

餐飲業訂位與管理系統之實作 —以新港客廳為實例

蔡宛倫、林育琪、詹介云、彭德真、練鴻展

南華大學資訊管理學系

廖怡欽助理教授

邱宏彬助理教授

ycliaw@mail.nhu.edu.tw

hpchiu@mail.nhu.edu.tw

南華大學資訊管理學系

摘要

由於資訊科技的突飛猛進，網際網路的應用正逐漸被餐飲業管理者認同，目前大多管理者已使用電腦資訊系統來協助經營管理，電腦已為一般企業和服務業在日常經營帶來了顯著的變化，面對瞬息萬變的競爭環境，資訊化的全面發展將會是餐飲業未來致勝的利器。

為了能落實資訊科技的發展，我們選擇與新港文教基金會附屬的『新港客廳』合作。導入資訊科技，改善餐廳的訂位服務、貨品管理、銷售統計，與客戶管理等作業流程。本系統以簡單、易於操作又方便為原則，達到系統的穩定性、可靠性、安全性，使用者必能駕輕就熟，本系統具有下列特色：

- 1.提升店家作業效率。
- 2.提升店家對商品、餐點做管理。
- 3.為顧客及店家搭起互動式溝通管道。
- 4.根據會員投票資料及喜好程度對店內的餐點做增減。

本系統得以完成，首先感謝『新港客廳』大力支持，提供所有相關資料，感謝師長的指導。

關鍵詞：資訊化、簡單、方便、互動式

壹、緒論

一、系統動機

基於取之於社會、用之於社會的理念，我們希望能將在學校裡學到的應用於社會。一方面我們想挑戰學過的東西，讓做出來的成品是真正能夠應用的，而另一方面希望能真正對於社會有所貢獻。

基於這個理念，而後從老師那得知一些社教團體、基金會等可能會有此需求，在經過幾番找尋、挑選後，我們選擇和新

港文教基金會合作。而我們主題的主角—『新港客廳』則是附屬於基金會旗下的一間餐廳。

『新港客廳』是間結合當地相關產品產業（附有販售民俗文物、當地名產、書籍、紀念品等）的餐廳。經過實地參訪後了解，目前店內一切運作皆由人工作業，因此我們希望引進資訊技術，來改善餐廳的訂位服務、貨品管理、銷售統計、與客戶管理等作業流程。

二、系統目的

本專題主要目的在將資訊技術導入『新港客廳』，改善餐廳的訂位服務、貨品管理、銷售統計、與客戶管理等作業流程。訂位服務部份，可讓使用者透過網際網路訂位及預訂餐點，店家則可透過客戶訂位情形事先保留座位及準備餐點。貨品管理部份，用來管理店內貨物存量，店家可輸入進貨項目及數量並可即時查詢貨物存量。銷售統計部分，提供輸入餐點及貨品銷售數量，方便店家了解整體營運情況及個別商品銷售情形，以作為促銷、推薦、更換菜單、或其他變動的依據。客戶管理部份，會員和商家可透過網頁做溝通，讓商家了解顧客的需求而提供更令顧客滿意的服務。商家保有會員資料，方便於推出新商品或活動期間連絡(E-MAIL)顧客。

貳、系統架構與功能簡介

本專題系統架構圖如圖 1 所示，包括會員與管理者兩個子系統：

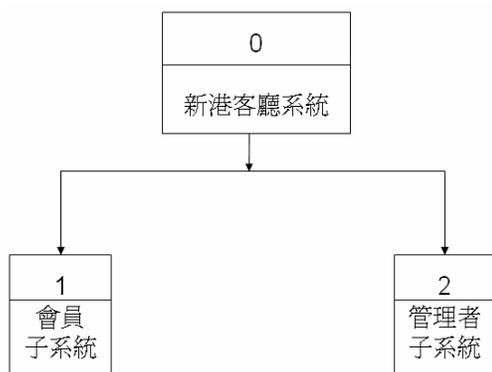


圖 1. 新港客廳系統架構圖

會員子系統所提供的功能說明如下：

- (1) 會員登入：一般瀏覽者可透過此功能鍵加入會員，註冊完成後的會員可於此登入會員專區，登入會員專區後，用戶才能使用完整功能。

會員子系統架構如圖 2 所示：

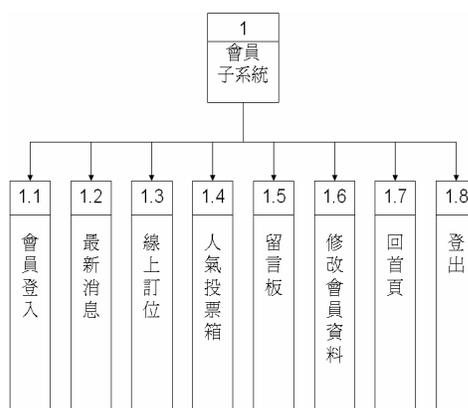


圖 2. 會員子系統架構圖

- (2) 最新消息：會員可在此得知店家最新的優惠方式或最新菜單等。
- (3) 線上訂位：會員可於線上訂位，其訂位表單上提供預定餐點、代訂花束、蛋糕等服務的項目
- (4) 人氣投票箱：會員可在此選擇喜愛菜色，藉由排行榜可得知店內最受歡迎的菜，亦可供其他會員參考。
- (5) 留言板：會員可利用此管道提出建議與問題。
- (6) 修改個人資料：使用者經註冊成為會員後，可在此修改當初所填的資料，以更新最新、最正確的資料。
- (7) 回首頁：回新港客廳首頁。
- (8) 登出：登出會員專區。

管理者子系統架構如圖 3 所示：

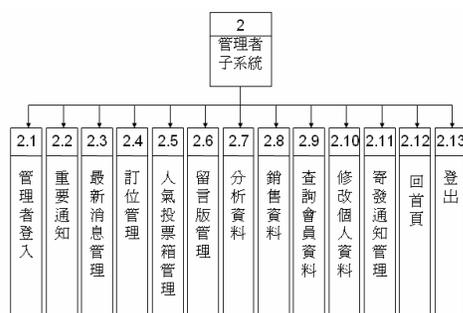


圖 3. 管理者子系統架構圖

管理者子系統所提供的功能說明如下：

- (1) 管理者登入：管理者可以透過此功能進入系統使用管理者功能。
- (2) 最新消息：店家在推出新菜色或是優惠活動都可在此公佈給會員知道。
- (3) 重要通知：可知道今日新增和刪除訂位的資料及未來一星期內的預約訂單，且可看到訂單的詳細內容。
- (4) 人氣投票箱管理：依據會員投票的結果，讓店家了解到店內什麼菜色最受歡迎。
- (5) 修改個人資料：讓管理者可以變更密碼、電話、E-mail 的地方。
- (6) 訂位管理：店家可事先知道顧客的訂位資料，來事先做座位的安排和餐點的準備。
- (7) 留言版：管理者可在此處回覆顧客的留言，與顧客保持一個良好的互動。
- (8) 銷售資料：店家可在此填入餐點銷售資料、產品乾貨進貨資料，透過查詢來了解銷售情況。
- (9) 分析資料：由網站上會員投票結果，依地區、職業、年齡來分析，其結果可成爲店家推薦會員新菜色的依據。
- (10) 檢視會員資料：可依條件選取要查詢的會員資料。
- (11) 寄發通知：可根據分析結果，依條件選取會員信箱來寄發廣告單，以避免有濫發郵件的情形發生。
- (12) 回首頁：回新港客廳首頁
- (13) 登出：登出管理者專區。

叁、系統特色

由於電腦網路技術的發達，網際網路的應用正逐漸被餐飲業管理者認同，目前大多管理者已使用電腦資訊系統來協助經營管理，電腦已爲一般企業和服務業在日常經營帶來了顯著的變化。

我們爲新港客廳所設計的系統，在操作上主要以簡單、易於操作又方便爲目標，而在實用上希望能達到系統的穩定性、可靠性、安全性，以能減少不必要的錯誤，除讓系統能發揮其功效，也讓使用者能操作安心。

本系統主要有兩大功能：線上訂位管理及銷售管理。線上訂位部份，會員可以方便的不論白天晚上線上訂位而不受營業時間的限制，另外也可事先線上點餐，讓店家能及早準備足夠餐點（尤其是有數量限制的特別餐）；管理者則可透過此系統方便的得知最新線上訂位的異動，及快速的查看出最近七日內的訂位資訊。在銷售管理部份，內容包括有餐點銷售紀錄、乾貨和產品進貨紀錄、廠商資訊、菜單資訊，管理者可透過以上資料的輸入輸出查詢來檢視店內各項銷售情況，以作爲調整營運操作、或變更銷售活動的依據。

另外，本系統還提供了線上留言板和投票功能，讓店家和會員之前能有溝通互動的管道，會員可於此發表意見、提出需求，店家也可在此了解會員意見需求，以讓兩造能有良好的往來及改善的空間。

肆、研究方法（系統開發工具與技術）**一、開發工具**

1. 使用工具：

SQL SERVER 2000 、
Dreamweaver MX2004

2. 發展平台：

Windows XP、Tomcat5.5

二、開發技術

JSP、JAVAMAIL(jaf-1_0_2、
javamail-1_3)、
JFreeChart(jcommon-1.0.0、
jfreechart-1.0.0)

伍、系統使用對象

1. 一般民眾註冊後使用會員子系統
2. 新港客廳資訊人員使用管理者子系統

陸、系統使用環境

Windows XP、IE6.0

柒、研究結論及未來發展

改變新港客廳的人工化作業，運用電腦資訊技術帶給客廳方面一個較有效率的管理方式，提升其營運效率，類似店內商品的存量控管、顧客訂位點餐的資料處理、店家與顧客的意見得以有效的交換等等，都能有個較有規則的整理及儲存，不至於大量資料造成紊亂，最後期望能提升客廳的交易量，且利用這一間擁有新港民俗文物的餐廳，帶動整個新港的發展，讓新港從這間客廳走出嘉義，發揚台灣。

參考文獻

- 【1】王國榮「ASP.NET 網頁製作教本：從基本語法學起」旗標，台北市，民 91
- 【2】施威銘研究室「Dream weaver MX2004 高段技法」，旗標，台北市，民 94
- 【3】施威銘研究室「Dream weaver MX2004 魔法書中文版」，旗標，臺北市，民 91
- 【4】文淵閣工作室「快快樂樂學 Dream weaver、Flash、Fireworks MX2004 你好神」，文魁資訊，臺北市，民 93
- 【5】(洪傳華/張宇崑)「讓您的網頁跳起來：新世代網頁建製祕訣」，碁峰資訊，臺北市，民 88
- 【6】林建宏/賴慧敏著「Dreamweaver MX for JSP 夢幻咖啡香」，上奇科技，臺北市，2003
- 【7】功夫小子著「Dreamweaver Extension 網頁特效絕招」，碁峰，臺北市，2003
- 【8】邱士賓著「JavaScript 特效魔法書:程

式範例改寫.套用」，電腦人出版，臺北市，2002

- 【9】呂國治著「JavaScript 動態網頁學習手冊」，金禾資訊，臺北市，2003
- 【10】林建宏/賴慧敏著「Dreamweaver MX 2004 for JSP & MySQL 夢幻咖啡」，上奇科技，臺北市，2004
- 【11】位元文化編著「JSP動態網頁入門實務」，文魁，臺北市，2003
- 【12】張真誠/蔡文輝/林敏惠著「挑戰資料庫管理系統」，旗標，臺北市，民93
- 【13】<http://www.javaworld.com.tw/jute/>
- 【14】<http://www.ziyuan8.com/download/article/html/1/5/20040425004.html>
- 【15】<http://www.jsp.mlc.edu.tw/forum.jsp>
- 【16】<http://www.yoyochen.idv.tw/>

附 件

管理者操作手冊