



逢甲大學學生報告 ePaper

企業管理資訊系統之比較:以黑豬咖哩與拾覺為例

Comparison of Enterprise Management Information Systems : A case study of
Blackpig Curry and Justen Tea

作者：劉濼、黃柏皓、陳紘諺、黃永翔、劉文心、吳翊菱

系級：企管三乙

學號：D0490075、D0490032、D0429099、D0462078、D0489855、D0411572

開課老師：陳建文 老師

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企業管理學系

開課學年：106 學年度 第二學期

中文摘要

隨著時代進步，人們對於企業經營的效率要求也隨之提升。銷售點終端系統（POS 系統）的誕生正好帶給了企業在經營上許多的便利，該系統主要功能在於統計特定商品的銷售、庫存管理，檢視特定時段營業額。企業可從 POS 系統所獲得的資訊讓管理層人員制定決策或是更有效率的管理企業。

因此，本組主題透過採訪黑豬咖哩與拾覺的點餐系統，觀察對於餐飲業中不同類型之店家在經營管理資訊系統方面對於企業營運成效及服務流程之影響。經過本組進行訪談以及資料搜集之後，了解其對於店內所使用系統的操作步驟以及心得，並獲取對於系統的相關資訊，接著對於店家營運做出問題探討。



關鍵字：管理資訊系統、銷售時點情報系統、黑豬咖哩、拾覺

Abstract

As the times progress, people's requirements for business operations' efficiency also increase. The birth of the Point-Of-Sale Terminal system (POS system) brings a lot of convenience to the business. The main function of the system is to count the sales and inventory management of specific commodities and to check the turnover at a specific time. Information that companies can obtain from POS system allows management to make decisions or manage businesses more efficiently.

Therefore, our group decide to interview the ordering system of Blackpig Curry and Justen Tea. Observe the impact of different types of stores in the catering industry on business operations effectiveness and service processes in the management information system. After the group conducted interviews and data collection, we understand the operating procedures and experience of the system used in the store. Also obtain relevant information about the system, and then discuss the problems of the store operation.

Keywords: Management Information System, POS System, Blackpig Curry, Justen Tea

目 錄

一、 前言.....	7
(一)研究動機與目的.....	7
二、 個案公司簡介.....	8
(一)黑豬咖哩.....	8
1. 公司緣起.....	8
2. 命名概念/創立時間.....	8
3. 位址/網址.....	8
4. 使命/願景.....	9
5. 品牌堅持/特色.....	9
6. 組織內部.....	9
7. 員工工作內容.....	9
8. 經營管理型態.....	10
9. 產品項目.....	10
10. 產品分析.....	12
(二)拾覺細做輕飲.....	13
1. 公司緣起/命名概念.....	13
2. 位址/網址.....	13
3. 使命/願景.....	14
4. 企業文化.....	15
5. 品牌堅持/特色.....	15
6. 組織內部.....	15
7. 經營管理型態.....	16
8. 產品項目.....	16
9. 產品分析.....	18

三、 營運流程分析	19
(一) SWOT 分析	19
1. 黑豬咖哩.....	19
2. 拾覺細做輕飲.....	20
(二) STP 分析	22
1. 黑豬咖哩.....	22
2. 拾覺細做輕飲.....	22
(三) 5W2H 分析	23
1. 黑豬咖哩.....	23
2. 拾覺細做輕飲.....	24
四、 管理資訊系統介紹	25
(一)黑豬咖哩.....	25
1. 規劃背景.....	25
2. 規劃過程.....	25
3. 功能介紹.....	26
4. 點餐系統操作.....	26
5. 後台畫面.....	33
6. 進貨庫存管理.....	36
(二)拾覺細做輕飲.....	37
1. 規劃背景.....	37
2. 規劃過程.....	37
3. 功能介紹.....	38
4. 點餐系統操作.....	38
5. 後台畫面.....	44
6. 進貨庫存管理.....	45
五、 資訊系統執行成效	47

(一)黑豬咖哩.....	47
(二)拾覺細做輕飲.....	48
六、 結論與建議.....	50
七、 組員心得.....	52
八、 進度規劃表.....	59
(一)預計進行方式.....	59
(二)甘特圖.....	60
九、 工作分配表.....	62
十、 參考資料.....	64



一、 前言

(一)研究動機與目的

逢甲夜市作為台中知名度較高的夜市商圈，讓很多遊客及周邊縣市的民眾把逢甲夜市定為台中必逛景點，2017年逢甲商圈來訪人潮高達1,160萬人次，年營業額達93.9億元。各大節日假日客流量龐大，與工作日的經營狀況形成強烈反差，加上一中夜市等競爭對手2017年的新發展，如何根據特性調整經營成為了逢甲店家的當務之急。

近年來，逢甲商圈店面汰換率越來越高，留下的餐飲類店鋪成為主力店面。也因此吸引許多台中本地人和逢甲學生選擇在工作日探尋逢甲周圍的新店。面對大眾喜新厭舊的消費心理，如何在吸引客人之後增加顧客留存率成為了店家經營的重要議題，而懂得善用資訊科技及物聯網供應鏈管理的店家逐漸展露出自己的優勢。

本報告針對「黑豬咖哩」和「拾覺細做輕飲」這兩家逢甲商圈餐飲服務業者進行討論。藉由本次的採訪，我們對於餐飲服務業的POS系統有了初步的了解與認識，儘管這是兩間不同類型的店家，但藉由POS系統的操作都能讓店員用最方便的方式及在最短的時間內處理好所有客單數，並更有效地控管現場狀況，我們也將藉由POS系統去比較其企業在資訊管理系統運用方面對運營成效及服務流程之影響。

二、 個案公司簡介

(一)黑豬咖哩

1. 公司緣起

老闆黃昱維先生一直有創業的夢想，在考慮各項成本、風險以及資金限制後，結合了自己所喜愛的 Mak & MAY 和自己的風格特色，創立了黑豬咖哩。同時身為逢甲的校友，對於生活作息、環境等都較熟悉!因此將黑豬咖哩的位址選在逢甲。

2. 命名概念/創立時間

- 店長黃昱維先生大學綽號(小黑)以及咖哩聯想到炸豬排=>黑豬咖哩
- 2016.02月創立

3. 位址/網址

- 台中市西屯區西安街 217 號
- 粉絲專業：<https://www.facebook.com/BlackPig.curry/>

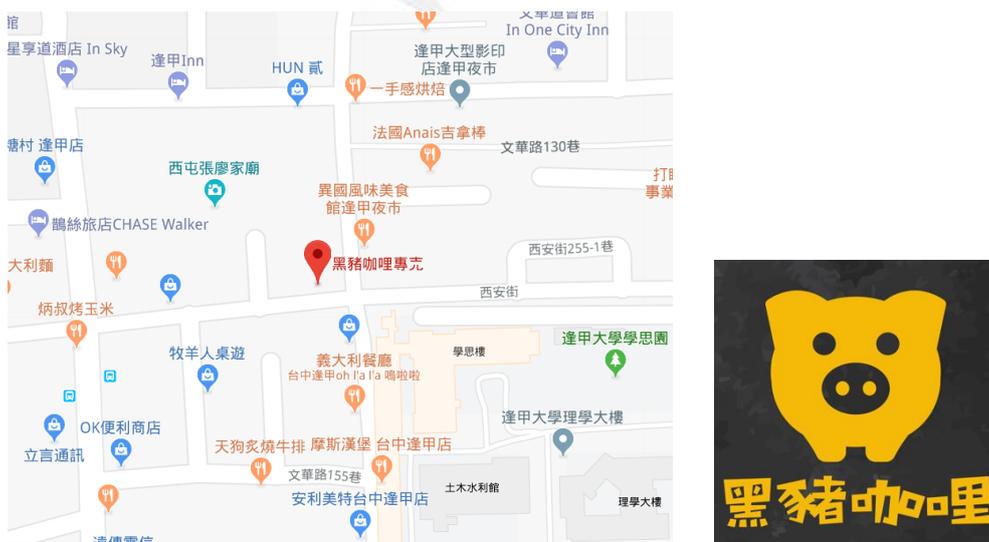


圖 1 店家位址及招牌

4. 使命/願景

帶著一顆熱情的心，做出美味的料理，讓平價的餐點，也有滿滿的幸福！



圖 2 黑豬咖哩文宣

5. 品牌堅持/特色

每天使用最新鮮的食材，透過師傅的手藝，做出平價又美味的咖哩給顧客，同時簡單、乾淨的裝潢，營造舒適的用餐環境。

6. 組織內部

- 老闆：黃昱維，員工人數：5 人，包含老闆、正職人員及工讀生(1：3：2)，目前考慮人力調配問題，目前將擴大工讀生的雇用(以臉書發文徵人、店門口張貼、員工介紹)。
- 租金：每月 5 萬 2 千元。
- 營業額：每月約 40~50 萬元。
- 外送：與快點 APP 合作，快點抽成 20%。

7. 員工工作內容

區分為內/外場工作

- 內場：正式員工，工作範圍：備料、出餐
後臺又再分為兩個動線，炸物烹調及擺盤。

工作流程是店長將自己所學(工工系)應用在後臺流程。

- 外場：工讀生，工作範圍：收銀

8. 經營管理型態

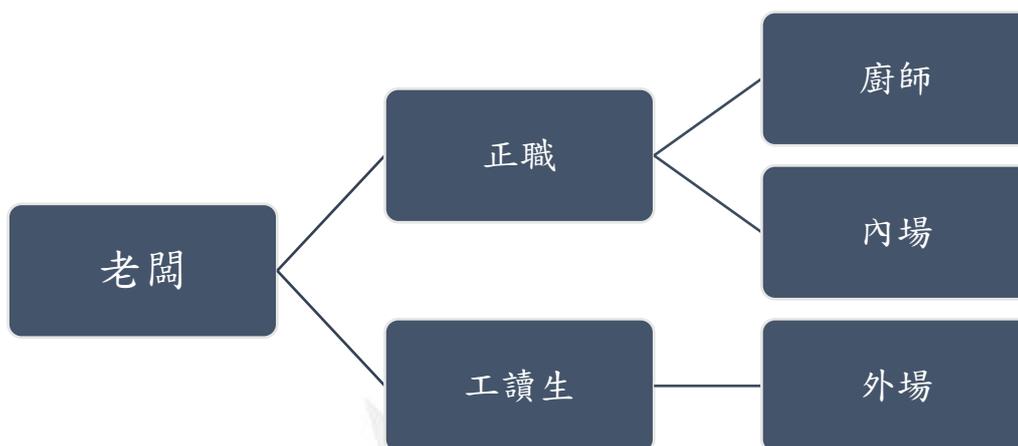


圖 3 黑豬咖哩之經營管理型態

9. 產品項目

表一 黑豬咖哩產品項目(主餐)

主餐\咖哩口味	日式	台式	馬來西亞	南洋紅咖哩	素食	無咖哩
黑豬經典咖哩						
日式酥炸豆腐						
無敵好吃黃金脆皮雞柳						
日式炸豬排						
酥炸雞排						
嗶嗶啾啾雞米花						
黃金脆皮魚柳						
日式可樂餅						
香嫩骰子牛						
香嫩骰子牛(雙拼)						

表二 黑豬咖哩產品項目(單點)

單點			
日式酥炸豆腐	無敵好吃黃金脆皮雞柳	黑豬炸物拼盤	嗶嗶啵啵雞米花
日式可樂餅	黃金脆皮魚柳	酥炸雞排	

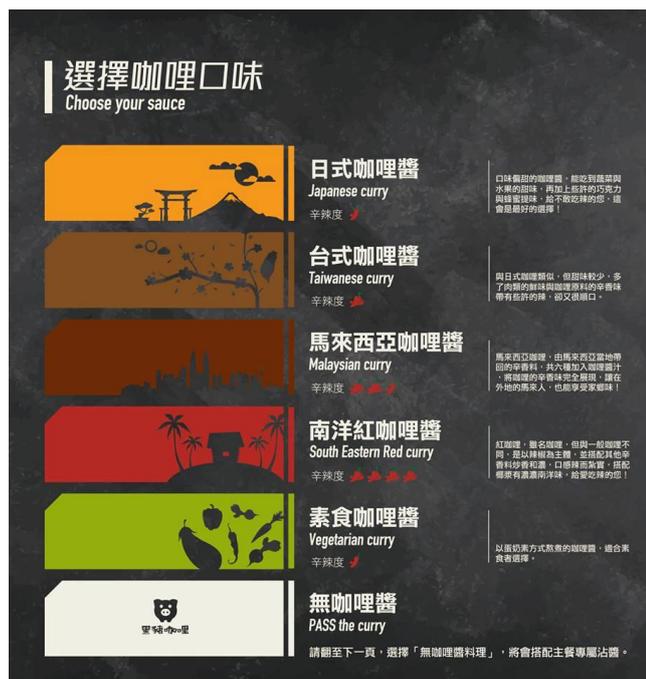


圖 4 黑豬咖哩醬料種類

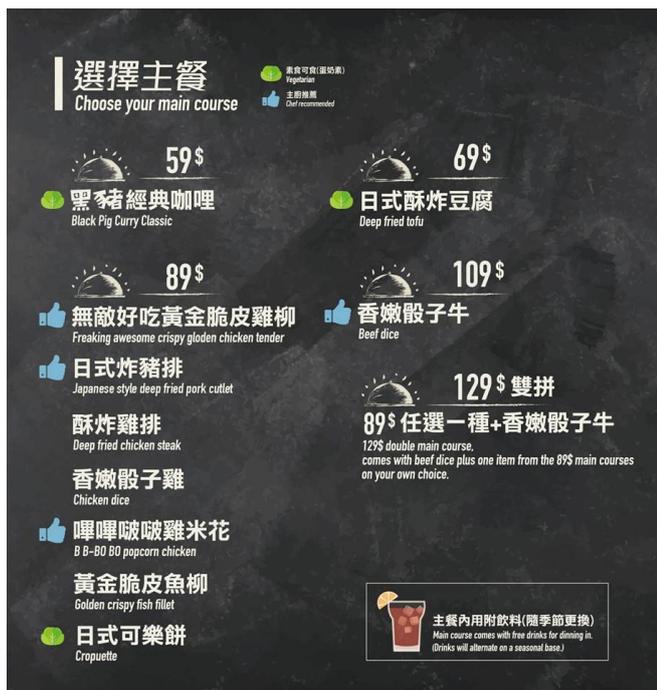


圖 5 黑豬咖哩產品項目(主餐)



圖 6 黑豬咖哩產品項目(單點)

10. 產品分析

表三 黑豬咖哩產品分析表

	毛利排名	暢銷排名
日式酥炸豆腐	5	4
無敵好吃黃金脆皮雞柳	6	1
日式炸豬排	4	2
酥炸雞排	3	3
嗶嗶啾啾雞米花	2	2
黃金脆皮魚柳	2	6
日式可樂餅	1	7
香嫩骰子牛	6	5

(二)拾覺細做輕飲

1. 公司緣起/命名概念

- 「拾覺」——重拾你心中最初的感覺，意思就像回到小時候家中那最溫暖、最安心的地方。
- 「細做輕飲」——堅持將每個最細微的地方做到最好。每一杯飲品皆出自細心製作，希望帶給顧客最高品質的味覺饗宴。
- 拾覺細做輕飲的老闆與老闆娘於 2014 年在亞洲大學創立「拾覺細做輕飲」，打造衛生乾淨的環境，親自嚴選茶葉來源與食材。逢甲店是今年 3 月 20 日謝文皇店長以加盟方式創業的一家。

2. 位址/網址

- 地址：台中市西屯區西屯路二段 295-18 號
- 粉絲專業：<https://www.facebook.com/dream2002404/>



圖 7 店家位址及招牌



圖 8 拾覺店面位址及招牌

3. 使命/願景

為了確保產品品質，特地走訪各地尋找能長期配合的優質小農，訂下契約並定期採購，讓小農免於盤商剝削，也讓顧客喝得到產地直送的健康美味。一杯好的飲品，除了解渴、補充身體所需元素，更可讓人心情愉快。不同於市面手搖茶飲，本店的飲品保留新鮮果肉，讓消費者品嚐純粹的同時，亦能感受咀嚼果粒的

驚喜。強調顧客心靈感受是當今品牌主流。拾覺賣的不是茶飲，而是感覺、情境、溫度。

4. 企業文化

老闆說：「成本始終不在第一位考量，對顧客能有交代才是我們的宗旨。」一路走來始終不變的是當初的堅持——「用料不惜成本」，對得起良心，也對得起顧客的信賴。拾覺也希望將每位顧客都當作自己的朋友家人般，看見客人喝完後臉上滿足的笑容，不辜負每位拾覺人在背後的努力和堅持。

5. 品牌堅持/特色

拾覺堅持「天然、健康、手工製作」的原則，主打天然熬煮的健康飲品，希望在快速、營養不均衡的時代，能提供年輕學子新鮮的健康飲。為此，拾覺與產地簽訂合作契約，採購新鮮直送的蔬果，以及號稱鮮奶界LV的高大鮮乳，並嚴選優質茶葉，研製多樣化產品。

本著堅持提供消費者最天然、健康的原味，雖然繁複的作工耗費較多時間與高額成本，但也成為拾覺最獨特的賣點與優勢，在飽和的飲品市場創造品牌差異性！堅持以真材實料做出口味獨特的健康飲品，博得許多消費者的推薦口碑。

6. 組織內部

- 中小型企業，員工人數5人。
- 店長：正職人員：工讀生=1：2：2。
- 租金：每月4萬6千元。
- 營業額：每月30萬元左右。
- 外送服務：根據距離設定最低外送金額，如：逢甲大學一杯即可外送、僑光科技大學需100元；但會因外送難度調整。

7. 經營管理型態

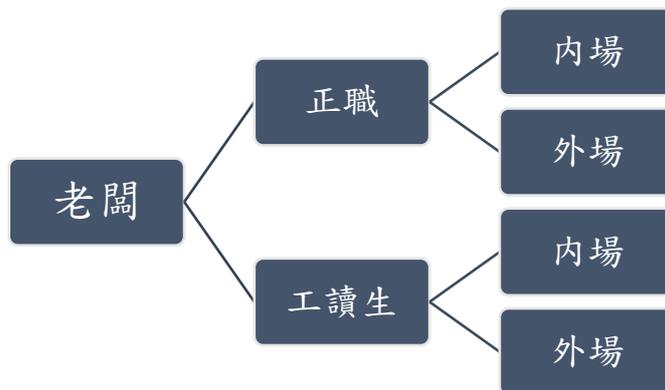


圖 9 拾覺管理架構

8. 產品項目

- 拾覺的茶飲產品主要分成 6 大類，分別是原味茶、現泡茶、奶茶、水果茶、檸檬系列、拿鐵系列。
- 全系列菜單中，暢銷度前三分別是檸檬系列、水果茶系列、原味茶系列；毛利率最高是原味茶系列。其中單品暢銷度前三分別是芭樂檸檬、鐵觀音珍奶、鮮葡萄柚冰茶。



【原味茶】

嚴選合格高山茶葉，使用功夫茶葉等級，茶葉於採收前吸飽高山雪氣與果香，喝起來清爽不苦澀，細緻甘甜又好喝。



【現泡茶】

現泡好茶喝起來回甘又消暑解渴。(春芽綠) 立春後的茶葉一年只採收兩次，喝得出高山茶韻味，回甘且生津止渴。

圖 10 拾覺產品系列(1)



【奶茶】

濃郁的茶香，搭配獨家綿密奶泡，招牌鐵觀音珍奶更是受大眾歡迎，透明的手工焦糖珍珠與鐵觀音炭焙韻香味搭配出的口感，實在好喝。



【水果茶】

水果每日新鮮現榨，清爽消暑又解渴，滿足你我一天裡維他命 C 的需求。

圖 11 拾覺產品系列(2)



【檸檬系列】

檸檬濃郁香氣與現切芭樂製成的招牌芭樂檸檬，黃金比例搭配出酸酸甜甜的滋味。搭配好茶更是清爽解油膩。



【拿鐵系列】

嚴選高品質使用屏東高大牧場鮮奶，濃醇香的口感，保證喝了一杯還想再來一杯。

圖 12 拾覺產品系列(3)



圖 13 拾覺菜單

9. 產品分析

表四 拾覺細做輕飲產品分析表

系列品類/代表產品	暢銷排名	毛利排名
清新檸檬系列/芭樂檸檬	1	2
水果茶系列/鮮葡萄柚冰茶	2	5
奶茶系列/鐵觀音珍奶	3	3
原味茶系列/大麥紅茶	4	1
厚燒系列/厚燒芋頭牛奶	5	7
鮮奶茶系列/赤坎黑糖 Q 奶	6	6
柴燒冬瓜系列/柴燒冬瓜茶	7	4

三、 營運流程分析

(一)SWOT 分析

1. 黑豬咖哩

表五 黑豬咖哩 SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
1. 支付方式多元 2. 用餐環境舒適 3. 價格適中親民	1. 品類較少，主餐多為炸物 2. 客群侷限於附近學生及上班族
O 機會	T 威脅
1. 老闆為逢甲校友及知名天氣小編，能有效提升店家知名度 2. 位處逢甲商圈及學校附近，有利對店進行推廣 3. 與外送 APP 合作有助於市場拓展	1. 同業競爭者較多 2. 產業入門門檻不高

(1) SO 策略

A. S2*S3*O2

藉由親民的價格以及舒適的環境，在逢甲商圈及學區進行推廣做出與其他業者的差異化。

B. S2*S3*O1

可以透過天氣小編在經營社群媒體時，將店內資訊推廣，將知名度引流至顧客，為黑豬帶來更多客戶。

(2) WO 策略

A. W1*O2

因為位處於逢甲商圈及學區，可以透過市場觀察以及學生建議，來開發更多符合需求的菜，提升競爭力的同時也有利推廣。

B. W2*O3

透過外送 APP 的管道，來增加不同的顧客群。

(3) ST 策略

A. S1*S3*T1

透過多樣的支付方式，讓顧客更方便付款，同時親民的價格來吸引人流，降低競爭者的威脅。

B. S4*T1

老闆內部經營結構多為自己設計(如管理流程、出餐系統)，且可以隨時精進，減少程序上的問題產生以及節省成本，做出更流暢客製化服務流程。

(4) WT 策略

A. W3*T1

多加開發菜單品項，以及獨家的餐品，與其他競爭者做出差別。

2. 拾覺細做輕飲

表六 拾覺細做輕飲 SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
1. 產品範圍廣泛，新鮮果汁及茶飲皆有多種選擇 2. 店面位處交通便利處 3. 外送門檻低	1. 品牌知名度低 2. 與同行業的商品相似，被取代的機率大，基本商品大同小異
O 機會	T 威脅
1. 店家設立於逢甲商圈，藉此可以多舉辦促銷活動，吸引密集消費者的注意，提高購買量，增加營運收入。 2. 網際網路興盛發達，店家架設公司專屬網頁，可直接獲得顧客之反應，迅速改善。	1. 同業競爭者多 2. 產業入門門檻較低

(1) SO 策略

A. S1*O1

逢甲商圈的客流量大，拾覺茶飲產品線完整，可達到一家店滿足不同顧客的選擇。針對「一單多杯」推出優惠活動，促進顧客消費意願，提升拾覺逢甲店作為新店的知名度。

B. S2*01

強化顧客先預約後取飲品的服務流程。拾覺逢甲店周邊交通方式齊全，機車汽車停在店門口即可取貨。有的客人時間匆忙，我們可以為他們節省上下車停留時間。鼓勵顧客先在拾覺逢甲店的 FB 專頁查看完整菜單，接著通過電話預定的方式讓店家準備好飲品，最後達到顧客來店「即取即走」。

(2) W0 策略

A. W1*02

在拾覺逢甲店的 FB 專頁增加與顧客的互動，比如邀請來店消費的顧客專頁按讚、貼文點讚評論轉發可享受優惠等，通過線上的互動增加已有消費者交友圈的知名度，達到線上宣傳的目的。

(3) ST 策略

A. S3*T2

因大眾對手搖奶茶的喜愛，所以有許多中小創業者會想要加盟開手搖奶茶店。在品牌給予的機台、產品原料、教育訓練等「硬實力」條件相同的情況下，拾覺逢甲店可以通過自己「軟實力」—人工服務，贏得更多客源，例如外送的時效性更高，預定外送的流程更簡便等。

(4) WT 策略

A. W1 x T1

拾覺成立年份較短，店面拓展速度較其他品牌更慢。手搖奶茶的市場大且有繼續發展的潛力，因此可以通過提升「拾覺細做輕飲」的整體品牌知名度，達到吸引顧客消費的目的。除了配合總公司的宣傳方案之外，線上通過社群進行宣傳，線下通過來店顧客產生服務口碑，而後顧客在社群發文增加曝光率，形成線上線下良好循環，吸引對手搖奶茶有需求的顧客。

(二)STP 分析

1. 黑豬咖哩

(1) 市場區隔(Segmentation)

- A. 地理變數:以逢甲大學附近為主。
- B. 人口統計變數:以逢甲大學學生及附近上班族為主要客群。
- C. 心理統計變數:以平價咖哩為主。
- D. 購買統計變數:一星期一到兩次，學生多以內用為主，上班族以外帶為主。

(2) 目標市場(Target market)

以逢甲大學附近學生、上班族及住戶為主，藉由用心挑選的食材及低廉的價格留住現有顧客，並吸引更多更多潛在顧客，讓消費者能享用到評價美味的咖哩。

(3) 市場定位(Positioning)

不分年齡推廣咖哩料理，主打平價、正宗的多口味咖哩，使顧客在味蕾上得到滿足，進而達到店家顧客雙贏的局面。

2. 拾覺細做輕飲

(1)市場區隔(Segmentation)

- A. 地理變數:以逢甲商圈為主。
- B. 人口統計變數:以逢甲商圈學生及觀光客為主要客群。
- C. 心理統計變數:以健康新鮮果汁與茶飲為主。
- D. 購買統計變數:一星期一到兩次，以外帶為主。

(2)目標市場(Target market)

以逢甲商圈學生及觀光客為主，期望藉由新鮮的果汁、高品質的茶飲吸引更多外來顧客，讓消費者能享用到更健康的飲品。

(3)市場定位(Positioning)

不分年齡區分推廣健康飲品，以新鮮現榨的果汁和精心製作的茶飲使消費者品嚐到食材原有的美味。

(三)5W2H 分析

1. 黑豬咖哩

表七 黑豬咖哩 5W2H 分析

Why	帶給顧客更高 CP 值的美味咖哩
Who	以逢甲大學附近學生及上班族為主
When	11:00-21:00
Where	黑豬咖哩 台中市西屯區西安街 217 號
What	咖哩、炸物
How	交通工具:走路+公車、機車 消費方法:現金、移動支付
How Much	單筆 59~129 元

- (1) Why :主打正宗現做美味的咖哩，不添加額外味精，讓購買的顧客都能以親民的價錢品嚐到正宗好吃的咖哩，使顧客感受到更高的 CP 值。
- (2) Who :主要客群為逢甲大學的學生、上班族及附近居民，因為位處逢甲大學旁，因此學生族群為最大客群。
- (3) When :營業時間從早上 11 點到晚上 9 點，共營業 10 小時，提供免費飲品無限暢飲。
- (4) Where :位於逢甲大學前的的西安街上，鄰近逢甲大學，距離逢甲大學步行約 1 分鐘。
- (5) What :餐點有咖哩料理、無咖哩料理及單點炸物，咖哩料理有多種主餐及醬料口味可選擇，也有素食選項提供給顧客。
- (6) How :交通方便，不論是機車、步行、公車均可抵達。付款方面接受現金付款及行動支付。
- (7) How Much :價格部分從經典咖哩 59 元到雙拼咖哩 129 元，以其店內環境及餐

點品質而言，價格算是十分親民。

2. 拾覺細做輕飲

表八 拾覺細做輕飲 5W2H 分析

Why	帶給顧客新鮮健康的飲品
Who	以逢甲商圈客群為主
When	10:00-22:00
Where	拾覺 逢甲店 台中市西屯區西屯路二段 295-18 號
What	果汁、茶飲
How	交通工具:走路+公車、機車、汽車 消費方法:現金
How Much	單筆 25~65 元

- (1) Why : 主打使用新鮮水果及優質茶葉，不添加太多額外香精，讓每個來購買的顧客都能品嚐到茶葉的原味及天然水果的香甜，清涼解渴的同時也能喝的安心、喝的健康。
- (2) Who : 主要客群為逢甲商圈的學生、觀光客及附近居民，因為處交通要道，故行經西屯路的通勤族也是顧客群之一。
- (3) When : 營業時間從早上 10 點到晚上 10 點，共營業 12 小時，飲品均無限制時間提供，但有些商品會依季節做調整。
- (4) Where : 位於交通繁忙的西屯路上，鄰近逢甲商圈，距離逢甲大學步行約 10 分鐘。
- (5) What : 飲品種類多樣，從純茶飲到水果茶應有盡有，也會依照季節提供季節限定產品。
- (6) How : 交通相當方便，不論是機車、汽車、步行、公車均可抵達。付款方面僅接受現金付款。
- (7) How Much : 價格部分從純茶飲的 25 元到水果類 65 元，以其店內環境及飲品品質，價格算是合理。

四、 管理資訊系統介紹

(一) 黑豬咖哩

1. 規劃背景

(1) 評估項目(成本、使用性、反應時間、使用層級)

- A. 成本：約新台幣 4 萬元。
- B. 使用性：黑豬咖哩本身使用此系統。
- C. 反應時間：實體店面於一開始即導入系統協助營運。
- D. 使用層級：全體員工。

2. 規劃過程

(1) 開發過程(自行開發/廠商)

開發廠商：黑快馬股份有限公司(招財貓 POS)

- A. 招財貓 POS 餐飲管理系統：V6.0
- B. 開發語言軟體：VB
- C. 作業系統：Windows XP
- D. 主機：一體成型 POS 機
- E. 顯示器：觸控式螢幕
- F. 印表機：出單機
- G. 其他周邊：電子錢櫃
- H. 15" 一體成型觸控式主機
- I. 特點：可 0 ~ 70 度仰角調整、提供多種 I/O 連接埠、小巧的底座不佔空間、模組化設計容易維護
- J. 尺寸：367.9 x 302.2 x 320.8mm(W x D x H)

備註：出單機有兩台，一台在櫃檯提供給收銀人員，一台在出餐區給內場人員。

(2) 選擇使用那些系統

A. 點餐收銀系統

3. 功能介紹

(1)點餐作業

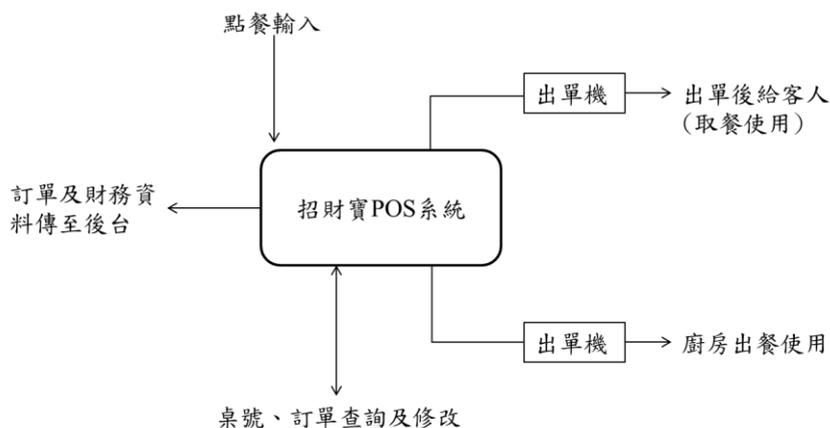


圖 14 黑豬咖哩點餐作業流程圖

4. 點餐系統操作

(1)開機畫面：老闆及每位員工皆有專屬個人的帳號密碼。



圖 15 黑豬咖哩點餐系統開機畫面

(2)初始畫面

基本資料中，顯示店名、店號、機號、收銀員編號、單號、桌號、人數、客戶名稱、訊息，服務加成、發票、統一編號並無使用。

基本資料 →



圖 16 黑豬咖哩點餐系統介面圖

(3)前台畫面、基本點餐流程

A. 內用直接點選桌號；外帶及外送點選「外用」。

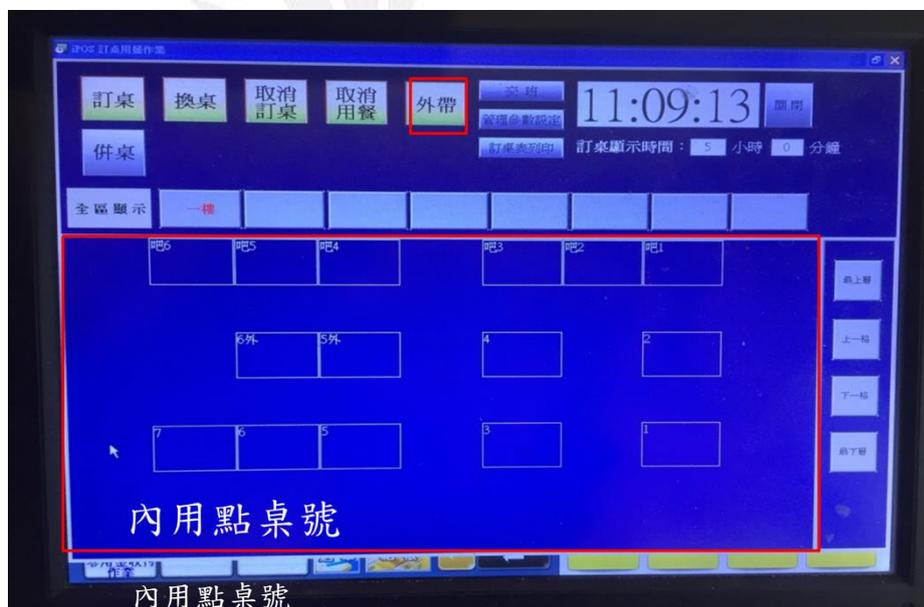


圖 17 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(1)

- B. 點選「建立新單」。
- C. 餐品類型：點選主餐、無咖哩料理或單點。
- D. 餐品大項：點選餐點。

- E. 餐品子項：選擇餐點口味。
- F. 預覽區：預覽已選擇之餐點。
- G. 結帳：以現金或支付寶付費。



圖 18 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(2)



圖 19 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(3)

- H. 外帶及外送：外送會在備註欄打上顧客電話，其實皆與內用相同。



圖 20 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(4)

I. 產生結帳單及廚房單



圖 21 黑豬咖哩結帳單及廚房單

(4)換餐和刪除餐點：換餐和刪除餐點皆為同一動作。

- A. 點選欲換或刪除之餐點。
- B. 點選「刪除商品」。



圖 22 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(5)

(5)併桌及換桌：換桌直接從介面更改數字即可；併桌則附註在備註欄。



圖 23 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(6)

(6)特殊折扣及員工優惠：員工享有七折之優惠。



圖 24 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(7)



圖 25 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(8)

(7)預約訂位

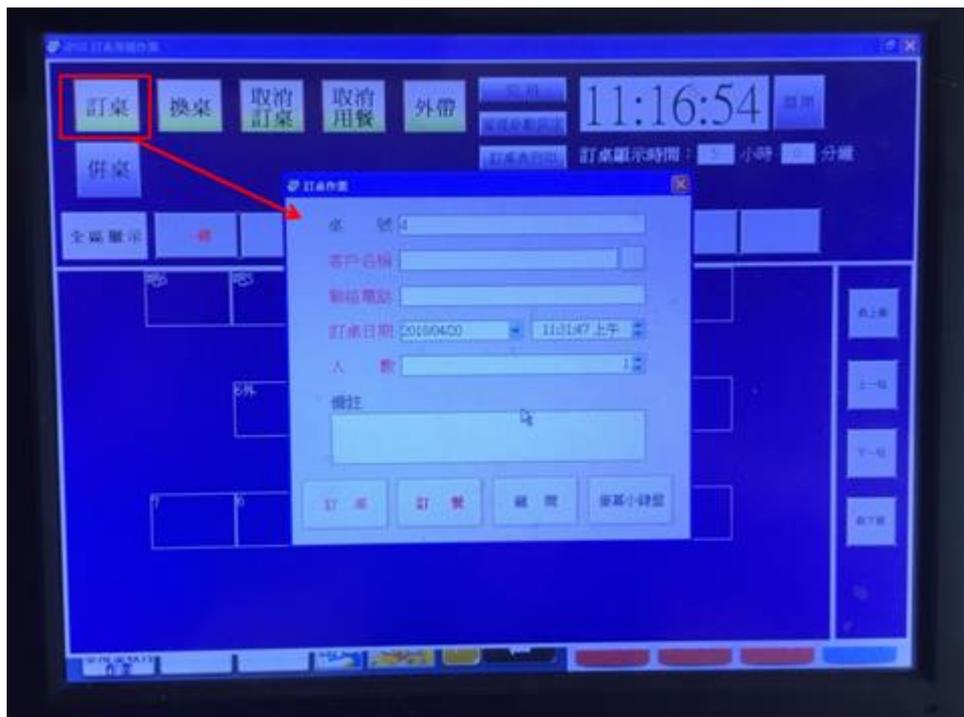


圖 26 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(9)

(8)營業額速查和日結帳



圖 27 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(10)



圖 28 黑豬咖哩點餐流程步驟及功能說明(11)

5. 後台畫面

(1)作業項目：門市基本資料作業、員工出勤紀錄、商品基本資料作業、客戶基本資料作業、日結對帳作業、門市經營資料分析報表、POS 權限管理作業、CRM 簡訊發送作業、人事薪資系統

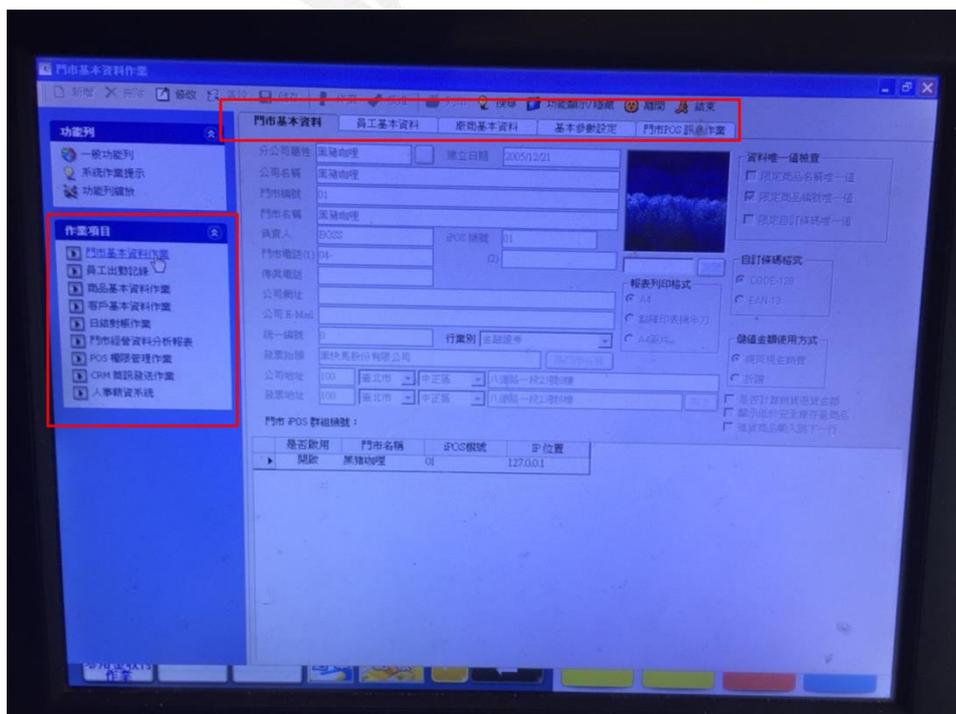


圖 29 黑豬咖哩門市基本資料作業

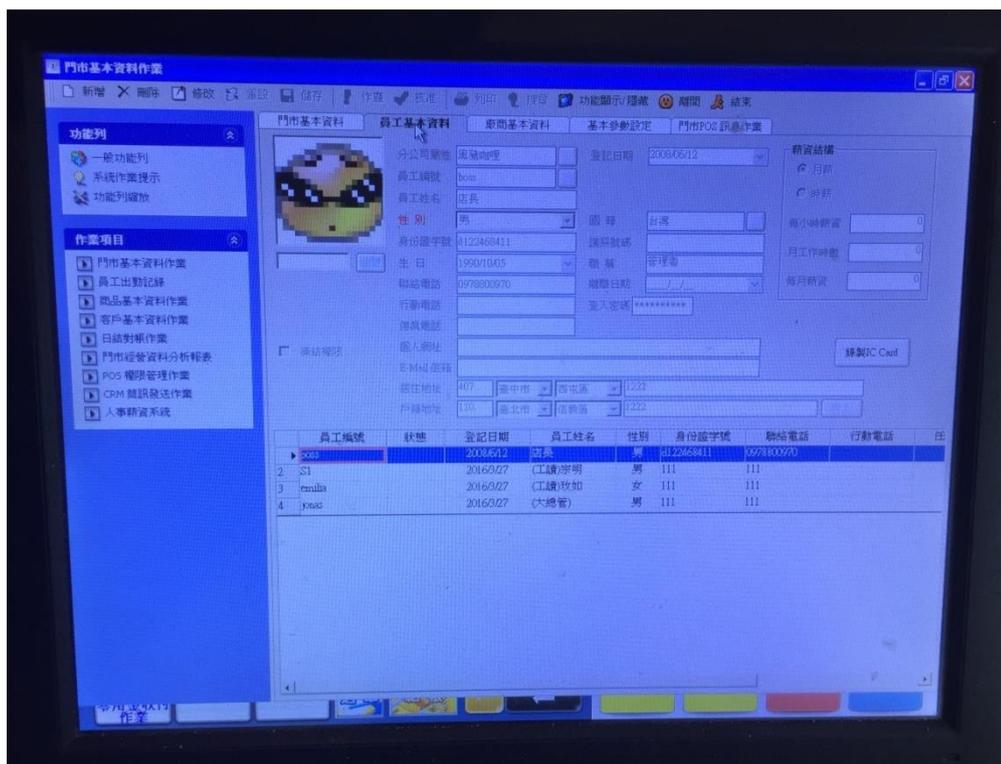


圖 30 黑豬咖哩員工基本資料作業

A. POS 權限管理作業：基本資料維護包含使用者授權管理、授權群組管理、系統授權參數管理。

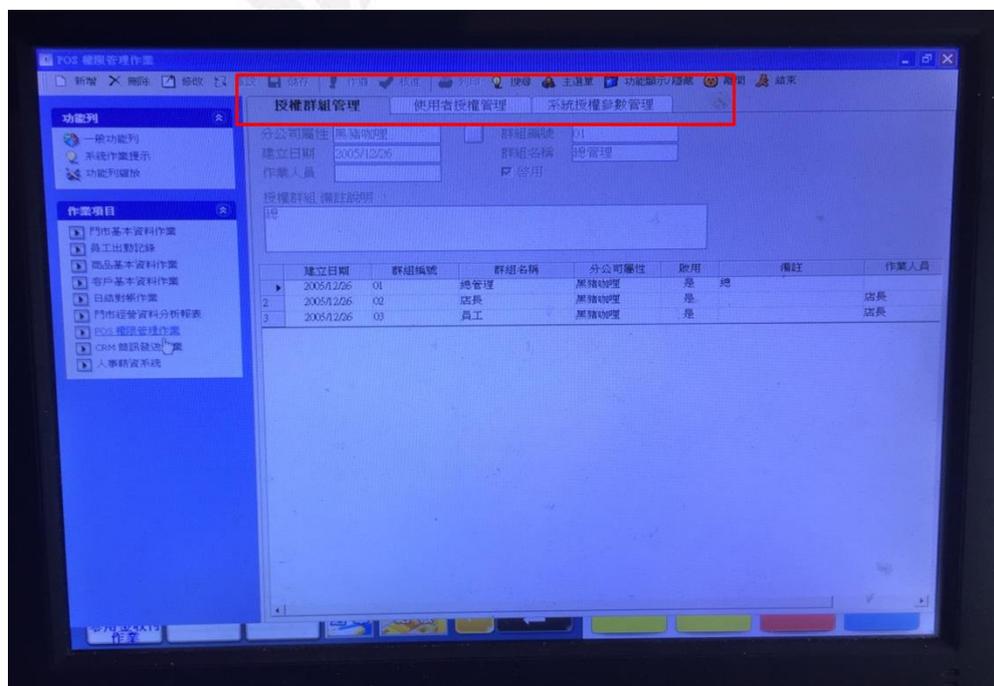


圖 31 黑豬咖哩 POS 權限管理作業選單(1)

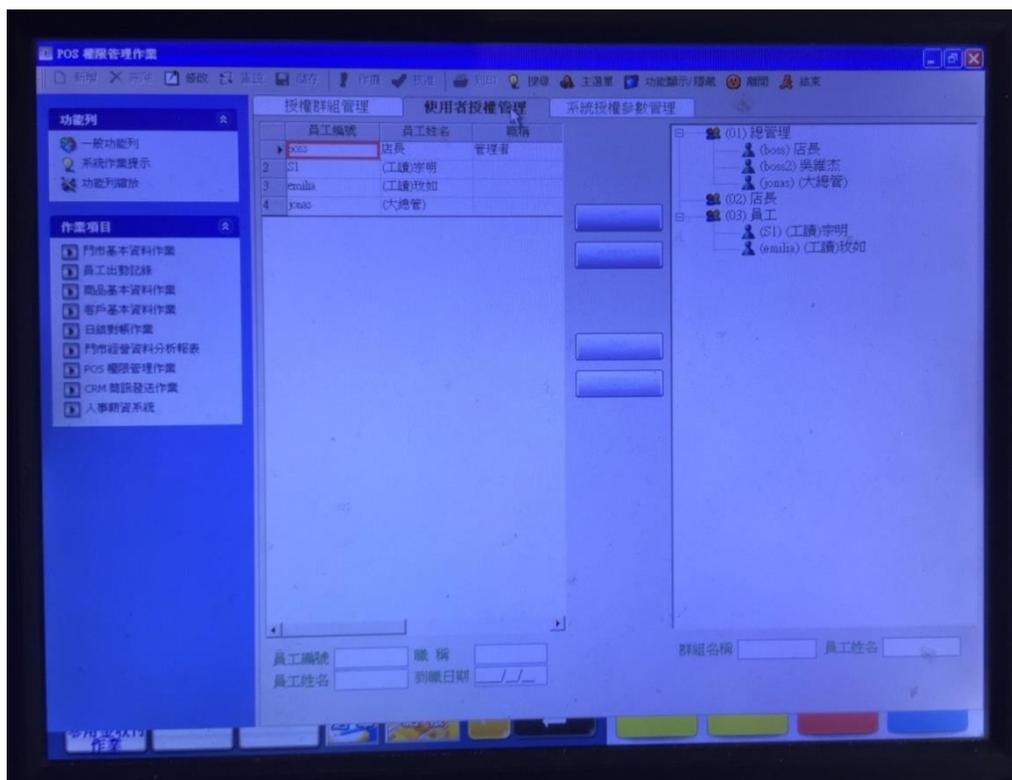


圖 32 黑豬咖哩 POS 權限管理作業選單(2)

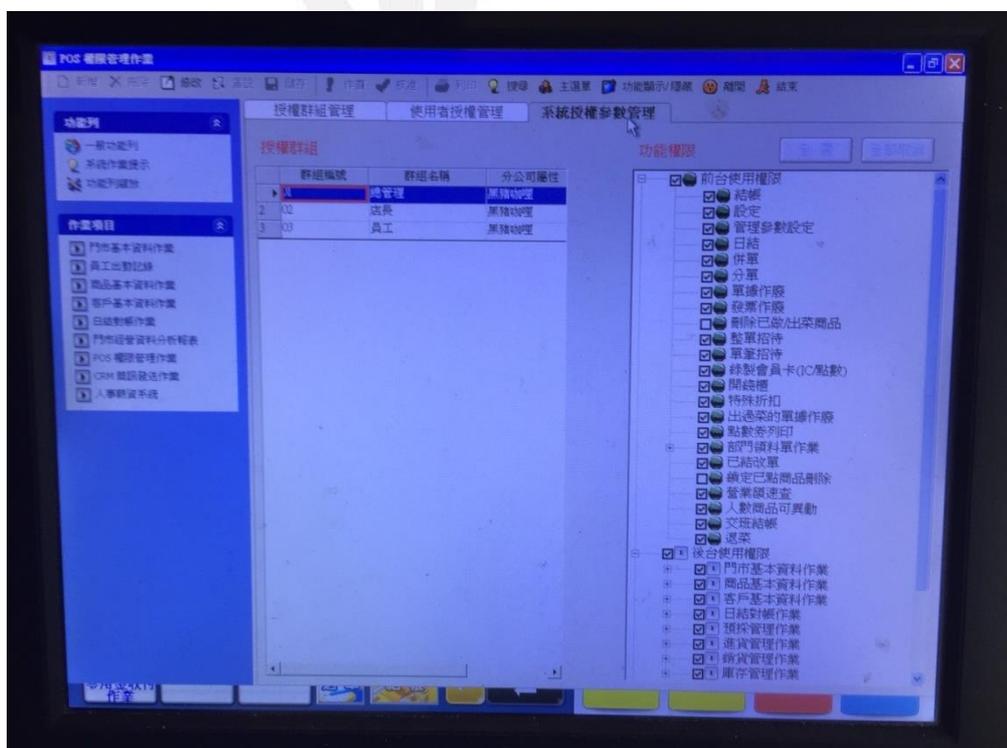


圖 33 黑豬咖哩 POS 權限管理作業選單(3)

B. 商品基本資料作業：商品基本資料、專用商品規格設定、廠商/庫存資料、商品資料快速輸入設定。

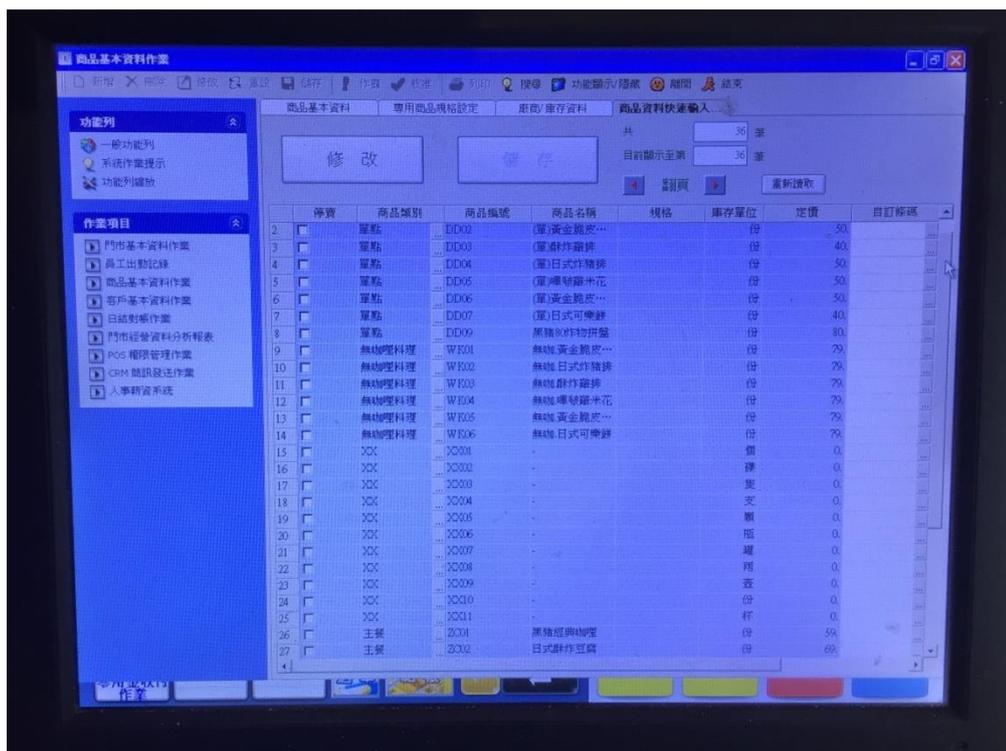


圖 34 黑豬咖哩商品基本資料作業選單

(2)POS 參數設定

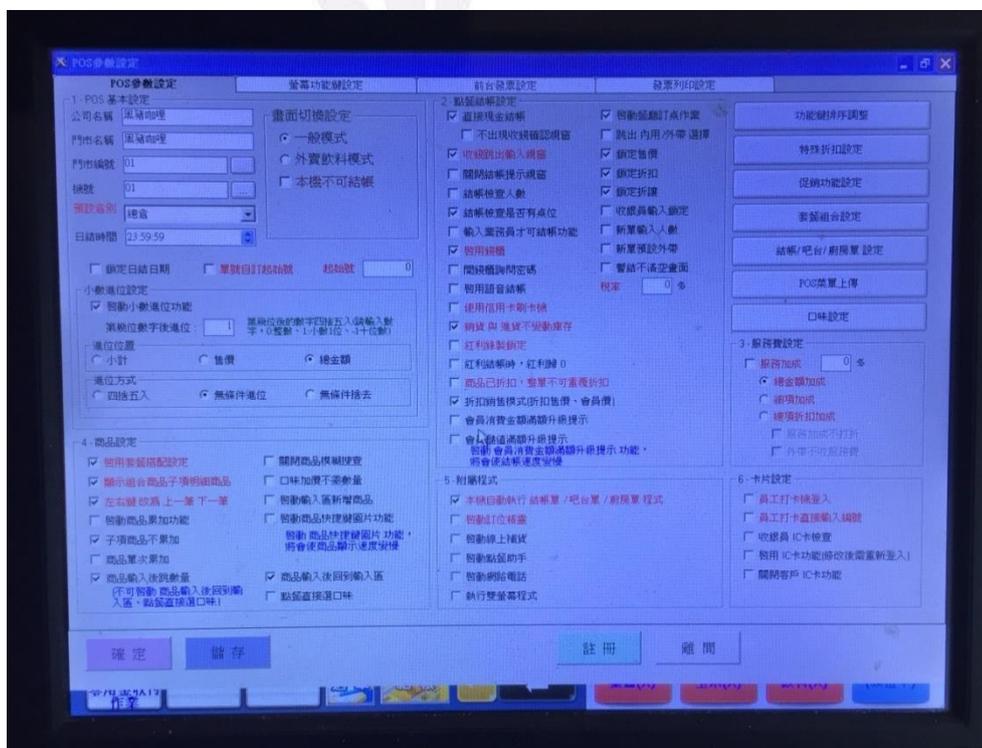


圖 35 黑豬咖哩 POS 參數設定介面

6. 進貨庫存管理

直接透過前台收付帳款搜尋，而非後台商品基本資料作業之廠商/庫存資料去做管理。



圖 36 黑豬咖哩進貨庫存管理介面

(二)拾覺細做輕飲

1. 規劃背景

(1)評估項目(成本、使用性、反應時間、使用層級)

- A. 成本：約新台幣 6.8 萬元。
- B. 使用性：拾覺細做輕飲本身使用此系統。
- C. 反應時間：實體店面於一開始即導入系統協助營運。
- D. 使用層級：全體員工。

2. 規劃過程

(1)開發過程(自行開發/廠商)

開發廠商：碼析企業股份有限公司(MACE POS)

- A. MACE POS 餐飲管理系統：V7

- B. 作業系統：Windows XP
- C. 主機：一體成型 POS 機
- D. 顯示器：觸控式螢幕
- E. 印表機：出單機、發票機、貼紙機
- F. 其他周邊：電子錢櫃、掃描器、鍵盤
- G. 15” 一體成型觸控式主機
- H. 特點：可 0~80 度仰角調整、提供多種 I/O 連接埠、小巧的底座不佔空間、模組化設計容易維護
- I. 功能：適用於各行業觸控需求之操作使用
- J. 尺寸：360x335x237 mm(W x D x H)

備注：拾覺及其加盟店統一使用 MACE POS 系統

(2)選擇使用哪些系統

- A. 點餐收銀

3. 功能介紹

(1)點餐作業

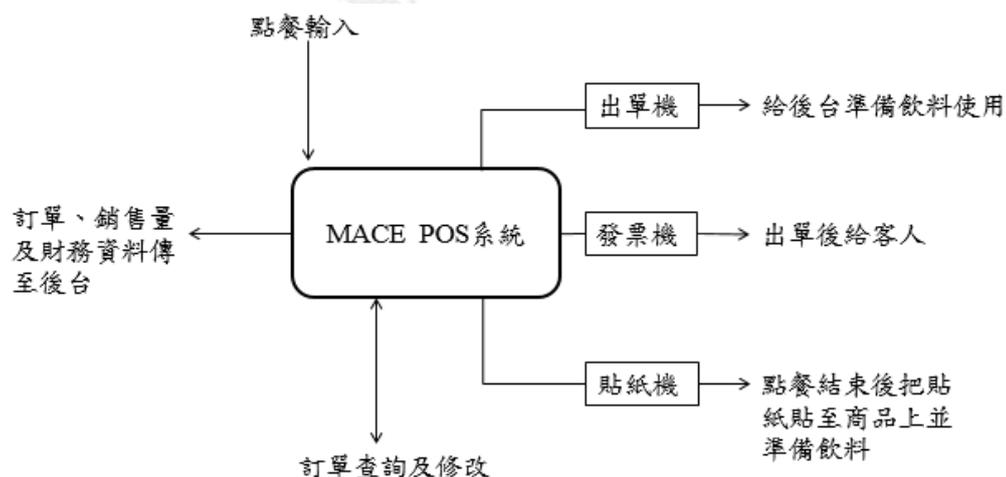


圖 37 拾覺細做輕飲點餐作業流程圖

4. 點餐系統操作

- (1)初始畫面:顯示店名、店號、外帶、外送、商品系列等按鍵。

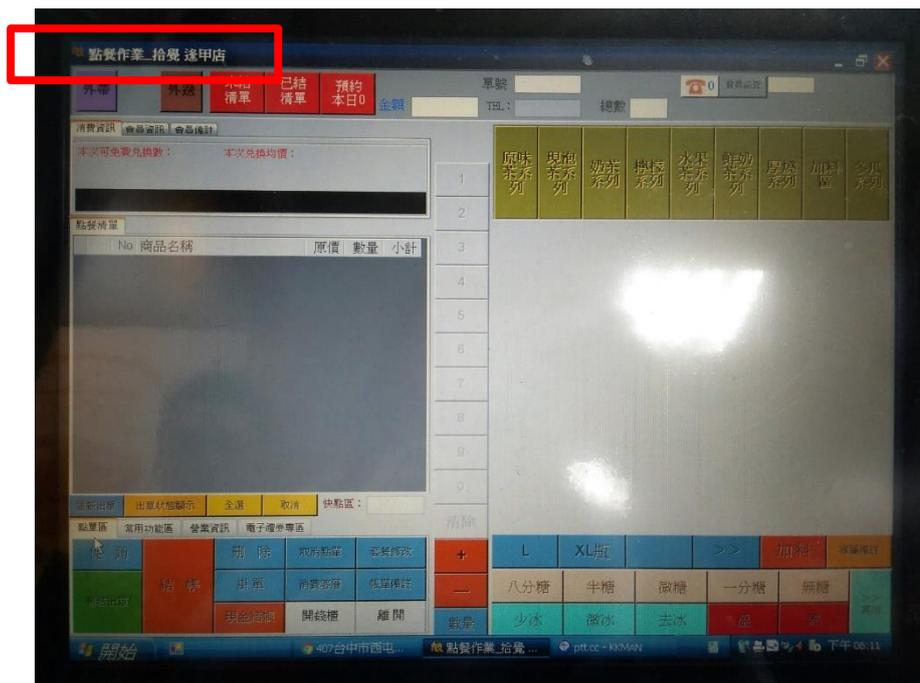


圖 38 拾覺細做輕飲點餐系統介面圖

(2) 前台畫面、基本點餐流程

- A. 點選「外帶」或「外送」。
- B. 飲料系列：點選螢幕右上方的格子，並點選飲料。
- C. 飲料容量：確認飲料的容量為 L 或 XL，若沒有容量之分別，則跳過此步驟。
- D. 商品加料：選擇需要加料之項目；若無則跳過此步驟。
- E. 商品備注：選擇飲料的甜度及冰塊的需求。
- F. 預覽區：再次確認商品是否輸入正確。
- G. 結帳：以現金付費。



圖 39 拾覺細做輕飲點餐流程步驟及功能說明(1)



圖 40 拾覺細做輕飲點餐流程步驟及功能說明(2)



圖 41 拾覺細做輕飲點餐流程步驟及功能說明(3)

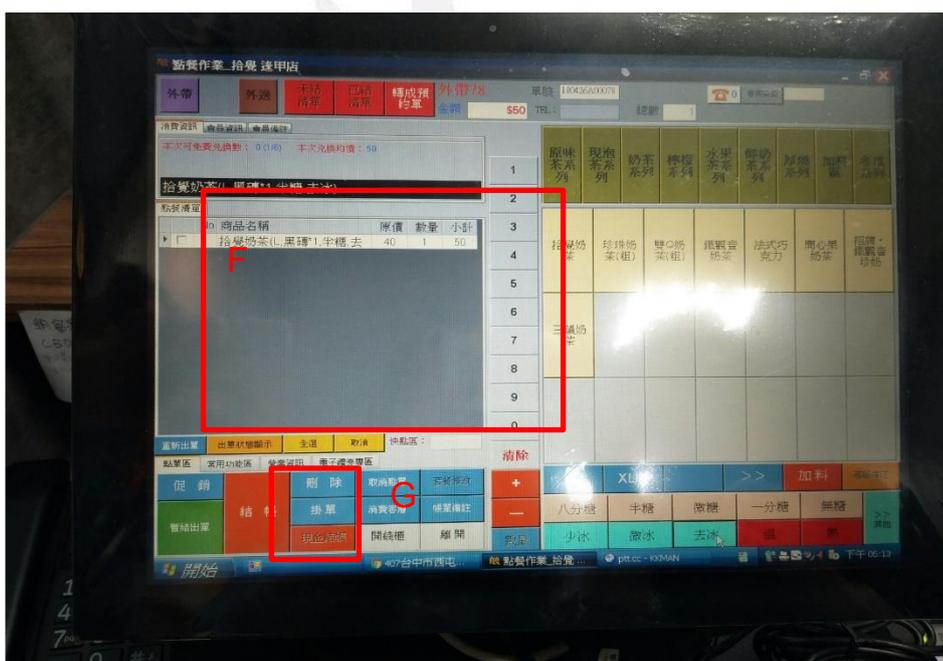


圖 42 拾覺細做輕飲點餐流程步驟及功能說明(4)

H. 產生結帳單及發票

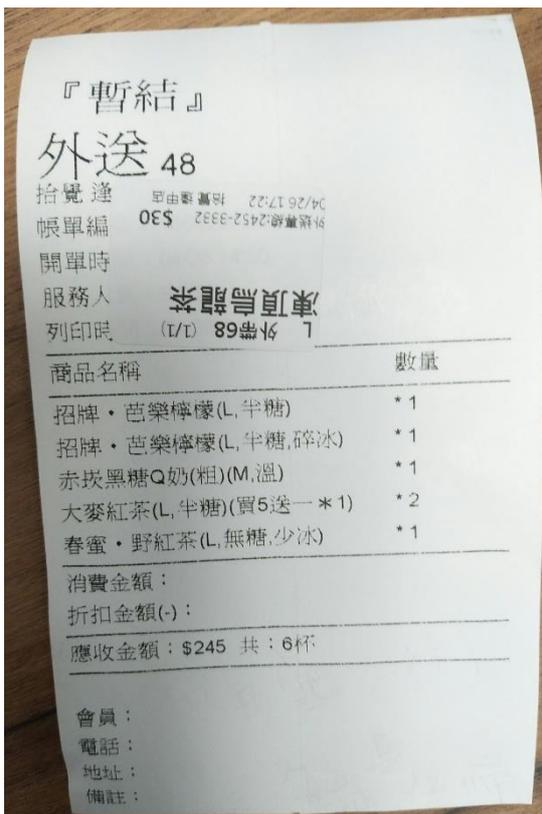


圖 43 拾覺細做輕飲結帳單



圖 44 拾覺細做輕飲發票



圖 45 拾覺細做輕飲貼紙貼至商品上

(3)更換商品和刪除商品：更換商品和刪除商品皆為同一動作。

- A. 點選欲換或刪除之商品。
- B. 點選「刪除」。
- C. 更改商品數量，點選數量，再點選右方的數字即可。

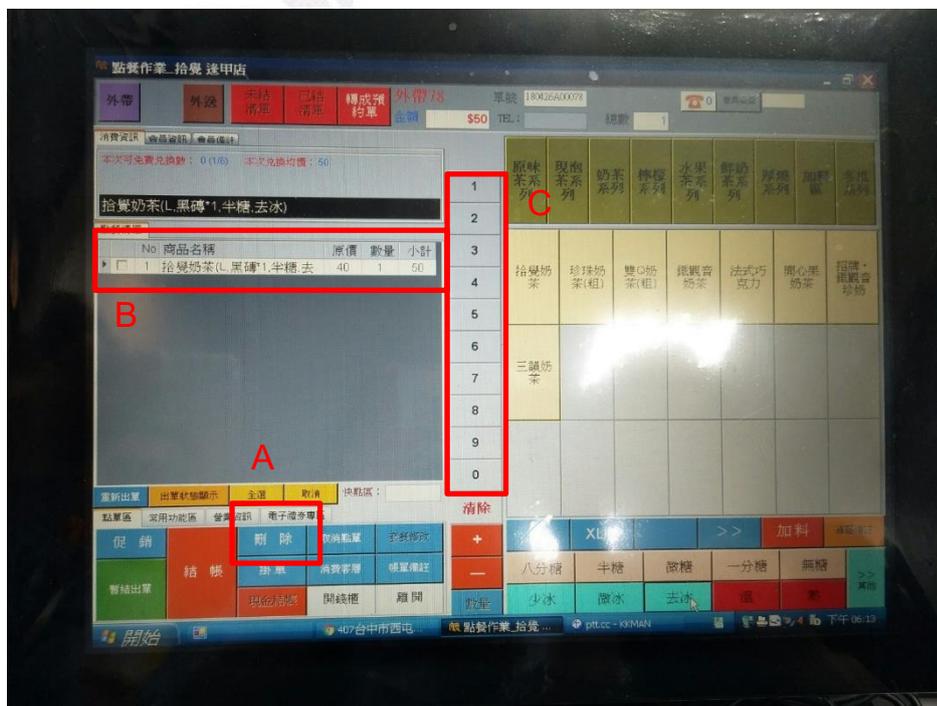


圖 46 拾覺細做輕飲點餐流程步驟及功能說明(5)

(4)折扣促銷：若有促銷活動，則點選「促銷」。

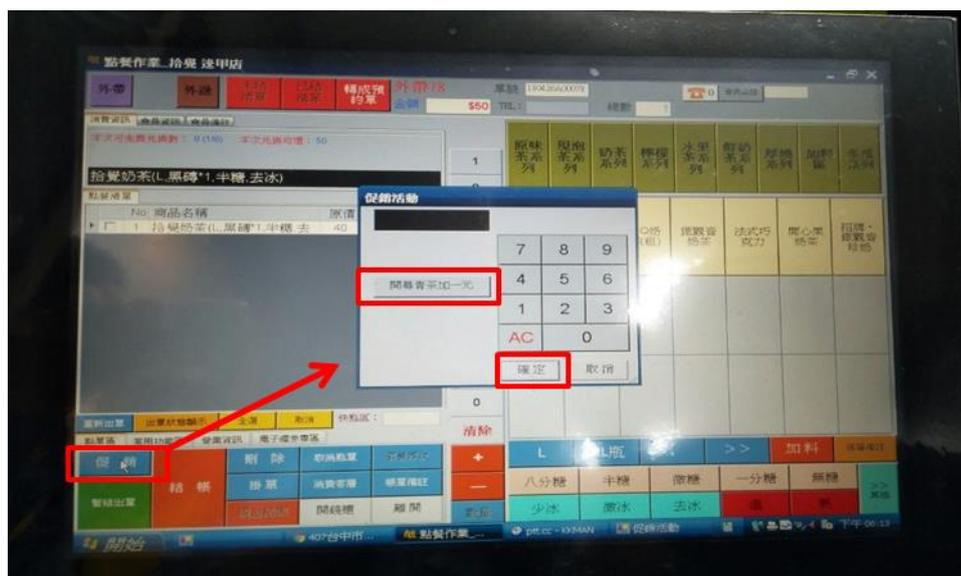


圖 47 拾覺細做輕飲點餐流程步驟及功能說明(6)

(5)預約：若有預約外送單子，則點選「轉成預約單」。

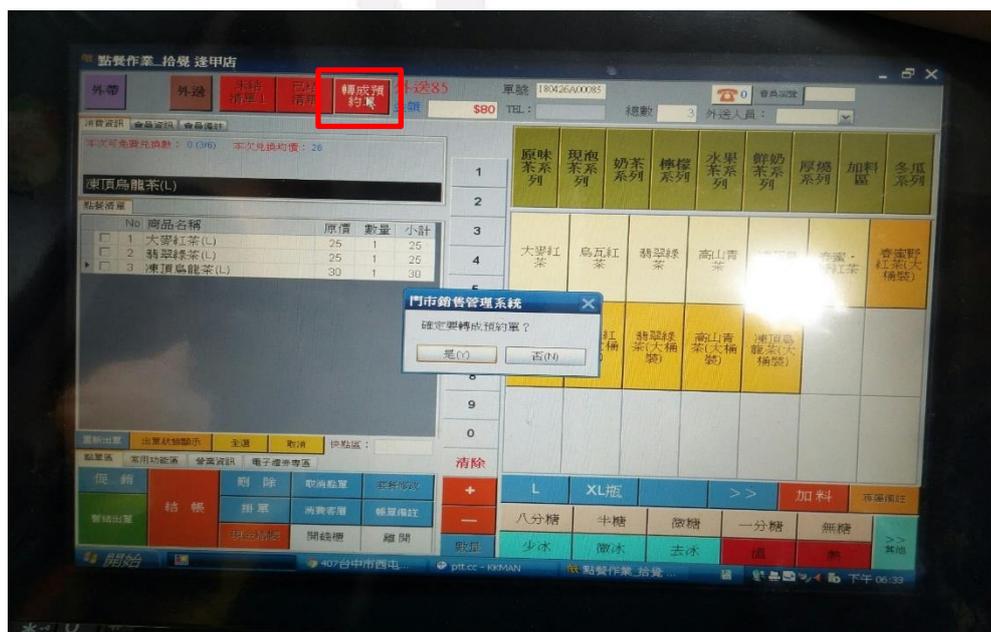


圖 48 拾覺細做輕飲點餐流程步驟及功能說明(7)

5. 後台畫面

(1)作業項目：門市基本資料作業、商品基本資料作業、客戶基本資料作業、日結對帳作業、門市經營資料分析報表、POS 權限管理作業、門市經營資料分析報表。

A. POS 權限管理作業。

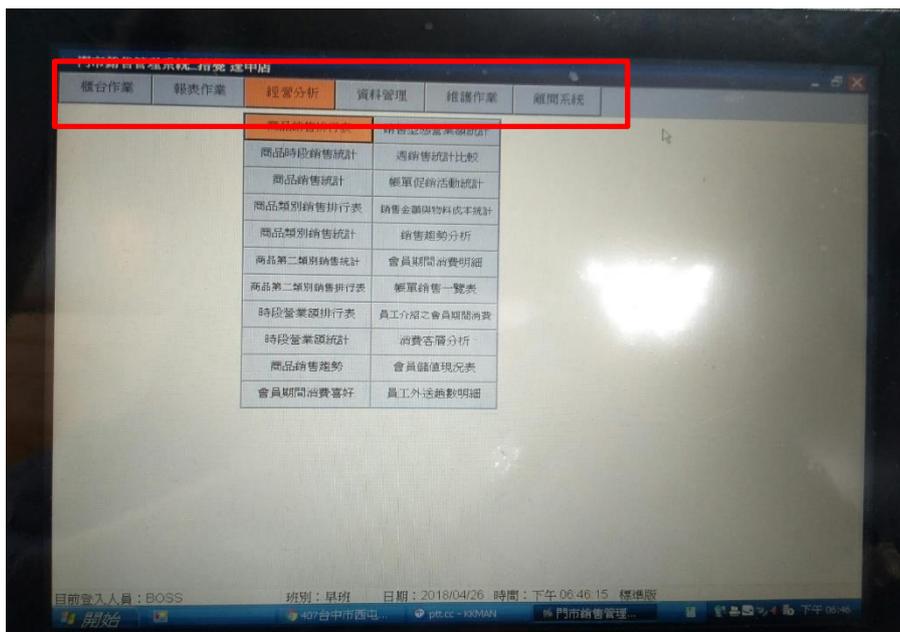


圖 49 拾覺細做輕飲 POS 權限管理作業

B. 商品基本資料作業：商品基本資料、專用商品規格設定、廠商/庫存資料、商品資料快速輸入設定。

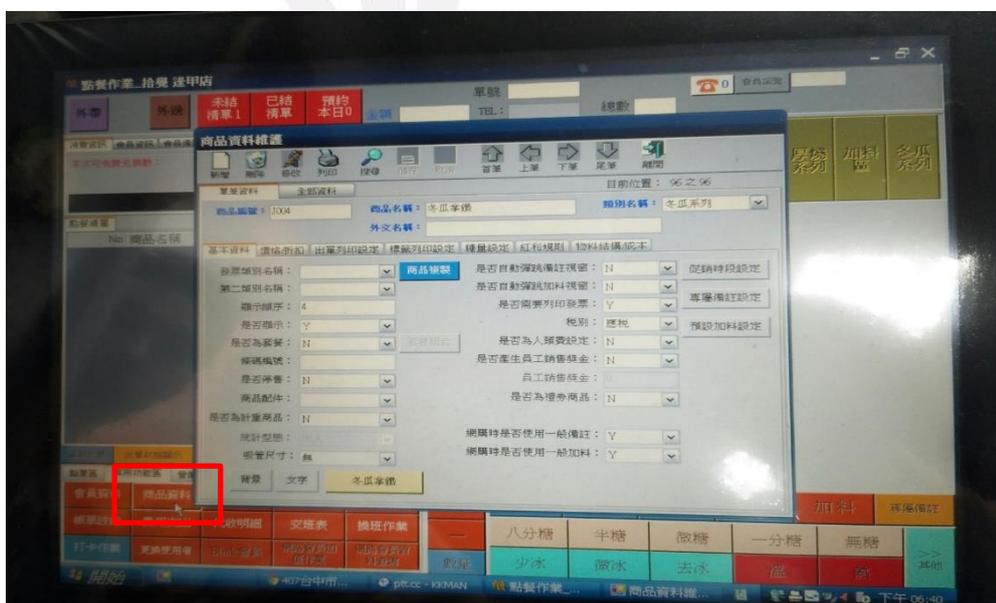


圖 50 拾覺細做輕飲商品基本資料作業選單

6. 進貨庫存管理

直接透過前台收付帳款搜尋，而非後台商品基本資料作業之廠商/庫存資料，通過銷售量，可以知道哪些材料需要事前準備以應對來日的需求。

Rank	Series	Product Name	Quantity	Amount
1	檸檬系列	招牌·芭樂檸檬	1,226	78,900
2	原味茶系列	高山青茶	685	15,670
3	加料區	塑膠袋	622	622
4	原味茶系列	大聚紅茶	581	12,825
5	奶茶系列	招牌·鐵觀音珍奶	485	25,870
6	原味茶系列	翡翠綠茶	371	10,344
7	水果茶系列	現榨鮮橙綠茶	394	23,580
8	水果茶系列	鮮葡萄柚冰茶(粗)	334	21,590
9	原味茶系列	烏瓦紅茶	315	7,368
10	冬瓜系列	冬瓜青茶	286	9,580
11	原味茶系列	春蜜·野紅茶	273	10,220
12	鮮奶茶系列	赤坎黑糖Q奶(粗)	271	13,500
13	奶茶系列	鐵觀音奶茶	271	10,820
14	檸檬系列	凍頂香檸	255	11,000
15	鮮奶茶系列	紅茶拿鐵	215	12,600
16	奶茶系列	珍珠奶茶(粗)	211	10,030
17	原味茶系列	凍頂烏龍茶	205	5,672

圖 51 拾覺細做輕飲產品銷售額介面



五、 資訊系統執行成效

(一)黑豬咖哩

1. 各項成本是否有降低?

因為黑豬咖哩 POS 系統操作較簡單，且雖然有區分帳號權限，但連工讀生都能操作大部分系統，因此不必安排特定人員負責，可節省人事成本。黑豬咖哩之進貨庫存管理雖非後台商品基本資料作業之廠商/庫存資料去做管理，而是直接透過前台收付帳款界面搜尋，但仍能以此做為依據控制進貨的數量，避免存貨堆積及重複叫貨的浪費。

2. 作業流程是否更有效率?

是。該店點餐系統與廚房出單機連接，在櫃檯點完餐的同時也會出單到廚房，不須再讓櫃台人員親自到廚房點單，整體來說相當流暢，出餐順序及客人先來後到問題也處理得相當清楚。

3. 是否提高企業能見度與形象?

透過 POS 系統的運作執行，讓店面營運模式更流程化，減少因人力替換等非固定因素產生的點餐流程錯誤，避免店員與顧客之間因溝通失誤造成的餐點不符之類的情況，提升店面前場的運作效率。例如黑豬咖哩的操作系統界面的指令按鈕較大，減少店員人工劃位的失誤率。後場在出單後馬上就可以收到詳細訂單，對於黑豬咖哩這樣的店內用餐面積大，前後場距離較遠的店面來說大大提升的備餐效率。缺點是其沒有專屬的「學習模式」，在員工前期操作訓練方面只能在正式點餐模式進行。具體方式是完成所有點餐步驟後點擊取消訂單，不產生流水金額，不造成結帳統計的困擾。

4. 是否提高企業服務品質、增進使用者滿意度?

目前店家使用的這套 POS 系統，沒有可供新進員工學習的練習模式。但仍可透過一般操作流程，點選用餐方式及餐點等等的內容，只要最後不要按結帳即可。如此便不會影響當日的銷售金額，但假若不小心按到結帳，亦可操作取消訂單

將之移除。

5. 人才培育與公司知識管理效益是否提升?

新招募的員工可以透過點餐系統的操作加快了解營業狀況，且因為點餐系統介面簡單方便操作，縮短新員工的適應期，透過正確的使用點餐系統，提升整個門市的營運順暢及正確率。

6. 與往來企業(或使用者)關係與效益是否提升?

黑豬咖哩在外送的特約公司為快點 APP。透過外送服務，快點 APP 可抽取部分利潤；而黑豬也可以在日常營業額獲得成長，這是個互惠互利的合作，可進一步增進雙方友誼。

(二)拾覺細做輕飲

1. 各項成本是否有降低?

由於系統皆由總公司統一使用，雖然需花錢購買最初設備及軟體，但可免去軟體更新及維護保養之費用，也可以時常保養維護，能將花費轉移至其他用途。

2. 作業流程是否更有效率?

是。透過點餐系統可以讓營運更加的流暢，點餐完系統會自動連接到出單機出單，讓店家清楚的知道出餐順序及須先給哪位客人。電話預約部分也有掛單系統，可以大大節省顧客及店家的時間，相當方便。

3. 是否提高企業能見度與形象?

拾覺細做輕飲的 POS 系統整體後台功能相較於黑豬咖哩更完整，對經營者來說省時省力，直觀方便。操作系統界面的顏色統一，整體排版更清晰。POS 系統內可直接依照訂單情況生成完整的產品銷售分析表格，對顧客詢問飲品推薦等無需指定店長員工才能完成。同時有利於老闆快速了解銷售情況，對外能夠選擇更新店面文案推薦宣傳，對內能夠及時備料管理庫存，讓老闆減少對數據統整及基礎分析方面所花費的時間。

4. 是否提高企業服務品質、增進使用者滿意度?

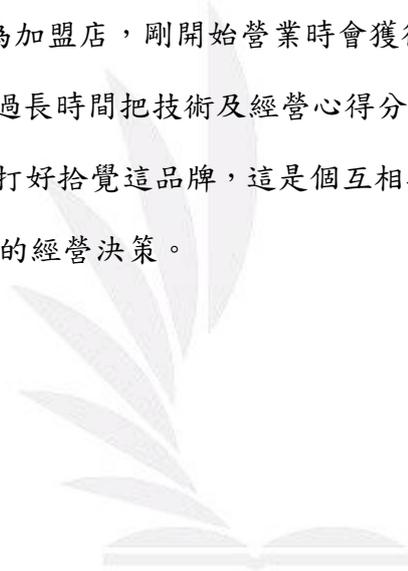
即使店家目前使用的系統沒有練習模式可供新進員工練習,但仍可透過正式點餐模式及拾覺統一之訓練手冊操作一般流程,只要最後不要按下結帳鍵都不會影響到營業金額。希望總公司可增加練習模式,可讓新進員工在更短時間內進入狀況。另外店家有製作一套配合 POS 系統的教學手冊,使員工能更快了解使用方式。

5. 人才培育與公司知識管理效益是否提升?

是,因為透過點餐系統,大幅減少結帳、出餐錯誤的機率,同時也因為點餐系統,新進員工可以透過操作方便的點餐系統縮短適應期,而管理者也可以輕鬆地透過系統了解整個營運的績效和收益。

6. 與往來企業(或使用者)關係與效益是否提升?

拾覺-台中逢甲店為加盟店,剛開始營業時會獲得其他加盟店或是總店的援助以儘快走上軌道。透過長時間把技術及經營心得分享予其他分店時,他們會在管理上更加的專注,以打好拾覺這品牌,這是個互相扶持的合作模式,可進一步為其他加盟店提供更好的經營決策。



六、 結論與建議

本報告以黑豬咖哩及拾覺細做輕飲(台中逢甲店)為管理資訊系統研究比較對象，探討 POS 系統對於不同類型之餐飲業在管理與服務流程的影響。為了能了解資訊系統在實務上的操作功能，本組以實際參訪方式向店長詢問店家經營方案及管理資訊系統採用之流程及過程中所面對的難題。

黑豬咖哩在逢甲大學學生裡頗有名氣，它擁有一套適用於自身的管理資訊系統且目前營業狀況穩定。由於創辦人黃昱維先生擁有理工科背景，故對於內場工做擺設與流程都規劃得不錯，讓整個服務流程得以順利進行。在管理資訊系統這部分，黑豬自身使用了該系統裡的點餐、庫存、及檢視公司營運狀況等功能，而這些功能為他們在經營企業上帶來了便利。在所採用的 POS 系統裡，唯獨缺少了學習模式，這會讓新進員工無法更好地適應該 POS 系統的點餐操作。換句話說，在缺少學習模式的情況下學習操作點餐流程，會讓這些模擬的銷售記錄存在當天的銷售額。對此我們建議黑豬的管理資訊系統需要導入學習模式，這不只是為新進員工帶來的好處；對管理者而言他們也可以省下人事訓練成本及時間。

拾覺細做輕飲(台中逢甲店)為新成立的加盟店，目前店鋪經營管理尚未穩定，處於市場試驗期。在營業額及獲利部分目前尚可，在未來幾個月甚至是更長遠的日子，還有待觀察。拾覺一開始營業就導入了管理資訊系統，使用了該系統的點餐與經營檢視功能。事實上，這管理資訊系統功能繁多，其中包含了櫃檯做業、報表做業、經營分析、資料管理等等功能，這相對黑豬咖哩的管理資訊系統功能更全面。但在使用上拾覺還有些部分仍使用手寫操作的部分，比如說庫存管理。店家目前的做法是依據產品銷售量去擬定所需食材的分量。因此我們建議，店家可以依據商品每日，平日或是假日的銷售量對食材採購做出調整，以因應營業需求。與黑豬擁有同樣的缺點是該系統缺了學習模式，對於員工流動性較高的餐飲，如何在短時間且花最少人力去訓練員工是個難題。此外，目前拾覺的付款方式只限於現金，本組認為隨著消費模式日漸改變，拾覺可導入行動支付，以因應消費者多元的消費習慣。

本組選定黑豬與拾覺為比較對象之原因，主要原因是兩間店家擁有 POS 系統，並做出個別管理資訊系統的不同之處。透過這採訪我們可獲知兩家企業目前並沒有學習模式，這是可以再改進的地方。兩間店家導入管理資訊系統的程度，很多時候因店鋪經營者的背景影響。舉個例子，黑豬的創辦人黃先生因自身是逢甲大學理工科畢業生，因此對管理資訊系統較為敏感；而非相關背景的店長可能因不太了解管理資訊系統對重要性而需要階段性的導入，我們相信在不久的將來拾覺會把庫存這部分由手寫記錄式改成資訊系統管理處理式解決。通過管理資訊系統各項功能完整管理企業經營流程，方可發揮管理資訊系統對於店家營運績效提升及較少對人工依賴及營運成本。



七、 組員心得

企管三乙 D0462078 黃永翔

一個學期馬上就要結束了，資訊管理課程從選店到採訪一路的磕磕絆絆圍繞了大半個學期。五月的最後一堂 MIS 課上，建文老師說我們都是「老屁股」了，想好要怎麼樣過最後一年了嗎？

講實話，沒有想好。最近好幾個朋友都在跟我說，她們也和我一樣出現這種大三尾巴的迷茫恐慌期，感覺自己好像做了很多事情，又好像什麼事情都沒有做。在企管系的三年，從最初的企業概論，到後面各管理領域的深入課程，一點點摸索著原先不懂的組織內部，一點點建立對企管領域的架構了解。在一個飛速發展的互聯網時代，我作為一個即將面臨社會競爭的學生，害怕自己不能跟上這個社會時代的發展。企管系經常給人留下什麼都會又不專精的刻板印象，對應自己身上看，確實有這樣的風險—沒有核心技能。馬上就要工作接受市場的考驗了，可自己卻完全不能找到站住腳的技能點，這也是我這學期經常晚上失眠的一個原因吧。建文老師說企管學生要注重自己在分析數據的能力，我的畢專指導張秀樺老師也在討論中與我們組員說過同樣的話，我的方向，應該在這方面磨合自己能夠與大數據結合的能力。

建文老師在課堂上時不時會講起我們應該弄清楚方向，能不能多考幾本證照，要朝哪個方向做些什麼……不敢說課堂上的 PPT 內容都能逐字逐句記牢，但老師三言兩語的提點卻是在我困惑時能夠幫忙打開思路的腦袋庫存記憶。希望老師在以後的課上依舊耐心地給學生這樣的有愛的指導，讓學弟妹們也可以有這樣的思路「外援」吧！

企管三乙 D0489855 劉文心

身為企管人報告是我們日常生活中的一份子，但面對這次需要實際參訪店家的報告仍是讓我很緊張，誠如我所想的，我們這組訪問過程特別不順遂，無數次說好後又被放鴿子讓大家心情很沮喪，在時間的緊迫壓力下我們終於找到兩家願意受訪的店家，或許是經歷快十家店的打擊，讓我們特別珍惜這來之不易的機會，所有人都很用心準備問題並做足功課，兩次採訪都在愉快順遂的氛圍下完成。這次的報告除了讓我清楚了解原來

採訪是很不容易的一件事情，所需的毅力及準備是十分費心的，也讓我學習到許多 POS 系統操作及店家經營的知識，店家經營一家商店不論規模大小，絕非所謂扮家家酒般隨意，是十分勞心勞力的事情，因此對於店家更多了一層敬意。

這堂課前對於資訊管理方面一直無太多接觸，記憶僅停留在大一網際網路時的大數據，加上大三作管少部分的提及，這次 MIS 課堂讓我學習到更多，也感謝老師上課常用影片當範例，使我們更容易理解且印象深刻，MIS 課堂讓我第一次認為或許資訊管理不是我所認為的艱深無趣，或許之後自己可以多多涉略這方面的課程知識，也會以更開闊的心境面對自己不擅長的科目和挑戰。大三這一年很感謝老師不論是專題或是 MIS 的指導，覺得在這一年在學科及生活上收穫特別多，大四科技部計畫仍要持續麻煩老師了，雖然當初對於要親自採訪店家感到很苦擾，但我認為這是一個很好的磨練及學習，希望之後老師仍會繼續這項報告，相信學弟妹也能收穫良多。

企管三乙 D0429099 陳紘諺

當我知道這堂課的授課是您的時候，皮就立刻馬上綁緊了，變得更年輕了。因為在專題已經接收不少的洗禮，故對這堂課的要求也大概了解。對於管理資訊系統列為必修課，這對即將畢業的我們來說是個好事，畢竟現在上一堂必修課就少了一堂大家能夠聚在一起時刻。

管理資訊是什麼？從字面上理解這會是個跟科技有關係的課。經過修了一個學期的管理資訊系統後，現在已大概了解這堂課對於企管系的重要性。從幾年前，利用資訊系統提升企業經營效率已經是個不爭的事實。同時，隨著時代的進步，對資訊系統的導入也由高端企業到一般餐飲業也開始跟上腳步以因應時代轉變。這讓我想起了今年一月份到大馬首都吉隆坡走動時，意外發現路邊攤的漢堡店都用發電機啟動點餐 POS 系統，且員工還有工作制服。從這點上論述，現今企業還有什麼理由不導入這些系統呢？

對於 POS 系統，我在三年前打工時就有接觸，對 POS 系統有點概念。那是個雜貨店導入的 POS 系統，一樣有收銀、銷售量、營業額、特定時段顧客量、促銷等等功能。我當時的工作範圍是在後端部分，主要處理產品資料輸入、更改產品價格這部分。這次

管理資訊系統對我來說，是要分辨兩家餐飲行業 POS 系統的差異與了解目前在企業上花費的成本狀況如：POS 系統成本、服務流程、庫存管理等。剛開始找店家時，我們組採取分工尋找符合訪談之企業，我個人會擔心店家因營業秘密無法讓我們採訪。不過經過整個實際採訪過程後，我發現店家們都很大方的告訴我們，這對我們的報告的完整性起了很大的作用。其中還包含了營業額和租金，這多少讓我感到意外。通過實際採訪，我們可以更了解餐飲業店家的服務流程，從點餐、收銀、給發票、出餐/飲品、備料、庫存等等流程。若把這些流程在班上重新報告一遍也無法獲得實際採訪的學習效果，這點感謝老師讓我們有機會到外進行實際企業採訪。

通過這堂課，我們更能了解老師對於報告完整性的原因。我猜想老師是希望我們無論是在日後的報告或是未來出社會時會處理事情時，可以認真的看待事情的細節、同時讓自己具有競爭力。我記得老師常說，我們修課後通常什麼都記不起來，不然就是一知半解。對於這點，學生我不是不會，是想得比較慢啊...，因為我會先想起來的往往都是老師留下的良言。若哪天有人問我管理資訊老師說過什麼話時，我會想起的一句話是：“人無我有、人有我優、人優我廉、人廉我跑”，這句話不管是對企業管理或是對自身的經營來說，都是相當的重要。最後感謝老師讓我們不管是在專題上或是在管理資訊系統這堂課都收穫良多，老師謝謝您！

企管三乙 D0411572 吳翊菱

結束了這學期的管理資訊系統，才覺得有好多東西都是我們還不知道的。透過老師的解說及補充，慢慢了解了管理資訊系統到底是甚麼樣的課程。當我在選課時，看到這門課是建文老師授課，內心不免緊張了一下。從專題的指導看得出老師是一位對學生很用心的教授，而我也相信在任課方面老師也絕不馬虎，也期盼著能在這門課中學習更多以前不熟悉的領域。

老師上課給我們看了很多有關近年最新科技的影片，尤其無人商店最讓我感嘆。即便在大一的必修課中已經看過類似的介紹與構思，但當我又再看到一次這樣的模擬影片時，內心還是感到不可思議。觀看時那種驚訝的同時，不禁也讓我想到未來員工可能會

大大減少，除了不需要雇用太多人力在店面服務外，機器人取代人力的相關發展也是越來越發達。

而本學期花最多時間的報告非 MIS 莫屬了，光是確認店家就弄到期中考後，很多店家不是婉拒就是不回覆。不過值得慶幸的是最後我們確認的兩間店家都非常熱情，店長無私的幫助我們使我們很順利的完成採訪問答，甚至還貼心補充一些題目上沒有問到的資訊。透過此一報告，我覺得我更加了解了 POS 系統對我們生活的重要性，他方便我們很多事情，節省很多時間。只要在開張時付一次機器的費用，便可用個 10 年甚至更久，總公司會定期更新系統及功能，資料也能備份不怕時間過久而遺失。

我從高二開始打工到現在，從手搖飲料店到中日式餐廳到麥味登甚至是 NET 服飾店，每一項職場環境都有使用 POS 系統。在做這份研究報告之前，我當時心想這樣的設備是很常見見、很普通的，要研究什麼呢，但在做完所有採訪與看著每組每組發表後，才恍然大悟 POS 系統其實有很多值得探討的地方。為甚麼不同店家的設備價格有落差，功能有固定相同的地方，當然也有別人有我們沒有的。店長在選 POS 系統等設備時是不是也顧慮很多事情，營業不同類型的店家需要的功能不盡相同，自然是要挑一個對自身店家最符合的系統。

最後，要感謝老師對我們的付出。本身就知道您是一位很認真看待事情的教授，所以我們才會決定跟著老師做專題研究，我們相信這條路一定很辛苦但是肯定會有比其他人更多的收穫。雖然老師說過，在課程結束後，總會把知識都還給老師，但有些上課時說的道理我想我不會忘記。如何把別人腦袋裡的東西變成自己的，又如何把別人口袋裡的錢變成自己的，我想，這樣的問題會是一輩子的課題，企業 16 字箴言我也不會忘記，謝謝老師的教導！

企管三乙 D0490032 黃柏皓

經過了一個學期的專題洗禮，本組同學都相當了解建文老師您的上課模式，我很清楚的知道，這門課絕對不會是一門涼課，雖然會很累(這門課還是組長)，但是一定可以學到很多東西，就像我們的專題一樣，崩潰但是卻收穫滿滿。

這堂課的上課模式其實和其他課滿像的，一樣是老師講解 PPT，但很不一樣的是報告的內容，這堂課需要我們實際去訪談，不是上網找找資料，不會的問問老師這麼簡單就可以解決的。在上這堂課之前，其實也有訪談過的經驗，大多是訪問管理者的管理心得、如何管教員工、心路歷程等等比較不會透漏商業機密的問題，但是這堂課老師要求我們問到及拍到 POS 機的操作過程、店家租金、毛利率、暢銷品滯銷品等等比較私密的問題，一開始很怕店家會覺得問題太多隱私而拒絕訪談，自己也臉皮比較薄不知道該怎麼問，而結果也真的是遇到了許多問題，例如許多店家都打槍我們、答應我們但是最後又不給訪問的、明明沒有 POS 機還答應訪問的、答應後故意封鎖我們的等等，都讓我們相當崩潰，不過建文老師上課的一席話點醒了我們「沒有不給訪問的店家，只有你們不夠誠意」，雖然並不是真的所有店家有誠意就會給我們訪問，但我們都懂老師的意思是要我們不放棄，如果能每家店都帶著最大的誠意去詢問，一定會遇到願意配合我們的店家，而最後我們也真的找到了兩家非常友善的店家，詳細的告訴我們所有內容，真的非常感謝他們，也謝謝老師讓我們瞭解不要放棄的道理，我覺得這也是我在這堂課最大的收穫之一。

透過這堂課也讓我了解到在這個時代，資訊對於一家企業是有多麼的重要，像我們訪問的兩家店雖然都是小店，但它們也都有很完整的 POS 系統，透過他們介紹之後我才知道原來 POS 系統對於他們是多麼重要，如果說產品是企業的靈魂，這些資訊系統絕對能說得上是他們的骨架，有了這些他們才能快速的接單、管理庫存、出餐接單等等，幾乎可以說是從備貨點餐開始到營業結束，都不能沒有他們，這些小店是如此，對於大企業來說一定是更加的重要，就像老師上課說的例子，如果沒有資訊系統，他們一定不能達成在全世界各地同時生產，最後完成大訂單的奇蹟吧！看了這些例子也讓我知道了，我們這些企管系的新鮮人，一定要對資訊很了解，不然跟其他系的新鮮人比起來，我們沒有甚麼特別大的優勢，但如果懂資訊，甚麼都略懂得我們，或許就能在社會立足，創造自己的價值。

最後謝謝老師除了上課內容也很常告訴我們一些人生道理，時刻提醒我們要思考以後的事情，不要渾渾噩噩過日子，不經讓我思考我在大學究竟學到了甚麼？希望當了一

學期班代、各種報告的組長、經過專題的洗禮等等經歷可以成為我出社會可以跳得更高的養分，以後有迷惘時，我想我也會常常想起您常在課堂上對我們說的那些話吧。

企管三乙 D0490075 劉灘

到了學期末，在這堂課到底學到了甚麼?要認真一項一項地說出來，可能也說不清，並不是沒學到東西，而是覺得獲得的太多了。很多上課提到的議題，其實居多已發生在身邊，只是我們幾乎瞞過就算了，管他怎麼發展怎麼進行怎麼發展。我也說實話，當初在六管裡，我對於資訊類興趣缺缺，一來一直以為他是會透過電腦運算去做管理就是一個枯燥乏味的課程，二來覺得反正我對於行銷、人資類有興趣，鑽研在此就好了吧。但結果事實證明我是錯的!當資訊無法跟上時代潮流的變動，當拒絕了接觸資訊做分析管理，當拒絕了改變現況，除非家裡有個很有錢的老爸老媽，否則身為企管人的我們，一定不會成功。

再來是報告，或許過去有過幾堂採訪的課程，但是相較過程真的較複雜、挫折許多，從尋找店家，等待回復，開始採訪，後續聯絡等，過去沒有一套這麼完整的程序要去執行，可能有個人脈幫我們鋪好道路，或是熱心的店家願意直接讓我們採訪，問題也都是形式上的，最後只需要整理問題就結束了。但這堂課真的是實際去深入了解店鋪的整個運作流程，從接單，製作，送餐完完全全的跟著走一輪，因為一台機器系統，讓整個店家營運的效率大幅提升，節省了起碼 1/3 甚至更多的時間去計算營業額，暢銷品或是點餐的流程。

最後是老師的耳提面命，大三要成為大四的我們想好未來要做甚麼了嗎?這大概是我 2017 年到 2018 年聽過最多次的問題了吧，不過我依舊沒有方向。雖然說我已經申請了廈大的交換，結果如何也還未知，若能成功交換出去，回來後的我就能確定我要做甚麼了嗎?感覺像是在逃避甚麼心裡還是很不安。想像著以後可以更寬裕的生活，帶著爸媽出國享受，但現在對於自己未來還是虛無縹緲的，說行銷人資有興趣，但這個缺都是大家擠破頭的爭取，除非是佼佼者否者也只能在旁邊觀望，但我能確定的是我不甘於畢

業後只能領大家口中所謂的領 22k~25k 的社會新鮮人，所以還是再透過各種管道探索，也真希望能盡快找到適合我的，盡快的結束這種縹緲不安的人生

對了，最後不免俗地還是要謝謝老師您，或許我還是有很多很多很多的不足，但真的很開心有您這樣的老師指導同時引導我們，除了課業上，在生涯上也是再三的叮嚀和勸告?也希望老師您對未來的學弟妹們多加關照，教導他們正確的知識和觀念態度，以及趁早讓他們了解規劃未來，辛苦您了!也謝謝您!



八、 進度規劃表

(一) 預計進行方式

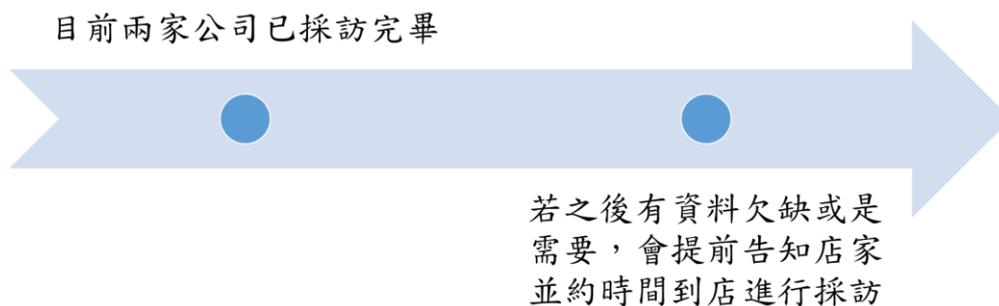


圖 52 預計進行方式架構圖

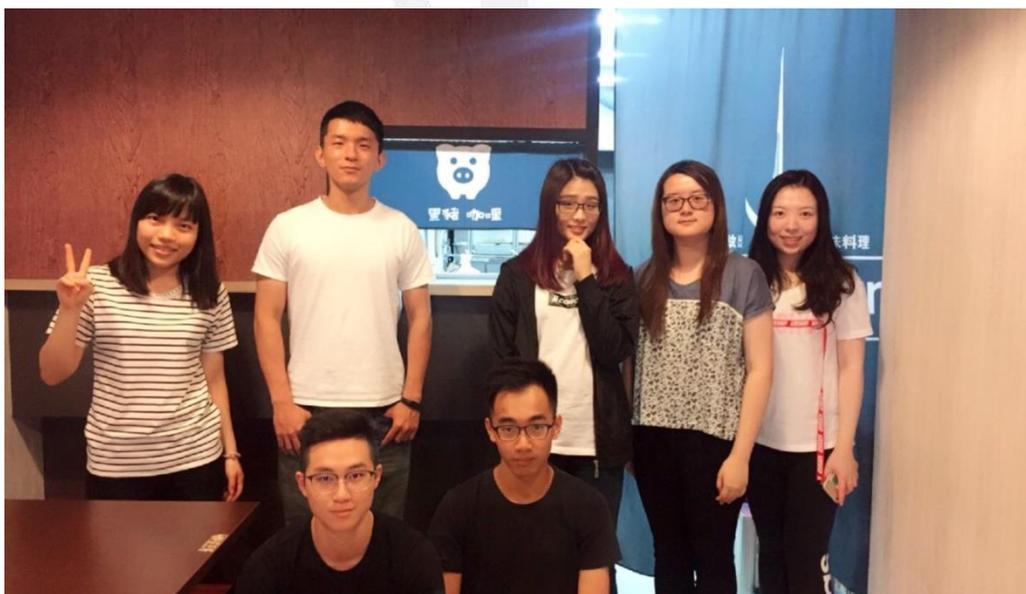


圖 53 黑豬咖哩採訪合照



圖 54 拾覺細做輕飲採訪合照

(二) 甘特圖

表九 三、四月進度規劃表

週期/日期	三月			四月			
	一(11-17)	三(18-24)	四(25-31)	一(01-07)	一(08-14)	三(15-21)	四(22-28)
討論報告主題(一)							
確定主題: 黑豬咖哩和 MR. 38 點餐系統							
店家事先訪問-黑豬答應、MR. 38 拒絕							

討論主題(二.三.四.五) 事先訪問-拒絕或未回覆							
採訪-黑豬咖哩						4/20	
討論第二間店、工作分配							
事先採訪店家							
確認主題(六) 黑豬咖哩和拾覺 POS 系統							
採訪-拾覺							4/26
完成期中報告進度							
確認期中報告 PPT、核對及練習							

表十 五、六月進度規畫表

週期/日期	五月				六月		
	一 (29-05)	一 (06-12)	一 (13-19)	四 (20-26)	一 (27-02)	一 (03-09)	一 (10-16)
期中報告	4/30						
期中報告檢討及修正、再次採訪店家							
繳交報告							6/11

九、 工作分配表

表十一 工作分配表

	黃柏皓	陳紘諺	劉濶	劉文心	吳翊菱	黃永翔
訪問						
訪問紀錄						
Word 製作(前言&研究動機)						
Word 製作(黑豬咖哩公司介紹)						
Word 製作(黑豬咖哩管理資訊系統)						
Word 製作(拾覺公司介紹)						
Word 製作(拾覺管理資訊系統)						
討論(STP/SWOT/5W2H)						
Word 製作(STP)						
Word 製作(SWOT)						
Word 製作(5W2H)						
Word 製作(資訊系統預期成效)						
Word 製作(結論與建議)						
Word 彙整						
PPT 製作						

PPT 彙整及設計						
報告						



十、 參考資料

1. 拾覺細做輕飲-台中逢甲店 FB 粉絲專頁

<https://www.facebook.com/dream2002404/>

2. 拾覺細做輕飲 104 人力銀行

<https://www.104.com.tw/jobbank/custjob/index.php?r=cust&j=453b436c35373f6831333b64393f371a72a2a2a27426d552674j53>

3. 台南女孩凱莉吃透透

<http://kel8257.pixnet.net/blog/post/320622307-%E3%80%90%E5%8F%B0%E4%B8%AD%E5%8B%A4%E7%BE%8E%E3%80%91%E3%80%8E%E6%8B%BE%E8%A6%BA%E7%B4%B0%E5%81%9A%E8%BC%95%E9%A3%B2%E3%80%8F%E9%AE%AE%E6%9E%9C%E6%B1%81%E7%8F%BE%E5%88%87%E7%8F%BE>

4. 吃貨日記

<http://peggy1998701.blogspot.tw/2017/04/blog-post.html>

5. 黑豬咖哩專賣 FB 粉絲專頁

<https://www.facebook.com/BlackPig.curry/>

6. 招財寶 AiPOS

<https://sites.google.com/a/ipos.tw/ss/products/aipos>

7. 麻吉 MACE POS

<http://www.mace.com.tw/>