

# 連鎖餐飲業生產力衡量與評估之研究

林仁益、黃開義

E-mail: 8809495@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究以企業層次為範圍，選定連鎖餐飲業為對象，建立適用於台灣連鎖餐飲業之生產力衡量與評估模式。研究中首先闡述連鎖餐飲業生產力之主要內容及架構，對連鎖餐飲業投入與產出進行分析與定義，並發展連鎖餐飲業生產力衡量與評估模式，以台灣連鎖餐飲業中具代表性之企業進行實證分析，以生產力的觀點，提供改善建議，來證明本研究的成效與實用性。綜合本研究之主要目的如下：1.探討連鎖餐飲系統生產力之主要內容及分析架構。2.針對連鎖餐飲系統之投入與產出進行分析、確定與定義。3.發展連鎖餐飲系統之生產力衡量與評估模式。4.以台灣連鎖餐飲業中具代表性的連鎖餐飲企業進行實證分析與比較。5.以生產力的觀點，提供企業改善建議。

關鍵詞：連鎖餐飲系統；生產力衡量；生產力評估

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 iv 英文摘要 v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 ix 表目錄 x 第一章 緒論 1 第一節 研究動機 1 第二節 研究目的 4 第三節 研究範圍 4 第四節 研究方法 5 第五節 研究步驟 7 第二章 文獻探討 9 第一節 連鎖店系統 9 第二節 連鎖餐飲業 18 第三節 生產力 21 第三章 連鎖餐飲業生產力管理 27 第一節 生產力管理 27 第二節 連鎖餐飲業特性 31 第三節 連鎖餐飲業生產力管理之應用 42 第四章 連鎖餐飲業生產力管理模式 46 第一節 生產力指標之建立 46 第二節 投入與產出之定義 50 第三節 生產力衡量與評估 58 第五章 連鎖餐飲業生產力衡量與評估模式實證研究 63 第一節 企業個案分析 63 第二節 分類分析 88 第三節 總結分析 92 第六章 結論與建議 96 第一節 結論 96 第二節 未來發展與建議 100 參考文獻 102

## 參考文獻

1. 方寶慶著，餐飲投資評估市場調查與經營實務，金錢文化企業股份有限公司，民國八十五年八月。
2. 王又鵬著，影響連鎖化商店經營績效之因素，台北：國立政治大學企管研究所來出版之碩士論文，民國七十四年第143頁。
3. 王國明，顧志遠，1990，生產力管理模式之驗證研究，國科會。
4. 李幸模著，連鎖加盟店Q&A，商周文化事業股份有限公司，民國八十四年七月。
5. 李澤治，周慧芬著，餐飲投資百戰百勝，聯經出版事業公司，民國八十四年。
6. 吳政和著，餐飲連鎖經營之研究，第一屆餐飲管理學術研討會，民國八十四年十二月。
7. 余朝權著，1984，企業生產力衡量與分析之研究，國立政治大學企業管理研究所博士論文。
8. 吳希禹著，製造系統生產力衡量與評估之研究，私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文，民國八十四年六月。
9. 吳嘉寧著，以生產力為指標之製造決策支援系統，私立大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文民國八十五年六月。
10. 林宏杰著，服務系統生管力管理與決策支援模式之建立，私立大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文P10-P16民國八十六年六月。
11. 杜順榮著，1994，以系統評估模式選擇生產力改善技術之研究，國立交通大學工業工程研究所來出版碩士論文。
12. 林英峰，1988，服務作業系統之設計，服務業研討會論文集，中華民國管理科學學會，PP4-1 4-7。
13. 林娟娟著，影響連鎖經營型態之因素：我國零售業之實證研究，國立中興大學企管研究所來出版之碩士論文，民國七十九年。
14. 林群盛著，連鎖經營產業之營運性關鍵成功因素暨競爭優勢分析—台灣連鎖餐飲業之實証，國立台灣大學高學 研究所未出版之碩士論文P41 P50。
15. 邱江明著，1984，企業生產力衡量、分析與增進實務，中華徵信所。
16. 高秋英著，餐飲管理 實務與理論，揚智文化事業股份有限公司，民國八十三年七月。
17. 黃開義、吳嘉寧、吳希禹”以生產力為指標之製造決策支援架構”中國工業工程學會八十四年度年會論文，集第一冊P562-P569,1995。
18. 彭俊成著，連鎖商店致富秘訣，漢宇出版有限公司出版，民國八十一年七月。
19. 詹宏志譯，John Naisbitt 著，大趨勢，改造人類生活的十個新方向，第六版，長河出版社，民國七十八年。
20. 賴士葆、余朝權，1986生產力之衡量與應用，台北：中國生產力中心。
21. 賴山水著，加盟連鎖店的行列，懋聯出版社，民國七十九年。
22. 嚴盛豪著，連鎖經營控制之研究 系統分析法，國立政治大學企管研究所來出版碩士論文，民國七十三年第38。
23. 中華民國連鎖業發展年鑑-民國八十一年版，中華民國連鎖店發展協會，民國八十一年七月。
24. 我國連鎖與加盟產業經營發展之研究，經濟部商業司，民國八十一年。
25. Alfer R. Oxenfeldt and Anthony O. Kelly, "Will Successful Franchise Systems Ultimately Become Wholly-Owned Chains?" ,Journal of Retailing ,1.44,No.4,Winter 1969,PP.69-83.
26. Davis,G.B.,1982,Management Information System Conceptual Foundation, Structure and Development,東南出版設
27. Encyclopaedia Britanica, Inc., 1977 ,Encyclopaedia Britanica,15th
28. Fabricant,S.,1969,A primer on productivity, Random House, p.3.
29. Kendrick ,J.W. and Creamer, D., 1965, Measuring Company Productivity: Handbook with Case Studies, Studies in Business Economics,89,National Industrial Conference Board,New York.
30. Kotler,1991,Marketing Management: Analysis, planning, implementation, and control(7th ed.), NJ: Prentice-Hall International, Inc.
31. Liu, S.Y. and Chen, J.G.,1992, A Computer Assisted Systems for Productivity Management, Computers in Industry, Vol.19,pp.271-279.
32. Louis W. Stern and Adel I. El-Ansary, Marketing

Channels,4th Ed.(N.J.: Prentice-Hall Inc.,PP.330-342.) 32. Lovelock, C.H.,1981,Why Marketing Management Need to be Different for Service, in J.H. Donnelly and William R. George ,Marketing of Service,Chicago: American Marketing Association. 33. Philip Kotler & Gray Armstrong, Principles of Marketing,5nd (NJ: PrenticeHall International, Inc.,1991) P.395. 34. Richard C Hoffamn & John F Preble, " Franchising: Selecting a Strategy for Rapid Growth " ,Long Range Planning, Vol 24 1991 Aug,pp.74-85. 35. Shelby D. Hunt, " The Socioeconomic Consequences of the Franchise System of Distribution " , Journal of Marketing, Vol.36 July 1972,PP..32-38. 36. Shelby D. Hunt, " The Trend Toward Company-Operated Units in Franchise Chains " ,Journal of Retailing,Vol.49,No.2, SuMmer 1973,PP..3-11. 37. Shelby D. Hunt, " Franchising: Promises, Problems, Prospects " , Journal of Retailing, Vol 53, Fall, 1977,PP..70-83. 38. Sink,S.,1988, Productivity management: planning, measurement, evaluation, control and improvement, New York: John Wiley & Sons, Inc. 39. Sumanth , D.J.,1985, Productivity engineering and management printing,New York: McGraw-Hill book company. 40. Sumanth, D.J.,1986, A Micro Computer Decision Support System for the Total-Productivity Model, Computers and Industrial Engineering, Vol. 11,Nos. 1-4,PP.32-35. 41. Sumanth, D.J. and Mehmet,D.,1987,Application of Expert systems to Productivity Measurement in Companies/ Organications, Computers and Industrial Engineering, Vol.13,Nos.1-4,PP.21-25.