

應用資訊系統改善餐飲業顧客滿意程度之研究

謝政佑、魏丕信；嚴祖弘

E-mail: 8809499@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著經濟的發展、國民所得提高、及婦女就業率上升以及民眾飲食習慣的改變，導致外食機會與人口均逐年增加，根據調查民國八十一年時，已至少有將近1/4的人口是屬於經常外食者，以金額推估，約達一千兩百億元以上。這些社會現象的轉變，顯示出餐飲業發展的潛力與希望。但餐飲業的蓬勃發展，也造成同業間激烈的競爭，餐飲業者除了要在實體產品上持續改善外，顧客滿意度的維持與提升也將是業者維持生存關鍵之所在。資訊系統能夠彙整資料，並藉由快速運算的特性，提供相關資訊。給經營者作為決策的參考，但是長久以來在餐飲業的使用並不普遍，目前餐飲業在資訊系統的使用上仍侷限在後臺的庫存管理以及成本控制，而前台的服務以及顧客資訊方面則未有顯著的應用與成果。因此本研究的目的是探討如何能建立一資訊系統，提供顧客滿意度的相關資訊，並將作業基礎成本的觀念導引入餐飲服務成本的計算，讓業者能了解在服務流程中影響顧客滿意度的關鍵連結點，以及相關的成本資訊，作為經營管理的參考。

關鍵詞：餐飲業；顧客滿意度；服務成本

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 摘要 iv Abstract v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 x 表目錄 xi 第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究目的 4 第三節 研究限制 5 一、研究對象的選擇 5 二、固定時點之研究 6 三、研究結果的推論能力 6 第四節 名詞定義 6 第五節 研究內容與流程 7 第二章 文獻探討 10 第一節 服務的定義與特性 10 一、服務的定義 10 二、服務的特性 11 第二節 顧客滿意度 14 第三節 餐飲業作業流程 20 第四節 資訊技術在餐飲業的應用 24 第五節 資訊系統之建構過程 27 第三章 研究方法與設計 29 第一節 研究方法 29 第二節 研究過程 30 一、個案餐廳的資料蒐集 30 二、顧客滿意度指標之建立 31 三、服務流程分析 31 四、關鍵鏈結點成本分析 32 五、顧客滿意資訊系統建構 33 第三節 個案導入 37 第四章 研究結果 38 第一節 個案簡介 38 第二節 顧客滿意度指標之建立 39 第三節 個案公司服務流程分析 40 第四節 找出關鍵鏈結處 43 第五節 關鍵鏈結點之分析 48 第六節 滿意度因子與服務成本 58 第七節 顧客滿意系統之建立 64 第八節 系統評估 66 第五章 結論與建議 67 第一節 研究目的 67 第二節 研究結論 68 第三節 餐飲業顧客滿意度系統的運用 70 參考文獻 73 中文部份 73 英文部份 74 附錄 77

參考文獻

中文部份 1. 李建華,(1993),新成本與管理會計制度,台北:超越企管顧問股份有限公司。 2. 李靜娟,(1995)「外食人口-『食』事之多少」,95"台北國際農產暨食品工業展消費食品專輯,頁42。 3. 吳琮璠,(1997),資訊管理個案研究方法,資訊管理學報。 4. 陳年香,(1996),管理資訊系統導入我國餐飲流程之研究,私立東海大學食品科學研究所碩士論文。 5. 張淑雲,(1996),以顧客滿意度建立餐廳服務品質評估模式之研究,私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。 6. 鄧振邦,(1998),連鎖西餐廳服務傳送系統之關鍵成功因素研究,私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。 7. 蕭淑藝,(1996),中西式速食餐廳服務品質之比較研究,私立東海大學食品科學研究所碩士論文。 8. 經濟部商業司(1996), <http://www.doc.gov.tw/DOC/develop/p1-6d.htm> 9. <http://www.cview.com.tw>