

第五章 結論與建議

第一節 結論

根據研究分析討論結果，創意餐廳的創意人(Key person)，天仁喫茶趣餐廳陳良遠協理，伍角船板餐廳建築設計者謝麗香小姐，以及月光森林餐廳負責人何月琴小姐，是餐廳創意的主要靈魂人物，其人格特質、成長背景、學歷歷程、生活經驗、思考模式、動機因素等都是影響創意的重要因素。陳良遠協理在面對企業組織轉型的極大壓力下，臨危受命並勇於接受挑戰，思考茶文化的精隨與意涵，轉型經營創意茶餐廳，在極大壓力和挑戰下激盪出創意點子。謝麗香小姐出自於本身對建築的狂熱與喜愛，在建築創作的過程中，自發性的去開發的創作點子，企圖將不同的創意點子表現在她的餐廳建築上。何月琴小姐和志同道合好友集資開餐廳，腦力激盪開餐廳的創意點子，此外何小姐本身擁有行銷企劃學習背景，思考將餐廳地點的劣勢轉化為行銷的賣點，更能展現其行銷上的創意。

在創意人之創意歷程分析分面，月光森林餐廳經營者何月琴小姐，從觀察餐廳地理位置、醞釀餐廳的經營雛型、到頓悟可由餐廳的地點作為行銷的賣點等，乃經過點子鋪陳、創意點子發想、建構創意概念，到創意產品的產生等歷程。天仁喫茶趣餐廳陳協理與伍角船版餐廳謝小姐其創意歷程相似，都是藉由大量相關資訊獲取創意靈感。前者藉由閱讀大量的茶書籍獲取相關知能，深入了解茶文化意涵而創造出以茶文化為主軸的創意茶餐廳，在天仁企業陳協理創意的過程中，其個人因素、餐飲工作領域及茶文化知識等交融出茶餐廳創意，更是難能可貴。後者因個人成長環境與背景對其創最影響甚鉅，藉由平時對建築素材蒐集與偏好，並在蒐集過程中獲得創作的靈感，憑著當下直覺感受作創作。

創意經營者經營餐廳內涵經營規劃方面，針對本研究三間餐廳，歸納整理比較，可以展現創意的方面為：1.創意主題概念 2.品牌命名與設計 3.

氣氛營造 4.餐廳佈局 5.服務方式 6.食物特色 7.菜單設計 8.週邊商品 9.行銷推廣 10.創意體驗等十個項目等，可作為後續餐廳評估創意的規準，更是本研究最為具有價值之處。將此十項規準依餐廳經營特性再歸納為三大屬性：內容屬性、方式屬性及價值屬性，內容屬性包含食物特色、餐具器皿、菜單設計、餐廳佈局等，方式屬性包含氣氛營造、服務方式、創意體驗、行銷推廣等，價值屬性則包含創意主題概念、品牌命名、週邊商品等。

根據之前分析結果，歸納本研究三家創意餐廳之創意內涵與比較，整理如下表 5-1.1，歸納比較發現，三家餐廳內涵屬性的創意上，以月光森林廳足以展現的全部創意餐廳的內涵，經營者何小姐以創意的行銷策略成功地餐廳營造出浪漫愛情的意境，在餐廳經營的內涵中充分展現出創意點子，處處讓人感到驚喜。天仁喫茶趣餐廳之創意內涵層面次之，餐廳經營強調優質茶文化的推展，但經營行銷策略上較無變化，主要是試圖在餐廳中營造優質大眾化的用環境，讓顧客感受到以茶為主的優質用體驗。伍角船板餐廳的創意是主要在建築創作者謝小姐本身，她展現創意主要是在餐廳的建築主體、餐廳佈局、器皿設備、氣氛營造等方面，近年來伍角船板餐廳的經營在菜餚及服務上力求創意，期望也能帶給顧客創意味覺饗宴。在整體餐廳創意內涵方面，以餐廳「方式」屬性所展現的創意最多，經營者在餐廳方式屬性上較容易展現出創意，包含氣氛營造、行銷推廣、服務方式、創意體驗等方面，而「價值」屬性及「內容」屬性則次之。

表 5-1.1 餐廳創意內涵分析表

餐廳名稱		天仁喫茶趣餐廳	伍角船板餐廳	月光森林餐廳
創意內涵屬性				
價值	創意主題概念	創意茶文化	反璞歸真	浪漫、愛情
	品牌命名與設計	品牌設計反映出企業精神：專業化、國際化、年輕化	品牌設計反映自然、原始感覺	品牌設計利用月亮象徵浪漫愛情
	週邊商品	茶相關商品	無	抒發情感書寫物品 月亮象徵性物品
方式	氣氛營造	傳達優質茶文化的意涵	營造回歸自然、原始的氣氛	營造輕鬆自在的用餐氣氛
	行銷推廣	餐廳在價格、地點、促銷等策略上較無變化，在產品部分較有創意變化	美食或餐飲相關媒體報導	以創意行銷標語打動消費者
	服務方式	推展奉茶文化	由學生提供純真自然的服務	與消費者交朋友 輕鬆活潑的方式
	創意體驗	感官體驗 情感體驗	感官體驗	情感體驗 思考體驗
內容	菜單設計	創意菜餚命名、搭配插圖和描述	粗茶淡飯、享受餐	創意菜餚命名 月亮圖案設計
	餐廳佈局	以象徵性物品表達茶文化的意涵	獨特原始的創意建築和佈置風格，展現餐廳自然的風貌	開放、木造的空間設計，營造輕鬆的用餐氣氛
	食物特色	依據時令研發創新菜餚	強調台式菜餚推廣台灣飲食文化，但是菜餚較無創意	依據時令及當地食材研發創新菜餚

在企業組織環境中，領導者給予開放且安全自在的空間，營造有助於培養創意的環境，培養員工們的創意能力，建立獎賞機制，鼓勵員工創新，讓組織不斷創新成長，是每位領導者追求的目標。

經營者運用文化和意境融入餐廳的創意中，例如喫茶趣餐廳以發展茶文化為主軸，伍角船板餐廳藉由食材傳達台灣飲食特色，月光森林餐廳以遙遠路途為意象，比喻人生的曲折漫長，唯有堅持與努力，最終能嚐到甜美果實。

體驗經濟時代來臨，創造體驗的消費，消費者才會在消費中體驗到新意；創意餐廳帶給顧客新奇的創意體驗，更是餐廳的新賣點，到創意餐廳用餐帶給顧客有別過去不同的新奇感受，顧客到餐廳用餐不是只有味覺上的美食體驗，創意餐廳體驗訴求包含五種感官以及情感的體驗，整體的用餐體驗要能帶給顧客難以忘懷的創意回憶。因此依據研究結果，本研究架構概念圖可說明創意經營者，其創意歷程到創意餐廳的經營內涵，配合特殊的社會文化及自然環境，以及應用創意經營策略與技術等，說明如圖 5-1.1。

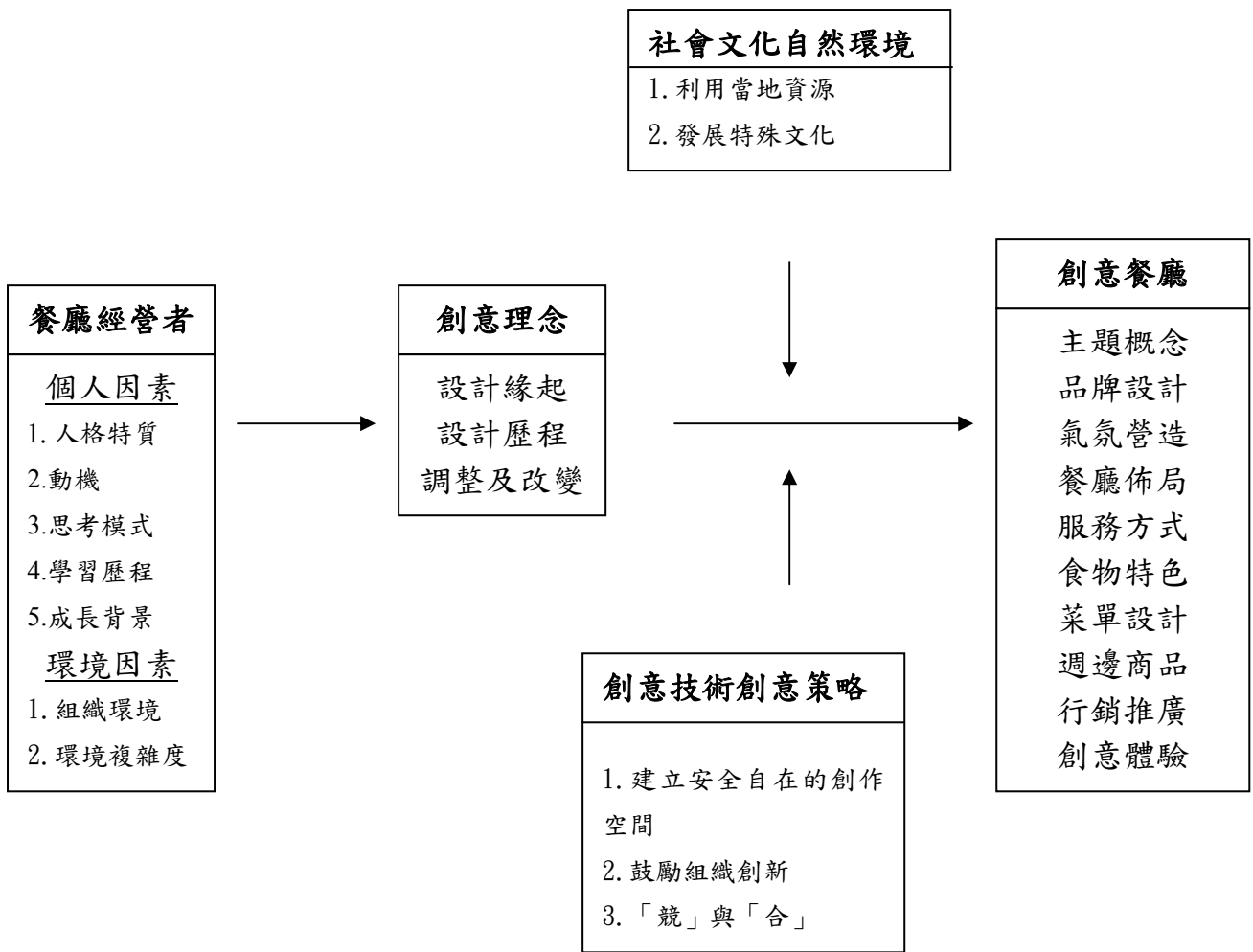


圖 5-1.1 研究架構概念圖

第二節 建議

針對本研究結果提出具體建議如下：

一、對餐廳經營者之建議

本研究發現創意餐廳的內涵包含主題概念、品牌命名與設計、氣氛營造、餐廳實體設備與裝潢佈置、服務方式、食物特色、菜單設計、週邊商品、行銷推廣、創意體驗等層面，可作為創意餐廳規劃與經營之指標。創意餐廳經營者之創意歷程，由準備醞釀、點子鋪陳、點子發想、具體概念化，到付諸實踐的過程，可供創意餐廳規劃與經營者之參考。此外，經營者於組織環境中營造開放安全自在的空間，鼓勵員工創新，有助於培養創意的組織氣氛。經營者也可運用特殊文化及週遭環境，創造顧客體驗情境，營造餐廳特有的創意體驗。

二、對餐飲教育之建議

創意餐廳的靈魂人物—創意經營者，是主要的核心人物。本研究對象之創意餐廳經營者能靈活運用創意經營點子是經營餐廳成功的重點。影響創意經營者因素中包含人格特質、思考模式、學習歷程、動機、興趣等，可在學校或工作場域中，藉由教育與訓練培育創意餐廳經營管理人才，透過教學者的創意啟發、創意教學策略、創意課程設計、營造有創意教學環境，以及同儕間的相互激盪等，激發培養學習者的創造力，有助於其創意之展現。

三、對後續研究之建議

本研究以質性分析確認創意餐廳之十項指標內涵，後續研究可繼續檢驗此指標，進而發展指標之評量程度規準，或據以發展成評估創意餐廳

之量化工具，由調查研究搜集大量的量化數據，據以確認或修正本指標。
另可運用本指標，由消費者的角度探討對其創意餐廳消費的知覺感受。