**第七組生產與作業管理讀後心得**

**組員：**

企研一 M014011031 李宜修

企研一 M014011030 陳逸瓏

企研一 M014011014 [羅毓明](https://www.facebook.com/edmondinparadise)

資管四 B984020030 張勝峰

 在第七章中，作者詳盡地介紹了「六個標準」在全面品質管理上的意涵與方法論。但是無論這套方法如何系統化的建構出一幅看似完美的品質管理藍圖，在實務上由於每間企業的屬性不同與所提供之關鍵產品或服務之不同，實務上便得做出調整，賦與這張藍圖更大的彈性。茲以目前在連鎖餐飲業站有一席之地的瓦城泰統在品質管理上所做的流程改進作為與「六個標準差」之方法論的映照。

 相信在台灣吃過泰式料理的人們對瓦城的餐點品質與服務印象深刻。裝潢典雅的用餐環境、整潔的餐具與每組更換的桌巾紙，相信是到瓦城用餐的饕客們對這間連鎖餐廳的第一印象。在飽餐一頓後，鮮少人知道的是一道料理的背後蘊藏的多少的細節與執著。

 以瓦城的招牌料理之一－蝦醬空心菜來說，從採買空心菜到一道色香味俱全的料理之間，便看得出瓦城泰統創辦人徐承義的堅持。「空心菜切段長度統一為六公分，菜梗和菜葉的比例為一比一，在熱炒過程只能加入二十cc的水，一滴也不能多。火候也精準控制，不到三分鐘過程就分為四階段：小火、文火、中火、 大火，每階段以秒為單位計算。而出菜時，還須做最後確認：盤底不能有湯汁、溫度要達七十度以上，菜葉須翠綠，菜梗要筆挺；擺盤要以堆疊的方式，分成三次下菜，菜葉及菜梗須分布均勻，不合規定就要重新炒一盤。」如此科學化地定義每個料理步驟，是吃慣傳統台式大火快炒大把青菜的我們所想像不到的。而這麼多的堅持，為的就是讓每個顧客到各家連鎖店口中吃到的空心菜風味一致。

 瓦城在廚師的品質管理上所建立起的則是廚師分級制。像是跆拳道以不同顏色的腰帶作為區隔，在瓦城工作的廚師，肩膀上會別幟著不同數量的的星型徽章，代表對該廚師在工作的肯定。而對於資淺的廚師來說，想獲得升遷便必須通過大大小小的測試與各項品評。這樣的制度對瓦城內部而言，是一種良性的競爭；對到店內用餐的顧客而言，無疑又會因為吃到美味的料理而再三上門。

 猶記得當初在雜誌上看到這邊報導的震撼。如此科學化、甚至在一般人眼中有些吹毛求疵的要求卻是造就瓦城餐飲王國的基石。透過上述的案例，便能了解企業在落實全面品質管理的實務上究竟是如何確實執行的。