

運用資訊科技於餐飲服務品質成本衡量之研究

張雅玲、嚴祖弘；魏丕信

E-mail: 8809498@mail.dyu.edu.tw

摘要

服務業的競爭日益激烈，而影響服務業經營績效最重要的課題之一，莫過於「服務品質」的管理。在服務品質的改善工程中，最迫切需要的就是能快速反應經營成本與績效的決策資訊。服務品質成本分析是品質改善決策的一項重要指標，若藉助資訊科技的幫助能快速取得服務品質成本的最適值，將有助於管理者更有效且及時地制定改善服務品質的決策及解決相關問題。本研究的主要目的是運用資訊科技來衡量餐飲服務品質成本，以作為改善餐飲服務品質的決策參考。本研究中將服務品質定義為，經營者為了能提供使顧客滿意的產品與服務，所作的一切努力。因此本研究嘗試，以經營者所認知的服務品質指標為基礎，建構一個服務品質成本衡量資訊系統，來增進餐飲業服務品質管理之績效。本研究以彰化縣員林鎮的某餐廳為研究個案。首先由過去研究文獻及專家和業者訪談的結果，決定適合個案餐廳的服務品質衡量指標。其次根據其相關的經營成本，以作業基礎成本制為成本分析方法，建立服務品質成本分析模式，再依據以上的服務品質成本分析模式，建構一資訊系統，使其能累積相關資訊以提供經營者作為制定改善服務品質策略時的參考。

關鍵詞：服務品質成本；作業基礎成本制；成本資訊系統

目錄

論文摘要 IV ABSTRACT V 誌謝 VI 目錄 VII 圖目錄 IX 表目錄 X 第一章 緒論 1 第一節 研究背景及動機 2 第二節 研究目的 4 第三節 研究限制與範圍 5 第四節 名詞定義 6 第五節 研究流程 7 第六節 論文架構 10 第二章 文獻探討 11 第一節 服務品質的定義及構面 11 第二節 作業基礎成本制之意義 24 第三節 餐飲業的定義與經營特性 28 第四節 服務品質成本的意義 33 第五節 資訊系統的發展方法 35 第三章 研究方法 36 第一節 個案研究方法 36 第二節 系統發展過程 37 第四章 研究結果 44 第一節 個案背景 44 第二節 系統需求分析?服務品質成本模式 45 第三節 服務品質成本資訊系統的建立 68 第四節 服務品質成本衡量資訊系統的輸出結果 70 第五章 結論與建議 72 第一節 研究結論 72 第二節 服務品質成本衡量資訊系統的運用 75 第三節 未來研究建議 78 參考文獻 79 附錄 83 附錄 1：系統主畫面 83 附錄 2：子系統「成本動因」畫面 83 附錄 3：服務品質成本分析結果畫面 84

參考文獻

1. Aderson, B. M. (1993). Using activity-based costing for efficiency and quality. *Government Finance Review*, Vol. 9, No. 3, pp.7~9.
2. Anderson, E. & Williams S. (1990). *Applied production & operations management*. Taiwan: Hwa-Ta publishers Co.
3. Benbasat, I., Goldstein, D. K. & Mead, M. (1987). The case research strategy in studies of information system. *MIS Quarterly*, Vol. 11, No. 3, pp.369~386.
4. Bonoma, T. V. (1985). Case research in marketing: opportunities, problems, and a process. *Journal of Marketing Research*, Vol. 22, pp.199~208.
5. Chang, R. Y., Kelly P. K. (1998). Satisfying internal customers first!. 6. Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. NewYork: Mcgraw-Hill.
7. Edvardsson, B. (1988). *Analysis of operations in local traffic: Focusing on quality improvement*. Unpublished Working Paper, Service Research Center, University of Karlstad, Karlstad.
8. Edvardsson, B., Thomasson, B. & Ovretveit, J. (1994). *Quality of Service*. New York: Mcgraw-Hill.
9. George Day, Robin Wensley. (1988). Assessing advantage: a framework for diagnosing competitive superiority. *Journal of Marketing*, Vol. 52, pp.1~20.
10. Gronroos C. (1990). *Service management and marketing*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
11. Gummesson, E. (1995). Truths and myths in service quality. *Journal for Quality and Participation*, Oct./Nov, pp.18-23.
12. Juran, J. M., Gryna, F. M., & Brigham, R. S. (1974). *Quality control handbook*. New York: Mcgraw-Hill.
13. Kolter, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, and Control*(8th ed.). Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.
14. Lewis, B. R. & Vincent, M. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8, pp.11-17.
15. Lovelock, C. H. (1983). Classifying service to gain strategic insights. *Journal of Marketing*, Vol 7, pp. 4-12.
16. Oz, E. (1998). *Management Information System*. New York: Technology Course.
17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol 49, pp. 41-50.
18. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol 64, pp. 12-40.
19. Patton, M., Stevens P., & Knutson B.J. (1994). Internationalizing LODGSERV as a measurement tool: a pilot study. *Journal of hospitality and leisure marketing*. Vol. 2, No. 2, pp.39-55.
20. Peter J. & Paul M. (1994). *The management of food service operations*. Cassel Villiers House.
21. Stevens, P., Knutson B.J., & Patton M. (1995). DINESERV:a tool for measuring service quality in restaurant. *The Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, Vol. 36, No. 2, pp.56-60.
22. Turney, P. B. B. (1991). Common cents: the ABC

performance breakthrough, pp.23-42. 23. Royce W. W. (1970). Managing the development of large software systems. CA: Proc. WESTCON. 24. Yin, R. (1989). Case study research: design and methods. Newbury Park, CA: Sag Publications. 25. Hronec S. M.。(民87)。勤業管理顧問公司譯。非常訊號:如何做好企業績效評估,聯經出版事業公司。26. 吳琮璠。(民86)。資訊管理個案研究方法,資訊管理學報,第四卷,第一期,PP.7~17。27. 李元棟。(民74)。成本分析,幼獅文化事業公司。28. 李建華。(民82)。新成本與管理會計制度,超越企管顧問股份有限公司。29. 季延平、郭鴻志。(民84)。系統分析與設計,華泰書局。30. 林敏生。(民86)。成本計算簡析,書泉出版社。31. 林照陽。(民85)。以作業基礎成本制構建醫院醫療成本資訊系統之實證研究,大葉工學院資訊管理研究所碩士論文。32. 淺井慶三郎、清水滋,鄒永仁等譯。(民88)。服務業行銷:理論與實務。日之昇文化。33. 陳年香。(民85)。管理資訊系統導入我國餐飲作業流程之研究,東海大學食品科學研究所碩士論文。34. 張淑雲。(民85)。以顧客滿意度建立餐廳服務品質評估模式之研究?以牛排西餐廳為例,文化大學觀光事業研究所碩士論文。35. 萬光玲。(民87)。餐飲成本控制,百通圖書。36. 經濟部商業司。(民84)。餐飲業經營管理技術實務。37. 鄧振邦。(民87)。連鎖西餐業服務傳送系統之關鍵性成功因素研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。