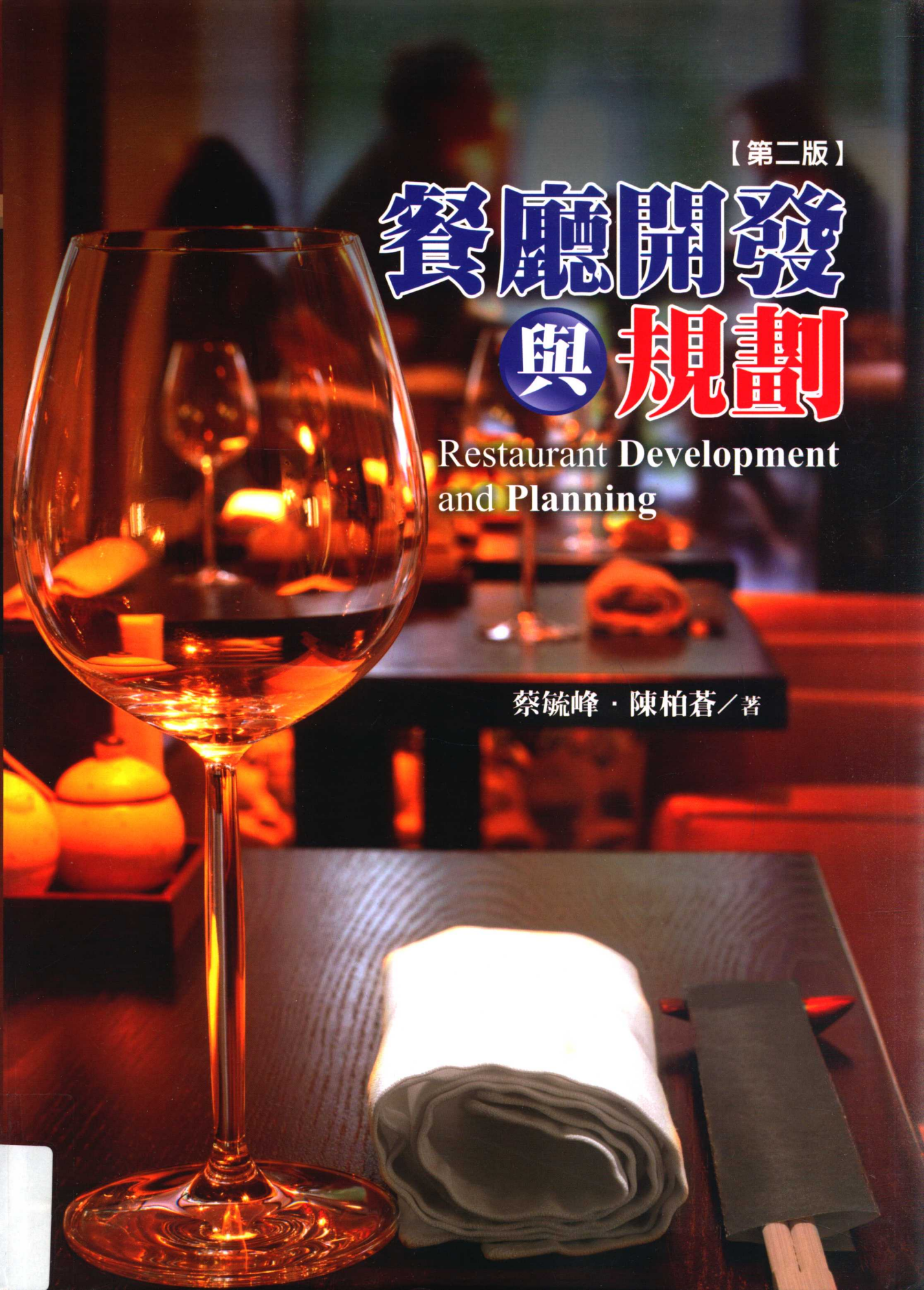


【第二版】

餐廳開發 與規劃

Restaurant Development
and Planning

蔡毓峰・陳柏蒼／著



【第二版】

餐廳開發 與規劃

Restaurant Development
and Planning

蔡毓峰・陳柏蒼／著



餐飲旅館系列

餐廳開發與規劃【第二版】

著 者／蔡毓峰・陳柏蒼
總 編 輯／馬琦涵
執行編輯／范湘渝
出 版 者／揚智文化事業股份有限公司
發 行 人／葉忠賢
地 址／新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓
電 話／(02)8662-6826 8662-6810
傳 真／(02)2664-7633
網 址／<http://www.ycrc.com.tw>
E-mail / service@ycrc.com.tw
印 刷／鼎易印刷事業股份有限公司
I S B N / 978-986-298-152-8
二版一刷／2014 年 10 月
定 價／新台幣 700 元

* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 *

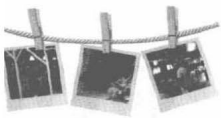


蔡序

寫序的當下，正是「2014臺北國際連鎖加盟暨創業大展」在臺北世界貿易中心為期四天的展覽落幕之日。根據主辦單位表示過去這四、五年以來這場主體展覽所吸引的參展品牌和參觀人潮都逐年攀升。以今年為例，450個展位、110家品牌參展都創下了歷年新高，也比前一年成長了11%。報章雜誌及各電子網路媒體也常報導指出愈是不景氣想要自行創業的人愈多，而餐飲業又往往是創業者首先想到的行業。

然而，開餐廳真的簡單嗎？專業門檻真如外界想像般容易嗎？讀者不妨就近觀察自身生活圈裡的各類餐飲店面，仔細回想她們各經營了多少年？相同位置的店面前身又是什麼業種？什麼商家？其實不難發現「永續經營」這簡單的四個字對餐飲業來說何其困難。大型跨國連鎖品牌早年如Wendy's漢堡、Hard Rock Café（硬石餐廳）、Planet Hollywood（星球好萊塢），乃至於近年的TONY ROMA'S和Dunkin' Donuts不也因為種種因素而黯然退出臺灣市場。他們挾帶國際高度知名度和動輒全球數百家分店的實戰經驗、甚至有好萊塢明星的光環加持和充沛的資金，都難逃認賠收場的命運了，況論是本土藝人貿然投資創業、家庭主婦閒暇打發時間開早餐店、或年輕人一味好高騖遠創立各式風格獨特的餐飲或咖啡廳了！成功案例固然也有，失敗的案例則是以數十甚至數百倍計算。

筆者根據工作和教學上的多年實務經驗，深深體悟到開餐廳是門專業且複雜的學問。它必須在短短二個小時甚至更短的時間內，從製造業轉為零售業再轉為服務業，期間要克服因為人為或食材本身的變化造成的品質不穩定性、又得克服勞力密集且工作環境濕熱所造成的工作情緒反應在餐點或服務上的瑕疵，這比起管理工廠生產線上要控制穩定的良率來得複雜也困難！日後經營暫且不討論，光是開店前的市場規畫、餐飲主題的擬定，和設計師及所有廠商團隊協調溝通，並且招募專業的管理幹部和基層工作人員，這些種種事情複雜繁瑣就足以讓外行人霧裡看花甚至打退堂鼓了！



本書寫作的目的，就是要將開設籌備餐廳的一系列工作作深入淺出的探討，輔以照片圖表來讓讀者更能夠融會貫通，除了更瞭解餐飲業的繁雜和專業，也讓有計畫開店的業主們作個通盤的認識和評估，使餐廳日後營運能夠更臻良善。自2011初版發行至今，承蒙各界前輩賢達指導與支持，讓這書能名列國家圖書館TOP-2011代表性圖書之一。

三年後再次修正出版，則是為了能更呼應潮流貼近業界脈動，因為餐廳科技設備日新月異、更專業更高階的廚房設備也不斷推陳出新，網路社群功能瞬間崛起徹底顛覆了傳統的行銷手法……這些都是筆者覺得必須重新修正出版的重要動機。也承蒙各方師長、業界前輩，以及專業廠商的不吝指導或提供各式素材始能順利完稿讓本書付梓成冊順利發行，謹此特別表示由衷謝意。最後，更感謝我親愛的妻小文惠、志騰、宇杰，有你們默默的支持與全心體諒才能讓我心無旁騖的完成此作。筆者才疏學淺、疏漏錯誤在所難免，尚祈各方前輩賢達不吝指導，是盼！

蔡毓峰 謹誌

2014年6月



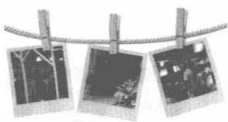
陳 序

近年來，隨著科技時代的進步使得消費者得以接觸更多元的餐飲業態，再加上消費者追求生活與物質的提升，講求休閒生活的態度改變，餐飲業更需要開發符合消費市場上的餐廳。因此，為順應這股餐飲業潮流及餐飲業態的變化，餐廳不能只有滿足顧客功能上的價值需求，而更需要提昇象徵性價值。此外，隨著M型社會的發展，高端餐飲業態也開始出現。且這些餐廳都是國人自行創立，這代表了國內餐飲業者已經具備自行開發與規劃餐廳的能力，而且開始朝向國際化。餐飲市場的開發與永續經營能力更需要瞭解產品與服務的設計與管理。

籌備與開發餐廳的細節過程中，要同時著重功能性和心理性的契合與整合。一家餐廳的成立可以是經由一個生活、休閒、娛樂，或飲食文化的概念層次而起，進而將此概念透過科學管理的模式來具體呈現給消費者。基本上，餐飲市場上的餐廳不一定要大、漂亮、精製、價位高，或面面俱到的服務，才算是一家成功的餐廳，舉凡路邊攤的擔擔麵，社區內的一家咖啡館，或連鎖知名品牌的餐廳，只要業者能迎合消費者的喜好，創造出口碑及利潤，並回饋給消費者和員工的餐廳，都是成功的典範。

餐飲產業在政府重視與推動下而蓬勃發展。餐飲業的經營需要軟硬體充分融合與到位，才能經營良善。在軟體性上，餐飲業是以服務為導向的行業，餐廳整體服務人員需要重視服務品質及顧客生理與心理的需求；而在硬體上需要強化顧客的美學感受。個人在餐飲教育領域上需整合教材，師資與設備來培育餐飲業專業的人才。一般教科書或教育模式都是以就業為思考。這種模式是被動的引導。因此需要以創業教育為導向，進而引領主動思維。即使未來學生無法自行創業，也能瞭解餐廳經營管理的實踐面。

餐飲業從業人員應瞭解市場上經營成功的餐廳，一定要透過良好的市場評估機制、網路行銷，與餐廳內外場的整合管理規劃。成功的餐廳經營在整體管理規劃的細節繁瑣而複雜，互相影響，而餐廳經營之中的各項績效指標評估更是重要。目前市面上提供很多有關餐館管理方面的書籍，然而各章節內容沒有相互連貫與實務性，讀者往往無法將經營餐廳的各個管理環節整合。因此本書結合理論與實務面，試圖提供學生或想從事餐館經營之業者一本有系統的餐廳



開發籌備的參考書。撰寫這本餐廳籌備與開發的書跟實際經營餐廳一樣的艱鉅及具有挑戰性，書中每個籌備開店的步驟巨細靡遺又彼此呼應。期望改版的章節內容能更完整呈現餐廳籌備開發及營運管理之層面。本書力求慎密編著，如有疏漏之處，作者衷心期待先進與讀者不吝指導，並惠予賜正，得償教學相長之願。

最後更要感謝揚智公司所有同仁的熱忱協助；還要感謝我的摯友，也是本書的共同作者蔡毓峰先生的實務專業；最後感謝所有參與協助撰寫本書的業界人士，才能讓第二版順利改版完成。謹此一併致意。

陳柏蒼 謹誌



銘謝誌

謹以本篇〈銘謝誌〉對於以下所條列之業界先進前輩，及企業廠商表示由衷的感謝！由於各位對於筆者在撰稿過程中的熱誠協助，提供了專業諮詢指導、資料畫面供應、商品拍攝提供、畫面後製及內文編校，讓本書能夠如期完成，謹此表達十二萬分的謝意！

方國欽	行政主廚	勞瑞斯牛肋排餐廳
王偉岐	業務代表	俊欣行股份有限公司
李俊德	總經理	俊欣行股份有限公司
洪國欽	化工部銷售工程師	誠品股份有限公司
張維鈞	攝影師	69攝影工作室
陳斯重	總經理	邦保羅股份有限公司
陳惠珊	副總經理	俊欣行股份有限公司
陳韻竹	業務代表	富必達科技股份有限公司
游志雄	業主	仲裕印刷有限公司
項崇仁	總經理	富必達科技股份有限公司
黃任羚	業務	泓陞藝術設計股份有限公司
黃惠民	顧問	俊欣行股份有限公司
葉忠賢	發行人	揚智文化事業股份有限公司
廖美珍	業主	Sabrina House 紗汀娜好食，貳樓餐廳
謝楷強	業主	A-Plus花酒藏
蕭至瑋	戰略合作副總經理	EZTABLE訂位網
閻富萍	總編輯	揚智文化事業股份有限公司
勵載鳴	總工程師	詮揚股份有限公司
衛騰霖	業主	泰洋環保科技有限公司

（以上依姓氏筆劃順序排列）



本書所刊載之照片除作者本人所有之外，另有照片來自以下廠商及其品牌之型錄，謹此申謝！

品牌企業	網址／地址
104人力銀行	www.104.com.tw
A-plus花酒藏日式料理	http://www.aplusdiningbar.com.tw/
Betty's Café Tea Rooms	www.bettys.co.uk
Cambro	www.cambro.com
《HERE雜誌》	http://www.tohan.com.tw/
台灣東販（股）	
Libbey	www.libbey.com
Momo Paradise	http://www.humaxasia.com.tw/momo/
Paul	http://www.paul-international.com/tw/magasins~diaporama
Rubbermaid	www.rubbermaidcommercial.com
Sabrina House	
SKYLARK加州風洋食館	http://www.sky-lark.com.tw/index.asp
SUBWAY	http://www.twsubway.com/
T.G.I. Fridays	http://www.tgifridays.com.tw/main.php?Page=A4B2
Toros鮮切牛排	http://www.toros.com.tw/
Williams Refrigeration	www.williams-hongkong.com
ZANUSSI	www.zanussiprofessional.com
九太科技股份有限公司	http://www.jeoutai.com.tw/
九斤二日式無煙碳燒	http://www.coupon.com.tw/go27534591.htm
十二籃	http://www.12basket.tw/
大同磁器	www.tatungchinaware.com.tw
天香回味鍋	http://www.tansian.com.tw/
太安冷凍設備有限公司	www.tatacoltd.com.tw
兄弟大飯店桂花廳	http://www.brotherhotel.com.tw/index04_07.htm
台灣吉野家（股）	http://www.yoshinoya.com.tw/
台灣國際角川書店（股）	http://www.kadokawa.com.tw/index_twalker.asp
台灣麥當勞餐廳（股）	http://www.mcdonalds.com.tw/
伊是咖啡	http://www.iscoffee.com.tw
全野冷凍調理設備（股）	www.chuanyua.com.tw
佳敏企業有限公司	www.carbing.com.tw



欣和客運	http://www.csgroup-bus.com.tw/
故宮晶華	
俊欣行股份有限公司	www.justshine.com.tw
冠今不鏽鋼工業（股）	www.kjco.com.tw
美而堅實業有限公司	www.nursemate.com.tw
香格里拉台北遠東國際大飯店	https://www.feph.com.tw/pages/frontend/jsp/popup.jsp?data=906
拿坡里披薩炸雞	http://www.0800076666.com.tw/
桃屋日式料理	http://www.momoya.com.tw
統一星巴克股份有限公司	http://www.starbucks.com.tw/home/index.jspx
圍爐酸菜白肉火鍋餐廳	台北市大安區仁愛路四段345巷4弄36號
富必達科技股份有限公司	www.fnb-tech.com.tw
朝桂餐廳	http://www.parentsrestaurant.com.tw/
勝博殿	www.saboten.com.tw
棉花田生機園地	http://www.sun-organism.com.tw/
匯格實業	www.feco-corp.com.tw
意式屋古拉爵	http://www.grazie.com.tw/html/page03.htm
詮揚股份有限公司	www.kbl.com.tw
鼎泰豐	http://www.dintaifung.com.tw/ch/product_a_list.asp
寬友股份有限公司	www.ExpanService.com.tw
寬心園精緻蔬食料理	http://www.easyhouse.tw/
橘子工坊	http://www.orangetea.com.tw/
鮮芋仙	www.meetfresh.com.tw
覺旅Kaffe	http://journeykaffe.wix.com/journeykaffe#!menu/c12gp
麗諾實業有限公司	www.lee-no.com.tw
《蘋果日報》	http://tw.nextmedia.com/
饌巴黎國際百匯餐廳	http://www.pariss.com.tw/fengxi/front/bin/home.phtml

（以上圖片出處以筆畫順序排列，謹此申謝！）

陳柏蒼
蔡毓峰

申謝 2014/06/24

餐廳開發與規劃 / 蔡毓峰, 陳柏蒼著. -- 二
版. -- 新北市: 揚智文化, 2014. 10
面; 公分. -- (餐飲旅館系列)
ISBN 978-986-298-152-8 (精裝)

1. 餐飲業管理 2. 餐廳

483.8

103016380



目 錄

蔡序	i
陳序	iii
銘謝誌	v

PART 1 市場分析與概念發想篇 1



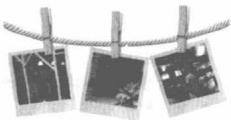
Chapter 1 餐飲業市場發展與關鍵績效 3

第一節	導論：本書介紹	4
第二節	餐飲業的分類與概況	6
第三節	餐飲業的挑戰	8
第四節	【個案探討】經營餐廳失敗與成功的因素	10
第五節	餐廳籌備與開發管理	20
第六節	關鍵績效指標	24
註 釋		28



Chapter 2 餐廳型態與商圈地點選定 29

第一節	導論	30
第二節	經營型態的確認	30
第三節	餐點產品的確認	35
第四節	價格策略的確認	38
第五節	地點評估	40
第六節	租金與租約要點	44
第七節	【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之探討	52
註 釋		58



Chapter 3 內外場空間規劃與工程概述 59

- 第一節 瞭解相關法令及執照的申請 60
- 第二節 工程裝潢概述 62
- 第三節 其他初期籌備事宜 70
- 第四節 廚房空間配置規劃要點 71
- 第五節 廚房格局與生產流程控制 77
- 第六節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之廚房設計 80
- 第七節 餐廳外場氛圍創造與布局規劃 90
- 第八節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之立地開發與工程評估 99
- 註 釋 118

PART 2 財務規劃與行銷策略篇 119



Chapter 4 行銷廣告策略擬定與執行 121

- 第一節 SWOT分析 122
- 第二節 產品組合 123
- 第三節 促銷策略 123
- 第四節 活動式行銷 136
- 第五節 媒體公關 137
- 第六節 廣告策略 143
- 第七節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之行銷策略 145
- 註 釋 158



Chapter 5 網路數位行銷策略與執行 159

- 第一節 數位行銷新顯學——SOLOMO 160
- 第二節 官方網站 161



- 第三節 facebook (臉書) 170
- 第四節 網路訂位 176
- 第五節 美食主題移動設備運用軟體與評價網站 179
- 第六節 網路廣告 182
- 第七節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳網路行銷策略擬定 186
- 第八節 結語 187
- 註釋 188



Chapter 6 餐廳籌備預算規劃 189

- 第一節 開店前財務規劃預測的重要性與目的 190
- 第二節 財務規劃預測的基本架構與內容 191
- 第三節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之財務規劃預測說明 204

PART 3 餐廳規劃篇 211



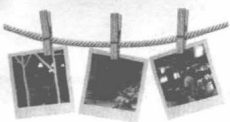
Chapter 7 菜單架構規劃與設計 213

- 第一節 導論 214
- 第二節 何謂菜單 214
- 第三節 菜單的重要性 219
- 第四節 菜單的種類 227
- 第五節 菜單規劃設計的評估 242
- 第六節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳菜單本之設計應用 247
- 註釋 258



Chapter 8 食材採購與製備 259

- 第一節 導論 260
- 第二節 制度化的採購流程 260
- 第三節 食材製備流程 283



Chapter 9 餐飲設備與器材採購規劃 307

- 第一節 廚房設備 308
- 第二節 吧檯設備 342
- 第三節 器材、器具與餐具的選購規劃 347
- 第四節 餐具器皿的種類 349
- 第五節 常用器具與餐具的介紹 357
- 第六節 採購清單 361
- 註釋 368

PART 4 餐廳營運與管理篇 369



Chapter 10 餐飲服務與標準作業流程制定 371

- 第一節 餐飲服務概述 372
- 第二節 營業前準備 373
- 第三節 美式餐飲服務流程 375
- 第四節 飲料銷售及服務 378
- 第五節 顧客關係管理 380
- 第六節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之服務流程與顧客關係管理 385



Chapter 11 餐廳資訊管理系統 413

- 第一節 科技產品對餐飲業的影響 414
- 第二節 餐飲資訊系統——跨國連鎖餐廳的震撼 414
- 第三節 餐飲資訊系統被國內業者接受的原因 415
- 第四節 顧客關係管理與餐飲資訊系統 419
- 第五節 餐飲資訊系統對使用者的好處 420





- 第六節 餐廳安裝餐飲資訊系統應注意事項 423
- 第七節 軟體及系統架構 425
- 第八節 餐廳企業資源規劃（ERP） 429
- 第九節 餐廳其他常見的科技設備 430
- 第十節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之科技設備 434



Chapter 12 損益表剖析與成本控制 441

- 第一節 導論 442
- 第二節 營業總額 442
- 第三節 直接成本的問題檢視 445
- 第四節 人事成本的說明與檢視 454
- 第五節 可控制管銷費用的檢視 465



Chapter 13 人力資源與教育訓練 475

- 第一節 導論 476
- 第二節 人力編制與建構 477
- 第三節 教育訓練 488
- 第四節 員工權益 503
- 第五節 【模擬案例】Pasta Paradise餐廳之人力資源與教育訓練 506
- 註 釋 508



PART

I



市場分析與 概念發想篇

- 餐飲業市場發展與關鍵績效
- 餐廳型態與商圈地點選定
- 內外場空間規劃與工程概述