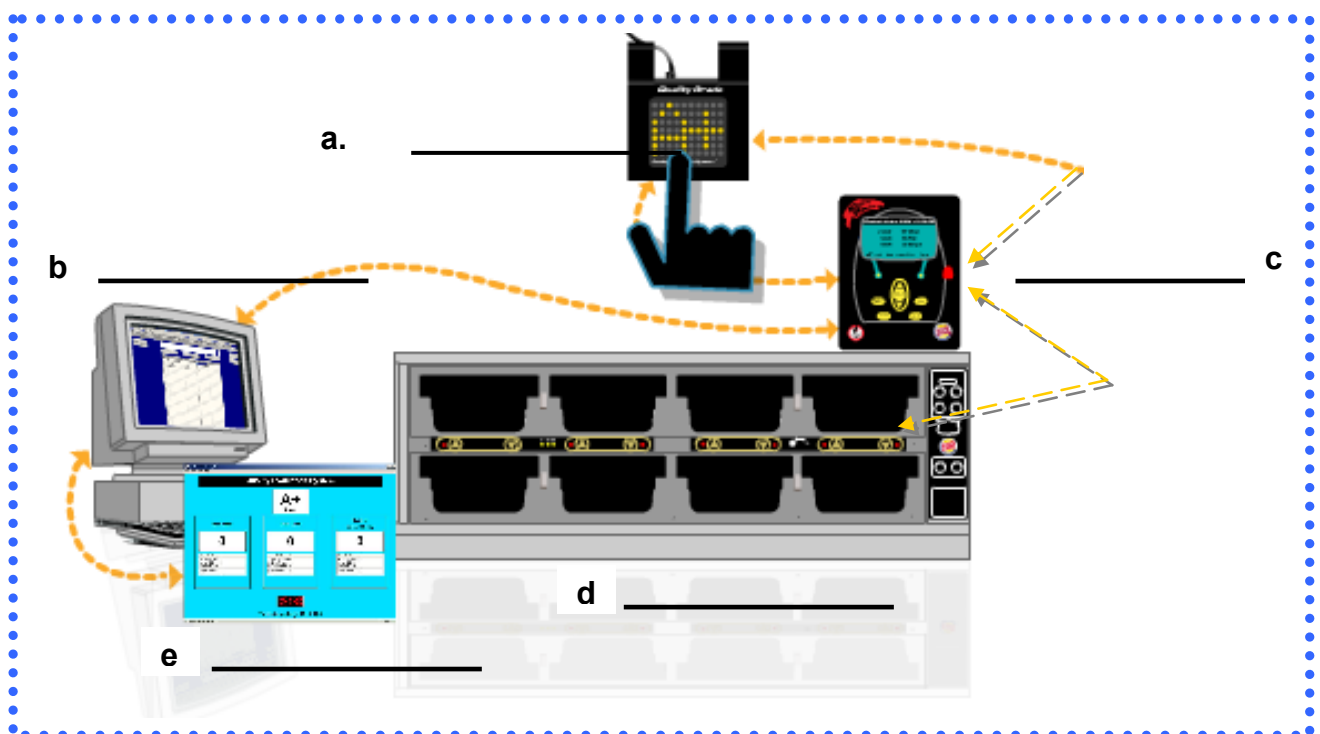
KITCHEN MINDER™ 系統共有五大組件。包括：

- 1) **PC MINDER™ 程式** - 此程式會傳送一份根據產品組合與半小時銷售額所製作的預測給 KITCHEN MINDER™。
- 2) **QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES™)** - 在經理辦公室電腦上提供詳細的歷史評等資料。
- 3) **PHU 計時列** - 指出盤中產品的狀態。告知團隊成員產品何時為新鮮狀態，以及何時必須丟棄。
- 4) **KITCHEN MINDER™** - 在全天時段中自動決定該營業日所需的每一種產品數量，並且顯示完整的產品清單，讓團隊成員據以烹調。
- 5) **MAKIN' THE GRADE™ 標誌** - 會立即回應團隊成員的表現。



輪到您練習了 #1！

請看下圖。請在空格中填入各項組件名稱。



KITCHEN MINDER™ 和 PHU 計時列狀態燈

綠燈	請先使用產品
黃燈	先使用綠燈產品
閃綠燈	繼續優先使用, 產品即將過期
閃黃燈	繼續優先使用綠燈產品, 產品即將過期
閃紅燈	產品過期, 請按下按鈕, 丟棄產品, 記錄為報廢
紅燈	需要烹調產品, 數量請看 KITCHEN MINDER™
熄滅	目前不需要再多加產品。

停下來
思考!

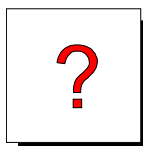
- KITCHEN MINDER™ 系統直接連線到 PHU 計時列。
- 團隊成員在操作計時列時，KITCHEN MINDER™ 系統會追蹤團隊成員的表現，並將評等顯示在 MAKIN' THE GRADE™ 標誌上。
- PHU 計時列狀態燈會告知 KITCHEN MINDER™ 何時必須烹調或丟棄產品。

團隊成員與經理職責

團隊成員的職責

- 團隊成員需負責執行正確的 PHU 計時列，使 KITCHEN MINDER™ 系統正確運作。
- 團隊成員必須依照 KITCHEN MINDER™ 烹調或丟棄產品。

輪到您練習了 # 2 !



若團隊成員未依照 **KITCHEN MINDER™** 畫面中顯示的指示進行，會有哪些後果？

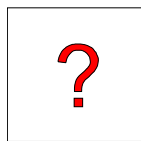
經理的職責

1. 為您的團隊成員提供訓練與支援，以便正確地運用此系統以及其組件。
2. 信賴 **KITCHEN MINDER™** 系統。
3. 確定所有團隊成員都依照 **KITCHEN MINDER™** 的指示進行烹調和丟棄。
4. 向團隊成員保證 **KITCHEN MINDER™** 系統是依接下來半小時的銷售額做出產品預測。



請務必信賴 **KITCHEN MINDER™** 系統，如同您信賴計算機的計算結果一般。請確實依照指示的產品供應量進行烹調，您的團隊將聽從您的領導。請以身作則！

輪到您練習了 # 3 !



您對於 **KITCHEN MINDER™** 系統能計算應烹調的食物量有何看法？

PC MINDER™ 開店的工作



完成 PC MINDER™ 開店經理的職責

- 開店經理請務必執行這些工作，因為此動作可為 KITCHEN MINDER™ 提供所需資訊，以預估應烹調之正確食物量。
- 開啓 PC MINDER™ 的工作必須在餐廳開店之前至少 15 分鐘完成。如此可確保有足夠的時間備妥產品

若您未完成開店的工作，開店時，Makin' the Grade™ 標誌會將您的評等顯示為“F”，且會持續到預測傳送至 KITCHEN MINDER™ 為止。

在 PC MINDER™ 中完成開店工作的步驟有哪些？

1. 建立經理行事曆
2. 選擇適當的預測
3. 傳送資料至 KITCHEN MINDER™ 系統

讓我們詳細複習每個步驟：

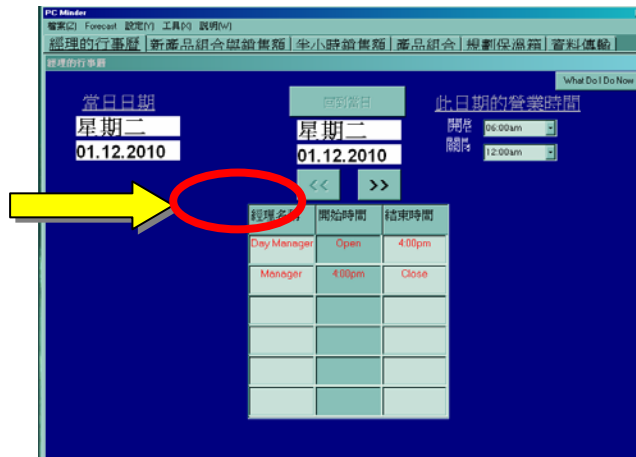
步驟 1：建立經理行事曆

A) 開啓電腦中的 PC MINDER™ 軟體。

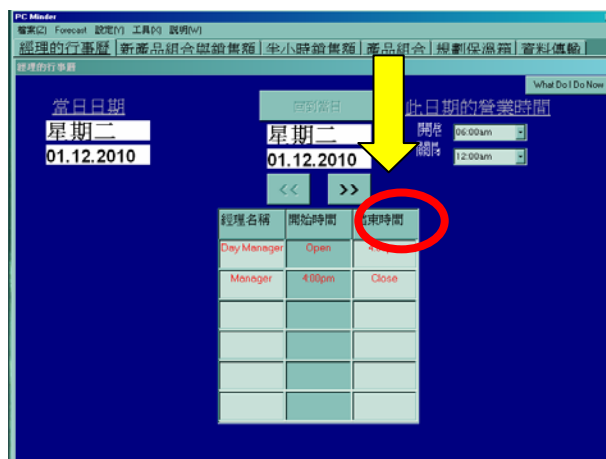


步驟 1：建立經理行事曆 (續上頁)

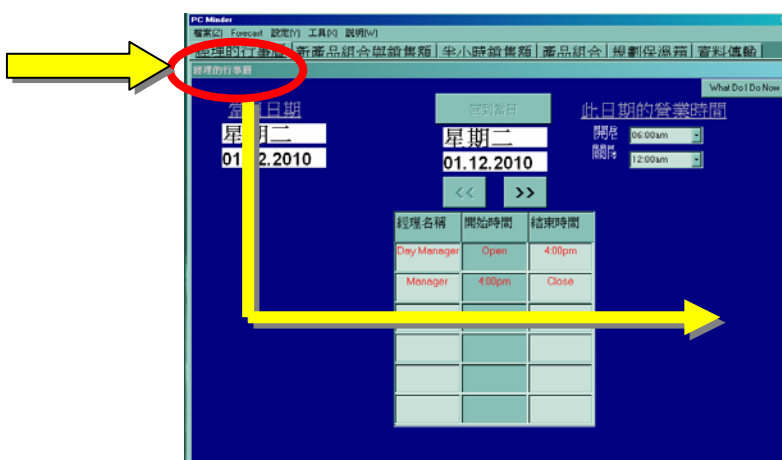
B. 在「經理名稱」欄中，按一下第一個方塊，然後從下拉式清單中選擇您的姓名。



C. 按一下「結束時間」欄中的方塊，選擇值班結束時間。繼續進行，直到完成輸入所有經理為止。



D. 如果您不確定接下來的步驟，按一下「現在我要做什麼」按鈕。



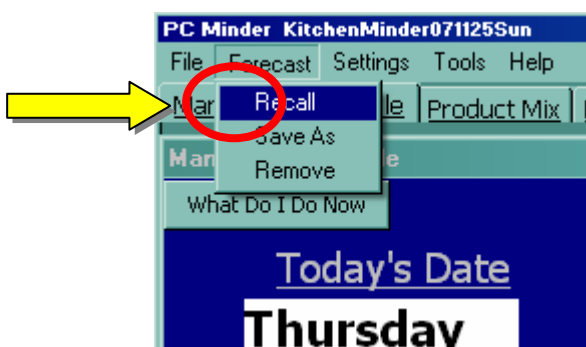


任何時段的班次都只能指派一位經理。若有重疊，您必須找出「此班次的負責人」，並輸入該負責人的姓名與值班結束時間。

步驟 2：選擇適當的預測

完成步驟 1 (建立經理行事曆) 之後，請載入銷售額及產品組合預測檔案。若要這麼做，請依照下列簡單步驟進行 (a、b 和 c)。

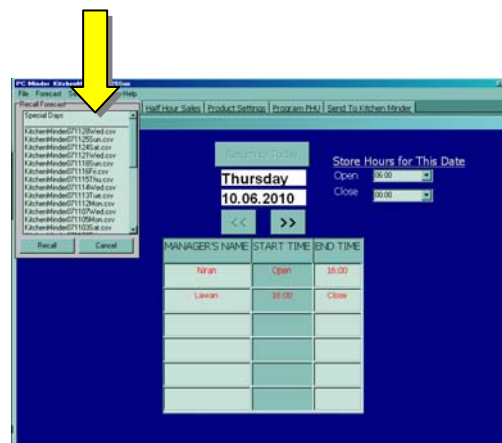
A. 從功能表選擇「預測」



B. 選擇「調用」按鈕



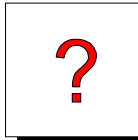
C. 選擇要用於當日預估的適當預測日期





基本原則 - 預測時，請選擇上個星期的同一天。

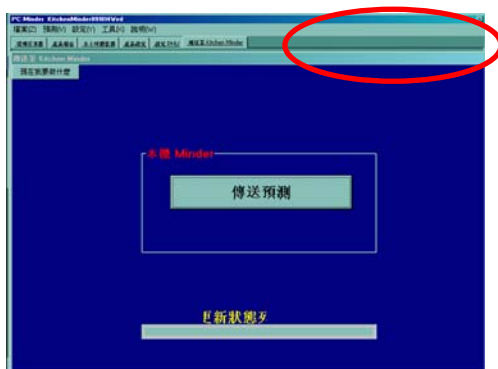
輪到您練習了 # 4 !



選擇要進行預測的日期時，為什麼應該選擇上個星期的同一天？

步驟 3：傳送資料至 KITCHEN MINDER™ 系統

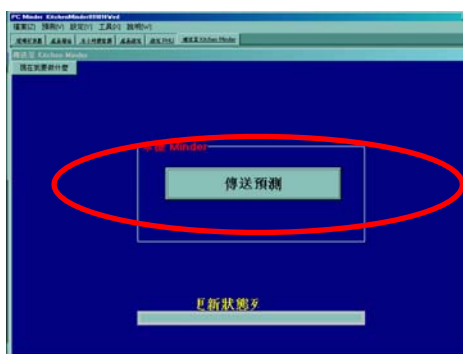
現在我們準備將預測傳送給 KITCHEN MINDER™。



A. 按一下「傳送至 KM™」索引標籤。



B. 選擇「傳送預測」按鍵。



C. 觀察「更新狀態列」的進度。



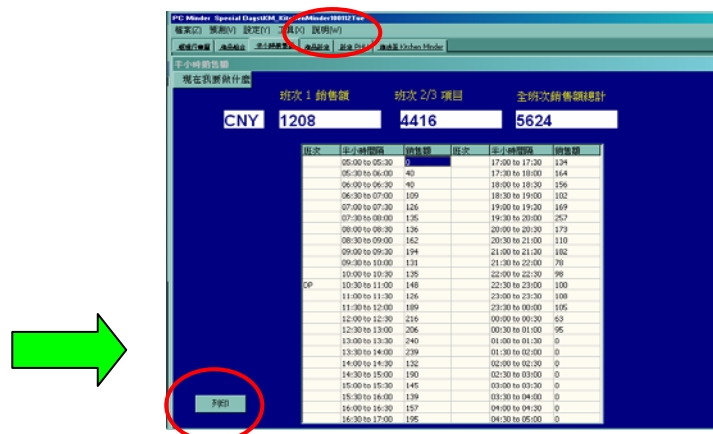
D. 完成後，請關閉 PC MINDER™ 程式。

注意：當詢問您是否要儲存對 PC MINDER™ 程式所作的變更，請回答「是」。

是否可列印 PC MINDER™ 的半小時銷售額預測頁面？

是！叫制燈號級別以備熱滑槽產品數量。

選用：從 PC MINDER™ 列印半小時銷售額預測頁面的步驟



1. 選擇「半小時銷售額」索引標籤
2. 選擇「列印」按鈕



輪到您練習了！

請使用 KITCHEN MINDER™ 系統完成下列實作活動。

使用您的 PC MINDER™：

- 建立經理行事曆
- 載入銷售額與產品組合
- 傳送資料至 KITCHEN MINDER™

KITCHEN MINDER™ - 裝置介紹

輪到您練習了 # 5 !

請辨識 KITCHEN MINDER™ 裝置上的按鍵。在描述按鍵功能之方塊的上方圓形中，填入適當的號碼。

a.

「選擇」鍵

功能如同“Enter”按鈕，也能視需要用來清除「產品狀態」畫面中的勾選。

b.

「箭號」鍵

選擇「上方向鍵」或「下方向鍵」可捲動瀏覽目前畫面中所顯示的項目。

c.

「銷售層級」鍵

選擇此按鍵能以 5% 遞增或遞減畫面中所顯示的當日銷售預測。

d.

「產品狀態」鍵

選擇此按鍵可以檢視與計時列狀態燈同時顯示的烹調和丟棄指示。

e.

「餐段」鍵

選擇此按鍵可以讓系統改到不同的餐段 (DP1 = 早餐菜單，DP 2/3 = 一般菜單)。

f.

「功能表」鍵

選擇此按鍵可以檢視 KITCHEN MINDER™ 的主功能表。

g.

「功能」鍵

選擇這些按鍵可以啟用目前畫面中所顯示的選項。



「產品狀態」畫面會顯示哪些資訊？

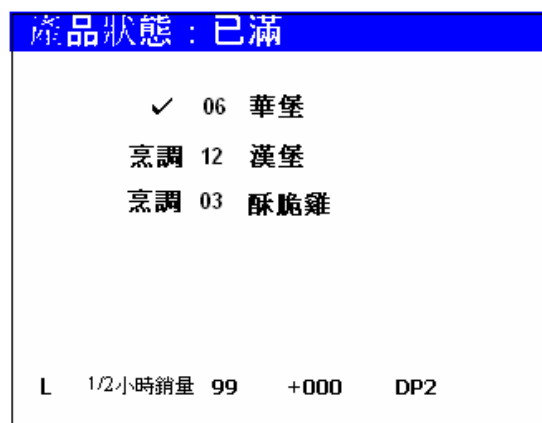
選擇該畫面後，「產品狀態」會在畫面中顯示下列資訊：

- 團隊成員所烹調或丟棄產品的相關資料
- 目前時段的半小時銷售額預測
- 您準備/丟棄產品所屬的餐段



顯示訊息的意義

- 「所有盤子皆滿」= 不需要再加產品。
- 「烹調」= 指示應烹調的產品量。
- 如果顯示產品，則每一行各表示一盤，以及那一盤要烹調的項目數量。



請查看左側的螢幕畫面。將所顯示的資訊記錄在下方的適當位置。

產品狀態：_____

當日時間：_____

半小時銷售額：_____

餐段：_____

打勾功能

- 廚房內有多位團隊成員工作時，就要使用「打勾」功能，讓其他人知道產品已經開始烹調了。
- 「打勾」功能非必要項目，也未列入評等。這是在忙碌時段避免重複烹調產品的「最佳作法」。



- 計時列狀態燈會與此畫面連線，當需要產品或產品過期時，會將項目顯示在清單中。
- 如果 PHU 的計時列指出必須採取動作，則「烹調」或「丟棄」清單中會顯示項目。

將游標符號 (>) 變更為打勾 (✓)

若要移動烹調/丟棄訊息旁邊所顯示的游標符號：

- 請使用「上方向鍵」或「下方向鍵」
- 游標 (>) 出現在所要烹調的產品旁邊時，按左側「功能」鍵可將游標 (>) 變更為打勾 (✓)
- 產品烹調後放入 PHU 並且按下計時列按鈕後，勾選的產品訊息就會從畫面消失。

輪到您練習了 # 6 !

?

如何從「產品狀態」畫面看出產品正在烹調中？

餐段設定

	餐段 1	餐段 2	餐段 3
可用的菜單	- 早餐菜單項目	- 一般菜單項目 - 正常運轉模式	- 一般菜單項目 - 銷售低峰期 - 或依區經理或 加盟商規定

- 若您未提供早餐菜單項目，請勿使用餐段 1。
- 餐段 2 開始前 15 分鐘，KITCHEN MINDER™ 會自動顯示「準備進行午餐！」。
- 依照 KITCHEN MINDER™ 畫面的指示操作。



採取行動

- 立即反應，以預留充足的時間烹調一般菜單項目。
- 若要變更為餐段 2，請按餐段鍵。依照畫面的指示操作。
(注意：雖然保存時間可能已清除，但可保存至後續早餐時段)
- 請記得，變更到餐段 3 一律需要以手動方式進行。

輪到您練習了 #7



何時要按「餐段」鍵手動變更餐段？

輪到您練習了 #8



依照區經理或加盟商指示，低峰時段應該使用哪個餐段？

輪到您練習了 #9

KITCHEN MINDER™ 會在早餐轉換為一般菜單的幾分鐘之前，自動顯示「準備進行午餐！」訊息？

輪到您練習了 #10

餐段重設之後，**KITCHEN MINDER™** 會對團隊成員顯示哪些指示？

注意：如果您的餐廳並未銷售早餐菜單項目，您必須在開店之前先將 **KITCHEN MINDER™** 移到「餐段 2」。



輪到您練習了！

請使用 KITCHEN MINDER™ 系統完成下列實作活動。

使用您的 KITCHEN MINDER™：

- 請與培訓人員練習使用「產品狀態」、「餐段」和「銷售層級」按鍵。
- 確認目前在產品保存裝置內烹調中的產品數量與 KM™ 畫面中顯示的資訊相符。
- 觀察團隊成員如何執行計時列的程序，以及遵循 KITCHEN MINDER™ 烹調指示。視需要提出意見回饋與指導。

銷售層級設定

- 視需要用來對當天預測進行調整。
- 必須先將當天的實際銷售額與選定預測比對之後才能使用。
- 當您熟悉 KITCHEN MINDER™ 基本作業要點之後，您的餐廳經理會提供這項主題的訓練。



MAKIN' THE GRADE™ 標誌

標誌的基本功能

- MAKIN' THE GRADE™ 標誌是 KITCHEN MINDER™ 系統中不可或缺的要素！
- 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。
- 此系統會評量團隊行為。錯誤影響得分，進而影響評等。

三種錯誤類型與分數

錯誤類型	說明	喪失分數
 保存時間延長	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
 烹調過量	烹調了 Kitchen Minder 未呼叫的產品，放入 PHU 中並按下計時列按鈕	3
 烹調或丟棄延遲	團隊成員忽略計時列和 KITCHEN MINDER™ 的烹調或丟棄指示	2





團隊成員執行 PHU 計時列狀態燈的方式會直接影響 QES™ 的效能，不過仍有犯錯的空間。別怕犯錯。這能幫助我們學習和進步！身為經理，您的職責是對降低的評等做出反應。請回到廚房，找出問題的根源，加以修正！





輪到您練習了！

請使用 KITCHEN MINDER™ 系統完成下列實作活動。

請您的餐廳經理使用以下檢查表來確認您是否已展現各項技能。


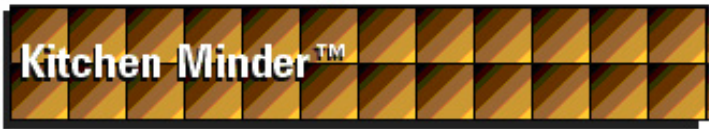

 觀察表現		 詢問下列問題
1. PC MINDER™ 開店職責 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 開啓電腦上的程式 <input type="checkbox"/> 指派當天的經理 <input type="checkbox"/> 選擇適當的預測 <input type="checkbox"/> 將資料傳送到 KITCHEN MINDER™ 意見：	詢問 →	<ul style="list-style-type: none"> • 在 PC MINDER™ 程式中，一個班次可以指派幾位經理？
2. PHU 計時列的執行 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 依照 KITCHEN MINDER™ 上顯示的烹調/丟棄指示處理 <input type="checkbox"/> 在盤子空時將盤子取走 <input type="checkbox"/> 示範如何教導每位團隊成員閱讀 KITCHEN MINDER™ 的指示 <input type="checkbox"/> 強調團隊成員必須妥善執行 PHU 計時列狀態燈的程序 <input type="checkbox"/> 訂定 KITCHEN MINDER™ 系統和 MAKIN' THE GRADE™ 標誌的訓練計畫 意見：	詢問 →	<ul style="list-style-type: none"> • 什麼動作/錯誤對您的評等影響最大？ • 確保團隊成員依照 KITCHEN MINDER™ 指示行動的最佳方式為何？
3. 檢查 KITCHEN MINDER™ 「產品狀態」畫面 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 目前時間 <input type="checkbox"/> 預測準確性 <input type="checkbox"/> 銷售層級調整準確性 <input type="checkbox"/> 餐段設定準確性 意見：	詢問 →	<ul style="list-style-type: none"> • 您是否已經計畫好與餐廳經理會面，學習如何找出銷售趨勢，並根據銷售額資料做出正確的銷售額調整？

 觀察此次表現		 詢問下列問題
1. PC MINDER™ 開店職責 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 開啓電腦上的程式 <input type="checkbox"/> 指派當天的經理 <input type="checkbox"/> 選擇適當的預測 <input type="checkbox"/> 將資料傳送到 KITCHEN MINDER™ 意見：	詢問 →	<ul style="list-style-type: none"> • 在 PC MINDER™ 程式中，一個班次可以指派幾位經理？
2. PHU 計時列的執行 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 依照 KITCHEN MINDER™ 裝置上顯示的烹調/丟棄指示 <input type="checkbox"/> 在盤子空時將盤子取走 <input type="checkbox"/> 示範如何教導每位團隊成員閱讀 KITCHEN MINDER™ 的指示 <input type="checkbox"/> 強化團隊成員遵循 PHU 計時列狀態燈的正面行爲 <input type="checkbox"/> 訂定 KITCHEN MINDER™ 系統和 MAKIN' THE GRADE™ 標誌的訓練計畫 意見：	詢問 →	<ul style="list-style-type: none"> • 什麼動作/錯誤對您的評等影響最大？ • 確保團隊成員依照 KITCHEN MINDER™ 指示行動的最佳方式為何？
3. 檢查 KITCHEN MINDER™ 「產品狀態」畫面 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 目前時間 <input type="checkbox"/> 預測準確性 <input type="checkbox"/> 銷售層級調整準確性 <input type="checkbox"/> 餐段設定準確性 意見：	詢問 →	<ul style="list-style-type: none"> • 您是否已經計畫好與餐廳經理會面，學習如何找出銷售趨勢，並根據銷售額資料做出正確的銷售額調整？


附錄


KITCHEN MINDER™ 測試正確指南 (TestRight Guide)


解答






- 1** 依燈號顏色看來，哪一個產品快要過期？


A. 
亮紅燈


B. 
閃綠燈


C. 
閃紅燈


D. 
熄滅

B
- 2** 依燈號顏色看來，哪一個產品已過期，應丟棄並記錄為廢棄？


A. 
亮紅燈


B. 
閃綠燈


C. 
閃紅燈


D. 
熄滅

C
- 3** 依燈號顏色看來，哪一個代表目前尚不需要多加產品？


A. 
亮紅燈


B. 
閃綠燈


C. 
亮黃燈


D. 
熄滅

D
- 4** 依燈號顏色看來，您會優先使用哪一個產品？


A. 
亮紅燈


B. 
亮綠燈


C. 
亮黃燈


D. 
熄滅

B
- 5** 依燈號顏色看來，何者代表：需要多加產品，數量參照 Kitchen Minder™？

A. 
閃紅燈

B. 
熄滅

C. 
亮紅燈

D. 
閃黃燈

C

機密資訊，所有權人為 BURGER KING CORPORATION.cn

(翻頁)

解答



Kitchen Minder™ 續上文



6

以下 Kitchen Minder™ 正要求幾片漢堡肉排？

> 產品狀態：烹調 > 下午 01:30	
丟棄	魚
✓ 12	漢堡
> 烹調	03 TCrisp
✓ 層級 380+000 DP2 Bud 關	

- A. 3 片 B. 6 片 C. 9 片 D. 12 片

D

7

Kitchen Minder™ 要求對魚進行哪個動作？

> 產品狀態：烹調 > 下午 01:33	
丟棄	魚
> 烹調	03 TCrisp
✓ 層級 380+000 DP2 Bud 關	

- A. 繼續烹煮 B. 丟棄 C. 檢查 D. 以上皆非

B

8

Kitchen Minder™ 畫面顯示了「所有鍋爐皆滿」。這代表不需要再做任何動作了。

- A. 是 B. 否

A

9

在 Kitchen 顯示的品質評等，指的是過去多少分鐘內的團隊成員表現？

- A. 15 分鐘 B. 30 分鐘 C. 45 分鐘 D. 60 分鐘

B

10

若要在一天中改進您的評等：

- A. 依照 Kitchen Minder™ 動作要求
B. 在 PHU 按下適當的品質控管計時器按鈕
C. 以上皆是
D. 以上皆非

C

機密資訊，所有權人為 BURGER KING CORPORATION。

TM, © 2006 Burger King Brands, Inc. (僅美國)。TM, © 2006 Burger King Corporation (美國以外)。所有權利予以保留。

AK-KM-E 03/06

解答

- 1)
 - a. MAKIN' THE GRADE™ 標誌
 - b. PC MINDER™ 畫面
 - c. KITCHEN MINDER™
 - d. PHU 計時列
 - e. QES™ 畫面
- 2) 不必要的浪費、產品過剩、得到 “F” 評等等
- 3) 產品組合與銷售預測，作為電子化 PLS
- 4) 系統會強制執行此動作以確定責任歸屬，並且在 QES™ 系統追蹤表現
- 5)
 - a. 2
 - b. 1
 - c. 4
 - d. 3
 - e. 5
 - f. 6
 - g. 7
- 6) 旁邊有打勾
- 7) 在餐段 2 與 3 之間轉換時
- 8) 餐段 3
- 9) 15 分鐘
- 10) 適合新餐段的適當烹調指示