

行動點餐系統探討及研究

專題研究學生：103105205 蔡欣翰 103105236 王辰元

103105242 薛亦晴 103105253 林鴻文

指導教授：林瑞明

摘要

根據服務價值鏈的觀點，餐飲業者的起點必須藉由提升內部服務品質，促使外部服務價值提升，以增加顧客價值進而創造餐飲的永續經營。因此餐飲業導入自助式的電子點餐系統，連結內外部間之服務流程，此創新餐飲服務流程，具有提升服務效率、減少服務失誤、降低成本等優點。然而國內目前仍未普及，因此，本研究以發放問卷並以SPSS系統分析，來了解消費者對行動點餐系統之使用意向。



結論

最顯而易見的效果就是飲食方面不分收入但年齡層會影響使用點餐系統的價值觀。以往餐廳過度依賴人力調度的時候，經常會有顧客苦等了十幾分鐘，餐卻還沒上，不僅打壞了來賓的用餐情緒，也讓美食在等候之間味道平白流失。

要完成一套餐飲點餐系統必須從顧客需求收集與分析、規劃到實作，因為想讓整個問卷分析變得更完整，所以不斷的更改操作頁面的屬性及其關聯性，而經過老師的教導及指正下與參考文獻，變得更清楚及了解，使我們能完成整個點餐系統的統整與分析。

最後其實無論哪一種經營模式，都有其特定的適用範圍和應用方式。e化經營是未來服務業轉型的必經之路；今後隨著e化經營必將發揮其應有的作用。我們可以預言的是：資訊技術的發展，利用行動點餐系統提高經營管理效率、提高競爭力的服務業必將在新世紀、新環境中創造藍海商機。

