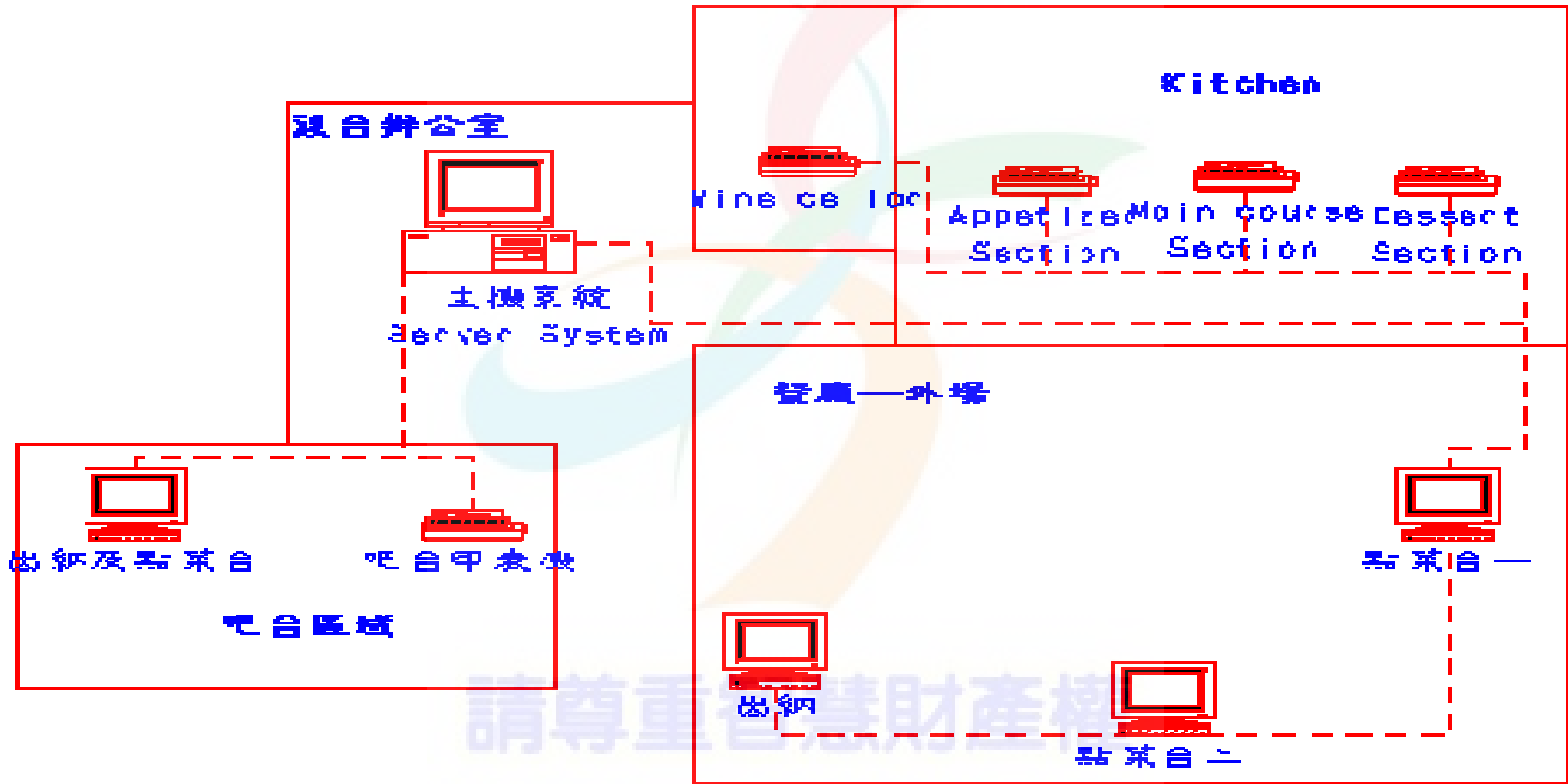


第八週：餐飲點餐銷售系統實作

國立高雄餐旅學院
餐飲管理系 副教授
劉聰仁博士 編撰

本投影片部份內容參考AH&LA 出版品如下：
Managing Technology in the Hospitality Industry 4ed., 2003,
M.L. Kasavana and J.J. Cahill, AH&LA

[電子點餐系統的硬體配置]



傳統餐廳的手工點餐流程1

- 客人走入餐廳後，接待人員檢視桌次表並安排空桌給客人，由服務生帶位入桌並送上菜單。
- 客人口頭點餐、服務生將其點餐內容書寫於點餐複寫三聯單上。
- 客人的特殊需求（如清淡、加辣、五分熟）等，以手寫標示於點餐單的相對位置上。
- 若餐廳備餐生產處有多處，如吧台、前菜區、主菜區、點心區等，會將點餐單分為數個部份，分別書寫相對生產區的產品。

請尊重智慧財產權

傳統餐廳的手工點餐流程2

- 完成點餐單的書寫後，將一聯置於客人桌上，一聯送到出納，第三聯則分別送往各相關的生產處進行餐飲生產過程。
- 當食物和飲料生產完成，廚師將預定遞送的桌號放在食物或飲料的容器旁，呼叫服務生將產品遞送到客人位置。
- 服務生將食物或飲料送到客人桌邊時，必須再確認為何人所點的食物或飲料，並且正確地遞送到位。
- 用餐完畢後，客人或服務生憑桌上那一聯點餐單到出納完成結帳手續。

傳統手工點餐流程常發生的失誤問題1

- 安排桌位時，若是餐廳生意好有翻桌的情形發生時，桌位表必須塗塗改改，容易發生桌況掌握錯誤，而入錯桌的失誤。
- 手寫點餐單時，會因為字跡潦草而辨識不清，發生食物或飲料製作錯誤或漏做的情形。
- 如果特殊需求多時，往往無法在一張點菜單中完成。
- 由於不同生產處必須收到不同的生產點單，不僅在書寫時麻煩而且送單到各生產處也浪費時間。

請尊重智慧財產權

傳統手工點餐流程常發生的失誤問題2

- 如果發生多次點餐的情形，手寫點單若是放置錯位或遺失則會產生跑單等帳務遺失的情形。
- 收入和點餐內容的平衡對餐廳而言相當重要，所以每天營業結束時必須計算當天的平衡，此時會有大量點餐單和金錢必須花許多時間計算才可完成，而且容易出錯。
- 客人結帳時，若碰到必須分帳或計算服務費時，往往很費時，會讓客人久等，而且容易出錯。

請尊重智慧財產權

電子點菜流程介紹1

- 使用顏色管理，因此接待人員在安排桌位時，可以輕易由電腦螢幕中得到空桌的位置及整個餐廳的桌況顯示。
- 客人入桌後由服務生依序將客人點餐之內容輸入工作站的電腦系統中。
- 客人的特殊需求及每一餐食由何座位客人點用，可以清楚記載於電腦中的點餐單上。
- 完成點餐內容的電腦輸入後，系統將完整的備餐內容分別傳送到各相關餐飲生產處，由各生產處的印表機印出須製作的餐飲食物內容

請尊重智慧財產權

電子點菜流程介紹2

- 製作完成的餐飲食物在遞送時將清楚標示點餐的座次，避免發生遞送錯誤。
- 分次完成的點餐內容亦將完整儲存於電腦系統中結帳時，出納人員可以正確無誤由系統中取出正確的結帳金額。
- 餐廳管理人在每天營業結束時，只須要由系統中列印當天的營業收入，再與實際收入做比較，即可計算得理論和實際的收入平衡。

電子點餐系統實務操作

- 主畫面介紹
- 入桌、點菜、確認送單
- 修改、招待、退單
- 結帳、分帳、拆帳

請尊重智慧財產權

系統架構概說

- 基本資料維護：餐廳及產品的各項基本資料建立與維護
- 產品BOM：菜單內容及食材內容的資料建立與維護
- 使用者管理：系統使用者內容及權限的建立與維護
- 現場控制：餐飲前台控制內容，以桌況控制畫面為介面
- 發票區間維護：本月電子發票號碼的建立與維護
- 發票作業：有關電子發票作業的操作
- 交班作業：有關交班作業的操作
- 分析圖表：各項分析圖表的建立與輸出

請尊重智慧財產權

接待點餐

- 李先生和他太太及兩位小孩進入餐廳準備用餐，請為他們安排桌位，並進行點餐，李先生點一份福州炒飯，不加味精，李太太點一份廣式炒麵，加辣，中份量的清炒豆苗，兩個小孩點原汁羊腩煲（中份量），出菜順序為炒飯、炒麵、羊腩煲及其他菜。

請尊重智慧財產權

招待及修改

- 李先生和餐廳經理認識，所以餐廳經理主動招待水果盤2份和杏仁凍豆腐4份，並且幫李先生這一桌打八折招待。

請尊重智慧財產權

分單及結帳

- 李先生結帳時希望將自己點的部分餐點分開開發票，作為公司報帳之用，請幫他完成。（福州炒飯，而清炒豆苗和原汁羊腩煲則算一半）

請尊重智慧財產權

問題與討論



請尊重智慧財產權