

逢甲大學學生報告 ePaper

餐飲業管理點餐系統之夏慕尼與香港故事

Chamonix and Hong Kong Story of the ordering system food service management

作者：何曉彤、王思婷、詹佳穎、王韻茹

系級：企業管理學系三甲

學號：D9887615、D9829277、D9878553、D9829250

開課老師：陳建文老師

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企業管理學系

開課學年：100 學年度 第一學期

中文摘要

在現化的餐飲業中，大部份都開始引進了不同的點餐系統來方便點餐的進行。故此次的管理資訊系統專題研究報告，我們以餐飲業的點餐系統作為主題，希望藉由這次的報告能更了解餐廳如何運用高科技來提升管理的效率、便利性且節省成本的效果。

起初，我們組選擇麥當勞和摩斯漢堡為研究對象，但因為對象基於商業的機密問題而拒絕我們和經過老師的提點，所以我們決定更換餐廳的選擇。很幸運地，身邊的同學都還有在一些餐廳打工，經過了一輪詢問後，決定了夏慕尼新香榭鐵板和香港故事茶餐廳兩家餐廳作為最終的研究對象。終於選定了研究對象後，我們開始安排兩家餐廳願意給我們訪談的時間和參考一些過往學長姐優良報告的資料，制定一些相關必須詢問了解的問題。幸好，兩家餐廳的店長人都十分的和藹可親，對於我們的問題都有問必答，回答得十分詳細，沒有一絲毫的不耐煩，讓我們訪談的十分順利，得到了很多有用的資料。

我們先從兩家餐廳的介紹以及點餐系統的介紹、架構和特色一步一步慢慢地讓大家認識兩家餐廳，之後透過點餐系統功能的拍攝圖片介紹，從而更進一步的了解到點餐的程序。這兩家餐廳的系統不僅可以提供點餐的服務，餐點的單子更可以直接透過電腦，將餐點直接傳送到廚房不同的區域以便製作，而少去了紙筆和口說的步驟。我們從成本、效率、效益、服務品質、實用性、企業形象、人才培養等幾方面著手，分析它們的成效，比較兩家公司的差異性。最後，經過上述的一輪介紹後，我們發現就算先進的點餐系統所帶來的效益有多大，但它始終還不是最完美的，它一定還是會存在一些問題需要作出修改。因此我們組經過對於兩家餐廳問題的熱烈討論後，為兩家餐廳提出一些相關的建議，哪裡應該作出修改以及哪些應該簡化作業的程序，協助它們作出更有效率的經營，從而提升顧客的滿意度和對外的知名度，賺取更多的利潤。

關鍵字：點餐系統、夏慕尼新香榭鐵板公司、香港故事茶餐廳

Abstract

Most restaurants using different ordering system in order to make the order conveniently. Therefore, we take the ordering system as our topic, hope to realize the benefit it brings to restaurants.

In the first instance, we take the MacDonald and MOS Burger as comparison, however, managers of two restaurant worry about business secret so reject our invention, so we decide change another topic. Fortunately, some of our friends take part-time job at different restaurants; finally, we chose Chamonix Typpenyaki and Honk Kong Story as our topic. We made appointment with managers and consulted reports from senior; also we draw up some questions we really want to know. Luckily, managers of two restaurants were really nice and patient, they answered our questions particularly. Finally, the interview went successfully and we got lots of useful information.

We start with the introduction of two restaurants and the introduction of the ordering system, architectures and specialty step by step, slowly to let everyone know these two restaurants. After introduced through the pictures of ordering system functions, thus furthermore understand the ordering procedures. This two restaurant's system not only can provide a ordering of services, The list of meals can directly through the computer let meals delivered directly to different kitchen area to facilitate the production, reduce the steps of pen and paper and oral. We pay attention in the cost, efficiency, effectiveness, service quality, practicality, corporate image, personnel training etc. Analyze their effectiveness, Compare difference between the two companies. After the introduction of two restaurants, we found that even the benefits of advanced ordering system how high, but it still not the most perfect. It must still have some problems need to be change. So that, after our group through a heated discussion of the problems of two restaurants, to make some related recommendations for the two restaurants. Where should be amended, and which should be simplified the operating procedures. To help their operation can be more efficiently, thereby enhancing customer satisfaction and external visibility to earn more profits.

Keyword : ordering system 、 Chamonix 、 Hong Kong Story

目錄

第一章.	前言.....	P.5
	一. 研究動機與目的.....	P.5
	二. 研究方法.....	P.5
第二章.	夏慕尼新香榭鐵板公司簡介.....	P.6
	一. 公司背景介紹.....	P.6
	二. 餐點簡介.....	P.7
第三章.	夏慕尼新香榭鐵板點餐系統及畫面介紹.....	P.7
	一. 點餐系統的介紹.....	P.7
	二. 點餐系統的架構.....	P.8
	三. 點餐系統的特色.....	P.9
	四. 點餐系統功能的介紹.....	P.9
第四章.	夏慕尼新香榭鐵板點餐系統執行成效.....	P.19-P.20
第五章.	香港故事茶餐廳公司簡介.....	P.20
	一. 公司背景介紹.....	P.20
	二. 餐點簡介.....	P.21
第六章.	香港故事茶餐廳點餐系統及畫面介紹.....	P.22
	一. 點餐系統的介紹.....	P.22
	二. 點餐系統的架構.....	P.22

三.	點餐系統的特色.....	P.23
四.	點餐系統功能的介紹.....	P.23-P.42
第七章.	香港故事茶餐廳點餐系統執行成效.....	P.42-P.44
第八章.	兩家點餐系統的比較.....	P.44
第九章.	結論及建議.....	P.45
第十章.	每人報告心得.....	P.45-P.48
第十一章.	工作進度及規劃.....	P.49
一.	甘特圖.....	P.49-P.50
二.	工作分配.....	P.51



第一章. 前言

一. 研究動機與目的

過去與現今的生活中，我們一天平均食用三餐，而在今日國民所得提高的社會，大家對於飲食越來越講究，講求的不再只是吃得「飽」，也要吃得「好」！也因此，餐廳除了重視餐點的美味度外，也愈來愈講求服務的品質，而為了提高服務的效率與流程的順暢度，許多餐飲業者開始引進或開發「點餐系統」，藉此來增加服務的品質與效率。

本組選擇兩家餐廳，分別為「王品集團：夏慕尼－台中中港店」與「香港故事－台中東海分店」來進行採訪。選擇的兩家餐廳皆為異國料理，但兩家餐廳經營規模的大小大大不同，餐廳所打造的氛圍也各有其風格。我們想藉由此次的採訪，了解受訪對象之間的差異，所使用的「點餐系統」是否也有所不同，並進一步認識點餐系統的引進，帶給業者有何優點或是需再改善。

二. 研究方法

管理資訊系統報告的研究方法是採取「訪談法」，實際地去造訪兩家餐廳，並且拍照和文筆紀錄店長為我們解說的點餐系統流程與重點，我們也透過問與答的方式，更加深入瞭解點餐系統與餐廳，我們再將得到的第一手資料統整後，一同比較與分析兩家餐廳的點餐系統。

第二章. 夏慕尼新香榭鐵板公司簡介

一. 公司背景介紹

夏慕尼新香榭鐵板燒是王品餐飲集團的第七個事業體。不斷創新突破的王品集團致力於提供給顧客最高品質的餐點與服務，在現在餐飲文化中求新求變打造飲食新風貌，其董事長戴勝益先生非常鼓勵公司高層幹部開創新品牌。2005 年，楊秀慧總經理於台北開設第一家夏慕尼新香榭鐵板燒。

夏慕尼新香榭鐵板燒維持王品一貫服務至上的風格，服務生的訓練非常好，態度親切對於餐點的介紹也十分詳細，用餐期間會不斷的來詢問顧客是否滿意，如果有不合胃口的菜色都可以立即為顧客作更換，餐廳內裝潢的十分華麗，主要色系為紫色為主。

夏慕尼新香榭鐵板燒台中中港店創立於 2007 年，是中部第一家分店。餐點菜色內容全省統一，會依季節不同而有改變，以西式套餐方式做呈現。台中中港店大廳組與廚藝組的員工加起來約 70 幾人。該店營業額月營業額約 630 萬至 700 萬不等，會應當月有無特殊節日而有所影響。

台中中港店地址：台中市中港路一段 197 號

夏慕尼新香榭鐵板燒營業時間：11:30-14:30 17:30-22:00

夏慕尼新香榭鐵板燒網址：<http://www.chamonix.com.tw/>



※圖 1、料理師傅於顧客前方料理食材，可欣賞廚藝並於第一時間嚐鮮



※圖 2、店內法式浪漫裝潢

二. 餐點介紹

夏慕尼新香榭鐵板燒主打「法式浪漫，輕鮮食材」。與以往的低價和幾千元的鐵板燒做區隔，利用集團集體採購的方式來壓低成本，創立了中價位的鐵板燒。餐廳裡打造法式浪漫風格，透過鐵板燒料理能讓顧客欣賞料理師傅的精湛廚藝，在第一時間品嚐美味餐點，讓用餐變成一種享受。

夏慕尼新香榭鐵板燒價格為 980+10%/人，套餐包括前菜、沙拉、湯、麵包、主餐、甜點以及飲料，每一道都有 4 到 8 樣不同的菜色供顧客選擇。客人首先到鐵板區用餐，用餐結束後服務人員會帶領客人到沙發去享用甜點和方便客人聊天。

第三章. 夏慕尼新香榭鐵板點餐系統及畫面介紹

一. 點餐系統的介紹

夏慕尼新香榭鐵板燒所使用的點餐系統是由王品集團總公司資訊部所研發。王品集團總公司內設有許多部門，例如:採購部、品牌部、工程部等，其中資訊部主要招募懂得寫程式、開發軟體、對資訊很有研究的人才，來協助解決公司各事業體的資訊問題。針對夏慕尼新香榭鐵板燒，資訊部研發出一套合適的點餐系統—「夏慕尼新香榭鐵板燒點餐系統」。

- 系統名稱：夏慕尼新香榭鐵板燒點餐系統
- 作業系統：Windows 2003
- 軟體發行商：王品總公司資訊部
- 系統備份：1.電腦自行備份 2.總公司電腦連結備份

二. 點餐系統的架構

當進入點餐系統輸入完餐點後，一旁的出單機會跑出一張顧客消費之餐點明細表以及吧檯單。當消費者用餐完畢可帶著消費明細表至櫃檯結帳，有清楚的明細可避免結到別人帳的錯誤。由於店內的消費方式為在鐵板桌前享用完主餐後，將轉往二樓沙發區享用附餐甜點及飲料，因此吧檯單可讓吧檯員工正確出餐，避免客人久候。

輸入餐點的同時，除了一旁出單機之外，地下室的中央廚房也有兩台出單機，一台為主餐專用，一台為湯品和沙拉共用。雖然是鐵板燒，但只有主餐與部分沙拉是在鐵板上進行料理的，湯品、沙拉等是由廚房所製作。有了出單機，讓不在現場的廚房同仁可以清楚知道客人進來的順序，可依序依進度來製作餐點，避免候餐或是過早完成冷掉的問題。此外，若是客人有換餐或是退餐之情形，廚房同仁也能在第一時間得知訊息，減少食材成本及人力的浪費。

夏慕尼新香榭鐵板燒台中中港店共有三台電腦可供點餐，其中有一台至於櫃台與結帳系統相互連結，結帳人員可進入結帳系統核對點餐系統與餐點明細表進行結帳作業。此外，點餐系統也與銷售管理系統互相連結，可紀錄每日餐點銷售數量，以計算當日或是當月點餐率。

點餐架構如下(圖 3)：

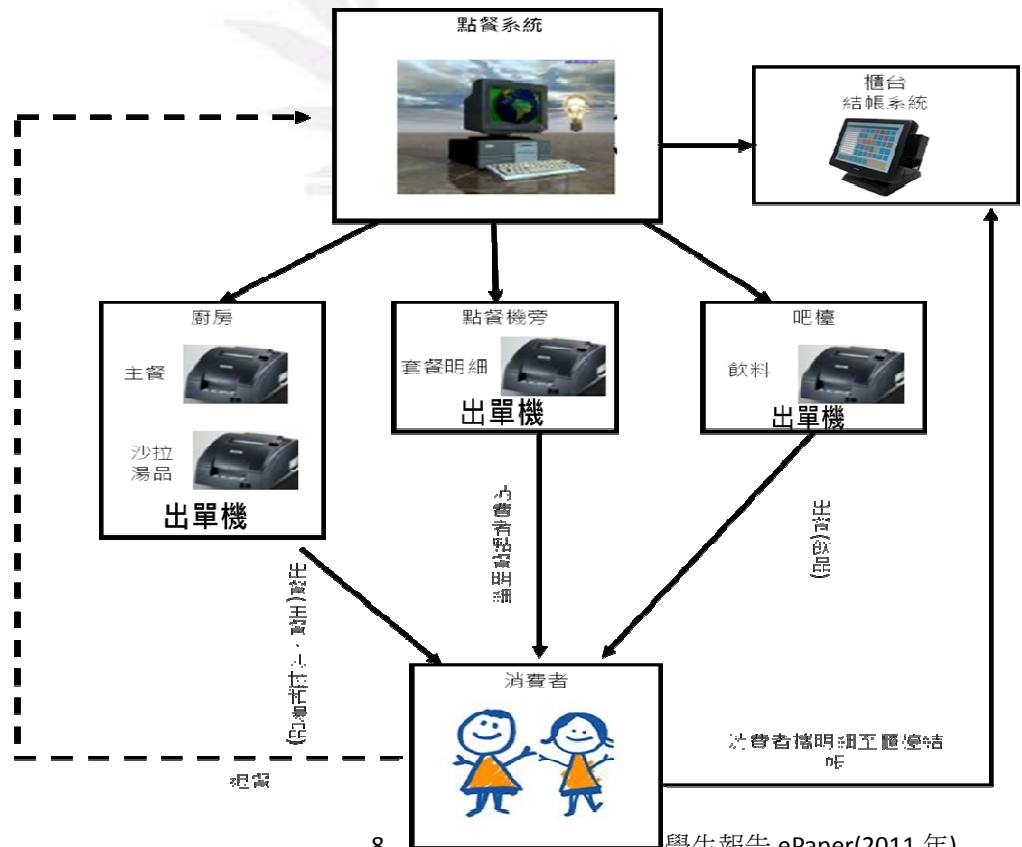


圖 3、點餐系統

三. 點餐系統的特色

1. 系統由王品集團總公司資訊部研發，降低採購維修成本
2. 即時傳送餐點資訊至廚房和吧檯等，讓員工能夠準備餐點
3. 配合營運狀況，即時更改用餐人數、餐點、桌號等
4. 系統簡單易操作，容易上手
5. 系統內有多功能足以應付現營運狀況，例如客數查詢，補印點餐單等功能

四. 點餐系統功能的介紹

➤ 點餐

1. 點選點餐系統時，首先會出現出單機設定(圖 5)。設定內容為點餐台機號，並勾選測試列印。



圖 4、登入點餐系統

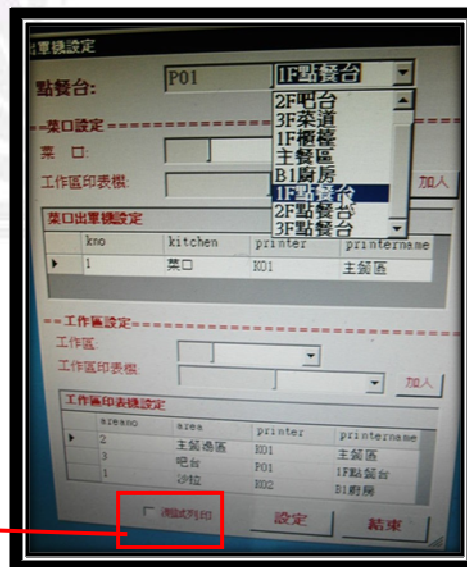


圖 5、出單機設定

若出單機出現兩張單測試單(點餐明細及吧檯單)，則為正常運作(圖 6)。也要確保地下室的廚房出單機也能正常出單，避免在營運時才發現出單機異常，導致餐點卡單無法接受點餐訊息。

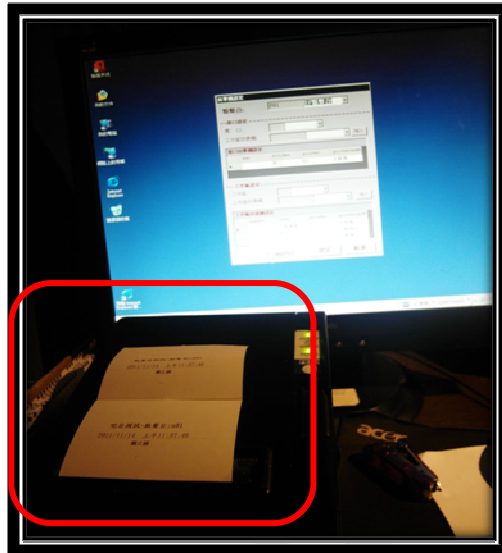


圖 6、出單機測試單

2. 輸入點餐代號密碼即可進行點餐(圖 8)

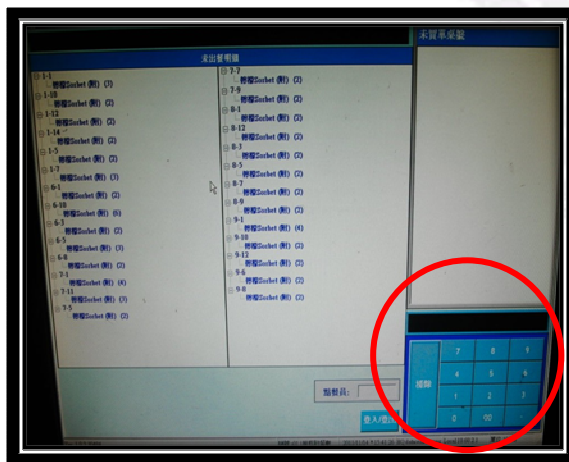


圖 7、進入點餐系統



圖 8、輸入點餐代號

3. 輸入點餐桌號(圖 9)

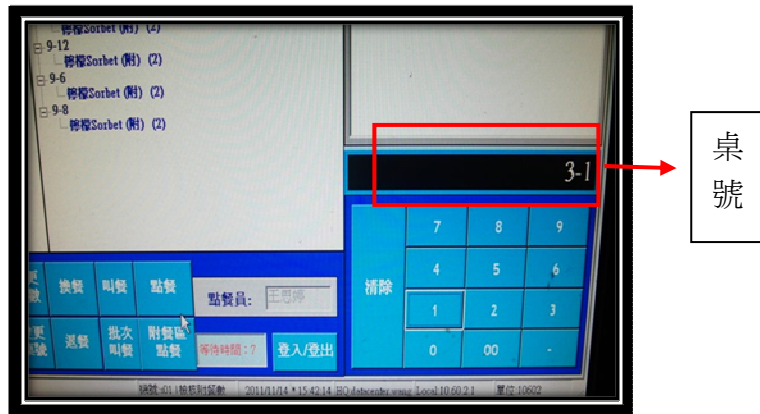


圖 9、輸入桌號

4. 輸入用餐人數(圖 10)

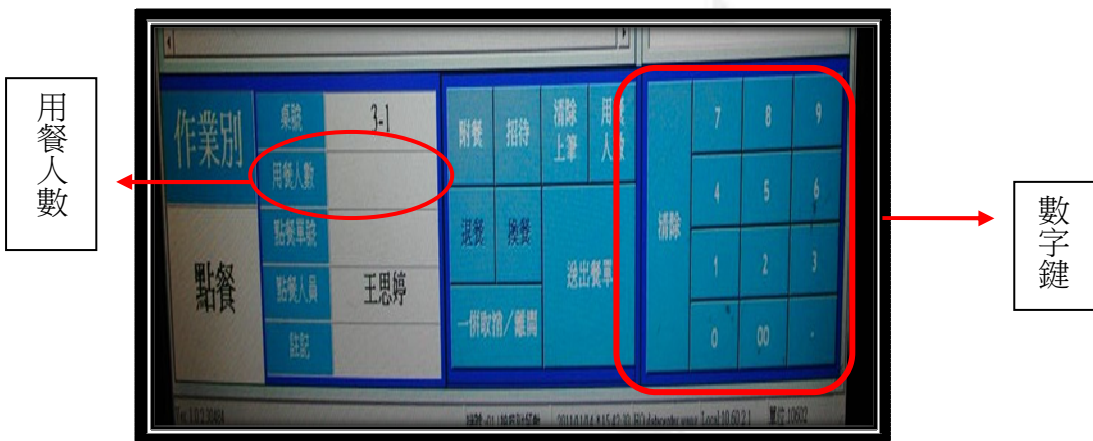


圖 10、輸入人數

5. 進入點餐明細主畫面(圖 11)

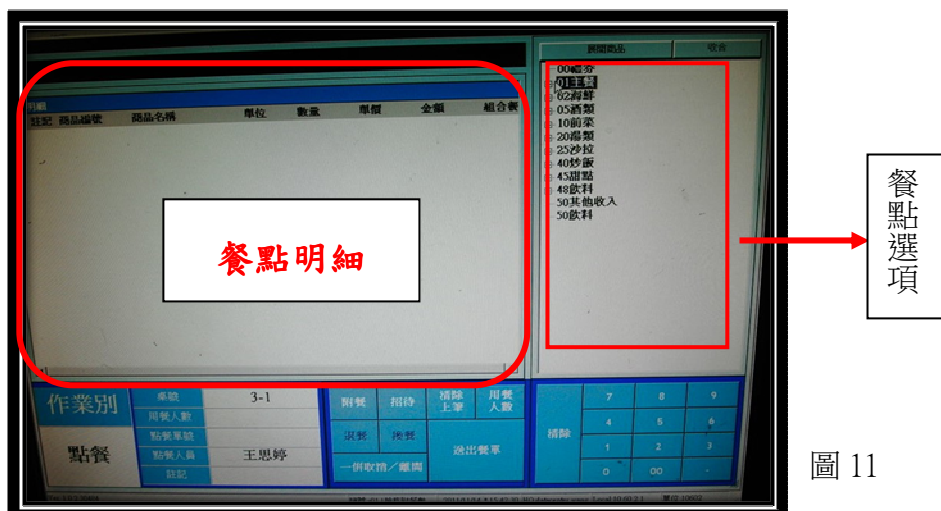


圖 11

6. 選取套餐或單點(圖 13)

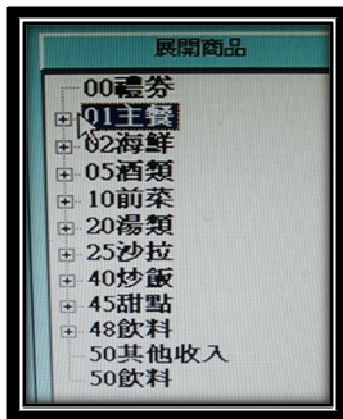
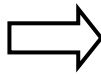


圖 12、選取主餐



主餐選項

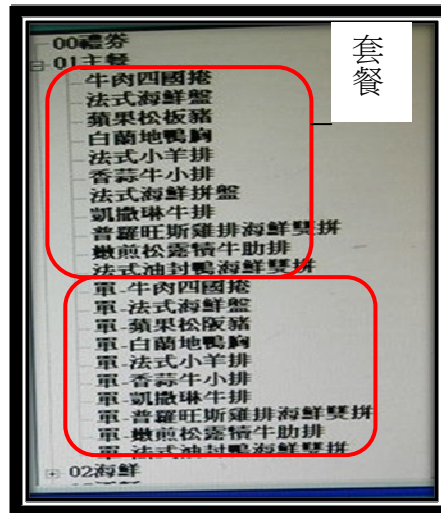


圖 13、選擇套餐或單點

7. 套餐之附餐點餐，點選「附餐點餐」(圖 14)後即可進入附餐選項選(圖 15)

取湯品、沙拉、甜點、飲料。

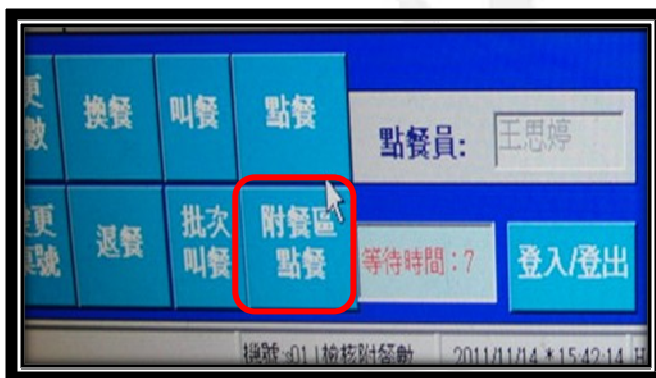


圖 14、選取附餐區點餐

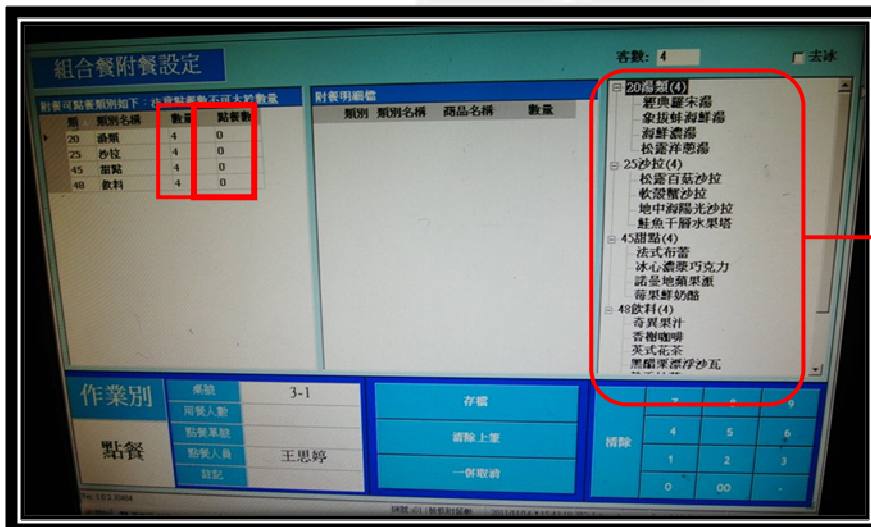


圖 15、附餐選項畫面

8. 確認餐點無誤後，點選「送出餐單」。吧檯單與顧客用餐明細表會由一旁的出單機列印出來，完成點餐動作。

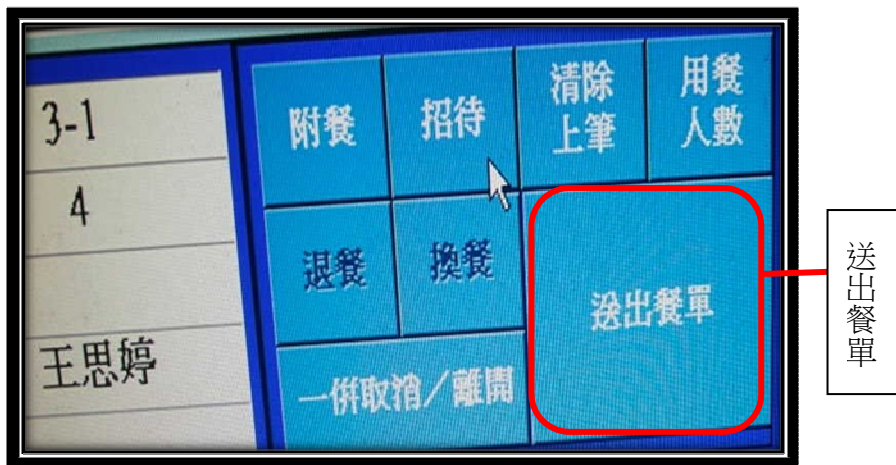


圖 16、送出餐單，完成點餐

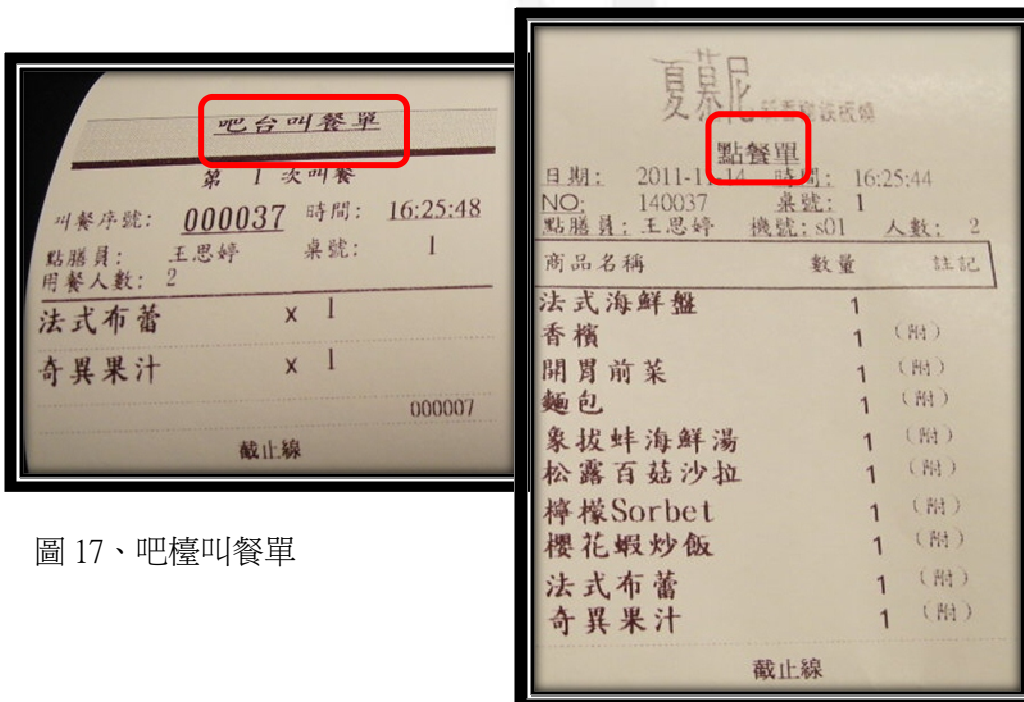


圖 17、吧檯叫餐單

圖 18、顧客消費點餐單

➤ 換餐

1. 完成點餐後需要更改餐點，先輸入更改之桌號並選取「換餐」(圖 19)

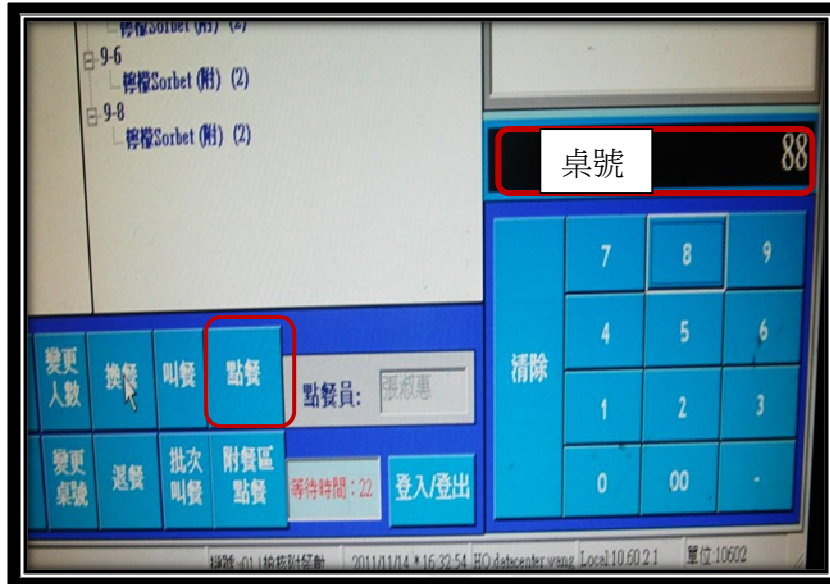


圖 19

2. 選取換餐之項目 (圖 20)

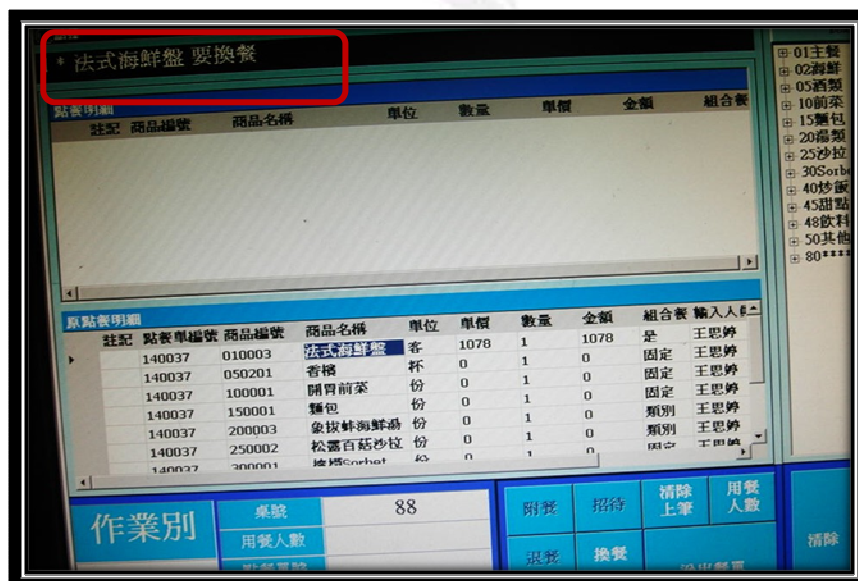


圖 20

3. 由右邊的選項中選取好新的餐點，並確認更改後之餐點明細無誤後，選取送出餐單，將明細列印出來

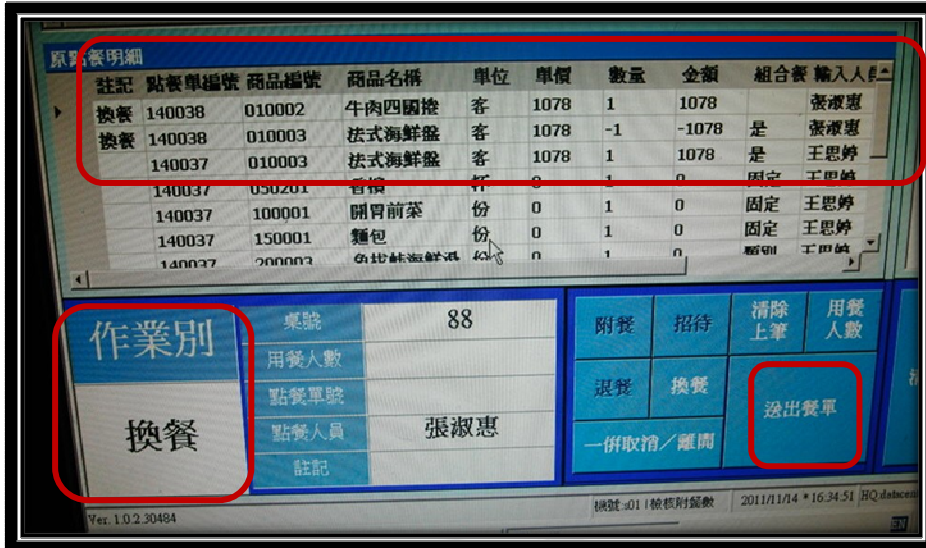


圖 21、選取

換餐後，原先點的餐點與新選取的餐點數量與金額會呈現正負之差

4. 列印出更改後之明細表，完成換餐動作(圖 22)

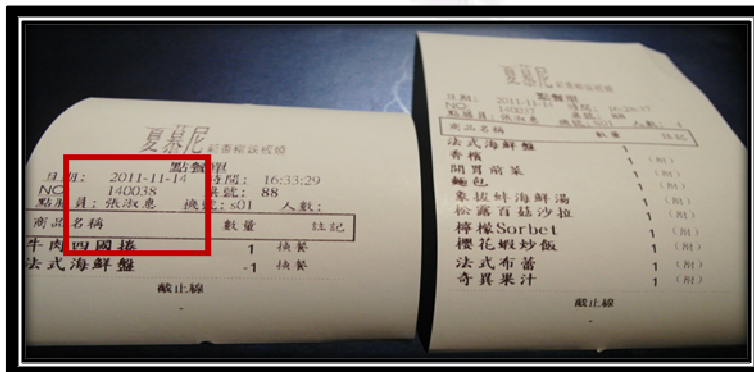


圖 22

➤ 退餐

1. 輸入桌號後選取「退餐」(圖 23)

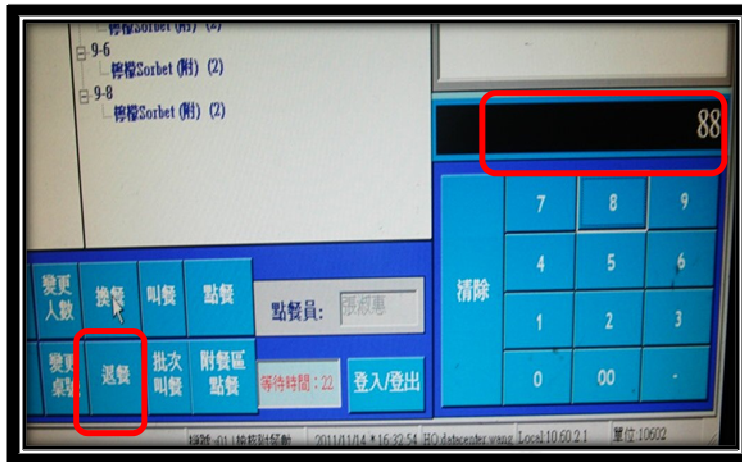


圖 23

2. 選取要退餐的項目，原明細表與新的明細表之對照(圖 24)

The screenshot displays two tables side-by-side. The top table, '點餐明細', shows the current order details. The bottom table, '原點餐明細', shows the original order details. A red box highlights the '數量' (Quantity) and '金額' (Amount) columns in the '點餐明細' table, where cancelled items have negative values.

註記	商品編號	商品名稱	單位	數量	單價	金額	組合餐
退餐	010002	牛肉四國捲	客	-1	1078	-1078	
退餐	200003	象拔蚌海鮮羹	份	-1	0	0	類別
退餐	250002	松露百菇沙拉	份	-1	0	0	類別
退餐	450006	法式布蕾	份	-1	0	0	類別
退餐	480001	奇異果汁	份	-1	0	0	類別

註記	點餐單編號	商品編號	商品名稱	單位	單價	數量	金額	組合餐	輸入人員
換餐	140038	010002	牛肉四國捲	客	1078	1	1078		張潔惠
換餐	140038	010003	法式海鮮羹	客	1078	-1	-1078	是	張潔惠
	140037	010003	法式海鮮羹	客	1078	1	1078	是	王思婷
	140037	050201	香檳	杯	0	1	0	固定	王思婷
	140037	100001	開胃前菜	份	0	1	0	固定	王思婷
	140037	150001	麵包	份	0	1	0	固定	王思婷
	140037	200003	象拔蚌海鮮羹	份	0	1	0	類別	王思婷

圖 24、數量與金額呈現負數，方便結帳系統作業

3. 列印點餐單(圖 25) 完成點餐

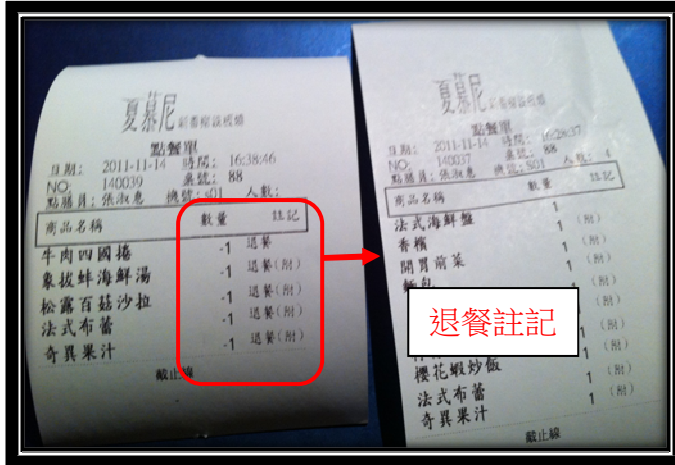


圖 25

➤ 變更人數

1. 輸入要更改桌號之餐點編號，非桌號!! (圖 26)

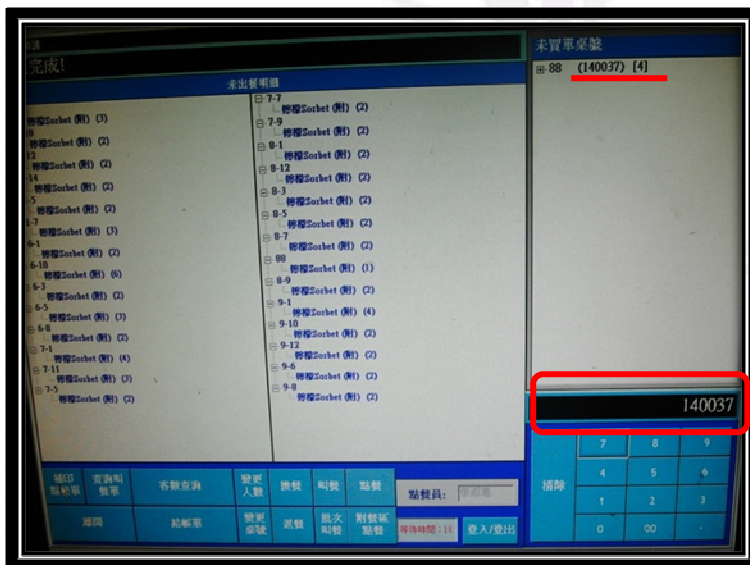


圖 26、輸入點餐編號

2. 選取更改之人數並輸入新數字，即為完成變更人數之動作(圖 27)

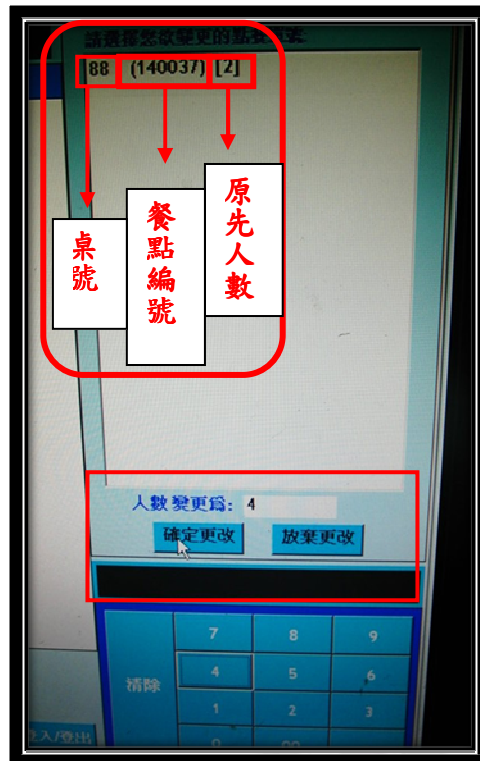


圖 27

➤ 客數查詢

1. 選取客數查詢之功能即可看到今日的營業項目點餐客數(圖 28)

The image shows a POS system screen titled "客數查詢" (Customer Count Query). It displays a table with the following columns: "商品編號" (Item No.), "商品名稱" (Item Name), "已買單客" (Bought Count), "未買單客" (Not Bought Count), and "總客數" (Total Count). A red box highlights the "商品編號" column. The table contains the following data:

商品編號	商品名稱	已買單客	未買單客	總客數
010002	牛肉四國捲	2	0	2
010003	法式海鮮盤	6	0	6
010004	蘋果松板豬	3	0	3
010005	白蘭地鴨胸	8	0	8
010006	法式小羊排	6	0	6
010007	香蒜牛小排	10	0	10
010015	凱撒琳牛排	21	0	21
010016	普羅旺斯雞排海鮮雙拼	10	0	10
050201	香檳	66	0	66
050203	紅酒	5	0	5
100001	開胃前菜	66	0	66
100004	魚子醬蒸蛋	7	0	7
150001	麵包	66	0	66
200001	經典羅宋湯	8	0	8
200003	象拔蚌海鮮湯	24	0	24
200005	海鮮濃湯	21	0	21
200007	松露洋蔥湯	13	0	13
250002	松露百菇沙拉	10	0	10
250005	軟殼蟹沙拉	21	0	21
250007	地中海陽光沙拉	13	0	13
250010	鮭魚千層水果塔	22	0	22
300001	檸檬 Sorbet	66	0	66
400001	櫻花蝦炒飯	66	0	66

At the bottom of the screen, there are three summary fields: "主餐已買單: 0", "主餐未買單:", and "主餐總客數: 66".

第四章. 夏慕尼新香榭鐵板點餐系統執行成效

Q1. 各項成本是否降低？

答：由於系統是由總公司資訊部研發及管理，減少了購買系統之購買及維修成本，不必花錢請人來修理，也可以時常維護保養，能將花費轉移去開發更好的系統。

Q2. 作業流程是否更有效率？

答：透過此點餐系統，在營運時間讓現場更加順暢。系統會自動將資訊傳達到個出單機，讓各區站能即時收到點餐資訊，方便準備食材保持鮮鮮度，也可知道餐點出餐的先後順序，避免先到的客人後用道餐點。系統能夠幫助縮短備餐時間，並及時更改餐點在營運過程中有莫大幫助。

Q3. 作業流程是否更有實用性？

答：透過客數查詢的功能，可以知道每樣單品的點餐率高低，在準備物料時可以降低食材成本，避免準備許多點餐率較低的產品亦可統計目前來店客數與訂位之差，適量備物料，不會準備很多而沒有客人，造成食材成本的浪費。

Q4. 是否提高企業能見度與形象？

答：透過點餐系統的執行，使營運過程更加順暢，不僅能在餐點品質方面好好把關，掌握好出餐的時間點與新鮮度，讓員工能將更多心力花在客人身上，提供優質的服務與餐點使顧客滿意，客人滿意就會願意花錢來消費並向朋友推薦，建立好的口碑增加為企業塑造更優良的形象。

Q5. 是否提高企業服務品質、增進使用者滿意度？

答：雖然目前這套系統沒有一個專屬的練習模式，但依然可以用來訓練員工。只要最後完成退餐動作，使金額保持微零，不會造成結帳系統的困擾，都可以員工做練習使用，讓新進員工能夠學習了解系統的功能。

Q6. 人才培育與公司知識管理效益是否提升？

答：新進員工可透過點餐系統的練習來盡快進入營業狀況，點餐系統在營運過程中扮演著重要的角色，使用點餐系統有助於營運現場的流暢，培育人才正確使用點餐系統，系統是否正常運作與餐點出餐的速度和準確率息息相關。

Q7. 與往來企業(或使用者) 關係與效益是否提升？

答：夏慕尼新香榭鐵板燒每家店都有特約公司，系統內有個「招待」功能，可以招待餐點例如火焰香蕉、紅酒、魚子醬蒸蛋，提供給有合作的特約公司，做個互惠的合作，增進雙方情誼。

第五章. 香港故事茶餐廳公司簡介

一. 公司背景介紹

香港故事茶餐廳的總店在一中街，創立於民國 94 年 8 月，而不到一年的時間，於民國 95 年 6 月，唯一分店就在東海成立，而我們這次選擇參訪對象也就是東海分店。香港故事茶餐廳是由兩位好朋友一同經營，其中一位是香港人，一位是台灣人，其餐廳類型是屬於「港式飲茶」。由於顧慮到了香港故事的餐廳品質，所以到目前為止老闆並不打算開放對外加盟，直到將來一中街總店的「中央廚房」成立後，才會將香港故事茶餐廳的加盟策略納入考量，香港故事旗下也有一家加盟小餐廳—波蘿油王子，其餐廳類型與香港故事大同小異，差別在

於香港故事提供較多的選擇性。其月營業額大概在 40 至 45 萬間，而旺季則達 60 萬，由於冬季東海較為寒冷，所以淡季多屬於冬季。

二. 餐點簡介

香港故事茶餐廳一開始為了講求道地的港式文化，所以由香港經驗老道的師傅掌廚，但後來老闆也漸漸發覺，香港人重油、重鹹、重甜的飲食文化跟台灣大有不同之處，便又另外聘請一位台灣廚師一同研發改良，至今已成功地結合台灣與香港的飲食文化並且廣受大家的喜愛。其餐點方面有提供西式扒類套餐、義大利麵套餐、焗烤套餐、個人小火鍋套餐、飯類套餐，還有香港著名的煲仔飯套餐與出前一丁公仔麵套餐，除此之外，還提供了小茶點，而其餐廳招牌是冰火菠蘿油，在剛出爐的香酥小菠蘿裡夾一塊牛油，是香港故事茶餐廳裡必點的點心之一，香港故事茶餐廳有許多的食材是直接從香港進口的，飲品方面的茶葉也是如此，而最為推薦的飲品是絲襪奶茶及特製鹹檸七，這些都是香港道地的飲品。



※圖 29 香港故事結帳位置



※圖 30 香港故事的創辦人

第六章. 香港故事茶餐廳點餐系統及畫面介紹

一. 點餐系統的介紹

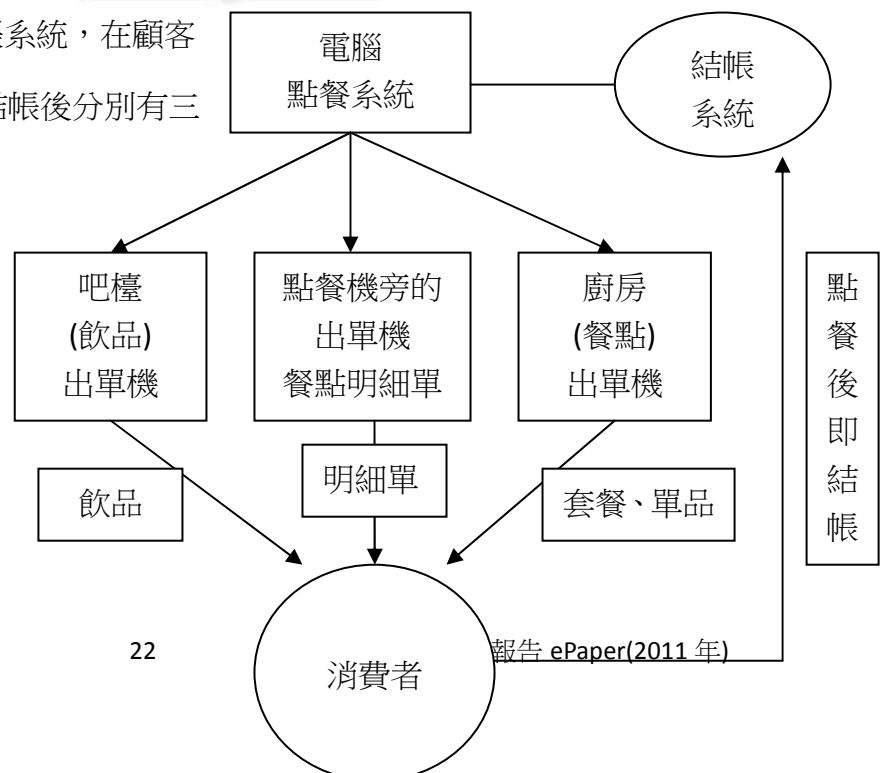
- 作業系統：WindowsXP
- 作業名稱：活力餐飲管理系統
- 軟體發行商：辰峰科技有限公司
- 系統備份：先手動設定備份到指定資料夾，自動備份到硬碟
- 系統更新：是由廠商來更新
- 系統故障處理：觸控失靈，可外接滑鼠；若嚴重，請廠商來修理

二. 點餐系統的架構

- 點餐架構圖解說(圖 31)：

香港故事茶餐廳的點餐系統包含結帳系統，在顧客點完餐後即到櫃檯做結帳的動作，結帳後分別有三台出單機同時出單：

- 1.吧檯的出單機是負責飲品方面的工作單
- 2.廚房的出單機是負責套餐或單品方面的工作單
- 3.點餐機旁的出單機則是印出明細



單，並且交由
消費者

圖 31 點餐架構圖

三. 點餐系統的特色

1. 系統簡單易操作，可節省訓練員工的時間：點餐系統裡設有「練習模式」，可提供員工練習，並且更加容易上手。
2. 可有效降低服務員人數，減少人事成本支出：廚房與吧檯分別有一台出單機，可在點餐並結帳的同時，第一時間接收到出單訊息，有利於分工合作，達到作業上的效益。
3. 迅速獲取營業與銷售的正確資訊，易於掌握市場狀況以利決策：點餐系統擁有營運現況及餐點銷售統計的查詢功能，能馬上獲取相關的資料。
4. 可搭配各不同的出單位置做設定，以利不同區域做餐點的製作：點餐系統中包含了送單設定，可設定不同餐點或飲品的出單位置。

四. 點餐系統功能的介紹

➤ 點餐



1. 先開啟主
頁面(圖
32)，然後

輸入帳號和密碼登入



圖 32 登入系統畫面

2. 打開系統的主畫面(圖 33)

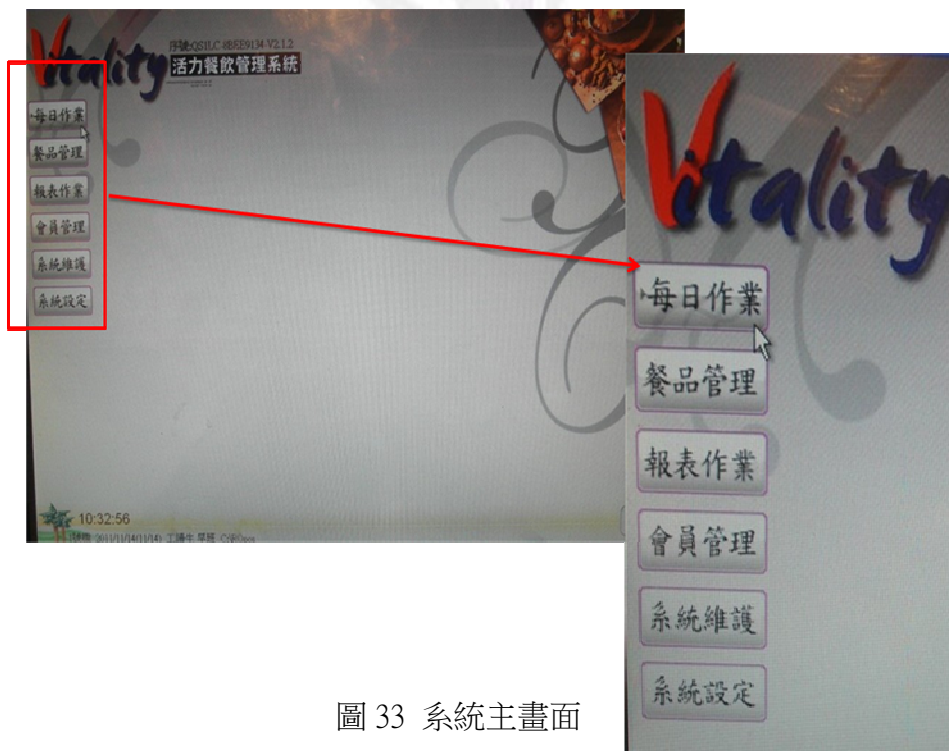


圖 33 系統主畫面

3. 點選「每日作業」的收銀點菜進入點餐系統(圖 34)

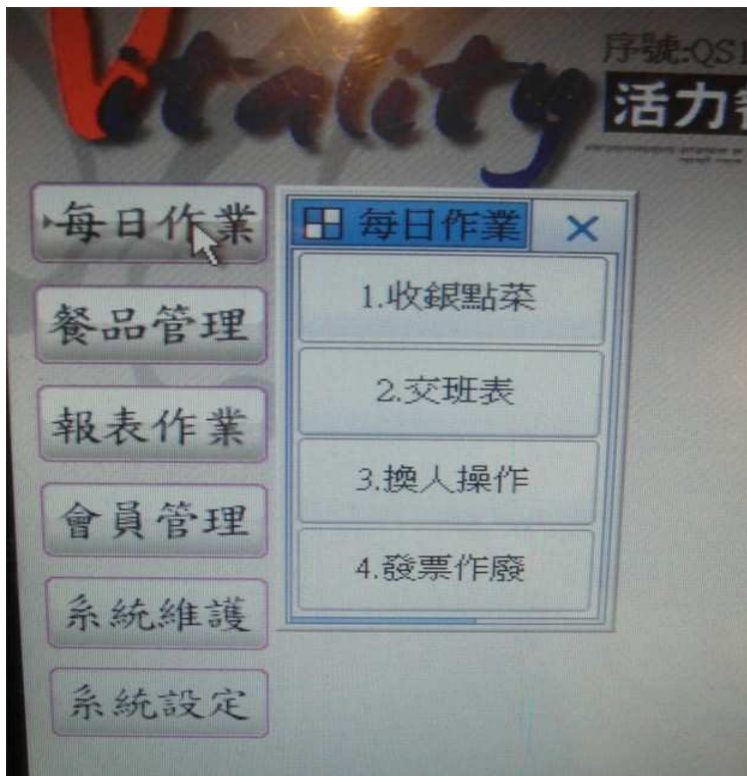


圖 34 主畫面的各個選項

4. 開啟點餐系統的頁面(圖 35)



圖 35 點餐

系統畫面

5. 他們的飲料都是餐點附送的，但如果要單點飲料，可以點選「凍飲」或「熱飲」，然後就會出現所有項目作點選



圖 36 點餐系統凍飲畫面

6. 在點選飲料之後，可以點選「註記」作甜度和冰塊的選擇(圖 37)，這樣飲料的點餐程序就完成了



圖 37 點餐系統畫面

7. 點選各項套餐前要先點選主餐再點飲料，例如：「歡樂下午茶套餐」，然後下面會出現下午茶套餐的各個類別，先點選客戶點的任何一項餐點



圖 38

8. 餐點點選完成後會跳出另一個頁面去選擇套餐附上的「凍飲」或「熱飲」

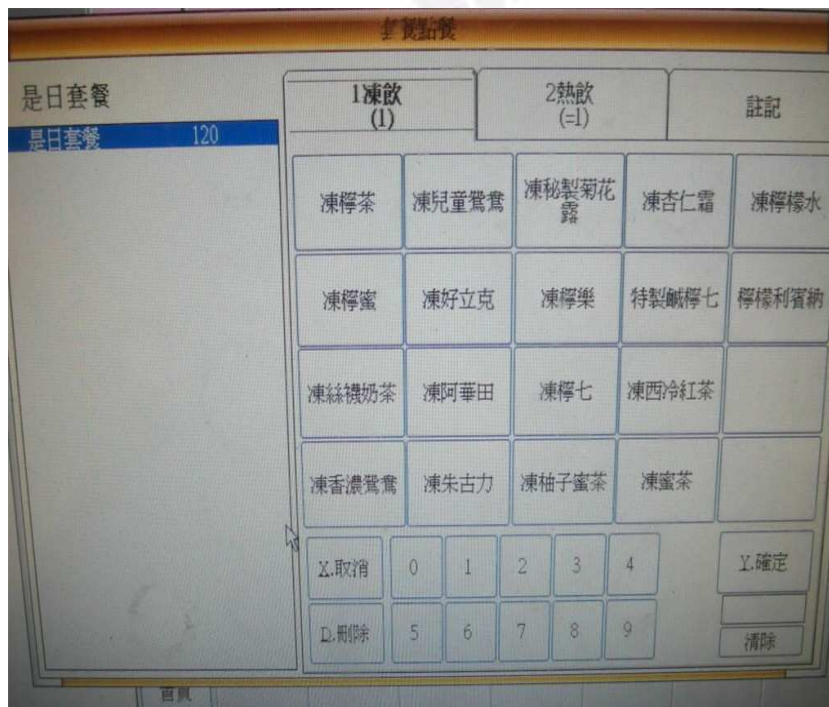


圖 39 套餐飲料點選頁面

9. 然後點選「註記」，調整糖度和冰塊，這樣套餐的點餐程序就完成了。

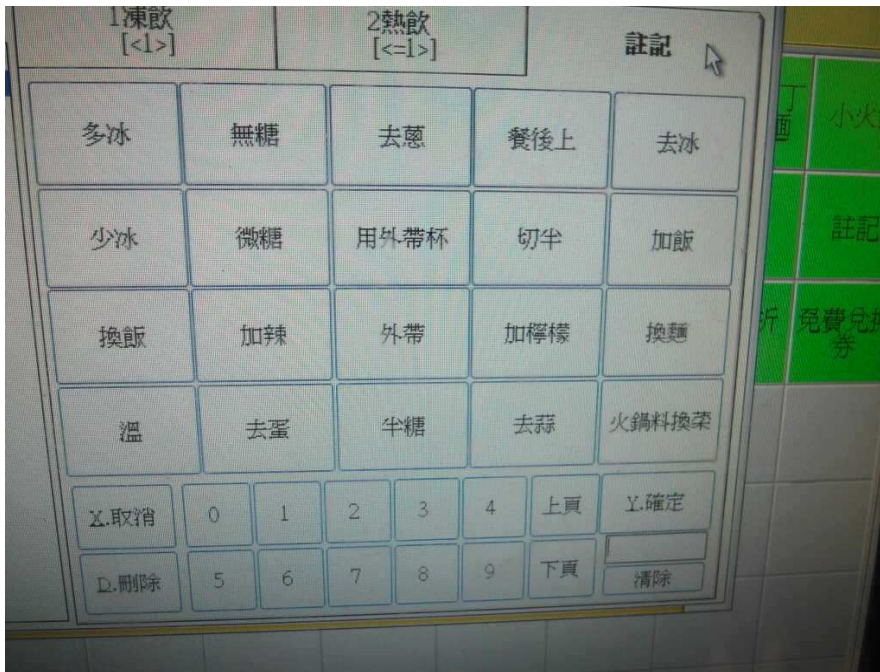


圖 40

10. 小食套餐：這套餐是可以從餐單裡面挑出 4 樣餐點



圖 41

11. 點選後會自動打開這頁面，裡面有小食，凍飲和熱飲，客人可以從裡面

任意挑選 4 樣餐點

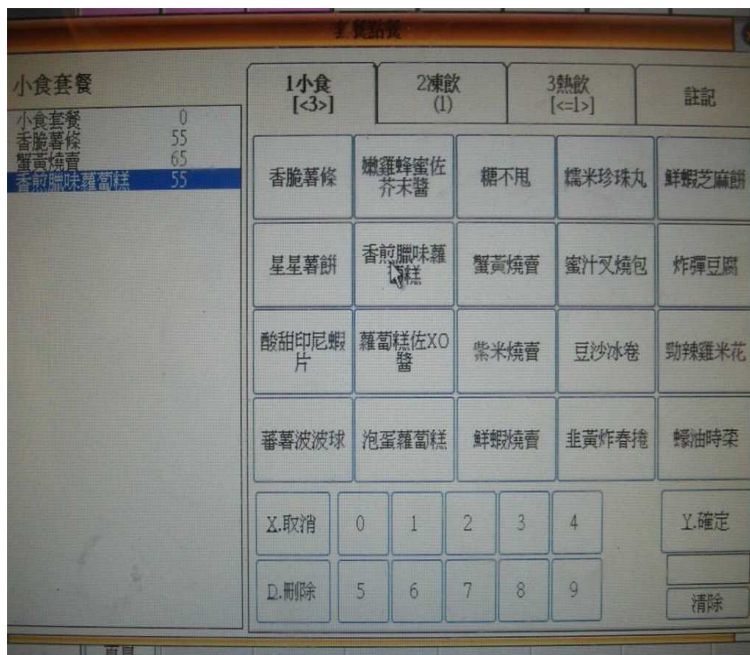


圖 42 小食套餐各餐點選項

12. 這系統會自動計算套餐的件數，如果點餐的份量不够 4 份，系統會馬上自動作出提醒的動作，避免點餐的出錯(圖 43)

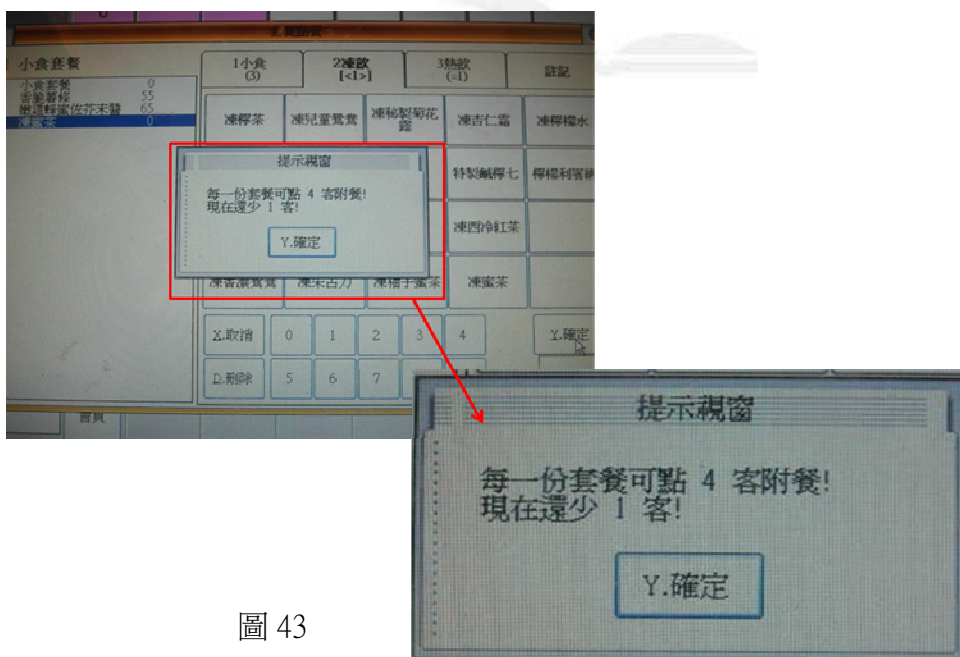


圖 43

13. 「特約」：這是特別招待香港故事的特約商店的餐點，他們需要出示一張特約商店或對象的卡片作證明，而所招待的餐點是由當時所設定的餐點為準，點餐時直接點選就可以了。



圖 44

14. 「免費兌換卷」：這是客人拿兌換卷來換取的餐點，對象分別是房東、合作廠商、熟客以及店長，點餐時按照卷上兌換的餐點作點選



圖 45

15. 「100元折價卷」：這折價卷是可以直接在結帳金額上扣除100元的優惠。結帳時只要直接點選按鈕就會自動扣除金額了



圖 46

16. 如果輸入的飲料錯誤要如何作出更改呢?

如(圖 47)需要修改凍檸七為綠茶。因為這系統不能單單只更改套餐的飲料部份，所以一定要先刪除整個套餐再重新點選。首先點選奶油培根義大利面，然後按刪除按鈕整個刪掉，再重新點選一次套餐(圖 48)

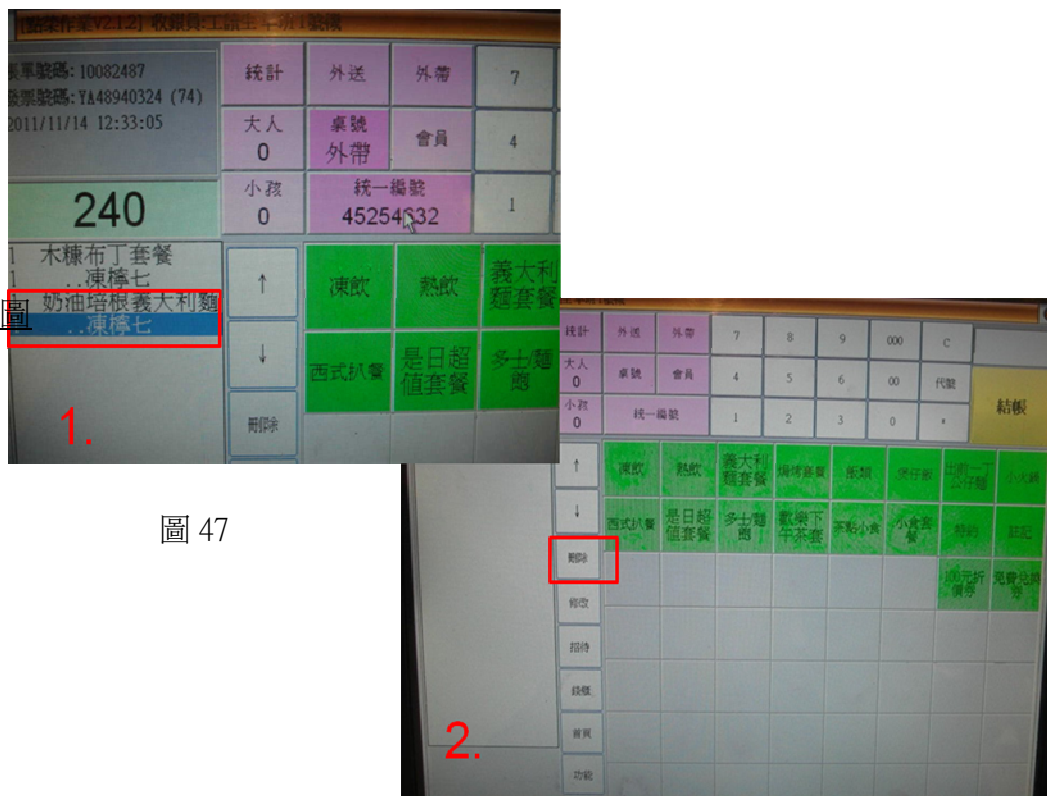


圖 47

圖 48

➤ 改單

1. 因為改單要利用頁面「招待」按鈕裡的「帳單維護」功能(圖 49)，所以要先點選「招待」後，輸入密碼進入頁面 (圖 50)

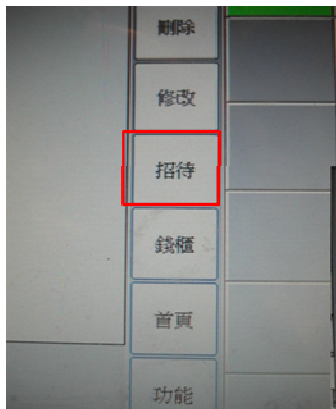


圖 49

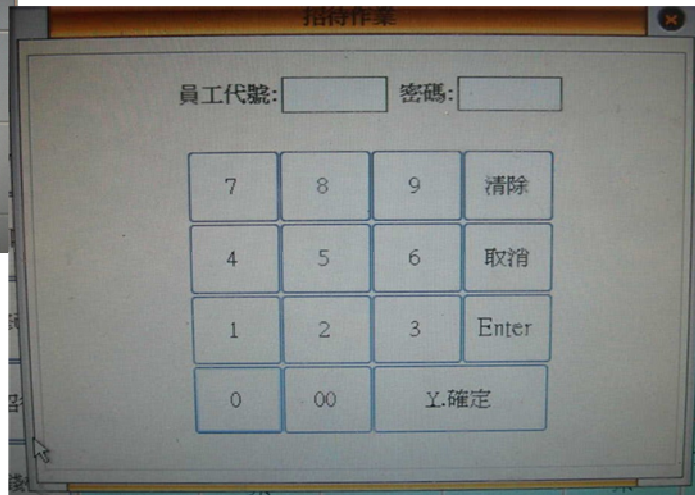


圖 50

2. 進入頁面後，點選「帳單維護」

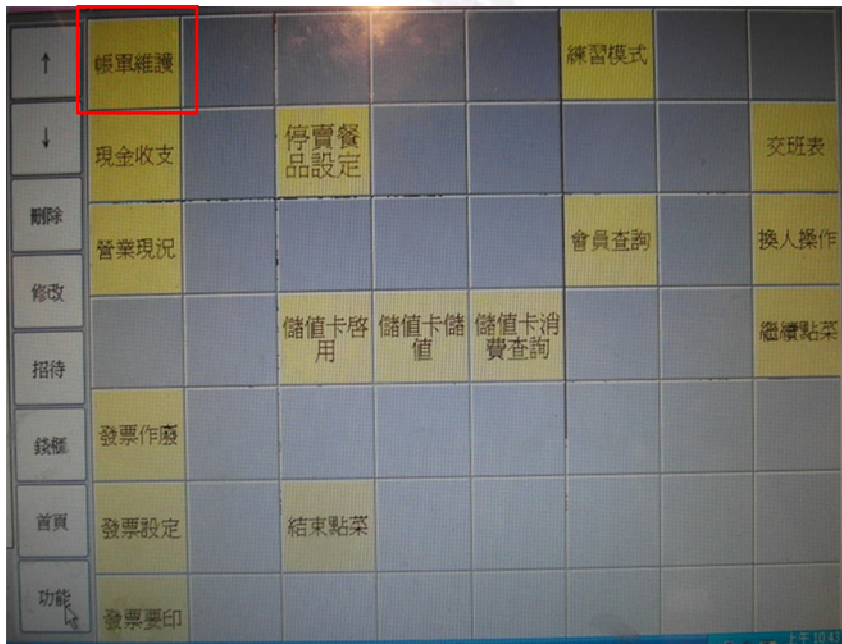


圖 51 招待作業介面

3. 找出帳單的號碼，把號碼輸入空格內，然後按載入

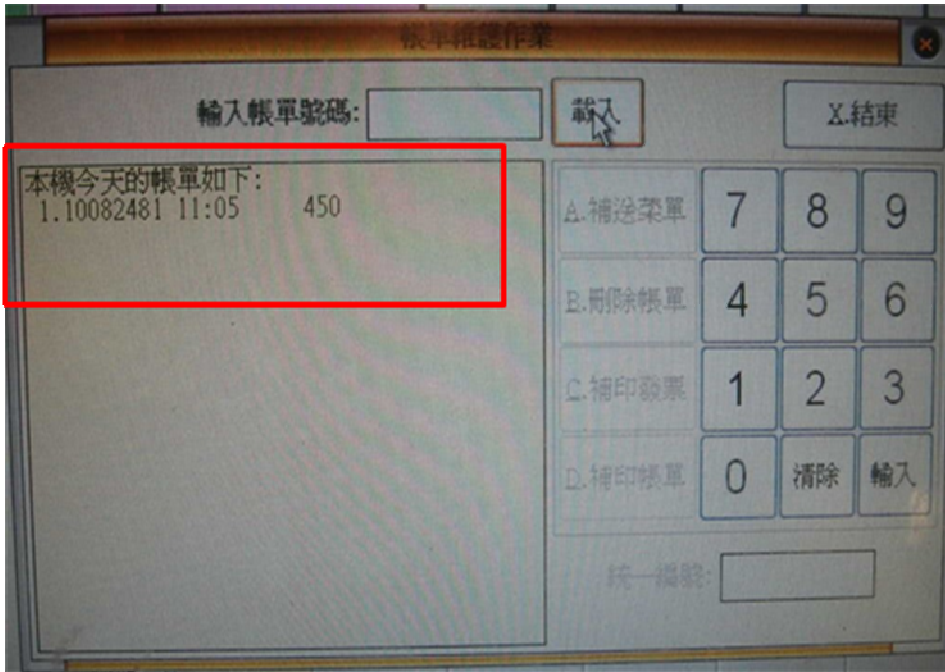


圖 52 帳單維護作業介面

4. 載入後就會顯示出該帳單的所有資料，我們可以根據我們需要更改的地方選擇按鈕更改，分別有：「補送菜單」、「刪除帳單」、「補印發票」、「補印帳單」。

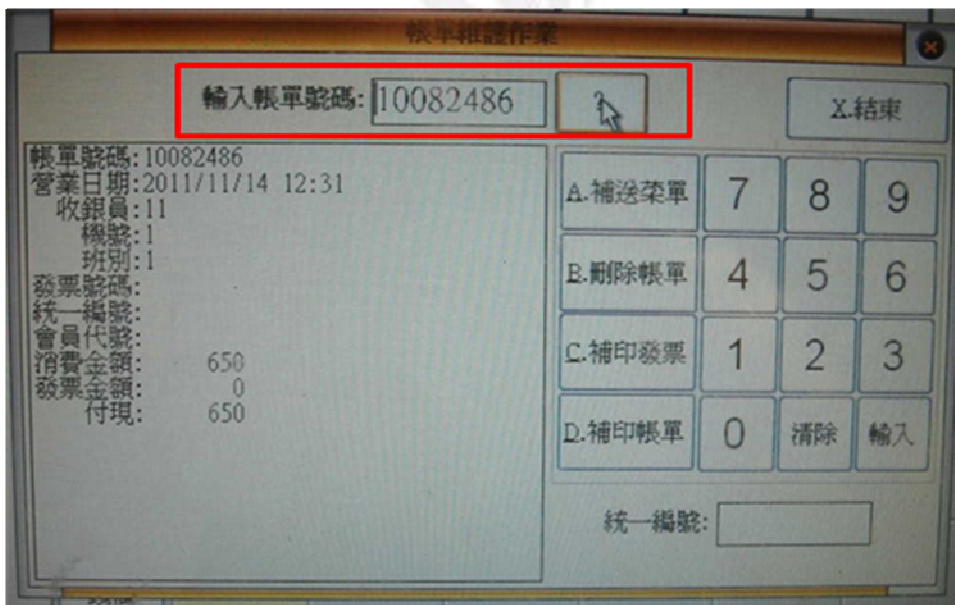


圖 53

➤ 練習模式

1. 先點選「招待」裡的「練習模式」功能

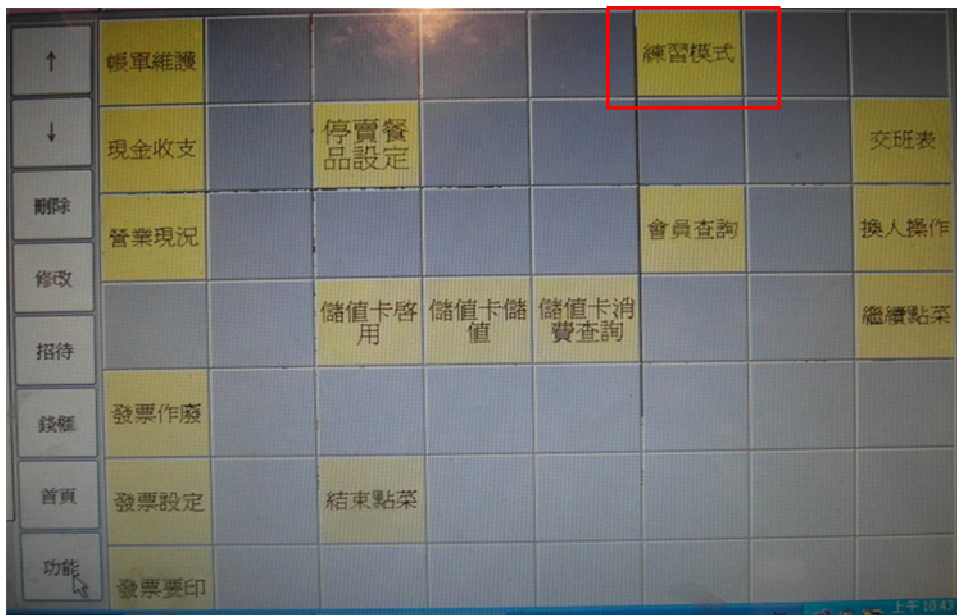


圖 54

2. 按下後，會跳出選擇視窗來提醒練習模式的功能和一般正常操作功能的不同，以免員工進入錯的模式結帳。看完提醒後按下「是」，就可以進入練習模式。

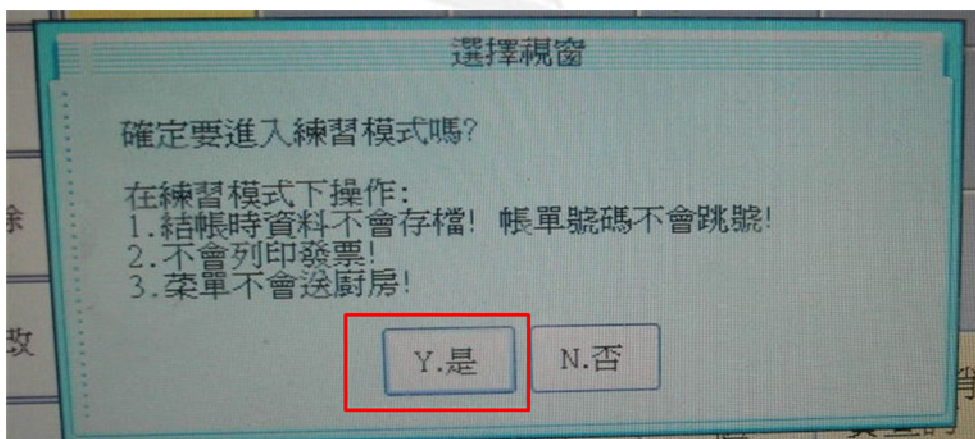


圖 55

3. 進入練習模式的頁面後會發現，結帳的按鈕變成練習結帳，表示按下結帳時，金額不會計算到今天結帳的金額裡面以供新進的員工練習



圖 56 練習模式介面

➤ 營業現況

1. 點選「招待」裡面的「營業現況」

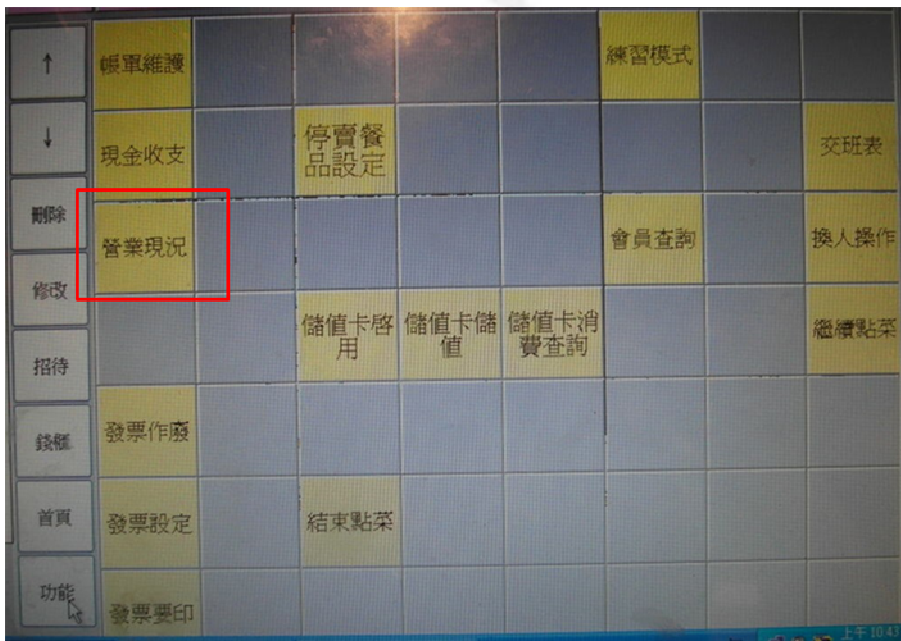


圖 57

2. 然後就會自動跳出「營業現況」的報表(圖 58)

班別	筆數	人數	營業金額
1	1	2	450
合計:	1	2	450

圖 58 營業現況報表

➤ 統編

1. 香港故事的「統一編號」都是採用直接輸入的方式

【點菜作業V2.1.2】收銀員:王語全 班次:1號機

單號碼: 10082487
票號碼: YA48940324 (74)
2011/11/14 12:33:05

240

統計	外送	外帶	7
大人 0	桌號 外帶	會員	4
小孩 0	統一編號 45254632		1

1 木糠布丁套餐
1 ..凍檸七
1 奶油培根義大利麵
1 ..凍檸七

↑
↓
刪除

凍飲 熱飲 義大利麵套餐
西式扒餐 是日超值套餐 多士/麵飽

圖 59

➤ 新增項目

1. 先點選主畫面「餐品管理」的「餐品檔」

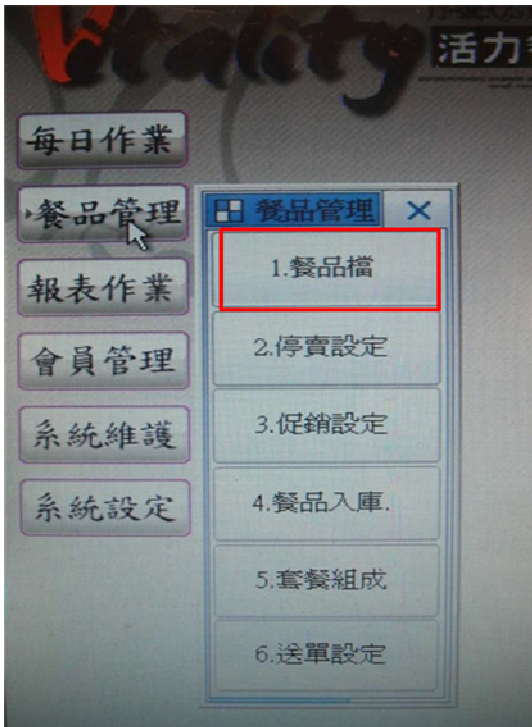


圖 60

2. 出現這頁面後，步驟一先填上餐品的代號；步驟二再填上餐品名稱；步驟三輸入餐品的單價；步驟四選擇要新增項目、更改項目、刪除項目或查詢項目；步驟五點選結束按鈕返回主畫面

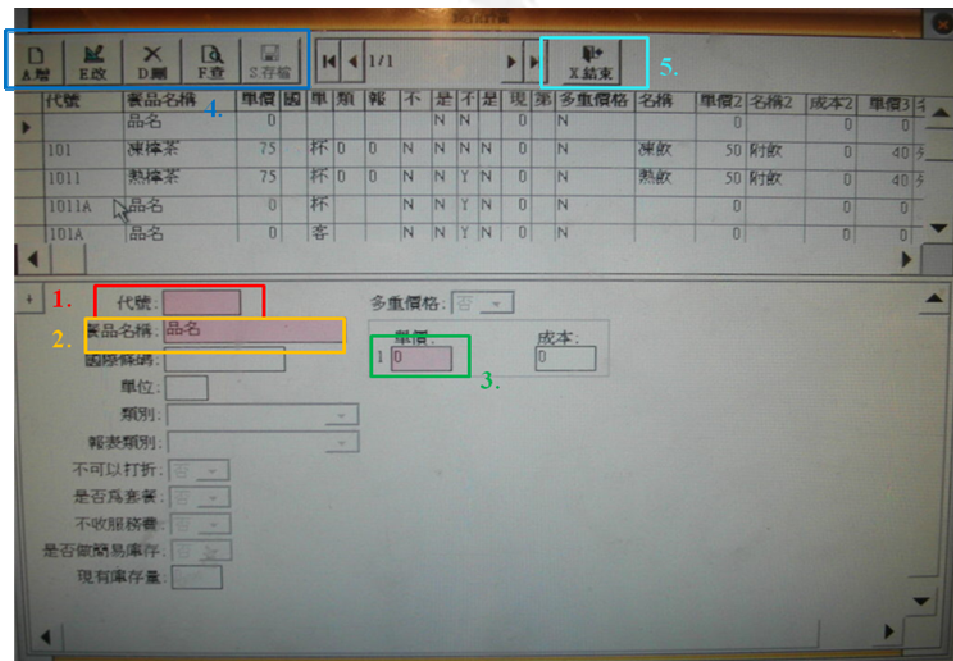


圖 61 餐品檔介面

➤ 停賣設定

1. 先點選主畫面「餐品管理」的「停賣設定」

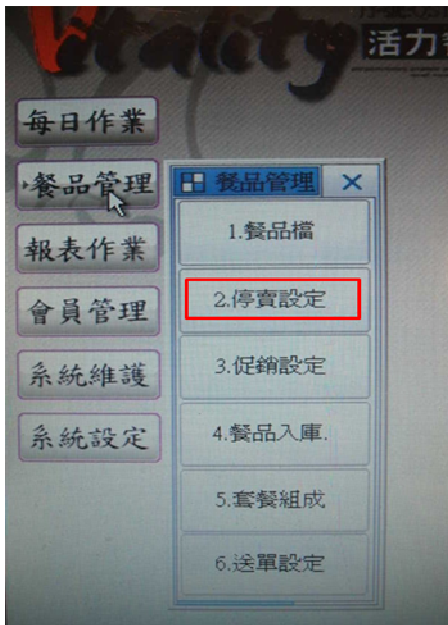


圖 62

2. 出現這頁面後，如果需要設定餐品「今天停賣」或「永久停賣」，先點左邊的餐品，然後點選「今天停賣」或「永久停賣」按鈕，餐品就會由左邊販賣跳到右邊停賣；如果需要把已停賣的東西「恢復販賣」，先點右邊已停賣的餐品，然後點選「恢復販賣」，餐品就會自動跳去左邊販賣；如果需要一次把所有已停賣的餐品「全部復賣」，點選一下「全部復賣」，所有右邊已停賣的餐品會主動跳去左邊販賣

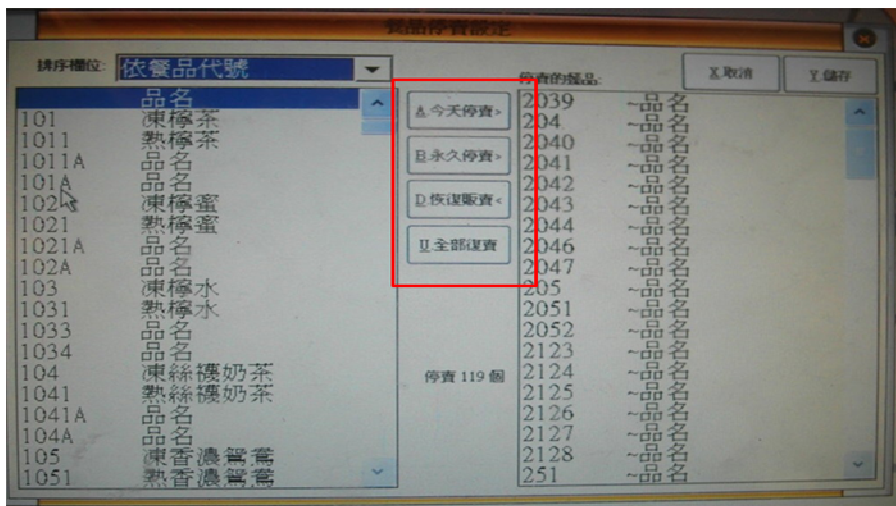


圖 63 停賣設定介面

➤ 送單設定

1. 先點選主畫面「餐品管理」的「送單設定」

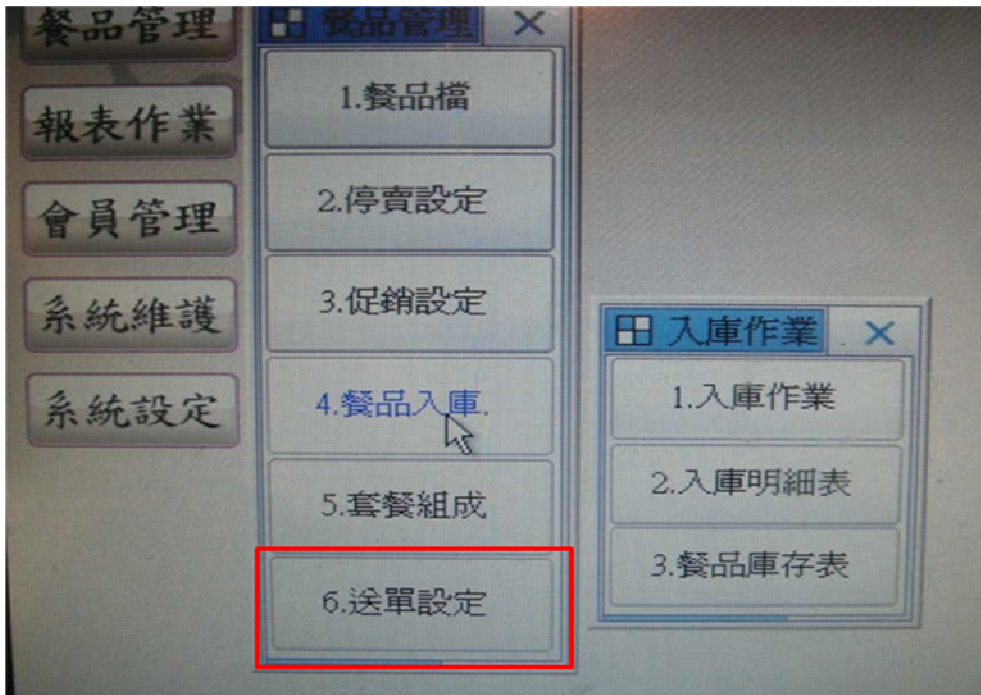


圖 64

2. 出現這頁面後，先從左邊點選餐品，之後點選單子要不送廚房還是要輸出的位置（出菜口 1 是吧台，出菜口 2 是廚房），點選過後，單子就會自動更改出單的位子

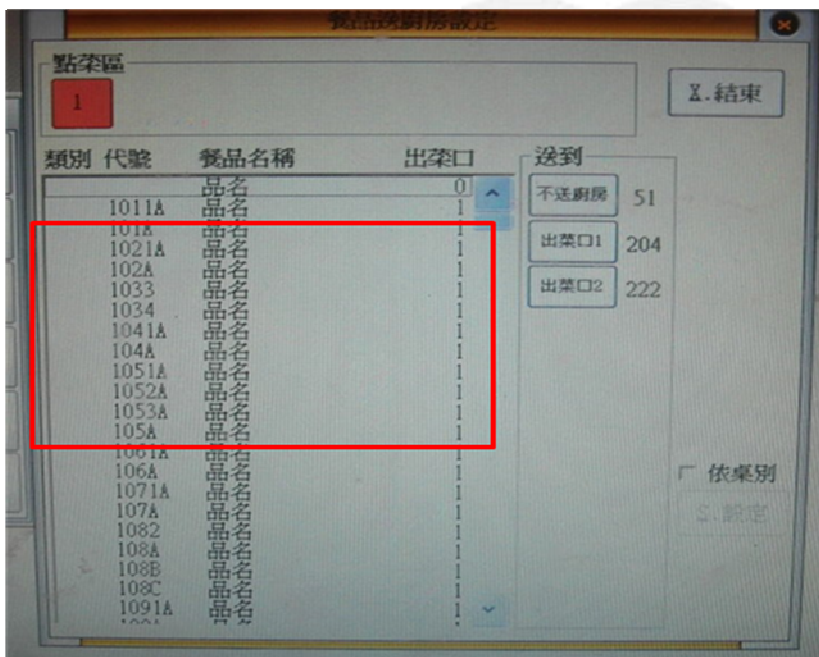


圖 65 送單設定介面

➤ 餐品銷售統計

1. 先點選主畫面「報表作業」裡面的「營業報表」的「餐品銷售統計表」

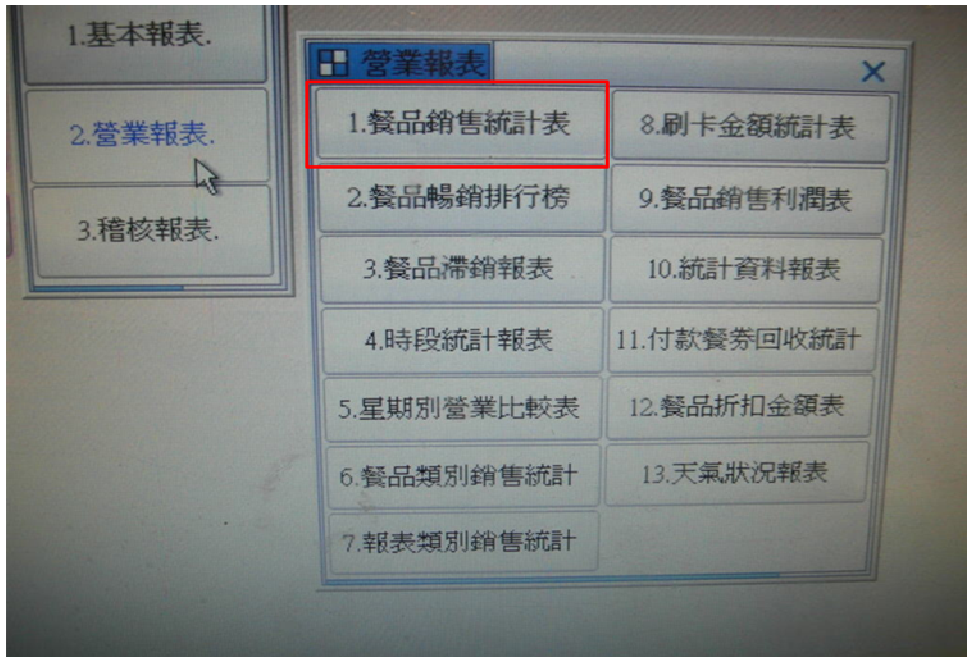


圖 66

2. 在「日期範圍」的空格上輸入要查詢的日期範圍，然後按「預覽」

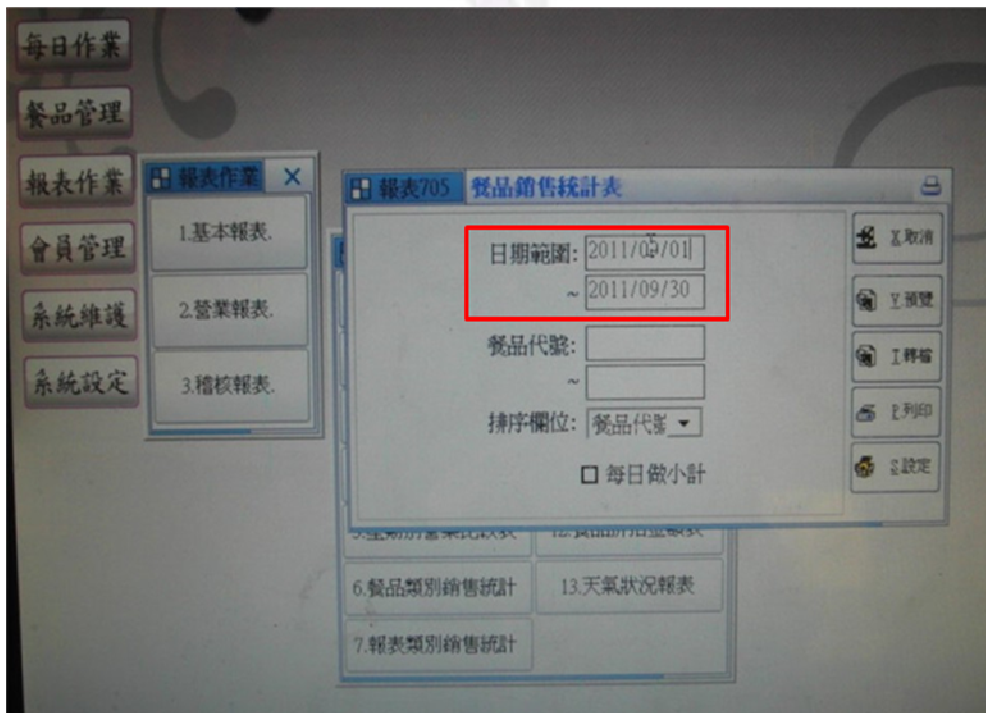


圖 67

- 3. 然後就會自動跳出「餐品銷售統計表」，可看到日期範圍顯示的也是我們輸入的日期範圍

餐品代號	餐品名稱	銷售數量	招待數量	實際銷售	銷售金額	折扣金額	實際金額
101	凍檸茶	203	0	203	5,525	0	5,525
1011	熱檸茶	2	0	2	100	0	100
102	凍檸薑	64	0	64	1,900	0	1,900
1021	熱檸薑	3	0	3	75	0	75
103	凍檸水	1	0	1	75	0	75
104	凍絲襪奶茶	346	0	346	12,280	0	12,280
1041	熱絲襪奶茶	26	0	26	880	0	880
105	凍香滑薑薑	189	0	189	6,920	0	6,920
1051	熱香滑薑薑	14	0	14	570	0	570
1052	凍兒童薑薑	11	0	11	330	0	330
1053	熱兒童薑薑	2	0	2	60	0	60
106	凍好立吉	33	0	33	1,440	0	1,440
1061	熱好立吉	4	0	4	120	0	120
107	凍阿華田	16	0	16	630	0	630
1071	熱阿華田	4	0	4	120	0	120
108	凍朱古力	18	0	18	640	0	640
1081	熱朱古力	2	0	2	60	0	60
109	凍粉製菊花露	30	0	30	950	0	950
1091	熱粉製菊花露	2	0	2	50	0	50
110	凍檸檬	49	0	49	1,330	0	1,330
111	凍檸檬	55	0	55	1,300	0	1,300
1111	凍檸檬	41	0	41	1,175	0	1,175
113	凍椰子薑茶	10	0	10	300	0	300
1131	熱椰子薑茶	6	0	6	220	0	220
1171	凍杏仁露	38	0	38	1,050	0	1,050
118	熱杏仁露	7	0	7	225	0	225
1181	熱杏仁露	23	0	23	1,150	0	1,150
122	凍四海王茶	24	0	24	1,200	0	1,200

圖 68 餐品銷售統計表

➤ 資料備份

- 1. 先點選主畫面「系統維護」的「資料庫備份」

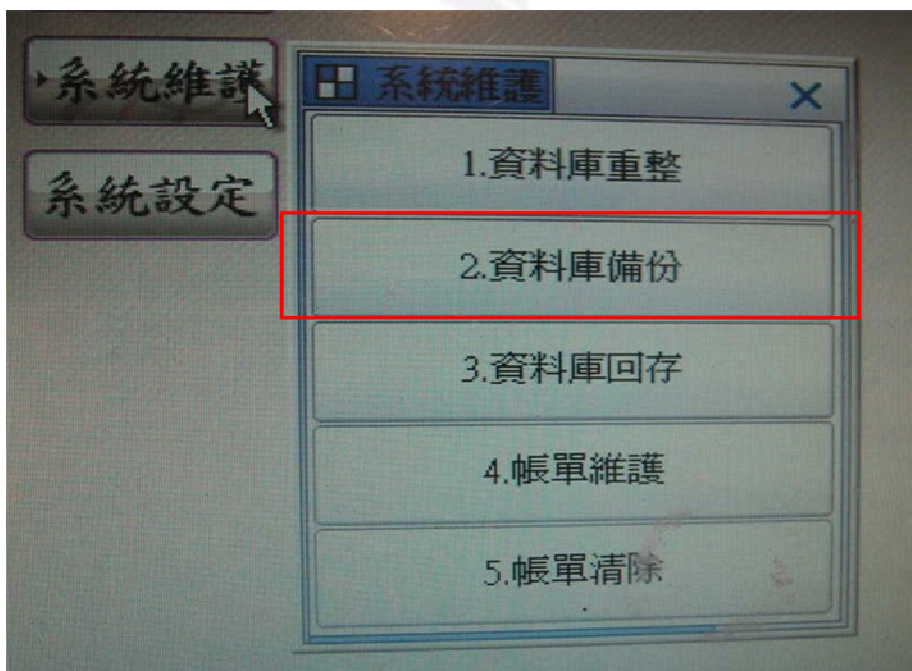


圖 69

2. 填寫備份的位置後按「備份」，當系統出現問題或當機時，系統的資料會自動備份到你設定的位置上

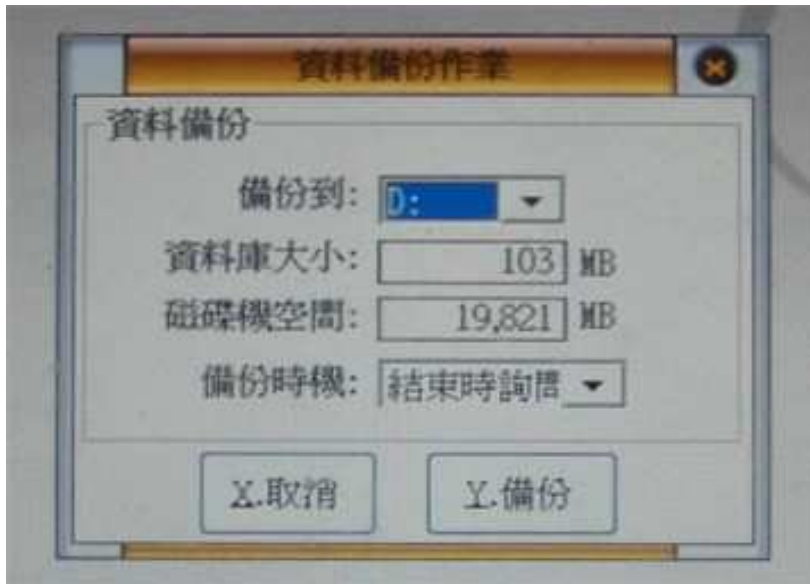


圖 70 資料備份介面

第七章. 香港故事茶餐廳點餐系統執行成效

Q1. 各項成本是否降低？

答：是。在人事、原料和修改菜單方面的成本明顯降低。因為系統操作簡單，故在運用資訊系統時可以不必特定安排一位人員負責，任何一位員工都可以學會怎麼去使用。系統也有提供顯示餐品銷售統計的功能，故進貨時可以此為依據，控制進貨的數量，以免造成存貨的堆積和新鮮食材的浪費。另外，系統也有修改菜單這方面的功能，除了方便快捷，也能節省許多不必浪費的資源。

Q2. 作業流程是否更有效率？

答：是。和過去傳統人工的紙張紀錄和口說相比在點餐、做餐及送餐的流程上都來得更加有效率且流暢，減少出錯的機率以及縮短做餐和送餐的時間。即使點錯餐點也設有提醒功能，能即時校正，並把出單分為吧台和廚房兩個區域，系統會立即把客人點餐明細立即分別傳送到廚房不同的製作區域，能清晰和迅速的製作餐點。

Q3. 作業流程是否具有實用性？

答：系統有助於點餐流程的順暢和減少出錯的機率，但是系統中尚有許多功能是還沒有開始運用的，例如：交班表。不但浪費了系統功能的價值更造成不必要的混亂。

Q4. 是否提高企業能見度與形象？

答：是。透過點餐系統的執行，能讓用餐的效率和品質提高，提升客戶的滿意度，讓更多顧客願意再次光臨或推薦親友前來用餐，間接也能提高餐廳對外的知名度。

Q5. 是否提高企業服務品質、增進使用者滿意度？

答：是。因為系統設有訓練服務人員的功能，能讓新進的員工迅速地掌握系統的操作，從而提升服務的品質。另外，因為點餐系統的運用，讓點餐作業更流暢，減少了餐點的出錯或是出餐速度的問題，相對提高了服務的品質。

Q6. 人才培育與公司知識管理效益是否提升？

答：是。因為點餐系統的好壞可以影響客人給店家的評價，出餐速度的快慢、餐點出錯的機率、餐點的客製化、結帳的順暢度等，都能影響客人的滿意度。這系統讓點餐、做餐及送餐程序上更有效率且流暢，它能依照客人的口味去料理餐點，例如：甜度，加辣等。比起傳統的手記或口說來得更準確和能照顧不同客戶對餐點的要求，有效提高顧客的回流率。

Q7. 與往來企業(或使用者) 關係與效益是否提升？

答：是。因為店家對供應的廠商或房東等，都會發贈用餐的招待卷，提升了與廠商的友好合作關係。

第八章. 兩家餐廳點餐系統的比較

	夏慕尼新香榭鐵板	香港故事茶餐廳
軟體發行商	王品總公司資訊部	辰峰科技有限公司
作業系統	Windows 2003	Windows XP
系統名稱	夏慕尼新香榭鐵板燒點餐系統	活力餐飲管理系統
系統備份	電腦自行備份並與總公司電腦連結備份	手動備份到指定資料夾後電腦自動備份到硬碟
系統更新	根據總公司資料部的研發	由廠商來更新
系統故障處理	重新開機，若還是不行通知總公司前來修理	觸控失靈，可外接滑鼠；若嚴重，請廠商來修理
維修成本	比較低	比較高
訂位	人工訂位本	人工訂位本
食材盤點、進貨	採購系統	與合作廠商洽談
餐廳類型	法式新香榭鐵板燒	港式飲茶
新進員工專屬的訓練系統	沒有	有

第九章. 結論及建議

採訪對象「王品集團：夏慕尼—台中中港店」與「香港故事—台中東海分店」，兩家餐廳所提供的氣氛大大不同，一個為浪漫法式新香榭鐵板燒，另為歡樂輕鬆的港式餐飲。雖然不同的用餐氛圍，依然給予舒適的用餐環境，令人滿足。兩家業者為了提高服務的效率與品質，皆使用點餐系統，而兩者較大的不同為「開發」、「引進」，夏慕尼的點餐系統為王品所開發專屬夏慕尼事業體的點餐系統；香港故事則是向業界購買點餐系統軟體，因此操作與管理面上有所差異，但是兩家餐飲業者皆達到最初的目的與效益，提升服務的品質也增加了效率。在採訪進行比較後，我們這組覺得「夏慕尼」可以參考香港故事的系統，新增一個專屬新進員工的練習模式，減少結帳系統作業出錯的可能性。而「香港故事」可以在點餐系統上加上用餐座位的管理，例如：可以在系統上增添店內座位示意圖，已有客人用餐的位置顯示紅燈表示以做點餐和用餐動作，亮綠燈則為未使用的位子，若用餐完畢並完成結帳動作，則更為綠燈。這麼一來，業者可以更清楚了解餐廳用餐狀況，且能順利迎接下一位用餐客人。而兩家都可以將進銷存貨系統和點餐系統做連結，可以依據銷售商品多寡，做為訂購原物料和食材的清楚數據。

第十章. 每人報告心得



組長：何曉彤 D9887615

這門課的一開始知道了要做這一份報告時就覺得十分的困難，加上店家的頻頻拒絕，讓我們更覺得無從入手，非常感到挫折。幸好，得到同學和組員的大力幫忙，終於決定了研究的兩家餐廳。我們大家互相遷就時間，一同去兩家餐廳一同訪談。

在做這一份報告的過程中，我了解到了一個點餐系統的好壞，原來可以影響到了很多方面的東西，除了點餐的效率和客人的滿意度外，還影響到了店家的知名度、形象和成本。其中，夏慕尼令我印象最深刻。我終於明白為什麼夏慕尼對員工的福利那麼好，因為他們上班真的很辛苦，身為夏慕尼的一員每一天上班真的都要戰戰兢兢的，絲毫差錯都不能有。店長表示，夏慕尼的會計室每天都會非常仔細的計算每一分每一毫，只要發現出現錯誤，不管是多錢或少錢，不管是員工或主管的錯，通通一律開除。所以，主管的責任真的尤其大，他們在訓練員工方面真的要十分用心，隨時注意員工點餐的程序，以防出錯。這時，點餐系統的設定真的是十分重要，因為越簡單越容易學越難出錯，所以，我覺得香港故事的訓練系統真的很好，訓練新進的員工時十分方便，可以十分有效的訓練員工，又不用花額外的成本。

做這份報告真的壓力還蠻大的，害怕自己做不好而讓大家得到不好的成績。從一張白紙，變成了一份厚厚的報告，真的十分感動。謝謝我的組員們，雖然大家都因為接近期末考而十分忙碌，但還是完成了這份報告。另外，也特別感謝幫助協助我們完成這份報告的兩家餐廳，謝謝他們並沒有嫌棄我們的煩，一直很耐心的解答我們所有的問題。

組員：王思婷 D9829277

這學期管理資訊系統的作業要去訪談兩家店家的點餐系統，我們選擇了「夏慕尼新香榭鐵板燒」台中中港店和「香港故事」台中東海店。夏慕尼台中中港店是我打工了兩年半的地方，對於點餐系統的操作非常熟悉，剛開始還蠻擔心會因為是大企業有有隱私問題不接受採訪，也怕造成店長的困擾。幸運地，王品目前要上市上櫃所以部分資料都會公開透明化。為了避免打擾店鋪營運，我們挑了個平日下午去，這次去由張主任帶我們一同操作點餐系統流程，由於夏慕尼所使用的系統有採購系統、銷售系統等，其中我認為最特別的是電子祕書系統，透過電子祕書可以知道整個集團發生的大小事，非常厲害!可惜找不到相似的系統可以來進行比較。非常感謝香港故事的店長在



中午營業前接受我們的採訪，也很熱情的招呼跟操作給我們看，這是我第一次操作到其他種點餐系統，覺得很新鮮有趣，功能非常多。這次的報告讓我受益良多，除了學習到不同的點餐系統、和店家交社連絡等，其中和組員的溝通與合作是我認為最重要的!小組報告是由大家一起完成的，每個人都會有不同的意見和時間，也許會有衝突和爭執，但大家要學著去溝通協調互相體諒，才能完成這份「小組」報告。雖然溝通的過程不是很理想，但最終結果我們都學到了寶貴的一課，也一起完成了這份報告!真的是一個難忘的體驗!



組員：詹佳穎 D9878553

在開學第一次上「管理資訊系統」課，得知有期中與期末報告－「採訪店家之系統介紹」，當時覺得這個報告會是一個不容易完成的報告。果然在第一次討論報告的對象，被打回了票，遇到窘迫的問題：我們該選擇什麼店家呢？店家是否會接受我們的採訪？第一次的經驗，讓我們更謹慎的思考該選擇哪兩家受訪者，很幸運，同學們上班的地方願意接受採訪，讓我們可以順利進行下階段的工作。再進行採訪前，與店家敲定時間，必須考量店家的營業時

間。採訪順利進行，店家盡可能提供我們相關資訊，雖然有些部份基於公司隱私無法獲得，但是我們依然可以完整的呈現報告。在這次完成報告過程中，從討論店家、口頭報告至書面報告，其實遇到許多問題，但是最後還是克服並同心協力完成報告。這次最大的收穫除了第一次接觸點餐系統，了解點餐系統外，就是「多想一點」：採訪應為店家多想一點，打擾人家減少造成他人的麻煩；溝通多想一點，除了堅持己見也要能聆聽意見，才能達成共識。這次報告其實沒有想像中的困難，人有無限的可能，只要願意動手做就會解決它，然而我們完成了！

組員:王韻茹 D9829250

從上大學以來，從來未曾做過這麼特別的報告，實際的到店家參訪，並且藉由店長的介紹，讓我們了解各個店家的點餐系統，甚至是更加深入了解其餐廳的用餐環境與服務品質，雖然這份報告需要投入更多的時間與精力，但是卻能夠得到最準確的第一手資料，最重要的是，這次管理資訊系統的作業讓我留下特別的經驗，並且得到滿滿的收穫。在一開始決定要參訪的店家時，我們這組選擇了兩家



有名的速食店，麥當勞以及摩斯漢堡，但是後來因為麥當勞是從國外引進台灣的企業，所以對於 POS 系統方面的資訊一律不能向外開放說明，所以在我們討論後選擇了「香港故事茶餐廳」與王品集團下的「夏慕尼新香榭鐵板燒」，因為我們這組有一位組員是在夏慕尼新香榭鐵板燒工作，也有同學曾在香港故事茶餐廳當工讀生，所以在接洽和到訪時格外的順利。香港故事茶餐廳是一家港式餐廳，可嘗試許多港式料理與飲品，其餐點經由改良後，不僅更貼切台灣人的口味，更不失香港料理原本的風貌，它的餐廳佈景具備了香港的特色，氣氛也時時散發了香港的氣息，背景音樂播放的是粵語歌曲，成功地營造出顧客來到香港吃飯的情境，當我們在訪問時，店長很熱忱的為我們介紹餐廳的發展以及實際操作點餐系統為我們講解，最後還送上招待的美味小點心，這趟的香港餐廳造訪之旅充滿了溫馨與驚奇。一開始要踏進這家大規模的餐廳—夏慕尼新香榭鐵板燒，心情是既緊張又興奮，我們造訪的時間剛好是在餐廳的休息時間，所以店長可以詳細的為我們介紹點餐系統的運用與流程，很特別的是，夏慕尼點餐系統是由王品總公司的資訊部所研發的，每台主機也與總公司相連結，所以總公司可以時時刻刻查詢點餐現況與營業額，在店長親切的介紹完點餐系統後，我環顧了四周環境，夏慕尼真的是一家非常高級的餐廳，我們也很幸運地見識到他們在開工前列隊檢查服裝儀容、主管提點員工注意事項以及最後的精神喊話，這次拜訪的兩家餐廳其風格有著天壤之別，夏慕尼新香榭鐵板燒有著教條式的制度，而香港故事茶餐廳則是屬於較親近大眾的餐廳，無論是哪一家餐廳，都具有其獨特的風格，而點餐系統也都各有其優缺點。



第十一章. 工作進度及規劃

一. 工作進度表

	10月				11月				12月			
	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 31)	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 30)	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 31)
討論報告主題(一)	1-9											
決定主題： 麥當勞與摩斯漢堡 點餐系統		10										
老師提點 麥當勞不可行		11										
討論報告主題(二)		12-24										
決定主題： 夏慕尼與香港故事 點餐系統				25								

	10月				11月				12月			
週期/日期	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 31)	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 30)	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 31)
洽談夏慕尼與香港故事(預約採訪時間)												
採訪夏慕尼與香港故事												
討論報告內容、架構、工作分配												
完成期中報告進度內容												
確認期中口頭報告PPT檔並討論練習												

	10月				11月				12月			
週期/日期	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 31)	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 30)	一 (1 8)	二 (9 16)	三 (17 24)	四 (25 31)
期中上台報告								29				
期中報告問題檢討、再次採訪店家、修正報告問題												
完成報告												27

二. 工作分配

期中報告工作分配：

姓名	工作內容
何曉彤	採訪兩家餐廳、整理照片、負責香港故事PPT、合併PPT
王韻茹	採訪兩家餐廳、整理採訪筆記、負責香港故事PPT
詹佳穎	採訪兩家餐廳、負責目的與動機、甘特圖、負責夏慕尼PPT
王思婷	採訪兩家餐廳、聯絡店家、負責夏慕尼PPT

期末報告工作分配：

姓名	工作內容
何曉彤	摘要、香港故事點餐系統功能介紹以及執行成效、兩家餐廳點餐系統的比較、合併整理書面報告
王韻茹	研究方法、香港故事背景和餐點介紹、點餐系統介紹、特色與架構
詹佳穎	目的與動機、結論及建議、甘特圖
王思婷	夏慕尼背景和餐點介紹、點餐系統介紹、特色與架構、香港故事點餐系統功能介紹以及執行成效

參考文獻

夏慕尼新香榭鐵板燒

<http://www.chamonix.com.tw/index.htm>

