



逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：Chili's 美式餐廳點餐系統

作者：賴雅珠、吳俞慧、賴筠絜、劉哲男

系級：企三甲

學號：D9579412、D9579574、D9579514、D9579616

開課老師：陳建文 教授

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企管系

開課學年：九十七學年度 第一 學期

中文摘要

我們希望藉由這次的報告能更了解一家成功的餐廳，如何運用高科技讓整個作業進行的更順暢，提升便利性且節省人力的效果。此 aloha 點餐系統不僅僅可以提供點餐服務，也可直接透過電腦，將客人點的餐點直接傳送進去廚房以便製作，而少去了紙筆的步驟，除此之外，顧客用餐完畢後也是使用 aloha 系統結帳，可說是十分方便。Aloha 點餐系統能夠成功的導入，除了系統功能面能契合業者之實際需求外，更重要的是提供完整且有效率的教育訓練及輔導，再加上使用者的配合，進而將系統之效能發揮到極至，幫助業者能夠提供更精緻完善的服務給客人，而這正是導入資訊化之精髓所在。我們期待此系統的使用隨著時間的增長能帶給使用者更大的經營效益。

關鍵字： 點餐系統、chili' s 美式餐廳、管理資訊系統。



目 次

第一章 導論.....	P.3
第一節 研究動機.....	P.3
第二節 研究目的.....	P.3
第二章 Chili's 美式餐廳.....	P.4
第一節 Chili's 餐廳簡介.....	P.4
第二節 Chili's 公司大事件.....	P.5
第三章 資訊系統執行(預期)成效.....	P.7
第四章 Q&A.....	P.8
第五章 結論與建議.....	P.15
第六章 組員心得.....	P.16
第七章 工作分配表.....	P.20
第八章 時間規劃表.....	P.21
第九章 附錄.....	P.22

第一章 導論

第一節 研究動機

其實會選擇 Chilis' 美式餐廳做為這次報告的主題有一個很大的原因，就是我們的其中的一位組員曾在裡面打工，所以對於整個作業系統及流程還算了解，所以對我們來說比較不棘手；另一個因素則是，剛好前一陣子替班上同學慶生，我們到那裡用餐，對於 Chilis' 餐廳也留下美好及深刻的印象。

再者，近年來，餐飲業的競爭與日俱增，他不僅僅是廚藝上的競爭，更是內部管理與服務水準的競爭。隨著電腦的普及，電腦點餐系統的發展能夠避免像傳統的點餐方式，浪費紙張，並且可以達到環保概念。此外，電腦點餐系統還具有下列優點：

1. 簡化點餐流程，以提升作業效率
2. 及時資訊透明化及正確化
3. 降低人為錯誤率的發生
4. 方便餐廳作業管理
5. 提升企業形象

所以我們決定選擇此系統當我們報告的主題。

第二節 研究目的

我們希望藉由這次的報告能更了解一家成功的餐廳，如何運用高科技讓整個作業進行的更順暢，提升便利性且節省人力的效果。這樣還可以讓我們用另外一個角度來看這家餐廳，不僅僅是當個顧客享用美食罷了。

電腦點餐系統的目的在於希望能夠跳脫傳統的服務方式，在透過電腦作業的同時，能夠達到下列三點目標：

1. 提升便利性
2. 節省人力
3. 易於管理

基於以上三點，於是設計出了 ALOHA 電腦作業系統，來替顧客服務。

第二章 Chili's 美式餐廳

第一節 Chili's 餐廳簡介

1.起源

1975 年 Larry Lavine 在德州達拉斯開設了第一家的 Chili's。最初只是要開一家提供美食，價錢公道的社區型餐廳。1983 年 Chili's 在 Norman Brinker 的領導下成為公司型態經營。在 Brinker 先生領導下，Chili's 成功的餐廳界佔下一席之地。

2.餐廳概況

Chili's 的分店正不斷的增加中，至 2004 年底，全世界將有超過 23 個國家，美國 49 個洲，共擁有 1000 間 Chili's。Chili's 所代表的精神品牌在於“Fun, Fresh and Flavorful”，強調出 Chili's 為綜合娛樂休閒、美味佳餚及歡樂氣氛全方位的用餐場所，並以“3D”作為其品牌經營的理念。“3D”所代表的不僅僅是呈現在客人面前的食物及飲料都是具有立體感的，更代表了與眾不同的“Different”、美味可口的“Delicious”、同時具有特色的“Distinctive”，都顯現出 Chili's 獨一無二的品牌特性。

3.台灣分店地址：

信義店：台北市松壽路 22 號 2 樓(Neo19) (02)2345-8838

天母店：台北市忠誠路 2 段 200 號 2 樓(新光三越) (02)2875-4838

台中店：台中市河南路 3 段 120 號 1 樓(Tiger City) (04)3602-8838

4.營業時間：週日~週四 11：00~23：00 週五~週六 11：00~24：00

5.網址：http://www.chilis.com

第二節 Chili's 公司大事件

公司大事件：

- ✧ 民國 73 年來自美國舊金山的“雙聖冰淇淋”(SWENSEN'S)西餐廳，正式在台灣成立。從第 1 間在台北市仁愛路圓環旁的仁愛店，發展至今已 有 2 年的歷史。
- ✧ 民國 76 年自美國再引進“圓桌武士”(ROUND TABLE)比薩連鎖店。
- ✧ 民國 82 年在美國創立全美最頂極的牛排西餐廳“茹絲葵”(RUTH CHRIS)，民國 85 年在台中市設立了第 2 間分店。同年底更將其版圖延伸至香港九龍島。進入 21 世紀後茹絲葵更是在穩定中求成長，2001 年 4 月及 9 月在高雄及香港建立了第 3 及第 4 間分店。在台灣及香港，茹絲葵不僅成爲頂級牛排的代名詞，更爲牛排美食者最佳的選擇。
- ✧ 民國 82 年底，引進美國前總統尼克森及英國伊麗莎白女皇等名人最喜愛的“偉客商人”(TRADERVIC'S)連鎖餐廳。自 1936 年成立以來，偉客商人呈現出來的不僅是美食聖堂的縮影，更是複合式餐飲的先鋒。在此美食主義者不僅能品嚐來自世界各國的佳餚，更因其獨樹一格的裝潢，使到此享用美食佳餚的嘉賓彷彿置身於高更所描繪的大溪地美麗世界。
- ✧ 民國 90 年 11 月正式引進全美排名第一的美式休閒餐廳“CHILI'S”。

Chili's 的引進，將公司的餐飲事業帶到了新的規模及領域。Chili's 的設立，更使得長年來公司對於品質第一，顧客至上的要求寫下了最佳的註解。民國 92 年 1 月 Chili's 將高品質的美式休閒餐飲引進台中 Tiger City。

- ◇ 民國 94 年 1 月 Chili's 再將高品質的美式休閒餐飲引進天母的新光三越。
- ◇ 經過 1/4 世紀的證明：CHILI'S：LIKE NO PLACE ELSE !!



第三章 資訊系統執行(預期)成效

對於 ALOHA 點餐系統的各项評估以及預期成效，在成本方面，由於系統可以統計每天、每星期、每個月、甚至一整個暑假餐點的總數量，因此可以在物料上做評估，例如某些餐點客人點購率不高，早上在準備食材的時候就可以按照最近的狀況來做調整，比較不會有庫存過多而造成浪費的問題；而在其他方面，也可省下人工作業，像是排班表來說，以往都是經理或領班來排班，多了這項功能，可省下不少時間，可以透過此系統來做；在員工上下班打卡這方面，也增加了便利性，系統可以直接加總員工一個月的時數，方便算薪資；在服務品質上面也有提升，系統可以有 hold 菜的功能，因此服務生可以按照每個客人用餐的速度來 set 菜，所以比較不會有客人等很久餐點還沒送上，或是一口氣來很多餐點的問題。在流暢度上也較以往的紙筆送單方便，不會有單子不見或是沒有收到單子的問題，因為全部的流程都是透過 monitor 來顯示，也減少了問題發生的機率。

員工對於 ALOHA 系統都覺得蠻方便使用的，只是一開始接觸時可能會有點不熟悉，又加上此系統是英文介面，可能會有些許的困難，但是熟練之後，基本上都沒有太大的問題。另外，公司未來會增加行銷部和訓練部，對於經營上面會有很大的幫助，尤其在訓練部會讓新進員工在使用 ALOHA 系統上面，會有一系列完整的訓練，使員工能盡快熟悉系統的使用。

Chili's 並且提供完善的教育訓練讓使用者能夠更靈活地運用系統，而藉由系統精確呈現的資訊，即時掌握客人的需求，幫助業者能夠提供更精緻完善的服務給客人，進而將系統之效能發揮到極至，而這正是流程導入資訊化之精髓所在。

第四章 Q&A

1. 請問此系統的作業系統是哪一種?

Chili's 的點餐作業系統稱為” aloha” ，目前只有此餐廳在使用這種點餐作業系統。

2. 請問此系統的資料庫為何?

資料庫系統為 windows2000。

3. 請問此系統對於餐桌是否有控管的功能?

有的，當服務生刷了磁卡之後，就會出現自己所負責區域的桌子(指有客人在位子上用餐的狀況下才會出現，如果該區域位子還沒有客人的話則不會出現在螢幕上)，而上面也會有自己的名字；如果是經理刷磁卡的話，就會出現全場的桌子，同樣的也會有負責該區位的服務生的名字，同樣前提也是有客人在位子上用餐的狀況下。

4. 請問對於顧客要求換桌或是併桌將如何處理?

換桌:

(1)如果說客人要換到的位子還是自己的區位內的話，就可以把桌子直接轉給自己，再改桌號即可。

(2)如果客人需要換到的是別個服務生區域的位子，可以直接轉桌給該服務生，不需要經過經理就可以自行轉桌。

併桌:如果客人本來只有一桌，突然要併成大桌的話，可直接幫他們併桌，帳單方面要合併的話，要先按 transfer，將桌子轉給自己，再將此桌轉到要跟它併在一起的桌子(在螢幕上點一下要轉的桌，再點一下要轉過去的那一桌即可)，此時螢幕上會出現” add check to ___桌號___” ，案下” yes” 就完成的併桌和併單的動作了。

5. 請問對於顧客退餐將如何處理?

退餐的狀況可以分成兩種:

- (1) 還沒出菜→稱之為” void” ，可以該區服務生取消餐點。
- (2) 正在出菜或是已經出菜→稱之為” comp” ，此時經理會過去尋問退餐原因，如果是餐廳方面的問題(ex:出餐太慢，已過了餐點預定時間)，此時會進行” on house - “，中文稱為” 不好的經驗” ，經理可能會給該桌做折扣，或是送甜點，或是不算該餐點的錢等等方式補償。

(*另外還有” on house +” ，此種狀況稱為” 好的經驗” ，ex:常客來用餐，小朋友吵著要吃一小口冰淇淋，此時經理就會直接招待一球冰淇淋給小朋友吃。)

6. 請問此系統的點餐出單方式(monitor 或 菜單)

當客人向服務生點好餐之後，服務生按照出餐順序完成 key 單，set 進去之後廚房的 monitor 就會出現該餐點，ex:開胃菜 set 進去之後，炸區的 monitor 就會出現，或是像某種沙拉上面有需要炸的肉，此時該沙拉 set 進去之後，沙拉區和炸區都會出現該餐點。

7. 請問此餐廳多久換菜一次?

Chili's 沒有更換菜單的情形，只有增加新菜，或是按照節日來做活動還推出新的餐點，ex:聖誕節來臨，就會推出新餐點給客人選擇。

8. 請列出一個對比的商家

我們所選的對比商家為 Friday's 的 Micros 系統。

*Aloha 系統補充

Chili's 一開始也是使用 Micros 系統(和 Friday's 一樣)，之後自行設計了比較方便點餐的 Aloha 系統，所以此系統目前只有 Chili's 在使用。

Aloha 點餐系統除了以上的點餐和結帳的功能外，還有以下幾個功能：

1. Chili's 負責人可以在國外隨時查詢的到世界各地每家的營運狀況，例如：
Chili's 台中店當天的營業額是多少、哪項餐點送出的數量等等。
2. 系統中可統計哪項餐點，點的頻率最高(以比例來計算)，也可統計總數量。
3. 使用在排班表上面，可節省人力作業。
4. 計算所有人員上班及下班時間，還有一個月每個員工的薪資。
5. 在物料控制方面也可以方面計算，可以看出最近哪些餐點點的頻率高低來估計所需要準備的量，比較不會造成浪費。
6. P-mix→每個東西點的多少。Ex:想知道 7、8 月某種沙拉所賣的數量，可以選取之後按下” P-mix” 之後就可以計算出。
7. PPA→計算消費客單價，也就是平均每一個客人來用餐所消費的金額。

Chili's 的 Aloha 點餐系統和 Friday's 的 Micros 點餐系統比較

Chili's 的 Aloha 點餐系統	Friday's 的 Micros 點餐系統
介面較簡易	介面較複雜
沒有清楚的顯示在桌號顏色上，需要查詢之後才可得知	清楚知道客人進來用餐的時間(依照桌號顏色的不同區分)
可以查詢餐點是哪個服務生點的、哪時候點的、和計算餐點已經點了多久	沒有此項功能
是由服務生來決定出菜的順序 (由服務生控菜)	由廚房來決定出菜順序 (由廚房控菜)
不能在系統上面看到全場的區位表或是空桌的桌子	可以在系統上面看到全場的區位表或是空桌的桌子
服務生可自行轉桌	服務生不能自行轉桌，需要經由經理才行
有 hold 菜功能，按照客人吃東西的速度出菜	沒有此項功能
服務生點完菜 set 進去之後，廚房 monitor 就會顯示	服務生點完菜之後，廚房會有一張單子出來，而不是顯示在 monitor 上

9. 請問結帳是否有折扣(禮券或是公司優待)

一般來說，所有的折扣都需要經過經理同意才会有優待，除了客人抱怨、或是特殊狀況外，只有以下幾種狀況才会有折扣:

- (1) 購買禮券，滿 10000 元送 1000 元。
- (2) 老虎城的員工
- (3) Chili's 體系的員工
- (4) 銀行合作(目前有與花旗銀行合作，消費滿 1000 元可用紅利點數折抵消費金額，最多打八折。)

10. 請問此餐廳是否接受預約?

Chili's 沒有定位的服務，只有”電話優先等位”的服務，在用餐前一小時先打電話通知，服務人員會優先寫在”優先等候單”上面，抵達餐廳時告知領檯服務人員，他們會盡快幫你們安排坐位。但要注意以下幾點:

- (1) 此服務不保證抵達時就一定有位子，有時候人多還是需要等候，只是順位會比跟你同時抵達的客人還要前面。
- (2) 人員到達 2/3 才可入座。
- (3) 只保留 10 分鐘，若超過時間到場的話則要重新安排。

11. 請問此系統是否可以看到哪些區域已有人坐?

此系統可以看到哪些桌子的客人正在用餐，及用餐的時間、所點的餐點等等，但是沒有辦法看到哪些桌子是空的，在領檯人員帶位的部分，用到的是紙筆的紀錄，在此系統上無法清楚的看到。

12. 每個員工 aloha 卡的權限

每個員工 Aloha 卡權限分析(職位由上往下遞增)

領檯、傳菜員(host、busser)	1. 上下班打卡(沒有磁卡，但有自己的密碼)
服務生(server)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可看到自己該區的桌號及點餐狀況。 2. 可印出全場的帳單。 3. 可查詢自己當天的營業額。 4. 可查詢自己結過的桌。 5. 可自行轉桌、併單(不用經過經理)。 6. 出菜順序由服務生跟客人協調好而決定，哪道菜要先 hold 或先 set 可自行控制。 7. 包含領檯、傳菜員的功能，但有自己的磁卡。
調酒師(bartender)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有 open draw 的功能(調酒師在吧檯的需要)。 2. 包含服務生的所有功能。
店長、經理(MOD)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可看全場客人的點餐狀況，例如：該區的服務生是誰、哪些餐點還沒上、是否已經結完帳等等。 2. 享有折扣時，需要經過當班 MOD 的磁卡來做折扣。 3. 桌號的排序方式可按照各人喜好排序，例如：服務生的名字、桌號、客人進來的時間長短等等。 4. 可以設定所有人員的卡片功能(增加或減少)，ex:給服務生享有 open draw 的功能。 5. 可以更換所有人員的密碼。 6. 包含調酒師的所有功能。

13. 當機的處理。

首先會先讓機器重開機再試試看，但是正確的方法是要通知” pc anywhere”
，此人員專門在處理 aloha 當機的狀況，不管是哪一家分店都可以通知他來
做處理，他在那邊的電腦就可以調查出當機的原因，且盡快修復使機器可以
運作。



第五章 結論與建議

傳統的人工化經營管理模式，僱請許多人力做諸多重覆的工作，如：外場：三聯單作業，寫單送廚房、吧台及櫃台。傳統人工化管理，所產生不良結果是：員工流動率提高、營收數據不夠明確、物料耗損不易掌控、經營資料難以整理、工作效率低落、人力資源浪費、制度標準難以建立和經營獲利難以表現。現代飲食業競爭的成敗，完全取決於公司內部的資訊管理。一個成功的餐飲經營管理者，必須注意的是：

- 1.了解顧客真正的需要。
- 2.準確知道每種商品銷售情況。
- 3.要求外場人員正確無誤的輸入客人每一筆點餐。
- 4.預防跑單及漏單狀況發生。
- 5.縮短現場服務人員往返傳遞點菜及出菜訊息的距離及時間。
- 6.快速準確的結賬。
- 7.作出妥善的存貨管理安排，進而減少滯銷貨品的積壓並降低其經營成本以賺取更多利潤。

Chili's 美式餐廳導入 Aloha 點餐系統，將整個經營體系帶領上電腦資訊化經營模式，並提供給所有的客戶更好的服務品質。建立廚房管理機制，在每個不同的料理台設立菜單機，不論蒸、煮、炒、炸、冷台都能在第一時間將菜單正確的列印，菜單上列印各個客戶桌號、點餐時間，並明確的顯示客戶所喜好之特殊料理，有效的將處理好之料理在最短時間內送至客戶的桌上。

Aloha 點餐系統能夠成功的導入，除了系統功能面能契合業者之實際需求外，更重要的是提供完整且有效率的教育訓練及輔導，再加上使用者的配合，進而將系統之效能發揮到極至，幫助業者能夠提供更精緻完善的服務給客人，而這正是導入資訊化之精髓所在。我們期待此系統的使用隨著時間的增長能帶給使用者更大的經營效益。

第六章 組員心得

企三甲-賴雅珠-D9579412

第一次到 Chili's 美式餐廳用餐是因為要替朋友慶生，記得服務生都很親切，而且，他們還很熱情替我們唱生日快樂歌，餐點也很好吃，一上菜就讓我們一掃而空，整體服務及餐點的部分都讓我們留下深刻且美好的印象。

有鑑於此，所以我們這次很快的就決定這次主題要用 Chili's 美式餐廳。這次的報告我覺得很愉快，因為我們很早就將工作分配好，並利用 2008.11.06.下午大家閒暇時間前往 Chili's 美式餐廳進行採訪。接待我們的人是店長，但是他那天有點忙碌，而在我們等待的時刻，服務生還貼心的替我們送上飲料。過了不久，店長就接受我們的採訪。店長很有耐心的替我們講解也安排我們參觀 ALOHA 點餐作業系統，並且細心講解及操作每一個步驟給我們看。原來 Chili's 美式餐廳的 ALOHA 點餐作業系統跟 Friday's 的 MICROS 點餐系統其實是相同的東西，只不過 Chili's 美式餐廳的 ALOHA 點餐系統是 Friday's 的精簡版罷了。但是，採訪中有一個禁忌，那就是他們的廚房，因禁止外人進入，所以我們也無法參觀。但店長還是詳細的向我們解說裡面的狀況，原來，當外面下單的時候，廚房裡每個獨立區塊(例如:炸食區、沙拉區等等)上的螢幕會同步出現菜單，這樣廚房就知道該準備什麼料理。

經過一整天的採訪，讓我學到好多課外的東西，也讓我再一次感受到 Chili's 美式餐廳的親切及熱情。

這次的報告也很順利，由於大家分工合作，所以沒有用到太多的時間就解決這份報告，在此，要謝謝我的每一位組員，也要謝謝 Chili's 的每個人，才能讓我們順利的完成這次的任務，也讓我學習到很多。

企三甲-吳俞慧-D9579574

我們這一組選擇了 Chili's 美式餐廳作為報告的店家，一方面因為組員曾經在那裡做過服務生，取得資訊較容易，另一方面，之前選修過的課，有參訪過 Friday's 的經驗，可以將兩間餐廳的點餐系統做比較。

Chili's 的 ALOHA 點餐系統，介面簡單且容易操作，一打開介面，便能很清楚、明瞭地得知介面所包含的畫面，或傳達的訊息。這個簡單易懂的系統，使員工或是主管都易上手。也因為使用了這套系統，餐廳的服務人員不需再浪費紙張做點餐的動作，僅僅用手觸控螢幕，即可以為客人服務。而服務人員與廚房的連結，藉由廚房的小螢幕顯示，當服務人員將菜單輸入後，系統便自動將資訊快速且正確的傳達至小螢幕上，廚房的工作人員便可清楚的看到客人所點的餐，系統的使用，節省了訊息傳遞時，走動所花費的時間。點餐系統的使用，使得服務的各项流程，包括點餐、分單、轉桌、以及結帳，更加的便利及快速。且若想要查詢已點購的餐點或是加點的餐點，都可一目了然。Chili's 的 ALOHA 點餐系統與 Friday's 的 Micros 點餐系統有點相似，但 ALOHA 點餐系統更加的簡化，使用上更加方便，且容易懂。

點餐系統的發明及使用，增加了便利性，更節省了人力，也使得傳統點餐方式日趨消失。隨著電腦的普及，許多作業也逐漸走出傳統，朝向電腦化發展，管理資訊系統的使用，越來越普遍，一套比一套更加簡便，資訊系統已成為生活中的一部份，效率的提昇與資源的節省，是以往傳統的作業方式所無法達到的。

在這份報告以前，我並沒有實際接觸過點餐系統，不知道點餐系統究竟如何操作。經過兩次的 Chili's 參訪，主管很熱心的講解系統的運作方式，現場的示範操作系統，也一一回答了我們所提出的問題，讓我們能更清楚的瞭解系統如何的運用、運作，使得整份報告做起來得心應手。隨著這次報告的完成，總算讓我大開眼界，了解什麼是資訊管理系統。資訊管理系統的發明及應用，使得人類生活多了許多的便利。

企三甲-賴筠黎-D9579514

會選擇 Chili's 美式餐廳做報告的對象，最大的因素其實是自己本身在那邊打工，對於點餐系統及裡面的作業方式都很熟悉，所以當要討論報告要用哪家企業時，我們並沒有討論很久，同組的組員就異口同聲的答應了。

在開始正式做報告之前，我們有先去餐廳吃過一次飯，因此對於餐點有了認識，算是第一次的接觸。隨著期中的接近，我們也跟經理和店長做過訪問，店長也帶我們介紹了點餐系統” Aloha”，其實在我訓練成服務生的過程中，只有教導平時服務生會用到的一些資訊，沒有仔細的提及系統除了點餐之外的功能，經過這次的報告、也請教了店長，原來 aloha 系統還有很多很方便的功能，像是排班表或是客人的對餐點的點餐率等等，都可以經由系統還做統計，還有磁卡的權限，我之前只知道經理磁卡可以看到全場客人，並不知道還可以按照經理喜好來排序，這些都是我新吸收到的資訊，也讓我對系統有更認識的了解。除此之外，我們也去比對了我們 Aloha 系統和 Friday's 的 Micros 系統，同樣都是美式餐廳，系統也大同小異，但是還是會有出入的地方，這方面我們也特地去請教店裡的經理，他曾經在 Friday's 待過一段時間，給我們一些意見，也告訴我們一些關於 Micros 系統的資訊，好讓我們來做比較。

雖然說這份報告需要約時間跟經理或店長做訪問，也比較費時間，但是讓我們對於這類的點餐系統有了深入的了解。這份報告跟以往的不大一樣，之前的報告可能上網抓抓資料就可以，這個則需要我們花比較多的時間來完成，雖然說有比較辛苦一點，但我們還蠻幸運的，沒有到處碰壁，店長和經理都很樂意接受我們的訪問，也提供了很多的資訊給我們，也很謝謝 Chili's 員工的配合，讓我們報告如期完成!

企三甲-劉哲男-D9579616

先前幫同學慶生的偶然機會，到 Chili's 美式餐廳用餐，不僅對食物、裝潢留下美好的印象，更對他們迅速的出餐方式感到好奇。碰巧也有組員前陣子在那邊打過工，所以稍微認識了一下 Chili's 的運作和 aloha 系統的操作。以前系上選修課-旅館管理，也曾帶我們帶 Friday's 美式餐廳參訪過，藉由這次機會，想看看在同樣是美式餐廳風格的市場中，如何差異化，區別出各自的優勢，留住客源。

Chili's 點餐系統-“Aloha 系統”，介面操作容易，聽過店長的講解，讓我們也能立即上手，介面使用的都是淺顯易懂的英文，不過唯一令人比較頭大的應該就是英文菜名了，如果沒有事先做過準備，還真的不知道是點哪一道菜。

雖然名義上“Aloha”點餐系統，用來顧客點餐時候使用，不過根據不同的權級，也可以有不同的功能，服務生可能只能用來點餐、結帳、轉桌等基本功能；然而經理則可以依照不同需求用電腦排列出順序，即時反應現場狀況；店長則可以統計出任何產品的銷售狀況，適時的調貨補貨，也可以統計任何工讀生的工讀時數…等等。所以基本上 Chili's 美式餐廳就是靠“Aloha 系統”在運作，而 Friday's 則是使用“Micros 系統”，我們也有去調查比較兩系統間的差異，好讓大家明白點餐系統的運作。

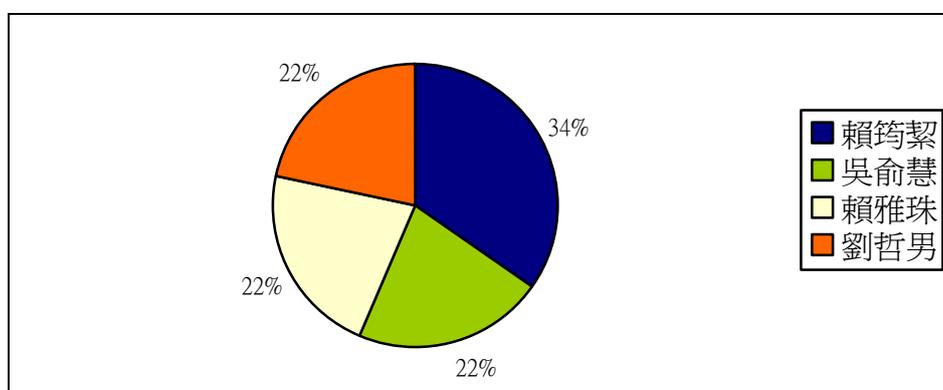
最後，很謝謝 Chili's 全體員工的熱情幫忙，讓我們沒有到處碰壁，也感謝其他組員的分工合作，讓我們很順利的完成這份報告。

第七章 工作分配表

工作分配表：

項目	負責人
期中分配	
研究動機與目的、統整	賴雅珠、賴筠絜
Chili's 餐廳簡介、大事件	吳俞慧、劉哲男
期末分配	
工作執行比例圖、摘要	吳俞慧
工作時間表、工作分配表	賴雅珠
修改 PPT	吳俞慧
補充資料統整、Friday's 比較	賴筠絜
最終統整及結論	劉哲男

工作執行比例圖：



第八章 時間規劃表

日期	內容
97/10/08 (三)	第一次到 Chili's 餐廳用餐
97/11/03 (一)	報告主題確定
97/11/04 (二)	期中工作分配
97/11/06 (四)	Chili's 餐廳採訪 (一)
97/11/07 (五)	各自整理資料
97/11/08 (六)	針對資料討論
97/11/09 (日)	繳交各自部分(word 及 ppt) (傳給雅珠) 期中報告演練
97/11/10 (一)	期中報告、期中檢討會、期末工作分配
97/11/11~97/11/14 (二~五)	蒐集補充資料
97/12/03 (三)	Chili's 餐廳採訪 (二)
97/12/04 (四)	繳交補充資料 (傳給筠絮)
97/12/08 (一)	補充資料討論及修改
97/12/16 (二)	繳交個人心得 (傳給哲男) 繳交時間分配表 (傳給俞慧)
97/12/17 (三)	期末報告統整
97/12/22 (一)	繳交光碟給老師
97/12/29 (一)	MIS 期末報告繳交期限

第九章 附錄

✓ 參訪合照



組員參訪合照



台中店店長：Joseph



外場經理：Kris



調酒師(bartender)



服務生 (server)



左：傳菜員(busser)



領檯(host)



參考文獻

Chili's 美式餐廳編。新進員工訓練手冊，未出版。

