

逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：

T.G.I. Friday's 市政店 POS 點餐系統

作者：董芸瑄、鄭馨慧、陳美婷、陳雪貝

系級：企業管理學系三年級乙班

學號：D9646216、D9678617、D9626738、D9623232

開課老師：陳建文

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企業管理學系

開課學年：98 學年度 第一學期

中文摘要

近年來企業導入 E 化上盛行，越來越多的餐飲企業導入 POS 點餐系統，除了可以使點餐作業更有效率外，更能同步收集銷售數續資料，透過數據分析，了解市場的需求變化，使得企業資源能被更有效率的規劃和運用，因此向透過了解 POS 點餐系統在 T.G.I.Friday's 所扮演的角色，了解 POS 點餐系統對餐飲企業的營運的影響以及助益，在製作專題的過程中，最主要是透過與店家主管、員工、顧客面對面的訪談，了解他們對於點餐系統的看法及感受，並且從中獲取的對於 POS 點餐系統的相關資訊，看到 T.G.I.Friday's 導入 POS 點餐系統後，大大的提升的點餐作業流程的效率，也減低了人力資源的運用，讓成本更精少，將節省下來的時間用於服務，致力提供良好的服務，讓顧客都能擁有很高的忠誠度，因而為企業帶來更高的收益。

關鍵字：POS 點餐系統、DKS 廚房系統、作業流程效率

目 次

第一章	前言	p. 04
	第一節 研究動機	
	第二節 研究目的	
	第三節 研究方法	
第二章	公司簡介	p. 05
	第一節 公司名稱由來	
	第二節 公司簡介	
	第三節 組織規模	
	第四節 經營理念	
	第五節 餐廳設計風格	
	第六節 特殊擺設	
	第七節 締造成功的傳奇性服務	
	第八節 最受歡迎的產品	
	第九節 人員配置	
第三章	POS 點餐系統	p. 13
	第一節 POS 點餐系統介紹	
	第二節 關於 POS 點餐系統	
	第三節 POS 點餐系統功能介紹	
第四章	POS 點餐系統執行成效	p. 43
第五章	對比廠商	p. 43
	第一節 對比廠商介紹	
	第二節 對比店家系統畫面圖	
	第三節 點餐系統優缺點比較	

第六章 結論與建議-----p. 48

第七章 報告心得-----p. 49

第八章 工作進度規畫-----p. 53

第一節 工作進度規畫表

第二節 分工表與執行比例



第一章 前言

第一節 研究動機

近年來，有越來越多的餐飲企業引進 POS 點餐系統，幫助企業在進行銷售活動的同時，能夠同步搜集銷售資料，透過數據分析，擬定在市場上的經營策略及行銷策略，使得企業資源能夠做更有效率的規劃以及應用。同時，也因為 POS 點餐系統的導入，讓點餐服務更有效率。而 T. G. I. Friday's, 即是市場中透過 POS 系統的應用，而使服務能夠更貼近顧客需求，加上其他的競爭優勢，因而在市場中占有一席之地。

第二節 研究目的

T. G. I. Friday's, 1991 年進入台灣的時間不過十幾年，如何利用 POS 點餐系統，提升服務流程效率，以及讓產品及服務能貼近消費者的需求，進而使企業持續擴張，直至今日，已經成為美式餐廳的標竿企業，大部分須歸功於 POS 點餐系統，讓餐點服務更有效率，加上能透過 POS 點餐系統的數據分析，能精確的掌握消費者的喜好，而深獲消費者的喜愛及肯定，因此，本組想透過研究 POS 點餐系統在 T. G. I. Friday's 所扮演的角色，了解 POS 點餐系統對於企業經營的影響以及對營運的助益。

第三節 研究方法

本次資訊管理系統研究報告，針對 T. G. I. Friday's 市政店進行研究，資料來源主要由訪談過程中獲得，訪談對象包括：主管、員工、顧客等等，再佐以報章雜誌的報導，以及期刊論文的歷史研究資料，加上網路參考資料等等，即為本次研究報告的研究資料來源，透過實際的企業訪談加上資料的蒐集，讓本研究成果能夠更貼近實務。

第二章 公司簡介

第三節 公司名稱由來

T.G.I. Friday's 的意思—Thank Goodness it's Friday! 感謝上帝，終於
是星期五了！緊繃的神經終於獲得釋放的快感，藉由 T.G.I. Friday's 這個店
名做了最佳的詮釋。

第四節 公司簡介

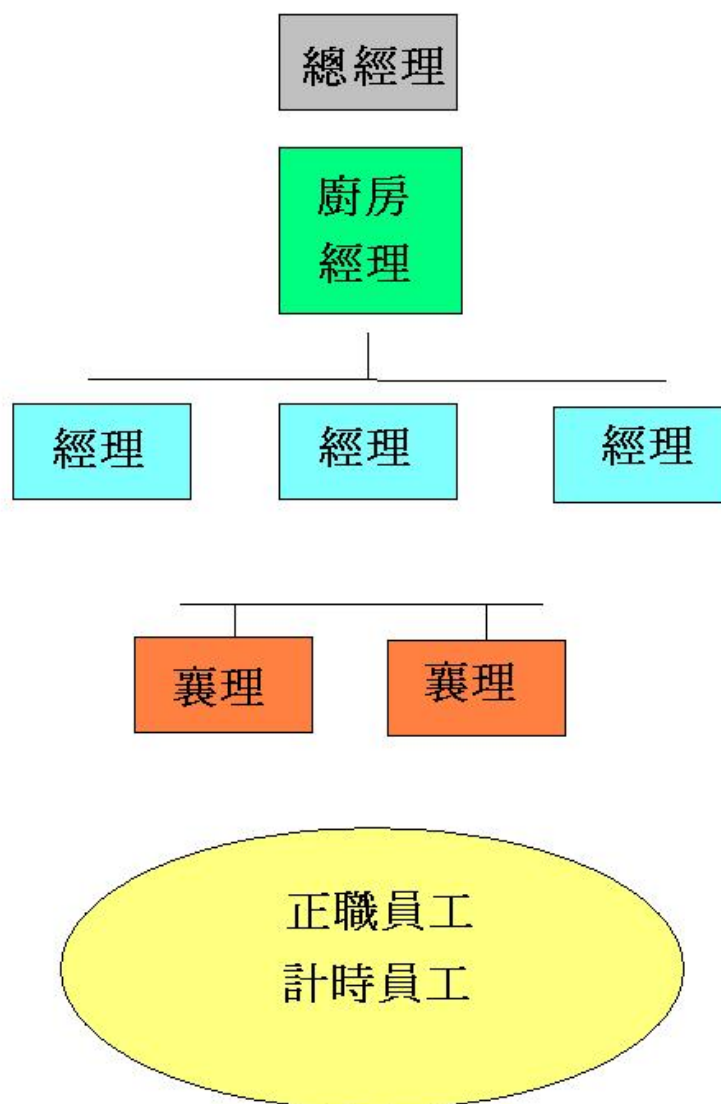
T.G.I. Friday's 為全世界第一家美式休閒連鎖餐廳。1965 年，一家有著紅
白色雨棚和藍色外牆的餐廳在紐約市第一大道和 63 街交叉口處開幕，這就是全世
界第一家 T.G.I. Friday's。它的主人是一個名叫 Alan Stillman 的香水商人，
Alan 為了要認識街坊附近的空中小姐，買下一間倒閉的啤酒屋，並用彩繪玻璃、
紅白色相間的雨棚、藍色外牆、木質地板及年輕時髦的服務生，讓這個餐廳看起
來很有活力。剛開幕的第一個星期，警察必須用路障把餐廳圍繞起來，以管理每
天晚上出現的大批年輕人(紐約新聞周刊，1973 年 7 月 16 日)。當時的 Alan 也許
不敢想像，40 年之後，T.G.I. Friday's 已經在全世界數十個國家開設 1000 多家
分店。

總部在美國德州達拉斯的 T.G.I. Friday's 是卡爾森連鎖餐飲企業 Carlson
Restaurant Worldwide(CRW)旗下知名連鎖旅館、餐飲及旅遊等多種事業中之一。
2003 年改為母公司(CRW)直營的台灣 T.G.I. Friday's，目前在台北、中壢、新竹、
台中、台南及高雄共有 17 家分店。

第五節 組織規模

每間分店的員工人數都約在 70 至 80 人不等，總共分為五個層級。

市政店的組織圖：



圖一

第六節 經營理念

T.G.I Friday's 對顧客的承諾是—提供超乎他們期望的美食、飲料和關心的服務；使得客人渴望再度享受 Friday's 的愉快用餐經驗。

T.G.I Friday's 的目標是成為餐飲市場中唯一的選擇，而 ”人” 是 T.G.I Friday's 成功的關鍵，這些不同的人包括了：T.G.I Friday's 的客人、員工、

廠商、鄰居以及投資者。

T. G. I Friday's 履行的承諾就是對待他們予以：

1. 尊重 (Respect)

即待人以誠、對人以真、謙恭有禮，以高度的尊重去接受每一個體。

2. 同理心 (Understanding)

站在他人立場來看待，不隨便評斷他人的價值或只要求別人同意我們。

3. 關懷 (Caring)

表現極度的重視和關心對方的需求，透過良好的溝通去協助他們成就自我。

4. 公正 (Fairness)

用妥當、正直、客觀、合理的行為來處理，進而贏得對方的信賴。

尊重、同理心、關懷、公正造就了 Friday's 今日的成就。T. G. I Friday's 的目標是成為世界頂級、提供完整服務的餐飲企業。讓顧客在溫馨愉悅的氣氛下，享受由一群受過專業訓練的人，提供超乎顧客期望的美食、飲料及服務，並且讓我們的客人顧客渴望再度享受 Friday's 的愉快用餐經驗。

為了達到這個目標，T. G. I Friday's 在工作中堅持：要做到最棒 (A-PLUS) 的信念，並設法超越對方的期望，也就是說，不僅是讓客人用餐愉快，讓員工在這個環境有所發展，也要超越設定的投資目標，與廠商之間建立一個有利的合作關係，以及強化企業與鄰里之間的生活品質。履行企業承諾，用尊重、同理心、關懷及公正對待每一個人。

第七節 餐廳設計風格

目前在臺灣，T. G. I. Friday's 店內的風格設計主要有兩種，第一種設計風格是第一代的 T. G. I. Friday's，特色主要為復古、懷舊的紅白桌巾。目前臺灣以復古的設計風格在經營的店只剩少數幾家，如：臺灣的三民店。第二個設計主軸則是以現代為主，設計風格是取現代與第一代的中間值——80 年代作為主要代表。因此現代風格的設計元素裡會包含很多 80 年代的人、事、物，例如：Michael Jackson、貓王、星級大戰、阿姆斯壯等。設計觀念以不複雜為主，牆壁有許多留

白的地方，擺設集中、沒有桌巾等，都是 T.G. I. Friday's 現代風格的表徵。如：臺灣的市政路店。以後若有新店拓展計畫，也將持續發展現代風格，目前僅存第一代風格的 T.G. I. Friday's，也在慢慢的汰換成第二代的現代設計風格當中。

第八節 特殊擺設

獨木舟—船槳代表了團隊合作的精神，一個餐廳的開幕與營運就像是個賽船隊伍，必須要靠每一個人同心合作才能獲得成功。第一家懸掛船槳的店在亞特蘭大，這支長槳橫跨了前廳的整面牆，象徵著堅決團結的心志，當第一艘賽艇（俗稱木舟）被買進來時，由於太長，無法掛在餐廳的任何一面牆，又因為不想把船切短，只好在牆上挖洞，而為了要挖出一個大小正好的洞，還花了一整天的時間才弄好。

黑白划船鞋—許多年以前，在美國東岸的長春藤聯盟學校中，有兩所學校，他們都有划船隊，其中之一總是成功且經常獲得年度總冠軍，另一隊則表現不那麼優秀，甚至從沒有晉級總決賽，勝的那一隊將勝利歸功於一位名叫蜜娜的舵手，她的責任是要大家同心協力讓船依序向前劃，蜜娜的註冊商標是她經常穿著一雙黑白相間的划船鞋。

為了讓船隊的成績能好轉，輸的那一所學校勸蜜娜轉到他們隊上，在整個季節，蜜娜為全隊注入了贏的意志，並教導他們：要達成目標，團結合作是不可或缺的。在蜜娜的領導下，船隊晉級到州級比賽，總決賽的前夕，蜜娜召集隊員，讚美他們的成功贏得季賽，她告訴他們：若每位隊員都盡全力的話，他們會贏得比賽。看哪！他們在第二天真的贏得了前所未有的冠軍，賽後，船隊以一瓶香檳慶祝勝利，每個人都在香檳酒瓶上簽字做為紀念。蜜娜知道她下一季不會再和隊員在一起了，而為了讓他們能為下一年準備，第二個星期時，她每天都與隊員們練習，教導他們，她教他們說：贏了之後千萬不要鬆懈，要繼續努力於未來的冠軍。蜜娜把她的鞋子和香檳杯放在船身，經歷一次又一次的比賽，作為贏得冠軍所付出努力與決心的象徵。

螺旋槳—每個分店吧臺上方或附近一定會放置螺旋槳，在開幕的第一天晚上，副

總裁等高級主管來訪時，會群聚在吧台，舉杯慶賀新店開幕，這些主管會在美金一元鈔票（有時金額更大）上簽名，然後店方會將鈔票貼在螺旋槳上，如果是美國地區以外的分店開幕，除了美金還會有當地流通的貨幣。這麼做是因為吧台是 T.G.I. Friday's 最受矚目的焦點，猶如帶動生意量的引擎，故螺旋槳要挂在引擎上，讓業績一飛衝天。

第九節 締造 Friday's 成功的傳奇性服務

爲了實現 Friday's 傳奇性服務的優良文化傳統，並且符合、超越客人對他們的期望，Friday's 特別設計了非常詳細的服務標準流程來確保每一位人員都可以達成這樣的服務標準，他們稱之爲“傳奇性服務的七大步驟”

傳奇性服務的七大步驟	
1.	在 30 秒內歡迎客人，並作自我介紹。詢問客人是否第一次到 T.G.I. Friday's? 如果是，在客人入座后通知經理；如果不是，當客人離開時，歡迎客人再度光臨，並利用杯墊來表示該桌已打過招呼。
2.	詳盡地推薦與銷售飲料及開胃菜，寫下並重復確認客人點菜的內容，在 2 分鐘內將訂單正確輸入 Micros。之後在標準時間內送達餐點： <ul style="list-style-type: none">● 3 分鐘內將飲料送達● 7 分鐘內將開胃菜送達
3.	在餐點送達後 2 分鐘內，執行餐點品質確認，確認客人對餐點是否滿意並處理客人其他需求。
4.	詳盡地推薦與銷售主菜，寫下並重復確認客人點菜的內容，在 2 分鐘內將訂單正確輸入 Micros。之後在標準時間內送達餐點： <ul style="list-style-type: none">● 沙拉送達時間：若沒有點開胃菜，則是在主菜前送達；若有點用開胃菜，則是在開胃菜後、主菜前送達。● 14 分鐘內將主菜送達。
5.	在餐點送達後 2 分鐘內，執行餐點品質確認；確認客人對餐點是否滿意

	並處理客人其他需求。在用餐過程中一直到結束，隨時維持桌面整潔、將不用的餐盤收走、注意飲料是否足夠、更換煙灰缸、將垃圾清理乾淨。
6.	用完餐點後，以菜單詳盡地推薦與銷售餐後飲料，並在 2 分鐘內將訂單正確輸入 Micros;3 分鐘內將餐後甜點、飲料送達。
7.	在適當的時間或當客人主動要求時，以小費盤送上帳單。在 2 分鐘內完成結帳程序。給予客人溫暖的致謝並邀請客人再度光臨。

表一

由於時代的變遷和大環境的改變，締造 Friday's 成功的傳奇性服務，也必須做調整來符合市場的需求，因此將最早先的傳奇性服務流程做了簡化，使服務流程達到最高效率。

因應時代變遷而簡化的服務流程	
1	在 30 秒內歡迎客人，並作自我介紹。
2	詳盡地推薦與銷售飲料、開胃菜及主菜，寫下並重復確認客人點菜的內容，在 2 分鐘內將訂單正確輸入 Micros。之後在標準時間內送達餐點： <ul style="list-style-type: none"> ● 3 分鐘內將飲料送達 ● 7 分鐘內將開胃菜送達 ● 沙拉送達時間：若有點開胃菜，則是在開胃菜後、主菜前送達。 ● 14 分鐘內將主菜送達。 ● 用完餐點後 3 分鐘內將餐後甜點、飲料送達。
3	在餐點送達後 2 分鐘內，執行餐點品質確認，確認客人對餐點是否滿意並處理客人其他需求。
4	隨時留意並處理客人其他需求。在用餐過程中一直到結束，隨時維持桌面整潔
5	在適當的時間或當客人主動要求時，以小費盤送上帳單。在 2 分鐘內完成結帳程序。給予客人溫暖的致謝並邀請客人再度光臨。

表二

第十節 最受歡迎的產品

T.G.I. Friday's 是同業中的創新者，不僅創造出獨特的餐廳風格，也研發美味食物和飲料，T.G.I. Friday's 是全美第一家供應全麥麵包、鱈梨、豆芽及墨西哥開胃菜的餐廳。同時，更以開發出炸馬鈴薯皮而聞名，其他如冰淇淋、凍飲等等，也都成為大受歡迎的項目。走在潮流前端的 T.G.I. Friday's 提供了多樣化選擇的主菜、沙拉、意大利麵等等，不但成為第一家提供全服務的休閒連鎖餐廳，同時也將墨西哥的 wrappers 引進美國。由於察覺到餐廳的氣氛是吸引顧客很重要的因素，因此，T.G.I. Friday's 致力於提供一個舒適、放鬆的環境，以讓顧客能夠好好地享受美味的食物及飲料。

T.G.I. Friday's 每季都會依照 POS 點餐系統的銷售統計分析資料，來決定更換的菜色，銷售量好的菜色會保留下來，銷售的不好的菜色將會被撤換。臺灣的 T.G.I. Friday's 菜色都是從美國移植而來，在美國總部有負責研發菜色的廚師，菜色研發後就會帶進臺灣試做，在臺灣尋找替代的原物料，若臺灣無法供應其原物料，將由美國進口，但與此同時，T.G.I. Friday's 將會考慮成本問題，才會決定是否要正式銷售

目前 T.G.I. Friday's 最受歡迎的五大菜色及飲料為：

食物	飲料
1. 雙醬碳烤豬肋排	1. 芒果啤兒
2. 三式超級精選	2. 冰火草莓
3. 凱撒沙拉	3. 非常莓好
4. 香辣泰國雞肉麵	4. 葡萄柚之吻
5. 紐約辣雞翅	5. 奇異果假期

表三

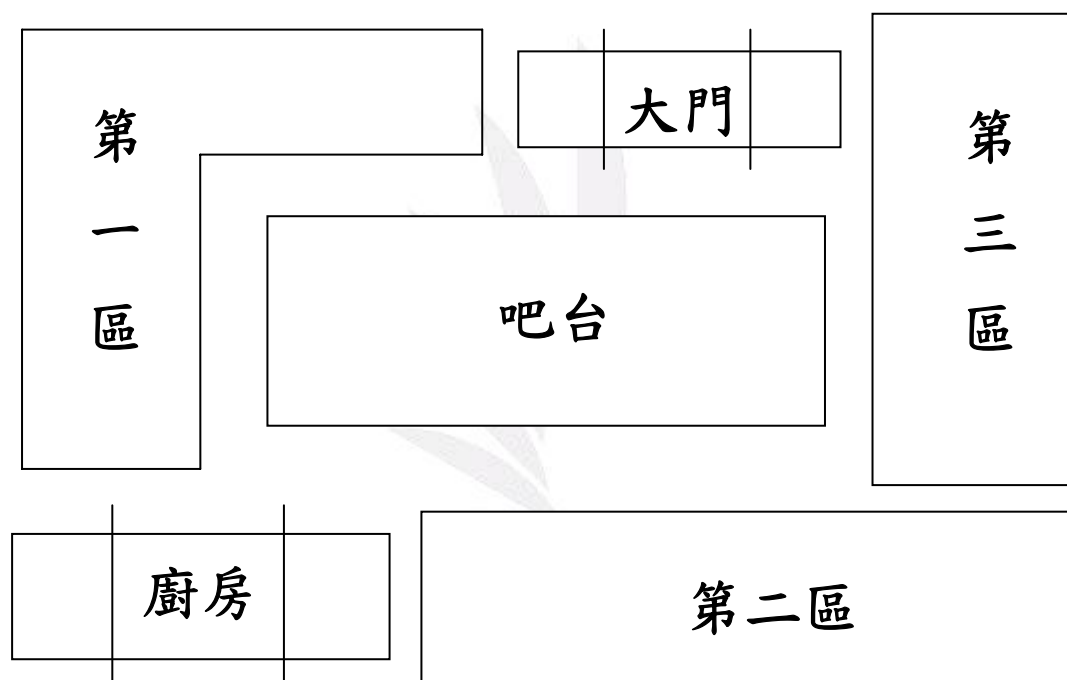
第十一節 人員配置

前場人員配置

前場服務人員	工作內容
接待員(黑色制服)	主要工作是安排客人的座位
桌面服務生(紅色制服)	一人負責 4 桌客人，負責點餐、送餐、結帳及製作該桌的甜點
吧台人員	製作飲料、招待坐在吧台的顧客

表四

前場示意圖



圖二

註：店內分 123 區 加 BAR 台共 4 區，平日若店內客人人數不多則開放第一區（沙發區）；若有團體在店內用餐需要並桌則開放第三區，因為第三區的桌椅可以作調整。

後場人員配置

主要分為冷窗熱窗兩大區，總共分為五個區域。

冷窗區－負責冷盤製作。

熱窗區－分為煎炒區、碳烤區、油炸區、盤裝區。

第三章 POS 點餐系統

第一節 POS 點餐系統介紹

台灣的 T.G. I. FRIDAY' S，目前使用的作業系統是 MICROS2700 的下一代，名稱叫 MICROS3700。一套 MICROS3700 系統的價格約台幣 560,000。

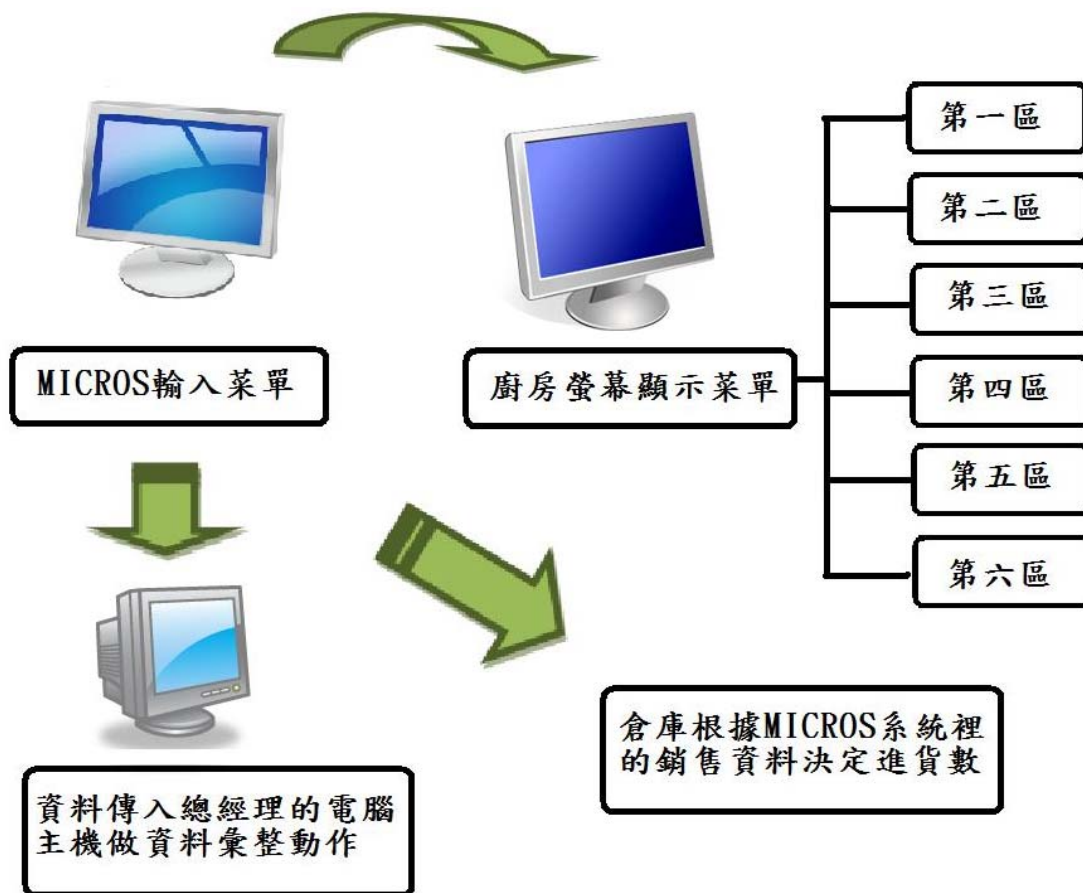
MICROS3700 整合了 MICROS 廣受歡迎的 Windows 之 POS 產品，RES3000 與 WS4 的結合成為了當今市場上 TSR(餐廳)和 QSR(快餐)及連鎖行業的理想解決方案。

RES3000 強大的功能和靈活的設置使得安裝和維護變得異常便捷。MICROS WS4 採用時尚的外觀設計結合方便快速的觸控螢幕操作降低業主投資成本，提升可靠性，使得 WS4 在功能應用上大大優於基於普通的 PC 工作站。另外，WS4 最具特色的智能安裝功能使得安裝和設置變得非常簡便。只需將 WS4 連接在網絡上，智能的 Client Application Loader (CAL)程序會自動識別網絡上的 MICROS 服務器自動下載和安裝應用程序，並且時時監控來自服務其的更新，菜色更新以及產品升級更新都會自動完成。

點餐系統為 POS 系統，基本作業原理是先將商品資料創建於電腦文件內，透過電腦收銀機聯機架構，商品上之條碼能透過收銀設備上光學讀取設備直接讀入後（或由鍵盤直接輸入代號）馬上可以顯示商品信息（單價，部門，折扣...）加速收銀速度與正確性。店內的硬體設備（一開始都是採購 IBM）共有 5 台螢幕，分別在 123 區內、BAR 台及廚房裡的螢幕。

每筆商品銷售明細資料（售價，部門，時段，客層）自動記錄下來，再由聯機架購傳回電腦。經由電腦計算處理即能生成各種銷售統計分析信息當為經營管理依據。POS 系統除能提供精確銷售情報外，透過銷售記錄能掌握賣場上所有單品庫存量供採購部門參考。

系統架構圖



圖三

第二節 關於 POS 點餐系統

T. G. I. Friday's 使用的作業系統為 Windows XP，應用的程式為 MICROS3700。

POS 點餐系統的資料更新，是配合在台總公司正在推行的活動專案，大約為一季一次，由在台總公司的資訊部派遣資訊人員到各分店去做全省系統資料更新的動作。

POS 點餐系統並沒有一個很明確的檢修周期，要依照在台總公司工程部的工作排程而定，若是遇到 POS 點餐系統有故障的情況，通常採取的是將主機重新開啟，若是仍然無法排除故障因素，就會聯絡請總公司的工程部工程師前來處理，在系統故障的期間，店內的營運將回到最早先紙本作業模式，以人工為主，以手寫單據進行點菜，黃單是開胃菜的部分，白單是主菜及開胃菜，(顏色只是利於廚師分辨並沒有特殊的意涵)，再由人力送單到廚房，而在結帳的部分將會改開立手

寫二連式發票，會留下顧客資料於改日再進行補發的動作。

在資料備份方面，每當所有的資訊輸入 POS 點餐系統中，資料也同時向兩端傳輸，分別為各分店的總經理室，以及總公司的主機，前者負責彙整分店內所有的數據，後者負責統計全台各分店的銷售數據，利於管理階層及總公司，及時掌握各分店銷售情形，並能以資料數據來做統計分析的動作，用來評估菜色的受歡迎程度，以專案活動為公司帶來多少獲利等等。

在 POS 點餐系統的操作使用上，並沒有紙本的說明書，是由各分店裡較資深的員工自願出任訓練員並通過公司考核(他們稱為教練)，帶領新進的員工熟悉店裡所有的一切包括服務流程及點餐系統的操作等等。

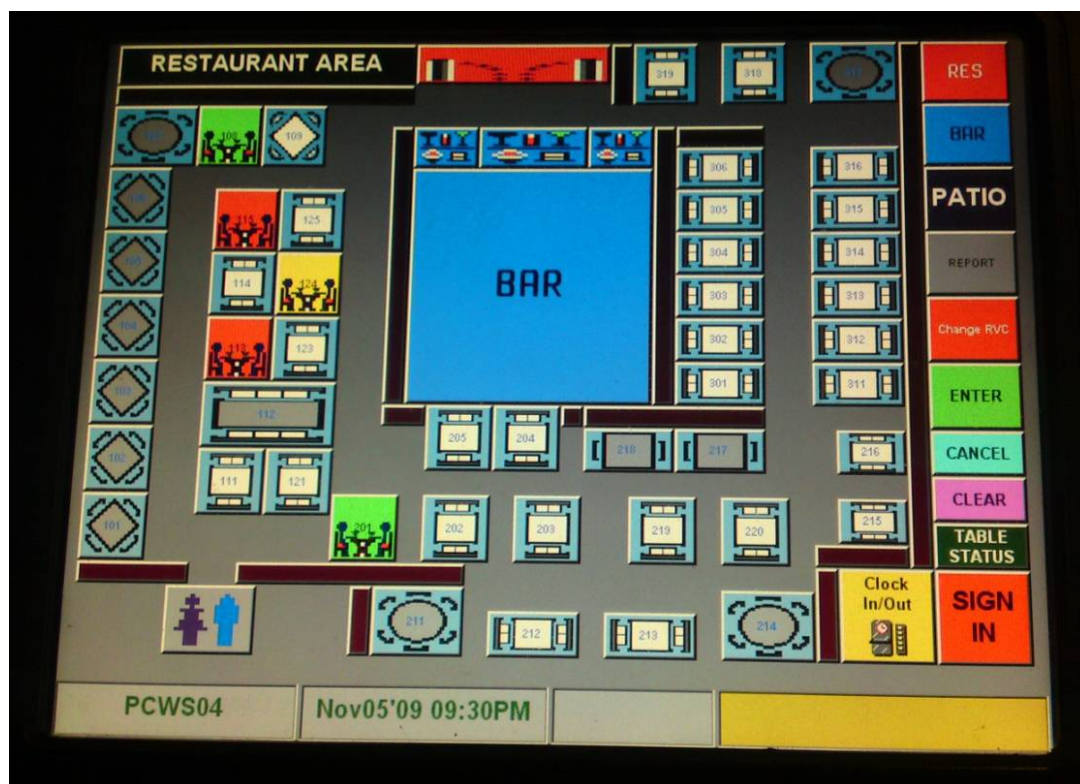
此外原物料的庫存與 POS 點餐系統並無聯結，也就是說 T.G.I. Friday's 的 POS 點餐系統是看不到庫存的，會有專責員工將庫存數量輸入另一個系統中，但是在進貨時，仍會參考 POS 點餐系統的銷售數據統計，來決定進貨的多寡。

系統上有些權限是員工無法操作的，必須由管理階層(襄理以上)來進行操作的動作，經理級以上才可進行拆桌後合桌、拆帳後併帳的工作，襄理以上可進行折扣，只有總經理、經理，可調整員工時數，其中員工的薪資是由 POS 點餐系統依據上下班刷卡所統計的時數傳到總公司匯整後統一撥款給薪資款項給各分店。

第三節 POS 點餐系統功能介紹

● 系統畫面

主畫面



圖五

打開點餐機器后，會出現如上圖畫面。

1. **REPORT** 按鍵是列印出報表。
2. **TABLE STATUS** 按鍵是查看目前開桌的內容。
3. **CHANGE RVC** 按鍵是切換到餐廳裏的不同的區域（分為 Bar 區及外場）。
4. **ENTER**、**CLEAR**、**CANCEL** 按鍵分別代表確認、清除與取消。
5. **SIGN IN** 按鍵則是當員工沒有員工卡片時可以利用此鍵來輸入密碼，亦可達到與刷卡同樣的效果。
6. **CLOCK IN/OUT** 按鍵是提供員工打卡上、下班之功能。

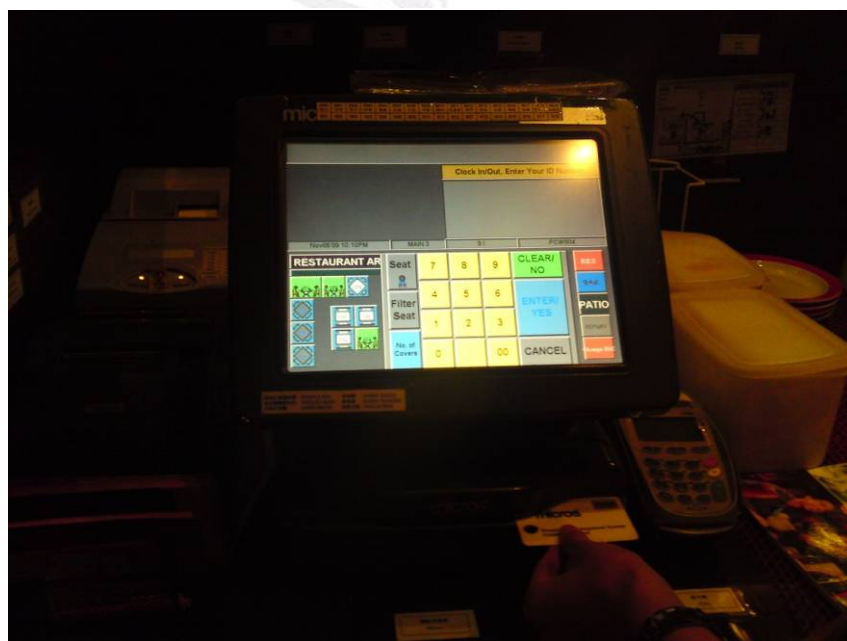
● 點餐流程

步驟 1: 刷點餐卡。



圖六

使用點餐卡



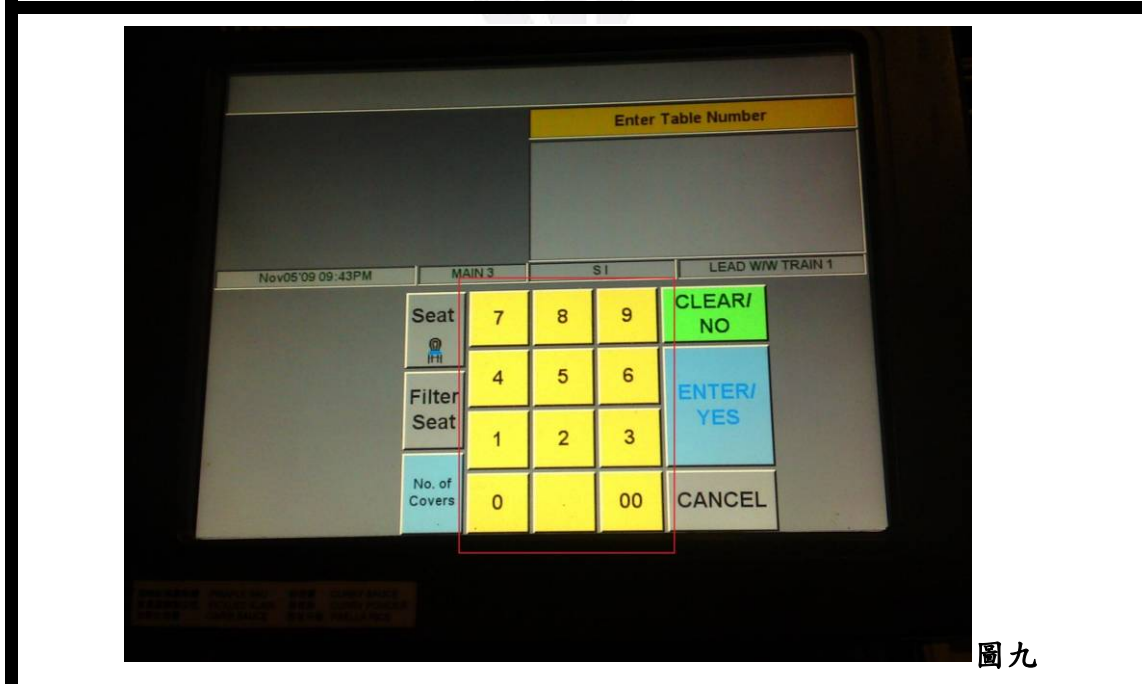
圖七

使用點餐卡進行刷卡動作。

步驟 2：開新桌

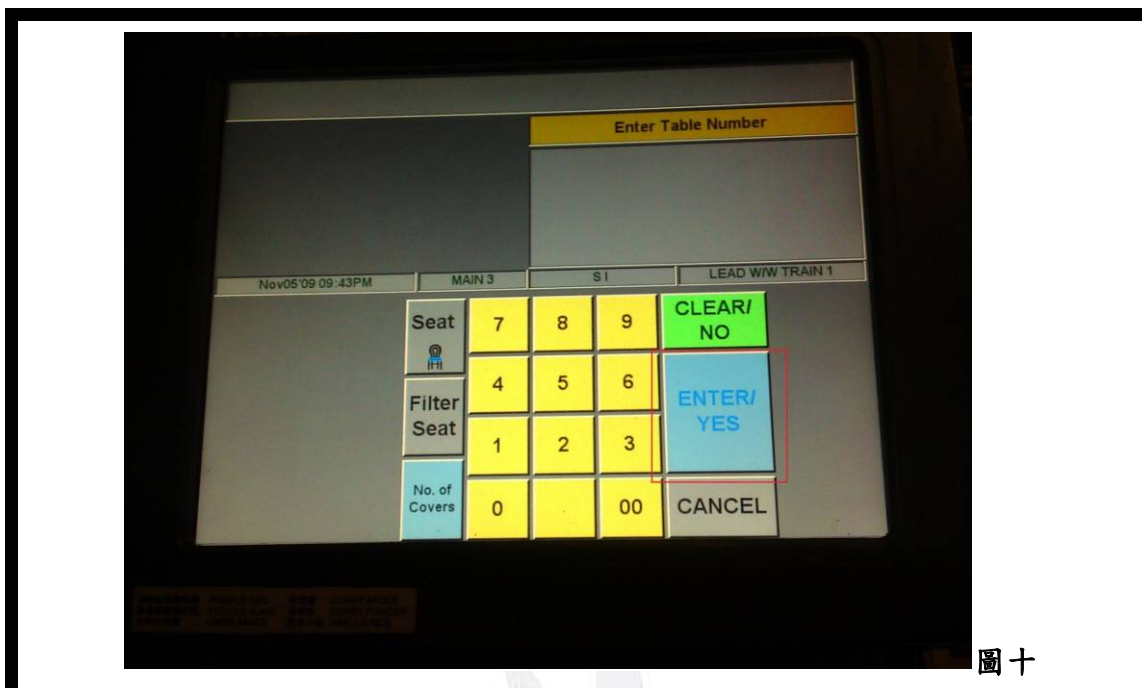


點選 BEGIN NEW TABLE 新增座位



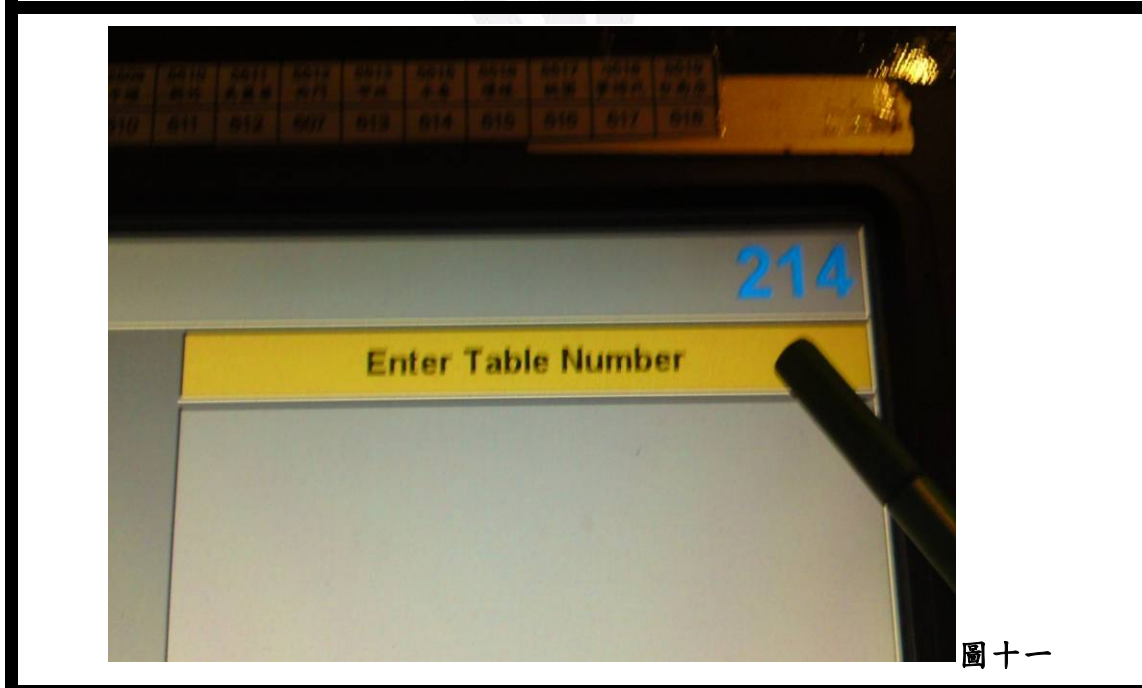
輸入桌號 (ex:214)

步驟 3：確認開桌



圖十

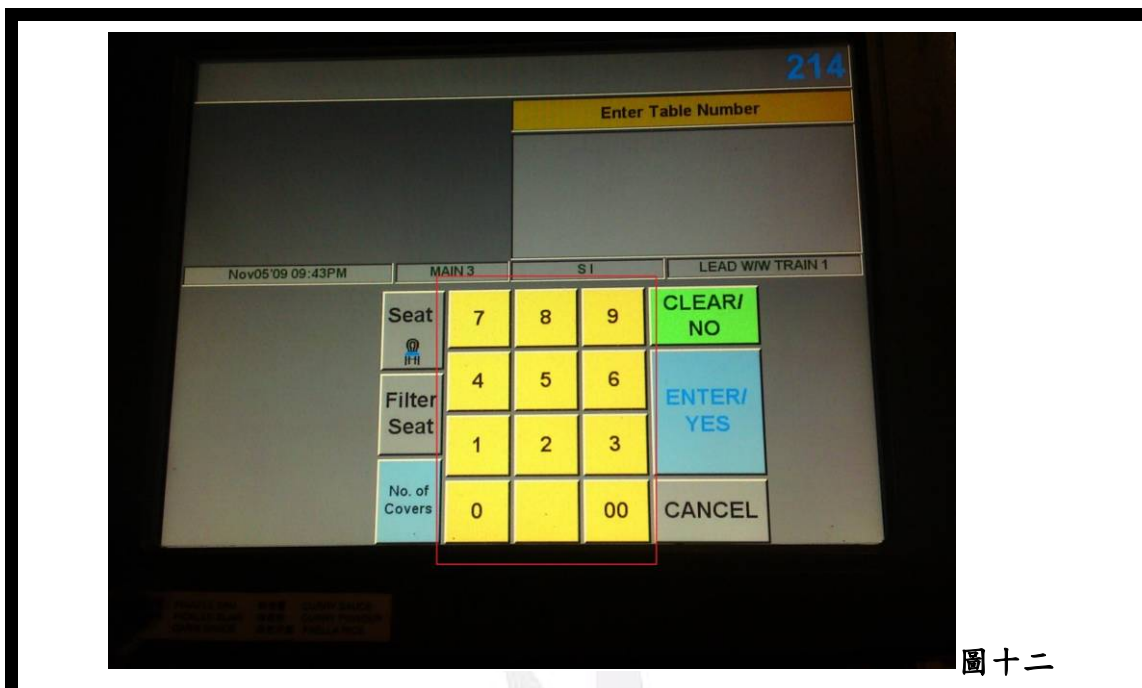
點選 ENTER 確認



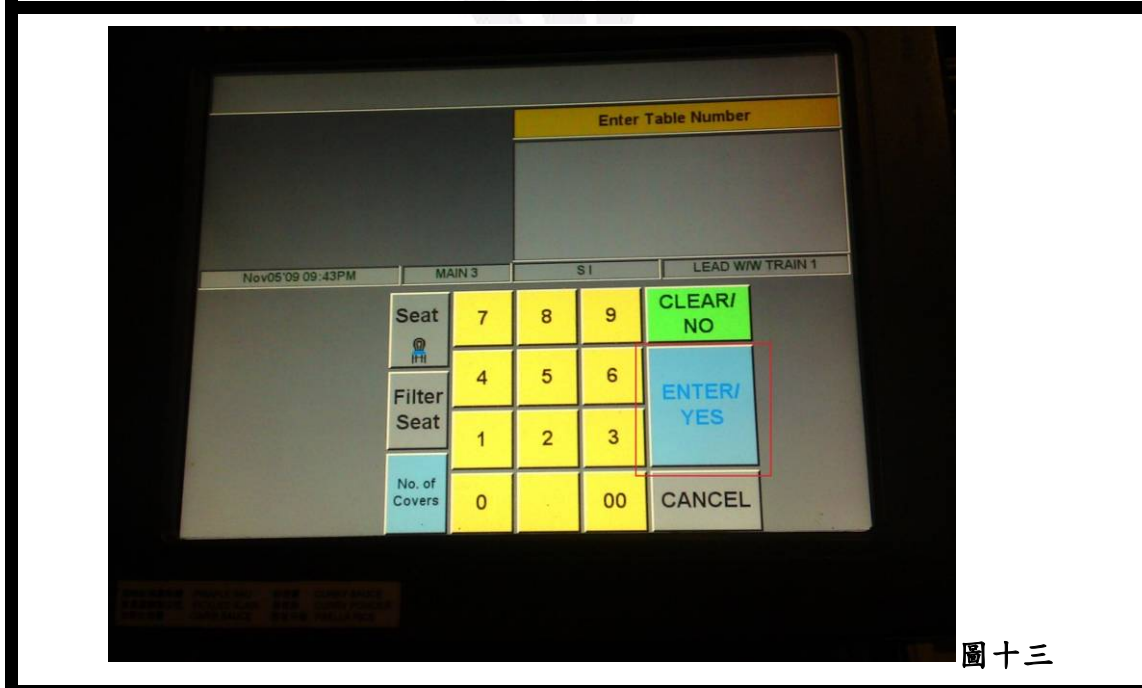
圖十一

桌號會出現在右上方

步驟 4：輸入／確認顧客人數



輸入顧客人數



點選 ENTER 確認顧客人數

步驟 5：輸入客人的餐點



圖十四

點餐畫面



圖十五

Q 代表序號，Q4=第四個活動

步驟 6：點餐完成後印出點餐收據



圖十六

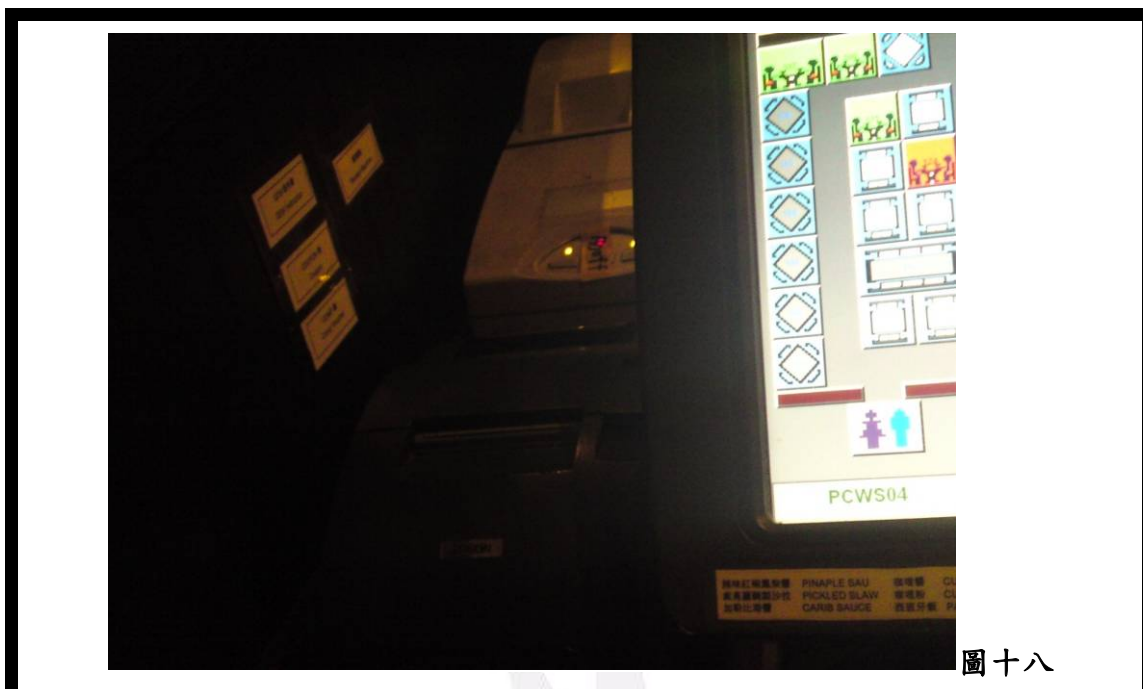
Q4 的餐點選項



圖十七

點選 PRINT CHECK/SERVICE TOTAL

步驟 7：列印出收據完成點餐流程



圖十八

列印單子

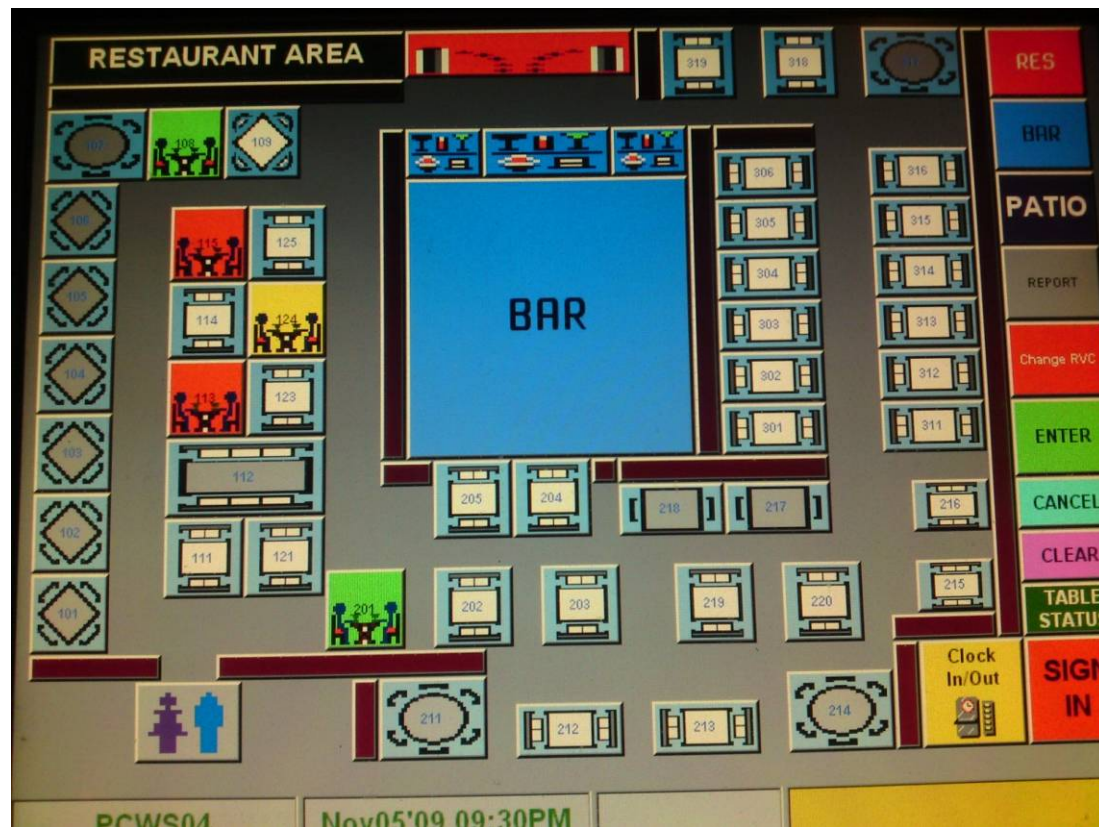


圖十九

點餐收據

● 結帳流程

步驟 1：刷卡後點選欲結帳之座位



圖二十

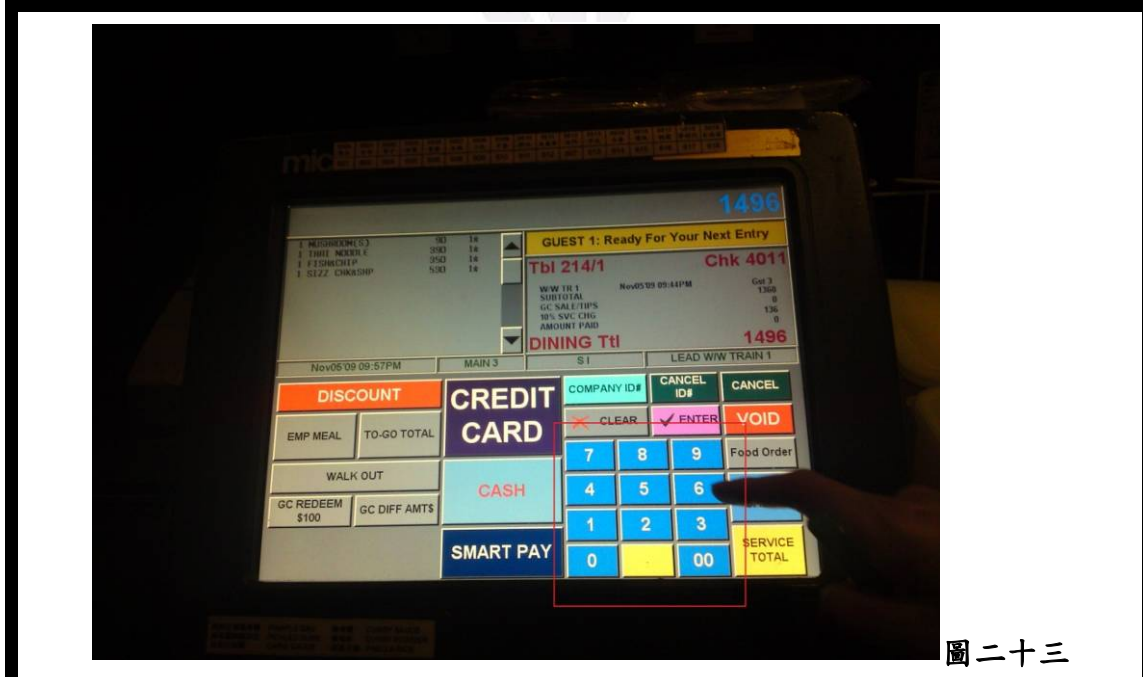
刷卡後進入到此畫面，然後點選欲結帳之座位

步驟 2：輸入客人付款之總額



圖二十一

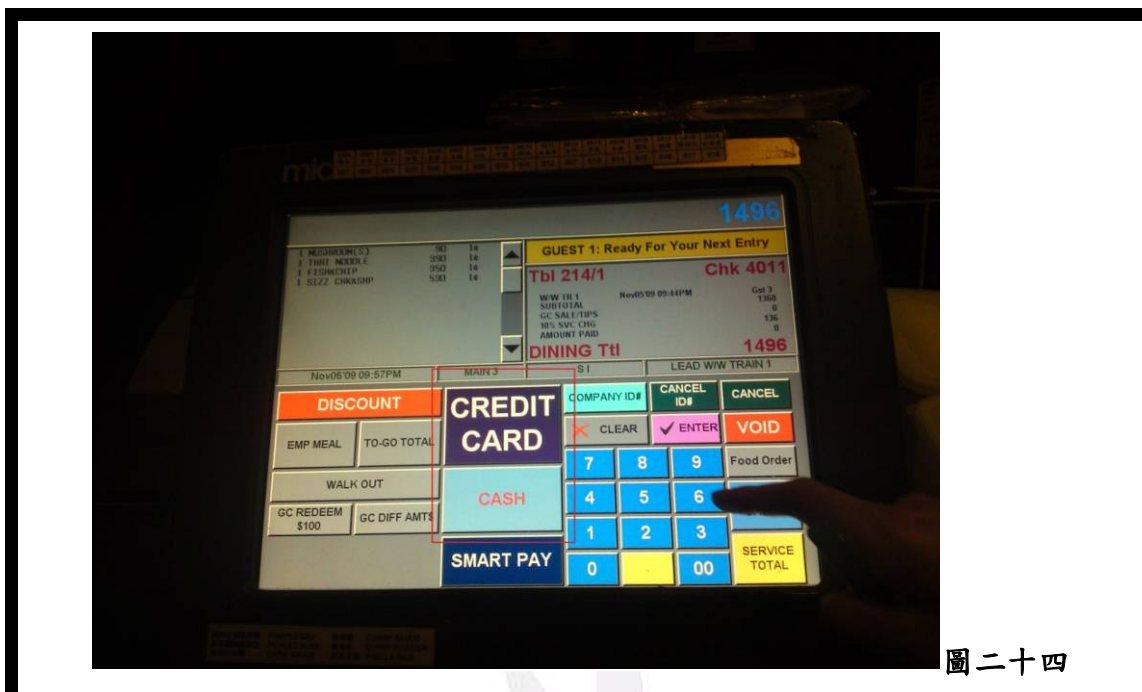
點選 PAYMENT



圖二十三

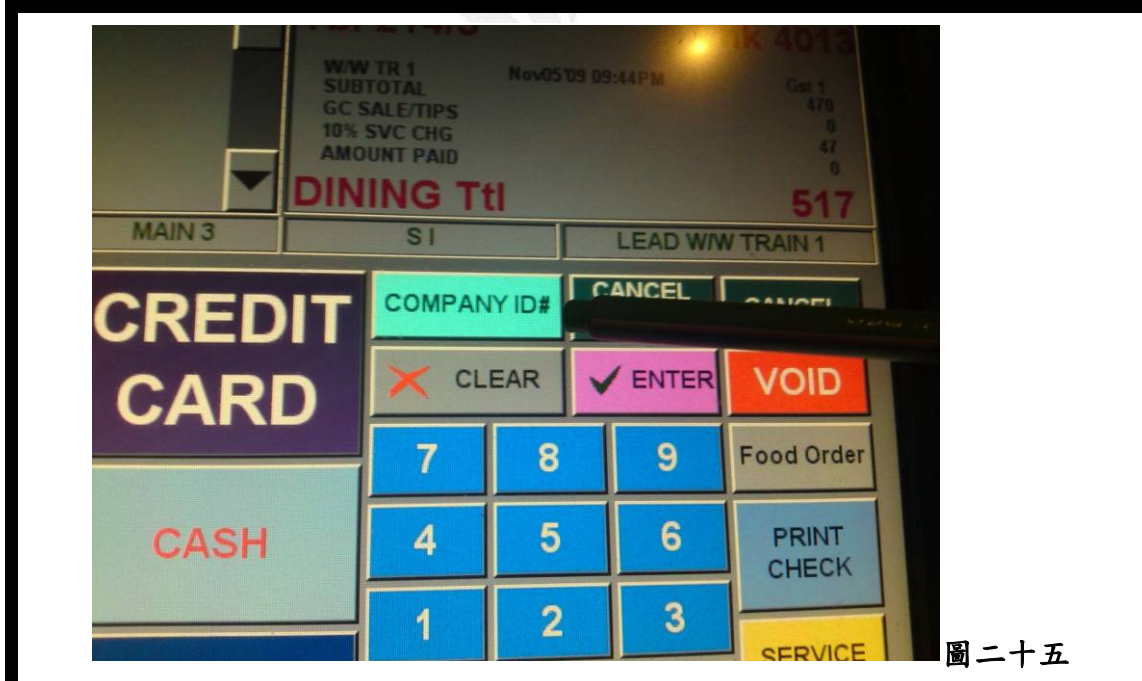
輸入客人付款的金額

步驟 3：完成結帳並列印發票



圖二十四

點選 CREDIT CARD(信用卡)或 CASH(現金付款) (若使用消費卷付款則按 SMART PAY)



圖二十五

若需輸入統編則點選 COMPANY ID#

● 拆帳流程

步驟 1：選擇要拆帳的桌號



圖二十六

刷點餐卡



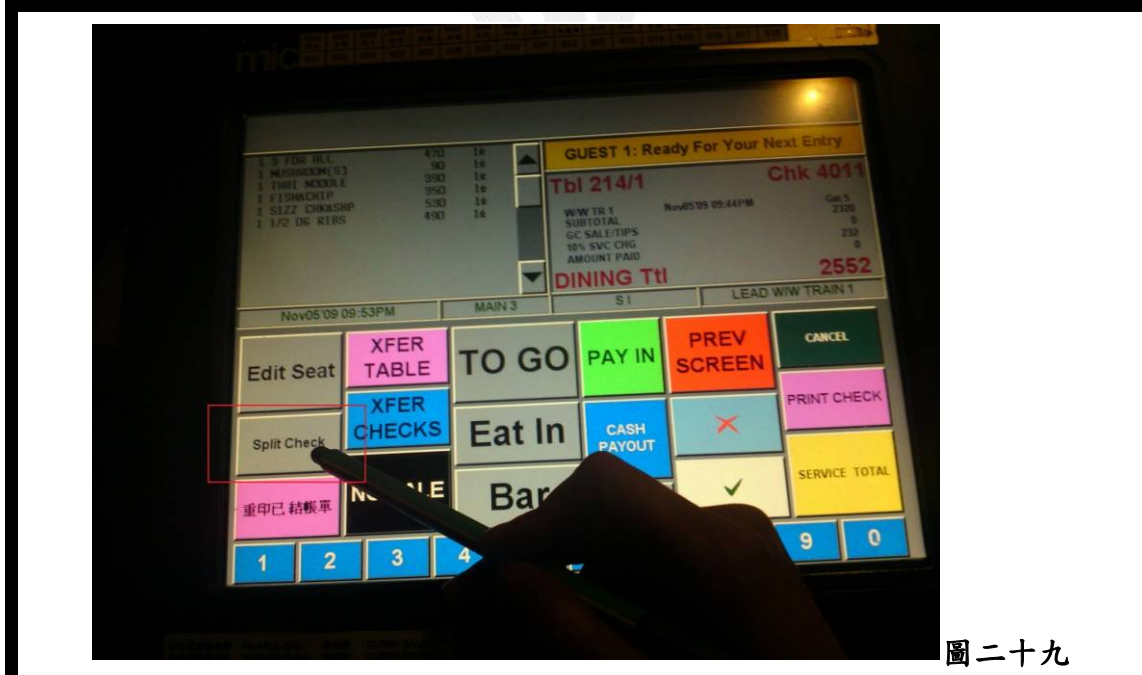
圖二十七

按 RECALL TABLE 選擇桌號

步驟 2：選擇拆帳的按鍵

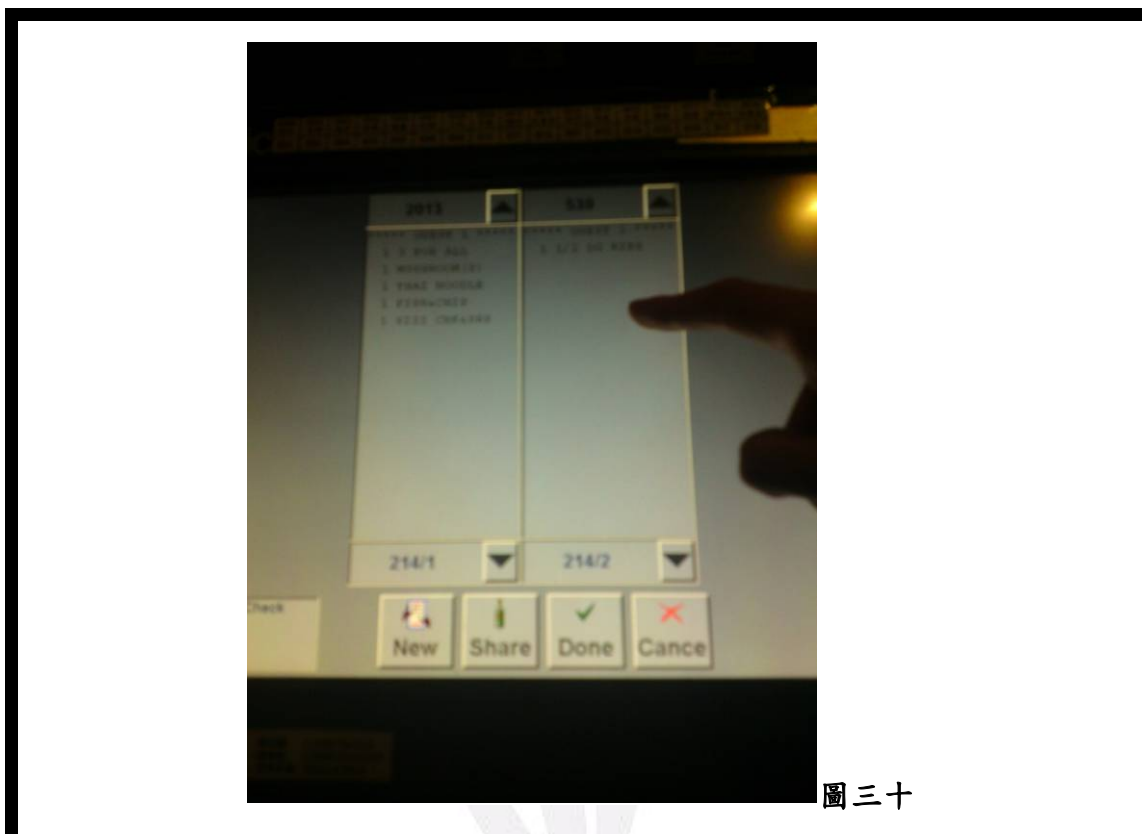


點選 FUNCTION

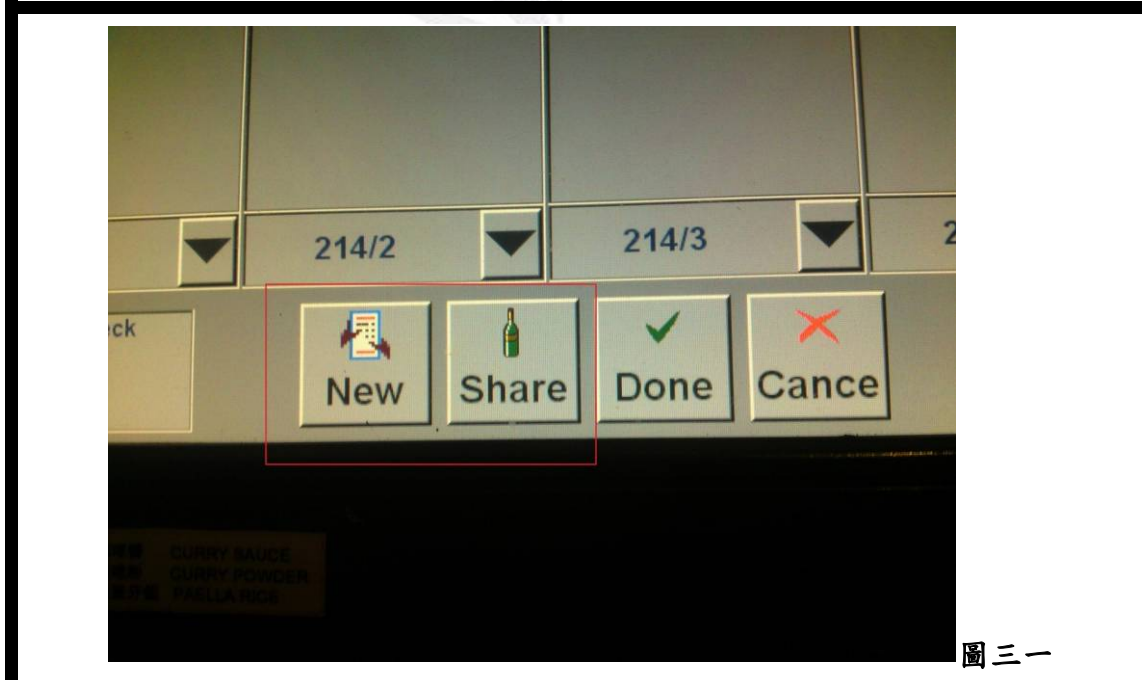


點選 SPLIT CHECK

步驟 3：依照客人的指示進行拆帳動作

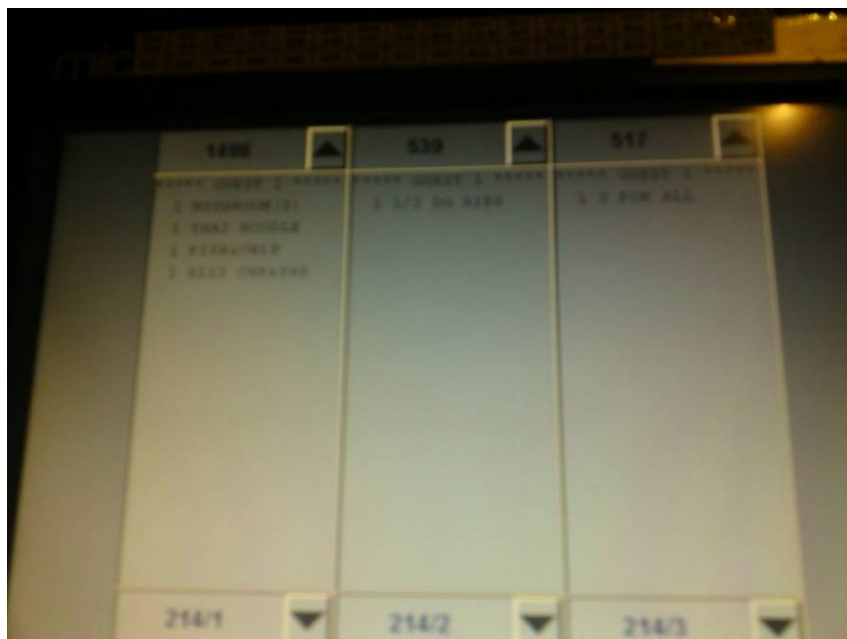


原單子畫面



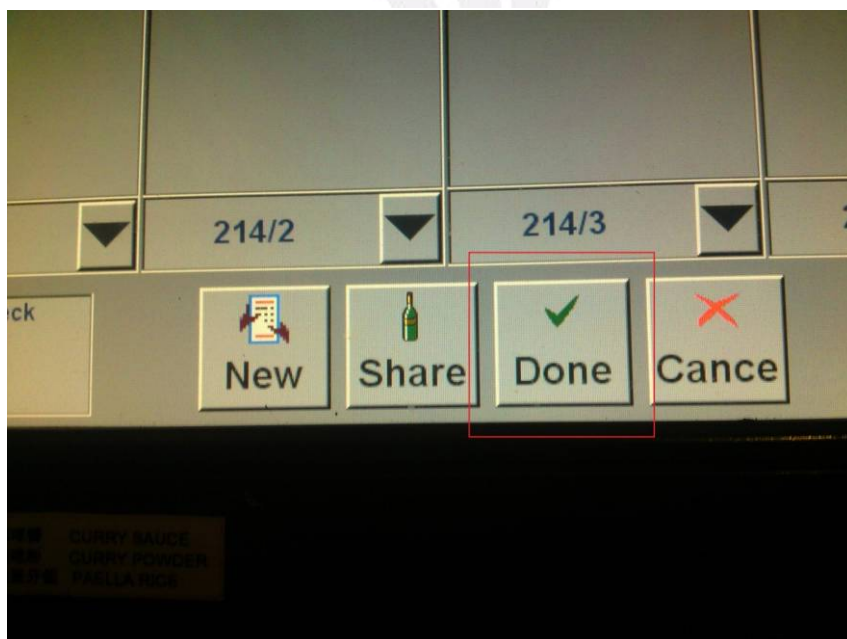
NEW=拆出新的帳單; SHARE=價格平分

步驟 4：拆單完成後列印出帳單



圖三十二

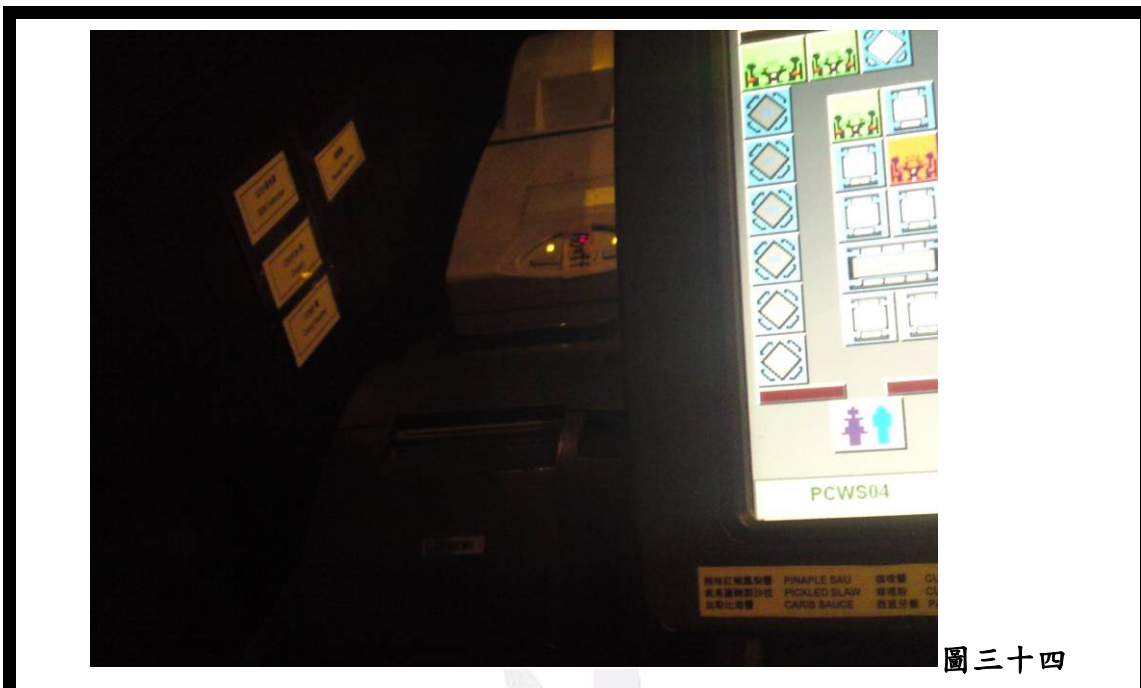
拆帳後的帳單



圖三十三

完成後按 DONE 列印出帳單

步驟 5：帳單之列印



圖三十四

列印帳單



圖三十五

拆單後的帳單，發票也會分開列印

● 併單流程

步驟 1: 刷點餐卡



圖三十六

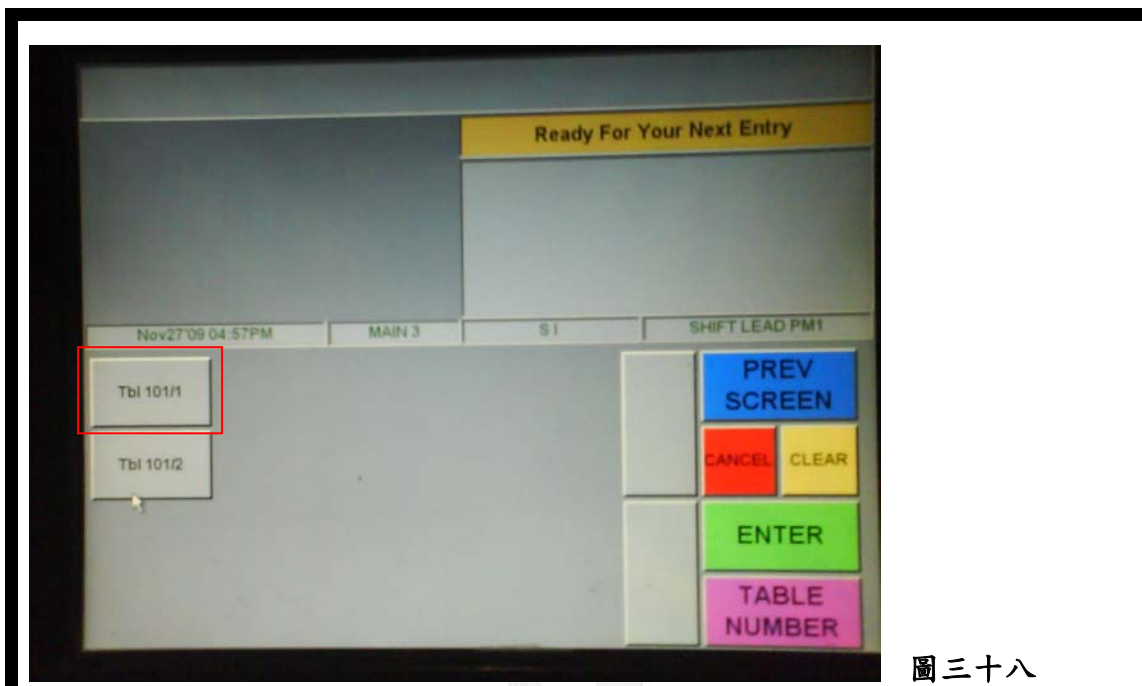
刷點餐卡



圖三十七

按 RECALL TABLE 選擇桌號，例：101 桌

步驟 2：進入功能畫面



圖三十八

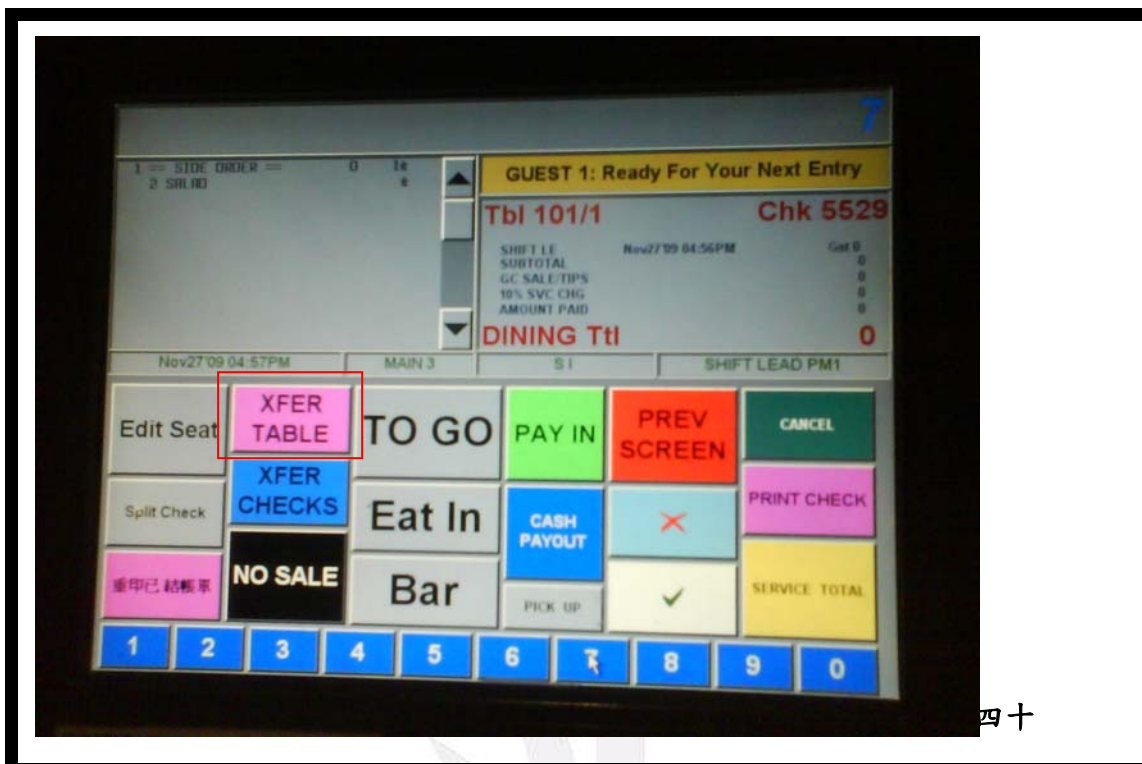
點選 Tbl 101/1 (101 桌的第一張單)



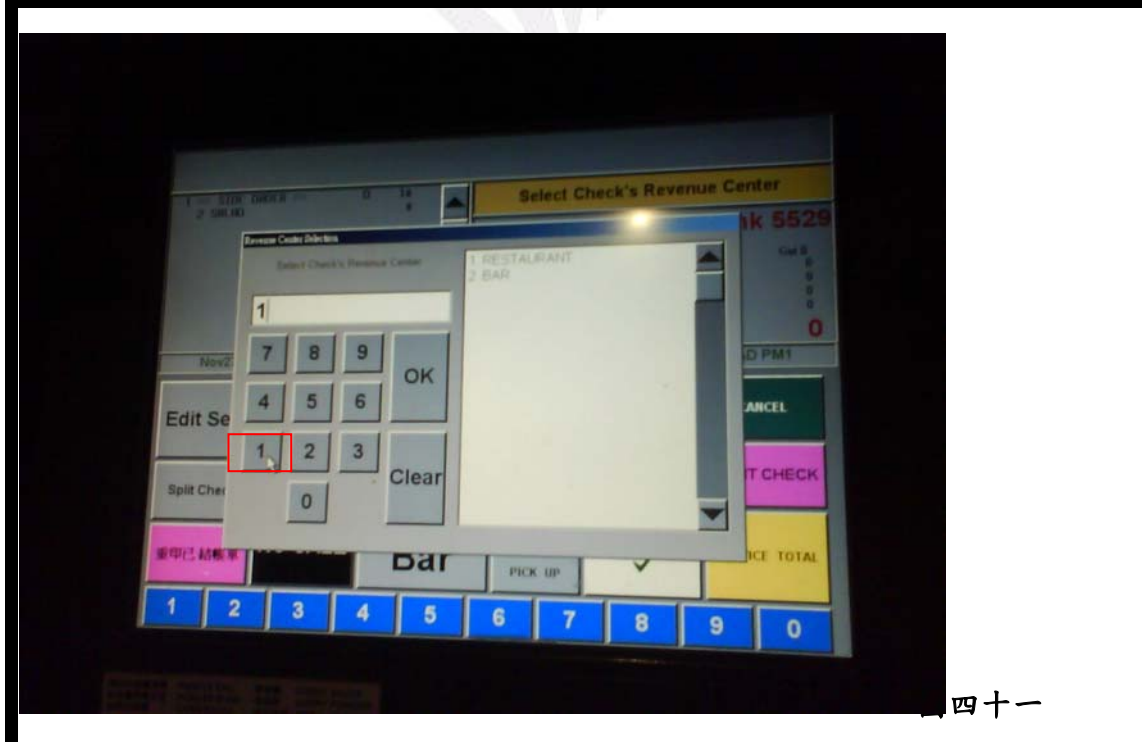
圖三十九

點選 FUNCTION

步驟 3：合併單據



點選 XFER TABLE

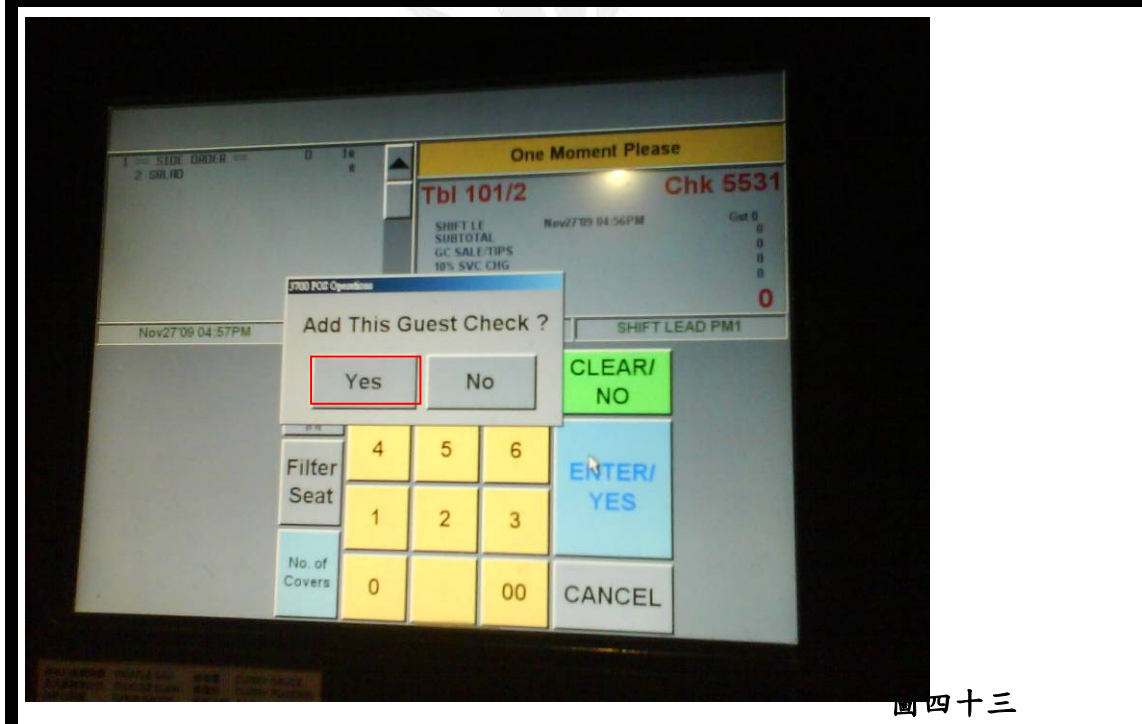


輸入 1 或 2 （1 是 RESTAURANT；2 是 BAR）再點選 OK

步驟 4：輸入要併單的桌號



輸入要併單的桌號，例：101；再點選 ENTER/YES



點選 YES，合併單據

步驟 5：完成併單程序



圖四十四

點選 2 (2 是要分單的號碼)，然後點選 ENTER，完成併單程序。

● 併桌流程

步驟 1：刷點餐卡



圖四十五

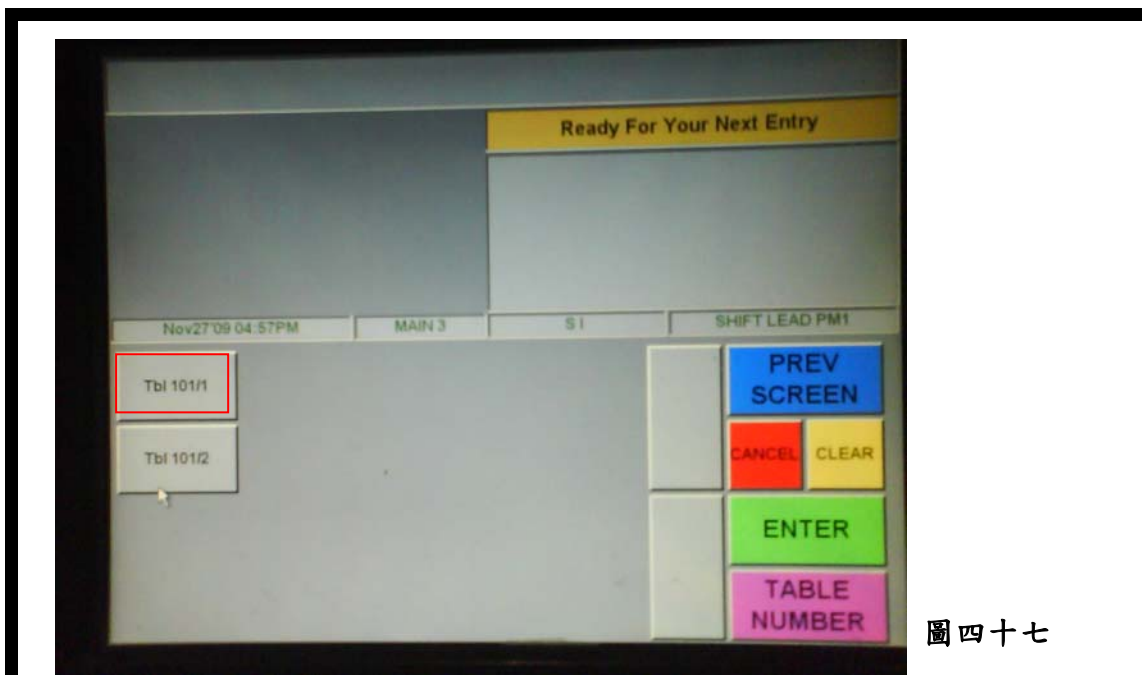
刷點餐卡



圖四十六

按 RECALL TABLE 選擇桌號，例：101 桌

步驟 2：進入功能畫面



圖四十七

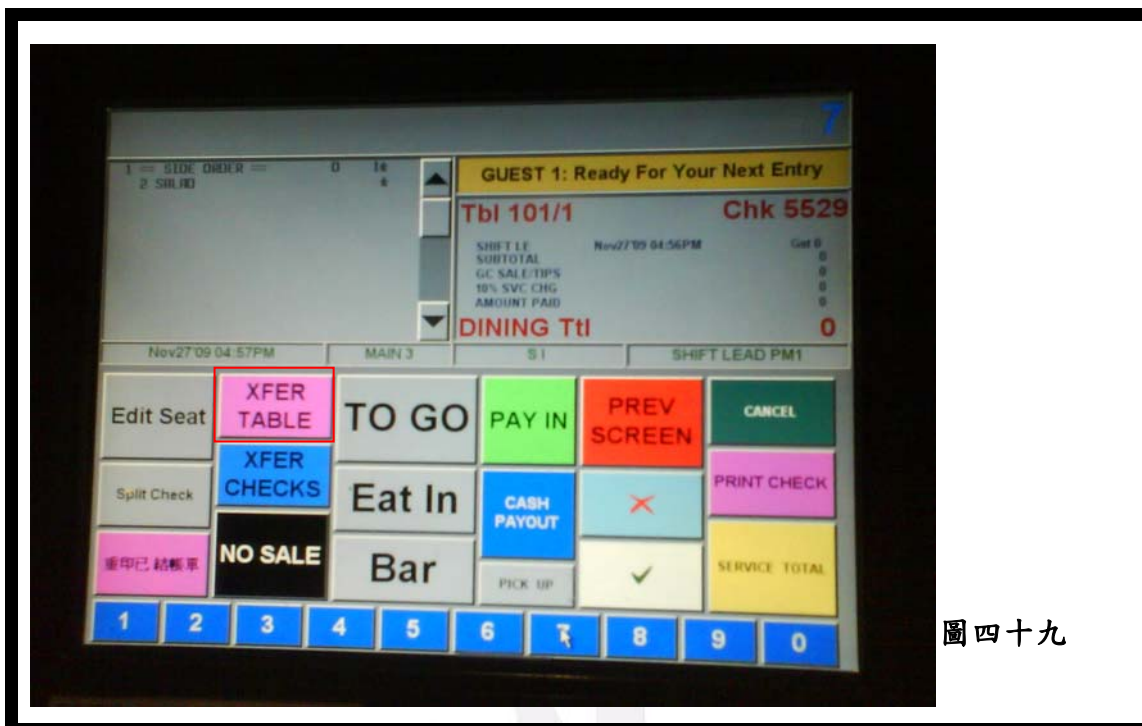
點選 Tbl 101/1 (101 桌的第一張單)



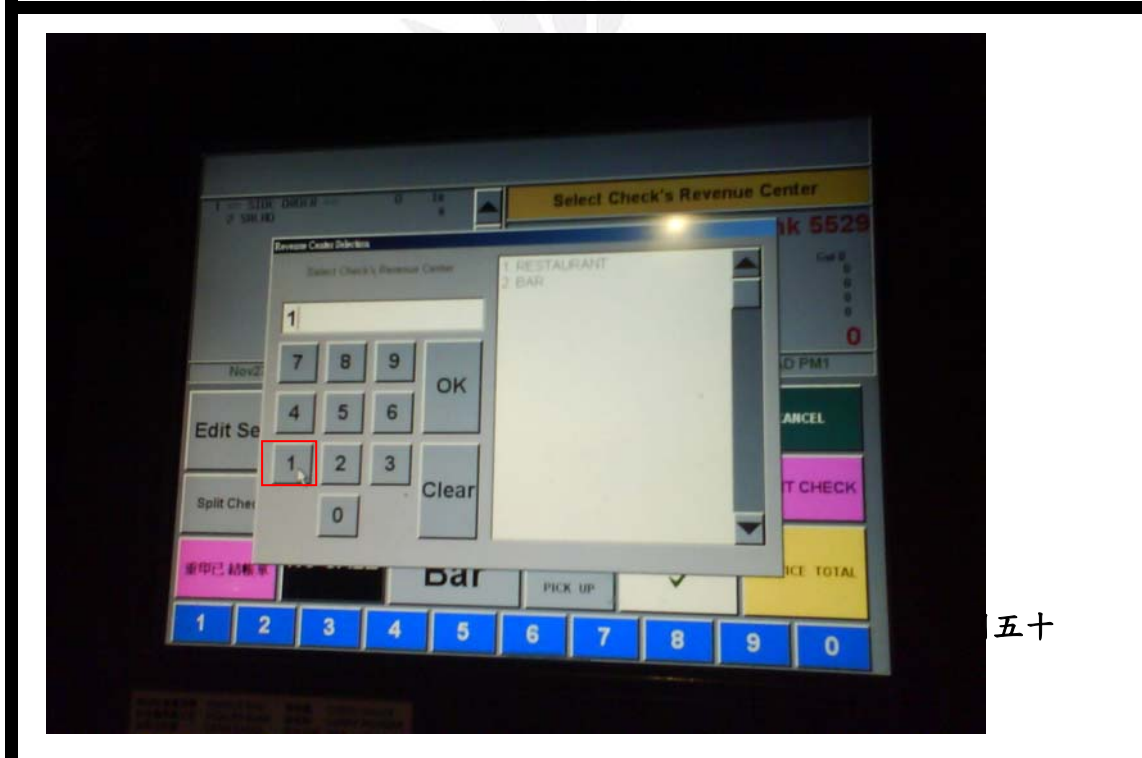
圖四十八

點選 FUNCTION

步驟 3：合併桌位

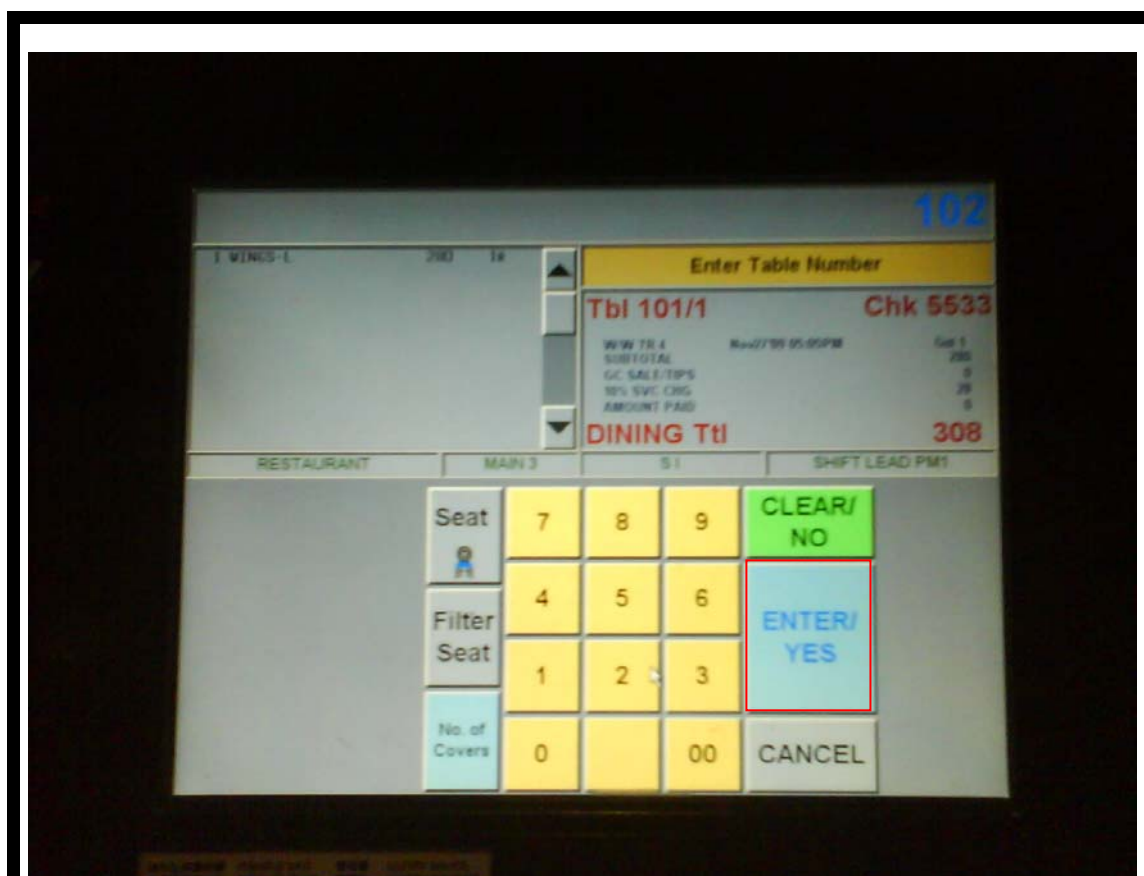


點選 XFER TABLE



輸入 1 或 2 （1 是 RESTAURANT；2 是 BAR）再點選 OK

步驟 4：輸入要併桌的桌號

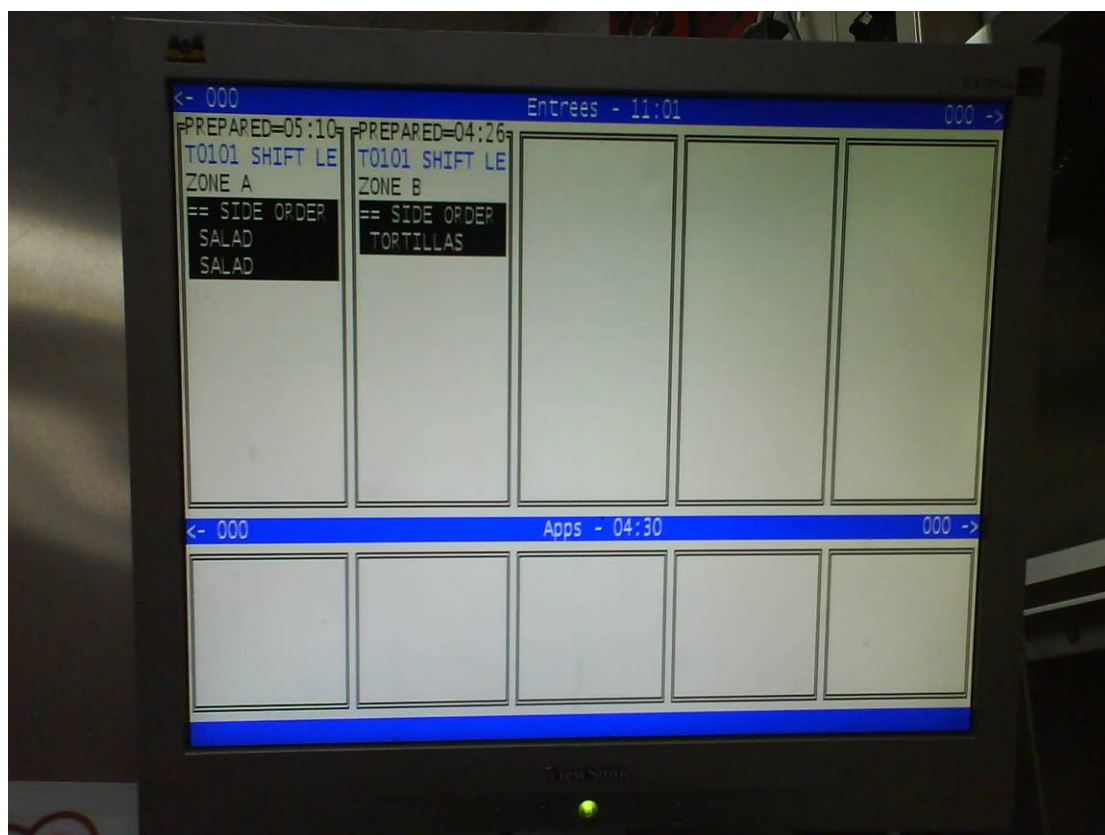


圖五十一

點選 102（輸入要併桌的桌號），然後點選 ENTER，完成併桌程序。

后場圖

廚房使用的是另外一個系統叫做 KDS



圖五十二

此為控菜區的 KDS 系統畫面圖

- T0101 是桌號
- 餐點都做好後，按 1 就會清除螢幕上的餐點紀錄
- 外場主機輸入餐點後，資料會出現在後場主機上，並同時把不同的餐點傳送到各區的螢幕上（例：炸物會送到炸物區，燒烤類會送到燒烤區，而炸物類的食物就不會出現在燒烤區的螢幕上）

這就是後場的五個分區



每個專責區域都有一台螢幕，以便利製作餐點 圖五十三



圖五十四

第四章 POS 點餐系統執行成效

使用 POS 點餐系統的優點為：操作簡便，對於大量銷售，應付大量的來客數相當有助益；缺點為：主要輸入資料是依靠觸控螢幕的部分，使用久的難免會產生耗損的現象，會有觸控不良的現象發生。

POS 點餐系統執行成效最為明顯的是，節省了送單的時間及人力，使得點餐時間縮短，錯誤率也下降了，讓服務滿意度提升。作業的時間精簡後，有更多的時間用於服務顧客，服務的效率就更高了，由於服務良好，以及十分的有效率，使得消費者對於 T.G.I. Friday's 有很高的忠誠度，並且因此有很好的口碑行銷。

第五章 對比廠商

第一節 對比廠商介紹—Chili's 美式餐廳(台中店)

1976 年 Larry Lavine 再德州達拉斯開設了第一家的 Chili's。最初只是要開一家提供美食，價錢公道的社區型餐廳。1983 年 Chili's 在 Norman Brinker 的帶領下成為公司型態經營。在 Brinker 領導下，Chili's 成功在餐飲界站下一席之地。

Chili's 的分店正不斷的增加中，全世界將有超過 23 個國家，美國 49 洲，共擁有 1000 間的 Chili's。Chili's 品牌在於 "Fun, Fresh and Flavorful"，強調出 Chili's 為綜合娛樂休閒 美味佳餚及歡樂氣氛全方位用餐場所，並以 "3D" 作為其品牌經營理念。"3D" 代表與眾不同的 "Different" 美味可口的 "Delicious" 同時具有特色的 "Distinctive"。

Chili's 美式休閒餐廳擁有鮮豔的招牌，提供親切的個人服務並且供應大份量的餐點。儘管取名為 Chili's (紅辣椒)，然而他提供的料理並不是只有辣味的，種類包括碳烤類、大嘴漢堡、捲餅、包餅、排餐、沙拉、三明治、甜點等。

Chili's 目前在台灣有三家分店，分別為台北信義、天母及台中店，台中店位於台中市河南路 3 段 120 號 1 樓(Tiger city)，約有 50 名員工，外場 30 位左右，內場 20 位左右，主要客群為家庭式家族聚餐(多老師、教授、外籍人士)，年

齡介於 30 歲以上的客群；因此 Chilis 的店內裝潢也較沉穩且以家庭式為主題。而 Friday's 主要客群為年輕人(學生族群)。而 GB 餐廳則以自釀啤酒為主打。

第二節 對比店家系統畫面圖

Chili's 點餐系統，為 ALOHA 系統，是由美國引進台灣的，其作業系統及資料庫也是 ALOHA 的，系統功能包含資料庫，每天都會備份資料、總公司可連接店內系統查閱資料。店內每天都會做線上連線更新及系統維護。

有限制的權限：打折、及閱覽詳細資料(統計數據報表)只有經理級以上可以做到。

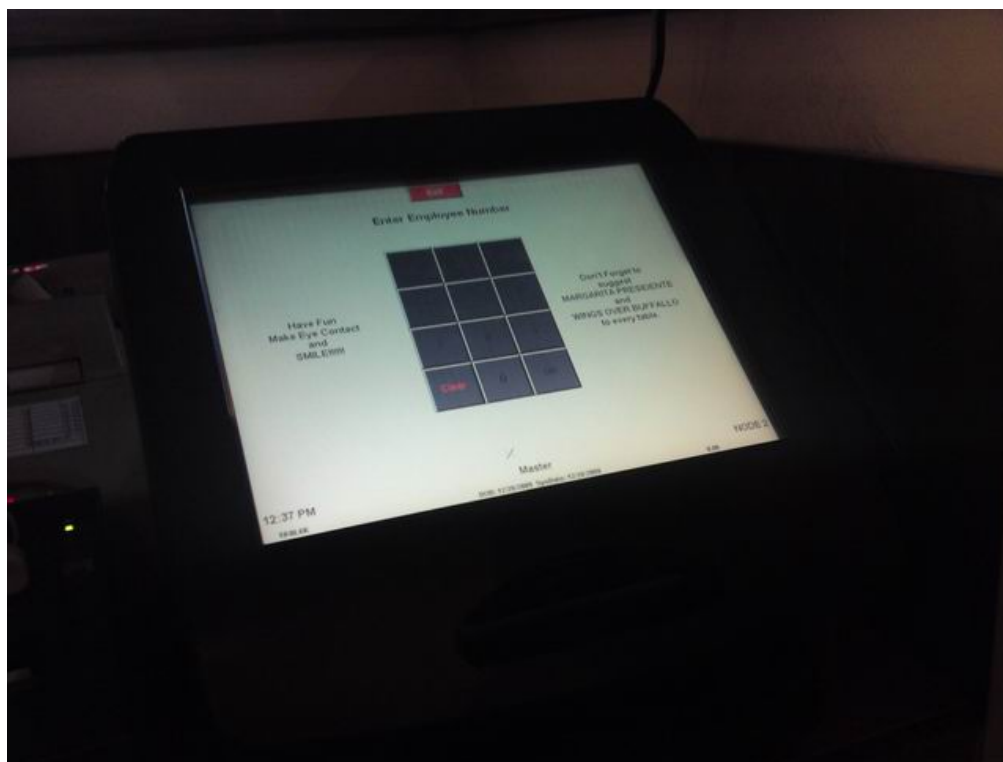
比較特別的是，可透過 ALOHA 系統觀察各家店面的資料，並可連結觀看其他外國的員工訓練資料，也可以進行線上員工教育。

系統待機畫面



圖五十五

步驟一：輸入密碼



圖五十六

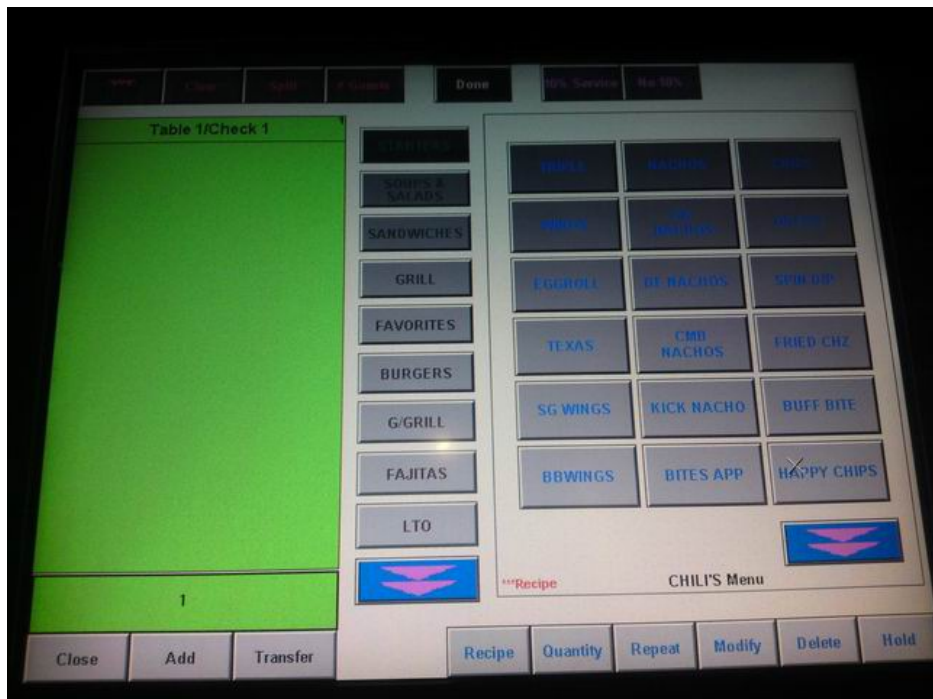
步驟二：開新桌



圖五十七

步驟三：輸入來客數

步驟四：進入點餐主畫面



圖五十八

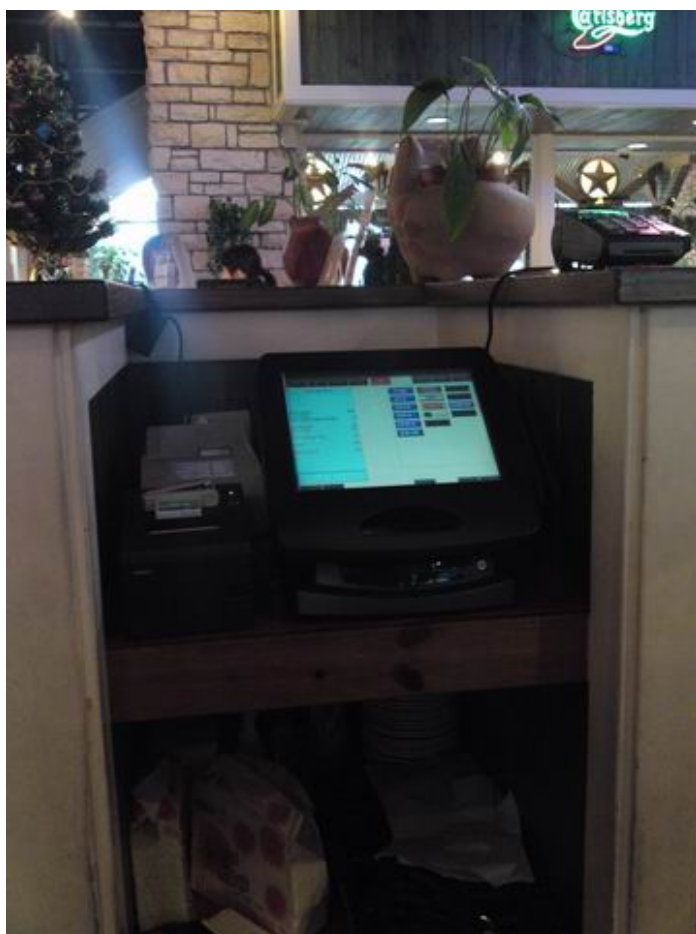
1. 確認餐點後，廚房的螢幕就會顯示餐點(KDS 系統)
2. 若餐點顯示粉紅色閃爍則為保留該點餐還未確定送單
3. 經理也可透過 ALOHA 看見各服務生服務的區塊

結帳畫面



圖五十九

輸單機、刷卡機



圖六十

第三節 點餐系統優缺點比較

	Friday 的 POS 點餐系統	Chilis 的 ALOHA 點餐系統
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觸控式的螢幕方便點餐 2. 清楚知道客人進來用餐的時間(依照桌號不同顏色來區分) 3. 可以查詢餐點是哪個服務生點的、哪時候點的、和計算餐點已經點了多久了 4. 由廚房來決定出菜順序及速度(由廚房餐) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觸控式的螢幕方便點餐 2. 可以查詢餐點是哪個服務生點的、哪時候點的、和計算餐點已經點了多久了 3. 服務生可自行轉桌 4. 有控制出餐時間的功能，按照客人吃東西的速度出菜 5. 與廚房螢幕做聯結，

	<ul style="list-style-type: none"> 5. 可以在系統上面看到全場的區位表或是空桌的桌子 6. 與廚房螢幕做聯結，快速地將點餐內容傳到廚房 7. 可記錄員工工作時數 8. 記錄各項銷售資料 	<ul style="list-style-type: none"> 快速地將點餐內容傳到廚房 6. 可查詢到各家分店的營運情況 7. 可記錄員工工作時數 7. 記錄各項銷售資料 8. 可計算薪資 9. 能在系統上直接閱覽報表等統計項目，不必等待總公司回傳數據
<p>缺點</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. 服務生不能自行轉桌，需要經由經理才行 2. 依規定時間出餐（不能按照客人吃東西的速度出菜） 3. 系統只記錄打卡，薪資計算及發給則由總公司處理 4. 不能在系統上直接閱覽報表等統計項目，必須待總公司回傳數據 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 不能在系統上面看到全場的區位表或是空桌的桌子，需要一一查詢 2. 是由服務生來決定出菜的順序（由服務生控菜）

表五

第六章 結論與建議

近年來企業 e 化是一個很熱門的議題，Friday's 導入 MICROS 點餐系統，使 Friday's 的點餐作業增加了便利性，也減低了誤餐率，不需要再使用傳統式手寫開單和人工送單單之間所耗損的時間，將節省下的人力及時間，投入服務顧客，使顧客滿意度增加。依據 MICROS 點餐系統的銷售統計紀錄來決定進物料的多寡，

提高效益，節省不必要的資源浪費。MICROS 點餐系統能提供銷售上的參考，快速反應出銷售額、及各類餐點銷售情況；若餐點銷售不佳，則快速將產品下架，以避免虧損的發生；但目前 Friday's 的 MICROS 系統還是屬於一個比較封閉的系統，跟店內其他相關系統例如像是進貨系統存貨系統等等都沒有連結，會造成作業上人力的重疊浪費跟增加輸入數值時的錯誤，計費時費力又不討好，既然公司有心要導入 e 化，就應該要是用系統相容性高的，這樣才能相互結合使用，發揮綜效的，再者 MICROS 點餐系統屬於英文介面，是為了考量與美國總公司間的資料能夠相容，但是各國分公司的 MICROS 點餐系統，卻不一定能完全相容，這是十分矛盾的，使用英文介面也會延長員工適應的時間，若能改良中文介面則會使員工使用更加方便。

Friday 使用 POS 點餐系統後，在人力成本上有了大幅度的節省，透過 POS 點餐系統，處理了大量資料及數據的紀錄，再透過與總公司的聯結，使得資訊的管理更為便捷及完善。這個系統讓 Friday 的運作與企業經營分開行事，各分店基本上只要負責每日 Friday 餐廳裡的運作，而策略擬定方面則由總公司代勞。各報表分析、發給薪資、庫存補給等業務處理都由總公司代為處理，因此，Friday 各分店可以致力於店內的營運，帶給客人更完善的服務品質，也為總公司帶來可觀的收益。

第七章報告心得

董芸瑄

第一次到店家進行訪談，感覺很特別，因為有很多的店家是不願意讓學生前去參訪的，有的即便答應讓我們前往參訪，也可能拿不到我們所需要的資料，所以在商談的過程多是很有趣的，為了想要獲取我們所需要的資料，我們必須要捍衛我們的需求，但同時也要注意說話的技巧及禮貌，第一次前往 T.G.I. Friday's 參訪，從四點半到場，等到離開時已經十點半了，我們準備的問題很多，問的方式非常的仔細，問到經理的臉色都沉下來，口氣不善的說你們真的要問那麼仔細

嗎?我們對於當下的情況是非常無措的，但是為了完成報告還是要硬著頭皮繼續問，在期中考過後，我們針對老師所給的意見以及資料不足的部分安排了第二次的參訪，為了避免差一點翻臉事件再發生，我是先擬好了提問單，並在參訪前幾天先將提問單傳真到 T.G. I. Friday' s，讓受訪者可以事先準備一些可以給我們的書面資料，以節省時間，果然第二次參訪在一個小時之內就結束了，也許是因為第一次參訪很多事情已經問出雛形了，第二次只是補強，也許做了提問單發揮了效用同時也讓筆記能夠更精確的被紀錄，這證明我們有從第一次的經驗中記取教訓並且反省改進。

再做這個專題以前，對於點餐系統，我不曾停下腳步來看過，原來，只要一個有效率的點餐系統，可以為企業帶來這麼多的效益，可以減低成本，提高服務水準，讓作業更有效率，可以創造更大的價值，而系統與系統間的連結則可以讓系統的功能更為完整、強大，也讓使用者能夠更便利的使用，減少資源重複浪費的問題，所以管理資訊系統在企業的應用其實是很普遍的，影響也很廣泛，值得我們花心力去將他研究透徹。

鄭馨慧

剛開始做報告時，其實不太容易，一開始很多詢問的店家，都拒絕我們拍攝系統畫面；後來想起姊姊的同學再 Friday' s 打工和之前同組同學參訪過 Friday' s，打電話過去詢問，取得同意後，我們這一組選定 Friday' s 做為我們的報告店家。Friday' s 餐廳的人員對我們還蠻友善的，而且也很大方的跟我們解說 Micors 系統；我們也在 Friday' s 用過一次餐，我覺得服務品質和餐點都不錯。一開始跟對比店家 Chili' s 的店長溝通時，感覺相當嚴肅，後來到 Chili' s 參訪時才發現店長人很親切。而這次也因為 MIS 的報告，讓我了解點餐系統的便利性，它能節省人力資源、提昇效率、幫助銷售人員即時掌握資訊；有別於傳統手寫開單作業，直接將資訊呈現於螢幕上，又符合現代環保的概念。隨著時代的進步，電腦設備的引進，許多企業進行 E 化，將有效的降低成本提高收益。

陳美婷

第一次到 FRIDAY 用餐是因為大二時有一門選修課到 FRIDAY 參訪，參訪完畢後也順便留下來用餐。當時 FRIDAY 給我的感覺就是非常活力的氛圍，服務生也會時刻注意客人有何需求，並上前主動諮詢客人。現在有機會藉由這份報告更深入的了解 FRIDAY，並體會到提升資訊系統方面的技術將有助於公司的業績提升並提高顧客的滿意度，FRIDAY 就是一個實際的例子。我很喜歡 FRIDAY 的服務態度，即時我當時只是去做參訪，服務生也把我們當客人一樣招待。我記得第一次去參訪時待了將近 6 個小時，因為選錯時間遇到店裡的繁忙時間以至於等了差不多 3 個小時才能開始進行參訪。到了參訪結束的時間，也靠近了店裡打烊的時候，經理雖然有點忙且到最後有點面露不悅，但還是很熱心的幫助我們提供資料。因為擔心會再次打擾到店家，所以第二次參訪時我們選了比較不繁忙的時段，而整個參訪過程可以說是順利的進行，也得到了我們所要的資料，順利完成了報告。在對對比店家進行參訪時，因為我在一門選修課的課堂上為期末報告準備上台報告，在時間上沒辦法配合，所以我沒參與對比店家的參訪。

陳雪貝

資訊系統無論是在生活上、企業上都帶給人們極大的幫助，在生活上，電腦就幫助了我們處理許多瑣碎的文件工作、計算工作、上網、甚至是學習（學習軟體），在生活上算是提供了我們更多的娛樂、節省了更多的時間。在企業上，一個良好的系統可以節省企業的許多成本，像是人力成本、管理成本、時間成本等等。良好的系統除了在節省成本方面做出了極大貢獻之外，也讓生產方面提高了出貨能力，包括在品質監控部分甚至是自動化取代人力都歸功於一套有效的系統控制。

我們的參訪題目為星期五餐廳的點餐系統，店家透過此一點餐系統將每日每筆用餐記錄輸入了此一系統，並在當日結束營業時統計當日銷售結果，再將銷售結果傳送至總公司，透過如此便捷的系統設定，店家更輕易地掌握了店內資訊，

也更容易查詢營業概況，廚房與外場的連接也更為密切，顧客能夠享有更客制化的食品，同時也降低了出錯率，企業管理經營更為順暢，更有效率。店家將這些省去的時間加強在顧客服務上，使到顧客可以享有更完善的服務，更愉快的用餐經歷。

除了在系統流程方面有了進一步的認識之外，對於星期五餐廳也有了更深的認識，其員工管理方式是讓彼此成爲一個大家庭，這樣的工作環境及氣氛大大提升了彼此的凝聚力使員工更有向心力，歡樂的工作氣氛也降低了員工流動率，因爲同是一家人的理念讓星期五餐廳的員工更爲餐廳賣命，這樣的員工管理方式比起傳統式的主顧分明、員工工作只是爲了賺錢，這種不一樣的企業經營方式讓我倍感受益不淺。

相對的，在我們參訪了星期五餐廳的競爭對手之一 Chilis 餐廳後，對於該餐廳的員工氣氛卻覺得有些不及星期五餐廳。這兩間的企業形式是非常相近的，同樣是以美國式餐點爲主打，但他們的點餐系統則有所差別，Chilis 的點餐系統相較之下更爲強大，除了能夠閱覽店內營業狀況，同時還能閱覽其他 Chilis 店的營業狀況，同時也能夠在同一台機器上下載其他店的員工訓練資料，其完善性是非常高的，也由於資料衆多，因此 Chilis 每天都會進行系統維護，以確保系統正常運作。這幾項系統優點是星期五餐廳的 POS 點餐系統所不能達到的地方，若將更多功能放進此一系統將可以更完善地經營餐廳。

在這次的報告中，我負責參訪的紀錄、資料整理、美工、系統介紹、系統比較的部分，除了對資訊系統與企業關係有了更深一步的認識外，也是第一次參訪企業以了解系統爲主題，發現一套系統的完善性可以提升企業的效率，也在其它組別的報告中見識到了其他系統，有些系統雖內容衆多，但並不適合該企業，而過多而無用的資料也只會使系統運作更爲緩慢，沒有定期維護的系統暗藏著許多系統癱瘓的危機，因此，無論是在系統內容、聯結、適用性、以及維護方面都應該更爲慎選。這次參訪讓我獲益良多，擴展了我對系統的認識。

第八章 工作進度規畫

第一節 工作進度規畫表

週別	時間	預定工作進度	完成度
1	09/17~9/19	確認組員名單	★★★★★
2	09/20~9/26	尋找合適的公司	★★★★★
3	09/27~10/04	連繫及過濾公司	★★★★★
4	10/05~10/11	與選定公司詳談報告的細節	★★★★★
5	10/12~10/18	確認報告主題	★★★★★
6	10/19~10/25	蒐集報告公司資料	★★★★★
7	10/26~11/01	討論訪談的問題與報告架構	★★★★★
8	11/02~11/08	小組到企業訪談與選定對比店家	★★★★☆
9	11/09~11/12	期中報告彙總及報告演練	★★★★★
10	11/16~11/22	根據老師建議，論修改內容	★★★★★
11	11/23~11/29	針對資料不足的部分做第二次企業訪視	★★★★★
12	11/30~12/06	對比店家訪視	★★★★★
13	12/07~12/13	第二次企業與對比店家訪視資料彙總	★★★★★
14	12/14~12/20	期末書面報告分工撰寫	★★★★★
15	12/21~12/27	統整期末書面報告，缺漏指正	★★★★★
16	12/28~01/03	期末書面報告總檢視	★★★★★
17	01/04~01/07	期末書面報告總檢視	★★★★★

表六

第二節 分工表與執行比例

	工作項目	執行比例
董芸瑄	第一次參訪、工作分配，進度掌握，主持討論，期中報告統整、期中 PPT 初稿、第二次參訪、提問單製作、對比店家參訪，期末報告統整，期末 PPT 調整	100%
鄭馨慧	第一次參訪、聯絡廠商 Friday' s Chili' s、第二次參訪、對比店家參訪、參訪拍攝、資料收集、筆記整理	100%
陳美婷	第一次參訪、第二次參訪、系統畫面編排、撰寫流程解說、繪製系統功能關係圖、參訪資料整理、結論與建議	100%
陳雪貝	第一次參訪負責紀錄、第二次參訪拍攝、對閉店家參訪、資料整理、美工、系統介紹、系統比較	100%

表七



