

麥當勞產品製作 SOP

余袖綺 9A1B0114(組長)

王佳琪 9A1B1104

鄭侑紘 9A1B0027

范家瑄 9A1B0048

吳品萱 9A1B0134

林姿伶 9A1B0153

前言

麥當勞是全世界最大的連鎖速食餐廳,通常消費者都會有一個迷思

連鎖餐廳的產品品質是否會一樣好

身為曾經在麥當勞待過一段時間的我們,趁這次的機會讓大家深入認識你們所吃的產品製作過程的 SOP

麥當勞製作產品是照著衛生程序走的,加上半開放式的廚房製作過程,可以讓消費者安心食用

關於每個食材都有清楚標示保存期限跟保存方式不管生熟 熟食或生菜都有短期保存期限

例如 熟食最久放 20 分~1 小時 生菜以正在使用的來講 1 小時~2 小時

每個食材都嚴格把關 不用怕吃到過期品 或 食物中毒等情形

麥當勞把關食材產品是比其他餐飲業來的嚴格控管著

我們利用問卷調查來了解現在的消費者對於麥當勞的信任度...

麥當勞擺放設計



1. 漢堡煎肉台設置於廚房一側，在冷凍櫃與裝配區域呈等邊三角型位，方便迅速由冷凍櫃內取出食材，經過處理後，再迅速交送至裝配區，然後麵包和生菜組合而為漢堡。

2. 炸薯條的炸爐設置位於接近廚房口，一旁並設有薯條和薯餅專屬保溫區，其位置距離餐點供應區和櫃檯較近，以便於備餐員拿取後，快速交到顧客手中，以確保顧客可以享用最適合溫度與軟脆度之薯條。

3. 冷凍櫃設置於裝配線之起始點上，一方面便於取用儲存冷藏櫃內的半成品，另一方面也不會影響到其他生產動線的流暢性。

4. 飲料和湯品區設計在櫃檯的後方，有利於備膳員能快速完成飲料準備後，放置於前台彙整。

5. 沙拉點心區設計在獨立區域，除增加作業方便性外，更能提供消費者感受到

如同在一般咖啡廳內享受專業的咖啡和甜點，大幅增加下午茶市場和不同的

消費族群。

6. 洗衣機置於後側最角落之處，另一旁為清洗水槽，麥當勞強調廚房與工作人員的整齊清潔，因此維持乾淨的抹布和清潔用具，成為基本工作要求，所以設置洗衣機用來清洗抹布。而且此一區域遠離食品準備區，以避免因清潔工作進行期間，稍不慎而導致食材受到汙染。

問卷設計

問卷內容：

學生對麥當勞的產品的信任度有多少

學生對麥當勞製作產品有多少的疑問

麥當勞得價格比一般餐飲業還高一些，學生為何會去選擇一份將近百元的餐點

麥當勞為甚麼在學生組群裡是那麼重要

麥當勞產品多樣化不管在產品上或服務態度，總是把客人的感受心情擺第一，顧客至上。

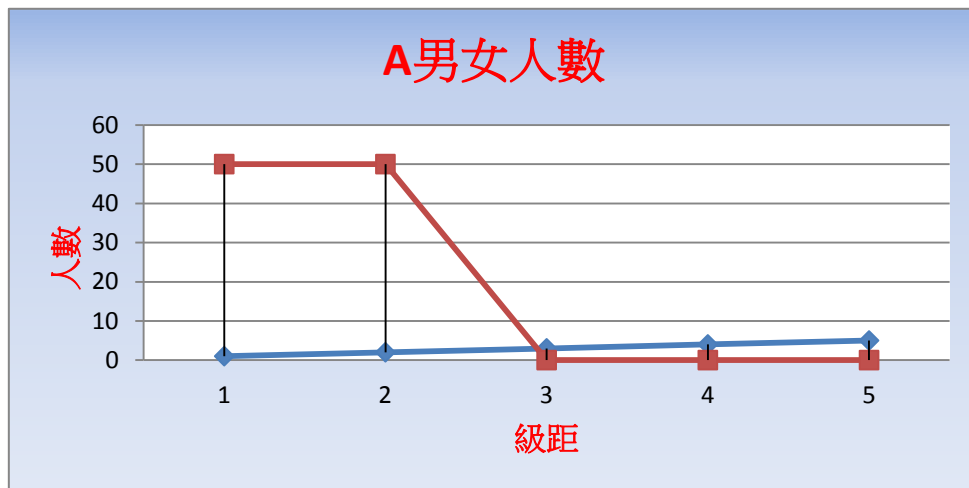
問卷統計

級距	A 人數	B 人數	C 人數	D 人數	E 人數	F 人數
1	50	23	31	14	63	25
2	50	34	26	51	7	45
3	0	20	32	18	24	30
4	0	23	9	17	6	0
5	0	0	2	0	0	0

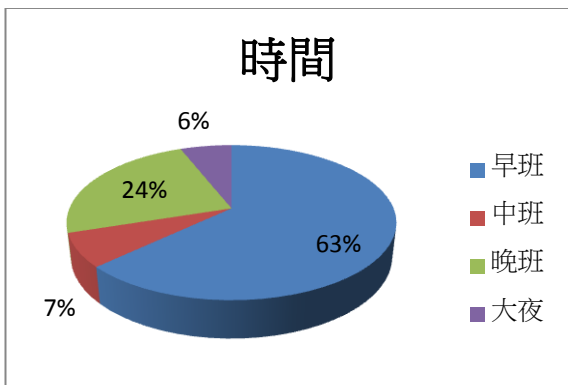
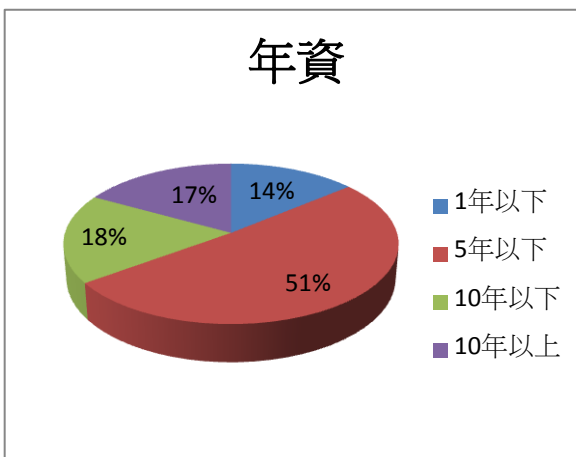
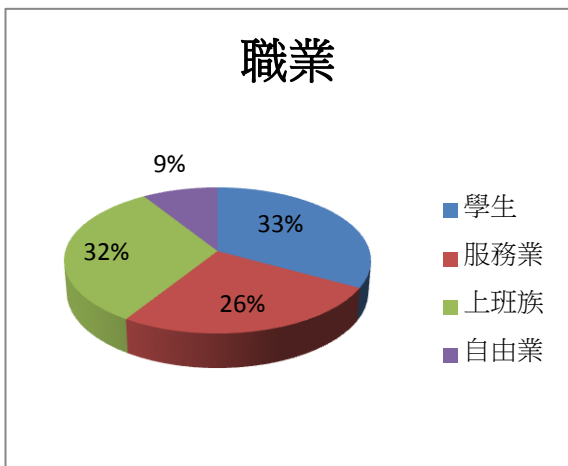
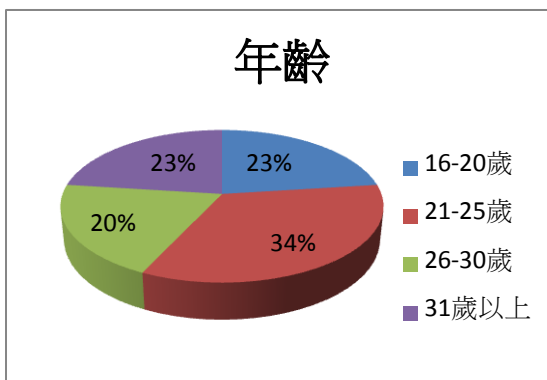
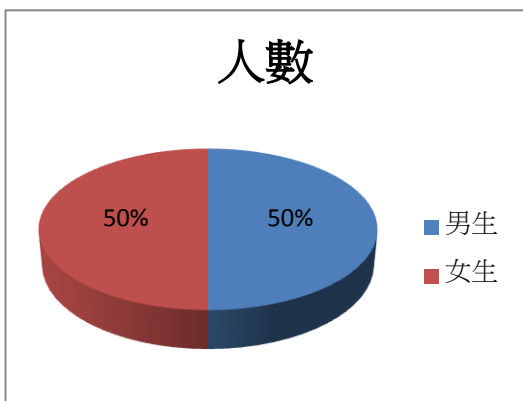
級距	G 人數	H 人數	I 人數	J 人數	K 人數	L 人數
1	24	26	24	25	23	19
2	40	50	51	39	46	55
3	35	24	24	34	29	26
4	1	0	0	2	2	0
5	0	0	0	0	0	0

級距	M 人數	N 人數	O 人數	P 人數	Q 人數	R 人數
1	20	23	20	20	16	24
2	55	55	45	40	33	46
3	25	21	35	38	38	30
4	0	1	0	2	12	0
5	0	0	0	0	1	0

級距	S 人數	T 人數	U 人數	V 人數	W 人數	X 人數
1	20	25	22	7	24	90
2	55	48	46	32	54	10
3	23	27	32	33	9	0
4	2	0	0	14	11	0
5	0	0	0	12	2	0

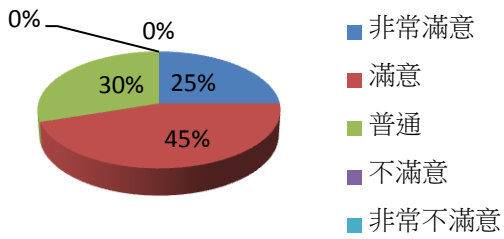


第一部分

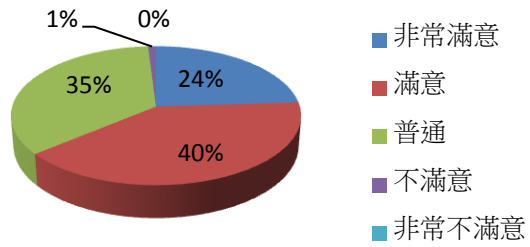


第二部分

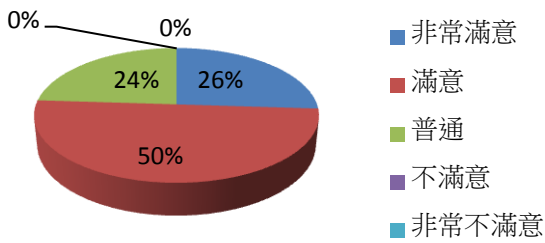
產品品質新鮮



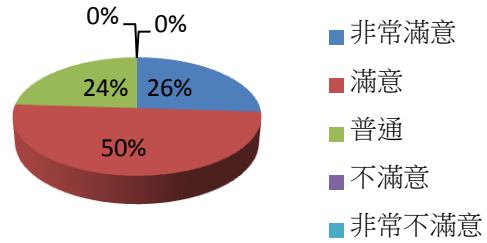
食材保存新鮮度



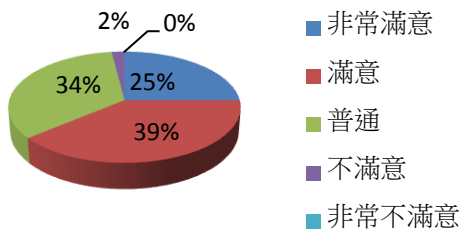
產品衛生



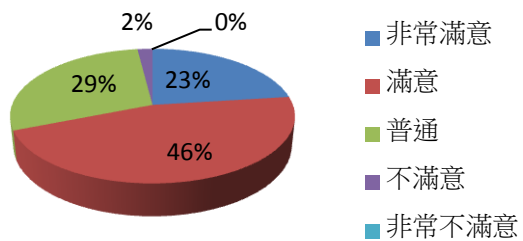
製作效率



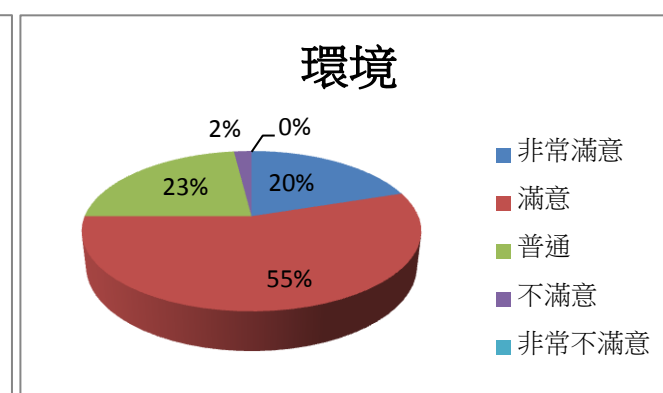
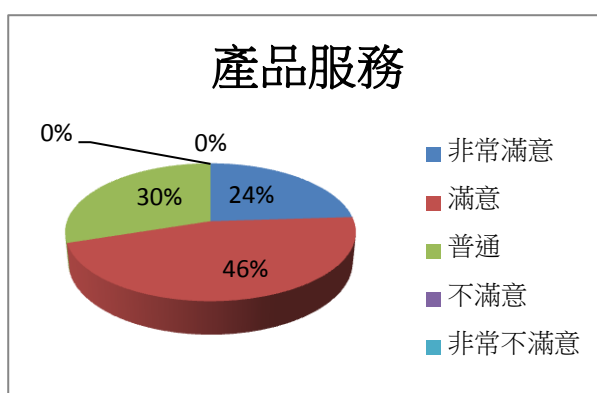
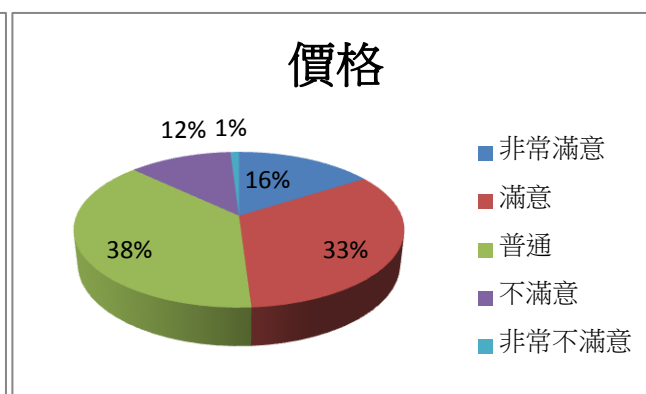
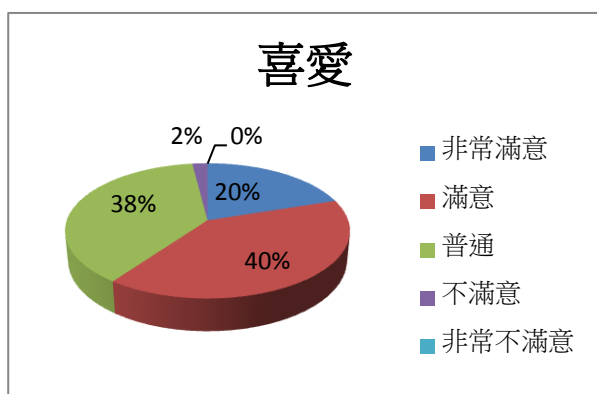
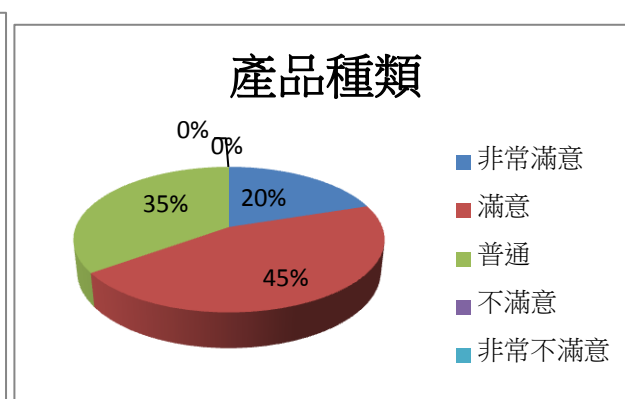
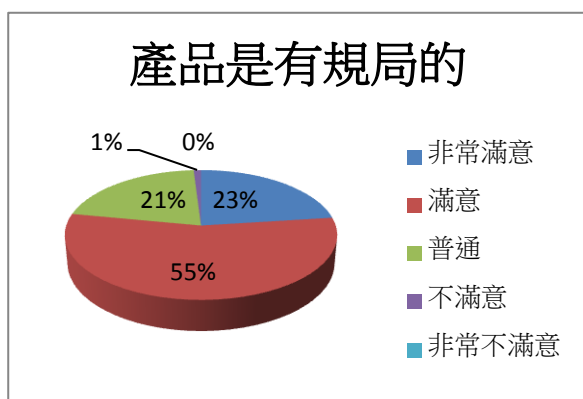
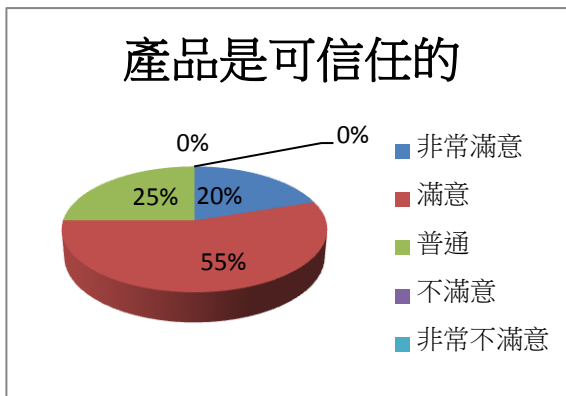
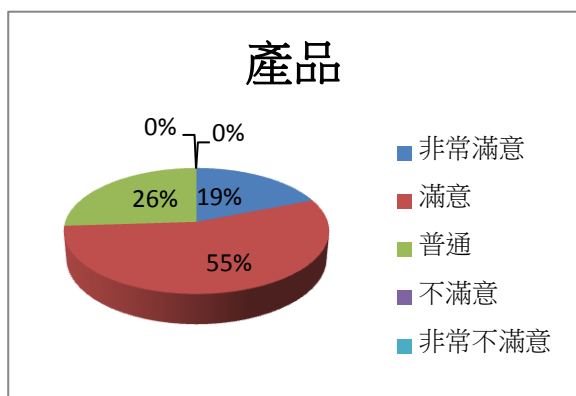
製作產品完整性



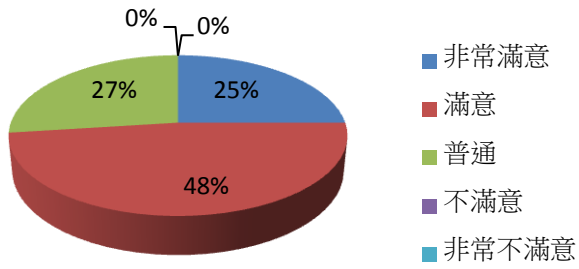
用餐環境



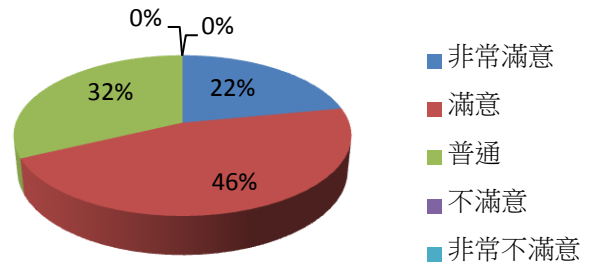
第三部分



服務品質

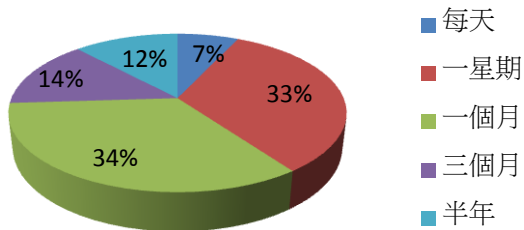


滿足需求

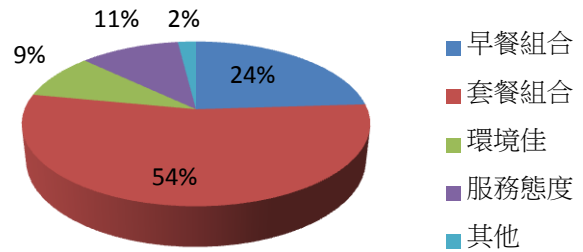


第四部份

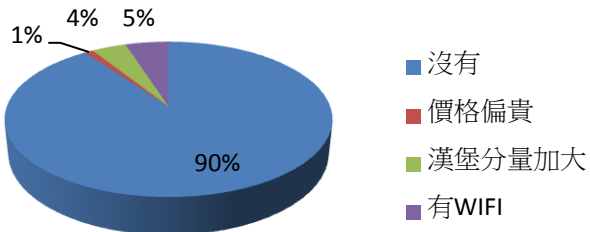
平均時間消費/次



麥當勞最吸引的



建議



結論

我們這組是做有關麥當勞較內場的事情
而不是一般得探討的外場
服務阿用餐環境之類的
客人進麥當勞第一印象就是---用餐的環境跟人緣的服務態度
但我們總是對內場環境跟所吃進去的食物來源很好奇
內場環境跟服務員調理產品，是否跟外場櫃檯看起來都一樣那麼乾淨那麼有規律

經過全部問卷分析下來

消費者對麥當勞，不管是食材新鮮、產品品質、產品衛生、效率…等
還是保持著滿意的狀態!

現在麥當勞分早餐、午餐組合，現在消費者還是對午餐組合比較喜愛，或許午餐組合對大部分的人說比較有飽足感吧!

在分析圖有一個消費次數，一個月>一星期消費次數多。這是為甚麼呢?再往回看價格跟建議分析圖…

普通>滿意 / 漢堡份量要加大

現在是一個荷包縮水、求便宜又大碗的時代，麥當勞近幾年來也偷偷調整價錢，一個套餐組合 89 元起跳，對現在斤斤計較的時代是不再討人喜歡的了… 消費者都會考慮還是少吃一點好了
所以麥當勞既然要調整價格，產品份量是否也要加大呢? 要不然會漸漸讓消費者反感罷了。

麥當勞問卷調查表

親愛的小姐/先生，您好

我們是南台科技大學學生，想要探討對於麥當勞製作流程與產品選擇，所以設計了此份問卷，問卷結果將只運用在我們的專題研究上，誠摯地感謝您的幫忙，請您放心填答。再次感謝您！

第一部份、基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：16~20歲 21~25歲 26~30歲 31歲以上
3. 職業：學生 服務業 上班族 自由業 其他
4. 年資：1年以下 5年以下 10年以下 10年以上
5. 時間：早班 中班 晚班 大夜

第二部份、以你對麥當勞產品製作的感覺

1. 產品品質新鮮
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
2. 食材保存新鮮度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
3. 產品衛生
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
4. 製作效率
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
5. 製作產品完整性
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
6. 用餐環境
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

第三部份、關於「麥當勞」的選擇產品上的調查

1. 對麥當勞的產品
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
2. 麥當勞的產品是可以信任的
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
3. 麥當勞的產品是有規局的
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
4. 麥當勞的產品種類
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
5. 對麥當勞的喜愛
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
6. 對麥當勞的產品價格
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

7. 麥當勞的產品服務

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

8. 麥當勞環境讓人感到舒服

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

9. 麥當勞的服務品質

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10. 麥當勞總是滿足你要的需求

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

第四部份、關於「麥當勞」的消費情況調查

1. 請問您平均多久到「麥當勞」消費一次?

每天 一星期 一個月 三個月 半年 半年以上

2. 「麥當勞」哪些地方最吸引您?(可複選)

早餐組合 套餐組合 環境佳 員工服務態度佳 其他

3. 麥當勞有需要改進的地方?

沒有 有，_____ 謝謝您的參與

*廚房擺設資料來源來自：作者：溫貫良