



# 致理科技大學

商務科技管理系

實務專題報告



## 題目

饗食樂與尼-樂尼尼餐廳的E化管理

指導老師：薛玉品

學生：林帛諺(10533121)

朱佩芬(10533213)

林秉毅(10533216)

曾志華(10533238)

賴品勳(10533256)

中華民國 108 年 12 月

# 致理科技大學

## 商務科技管理系 實務專題報告

### 題目

饗食樂與尼-樂尼尼餐廳的 E 化管理

林帛諺(10533121)

朱佩芬(10533213)

林秉毅(10533216)

曾志華(10533238)

賴品勳(10533256)

本成果報告書經審查及口試合格特此證明

指導老師（親簽）：\_\_\_\_\_

中華民國 108 年 12 月

# CTM 實務專題研究授權書

本授權書所授權之實務專題研究為

---

共 \_\_\_\_\_ 人，

在致理科技大學商務科技管理系\_\_\_\_\_學年度第\_\_\_\_\_學期完成商管實務  
專題。

商管實務專題名稱：

---

同意 不同意 本組同學共 \_\_\_\_\_ 人，皆同意著作財產權之論文全文  
資料，授予

教育部指定送繳之圖書館及本人畢業學校圖書館，為學術研究之目的以各  
種方法重製，或為上述目的在授權他人以各種方法重製，不限地域與時間，  
惟每人以一份為限。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非  
專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為  
無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，該組同學皆同意視同授權。

指導教授姓名(親筆正楷)：

專題生簽名(親筆正楷)：

學號：

專題生簽名(親筆正楷)：

學號：

專題生簽名(親筆正楷)：

學號：

專題生簽名(親筆正楷)：

學號：

專題生簽名(親筆正楷)：

學號：

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

# 誌 謝

製作專題的這一年裡，我們遇到各種問題，也一起解決這些問題，並從這些問題汲取經驗，雖然面臨許多挫折與困難，但我們也在老師的指導下一一克服，在這之中我們也學習與成長了很多，這一路走來獲益匪淺。

此次專題能夠順利完成，首先要誠摯的感謝我們的專題指導老師 薛玉品 老師，在薛老師的指導與帶領下，除了讓我們更了解 ERP 系統的使用也教導我們如何為企業導入系統並發想情境幫助企業，讓我們能更加活用本次專題使用的鼎新 ERP 系統，遇到系統上的問題，老師也都不厭其煩地詳細說明，看到發生困難的我們，也都會適時的給予幫助，老師的諄諄教誨，使我們獲益良多，並且我們會銘記於心。在此，我們致上最深的謝意，感謝老師的付出。

再來要感謝的就是本組的同學們，大家都願意互相配合與包容，沒有花費太多時間在團隊磨合上，使專題能夠更快速地完成，謝謝大家這段時間的付出，相信在此次專題彼此都學到不少知識與寶貴經驗。

在此，還要感謝樂尼尼義式餐廳的採購部門主管，願意在百忙之中撥出時間讓我們學生訪問，使我們有更多想法完成此次專題。

# 摘要

本次研究以樂尼尼義式餐廳為對象，個案公司在全台目前有八家分店，以「美食、美景、美好體驗」視為最重要之經營理念，規劃一店一風格，打造出挑高、無壓迫感的食尚空間吸引不少顧客前往，利用開放式廚房的方式讓前來消費的顧客能夠安心的在餐廳內用餐，也與數家的廠商及農會合作挺過多次的食安問題。

這幾年，隨著餐飲業的發展、飲食文化的趨勢以及企業 E 化系統的普及，對於餐廳營運狀況的管理將更有效益，而本文的目的在探討使用 ERP 系統如何協助個案公司針對新店面的裝修工作滾算成本、食材效期管理以兩個情境來說明系統應用的重點。情境一，運用 ERP 系統的用料清單(BOM)幫助公司進行展店成本滾算，協助公司達成全台店數之目標。情境二，利用 ERP 系統的批號管理功能，加強食材有效日期的控管，配合批號以先進先出方式使用食材。情境三，公司全年經常舉辦促銷活動，在活動檔期的第二份主餐半價；另外由於促銷活動需要比平時多二成至三成的食材，因此可使用 BOM 與批次需求規劃功能來控管活動檔期的食材採購。期望藉由使用 ERP 系統改善個案公司的營運效能。

關鍵字：批次需求規劃、批號管理、食材效期、促銷活動

# 目 錄

授權書 .....	i
誌 謝 .....	ii
摘 要 .....	iii
目 錄 .....	iv
圖目錄 .....	vi
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究動機 .....	1
一、應用動機與背景 .....	1
二、應用目的 .....	1
三、個案應用之範圍與限制 .....	2
第二章 文獻探討 .....	2
第一節 文獻探討 .....	2
一、標準 BOM 表預估展店成本 .....	2
二、用料清單 BOM .....	3
三、批次需求規劃 .....	3
四、食材批號管理與效期控管 .....	4
1. 食品成分認知 .....	5
2 食品標示認知 .....	6
五、餐廳促銷活動 .....	6
第三章 個案說明 .....	7
第一節 公司採購及餐廳服務概況 .....	7
第二節 個案應用 ERP 主要問題說明 .....	7
第四章 個案情境實作成果 .....	8
第一節 展店裝修成本滾算與時程管理 .....	8

一、 情境一流程說明 .....	9
二、 畫面節圖說明 .....	9
第二節 食材批號管理 .....	14
一、 情境二流程說明 .....	14
二、 畫面節圖說明 .....	14
第三節 促銷活動與銷售利潤分析流程 .....	17
一、 情境三流程說明 .....	17
二、 畫面節圖說明 .....	17
第五章 研究結論與建議 .....	20
第一節 研究結論 .....	20
第二節 後續研究建議 .....	20
參考文獻 .....	21

# 圖 目 錄

圖 1.1 情境一展店裝修成本滾算與時程管理流程圖 .....	8
圖 1.2 各項設備品號建立 .....	9
圖 1.3 設備成本 Bom 表 .....	10
圖 1.4 低階碼更新作業 .....	10
圖 1.5 標準成本計算更新作業 .....	11
圖 1.6 展店裝修內部訂單建立 .....	11
圖 1.7 批次需求計畫產生 .....	12
圖 1.8 批次生產計畫維護 .....	12
圖 1.9 批次採購計畫維護 .....	13
圖 1.10 採購單建立作業 .....	13
圖 2.1 情境二食材批號管理流程圖 .....	14
圖 2.2 食材品號資料建立(以起司為例) .....	15
圖 2.3 設定編碼原則 .....	15
圖 2.4 進貨單建立 .....	16
圖 2.5 批號期限管制表 .....	16
圖 3.1 情境三促銷活動與銷售利潤分析流程圖 .....	17
圖 3.2 折價卷品號建立 .....	17
圖 3.3 採購折價卷 .....	18
圖 3.4 建立客戶訂單 .....	18
圖 3.5 建立銷貨單 .....	19
圖 3.6 訂單利潤分析狀況 .....	19

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

### 一、應用動機與背景

在現今科技管理的時代，延伸出了許多管理食品安全及採購方式的問題，餐廳採購作為餐飲經營的重要一環，如果遇到不良的方式管理，不但損失了錢還會影響形象，一間餐廳要營運順暢，有非常多環節是消費者在餐桌前看不見的。假使只要經營一家店，各式各樣的繁瑣細節或可依靠人工管理，但如果是多家店呢？對大型連鎖餐飲業者而言，使用 E 化系統可以提高公司後勤管理的效能。

要解決以上的問題，公司必須規劃食材內稽內控的機制，將食品原料供應來源及採購追溯做控管，才能避免採購原料或生產的產品等以利於及時退貨或報廢，減少損失產生，保護公司的名譽，並應用 ERP 系統進行食材採購管理。

因此以樂尼尼餐廳為例，義式餐廳最需要注重的食材管制及過期的問題，利用 ERP 採購管理方式幫原物料使用批號管理，從食材批號中將成品或半成品的食品原料供應來源及流向之追溯或追蹤管理做控管，當產品或原料發生異狀時可找出並做出適當的處理。

### 二、應用目的

在現今這種飲食產業日益蓬勃發展下，企業 E 化系統對於餐廳的營運管理非常重要，一個餐廳的各項日常作業能否順暢執行，依賴的就是企業內部控制制度是否完善，ERP 系統的興起，能提供快速、即時以及整合度高的企業運作模式，系統當中的 BOM 表、批次需求規劃、批號管理是扮演極為重要而且不可或缺的角色，可以使用在展店成本的滾算、食材的效期控管，以利協助公司進行商業智慧發展。

### 三、個案應用之範圍與限制

餐飲業的經營管理需要掌握的事項非常繁雜，可以 E 化的流程不止本文所提及的範圍；本次研究是注重於展店裝修成本與時程的控管、食材批號及效期管理，其他事項並未著墨。希望藉由本文提供個案公司 E 化管理參考之用。

## 第二章 文獻探討

### 第一節 文獻探討

#### 一、標準 BOM 表預估展店成本

柯怡君(1999) 過去有關服務品質及滿意度的探討多著重在服務品質構面的分析及影響滿意度因素之探討，或是 PZB Model 的應用，然而服務品質僅為影響顧客滿意度的因素之一，其他如產品品質、價格等因素，都具相當的影響力根據。而在 Zeithaml & Bitner (1996)指出雖然服務品質與顧客滿意度可被視為單獨的服務接觸水準，也可視為一整體性的水準。並且邱于真(2013)表示隨著台灣經濟快速成長，國內外品牌各類型餐館日益增加，提供了多樣化的餐點讓消費者選擇；而民眾外食比率逐年增加，更造就餐飲業在台灣的蓬勃發展。餐飲業的發展，成為台灣成為重要的產業之一。所以在陳嘉安(2014)表示台灣外食人口逐年增加，目前台灣 20 歲以上的外食人口比例已超過七成，現在已經不是餐廳提供食物等著消費者上門就行，因為消費者已開始以嚴格的眼光來審視餐廳，除了菜色及價格之外，也會從服務及餐廳氣氛等方面來挑選他們想消費的餐廳。

綜合上述可知，也因現代人飲食習慣改變而造成已經不再只是注重單方面的選項來選擇喜愛的餐廳，以各方面角度設想消費者也是重要的一環，產品品質、價格等因素，都具相當的影響力，根據這些細項都會影響著，所以對於提升採購各項東西並且多設想更有效率的提升成果也間接影響著

餐廳的服務品質的重要關鍵。

## 二、用料清單 BOM

在江美英(2011)提出 MRP 物料需求計畫的理論基礎，就是以生產產品的用料清單(Bill of Material，簡稱 BOM)、生產製造前置時間與原物料採購的前置時間為基本要件，透過訂單或生產計畫的需求展開，來計算及規劃生產製成品及半成本的生產計劃以及這些生產計劃所需的原物料採購計畫。而對此 Bacheldor & Kontzer (2003)提到，PLM 比其以前的解決方案功能多很多，以前的解決方案功能較強調在電腦輔助設計及產品資料管理方面。新的 PLM 軟體是以管理及自動找尋材料來源、設計、設計變更、產品文件、產品包裝和售後服務資料來幫助企業將產品上市及持續強化產品。這個軟體一般包含一個中央的產品資料庫，它儲存用料清單 (BOM)、設計歷史資料、工程變更 ECN(Engineering Change Notice)及很多的其他資料。PLM 對企業提供產品開發過程所有層面一個更完整及整合的視野。

綜合以上，BOM 的制作正確性的要求，僅靠單純人力沒辦法讓 BOM 的效率與精準度更加有效，而且餐廳各種訂單流動率高，要時常訓練成熟的訂單人員，每隔一段時間可能會因此會有不穩定的可能性，而且 BOM 的資料都是具有邏輯性，我們可以透過對 BOM 製作的詳細分析找出更可以讓餐廳更有效率的資料，加上建立相關的零件資料庫，以自動化的作業系統來取代人工，不但能提升 BOM 作業效率，以降低人工成本，提升餐廳對外的競爭力。

## 三、批次需求規劃

鼎新 LRP 系統的發展還是以 MRP 的理論基礎為架構，傳統的 MRP 是以”天數”跟”品號”作為計算基礎，未有特定來源。因電腦資訊技術提升，對此(汪星明、施禮明, 2002)說明此時物料需求規劃 (material requirements planning, MRP) 因應而生，MRP 發展由於製造環境演變加上商用電腦適

時崛起，MRP 系統開始逐漸萌芽，此時基本上是個電腦程式，使用材料清單(bill of material, BOM)與存貨檔，以計算在特定時間內，完成一定數量成品，其所需的各種零組件需求量與時間對當時製造業物料管理有重大意義，但它仍不夠完善。主要缺陷是在於無法根據計畫實施之實際情況，來回饋系統以對生產與採購計畫進行調整。(Carol、Smith, 2008)說 MRP 發展出 MRPII，除了修正初期的缺點，另擴充了財務分析與會計功能，以期許更進一步與企業核心經營系統結合，而江美英(2011)提出 LRP 是將一張或若干張的訂單或製令工單的產品視為同一批賦予一個”批號”，作為 LRP 計畫的依據，就是用這個批號代號來執行生產品項的 BOM 向下的原料，提供出 LRP 執行時的”淨需求”或”毛需求”選項，完整記錄所有需求計畫量的組成內容，包括供需及庫存可用量可方便管理者進行追蹤調整。

綜合上述可知，LRP 的制作需求及正確性高，僅 MRP 系統沒辦法讓效率以及使用性更加的有效利用，而且改良後的批次需求規劃更能方便計畫以及計畫的推動及管理，若需要期許更進一步與企業核心經營系統結合，讓餐廳的系統更加完善，我們可以透過對 LRP 批次需求規劃的詳細分析找出更可讓餐廳更有效率的資料，來解決 MRP 系統上所面臨的困擾，不但能提升作業效率，且能更有邏輯性的計算供給狀況，提升餐廳對需求規劃更加的省力。

#### 四、食材批號管理與效期控管

在 Michael R. Taylor(2001)指出危害分析重要管制點 (Hazard Analysis and Critical Control Points，簡稱：HACCP)。HACCP 是一種預防性的食品衛生安全管理系統，以製程為重點，而在汪復進(2016)也說 HACCP 系統亦被稱為「食品安全管制系統」，其在危害識別、評鑑和控制方面是一種科學、合理和系統的方法，其主要的目的就是判別食品生產過程中，可能發生對產品有危害的因子，並採取適當的控制措施，防止危害的發生，以確保食

品在消費的生產、加工、製造、準備和食用等過程中的安全。

Gracia & Zeballos (2005)指出餐飲業者是食品中毒發生的主要場所，而這幾年來臺灣一些重大的食品安全事件陸續發生，使得臺灣民眾人心惶惶，因此造成了國人對於食品衛生管理受到了嚴重的質疑。當食安問題發生時，食品的批號可用以往來源處追溯，到底上游的製造流程中哪一批食材出了問題，做出停工下線的處置；也可用以往銷售端追蹤，找到食品賣到哪一個通路，做出貨品下架的危機處理。批號不一定要是一個專屬編碼，批號是指可識別一定期間生產之產品的批次號碼，由業者視實際作業情形自行定義。建立批號的目的是要能有效串聯公司所產製之各項產品，並且可以有效向下追蹤。常見的批號種類有：製造日期、有效日期、進貨日期、驗收日期、原材料原有批號等，或另再設計專屬編碼，如果有編碼原則應保持前後一致。

劉小鈴(2015)觀察食品安全認知各分為兩種觀點，其一是屬於消費者主體的部分，其二是屬於產品的部分。消費者主體部分偏向個人對食品安全重視的認知。

以下為對於消費者關心的食品成分認知、食品標示認知做出解釋。

## 1.食品成分認知

食品標籤上內容物名稱即為原料與成分，若二種以上混合物食，應依其含量多寡由高低分別標示之(衛生福利部，2014)。

政府已強制市面上所販售的包裝食品，必須將容器或外包裝標示事項，以利幫助民眾方便去認識並依照需求選擇食品。自 2013 年 6 月 19 日公布修正之食品安全衛生管理法規定中，業者必須以全成分標示完整的食品添加物，以規範業者資訊揭露的責任。(行政院，2014)。因此，食品業者能清楚的知道標示食品成分，能幫助民眾、有特殊疾病或過敏者能夠對產品有更進一步的了解，並且能依照個人需求與健康選擇購買安全食品。

## 2.食品標示認知

Caswell & Mojduszka(1996)指出食品標示的資訊能夠讓消費者更加清楚食品品質與使用特性，也會對市場需求產生影響。而張正明、蔡中和(2005)表示食品標示能讓產品製造、加工業者或輸入廠商負起責任，同時食品正確標示可以提供食品經銷販賣者與消費者對食品有正確的資訊。進而讓消費者清楚了解食品標示資訊是一個重要的安全與健康問題。以上這些食品的資訊中，消費者最看重食品的有效期限，食品的有效期限關乎食品的新鮮可食否，也是食品標示最基本且最重要的資訊，因此本文在個案情境實作中，特別考慮了食材批號管理，並且帶進食材效期控管流程。

## 五、餐廳促銷活動

李振勇(2006)指出為實現顧客的價值最大化，整合能使企業運行的內外各個要素，形成一個完整且高效率具有獨特核心競爭力的運行系統，通過最優實現形式以滿足顧客的需求、實現顧客的價值，並同時達成持續營利的整體目標。也因此林鈺琦、黃振誼(2012)提出企業經營的過程，商業模式和創新密切相關連，創新的過程會影響商業模式的形成，因此企業才能通過商業模式的創新以獲得更多的利潤和價值。

促銷活動是指短期刺激以鼓勵購買和增加產品或服務的銷售額，包括各式各樣用以刺激提前購買或較強烈市場反應的促銷工具。鄭君儀(2002)認為促銷活動主要在提供額外的激勵，鼓勵目標市場完成某些增強的行為，其結果除了提高短期的銷售，還可以促成聯想產品。而在 Quelch(1989)也指出促銷活動除了針對經銷商或最終消費者提供暫時性誘因，也企圖改變經銷商或消費者的購買行為。Blackwel，Miniard， & En-gel(2001)認為透過定價、促銷與配送，可創造滿足個人與組織目標的交換過程，行銷人員交換某些有價值的東西，而且顧客願意付出價格，同時滿足個人需要與組織目標。

從上述總結可知，在消費者因為購買意願的高低會有不同的消費行為，透過刺激購買意願的方式，以及不同的促銷手法來促使消費者願意上門消費，以增加企業的營業利潤。

## 第三章 個案說明

### 第一節 公司採購及餐廳服務概況

食材採購是先由中央採購找廠商再由各門市主廚挑選要哪間廠商的原物料並用一個月的進貨量計算，向廠商進貨報價且會請廠商提供 SGS 的食品檢驗證明，由中央集中訂貨，廠商直接把貨送到門市，在進行採購食材過程中，全程都由採購人員及系統上做嚴格監控。將食材採購、管理及運送，再由各分店將食材做訂單確認，之後將此沒問題的訂單做管理，完畢後接受人工檢查。

目前樂尼尼義式餐廳在全台共有七家分店，「美食、美景、美好體驗」是樂尼尼義式餐廳最為重視之經營理念，規劃一店一風格，打造出挑高、無壓迫感的食尚空間也吸引不少民眾前來品嚐，而這次則是以桃園統領的樂尼尼為對象，在「相機先食」的時代下，樂尼尼義式餐廳大膽創新推出有別以往傳統的義式料理，精準滿足時下年輕人的飲食喜好，不少人開心地說能在裝潢元素全是網美網紅喜愛的地方打卡，這裡真的是滿滿的粉色系，大朋友小朋友都喜愛的聚餐地點，樂尼尼也與多家的廠商及農會做合作，個案公司也挺過多次食安問題，也可以說是食品業的模範生，也利用開放式廚房的方式讓前來消費的民眾能夠安心的在這種衛生的餐廳聚餐，在消費者心中也是一家良心企業。而日前在桃園統領新開幕時也發現，樂尼尼義式餐廳在此地開新店也吸引了許多桃園人到此享用美食，讓不少人高興地直說，終於可以在桃園吃到，開幕當月節日就有至少 26 萬的銷售業績，銷售狀況超乎預期。

### 第二節 個案應用 ERP 主要問題說明

公司領導階層有展店的企圖心，但卻沒有標準的作業流程，所以展店成本滾算對於公司而言非常重要，因此利用 ERP 系統的 BOM 表組成用量去滾算展店時的固定成本去做未來展店成本控管。

在做採購用的訂單時，在交貨後，採用先進先出(FIFO, First In First Out)的方式管理，但如果沒有確實做好食材檢測或有檢測缺失時，可能會發生食材浪費過高導致不必要的支出，食材上可有更好的管理方式來讓管控上更加方便，因此利用 ERP 系統的批號管理來管理食材。

公司每逢節日都會舉辦促銷活動，加上使用折價券做為促銷手段，因此利潤分析可以確認促銷活動的效益，以做為下一波促銷活動策略的參考與調整。

## 第四章 個案情境實作成果

### 第一節 展店裝修成本滾算與時程管理

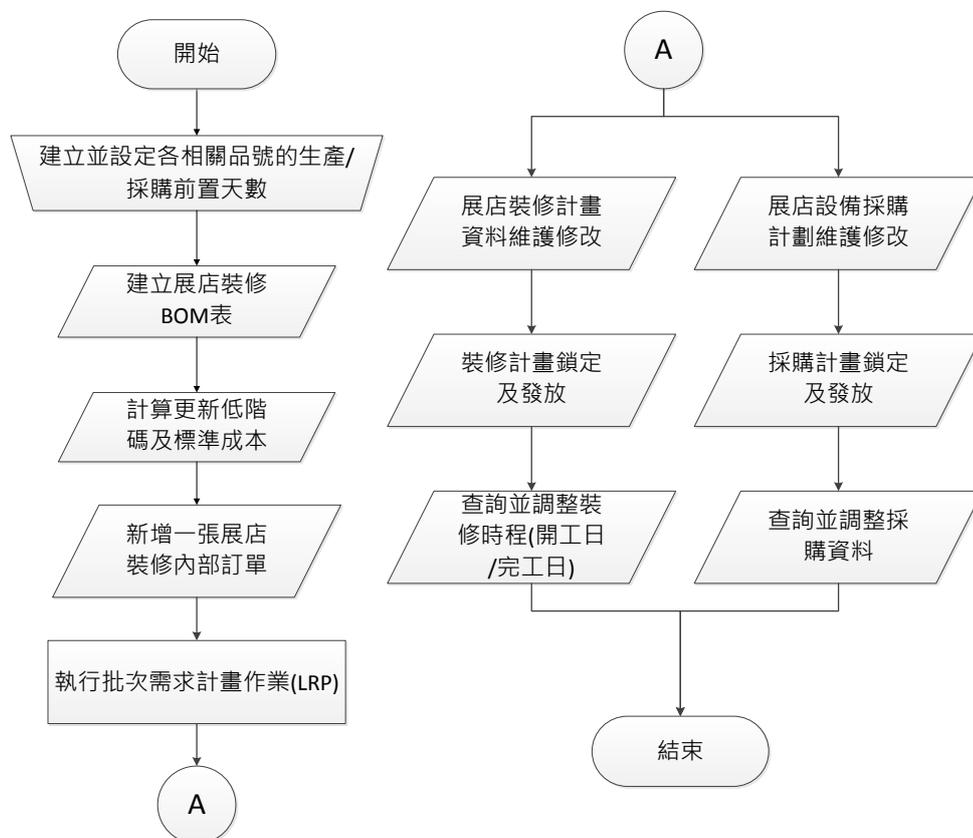


圖 1.1 情境一展店裝修成本滾算與時程管理流程圖

## 一、情境一流程圖說明：

個案公司在進行展店時，邀請知名設計師打造一店一風格，走進每間分店，彷彿到義大利旅遊般，所以裝潢時購買的設備等成本輸入至系統，以此計算展店的固定成本，便於將來做新的展店計畫時能有效控制成本與時程。

## 二、畫面擷圖說明：

下圖為品號資料建立作業，用來建立此次展店設備成本的各項品號，方便後面 BOM 用量的建立。

品號	品名	貨號	版次	SIZE	單位	庫存數量	庫存金額	單
810002	四人餐桌椅組	810002	0000		個	0	0	
810003	LED-7W軌道燈	810003	0000		個	0	0	
810004	POS收銀機	810004	0000		個	0	0	
810005	塑膠水壺	810005	0000		個	0	0	
810006	托盤	810006	0000		個	0	0	
810007	室內電話	810007	0000		個	0	0	
810008	雙面AG菜單台	810008	0000		個	0	0	
810009	刀叉籃	810009	0000		個	0	0	
810010	橢圓塑膠包盤	810010	0000		個	0	0	
810011	義大利麵盤	810011	0000		個	0	0	
810012	粉末式滅火器	810012	0000		個	0	0	
820001	六口式西餐爐	820001	0000		個	0	0	
820002	組合式冷凍庫	820002	0000		個	0	0	
820003	四門冷藏櫃	820003	0000		個	0	0	
820004	二層工作檯	820004	0000		個	0	0	
820005	二連水槽	820005	0000		個	0	0	
820006	拖把水槽	820006	0000		個	0	0	
820007	壓麵機	820007	0000		個	0	0	
820008	四層組合擲架	820008	0000		個	0	0	
820009	油煙罩	820009	0000		個	0	0	
820010	六口醬料保溫爐	820010	0000		個	0	0	
820011	水壓式洗米器	820011	0000		個	0	0	
820012	瓦斯煮餃鍋	820012	0000		個	0	0	
820013	製冰機	820013	0000		個	0	0	
820014	油炸機	820014	0000		個	0	0	
820015	儲冰槽	820015	0000		個	0	0	
820016	平底鍋	820016	0000		個	0	0	
820017	深湯鍋	820017	0000		個	0	0	
820018	麵粉工作檯	820018	0000		個	0	0	
820019	磁烤爐	820019	0000		個	0	0	
820020	管式擲架	820020	0000		個	0	0	
830001	展店設備成本	830001	0000		個	1	873,000	

圖 1.2 各項設備品號建立

下圖為展店設備成本的 BOM 用量資料，以此滾算展店設備的成本。

BOM用量資料建立作業(BOMI02)(學生區B18)

資料(F) 功能(E) 離開(X)

詳細欄位 資料瀏覽

主件品號: 830001 變更單號: - - -

品名: 展店設備成本 變更日期: / / 版次: 0000

規格: 建立日期: 2018/12/28 列印次數: 0

單位: 個 小單位: 屬性: M:自製件 修改日期: 2018/12/30 傳送次數: 0

標準批量: 1 備註: 確認日: 2018/12/28

製令單別: B511 廠內製 簽核狀態碼: N:不執行電子簽核 確認者: B18 學生B18

序號	元件品號	品名	規格	單位	小單位	屬性	組成用量	底數	損耗率	製程	製程名稱	投料時距	生效日期	失效日期	選配預設	標準成本計算
0010	810001	雙人餐桌椅組		個		P:採購	20	1	0.00%	****		0				✓
0020	810002	四人餐桌椅組		個		P:採購	30	1	0.00%	****		0				✓
0030	810003	LED-7W軌道燈		個		P:採購	100	1	0.00%	****		0				✓
0040	820001	六口式西餐爐		個		P:採購	3	1	0.00%	****		0				✓
0050	820002	組合式冷凍庫		個		P:採購	1	1	0.00%	****		0				✓
0060	810004	POS收銀機		個		P:採購	1	1	0.00%	****		0				✓
0070	810005	塑膠水壺		個		P:採購	50	1	0.00%	****		0				✓
0080	810006	托盤		個		P:採購	20	1	0.00%	****		0				✓
0090	810007	室內電話		個		P:採購	1	1	0.00%	****		0				✓
0100	810008	雙面A6菜單台		個		P:採購	50	1	0.00%	****		0				✓
0110	810009	刀叉籃		個		P:採購	50	1	0.00%	****		0				✓
0120	810010	橢圓塑膠包籃		個		P:採購	50	1	0.00%	****		0				✓
0130	810011	義大利麵盤		個		P:採購	100	1	0.00%	****		0				✓

圖 1.3 設備成本 Bom 表

下圖為低階碼計算更新作業，用來更新各項品號的低階碼。

低階碼計算更新作業(BOMB05)(學生區B18)

基本選項 系統選項

選擇主件品號  
 區間選擇

起:  

迄:  

圖 1.4 低階碼更新作業

下圖為標準成本計算更新作業，讓展店設備成本滾算出來。

圖 1.5 標準成本計算更新作業

下圖為客戶訂單建立作業，用來新增展店裝修內部訂單，並將客戶代號設定為個案公司。

圖 1.6 展店裝修內部訂單建立

下圖為批次需求計畫產生，以上圖的內部訂單產生批次需求。

圖 1.7 批次需求計畫產生

下圖為批次生產計畫維護，將展店設備成本當作產品生產，可以由系統自動算出新店面裝潢完工日期為 2019/01/10。

品號	品名	規格	完工日	庫別	庫別名稱	生產數量	單位	開工日	BOM日期	製令單別
830001	展店設備成本		2019/01/10	03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/12/03	2018/12/03	B511

圖 1.8 批次生產計畫維護

下圖為批次採購計畫維護，將展店設備成本所需的設備呈現。

批次採購計畫維護-依品號(LRPI03)(學生區B18)

資料(F) 功能(E) 離開(O)

詳細備位 資料瀏覽

計劃批號 A221201901002 廠別 LE01 桃園統領店

備註

採購品號	品名	規格	交貨日	庫別代號	庫別名稱	採購數量	採購單位	採購日	幣別	單價
810001	雙人餐桌椅組		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	20	個	2018/11/29	NTD	5,000
810002	四人餐桌椅組		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	30	個	2018/11/29	NTD	7,500
810003	LED-7W軌道燈		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	100	個	2018/11/29	NTD	200
810004	POS收銀機		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/21	NTD	28,000
810005	塑膠水壺		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	50	個	2018/11/30	NTD	200
810006	托盤		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	20	個	2018/11/30	NTD	250
810007	室內電話		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/30	NTD	600
810008	雙面A6菜單台		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	50	個	2018/11/30	NTD	70
810009	刀叉籃		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	50	個	2018/11/30	NTD	150
810010	橢圓塑膠包盤		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	50	個	2018/11/30	NTD	40
810011	義大利麵盤		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	100	個	2018/11/30	NTD	350
810012	粉末式滅火器		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	3	個	2018/11/30	NTD	1,000
820001	六口式西餐爐		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	3	個	2018/11/21	NTD	28,000
820002	組合式冷凍庫		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/12	NTD	120,000
820003	四門冷藏櫃		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	2	個	2018/11/29	NTD	24,000
820004	三層工作檯		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	4	個	2018/11/30	NTD	1,500
820005	三連水槽		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	3	個	2018/11/30	NTD	7,000
820006	拖把水槽		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/30	NTD	1,500
820007	磨麵機		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/27	NTD	8,500
820008	四層組合櫃架		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	2	個	2018/11/30	NTD	800
820009	油煙罩		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	2	個	2018/11/27	NTD	8,000
820010	六口醬料保溫爐		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/27	NTD	3,800
820011	水壓式洗米器		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/27	NTD	6,500
820012	瓦斯煮餃鍋		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/30	NTD	5,000
820013	製冰機		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/27	NTD	32,000
820014	油炸槽		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/29	NTD	3,500
820015	儲冰槽		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/29	NTD	3,000
820016	平底鍋		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	15	個	2018/11/30	NTD	1,000
820017	深湯鍋		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	8	個	2018/11/30	NTD	2,500
820018	麵粉工作檯		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/30	NTD	15,000
820019	磁烤爐		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	1	個	2018/11/27	NTD	8,000
820020	管式壁架		2018/11/30	T03	桃園統領店設備倉	6	個	2018/11/29	NTD	2,500

圖 1.9 批次採購計畫維護

下圖為採購單建立作業，用來採購所需的展店設備。

採購單建立作業(PUR107)(學生區B18)

資料(F) 功能(E) 離開(O)

採購單別 A331 國內採購單 單據日期 2018/12/31 拋轉狀態 N:未拋轉

採購單號 201812005 供應商 5001 芳成工業股份有限公司 採購日期 2018/12/31

流程代號 版次 0000 確認者 B18 學生B18 EBO拋轉狀態 不需拋轉

交易資料一 交易資料二 多角貿易 資料瀏覽

廠別代號 LE01 桃園統領店 列印格式 1:中文 審核狀態 N:不執行電子簽核

採購人員 10533218 林秉毅 運輸方式 國

交易幣別 NTD 匯率 1 訂金分批 訂金比率 0.00%

稅別碼 POS 進項三聯式發票-應稅外加 課稅別 2:應稅外加 營業稅率 5.00%

備註 列印 0 傳送次數 0

EBC確認碼 EBC採購單號 EBC採購版次 匯至EBC

序號	來源	品號	品名	規格	交貨庫別	庫別名稱	採購數量	已交數量	最低補量	單位	採購單價	採購金額
0001	1.請	810001	雙人餐桌椅組		T03	桃園統領店設備倉	20	20	0	個	5,000	100,000
0002	1.請	810002	四人餐桌椅組		T03	桃園統領店設備倉	30	30	0	個	7,500	225,000
0003	1.請	810003	LED-7W軌道燈		T03	桃園統領店設備倉	100	100	0	個	200	20,000
0004	1.請	810004	POS收銀機		T03	桃園統領店設備倉	1	1	0	個	28,000	28,000
0005	1.請	810005	塑膠水壺		T03	桃園統領店設備倉	50	50	0	個	200	10,000
0006	1.請	810006	托盤		T03	桃園統領店設備倉	20	20	0	個	250	5,000

採購金額 873,000 稅額 43,650 金額合計 916,650

數量合計 531

瀏覽 單身資料筆數: 32 810001 雙人餐桌椅組 127.0.0.1 -211

圖 1.10 採購單建立作業

## 第二節 食材批號管理

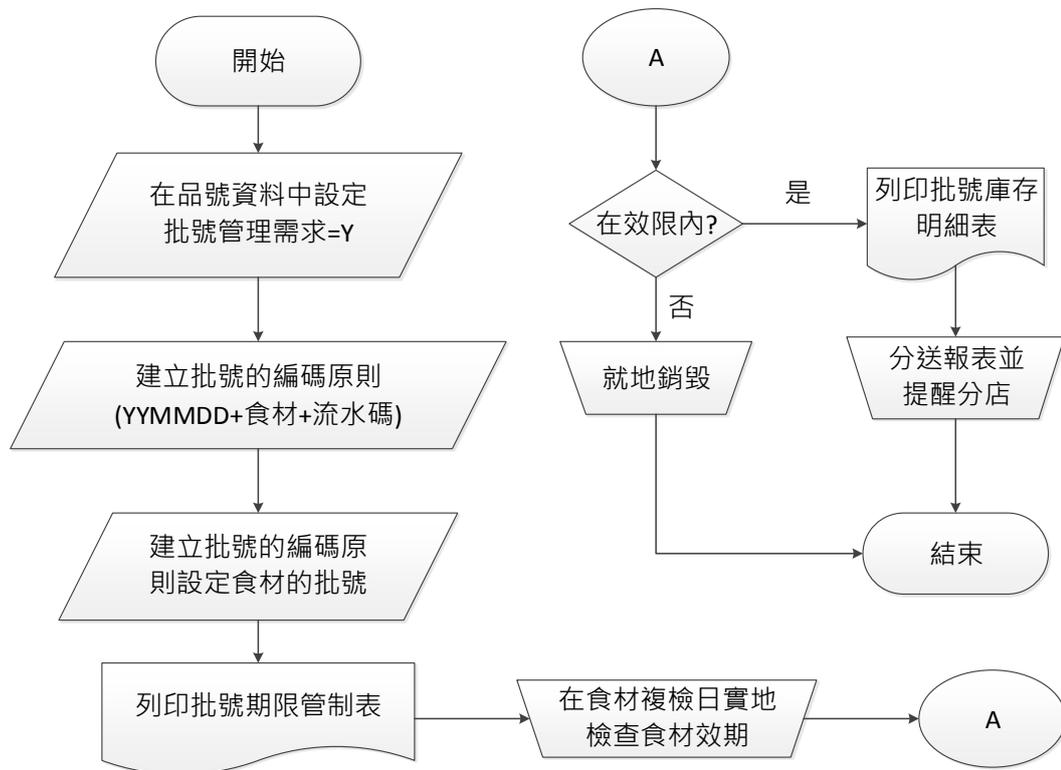


圖 2.1 情境二食材批號管理流程圖

### 一、情境二流程圖說明：

將各項食材做不同品號並設定批號，當進貨單建立之後會有有效日期與複檢日期，當複檢日時需檢查仍在庫的食材的有效日期是否到期或即期，也可以利用批號管理作業查詢食庫存的使用狀況。(註：批號的編碼原則是YYMMDD+一碼食材簡碼+三碼流水碼)

### 二、畫面擷圖說明：

下圖是品號資料建立作業用來建立各項食材的品號，並設定有效天數與複檢天數。

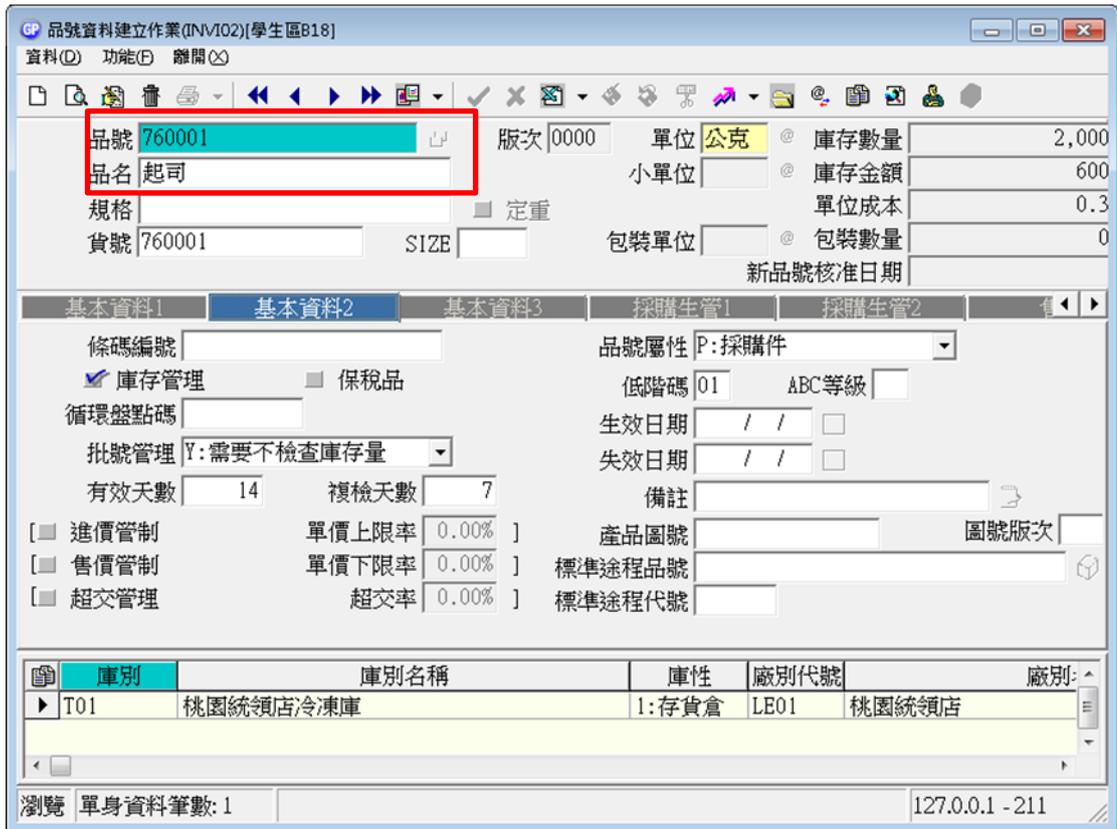


圖 2.2 食材品號資料建立(註：這邊以起司為例)

下圖為各類食材的編碼原則，將食材分門別類管理，並且透過批號辨識食材的種類。

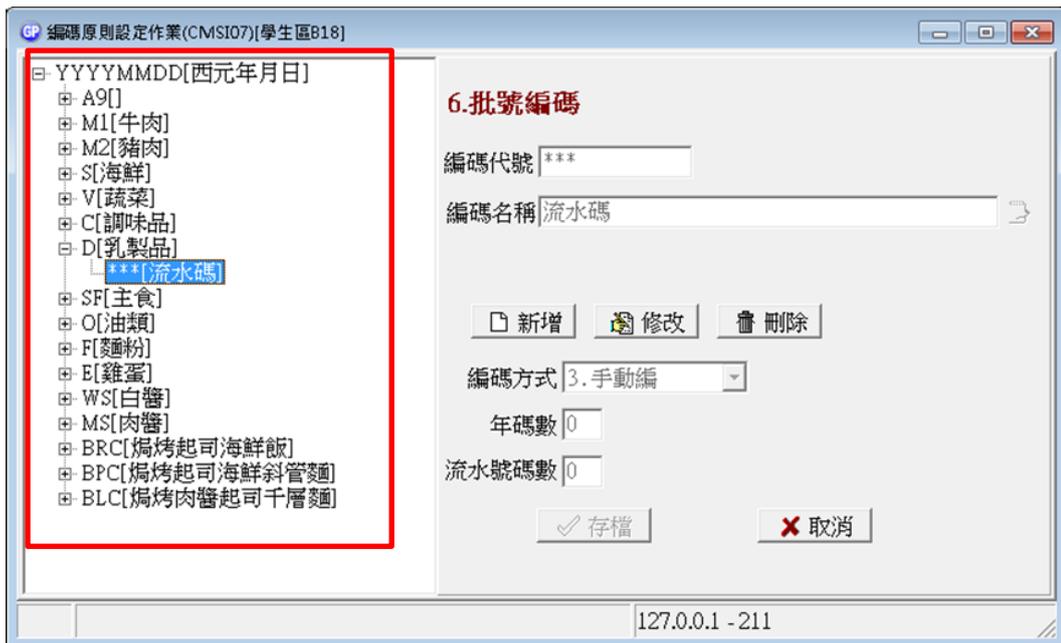


圖 2.3 設定編碼原則

下圖為食材的進貨單，用來記錄食材的供應商與批號，以利後續的食材批號管理。

進貨單建立作業(PUR109)[學生區B18]

進貨單別 B341 原料進貨單  
 進貨單號 201812018  
 供應商 I109 瑞民有限公司

保稅碼 0. 依品號預設  
 單據日期 2018/12/30  
 進貨日期 2018/12/30  
 EBO拋轉狀態 不需拋轉

交易資料 發票資料 訂金/EBC資料 資料簿

廠別 LE01 桃園統領店  
 廠商單號  
 幣別 NTD 匯率 1  
 付款條件  
 交易條件 1 一般交易

件數 0  
 列印 0 傳送次數 0  
 審核狀態 N:不執行電子簽核  
 備註

序號	品號	品名	批號	規格	進貨數量	單位	驗收數量	計價數量	計價單位	驗退數量	庫別	庫別名稱	儲存位置	有
0001	750001	黑胡椒	20181230C001		1	公斤	1	1	公斤	0	T01	桃園統領店冷凍庫	2021	
0002	750002	巴西里碎	20181230C001		0.1	公斤	0.1	0.1	公斤	0	T01	桃園統領店冷凍庫	2021	
0003	760001	起司	20181230D001		1	公斤	1	1	公斤	0	T01	桃園統領店冷凍庫	2019	
0004	760002	奶油	20181230D001		1	公斤	1	1	公斤	0	T01	桃園統領店冷凍庫	2019	
0005	760003	牛奶	20181230D001		1	公升	1	1	公升	0	T01	桃園統領店冷凍庫	2019	
0006	790001	麵粉	20181230F001		1	公斤	1	1	公斤	0	T01	桃園統領店冷凍庫	2019	
0007	790002	橄欖油	20181230O001		1	公升	1	1	公升	0	T01	桃園統領店冷凍庫	2019	

原幣 進貨金額 2,625 本幣 進貨費用 0 數量合計 6.1  
 扣款金額 0 貨款金額 2,625  
 貨款金額 2,625 稅額 131  
 稅額 131 金額合計 2,756  
 金額合計 2,756 沖自籌額 0  
 沖自籌額 0

瀏覽 單身資料筆數: 7 760001 起司 127.0.0.1 - 211

圖 2.4 進貨單建立

下圖為批號期限管制表，用來檢視各項食材的有效日期與複檢日期。

批號期限管制表

製表日期: 2018/12/31 截止日期: 2019/01/31 第 1 頁

品號	品名	單位	批號	有效日期	複檢日期	單別-單號	庫別	入庫數量	入庫日期
710001	牛絞肉	公克	20181223M1001	2019/01/22	2018/12/30	B341-201812001	桃園統領店冷凍庫	1,000.000	2018/12/23
			20181229M1001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812010	桃園統領店冷凍庫	600.000	2018/12/29
710002	豬絞肉	公克	20181229M2001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812010	桃園統領店冷凍庫	600.000	2018/12/29
			20181229S001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812004	桃園統領店冷凍庫	6.000	2018/12/29
720001	淡菜	個	20181229S001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812008	桃園統領店冷凍庫	9.000	2018/12/29
						B341-201812016	桃園統領店冷凍庫	6.000	2018/12/29
						B341-201812004	桃園統領店冷凍庫	12.000	2018/12/29
						B341-201812008	桃園統領店冷凍庫	18.000	2018/12/29
720002	蝦仁	個	20181229S001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812016	桃園統領店冷凍庫	12.000	2018/12/29
						B341-201812004	桃園統領店冷凍庫	12.000	2018/12/29
						B341-201812008	桃園統領店冷凍庫	12.000	2018/12/29
720003	帆立貝	個	20181229S001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812004	桃園統領店冷凍庫	6.000	2018/12/29
						B341-201812008	桃園統領店冷凍庫	9.000	2018/12/29
720004	中卷	隻	20181229S001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812016	桃園統領店冷凍庫	6.000	2018/12/29
						B341-201812004	桃園統領店冷凍庫	1.500	2018/12/29
						B341-201812008	桃園統領店冷凍庫	2.250	2018/12/29
720005	巴沙魚	片	20181229S001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812016	桃園統領店冷凍庫	1.500	2018/12/29
						B341-201812004	桃園統領店冷凍庫	6.000	2018/12/29
						B341-201812008	桃園統領店冷凍庫	9.000	2018/12/29
730001	洋蔥	顆	20181229V001	2019/01/28	2019/01/05	B341-201812016	桃園統領店冷凍庫	6.000	2018/12/29
						B341-201812002	桃園統領店冷凍庫	1.500	2018/12/29
						B341-201812006	桃園統領店冷凍庫	2.250	2018/12/29

圖 2.5 批號期限管制表

### 第三節 促銷活動與銷售利潤分析流程

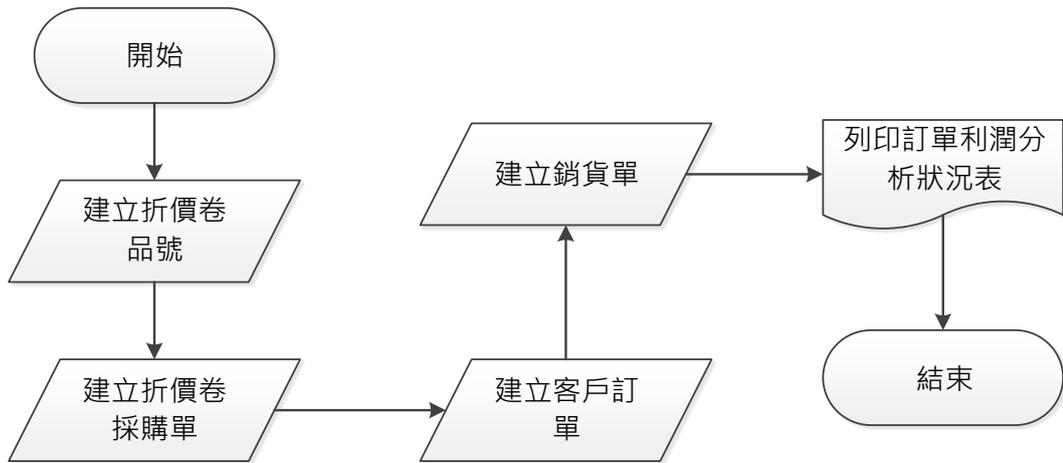


圖 3.1 情境三促銷活動與銷售利潤分析流程圖

#### 一、情境三流程圖說明：

當個案公司在促銷活動結束時，將本活動收到的所有折價券數量整筆輸入到系統，讓系統能夠自動算出本次促銷活動，扣除折價券之後的正確銷售金額。

#### 二、畫面擷圖說明：

下圖為品號資料建立作業，用來建立折價卷的品號。

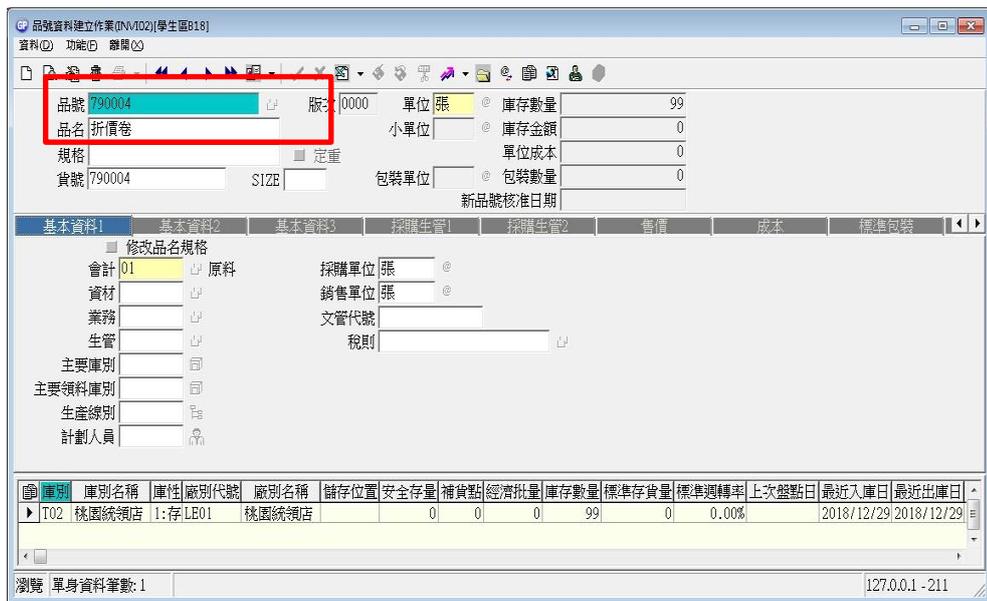


圖 3.2 折價卷品號建立

下圖為採購單建立作業用來建立折價卷的採購，方便後續訂單金額的折價。

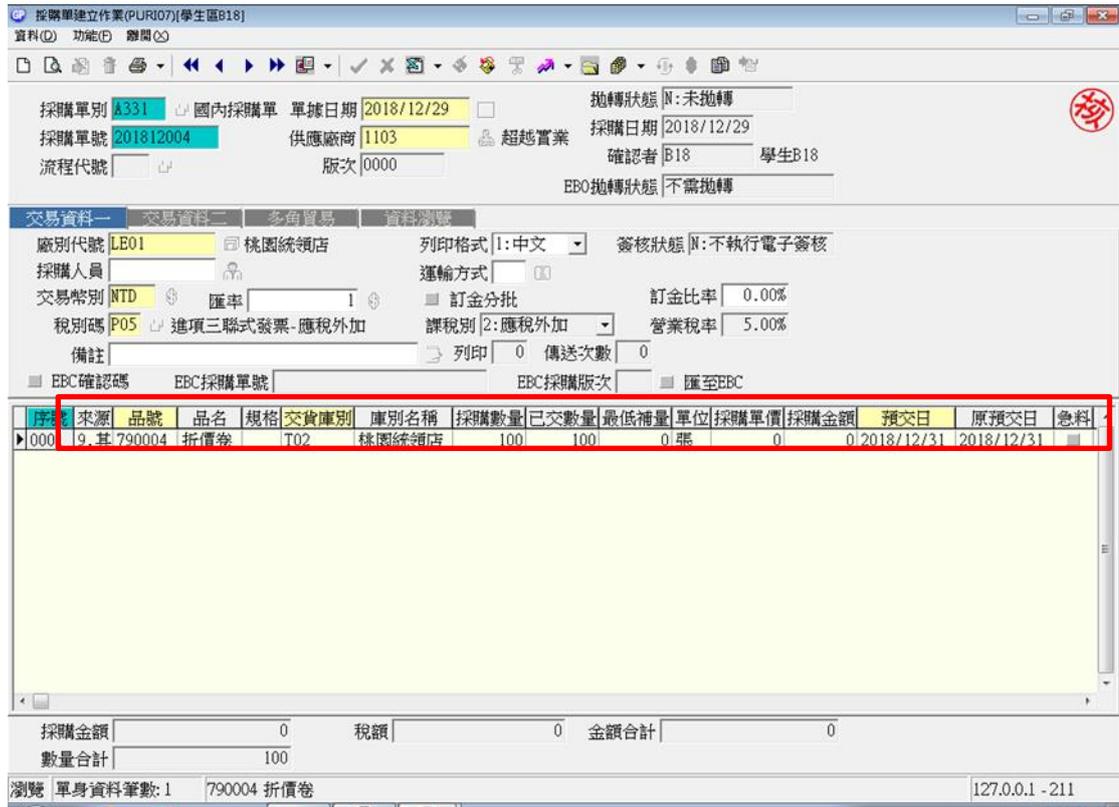


圖 3.3 採購折價卷

(註：餐廳預計舉辦為期 2 週的活動，購入活動折價卷 100 張給消費者)

下圖為客戶訂單建立作業，用來控制折價卷的用量，與計算本次活動的應收與利潤。

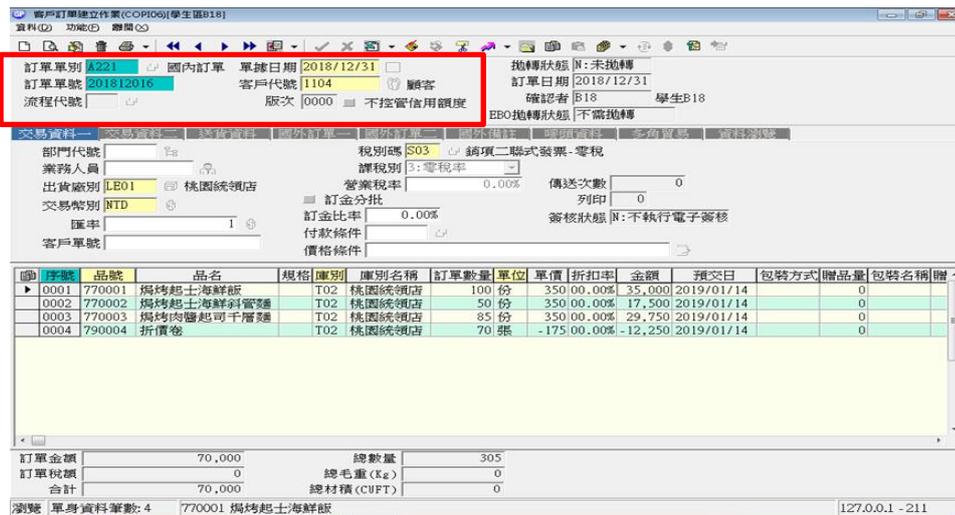


圖 3.4 建立客戶訂單

(註：預估 2 週活動消費者折價卷使用率為七成，活動期間來客數量約增加兩成，預估活動帶來營收約為七萬元，利潤約為三萬元)

下圖為銷貨單建立作業，將上圖的客戶訂單轉為銷貨單。

銷貨單建立作業(COPI08)[學生區B18]

資料(D) 功能(F) 離開(O)

銷貨單別: A231 銷貨單 單據日期: 2019/01/01 銷貨日期: 2019/01/01 產生分錄-收入  
 銷貨單號: 201901001 客戶代號: 1104 顧客 產生分錄-成本  
 流程代號: 不控管信用額度 現銷 拋轉狀態: N:未拋轉  
 EBO拋轉狀態: 不需拋轉

交易資料 | 送貨資料 | 發票資料 | 其他資料 | 訂金/派車資料

部門代號: 幣別: NTD 台幣 簽核狀態: N:不執行電子簽核  
 業務人員: 匯率: 1 確認者:  
 出貨廠別: LE01 桃園統領店 保稅碼: 0.依品號預設  
 付款條件: 備註:  
 交易條件: 件數: 0  
 列印: 0 發票列印: 0 傳送次數: 0

序號	品號	品名	庫別	庫別名稱	數量	類型	贈/備品量	單位	計價數量	計價單位	單價	折扣率	金額
0001	770001	焗烤起士海鮮飯	T02	桃園統領店	100	1.贈	0	份	100	份	350.00	00.00%	35,000
0002	770002	焗烤起士海鮮斜管麵	T02	桃園統領店	50	1.贈	0	份	50	份	350.00	00.00%	17,500
0003	770003	焗烤肉醬起司千層麵	T02	桃園統領店	85	1.贈	0	份	85	份	350.00	00.00%	29,750
0004	790004	折價卷	T02	桃園統領店	70	1.贈	0	張	70	張	-175.00	00.00%	-12,250

原幣銷貨金額: 70,000 原幣銷貨稅額: 0 原幣合計: 70,000  
 本幣銷貨金額: 70,000 本幣銷貨稅額: 0 本幣合計: 70,000  
 總數量: 305

瀏覽 單身資料筆數: 4 770001 焗烤起士海鮮飯 127.0.0.1 - 211

圖 3.5 建立銷貨單

下圖為訂單利潤分析表用來檢視詳細的營業收入與銷貨成本並計算出銷貨毛利。

成功科技股份有限公司 訂單利潤分析狀況表

報表日期: 2018/12/31 期間: 20181231000037-201812310001

品名	原幣單價	成本	訂單數量	單位	原幣訂單金額	本幣訂單金額	本幣未稅金額	銷貨成本	銷貨毛利	毛利紅利折扣率
770001 焗烤起士海鮮飯	350.000	243.800	100.000	份	35,000.000	35,000.000	35,000.000	24,380.000	10,620.000	30.340
770002 焗烤起士海鮮斜管麵	350.000	235.800	50.000	份	17,500.000	17,500.000	17,500.000	11,790.000	5,710.000	32.620
770003 焗烤肉醬起司千層麵	350.000	157.700	85.000	份	29,750.000	29,750.000	29,750.000	13,405.000	16,345.000	54.940
790004 折價卷	-175.000	-175.000	70.000	張	-12,250.000	-12,250.000	-12,250.000	-12,250.000	-12,250.000	100.000
			305.000		70,000.000	70,000.000	70,000.000	49,575.000	20,425.000	29.170
			305.000		70,000.000	70,000.000	70,000.000	49,575.000	20,425.000	29.170
			305.000		70,000.000	70,000.000	70,000.000	49,575.000	20,425.000	29.170

圖 3.6 訂單利潤分析狀況

## 第五章 研究結果及建議

### 第一節 研究結論

情境一的好處用於展店時可以推估所需要的設備，運用 BOM 表去推估出總共需要的費用並分析，以利於展店時的時程計畫及決策。情境二可以幫助餐廳控管食材，在食材進貨時用不同的批號去區分，並製成報表讓餐廳運用，觀看報表就可得知食材的進貨日及保存期限，讓餐廳充分運用先進先出法，減少食材過期損失。情境三推動促銷活動，運用 ERP 預估活動所需準備的食材數量，並推算活動檔期可帶來的效益及利潤，製成管理報表以利主管做為公司經營管理的改善與下次舉辦促銷活動的參考依據。

本文應用了 ERP 系統中的 BOM 表、批次需求規劃、批號管理等功能以及產生利潤分析表，提供個案公司在營運方面相關的因應對策與處理，讓管理者能更迅速地取得正確的資訊，去滾算展店成本時程、控管食材的有效期限且能在有效期限內善加利用食材，以及促銷活動的利潤分析狀況，進而獲取最大的利潤。

### 第二節 後續研究建議

由於餐廳屬於營利事業，所以應該加重在餐廳經營成本分析、財務分析以及成本控制方面的功能，本文以展店成本與食材成本做研究。

展店成本為一次性且長周期的成本，將前期的展店成本蒐集並分析，當餐廳需要擴大規模時，利用蒐集到的資料複製模式以加快展店的速度，而食材成本是定期產生且短周期的成本，每家店因地點與規模不同影響著來客的數量進而影響食材的使用量，有效的控制食材每次進貨能夠因地制宜，將來如果發展成無人餐廳時能夠將資源放在最有利的地方減少浪費，將中長及短週期成本掌握就可以整體控制餐廳的成本以提升餐廳的競爭力。

## 參考文獻

### (一)中文部分

行政院(2014)。全成分標示，新文資訊網-政院 e 點通。

檢自：[http://news.ey.gov.tw/Dictionary\\_Content.aspx?n=45F3FC218](http://news.ey.gov.tw/Dictionary_Content.aspx?n=45F3FC218)

李振勇（2006）。商業模式。中國大陸：新華出版社。

汪復進(2016)。「HACCP 理論與實務」(第四版)，臺北市，新文京開發出版股份有限公司。

林鈺琦、黃振誼(2012)。7-ELEVEN 商業模式創新策略之研究：以 ibon 為例，育達科大學報，33，85-112。

邱于真(2013)。影響顧客用餐體驗因子之研究-加入在地食材用餐因子對顧客願付價格之影響。未出版博碩士論文，輔仁大學，新北市，台灣博碩士論文加值系統。

柯怡君(1999)。消費者認知之產品品質、服務品質及價格對滿意度和忠誠度影響－於三種有形性比重不同服務業之比較。國立政治大學，台北市，台灣博碩士論文加值系統。

張正明、蔡中和(2005)。食品安全衛生與法規實務。臺北市：威仕曼文化。

陳嘉安(2014)。餐飲行業品牌形象對顧客滿意與顧客忠誠影響之研究-以王品餐飲集團為例。未出版博碩士論文，東吳大學，台北市，台灣博碩士論文加值系統。

劉小鈴(2015)。媒體資訊傳播認知對民眾食品安全認知與消費行為之影響(未出版之碩士論文)。大葉大學休閒事業管理學系碩士班，彰化縣。

衛生福利部(2014)。食品安全衛生管理法。

檢自：<http://movies.ettoday.net/news/7520>

### (二)英文部分

Blackwell, R.D., Miniard, P.W. and Engel, J.F. (2001) *Consumer Behavior*. Dryden Press, Harcourt College Publishers, Ft. Worth, Texas.

Caswell, J. A., & Mojduszka, E. M. (1996). Using informational labeling to influence the market for quality in food products. *American Journal of Agricultural Economics*, 78(5), 1248-1253.

Gracia, A., & Zeballos, G. (2005). Attitudes of retailers and consumers toward the EU traceability and labeling system for beef. *Journal of Food Distribution Research*, 36(3), 45.

J. Prentice -Hall , Inc.

Mortimore, S. E. and C. A. Wallace, (1998), *HACCP: A Practical Approach*, Second edition, Aspen Publishers Inc., Springer, Gaithersburg

Quelch , John A.(1989) , *Sales Promotion Management* , Englewood Cliffs ,N.

Richardson, P. S., Dick, A. S., & Jain, A. K. (1994). Extrinsic and intrinsic cue effects on perceptions of store brand quality, *Journal of Marketing*, 58(4), 28-36.