

## 摘 要

由於餐飲市場易於投資，造成市場競爭激烈，當連鎖餐飲經營者投入資本，包括不動產租用、餐飲設備投資、設計裝修、原料採購及人員訓練，在獲利有限條件下，必須確保各分店能有效掌控各自資源，產生最大利潤，並且探討各店資源調整，訂定後續的目標與方向做為經營者策略之參考。本研究應用資料包絡分析法於連鎖餐飲業之績效評估，同時以 CCR 模式及 BCC 模式進行分析，探討不同觀點的經營效率變化，並且觀察其中各因子的關係。結果顯示經營效率易受市場的變化所影響；各門店座落城市、店鋪型式及四季週期所產生的效率皆是其效率變化因子。經由敏感度分析探討各投入項及產出項對效率所產生的變化，從中可以發現各門店投入項及產出項的權重關係。經研究結果顯示，餐飲連鎖業經營者可以從「增加營業額收入」、「增加人訓練」、「調配原料食材採購」等三個方向來增加營業效率，並可根據資源特性的不同，而採取不同的策略行動。

關鍵詞：資料包絡分析法、敏感度分析、連鎖餐飲業