



嶺東科技大學
LING TUNG UNIVERSITY

課程學習成果

(一件)

專題作品

專題成果

其他課程學習成果



嶺東科技大學
LING TUNG UNIVERSITY

專題作品

投稿類別：商業類

篇名：

吃到飽餐廳-台中石頭日式碳火燒肉

作者：

000

指導老師：

000老師



壹、前言

一、研究動機

近年來景氣越來越不好，人們卻對生活水準很講究，然而現在的人大多不愛自己動手做菜，所以現在的人大多都偏向外食。現在許多外食也都主打食材新鮮、多樣化、氣氛優美，而且只要按服務鈴就會有服務人員來幫忙。

現在很多人中秋節也不喜歡在家烤肉，因為在家烤肉很麻煩要自備食材還要自己收東西，然而現在很多吃到飽餐廳，為了讓人們省去一些麻煩，所以餐廳裡結合了吃到飽及燒烤類，就是為了要替消費者著想，綜合以上優點，所以我們選擇了石頭日式炭火燒肉-台中大里店來進行研究。

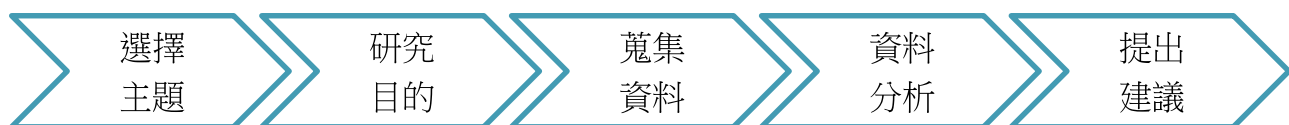
二、研究目的

- (一) 石頭日式炭火燒肉之簡介
- (二) 了解燒烤的由來
- (三) 利用問卷來了解消費者對石頭日式炭火燒肉的滿意度

三、研究方法

- (一) 文獻分析法：網路、雜誌、新聞等相關資料進行分析
- (二) **SWOT** 分析法：了解對店家的優劣勢
- (三) **7P** 分析法：了解店家的服務及營銷狀況
- (四) 五力分析法：了解石頭日式炭火燒肉在市場中吸引力的高低程度
- (五) 問卷調查法：發放問卷調查消費者的滿意度

四、研究流程圖



五、限制

在研究限制方面，因南投縣極少吃到飽餐廳，而我們交通不便，車資及時間有限，所以我們選擇台中地區的石頭日式炭火燒肉-大里店來進行消費者滿意度之調查。

本研究限制為地理區域為中區，但消費者可來自各地。



貳、正文

一、文獻探討

（一）分析店家的起源與意義：

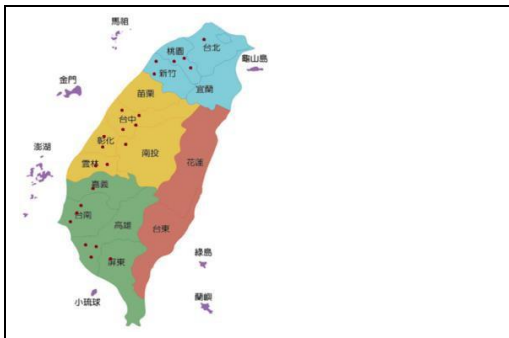
日式燒烤是一種完全表現食材原始美味的烹調手法，而石頭日式炭火燒肉強力推廣日本燒肉文化，同時訓練員工，得到最好的服務品質，店內設有服務鈴這樣就不用讓消費者去尋找服務員，店內的菜單也會不定期更換，堅持嚴選上等食材，就是為了讓消費者滿足需求。

（二）石頭日式燒烤背景：

以往臺灣人對於日式炭火燒肉還很陌生，在 1999 年引進了日本傳統燒肉文化，將日本的美味裸烤帶進台灣，並結合親赴日本取經的獨門醬料-甘口醬與赤味噌。

石頭日式炭火燒肉堅持使用上等食材，及貼心的桌邊服務，多樣化的選擇，大大地滿足了饕客們每一張挑剔的嘴。

（三）石頭日式炭火燒肉分店：



透過以上的分佈圖，顯示石頭日式炭火燒肉的分佈，都集中在西半部，東半部並沒有任何一家石頭日式炭火燒肉。

（圖一 台灣石頭日式炭火燒肉分佈圖 資料來源：本組自行整理）

（四）實體店面：



（圖二 用餐區域 資料來源：本組自行拍攝）



（圖三 收銀區 資料來源：本組自行拍攝）



二、分析店家現況

(一) SWOT 分析：

SWOT 定義：主要在考量企業內部條件的優勢和劣勢，以及探索企業外在環境的機會和威脅。

S 優勢	1. 服務品質良好 2. 設有服務鈴 3. 食材多樣化 4. 壽星享有特別優惠 5. 設有排煙裝置
W 劣勢	1. 有些座位需要脫鞋子較麻煩 2. 有限制用餐時間 3. 假日人潮多人手不足 4. 特殊節日較不易訂位
O 機會	1. 外食族增加 2. 公司尾牙、聚餐所以對餐廳需求提升 3. 因物價上漲在相同價位下大家會選擇吃到飽 4. 利用宣傳吸引觀光客提高來客率 5. 可藉由眾多公益活動提升知名度
T 威脅	1. 同業競爭多 2. 有些民眾注重養生，所以不吃燒烤 3. 無法吸引食量小的民眾 4. 物價上漲造成成本上升

(表一 SWOT 分析表 資料來源：本組自行整理。)

(二) 7P 分析：

7P 定義：1981 年布姆斯和比特納在此基礎上提出了 7Ps 營銷組合，增加了人、有形展示和過程這三項元素。7Ps 也構成了服務營銷的基本框架。

產品	提供的食材具多樣性，有燒肉、日式料理、火鍋、海鮮、沙拉、甜品…等，但不同時段的菜單有些不同，例如 439 元的菜單沒有椒鹽牛肉、生魚片…等。
價格	利用不同時段來區分價格 平日一至五中午時段：439 元 晚餐、假日全時段、特殊節日：539 元
通路	全台店家共有 23 家分別為 3 家旗艦館、13 家尊貴館、6 家尊榮旗



	艦館以及 1 家的直營店，而店家全都分布在西半部地區。
促銷	1. IP 卡可享有九折優惠 2. 當月壽星有精美禮品 3. 部分節慶會做促銷活動，如在畢業季、父親節、中秋節
人員	石頭以標準化來訓練工讀生，以提升工讀生的服務素質。
具體感受	以日式風格的建築，寬敞舒適的座位，挑高的空間，還有良好的排煙系統，所以能讓消費者感受到舒適的用餐空間。
流程管理	石頭強調高品質、高服務，還精心挑選食材，就是為了讓消費者滿意。

（表二 7P 分析表 資料來源：本組自行整理。）

（三）五力分析：

五力定義：用於競爭戰略的分析，可以有效的分析客戶的競爭環境。

現有競爭者	只要是吃到飽的餐飲業都是競爭者。例如：千葉火鍋、烤狀猿.....。
潛在競爭者的威脅	現在平價的餐飲業越來越多家，未來可能會對石頭造成威脅。
替代品的威脅	在現在的吃到飽餐飲業者越來越多家使民眾有更多的選擇。
購買者的議價能力	若有促銷活動可吸引消費者。
對供應商的議價能力	因石頭分店多，每天的交易量大，所以在進貨價格方面，石頭日式炭火燒肉還是能獲得較低的價錢。

（表三 五力分析表 資料來源：本組自行整理。）

（四）問卷成果分析：

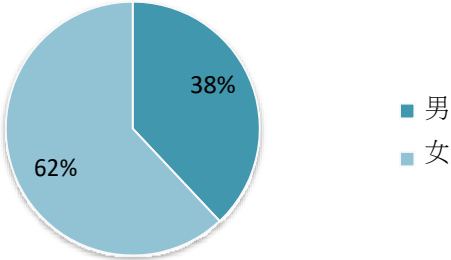
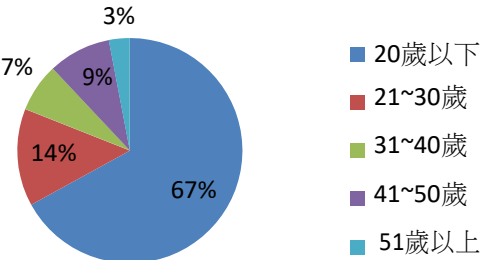
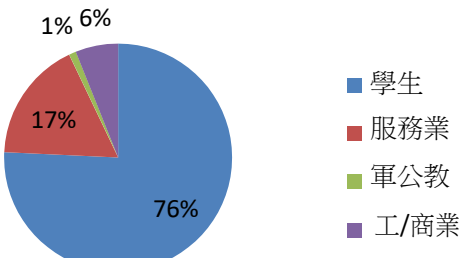
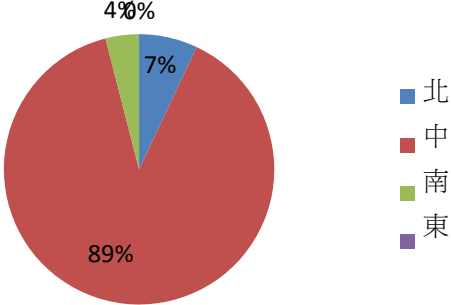
108 年 1 月 28 日及 2 月 2 日在中午用餐時段，針對了石頭日式炭火燒肉該場內的消費者及其他外面的路人發放問卷。

問卷發放數量：100 份

問卷回收數量：100

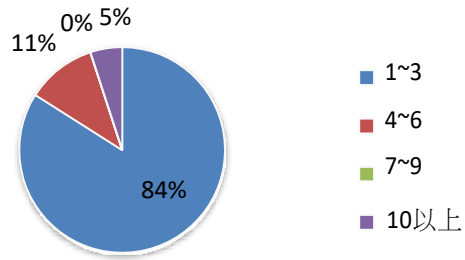
份回收比率：100%



<p>性別</p>  <p>■ 男 ■ 女</p>	圖四	<p>由圖四得知女性來店的比例比男性多。可能因為大多女性喜愛聚餐，而且吃到飽比其他餐廳更划算。</p>
<p>年齡</p>  <p>■ 20歲以下 ■ 21~30歲 ■ 31~40歲 ■ 41~50歲 ■ 51歲以上</p>	圖五	<p>由圖五和圖六得知消費者年齡多為 20 歲以下，可能本組發放問卷時間為寒假期間，大部分為學生聚餐，所以學生居多。</p>
<p>職業</p>  <p>■ 學生 ■ 服務業 ■ 軍公教 ■ 工/商業</p>	圖六	
<p>地區</p>  <p>■ 北 ■ 中 ■ 南 ■ 東</p>	圖七	<p>由圖七得知因為店家位於中部，所以大部份的消費者皆來自中部。</p>



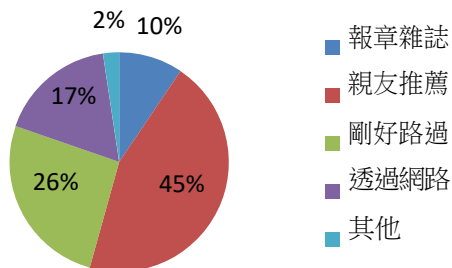
一年用餐次數



圖八

由圖八得知一半以上的消費者一年用餐次數皆在 1~3 次之間，可能因為價格昂貴、食量不大，所以一般民眾不會特別去選擇吃到飽餐廳。

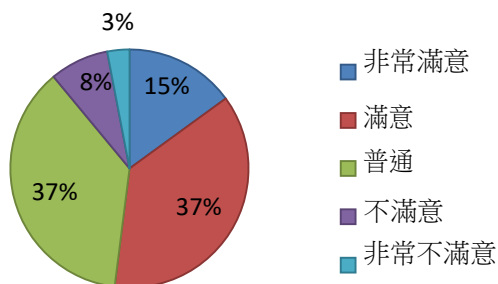
如何得知石頭日式炭火燒肉



圖九

由圖九得知大部分的人會得知石頭日式炭火燒肉，可能因為親友推薦，其次是剛好路過。

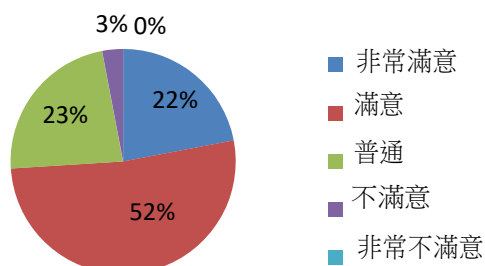
價格滿意度



圖十

由圖十得知石頭日式炭火燒肉的價格大部份為消費者還能接受的範圍內。

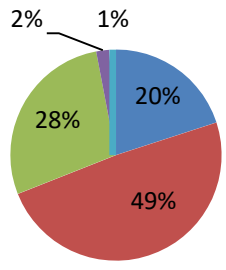
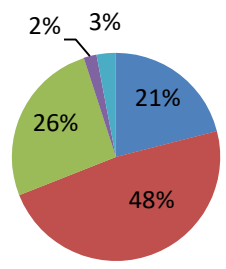
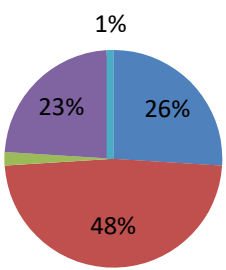
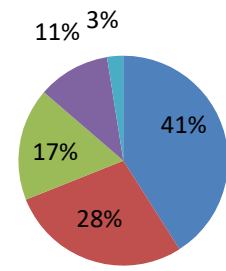
環境衛生滿意度



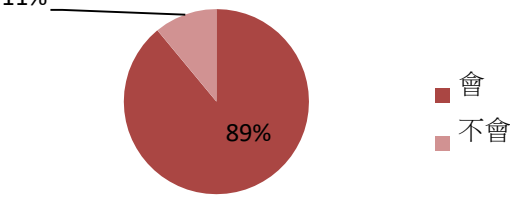
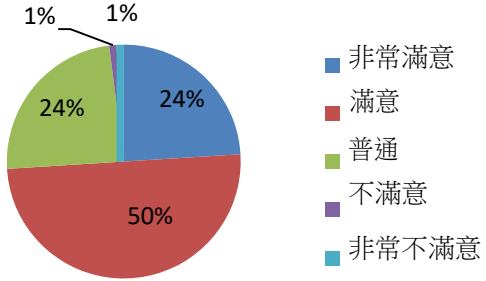
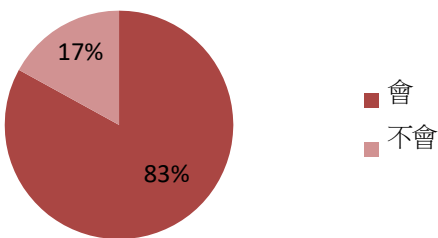
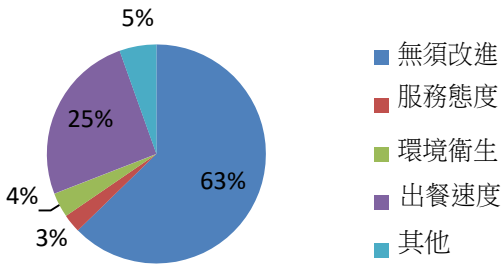
圖十一

由圖十一得知石頭日式炭火燒肉的环境衛生滿意度為滿意佔最高，可能因為員工有戴口罩、頭髮不外露也有按時整理用餐環境。



<div data-bbox="236 192 823 591"><h3>餐點滿意度</h3><table border="1"><thead><tr><th>滿意度</th><th>百分比</th></tr></thead><tbody><tr><td>非常滿意</td><td>20%</td></tr><tr><td>滿意</td><td>49%</td></tr><tr><td>普通</td><td>28%</td></tr><tr><td>不滿意</td><td>1%</td></tr><tr><td>非常不滿意</td><td>2%</td></tr></tbody></table></div> <div data-bbox="826 548 922 582">圖十二</div>	滿意度	百分比	非常滿意	20%	滿意	49%	普通	28%	不滿意	1%	非常不滿意	2%	<p>圖十二得知石頭日式炭火燒肉的餐點滿意度為滿意，可能因為餐點新鮮、食材豐富，所以能抓住消費者的胃。</p>
滿意度	百分比												
非常滿意	20%												
滿意	49%												
普通	28%												
不滿意	1%												
非常不滿意	2%												
<div data-bbox="236 622 823 1023"><h3>出餐速度滿意度</h3><table border="1"><thead><tr><th>滿意度</th><th>百分比</th></tr></thead><tbody><tr><td>非常滿意</td><td>21%</td></tr><tr><td>滿意</td><td>48%</td></tr><tr><td>普通</td><td>26%</td></tr><tr><td>不滿意</td><td>3%</td></tr><tr><td>非常不滿意</td><td>2%</td></tr></tbody></table></div> <div data-bbox="826 978 922 1012">圖十三</div>	滿意度	百分比	非常滿意	21%	滿意	48%	普通	26%	不滿意	3%	非常不滿意	2%	<p>由圖十三得知石頭日式炭火燒肉の出餐速度為滿意最高，可能因為員工都會隨時注意消費者的需求。</p>
滿意度	百分比												
非常滿意	21%												
滿意	48%												
普通	26%												
不滿意	3%												
非常不滿意	2%												
<div data-bbox="236 1052 823 1453"><h3>服務態度滿意度</h3><table border="1"><thead><tr><th>滿意度</th><th>百分比</th></tr></thead><tbody><tr><td>非常滿意</td><td>26%</td></tr><tr><td>滿意</td><td>48%</td></tr><tr><td>普通</td><td>2%</td></tr><tr><td>不滿意</td><td>23%</td></tr><tr><td>非常不滿意</td><td>1%</td></tr></tbody></table></div> <div data-bbox="826 1417 922 1451">圖十四</div>	滿意度	百分比	非常滿意	26%	滿意	48%	普通	2%	不滿意	23%	非常不滿意	1%	<p>由圖十四得知石頭日式炭火燒肉的服務態度為滿意最高，可能因為員工都能及時解決消費者的問題。</p>
滿意度	百分比												
非常滿意	26%												
滿意	48%												
普通	2%												
不滿意	23%												
非常不滿意	1%												
<div data-bbox="236 1482 823 1883"><h3>選擇用餐原因</h3><table border="1"><thead><tr><th>原因</th><th>百分比</th></tr></thead><tbody><tr><td>食物</td><td>41%</td></tr><tr><td>交通方便</td><td>28%</td></tr><tr><td>地理位置</td><td>17%</td></tr><tr><td>服務態度</td><td>11%</td></tr><tr><td>室內設計</td><td>3%</td></tr></tbody></table></div> <div data-bbox="826 1843 922 1877">圖十五</div>	原因	百分比	食物	41%	交通方便	28%	地理位置	17%	服務態度	11%	室內設計	3%	<p>由圖十五得知大部分的消費者會選擇到石頭日式炭火燒肉用餐，可能因為食物多樣化。</p>
原因	百分比												
食物	41%												
交通方便	28%												
地理位置	17%												
服務態度	11%												
室內設計	3%												



<p>再次光顧石頭日式炭火燒肉</p>  <p>會 不會</p> <p>圖十六</p>	<p>由圖十六得知九成的消費者以後還會再光顧石頭日式炭火燒肉，可能因為是大多民眾的聚餐地點。</p>
<p>整體服務滿意度</p>  <p>非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意</p> <p>圖十七</p>	<p>由圖十七得知消費者對於石頭日式炭火燒肉的整體服務佔滿意最高。</p>
<p>推薦親友滿意度</p>  <p>會 不會</p> <p>圖十八</p>	<p>由圖十八得知，八成以上的消費者會把石頭日式炭火燒肉推薦給親友，可能因為石頭日式炭火燒肉在消費者心中評價頗高。</p>
<p>需要改進地方</p>  <p>無須改進 服務態度 環境衛生 出餐速度 其他</p> <p>圖十九</p>	<p>由圖十九得知一半的消費者認為石頭日式炭火燒肉目前無需改進，但有四分之一的消費者覺得出餐速度要改進。</p>



肆、

結論與建議一、

結論

由以上的問卷分析結果得知大部分的滿意度都皆為感到滿意，但在不滿意的部分都會有 30% 左右，這也就表示了石頭日式炭火燒肉還是有一些地方需要改進。Ex：人多時消費者的單子又一直陸續地來，導致出餐速度的快慢受到了影響，讓消費者久等。而在價格接受度方面，消費者大致上是可以接受的，但還是有消費者感到不滿意，甚至有 3% 的消費者感到非常不滿意。

二、建議

石頭日式炭火燒肉是屬於精緻路線，所以消費者群都較偏向年輕民眾來消費。但是石頭日式炭火燒肉希望自家的消費族群是全客層（老少咸宜）而不是專攻年輕族群，就是為了滿足全部的消費者，所以建議可推出更多餐點供更多年齡層選擇。希望店家也能在東半部增設，讓東半部的消費者也能品嚐到石頭日式炭火燒肉的美味。

因為出餐速度的快慢，而導致消費者的不耐煩，也能從中了解到，石頭日式炭火燒肉的員工聘請不夠，而價格方面，還是有消費者感到不滿意，店家應該多推出促銷及贈送優惠券，利用以上兩種優惠方式，能讓消費者覺得來石頭日式炭火燒肉不只是吃而已，還能感受到一些小確幸。

也因為某些消費者食量不大，所以一般民眾也不會特別去選擇吃到飽餐廳，宜推出小食套餐...等等，利用套餐的方式來增加來客數。

伍、引註資料

美美網。

<http://mmweb.tw/46840/info/>

石在好味道—石頭日式燒烤經營模式與行銷方案。

<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2014/03/2014032711291025.pdf>

石頭日式炭火燒肉官網。

<http://www.stone-yakiniku.com.tw/notice/>

台灣自由行好客通。

<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2012/03/2012030910555915.pdf><https://goodbus.weebly.com/3546935672214882877136890.html>

7Ps 營銷理論。

<https://wiki.mbalib.com/zhtw/7Ps%E8%90%A5%E9%94%80%E7%90%86%E8%AE%BA>

波特五力分析模型。



<https://wiki.mbalib.com/zhtw/%E4%BA%94%E5%8A%9B%E5%88%86%E6%9E%90>

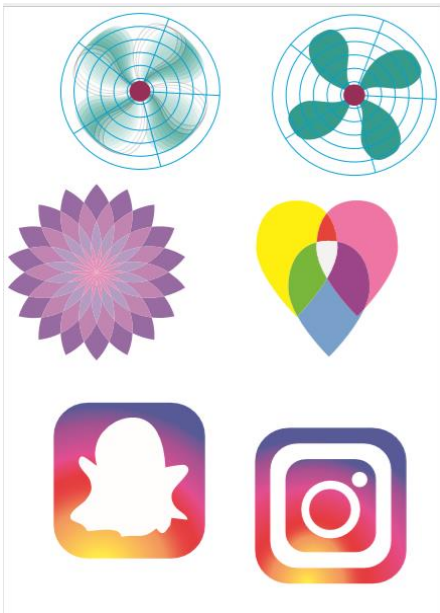
旗立資訊出版社。商業概論。第二章企業家精神與創業能力。

<http://e-learning.ttvs.ntct.edu.tw/tt/OLTech/tfs/2013-9-8-706-26623BR02.pdf>

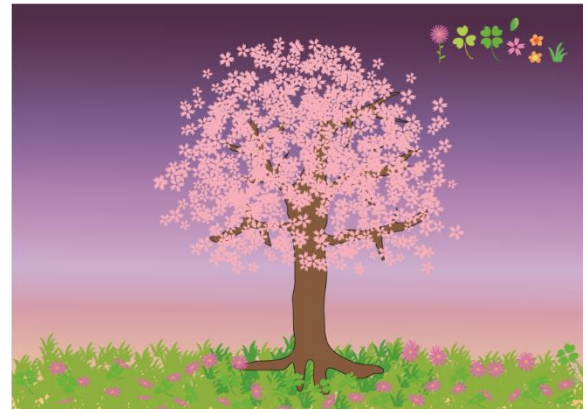


其他課程學習成果

高職三年間我學到了許多專業技能，有網頁設計、文書處理、多媒體繪畫和動畫製作，其中我最喜歡多媒體繪畫，可以畫一些萌翻我的圖畫，每次上課我都玩得不亦樂乎。



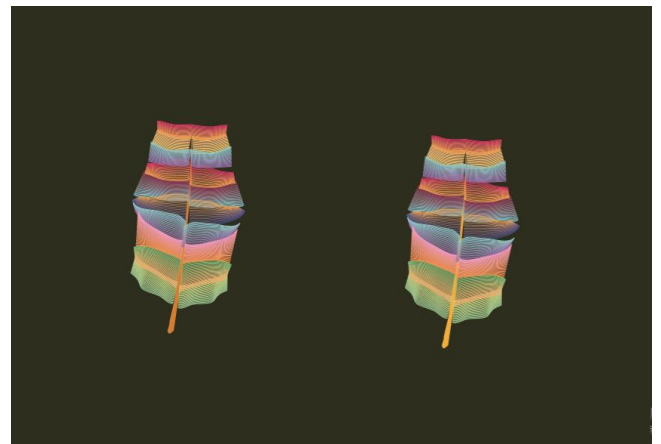
筆刷描圖練習



筆刷練習



筆刷練習-風景畫



漸變羽毛



專題成果

108 全國高級中等學校 小論文寫作比賽甲等



108 德明財經科技大學策 略聯盟高中職專題競賽 行銷策略 C 組第三名



健行科技大學 2018 全國微型創業創新競賽 高中職小論文組佳作



中華科技大學 2019 策略聯盟高中職學生專





嶺東科技大學
LING TUNG UNIVERSITY

多元表現

(一)(牛)

社團活動經驗

服務學習經驗

檢定證照

多元表現總整心得



社團活動經驗





服務學習經驗



伊甸社會福利基金會

針對兒童、身心障礙者、老人等不同服務對象，提供直接與專業的社會服務，從成年身心障礙者職訓、就業輔導、心靈重建開始，進而延伸至發展遲緩兒的早期療育服務，以及高齡老人居家照顧。



南投縣樂齡生活關懷協會

以關懷弱勢族群之福祉，推展老人、身心障礙、婦女、新住民及其家庭等福利服務，增進居民家庭幸福美滿，建設安和融洽、團結互助之現代化社會為宗旨。



檢定證照





多元表現總整心得

參加社團活動學習到解決問題的方法、服務學習過程中經歷了民胞物與的精神、配合學校輔導參加了證照檢定以及與同學製作專題，準備的過程豐富了我的高中生涯並且增添了難忘的回憶。





嶺東科技大學
LING TUNG UNIVERSITY

學習歷程自述

學習歷程反思

報考動機

未來學習計畫與生涯規劃



學習歷程反思

社團活動

雖然三年都是校刊社，但是我學到了許多的東西，不管是排版、審稿之類的，讓我吸收在課堂上學不到的東西，在高三這年我也當了社長這個角色，我知道社長不好當會遇到許多的困難及麻煩，但我卻『學到許多怎麼與別人溝通和交代事情給別人』，也讓別人相信我信任我。

幹部經驗

擔任事務股長，這個幹部需要管理財務，在高一剛入學時因為大家都互相不相識，深怕金錢會不翼而飛或數目出了差錯，這個工作帶給我很大的考驗與壓力，然而工作讓我從中學習到如何把錢有效的運用，在處理任何事情都可以更加的細心，在這過程中我學到金錢的保管與運用。但很謝謝老師讓我擔任這個職務，感謝老師跟同學對我的信任，增加了自己的信心，也建立了自己對工作負責任的態度。

未來展望

在高中的三年裡，我接受了老師們的課業薰陶，使我的學業能夠不輸別人，也在學校所安排的實習課程中學習到不同與課本的實際體驗。期望未來在科技大學裡，能在教授們的教導下獲取更多的知識與技能並充實自我。我們資料處理科在升大學的階段有很多科系可以讓我選擇，在高中的學習歷程中我決定讀企業管理科系，讓我學習管理的知識，未來在職場能把自己管理的特色展現出來讓自己更有競爭力。



報考動機



每個人都有夢想，人因夢想而偉大，小時候的我對企業管理很有興趣，想要自己開一家公司，要開一家公司必須具備相關知識、技術、資金及資產所組成，企業管理系在培養企業經營管理人才，在各行各業、政府機構都需要經營管理人才，都是企管人可以發揮專長的。平常我就喜歡閱讀商業週刊、天下雜誌，除了認識課本以外的知識，也可以了解各大企業的高階主管不同的經營理念。

高一時，我參加了回家創業前的十二堂課，在活動中，我們體驗了許多和高中不同的課程，例如在創業當老闆前，需要預先具備哪些條件，在經費有限的狀態下，創立公司，希望可以藉由這些討論與啟發，解決初期創業經費等各項問題。在那次的活動後，更堅定了我進入企業管理領域的目標。

我從小在南投長大，從沒離開過家人的保護圈，所以在這次準備申請的過程中，特地走訪了貴校，一踏進校園，就被廣大美麗的校園給深深吸引。

貴校著重在將理論與實務相結合，除了學習課本上的知識以外，有很多的新建立的設備及教室，在擁有豐沛的資源與優越的地理環境條件下，我相信對於我大學的學習可以更加扎實。也期許自己，未來可以跟隨著教授們的腳步，進行更多的研究計畫，貢獻所學。



未來學習計畫與生涯規劃

學習計畫

近程

- 先到相關職場打工
- 加強英語能力
- 利用課餘時間持續對自己有興去之科目做進修
- 利用閒暇時間，閱讀企業管理方面的相關書籍、期刊、雜誌，吸收相關知識

中程

- 加強認識學習領域及課外學習
- 加強英文聽、說、讀、寫的能力，並通過英檢初級
- 參加社團社團培養多元能力
- 完成所有必、選修課程

遠程

- 繼續朝向企業管理的領域，做更專精的學習和研究
- 發揮所學技能，進入高科技產業發展
- 對企業管理基礎學程，努力認真研習，行有餘力時跨域涉獵更多相關知識
-

生涯規劃

進入大學生活之後，我將會擬訂讀書計畫充分學習必備知識，加強實作能力。

我會在大學生活中努力培養學業及課外活動並重的能力，讓自己有更多的機會、空間盡情發展，好好地築夢，挑戰自己的無線潛能。有人說過：「機會是留給準備好的人」。