

# KFC 管理制度

## 一. 西式快餐的管理

在竞争激烈的快餐市场中，西式快餐总能立于潮头，是因为它有着第一流的管理。西式快餐提出的目标是 100% 的顾客满意。即顾客在西式快餐所能得到的服务要多于他原来所期望得到的服务。这就要求员工要有敬业精神，对顾客的服务要细致入微。优质的产品（Q），快速友善的服务（S），清洁卫生（C）的用餐环境以及物超所值（V）是西式快餐管理的四大要素。

Q. S. C. V.

**产品质量，即 QSCV 中的“Q”（Quality）**

所选产品其重量，质量，卫生状况，加工要求，包装，运输，储存等都有非常严格的标准。例如，严格按照规程调味裹粉，然后放入自动高速的压力炸锅中烹炸，时间及温度均由电脑控制。这样，鸡肉内层鲜嫩多汁，外层香脆可口，风味独特的原味鸡便呈现在顾客面前了。同时，为保证每块鸡的质量及口味绝对让顾客满意，炸好以后必须在保存时间内售出，否则炸鸡必须废弃。统一的标准，规程，时间和方法，使顾客无论在今天，还是在明天，都能品尝到品质相同的炸鸡。

### **优质服务，即 QSCV 中的 “S” (Service)**

西式快餐的服务要求让顾客感受到亲切，舒适，迅速，要尽量满足顾客的要求。收银员必须严格按照收银规范来操作，不得有半点马虎。西式快餐还有一套接待员制度，接待员会帮助顾客点餐，为顾客领位，在儿童游乐区照看正在玩耍的孩子，还在一定的时候组织大型的儿童生日餐会，细致入微地服务，使顾客有宾至如归的用餐感受。

### **清洁卫生，即 QSCV 中的 “C” (Clean)**

西式快餐有一套严格的完整的清洁卫生制度，它包括：随手清洁，以及每日，每周及每月的例行清洁。餐厅的每一位员工都会运用不同的清洁工具进行不同的清洁工作，随手清洁是一种传统。每一位员工都会小心，爱护，留意（TLC）给每一位顾客留下美好的用餐经验。

### **物超所值，即 QSCV 中的 “V” (Value)**

物超所值不仅表现在美味的产品上，还在于消费者在合理的价格之内，享受到的是值得信赖的品质，亲切礼貌的服务和舒适卫生的用餐环境。

## 二. 展望

成为快餐行业中最有影响及最受欢迎的餐厅品牌。

我们要试图去了解顾客的真正需要，并采取一切措施去满足其需要，而最重要的原则是“以客为因”。

## 三. 顾客再次光临的等式

产品质量 + 产品价值 + 服务质量+用餐环境 = 再次光临的决定

占 31% + 占 13% + ( 占 56% ) = 100%

## 四. 顾客的期望

- 1).餐厅清洁;
- 2).员工友善;
- 3).提供食品准确;
- 4).设施管理妥善;
- 5).食品优异，质量稳定;
- 6).服务迅速。

## 五. 顾客抱怨

\* 请记住：即使我们不认为自己做错了，但顾客永远是最重要的。

**A.** 有些抱怨是餐厅内任何一位员工都能处理的，例如：

- 1).餐点不正确；
- 2).包装不正确；
- 3).产品质量有问题；
- 4).服务态度；
- 5).桌椅不干净等。

**B.** 必需由餐厅经理，值班经理解决的问题：

- 1).食物中毒，或食品安全引起的疾病；
- 2).食品污染；
- 3).食品中有异物；
- 4).突发事件，伤害或受伤；
- 5).员工处理后，未能使顾客满意的抱怨；
- 6).顾客要求公司，管理部门出面解决的抱怨；

### **C. 处理顾客抱怨的基本程序：**

#### **专注倾听：**

- 1).仔细倾听，让顾客感受到我们是真诚的了解及处理问题；
- 2).目光注视顾客，表示尊重；
- 3).确认完全了解顾客的问题；
- 4).了解事实；
- 5).肢体语言表达我们对问题的关心；
- 6).千万不要动怒，并有意解决问题；
- 7).判断属于何种性质。

#### **表示关心：**

- 1).无论谁对谁错，一定要表示我们对问题的关心；
- 2).表示真诚的态度；
- 3).表达如“我很遗憾发生这种事情”之类的话语；
- 4).建议合理的解决方式，征求顾客的意见；
- 5).在可能的情况下，为顾客更换产品，或更正错误餐点或退款。

### **使顾客满意：**

- 1).使顾客满意—立即解决问题；
- 2).如果是员工不能解决的问题，应请值班经理处理；
- 3).在处理问题的过程中，经理的亲自参与是很重要的。

### **感谢顾客：**

- 1).感谢顾客提出抱怨，使我们有机会解决问题；
- 2).再次表达我们对问题的关心；
- 3).将顾客的抱怨及我们采取的解决方法，通知值班经理。

### **D. 处理抱怨的主要原则：**

- 1).耐心倾听顾客的抱怨后先道歉，然后请顾客稍候，并告诉他们你立即去找值班经理来处理；
- 2).如顾客很生气，你绝对不要与顾客顶撞，应有礼貌的先道歉并请值班经理来服务顾客；
- 3).立即报告值班经理，并简述经过，带值班经理到顾客面前，然后，回到自己的工作岗位。

**E. 处理抱怨的基本原则：**

- 1).友善及乐意协助的态度；
- 2).要冷静，不要企图解释或辩护；
- 3).要用“请，很抱歉，请稍后”的语气；
- 4).立即请求管理组协助，由管理解决；
- 5).决不能让顾客不高兴的离开。

**F. 工作优先的次序：**

- 1).直接影响到顾客方便的事先做。
- 2).再处理间接影响顾客不方便或感觉不舒服的事。

## **六. 员工职责**

**1. 保持美观整洁的餐厅：**

- A.保持洗手间清洁；
- B.清除餐厅内垃圾；
- C.擦拭桌椅，餐牌等。

**2. 提供真诚友善的接待:**

- A.经常与顾客沟通;
- B.微笑迎客;
- C.满足顾客需求;
- D.特别注意儿童;
- E.感谢每位顾客;
- F.总是穿着清洁的制服,并配戴名牌。

**3. 确保准确无误的供应:**

- A.重复检查所有餐点;
- B.提供适当的用餐配件。

**4. 维持优良维护的设备:**

- A.报告需要修理的问题;
- B.妥善保护餐厅的设备。

**5. 坚持高质稳定的产品:**

- A.检查餐点保存期限;
- B.不要用劣质产品。



## 6. 注意快速迅捷的服务：

A.永远做到迅速；

B.井井有条地安排工作。

## 七. 员工仪容标准

您的形象就是\_\_\_\_的形象，在\_\_\_\_餐厅须保持专业的着装与仪容。

- 1.标准的制服，干净且平整；
- 2.工作时必须戴帽子，帽子应干净且佩戴整齐；
- 3.名牌佩戴在左胸并且能清楚的识别；
- 4.穿着干净的黑色包头低跟防滑皮鞋，且穿着干净的袜子（深色）；
- 5.头发整齐，清洁，勿垂落在脸上，肩上。女性头发太长应束起并收进帽子里，男性头发前发不可过耳，后发不可过领；
- 6.指甲须修剪整齐，并保持清洁，不可涂指甲油；
- 7.女性化妆须适宜（化淡妆），在食品制作区域不可佩戴任何首饰；
- 8.在工作开始前，休息后又回到工作区域或任何使手变脏的时候（如倒垃圾，擦桌子，吃东西，咳嗽，打喷嚏，接触头发或去洗手间等，）都必须洗手消毒；
- 9.如员工患疾病带有传染性，如重感冒或传染性眼类或其他传染性疾病，会直接影响工作伙伴及顾客健康，餐厅管理组有权要求该员工暂不上班，待恢复后再上班；

10.服务员有发炎的伤口，破开的伤口，烧伤的结疤等，不可接触品。

## 八. 卫生管理

### 1. 掌握了解卫生常识

细菌是微生物，所以在显微下才能看得见，虽然有些细菌是有益的，但其他的则会经食物的污染而引起疾病。为避免细菌交叉污染，餐厅的所有工作人员都应该：

1. 将食物贮藏在正确的温度；
2. 养成良好的卫生习惯；
3. 避免交叉污染，以免细菌由一个人传播到另一个人，由一个东西传到另一个东西。如：鸡处理完后，即碰触到烹调好的产品。

### 细菌生长：

细菌在良好的环境中，会在食物里快速的繁殖。比如说：如果有块鸡肉放在室温下大约 4 小时左右，细菌量会由 100 增加到百万。

## 食物中毒：

细菌污染一旦发生，客人则会因食物中毒而生病，而其症状如呕吐，腹泻，胃痉挛，发烧等会在吃了污染过的食物后约 12—24 小时产生。

## 最常引起食物中毒的细菌为：

葡萄球菌： *Staphylococcus aureus*----“staph” 经由人类的手、鼻、发炎伤口、毛发部分传染。

肉毒杆菌： *Clostridium perfringens*----会出现在人类排泄物及食物中。

沙门氏菌： *Salmonella*----自然生长与所有生鸡肉中。

## 留意三个事项：

为避免可怕的细菌生长，并减少其污染的危险性，控制下列事项是相当重要的。

- 1. 温度：**温度在 40--140°F 之间称为“危险区域”，在此温度食物会很快的腐败，因此须将食物保存在此区域之外。
- 2. 食物：**细菌最喜欢生长在弱酸性的食物中，如肉类，酵酸菌则喜欢生长在高酸性的食物中，如水果，蕃茄等。
- 3. 湿度：**湿度愈高细菌的繁殖愈顺利。

细菌的生长周期：**7**天。

**A.** 细菌生长的四个基本条件：**温度、湿度、时间、食物。**

细菌生长及死亡温度：

1. 32---40°F：细菌缓慢生长；
2. 40---140°F：细菌快速生长；
3. 0---32°F：细菌停止繁殖；
4. 140---160°F：细菌停止繁殖；
5. 160---210°F：细菌全部死亡。

**B.** 交叉污染：交叉污染是指细菌经人或物体传到另一处。

怎样避免细菌繁殖，造成交叉污染：

1. 正确烹调食物，执行食品管理制度；
2. 养成良好的卫生习惯，搞好餐厅卫生及个人卫生；
3. 生熟分开，定位摆放，注意个人卫生随手清洁。

### **C. 6.2.1. 原则:**

为保证产品质量，防止交叉污染，我们特别制定了 6.2.1.原则，何为 6.2.1 原则呢？即在进行产品摆放时，将产品**离地 6 英寸，离墙 1 英寸，间隔 2 英寸**。此方法可有效地防止细菌滋生，造成交叉污染。

**D. 清洁四步骤：**清洗，冲洗，消毒，风干。

## **九. 人身安全**

在日常工作中，员工要将安全放在首位：

1. 安全的工作习性：唯有在别人已教你如何使用设备或器皿之后，方可自行使用，不可坐、立、爬任何设备。
2. 一般安全规则：所有员工必须在可能的范围内以安全的方式工作，并且维护顾客在店内的安全。
3. 在提或搬运东西时，应用腿部肌肉力量，而非背部肌肉，转动东西时，应借助脚的移动，而非转动身体。
4. 纸类，衣物应远离灭火器、火种。
5. 使用热器皿时，应注意保护双手，拿热器皿时应用干抹布，以免烫伤。

6. 在打热饮时，如果过道上有人或货物时，应叫他们让开或搬开货物以免发生意外。
7. 严禁将货品或杂物堆放在走到上，（要了解紧急出口的位置，灭火器，消防栓，自救面具的使用方法及位置）。
8. 除非以关闭电源，否则不得打开或维修任何设备。
9. 在插，拔插座时，应确保双手干爽。
10. 按照正确（标准）的程序使用设备，以免造成人身伤害。
11. 比如菜刀等，比较锋利的器皿，应放在显眼又安全的地方，切记不要放在水中（尤其是有泡沫的水中）。
12. 工作区域的地面要保持干爽（尤其是厨房）以免滑倒，从而造成人身伤害。
13. 当顾客或员工发生意外受伤，应立即通知店长。

## 十. 行为原则

**FIFO 原则：**FIFO (First in First out).

**先进先出：**就是按时间排列顺序，将日期最接近废弃时间的产品（物品）先用。

**FIFO 的原因：** 1. 保持产品在使用期先用；

2. 保持产品的质量；

3. 减少浪费，降低成本；
4. 养成良好的习惯。

FIFO 的方式： 1. 先用的放在最前面；

2. 正确定位；
3. 标准的时间卡；
4. 按照标准的程序进行。

### **C. C. C. 原则：**

Communicate 沟通：良好的沟通是做好每当一项工作的必要前提。

Correspond 协调：协调好周围同事的工作关系，使您工作游刃有余。

Cooperate 合作：强调良好的配合协作，使您在工作中所向披靡，战无不胜。

### **T. L. C. 原则：**

Take care 小心：小心细致，使您趋势于完美。

Love 爱护：爱护您身边周围的事物，会另您在工作中充满愉悦之感。

Care 留意：善于观察与留意您身边的人与事。

**随手清洁的作用：**

保持环境卫生，提高自我能力，为下一步工作做准备。

## **十. 岗位管理**

**产品控制员：**

一. 准备工作：

- 1) 洗手消毒；
- 2) 准备两块以上干净、消毒的抹布；
- 3) 充裕的时间卡；
- 4) 了解物料摆放位置；
- 5) 确认所有烹制成品与烹制中产品的数量；
- 6) 了解生产区内人员的分配状况；

二. 确认所有设备都在正常运作状态：

- 1) 直立保温柜：



- (1) 保持水盆中有充裕的热水 ( $140^{\circ}\text{F}$ )，至少  $1/4$ — $3/4$  (每 4 小时检查一次)；
- (2) 营运状态中，温度为  $165 \pm 10^{\circ}\text{F}$  (如为开机预热 1 小时，温度设定在  $180 \pm 2^{\circ}\text{F}$ )；
- (3) 保证食品先进先出。

## 2) 陈列保温柜：

- (1) 在营运状态中底层水温必须维持在  $150^{\circ}\text{F}$  (如为开机预热 45 分钟)；
- (2) 时常保持上下、前后门关闭，防止热气流失，如水量不够，应用  $150^{\circ}\text{F}$  的热水补充。

## 3) 冷、热井：

- (1) 时常保持冷、热井盖子处于关闭状态，防止温度流失；
- (2) 冷井温度应维持在  $33$ — $36^{\circ}\text{F}$  (如为开机预冷 1 小时)；
- (3) 热井温度应维持在  $180 \pm 2^{\circ}\text{F}$  (如为开机预热 30 分钟，预热前要先加入热水至篮底  $1/3$  英寸的地方。

## 4) 开口炸锅：

- (1) 预热时间为 30 分钟，温度根据所炸产品温度标准而定；
- (2) 预热前应先检查油标线及炸油是否合乎标准；

## 5) 薯条工作站：

预热时间为 30 分钟，营运状态时温度应维持在  $275 \pm 5^{\circ}\text{F}$ ；

## 6) 汉堡陈列柜：

(1) 时常保持前后门关闭，防止热气流失，在营运状态中温度必须维持在 154-174°F；

(2) 如为开机预热 45 分钟，标准温度为  $180 \pm 2^\circ\text{F}$ 。

7) 汉堡冰箱：

(1) 时常保持冰箱门关闭，防止冷气流失，在营运状态中温度必须维持在 32-40°F；

(2) 如为开机预冷 60 分钟，标准温度为 32°F。

8) 冷冻库：

(1) 冷冻库应 24 小时开启，时常保持库门关闭，防止冷气流失，在运作状态中温度必须维持在 10°F 或以下。

9) 冷藏库：

(1) 冷藏库应 24 小时开启，时常保持库门关闭，防止冷气流失，在运作状态中温度必须维持在 32-36°F。

10) 汉堡机：

(1) 预热时间为 30 分钟，标准温度为  $400 \pm 5^\circ\text{F}$ 。

11) 扒炉：

(1) 预热时间为 40 分钟，标准温度为  $450 \pm 5^\circ\text{F}$ 。

12) 强调对设备、器具的爱护，例如：**轻拿轻放**。

### 三. 产量控制:

#### 1. 鸡肉类烹炸的控制:

##### (1) 了解生产计划控制表:

- a) 计划— 由管理组以每半小时销售状况及预估作出的计划销量;
- b) 存货— 每半小时计算一次;
  - 计算已烹炸完成之产品 (包括直保, 陈保内所有产品的现存货量);
- c) 烹炸—每半小时一次, 将所有炸锅烹炸的数量 (在半小时内) 填入格中;

##### (2) 如何决定烹炸:

- a) 以 1 个半小时内的计划量-目前存货量=决定烹炸量;
- b) 值班经理会依实际营运状况来执行“计划”一栏的调整。

##### (3) 如何登记烹炸记录:

- a) 由管理组填写炸锅编号;
- b) 每半小时记录每台炸锅实际烹炸数量;
- c) 记录格为在烹炸完成之时间内。

## 2. 其它产品控制:

### 1) 预估汉堡生产的需求量;

(1) 建议可用产品销售百分比在每一时段作出每半小时需求量作为参考;

(2) 与柜台人员、经理保持良好的沟通;

(3) 与汉堡制作人员的相呼应。

### 3. 预估小餐包的供应量;

### 4. 预估与控制饮料的供应, 并与值班经理确认制备量;

### 5. 确保沙拉、鸡汁、土豆泥、香甜粟米等的顺利供应量;

### 6. 了解原物料、包装品等的补充及执行。

## 四. 品质控制

1. 汉堡包装与组装的正确性: 生菜量的标准性, 外包装的清洁度要特别强调。

2. 检查所有鸡肉成品的状况, 运用产品对照图核对产品的外观。

3. 确保小餐包的保温状况。

## 五. 沟通

1. 与值班经理的沟通良好;

2. 与生产区的员工沟通良好;

3. 与柜台员工沟通良好;

4. 沟通良好是指在下达指令时应具体说明工作内容、时间，并要求回馈；
5. 有效的调整生产区的工作分配。

## 六. 工作责任

1. 保持产品不断货状态；
2. 尽量提供最新鲜的产品；
3. 控制产品的先进先出；
4. 减少产品的过期废弃及损耗的确实执行及登记；
5. 维持区域的整洁；
6. 带动柜台和生产区的团队气氛；
7. 高峰期前的充分准备及低峰期来临前的适量控制，可以帮助我们使顾客得到高标准的质量及服务，并使餐厅获得效益。

## 生产区：汉堡

- 为什么要烘包：
1. 提高包内温度。
  2. 避免酱料渗入包内变温。

3. 烘烤焦糖增加口感，外观。

冷藏包有不同的阶段状况：1. 冷藏； 2. 解冻； 3. 备用。

包的特点：圆的均匀，分切的好，里面柔软，外表有弹性，对切程度整齐，芝麻分布的均匀，打开面包有好香面包味。

检查包：数量（是否充足）；质量（是否过期及符合标准）。

面包保存期为**5**天，冷冻包为**3**天。

包的规格：

重 55 克，高 1.6 英寸，底 0.6 英寸，面 1 英寸，直径 4 英寸。

## 设备操作及清洁维护

Frymaster 开口炸锅：

电脑板按键使用说明：

1. 显示屏：各种功能和操作的右边显示；
2. 储存键：将程序锁定在电脑中；
3. 开启/关闭键：控制炸锅的电源供应；
4. 食品代码键：用于输入代码，以接通电脑和编程功能；
5. 编程键：为电脑记忆体进行编程；

注\*在开启电脑前，炸锅必须装满油，油脂或水。

显示屏显示内容的说明：

1. “CYCL”，表示燃烧器/单元正在融化周期中操作，炸油会一直处于融化周期，直到温度达到 180°F（82°C）或手控取消。
2. “HI”表示槽温超过设定点 16°F（6°C）。
3. “LO”表示槽温低过设定点 16 °F（6°C）。
4. “----”表示炸锅油温正处于烹煮范围内。
5. “HELP”表示加热出现问题。
6. “HOT”表示槽温超过 385°F（196°C）。
7. “PROB”表示电脑检测到温度测量电路（包括探头）。

炸锅操作使用：

1. 打开炸锅（油液面须浸过发热丝），预热 30 分钟；
2. 待油温达到烹炸温度，即可进行烹炸；
3. 烹炸前需检查炸油是否达到油标线及所选择的产品键是否正确；
4. 一切就绪，即可将产品下锅，按下相应产品键，进行烹炸；
5. 烹炸时间结束后，炸锅响起，将产品从炸锅中取出。

炸锅清洁及保养：

1. 每天至少滤油两次，分别在中午高峰后及晚上打烊后，视营业情况适当增加，每次滤油时，对锅体进行清洁；
2. 月清：

### 3. 年清：

#### 制冰机：Manitowoc

1. 进水温度为： 50—90°F（10—32℃）；
2. 活性炭滤水器：安装在制冰机的水管上，主要功能，除去杂质，氢和其它气味；
3. 渗透型滤水器：防止杂物和大颗粒进入制冰机系统，它属于制冰机的一部分，不可拆除，否则，会导致维修合同失效。

#### 制冰机清洁保养频率：

1. 清洁冰铲，冰桶和制冰机表面；（每晚）
2. 清洁制冰机，并消毒；（每月）
3. 清洁冷凝器，校直鳍片；（每周）
4. 检查制冷系统；（每三周）
5. 冷凝器马达上油；（每六周）
6. 清洁，保养滤水器；（每六周）

#### 制冰机清洁：

工具：清洁剂，消毒剂，抹布；

1. 将蒸发盘上的冰清理干净，（移开水帘板，启动清洗开关 10 秒，清除蒸发盘上的冰块）；



2. 切断供水（关功能开关，关闭水阀）；
3. 移去储水槽中的冰块；
4. 移去，冲洗并防护回组件（移去门，储水槽，分配管）；
5. 将水开关打开，将功能开关拨至水泵，（Water Pump）；
6. 循环清洁剂（将水槽中加入 30 毫升清洁剂，循环 10 分钟）；
7. 清洁排水管（移去排水管，使储水槽的清洁剂排干，用干净毛巾吸干储水槽中的水和清洁剂，装上排水管）；
8. 将开关拨至制冰（Ice Making）；
9. 废弃冰块（废弃第一批制成的冰块，确保系统内清洁剂完全清除）；

#### 制冰机消毒：

1. 消毒储水槽表面（用消毒液消毒水槽和与冰块接触的所有表面）；
2. 循环消毒液（往储水槽中加入 60 毫升消毒液，循环 5 分钟）；
3. 冲洗消毒液（移开排水管，让储水槽中的水将消毒液排干，消毒后，用干净的水冲干净储水槽）；
4. 将功能开关拨至制冰，并废弃第一批冰。

#### 制冰机（问题处理）：

1. 冰块浑浊：
  - a) 水槽中水位太底；

- b) 滤水器脏;
- c) 分配器堵塞;

解决方法:

- a) 将水位调节至水泵壳以上 0.3--0.6 cm;
- b) 清洁或更换渗透型滤水器, 清洁或更换滤水器滤芯;
- c) 清洁;

冰桥太厚:

2. 冰桥设置太厚:

解决方法:

调节冰块厚度感应器。

3. 冰块掉不下来:

蒸发盘不干净。

解决方法:

清洁蒸发盘。

4. 不能形成冰块或不冷冻:

水温太高。

解决方法:

- a) 降低水温;
- b) 清洁蒸发盘。

5. 冰块太大或太小:

水温太高或太低。

6. 制冰机不工作:

电源跳开:

a) 检查电源开关;

b) 检查断路器;

制冰机循环开关跳开:

按复位键。

7. 没有水:

功能开关位置不对, 水流受阻:

解决方法:

a) 检查水流;

b) 检查水泵工作;

c) 检查电源插座或插头。

8. 供水不足:

水管脏;

解决方法:

a) 检查浮球阀;

b) 检查水阀;

c) 检查滤水器;

d) 清洁消毒水管。

9. 冰产量低:

冷凝器脏:

解决方法：

清洁冷凝器。

10. 冷凝器风扇不工作：报修。

11. 制冷系统冷媒不足：报修。

### 汽水机日常保养步骤：

1. 拆下阀嘴，用温水清洗（最好用毛刷），在营运后用碳酸水浸泡至第二天营业前装上；
2. 用清水清洗出水口周围和阀头周围；
3. 用湿布抹干净机身外表，保持外观清洁；
4. 用热水浸泡糖浆接头 2 分钟；
5. 用温水冲洗去水盘，并检查去水情况；
6. 检查气表是否 CO<sub>2</sub> 瓶内仍有足够的 CO<sub>2</sub>；

### 故障处理：

1. 出水头不出汽水，（不出糖浆也不出水）：

检查电源线是否插上或电源开否。

2. 出水头只出水，不出糖浆：

A. 全部阀头只出水不出糖浆：检查 CO<sub>2</sub> 瓶是否充足或有没有打开；

B. 某个阀头只出水不出所料糖浆：a. 检查糖浆是否用完；

b. 检查该糖浆是否损坏；

3. 全部阀头只出糖浆不出水：

a. 检查碳酸机前，水源压力是否足够；

b. 检查碳酸机内是否气堵，如是则关上气瓶后拉环放气；

4. 气水含气量不足：

a. 检查是否冰粒不够；

b. CO<sub>2</sub> 瓶是否不够气或是没打开；

5. 汽水淡或浓，而且调节不了：

a. 检查 CO<sub>2</sub> 瓶是否够气或打开；

b. 检查糖浆是否已售完；

6. 去水盘不去水：

a. 检查是否去水管弯折；

b. 检查是否下水道堵塞；

**腌制机使用及清洁：**

**安装盖子：**

- 将垫圈套在搅拌筒开口的周围；
- 握住盖子的把手，使把手与盖子长的一边平行；
- 水平地将盖子放在搅拌筒上，旋转盖子的把手使其面向盖子较短的方向；
- 压下把手使其顶住盖子。

## **清洁:**

### **步骤 1. 清洁搅拌筒;**

移开盖子，提起搅拌筒并使其与转动轴及塑胶接头分开。

### **步骤 2. 清洗浸泡搅拌筒;**

将剩下的腌料汁到掉，以热水将筒完全冲洗干净，在以三槽式清洁法洗搅拌筒，在消毒水中浸泡至少 2 分钟。

### **步骤 3. 拆开盖子;**

移去栓子以便拆开盖子。

### **步骤 4. 清洗盖子及零件;**

用额外清洁剂清洗垫圈，盖子及所有零件，以热水清洗之，再浸泡于消毒水 2 分钟。

**注:** 清洗所有零件时请务必小心，不要遗失。

### **步骤 5. 清洗漏槽;**

将漏槽取下，倒去里面的腌制汁，用水洗之，再将两个漏槽以 3 槽式清洁法清洁，最后置于搅拌筒下凉干。

**警告：**如果腌制筒已用来腌制辣味鸡，则将手完全洗净，除去所有辣腌料的痕迹。

步骤 6. 擦拭架子及轮子；

注意：不能用水管冲洗架子；不能将搅拌机置于冷库内；水及冷库内的湿气会损坏内部的电子机件；用浸泡过消毒剂的抹布擦拭架子及轮子，闭店时要用刷子将轮子完全清洗干净。

步骤 7. 装上搅拌筒；

装上塑胶接头，然后将筒子装到转动轴上。将开口朝下，以便水滴出来。

**注意：**

将盖子的零件放在有孔漏槽上，直到使用时为止。

**裹粉机：**

介绍：一家店应有两部裹粉机。以便用来裹不同口味的产品。

**裹粉机零件介绍：**

- 开关：可以控制机器的开或关；

- 过筛槽：收集过筛之面粉，装在裹粉机的底层，过筛槽有可移动的盖子；
- 筛子：收集过筛时的小面团；
- 筛子的门：打开即可取出抽屉；
- 裹粉槽及盖子：位于机器的上部，放调味面粉供裹粉用，槽的底部是一橡胶塞子，可以打开让面粉落入筛子以便裹筛子，裹粉机不用时要盖上盖子。

### 面粉过筛：

**注意：确定过筛槽在正确的位置。**

- 打开开关，移去裹粉槽的塞子。慢慢将面粉拨入开口拨完之后。盖好塞子，由裹粉机底部取出过筛槽之前要摇晃；
- 将过筛槽放回裹粉槽的位置；
- 原先的裹粉槽放回裹粉机底层。

### 裹完粉之清洁：

#### 步骤 1：清洁台面

- 用干燥且干净的抹布将台面上的面粉拨入裹粉槽内；



- 过筛粉盆盖上塞子；
- 用浸过消毒水之抹布擦拭台面。

## 步骤 2：其它设备清洁

- 用三槽式清洁法清洗浸泡篮，裹粉篮，架子及盖子，取出后凉干。

## 闭店时之清洁：

**注意：**以下步骤是指裹粉结束后之清洁。

## 步骤 1：清洁过筛槽

用三槽式清洗过筛槽，擦干后放回原位。

**注意：**过筛槽及裹粉槽每天晚上都要清洗及消毒。

## 步骤 2：过筛面粉

面粉过筛后取下过筛槽并加盖置于旁边。

## 步骤 3：取下筛子

取下裹粉槽及筛网，并将筛网内的面团丢掉。

## 步骤 4：清洗零件

将所有零件，包括裹粉槽，筛网，过筛槽，裹粉篮等，用三槽式清洗法清洗。

## 步骤 5：清洗台面

**警告：**不能用水冲机器，因为有可能会触电。

## 冰箱及冷冻库的清洁：

介绍：食物易腐败的温度是 40—140 华氏之间，冷藏冰箱或冷冻库是用来使生的或调制好的食物保存在低温，以避免腐败，直到烹调，贩卖或丢弃。

### 步骤 1：拔掉插头或开关电源

**注意：**清洁时尽量迅速，以免食物解冻。

### 步骤 2：移开食物

将所有的食物移至冷藏库。

### 步骤 3：清洁架子

利用三槽式之洗法，并用刷子刷洗后凉干。

### 步骤 4：清洗组件

利用三槽式之清洗法清洗里外之组件，再用抹布擦干净。

### 步骤 5：清洗垫圈

用干净的湿抹布将橡皮垫，胶帘，门杆上之食物残渣及所有与食物接触过的地方擦干净。

### 步骤 6：打开开关

插上插头或打开电源开关。

## 冷冻库问题

## 原因

产品没有冷冻

断路器没开；

电源线或插头损坏； \*

温度调节器故障； \*

产品放置时未离墙壁 2 英寸；

线圈及风扇灰尘太多；

门开得太久；

门的垫圈损坏；

不运转

断路器没开；

电源线或插头损坏； \*

温度调节器故障； \*

## 冷藏库的清洁：

介绍：冷藏库是餐厅内最大的贮存单位，它用来贮存生鸡肉及其它产品，因此，为避免细菌滋生及交叉污染，冷藏库的清洁消毒格外重要。

## 零件介绍：

1. 循环风扇：使冷空气循环；
2. 温控器：控制温度；
3. 排水管：将冷凝水排至库外的地下排水管，以避免水滴在食物上；
4. 冷却盘：收集冷凝水。

### **地板每日之清洁：**

#### **步骤 1：刷地**

用刷子及清洁剂刷洗地板。

**注意：**由后方架子下的角落往中间刷，最后再刷靠近门的部分。

#### **步骤 2：拖干地板**

用地拖把水份拖干。

### **周清：清洗内部**

**注意：**和店经理讨论何日应作周清；

最好是送货前，贮存产品量最少的那天作周清。

#### **步骤 1：清理放架子的区域**

1) 移开架子上的食物，将食物放在别的冷藏库或远离生鸡肉的地方不可放在地上；

2) 将架子移出来一些，使之不要紧靠墙壁；

3) 用浸泡过清洁剂的抹布擦拭架子，架子若有食物的残渣，则用刷子用力刷干净。

#### 步骤 2：清洗墙壁及天花板

1) 用清洁剂及刷子刷洗墙壁，用浸泡过清洁剂的抹布擦拭天花板；

2) 将食物放回原位。

#### 步骤 3：清理放鸡肉的区域

将鸡肉移出不要靠近墙壁，用刷子刷洗墙壁，用浸泡过清洁剂的抹布擦拭天花板，再用清水擦拭干净。另取一条抹布消毒墙壁及天花，擦干之后将鸡肉放回原位。

**注意：**鸡肉放回原位时，检查其保存期限，最早的务必放在最上层。

#### 冷藏库问题

#### 原因

断路器没开；

自动控温器设定不正确或损坏；\*

温度太高或无法运转

门的垫圈损坏；\*

门没关好；

冷却线圈及风扇需要清洗；\*

风扇不运转；\*

太冷

自动控温器损坏；\*

自动控温器失灵；\*

有异味

清洗程序不正确；

需要修理。\*

\* 通知维修人员

**起酥油的特征：**

1. 纯植物油；
2. 性质稳定，具最低吸收量；
3. 部分氢化；
4. 抗泡剂；
5. 起烟点 450°F；

**炸油的八大敌人：**

1. 水；
2. 盐；

3. 高温；
4. 空气；
5. 杂质；
6. 炸锅清洁剂；
7. 清洁剂；
8. 金属；

**炸油变质的特点：**

1. 颜色变黑；
2. 冒烟过多；
3. 口味不良；
4. 泡沫过多；
5. 气味不良；

**炸油损坏的特点：**

1. 能见度低于 2 英寸；
2. 油烟太多；
3. 泡沫太多；
4. 异味太多；
5. 产品味道不好。（有异味）

### 炸油被破坏的因素：

1. 高温：炸锅在不使用时还处于升温状态。
2. 空气：滤油时空气抽入炸锅中。
3. 杂质：面粉及食物的小碎片会引起化学反应而导致油质变质。
4. 水：经鸡肉的汁，蒸气及冷冻食品，清洁时进入炸锅。
5. 盐：在鸡肉的辣粉及裹粉中。
6. 炸锅清洁剂：不能完全除去所需要冲洗及中和锅体。
7. 清洁剂：烹调设备及配件未完全冲洗干净。

### 鸡肉产品烹炸后出现的不良现象及其原因：

#### 一. 太白：

1. 烹调时间不正确；
2. 炸锅没有暖和；
3. 温度太低；

#### 二. 太黑：

1. 部分或全部解冻；
2. 烹调温度太高；
3. 炸油超过保存期限；
4. 烹调时间太长；
5. 产品超过保存期限；
6. 裹粉厚度不够；
7. 裹粉后放置时间太长；

#### 三. 太油：

1. 烹调时间短；

#### 四. 太干：

1. 部分或全部解冻；



- |              |               |
|--------------|---------------|
| 2. 炸油超过使用期限; | 2. 烹调时间过长;    |
| 3. 油温低;      | 3. 保存温度太高;    |
|              | 4. 烹调温度过高;    |
|              | 5. 超过保存期限;    |
|              | 6. 裹粉厚度不够;    |
|              | 7. 裹粉后放置时间太长; |

五. 太咸:

1. 裹粉过厚;
2. 配粉时盐份过量;

**薯条问题**

**原因**

**太黑或太干**

烹调时间太长或温度太高;  
烹调时薯条已解冻;  
薯条解冻后再冷冻;  
炸油过期;

**太白**

烹调时间不够或温度太低;  
一篮中的薯条太多;  
烹炸过程中没有摇动炸篮;

太冷

薯条过期；

薯条炸好后未马上放入保温槽；

太油

薯条挂在油锅上未马上下锅；

烹炸之前已解冻；

炸油过期；

烹调时间不够或温度太低；

滴油时间不够；

保温槽中薯条堆积太多；

一篮中薯条太多；

太咸

撒盐方式不对；

盐的颗粒太细；

包装台没有常清理，以至盐份积累；

**炸油的维护：**

1. 当压力炸锅烹调结束时，擦拭锅面，营业时应打开锅盖，以免凝水滴入油中。
2. 洗锅时不要将水滴入油中。
3. 洗完锅后应将水抹掉（净），再放回炸油。

4. 盐应先离炸锅。
5. 滤油时，尽量把过滤抽油喷头接近油面，以减少泡沫的产生。
6. 每次烹炸过后，需捞尽油面浮渣。
7. 不可用清洁剂，肥皂清洁炸油和炸锅。
8. 炸锅清洁剂用完后，需中和锅体。
9. 避免任何异物掉进炸锅。

## 服务区：柜台

柜台是餐厅内销售的经手人，提供快速，友善和准确的服务，给顾客留下深刻的印象，并使他们愿意再次光临。

收银制度：

1.  $\pm 5$  元。
2. 400 元底钱。
3. 不可操作别人的收银机。
4. 不能带钱上收银机。
5. 管理人员不许操作员工的收银机。
6. 员工离开收银机必须由管理人员关机方可离开。

### **六步曲：**

1. 微笑欢迎顾客；（声音亲切，进行友善的目光接触，必要时应有礼貌地请客人稍后。）
2. 记录点膳；（适当地进行建议销售并询问是否属于店内用餐或外带。）\*重复点膳内容，并告诉客人总金额；
3. 汇集点膳；（按照正确的次序汇集产品；）
4. 呈现产品；（标志面对客人；）
5. 收取款项；（复读顾客应付金额，并清楚地读出须找还顾客的金额；）
6. 感谢客人并请顾客再次光临。

### **岗位责任：**

1. 特制产品：了解餐厅有关特制产品的有关政策，应迅速，礼貌地满足顾客的需要。
2. 顾客投诉：当遇到顾客投诉时，应表示歉意，并立即解决在你职权范围内的问题，要从顾客的角度着想，面带微笑，行动迅速。
3. 主动与其他合作伙伴沟通，协调，合作。
4. 边做边清洁：随时使用消毒抹布，保持区域清洁和卫生，适时扫地和拖地。

5. 保持货物在每个高峰期之前存量充足，高峰期过后，清洁整理货架，并将货物再次补齐。

#### **顾客的需要：**

1. 新鲜热辣的食物；
2. 准备；
3. 快捷的服务；
4. 希望得到朋友式的贵宾一样招待；
5. 投诉要迅速有效的处理；
6. 深刻难忘的服务。

#### **成功的服务有具备：**

1. 程序；
2. 诚恳的态度，处理投诉要聆听并表示同情（得到第二次顾客满意的机会）。

#### **宾至如归的方法：**

1. 面带微笑、态度亲切是服务的第一步也是最重要的；
2. 整洁的外表；
3. 多关心顾客的需要；
4. 以 100%的顾客满意为工作目标，满足顾客的额外需求。

### **收银机操作:**

餐厅经理对所有现金是有责任的，当柜台收银机被安排到哪个人操作，这个人必须对自己的那台收银机的钱负责。仅有被指派负责这台收银机的人（或经理）才能操作它。

### **收银机安全:**

- a) 在每一次开始或结束时，要清点收银机内的现金，现金的数目要和收银机的报表数据相同。
- b) 如果你要离开收银机，不要让收银机在你离开时是打开的。
- c) 当收银机收取的现金超过规定的数目的时候，需报告经理，经理取走大钞，并在收银机报表上签名。
- d) 如果顾客对找钱有问题而你自己又无法解决的时候请报告经理。
- e) 收银结束时，取消差额，则机内的现金就要与报表一致，差额在±5 元以内，无须赔偿，差额超过±5 元时，收银员就必须根据差额的实际数目“照价赔偿”。

### **假钞:**

- a) 铜版画和背后的肖像图之边缘是模糊不清的线条；
- b) 绿的颜色太淡或带青色的；

- c) 看不见在真钞表面所浮现的完美的红色或蓝色的线条；
- d) 角落的号码与反面的号码不同；
- e) 如果你认为你收到的是假钞（不要责备顾客），告诉顾客这种钞票似乎是伪造的，并将假钞还给顾客，请顾客另换一张。

## **前台 IC**

### 一. 前台 IC 的责任：

- 1. 产品品质；
- 2. 清洁；
- 3. 服务；
- 4. 成本管理；
- 5. 激励、辅导/训练

二. 每 15 分钟检查一次：设备、物料、人员状况，运用柜台检查表检查。

三. 运用班表分配人手，熟悉收银员与配餐员的分配。

四. 前台 IC 对工作站管理的四个步骤：

1. 观察工具 1) 柜台检查表； 2) 班表；

目的范围：

- 1) 是否合乎标准/目标；
- 2) 计划执行情况；
- 3) 计划适用性/调整；
- 4) 人员的团体精神；
- 5) 顾客状况。

2. 解决办法

- 1) 优先顺序（分高峰和非高峰）；
- 2) 可自行解决的自行解决，不能则立即通知管理组。

3. 采取行动

- 1) 明确工作内容及其完成期限（如周清、折船盒、搞卫生等）；
- 2) 合理的工作量；
- 3) 人选；
- 4) 良好沟通（如发现某前台人员情绪低落，及时与其沟通）；
- 5) 追逐/回馈（做完的应立即检查追逐，并指定不足之处）。

4. 紧急情况处理

- 1) 停电；



- 2) 顾客投诉、抱怨;
- 3) 没水;
- 4) 收银员闹情绪;
- 5) 人员受伤;
- 6) 媒体状况处理。

#### 五. 前台 IC 如何检查:

1. 接班前: 通过班表及待办单和周清表等手段, 了解人员、物料、设备的情况
2. 接班后: 根据接班前了解的情况作出详细的计划(待办单), 并对上机之收银员逐一提醒收银六步曲及其速度和缺点, 将目前你当班的目标告知全体收银员。并指定人员在指定时间内完成要解决的问题。
3. 当班时: 每次 15 分钟巡视楼面, 查看其正常的营运状况(可参照前台检查表。
4. 当班后: 把值班时存在的问题解决好, 为下班提供优质适量的产品, 贮存适当的物料, 清洁的工作区域和待办单, 把值班时的情况与下班 IC 沟通。