**KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG**

(Xây dựng hệ thống quản lý nhà hàng)

1. **Hiện trạng của tổ chức:** 
   1. Cơ cấu tổ chức nội bộ: Đây là một hệ thống nhằm hồ trợ trong việc quản lý nhà hàng gồm có:

* Nhân sự: trong khoảng 25 người
* Trình độ chuyên môn: trình độ của quản lý, giám đốc là tốt nghiệp đại học, trình độ đầu bếp là có kinh nghiệm làm việc đầu bếp trên 3 năm có chứng nhận đầu bếp, còn trình độ các bộ phận còn lại là sinh viên làm việc part-time.
  1. Sơ đồ và chức năng cơ cấu tổ chức nội bộ:
* Bộ phận quản lý:
* Giám đốc: chủ của nhà hàng, lập kế hoạch kinh doanh, quản lý tất cả nhân viên, doanh thu, ra quyết định chiến lược phát triển.
* Quản lý nhà hàng: quản lý chung các vấn đề liên quan đến nhà hàng, phụ giúp cho giám đốc.
* Quản lý ca: quản lý nhân viên, thu ngân, khách hàng cho từng ca.
* Bộ phận nhân viên:
* Bồi bàn: tiếp đón khách hàng, giới thiệu món ăn, tư vấn chọn món, order món ăn, thanh toán.
* Đầu bếp: chế biến món ăn theo order, đảm bảo chất lượng món ăn.
* Thu ngân: thu tiền thanh toán từ khách hàng, in hóa đơn, ghi chép sổ sách.
* Tạp vụ: vệ sinh nhà hàng, chuẩn bị nguyên liệu, dọn dẹp bàn ghế
* Bảo vệ: giữ an ninh trật tự, bảo vệ tài sản của nhà hàng.
  1. Môi trường của tổ chức.
* Môi trường bên ngoài:
* Môi trường vi mô:
* Khách hàng: có nhóm khách hàng thường xuyên đến quán, có các tổ chức thường xuyên tổ chức các tiệc thường niên.
* Nhà cung cấp: nhà cung cấp thức ăn, nguyên liệu uy tín, chất lượng.
* Môi trường vĩ mô:
* Yếu tố xã hội: cửa hàng được thiết kế đơn giản, mang lại cảm giác thoải mái. Menu được thiết kế phù hợp với tất cả các độ tuổi với nhiều món ăn đa dạng, phong phú.
* Yếu tố công nghệ: áp dụng công nghệ trong việc phát triển hệ thống quản lý.
* Yếu tố môi trường tự nhiên: Các món ăn được trang trí, trình bày theo các mùa dịp lễ.
* Môi trường bên trong:
* Cấu trúc tổ chức: tổ chức gồm 2 ban gồm quản lý và nhân viên.
* Công nghệ: hệ thống quản lý nhà hàng
* Tài chính: nguồn lực tài chính của nhà hàng và doanh thu hàng tháng.

1. **Hiện trạng về nghiệp vụ:**
   1. Có bao nhiêu nghiệp vụ, bao nhiêu quy trình (nhìn nhận dưới góc độ của nhà quản lý dự án CNTT)

* Có 5 quy trình, nghiệp vụ
  + - Quy trình quản lý kho
    - Quy trình order món ăn
    - Quy trình thanh toán
    - Quy trình quản lý tài chính
    - Quy trình marketing và quảng bá
  1. Nghiệp vụ được thực hiện như thế nào? (Các công đoạn, bộ phận liên quan)

+ Quy trình order món ăn:

- Lựa chọn món ăn:

. Xem menu: Truy cập menu trên hệ thống và xem danh sách các món ăn và thức uống có sẵn. Hệ thống sẽ hiển thị thông tin chi tiết về món ăn như hình ảnh, giá cả, thành phần, thời gian chế biến, gợi ý một số combo có sẵn.

. Chọn món ăn: Chọn món ăn và số lượng tương ứng từ menu, thêm ghi chú cho từng món (nếu cần). Khách hàng có thể tự chọn món trên hệ thống hoặc nhờ nhân viên phục vụ tư vấn.

- Gửi yêu cầu order:

. Xác nhận đơn hàng: Khách hàng kiểm tra lại thông tin order và xác nhận gửi yêu cầu.

. Chuyển đơn hàng cho bếp: Hệ thống gửi thông tin về các món ăn đã chọn và số lượng từ đơn hàng cho bếp để bắt đầu quá trình chuẩn bị.

- Phục vụ món ăn:

. Nhận thông tin món ăn: Bếp trưởng nhận thông tin order từ hệ thống và bắt đầu chế biến món ăn. Báo cho nhân viên phục vụ khi món ăn đã hoàn thành.

. Giao món ăn: Nhân viên phục vụ mang món ăn đến cho khách hàng.

+ Quy trình thanh toán:

- Tạo hóa đơn: khi khách hàng yêu cầu thanh toán thì hệ thống xác định đơn hàng mà khách đã đặt, tính toán tổng số tiền của hóa đơn.

- Xử lý thanh toán: Nhân viên phục vụ hoặc hệ thống thanh toán tự động chấp nhận các phương tiện thanh toán như tiền mặt, thẻ ngân hàng, ví điện tử, mã QR,...

- Xác nhận thanh toán: Sau khi thanh toán được thực hiện, hệ thống xác nhận thanh toán thành công và in gửi hóa đơn cho khách hàng

- Lưu trữ hóa đơn: Hệ thống lưu trữ hóa đơn và chi tiết thông tin thanh toán (số tiền, phương thức thanh toán, thời gian thực hiện, người gửi, người nhận).

+ Quy trình quản lý tài chính:

- Ghi chép và theo dõi thu chi:

. Ghi nhận doanh thu: Ghi nhận tất cả các khoản thu chi của nhà hàng (doanh thu bán hàng, chi phí nguyên vật liệu, chi phí nhân viên,...)

. Phân loại thu chi: Hệ thống sẽ tự động phân loại các khoản thu chi theo từng loại (doanh thu bán hàng, chi phí nguyên vật liệu, chi phí nhân viên,…)

. Cập nhật sổ sách tài chính: Hệ thống sẽ tự động cập nhật sổ sách tài chính theo định kỳ (ngày, tuần, tháng).

- Lập báo cáo tài chính:

. Tạo báo cáo tài chính: hệ thống tạo báo cáo về doanh thu, lợi nhuận, bảng cân đối kế toán, và các chỉ số tài chính khác.

. Xuất báo cáo theo yêu cầu: Hệ thống cho phép xuất báo cáo theo yêu cầu của người dùng (báo cáo theo ngày, theo tháng, theo quý,…)

- Phân tích tài chính:

. Phân tích dữ liệu: Phân tích dữ liệu từ các báo cáo để đánh giá hiệu suất kinh doanh và xác định các cơ hội và thách thức.

. Cảnh báo rủi ro: Hệ thống sẽ cảnh báo người dùng về các rủi ro tài chính tiềm ẩn.

+ Quy trình marketing và quảng bá: tổ chức chương trình khuyến mãi và chương trình ưu đãi hấp dẫn.

* 1. Tần suất, thời điểm thực hiện nghiệp vụ:

+ Nghiệp vụ được thực hiện thường xuyên, trong giờ hành chính của tất cả các ngày.

+ Tần suất: 365/365 ngày

+ Khối lượng tác vụ ở mức trung bình

+ Có gặp một vài vấn đề khó khăn là đôi khi quá tải những đơn hàng liên tục và liên tiếp nhau hoặc cùng thực hiện cùng 1 thời điểm nhằm xác định đơn nào trước đơn nào sau.

1. Hiện trạng tin học

\* Phần cứng:

+ Các thiết bị hiện tại: PC

+ Số lượng: 1

+ Cấu hình: mạnh

+ Tình hình kết nối mạng: Có lắp đặt mạng tại nơi làm việc

\* Phần mềm:

+ Hệ điều hành: Windows

+ Hệ quản trị CSDL: Oracle

+ Các phần mềm tiện ích khác cho công việc: Microsoft Official, phần mềm thiết kế,….

\* Con người: Toàn bộ nhân viên được hướng dẫn sử dụng và thực hiện thành thạo hệ thống quản lý.