**שאלה 2 – בחרנו בארגון ממומצא מסעדה אסייאתית**

שיטות לאיסוף מידע : שאלון , תצפית , ראיון.

בחרנו לבצע ראיון לא מובנה מכיוון שבמסעדה בהרבה מקרים יש עומס ולחץ והאמש לא תמיד מרוכז ובמקרים שיהיה לחץ במסעדה אז נשאל קודם את השאלות הקריטיות.

שאלות לראיון

1. באיזה אופן מתבצע תהליך הגשת סידור העבודה?
2. איך אתה בתור מלצר מתעדכן בשינויים בתפריט?
3. איך מתבצע תהליך ההזמנה מלקוח?

שאלה פתוחה : מה הדרך המיטבית שלך בתור מלצר להגדיל את סכום ההזמנה?

שאלה סגורה : האם נכון שמלצר לא יעבוד מעל 5 שעות עבודה?

תמליל ראיון: בחרנו את האחמ"ש המסעדה לראיון

ש. איך מלצר לוקח הזמנה מלקוח?

ת. המלצר לוקח את ההזמנה באופן ידני הוא כותב את פרטי ההזמנה בפנקס.

ש. איך מקבלים במסעדה את פני הלקוח?

ת. בימים עמוסים ישנה רשימת המתנה ובמידה ולקוח רוצה לחכות אנחנו לוקחים את מס הטלפון ושמו ורושמים על דף,כאשר מתפנה מקום אנו מתקשרים אל הלקוח שיבוא ובימים רגילים אומרים שלום ומושיבים את הלקוח.

ש. האם קורה שישנם טעיות הדפסה כאשר מלצרים מדפסים הזמנה?

ת. ישנם מדי פעם טעויות אך לא רבות אלו טעויות אנוש כמו הדפסה כפולה של הזמנות או שכחיה של מנה בהזמנה.

ש. אם לקוח התחרט ורוצה לשנות את המנה או איזה רכיב במנה ,איך דבר זה מתבצע ?

ת. המלצר מיידע את האחמ"ש והאחמ"ש הולך אל המטבח ומעדכן אותם בשינוי זה.

ש. האם קורה מצב אשר לקוח מבקש שינוי במנה ומקבל אותה בצורתה המקורית ?

ת. כן דבר זה קורה רבות ואנשים מקבלים את המנות לא בדרך שהם רצו ומתבאסים

ש.האם אתה בתור אחמ"ש חושב שצריך לשפר משהו בהתנהלות המסעדה?

ת. אני מרוצה מהדברים ולא חושב שצריך לשפר כלום במסעדה.

ש.מה התחלופה של העובדים במסעדה?

ת.משתנה מאד בין אנשים אבל לרוב כל 4 חודשים מתחלפים העובדים.

ש.מה הם הדברים שמתגמלים את העובדים מעבר לשכר?

ת. ישנם כל מיני תמריצים כמו תחרויות מכר ביניהם מכר של מנה מסויימת/קוקטיילים וגם מכר של מס מועדונים.

3. במסעדה זו מופעלת מערכת מידע ניהולת MIS אשר מפיקה דוחות פיננסים לגבי מצב הכלכלי של המסעדה כגון : סיכום הלקוחות במסעדה והשוואות לגבי מצב הלקוחות לאור חודשי פעילות המסעדה,מצב אספקת המצרכים במטבח וכך לדעת מה להזמין ומה לא ומצב שעות העובדים.

זאת ועוד מופעלת מערכת לניהול תנועות TPS ומערכת זו מחשבת את השכר החודשי של כל עובדי המסעדה כגון הטבחים,מלצרים ואחמשים.

בנוסף,ישנה מערכת DSS הפועלת באופן חלקי בתור כלי עזר למוקד הזמנות טלפוניות של המסעדה , כאשר מקבלים הזמנה טלפונית המערכת מסייעת למשלוחנית להגדיל את המכירה בהצעת "מנות משלימות" וכאשר לקוח רוצה מנה דומה אז המערכת מסייעת ומציגה מנות דומות אל המנה הרצויה.