

致理科技大學
休閒遊憩管理系
畢業專題

連鎖餐廳經營關鍵成功因素之研究

專題學生：毛柔雅 陳蘊慈

陳宣雅 翁于琰

學號：10123209 10123214

10123218 10123231

指導教授：劉曉琪老師

共同指導教授：陳曉敏老師

中華民國一百零六年五月二日

目錄

第一章	緒論	1
第一節	前言	1
第二節	研究動機與背景	1
第三節	研究目的	2
第四節	研究範圍與限制	3
第五節	研究流程	4
第二章	文獻探討	5
第一節	連鎖餐廳相關文獻	5
第二節	關鍵成功因素相關文獻	16
第三章	研究方法	29
第一節	德菲法的由來	29
第二節	德菲法之使用原則與進行步驟	31
第四章	研究結果分析與討論	42
第五章	管理推論	65
第六章	結論與建議	67
參考文獻		69

表目錄

表 1-1 連鎖餐廳店數統計表 單位：家	2
表 2-1 各機構與協會對連鎖的定義	5
表 2-2 各學者對連鎖的定義	6
表 2-3 連鎖型態	9
表 2-4 台灣餐飲業發展四個重要階段	12
表 2-5 2007-2011 年我國餐飲業經營狀況分析表	13
表 2-6 2007-2011 年餐飲業家數變化概況 單位：家	13
表 2-7 2009 年連鎖餐飲服務類店數統計表	14
表 2-8 國內外學者對關鍵成功因素之定義	17
表 2-9 重視顧客價值主張面之各關鍵成功因素	23
表 2-10 優異的獲利模式面之各關鍵成功因素	24
表 2-11 關鍵資源面之各關鍵成功因素	24
表 2-12 關鍵流程面之各關鍵成功因素	26
表 2-13 本研究經由文獻匯整初步建構之關鍵成功因素架構	27
表 3-1 國內外學者對德菲法之定義	29
表 3-2 德菲法之優缺點彙整表	34
表 3-3 獲利模式面之關鍵因素確認	36
表 3-4 關鍵資源面之關鍵因素確認	36
表 3-5 關鍵流程面之關鍵因素確認	37
表 3-6 本研究經由專家訪談確認之關鍵成功因素	37
表 3-7 第一階段德菲問卷形式	40
表 3-8 第二階段德菲問卷形式	41
表 4-1 發放對象分類表	42
表 4-2 【重視顧客主張】第一次德菲評估結果	43
表 4-3 【優異的獲利模式】第一次德菲法評估結果	44
表 4-4 【關鍵資源】第一次德菲法評估結果	46
表 4-5 【關鍵流程】第一次德菲評估結果	47
表 4-6 【重視顧客價值主張】第二次德菲評估結果	48
表 4-7 【優異的獲利模式】第二次德菲法評估結果	49
表 4-8 【關鍵資源】第二次德菲法評估結果	50
表 4-9 【關鍵流程】第二次德菲評估結果	51
表 4-10 【重視顧客價值主張】兩次問卷比較	52
表 4-11 【優異的獲利模式】兩次問卷比較表	53
表 4-12 【關鍵資源】兩次問卷比較表	53
表 4-13 【關鍵流程】兩次問卷比較表	55
表 4-14 重視顧客價值主張之關鍵成功因素重要程度排序	56

表 4-15 顧客需求之了解重要度排序-----	56
表 4-16 優質的供應方式重要度排序-----	57
表 4-17 焦目標顧客群重要度排序-----	57
表 4-18 核心價值重要程度排序-----	57
表 4-19 優異的獲利模式之關鍵成功因素重要程度排序-----	58
表 4-20 有效的成本控制重要程度排序-----	58
表 4-21 關鍵資源之關鍵成功因素重要程度排序-----	58
表 4-22 優質的人才重要度排序-----	59
表 4-23 研發、技術重要度排序-----	59
表 4-24 配送通路重要度排序-----	59
表 4-25 市場區隔重要度排序-----	60
表 4-26 產品策略重要度排序-----	60
表 4-27 關鍵流程之關鍵成功因素重要程度排序-----	61
表 4-28 商品銷售重要度排序-----	61
表 4-29 產品策略重要度排序-----	61
表 4-30 整體之關鍵成功因素排序-----	62
表 4-31 台灣連鎖餐廳發展前八名 CFS-----	63

圖目錄

圖 1-1 本研究流程圖-----	4
圖 3-1 德菲法使用程序-----	33
圖 3-2 台灣連鎖餐經營關鍵成功因素建構圖 -----	35
圖 4-1 各關鍵成功因素之重要程度排序-----	63