**QUẢN LÝ NHÀ HÀNG**

**Nghiệp vụ bán hàng**

* Nhà hàng sẽ được chia thành các khu vực, mỗi khu vực sẽ do một hoặc nhiều nhân viên chịu trách nhiệm. Mỗi nhân viên có thể phụ trách một hoặc nhiều khu vực. Mọi phát sinh trong mỗi khu vực bàn ăn đều tính cho nhóm nhân viên phụ trách.
* Nhân viên phục vụ đưa thực đơn cho khách hàng để họ chọn lựa món ăn. Trong quá trình khách hàng chờ đợi, nhân viên có thể phục vụ khách một số đồ uống miễn phí (như nước lọc, trà đá …). Những đồ uống này không tính chi phí vào hoá đơn mà sẽ được tính riêng vào mục chi phí phục vụ miễn phí cuối tháng.
* Khi khách thiết lập đơn hàng, một bản được đưa cho phòng thu ngân và một bản được đưa cho nhà bếp. Nhà bếp chế biến các món ăn có trong hoá đơn, chuyển cho phục vụ, phục vụ chuyển cho khách.
* Các hoá đơn phải được sắp sếp sao cho khách vào trước sẽ được phục vụ trước, khách vào sau thì được phục vụ muộn hơn. Chú ý đối với những khách VIP thì hoá đơn phải được ưu tiên hơn.

**Nghiệp vụ Quản lí Nhân viên**

* Theo dõi thông tin nhân viên của nhà hàng bao gồm: Thông tin bản thân, ngày tuyển dụng, chức vụ, lương, chế độ nâng lương. Thông tin cá nhân bao gồm: họ tên, địa chỉ, tuổi, số chứng minh nhân dân, quê quán, thông tin người thân… Chế độ lương và nâng lương phụ thuộc vào chức vụ trong nhà hàng, thâm niên phục vụ, tác phong công việc, đánh giá của đồng nghiệp. Việc nâng lương có thể theo quý hoặc theo năm.

- Nhập hàng: Nguồn hàng nhập về của nhà hàng chủ yếu qua hai mối chính là:

+ Nhập hàng trực tiếp từ nhà cung cấp hay nhà buôn nhỏ sản xuất ra sản phẩm mà nhà hàng cần (có hóa đơn chứng từ bàn giao hàng hóa, tiền và các giấy tờđi kèm sản phẩm khá đầy đủ)

+ Nhập hàng gián tiếp thông qua những người giao hàng. Các thông tin giao hàng chỉđược lưu một cách đơn giản gồm các thông tin chính như tên hàng, số lượng, đơn giá, tổng giá trị.

- Bán hàng: Các thông số thường được thống kê:

+ Các món ăn được ưa chuộng.

+ Các món ít khi được khách gọi.

+ Số lượng, chất lượng, món ăn.

+ Các chú ý, đặc điểm của món ăn.

+ Các món ăn sau khi được khách gọi sẽ được thay đổi lại số lượng trong sổtheo dõi hàng.

+ Các thông số về số lượng, lượng hàng được lưu lại trong sổ theo dõi hàng.

- Khách hàng

Các yếu tố thường được thống kê:

+ Các yêu cầu của khách hàng về các món ăn.

+ Các món ăn hợp khẩu vị của khách.

+ Tổng hợp các khách hàng quen của nhà hàng.

- Nhân viên Các vấn đề liên quan thường là:

+ Quản lý thông tin về nhân viên.

+ Theo dõi ngày công của nhân viên.

+ Cập nhật lương, thưởng, phạt, tăng ca và thanh toán lương cho nhân viên.

- Bàn Các yếu tố thường xuyên được cập nhật là:

+ Bàn có khách hay còn trống.

+ Số lượng khách trong bàn đã đặt.

+ Các món được gọi và số tiền khách phải trả

- Thu/chi Quản lý việc thu hoặc chi vào khoản nào đó, thường được thống kê các yếu tố:

+ Khoản đã chi, chi phí cho khoản đã chi

+ Khoản đã thu, chi phí cho khoản đã thu

+ Lợi nhuận đạt được

Ưu điểm:

Các yếu tố được kiểm tra trong các yếu tố nhập, xuất, khách hàng, hay theo dõi hàng khá đầy đủ. Do việc xuất, nhập hàng hóa đa phần đều dựa trên lòng tin tưởng giữa nhà hàng và người giao hàng cũng như của nhà hàng và khách hàng nên việc nhập hay xuất hàng khá đảm bảo. Các thông tin cơ bản về sản phẩm đều được lưu trong một gốc dữ liệu là sổ lưu theo dõi hàng tiện trong việc tra cứu.

Nhược điểm:

- Nhập hàng

+ Nhập hàng thông qua người giao hàng không có các giấy tờ cần thiết đểchứng tỏ hàng giao đảm bảo chất lượng, không có sự ràng buộc giữa nhà cung cấp và người giao về việc chịu trách nhiệm về sản phẩm.

+ Không lưu lại được các cơ sở sản xuất nào thường hay có hàng bị lỗi, một số các thông tin khác về sản phẩm thường không được lưu lại nên việc tìm kiếm về các thông tin này một số lúc gặp khó khăn.

+ Các thông tin về sản phẩm thường thay đổi không có chuẩn quy định làm cho sổ theo dõi hàng không có một chuẩn chung nên làm cho việc tra cứu trởnên khó khăn.

- Bán hàng

+ Hàng hóa được bàn giao theo thể thức trao đổi trực tiếp này thường không kiểm soát được đặc điểm của loại hàng mình bán cho khách hàng sẽ gây ảnh hưởng tới các vấn đề sau khi bán.

- Khách hàng

+ Không kiểm soát được lượng khách mới đến với nhà hàng.

+ Khi xảy ra trục trặc về sản phẩm của khách hàng mới thì rất khó trongviệc kiểm tra sản phẩm hay đề ra cácưu đãi cho lớp khách hàng mới này.

+ Các yếu tố tuy được đánh giá khá đủ nhưng lại không được lưu lại đầy đủnên không thể xem lại khi cần.

- Nhân viên

+ Quy trình chấm công và trả lương cho nhân viên bằng thủ công, chấm công phải lưu vào sổ theo dõi. Việc chấm công lại được thực hiện vào cuối giờ làm việc của mỗi ngày cho toàn bộ từng nhân viên. Đến ngày thanh toán lương phải giở sổ ra để kiểm tra và thanh toán, rất mất thời gian. Nếu tháng đó có nhân viên được thưởng, phạt, tăng ca hay đã ứng trước một số tiền thì lại phải dùng máy tính bỏ túi để tính toán, rất phức tạp và dễ sai sót.

+ Quá trình quản lý nhân viên phải dựa vào sổ sách, khi muốn xem thông tin về một nhân viên nào đó, người quản lý phải mở sổ nhân viên để tra tìm nhân viên đó, rất mất công.

- Bàn

+ Khi khách đặt bàn nhân viên phải mở sổ theo dõi bàn hoặc đến tận vị trí của bàn (có thểở trên tầng 2) để kiểm tra xem bàn đã có khách hay chưa và trả lời khách đặt. Việc này mất quá nhiều thời gian và công sức.

- Thu/chi

+ Việc quản lý thu/chi hoàn toàn bằng thủ công, các khoản thu/chi được lưu vào sổ thu/chi và khi cần báo cáo thì phải mở sổđể lấy thông tin. Đặc biệt là việc tính toán lợi nhuận phải dùng máy tính bỏ túi để thực hiện rất mất công và dễ sai sót.

Nhận xét:

Đối với một nhà hàng quy mô không nhỏ với 2 tầng, 27 bàn, 1 nhà bếp và 3 quầy bar, quản lý trên dưới 70 nhân viên, người làm như nhà hàng dễ thấy cách quản lý thủ công bằng sổ sách hiện tại của nhà hàng là quá lạc hậu, quá nhiều nhược điểm không thể khắc phục. Trong khi đó nhà hàng đang có chiến lược mở rộng kinh doanh, hệthống quản lý cũ sẽ càng không thểđáp ứng được. Vì vậy việc ứng dụng tin học vào quản lý mà cụ thể là xây dựng một phần mềm quản lý dành riêng cho nhà hàng để thay thế cách thức quản lý hiện tại đã lỗi thời của nhà hàng sẽ là hướng đi đúng đắn để nhà hàng giải quyết bài toán quản lý và phát triển trong thời đại công nghệ thông tin ngày nay.