

## 個案研習 寶寶蒸餃

寶寶蒸餃位於南台街，是一家頗具規模的水餃店，知名度很高，用餐時間通常需等候 20 分鐘左右，號稱南台灣的鼎泰豐。寶寶蒸餃有1,2 兩個樓層，樓層之間以升降機傳送食物，員工共 20 人，其中作業人員 14 人，服務人員 6 人，營業資訊如下：

營業項目：

豬肉蒸餃60 元、牛肉蒸餃70 元、花素蒸餃70 元、鍋貼60 元、豬肉捲餅60 元、牛肉捲餅70 元、蔥油餅30 元、烙餅40 元、清燉雞肉湯40 元、清燉牛肉湯50 元、酸辣湯30 元、玉米濃湯30 元、各式小菜30 元、各式飲料20 元。

樓層：

1 樓有20 桌，每桌可坐4 人

2 樓有20 桌，其中15 桌為4 人座，另5 桌為8 人座

樓層平面圖

一樓		二樓
騎樓（等候區）	結帳區	自助區 座位區
座位區	湯類 煎類 蒸類 捲餅 蒸餃作業區	座位區
座位區	自助區 座位區	座位區

請為寶寶蒸餃店寫一個ISO 服務作業程序，讓該店能有效運作

菜單：

寶寶蒸餃		<input type="checkbox"/> 內用 <input type="checkbox"/> 外帶		桌號：	
蒸餃類		數量	其他		數量
豬肉蒸餃	60		豬肉捲餅	60	
牛肉蒸餃	70		牛肉捲餅	70	
花素蒸餃	70		蔥油餅	30	
鍋貼	60		烙餅	40	
湯類			各式小菜	30	
清燉雞肉湯	40		各式飲料	20	
清燉牛肉湯	50		合計		
酸辣湯	30				
玉米濃湯	30				

作業程序：

寶寶蒸餃店服務作業流程		
負責單位	流程	說明
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">接待</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">顧客上門</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em;">↓</div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作一張店內座位表，如果座位上有人則貼上磁鐵，沒有人的座位則空白。</li> <li>2. 客人上門，門口接待櫃台查看店內是否有空位，若沒有空位，則發放號碼牌及點菜單，在等待叫號的同時可以讓客人決定要吃什麼。</li> <li>3. 若要外帶，請客人到外帶櫃台點餐。</li> </ol>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">外場服務人員</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">入座、點餐</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em;">↓</div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 帶顧客入座，同時給予菜單，並告知劃記完成請至櫃台點餐結帳。</li> <li>2. 外帶的客人在外帶櫃台點餐結帳等待取餐。</li> </ol>



