

## HTTT HỖ TRỢ RA QUYẾT ĐỊNH TRONG NHÀ HÀNG

Nhân viên phục vụ bàn của nhà hàng sẽ thực hiện một đơn gọi món tại bàn và sau đó nhập nó trực tuyến thông qua một trong sáu thiết bị đầu cuối nằm trong phòng ăn của nhà hàng. Các đơn đặt hàng được chuyển đến một máy in trong khu vực chuẩn bị món ăn thích hợp: mỗi loại món ăn và thức uống sẽ có các mã khác nhau được in ra. Các món ăn trong bữa ăn của khách hàng sẽ được ghi vào hóa đơn và giá tương ứng sẽ tự động tạo ra.

Hệ thống gọi món này giúp loại bỏ 3 bản sao giấy than trong hệ thống kiểm tra của khách cũng như bất kỳ vấn đề nào gây ra bởi chữ viết tay người phục vụ bàn.

Khi nhà bếp hết một món ăn, các đầu bếp sẽ gửi một tin nhắn “hàng đã hết” và nó sẽ được hiển thị trên thiết bị đầu cuối ở phòng ăn khi người phục vụ cố gắng đặt món ăn đó. Điều này cho phép những người phục vụ có thông tin phản hồi nhanh hơn và cho phép họ cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng.

Các tính năng khác của hệ thống hỗ trợ đó là lập kế hoạch và kiểm soát kinh doanh nhà hàng. Hệ thống cung cấp thông tin ngay lập tức về các mặt hàng thực phẩm được đặt/gọi và tỷ lệ phần trăm doanh số bán hàng của từng món ăn so với tổng doanh thu. Điều này giúp quản lý lập kế hoạch thực đơn theo thị hiếu của khách hàng.

Hệ thống này cũng so sánh tổng số doanh thu hàng tuần so với chi phí thực phẩm, cho phép lập kế hoạch kiểm soát chi phí chặt chẽ hơn.

Ngoài ra, bất cứ khi nào một đơn hàng được hủy bỏ, có những khoảng trống để có thể chèn các lý do vào. Điều này có thể giúp trong các quyết định quản lý sau này, đặc biệt là nếu các khoảng trống liên quan nhất quán đến thực phẩm hay dịch vụ.

Độ tin cậy của hệ thống đối với người sử dụng là đặc biệt cao kể từ khi những người phục vụ đã tham gia vào việc lựa chọn và thiết kế quy trình. Tất cả người dùng tiềm năng được yêu cầu cung cấp cho cảm tưởng và ý tưởng của họ về các hệ thống khả dụng khác nhau trước khi hệ thống được lựa chọn.

### CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Mô tả các quyết định được đưa ra trong việc lập kế hoạch chiến lược, kiểm soát quản lý và kiểm soát hoạt động? Các nhà quản lý nhà hàng cần thông tin gì để đưa ra các quyết định như vậy?
2. Xác định các hoạt động đặc trưng trong nhà hàng được ghi lại bởi TPS. Tần suất của các hoạt động? Và nhân viên nào sẽ chịu trách nhiệm ghi lại những hoạt động ấy?
3. Quản lý hoạt động của nhà hàng có trách nhiệm giám sát hàng ngày. Giả sử báo cáo hàng tuần được tạo ra bởi MIS, bao gồm các thông tin về các hoạt động mà bạn vừa xác định. Hãy nêu ra một tình huống có thể xảy ra mà MIS của nhà hàng có thể tạo ra một bảng thống kê có các bất thường nhằm chỉ ra một vấn đề đang tiềm ẩn của nhà hàng?
4. HTTT nhà hàng trợ giúp quản lý chiến lược đưa ra các quyết định chiến lược nào? Những dữ liệu nào hệ thống cần thu thập để ra quyết định chiến lược? Những báo cáo nào là hữu ích để giúp quản lý ra quyết định về cách cải thiện menu và lợi nhuận?