

# 國內餐飲業環境管理之現況與改善策略研析 - 以南投市為例

鄭順鴻、陳宜清

E-mail: 364922@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

地球日趨暖化，各種環境保護議題也隨之被提起與重視，國際間更興起各種組織來規範各類環保問題，因應著消費者的需求和時代的進步，餐飲業的環境管理、服務態度等已變成最基本且基礎的要求。本研究主要以從事餐飲業的業者進行研究，探討餐飲業對於環境管理的執行和其應對策略，並要從這其中發展出一套完整的環境績效指標，以此指標做為一個標準，讓餐飲業可以以此作為其持續改善之依據或評估自身的方法。而研究的方式則是先以德懷術問卷法，修訂各項環境績效指標後，再將之予以餐飲業者調查每個指標的重要性與可執行性，以了解餐飲業環境管理現況。經本研究針對我國南投市餐飲業做問卷調查，設立在南投市的「餐飲業」共有273家，經過抽樣調查後，業者問卷發出60份，共回收45份，有效回收率為75%，並且針對餐飲業的三個不同營業類別，進行描述性統計分析及重要-績效分析法，整理結果並給予改善建議，以期望有效提升國內餐飲業之環境。

關鍵詞：環境管理、環境績效評估、德懷術、重要績效分析法

## 目錄

封面內頁 簽名頁 中文摘要 .....	iii	ABSTRACT .....	iv
.....iv 誌謝.....	v	目錄 vi 圖目錄 ix 表目錄 .....	x
.....x 第一章 緒論.....	1	1.1	1.1
研究動機與背景 2 1.2 研究目的 3 1.3 名詞解釋 4 1.4 研究流程 5 第二章 文獻回顧 8 2.1 環境管理 8 2.1.1 ISO 14000環境管理			
標準 8 2.1.2 14001環境管理系統(EMS) 9 2.1.3 ISO 14031環境績效評估(EPE) 19 2.1.4 小結 26 2.2 餐飲業與環境管理 28 2.2.1			
餐飲業的定義 28 2.2.2 餐飲業的類型 29 2.2.3 餐飲業之環境污染特性 31 2.2.4 餐飲業之環境管理現況 35 2.3 其他相關文獻探			
討 40 第三章 研究方法.....	44	3.1研究架構 44 3.2研究對象 47 3.3研究工具 47	
3.3.1 專家德懷術問卷 48 3.3.2 餐飲業者問卷 53 3.4資料分析 53 第四章 研究結果與討論.....	57	4.1應用德懷術專家問卷 57 4.1.1 專家問卷之建置過程 57 4.1.2 專家問卷之結果分析 60 4.2分析餐飲業者問卷 67	
4.2.1餐飲業問卷數量分析 67 4.2.2業者問卷與專家問卷之各指標IIPA分析 68 4.3餐飲業環境績效分數 94 4.3.1不同營業類別			
績效分析 95 4.3.2不同營業規模績效分析 96 第五章 結論與建議 97 5.1結論 97 5.2建議 98 參考文獻 100 附錄一 德懷術專家			
名單 103 附錄二 德懷術第一次問卷 104 附錄三 德懷術第二次問卷 110 附錄四 餐飲業者問卷 120 圖目錄 圖1-1 本研究之流			
程圖.....	7	圖2-1 ISO 14001環境管理系統模式.....	10
圖2-2 戴明輪管			
理循環模式.....	20	圖2-3 EPE在EMS P-D-C-A之執行重點階段.....	21
圖2-4 EPE執行			
步驟.....	23	圖2-5 ISO 14031標準之環境績效指標系統.....	24
圖2-6 餐飲			
環境污染相關圖.....	32	圖2-7 餐飲業發展概況統計.....	38
圖3-1 本			
研究方法之架構圖.....	46	圖3-2 重要-績效分析法基本模式.....	55
圖4-1 各面			
向之指標之XY散佈圖.....	65	圖4-2 各指標於專家問卷與餐飲業者問卷之XY散佈圖.....	93
表目錄 表2-1 管理系統運作流程表 .....	18	表2-2 餐飲業環保問題彙整表.....	
.....	35	表2-3 餐飲業近年發展趨勢.....	37
表2-4 國內環境績效評估相關論文要點彙			
整表 .....	41	表4-1 德懷術專家問卷中各指標之收斂程度百分比.....	58
表4-2 德懷術專家問卷各指標之			
統計表.....	62	表4-3 專家所認定操作績效、管理績效分配比例之平均數 .....	66
表4-4 績效分數區間所			
代表的情形.....	66	表4-5 餐飲業者問卷回收率.....	67
表4-6 各指			
標於專家問卷與餐飲問卷之差異 .....	69	表4-7 A值範圍所代表的含義 .....	71
表4-8			
餐飲業環境績效分數統計表 .....	94		

## 參考文獻

中文文獻: 1.申永順(2003),『讓面子好看、裡子充實—談環境績效評估及企業環境績效評估及企業環境報告書在環境管理系統中所應扮演的角色』,工業污染防治季刊,第93期,第121-131頁。2.市川治平(1988),曾松麟、陳啟明譯,『餐飲業繁榮經營88要訣』。3.何遂富(2004),『ISO14001:2004之現況與未來發展』,工安環境報導,第22期,第24-26頁。4.李明賢、王玉鳳(2006),『運用FMEA鑑別ISO14001顯著環境考量面之個案研究』,『品質學報』,13卷2期,第159-173頁。5.李紫雲(2004),『國際化動機、營運與績效關係

之研究 以台灣餐飲業為例』，大同大學事業經營研究所碩士論文。6.吳胤良(2003)，『台灣地區廠商實施ISO14001影響因子之跨區域比較』，中原大學國際貿易研究所碩士論文。7.吳碧華(2001)，『餐飲連鎖業店經理專業能力分析之研究』，國立台灣師大家政教育研究所碩士論文。8.姚振發(2008)，『永續國小校園環境績效評估指標系統之建構研究』，大葉大學環境工程研究所碩士論文。9.晏涵文、馮嘉玉、劉潔心(2006)，『我國學校環境教育指標之研究』，師大學報，第51期，85-102頁。10.袁世民(2000)，『連鎖店年鑑』，中華民國連鎖店協會。11.張容寬(1997)，『ISO14001入門』，商周文化，台北市，初版。12.陳帝堯(1995)，『餐飲管理』，台北市桂冠有限公司出版。13.黃佩琳(2003)，『矽晶圓製造業環境績效評估指標之建立研究』，台中師範學院環境教育研究所碩士班碩士論文。14.高秋英(2000)，『餐飲管理-理論與實務』，揚智文化出版。15.郭美秀(2003)，『產業推行環境管理系統之績效及其策略分析』，國立成功大學資源工程研究所碩士論文。16.楊承崇(2000)，『國內大型企業推動環境管理系統之成效評估』，逢甲大學環境工程研究所碩士論文。17.詹聖惠(2003)，『印刷電路板業環境績效評估指標建立之研究』，臺中師範學院環境教育研究所碩士論文。18.經濟部工業局(2002)，『環境管理輔導單位、輔導人員研習訓練教材』，第一冊。19.經濟部商業司(2003)，『九十一年度台灣地區服務業經營活動報告』。20.蕭玉倩(1999)，『餐飲概論』，揚智文化出版。英文文獻：1.Kirk, D. (1998). Attitude to environment management held by a group of hotel managers in Edinburgh. *Hospitality Management*, 17, 33-47. 2.Wallace, A. (2005). Creating a sustainable restaurant industry with the green restaurant association, Senior Project, UCSD Environmental Systems, Earth Science. 3.Hunt, C. B., & Auster, E. R. (1990). Proactive environmental management: Avoiding the toxic trap, *Sloan Management Review*, 31: 7-18. 4.Lorenzini, B. (1994). The green restaurant, part II: systems and service. *Restaurant & Institutions*, 104(11), 119-136. 5.Post, J.E. and Altman, B.W. (1992) ' Models for corporate greening: how corporate social policy and organizational learning inform leading-edge environmental management ' , in J. Post (Ed). *Research in Corporate Social Policy and Performance*, Vol. 13, Greenwich, CT: JAI Press, 3-29. 6.Tourism Council Australia, (1998). From [http://www.pc.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0016/22273/sub032.pdf](http://www.pc.gov.au/__data/assets/pdf_file/0016/22273/sub032.pdf) 7.Green Mountain State(2002). From <http://www.vtgreenhotels.org/> 8.Martilla J. A. and James J. C.(1977). Importance-performance analysis,*Journal of Marketing* 41(1),77-79. 9.Simha R. M. and Nancy M.L.(2005). Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Businesses, *Proceeding of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*. 網站文獻：1.經濟部商業司，取自 <http://gcis.nat.gov.tw/main/subclassAction.do?method=getFile&pk=19> 2.國家圖書館全國博碩士論文網站，取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=4dKqT1/login?jstimes=1&loadingjs=1&userid=guest&o=dwebmge&ssoauth=1&cache=1344137643453>