

Phần 1: Xác định nhóm người liên quan đến dự án

1. Quản lý
2. Nhân viên phục vụ
3. Nhân viên thu ngân
4. Nhân viên bếp
5. Nhân viên kho
6. Khách hàng

Phần 2: Bảng câu hỏi phỏng vấn khảo sát

A. Chủ quán/Quản lý

Hiện tại anh/chị quản lý quán bằng phương pháp nào (giấy tờ, Excel, phần mềm)?

Những khó khăn lớn nhất trong quản lý hiện tại là gì (doanh thu, tồn kho, nhân sự...)?

Anh/chị cần hệ thống báo cáo chi tiết đến mức nào (theo ngày, tuần, tháng, món ăn, nhân viên...)?

Có cần tính năng quản lý nhiều chi nhánh cùng lúc không?

Anh/chị muốn giám sát hoạt động từ xa qua điện thoại/web không?

Có cần quản lý nhân sự (chấm công, ca làm, tính lương) trong cùng hệ thống không?

B. Nhân viên phục vụ

Việc ghi order hiện nay thường mất bao nhiêu thời gian/khách?

Sai sót thường gặp khi ghi order là gì (nhầm món, thiếu món, đổi món...)?

Anh/chị có cần tính năng gộp bàn, tách bàn, chuyển bàn không?

Order nên hiển thị như thế nào: danh sách món, có hình ảnh, hay mã số?

Khi khách đổi món hoặc hủy món, anh/chị muốn thao tác đơn giản ra sao?

C. Nhân viên thu ngân

Khi tính tiền, thường gặp khó khăn gì (sai sót, thiếu sót, mất thời gian)?

Có thường phải xử lý nhiều phương thức thanh toán (tiền mặt, thẻ, QR, ví điện tử)?

Có cần hỗ trợ in hóa đơn VAT không?

Anh/chị có thường xuyên xử lý tách hóa đơn/gộp hóa đơn không?

Có cần tích hợp tính năng khuyến mãi, giảm giá, voucher?

D. Nhân viên bếp/bar

Anh/chị thường nhận order qua hình thức nào (giấy, gọi miệng, phần mềm)?

Có gặp tình trạng bị nhầm order hoặc sót order không?

Muốn hiển thị order trên màn hình, hay in phiếu bếp?

Có cần hệ thống hiển thị trạng thái chế biến (mới – đang làm – hoàn thành)?

Anh/chị có muốn hệ thống hiển thị thời gian order để ưu tiên chế biến không?

E.Nhân viên kho

Anh/chị thường nhập nguyên liệu từ nhà cung cấp như thế nào (ghi sổ, Excel, hay chỉ nhớ)?

Có khi nào nhập hàng mà không nhập đủ số lượng? Anh/chị xử lý ra sao?

Khi bếp cần nguyên liệu, anh/chị nhận yêu cầu như thế nào (miệng, giấy, hay hệ thống)?

Anh/chị muốn phiếu xuất thể hiện thông tin gì?

Có cần phân biệt xuất cho từng bộ phận (bếp chính, bếp phụ, bar) không?

Khi nguyên liệu trong kho không đủ, anh/chị thường làm gì?

Anh/chị có thường xuyên kiểm kê hàng tồn không? Bao lâu 1 lần (hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng)?

Có nguyên liệu nào khó kiểm soát không (ví dụ: gia vị, đồ dễ hỏng)?

Anh/chị muốn báo cáo tồn kho hiển thị những thông tin nào (số lượng hiện tại, hạn sử dụng, cảnh báo sắp hết...)?

Anh/chị làm việc với bao nhiêu nhà cung cấp?

Có cần lưu lịch sử mua hàng, công nợ, hóa đơn không?

Công việc quản lý kho hiện nay khó khăn nhất ở đâu?

Có cần tính năng cảnh báo khi hàng sắp hết hoặc sắp hết hạn sử dụng không?

F.Khách Hàng

Anh/chị thường đặt bàn trước khi đến hay đến trực tiếp?

Nếu có hệ thống đặt bàn online, anh/chị có muốn sử dụng không?

Anh/chị mong muốn xem thông tin gì khi đặt bàn (sơ đồ bàn, số người, khung giờ còn trống...)?

Khi gọi món, anh/chị thích phục vụ đến ghi order hay muốn tự chọn trên tablet/ứng dụng điện thoại?

Anh/chị có cần menu hiển thị hình ảnh, giá, nguyên liệu, calories không?

Anh/chị có thường thay đổi order sau khi đã gọi chưa?

Anh/chị thường thanh toán bằng tiền mặt, thẻ, hay ví điện tử?

Anh/chị có muốn chia hóa đơn (tách bill theo người) không?

Nếu có thanh toán online qua app thì anh/chị có muốn dùng không?

Anh/chị có hay gặp tình trạng món chậm ra, nhầm món, hay tính tiền sai không?

Anh/chị quan tâm nhiều nhất đến yếu tố nào: tốc độ phục vụ, chất lượng món ăn, giá cả, hay khuyến mãi?

Anh/chị có muốn nhận thông báo khi có khuyến mãi, combo mới hay không?

Anh/chị thấy bất tiện nhất khi ăn tại nhà hàng hiện nay là gì?

PHẦN 3: Thu thập tài liệu liên quan

1. Quy định nội bộ quán ăn

Quy trình phục vụ khách: đón khách → ghi order → chuyển order → chế biến → phục vụ → thanh toán.

Quy định nhập – xuất kho nguyên liệu.

Quy định kiểm kê định kỳ (ngày/tuần/tháng).

Quy định phân ca, chấm công, tính lương.

Quy định áp dụng khuyến mãi, giảm giá.

Phiếu order giấy



89A Lý Nam Đế - Tel: 04.62952595

Bàn	NV:	Ca:	Khách:	Ngày:
SL	Tên Hàng			Giá
	Tổng			

Hóa đơn bán hàng

Phiếu nhập kho, phiếu xuất kho.

Bảng báo cáo doanh thu hàng ngày.

Bảng chấm công, bảng lương.

Báo cáo tồn kho định kỳ.

3. Quy định pháp luật liên quan

Quy định về hóa đơn điện tử, thuế GTGT.

Tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm (liên quan đến nguyên liệu).

Quy định về lao động (giờ làm, lương, bảo hiểm).

Phần 4: User Story và Tiêu chí chấp nhận

1. Khách hàng

User Story 1

Là **khách hàng**, tôi muốn **đặt bàn trước qua hệ thống**, để khi đến không phải chờ.

Acceptance Criteria:

- Nhập được ngày/giờ/số khách.
- Hệ thống báo bàn trống hay hết.
- Nhận xác nhận sau khi đặt thành công

User Story 2:

Là **khách hàng**, tôi muốn **xem thực đơn và giá**, để dễ chọn món.

Acceptance Criteria:

- Thực đơn hiển thị rõ món, giá, hình ảnh.
- Có thể xem khuyến mãi, combo.

User Story 3:

Là **khách hàng**, tôi muốn **thanh toán nhanh chóng**, để tiết kiệm thời gian.

Acceptance Criteria:

- Có nhiều phương thức thanh toán (tiền mặt, thẻ, QR, ví điện tử).
- Nhận hóa đơn đầy đủ chi tiết.

User Story 4:

- Là một **khách hàng**, tôi muốn **đăng ký tài khoản**, để có thể sử dụng hệ thống đặt bàn và theo dõi lịch sử đặt món.

Tiêu chí chấp nhận:

- Hệ thống yêu cầu nhập thông tin cơ bản (tên, số điện thoại/email, mật khẩu)
- Hệ thống kiểm tra trùng lặp tài khoản.
- Nếu thành công, khách hàng được chuyển đến trang đăng nhập.

2.Nhân viên phục vụ

User Story 1:

Là **nhân viên phục vụ**, tôi muốn **ghi order vào hệ thống**, để bếp nhận được ngay.

Acceptance Criteria:

- Chọn bàn, chọn món, số lượng dễ dàng.
- Order gửi ngay xuống bếp/bar.
- Có thể sửa/hủy trước khi chế biến.

User Story 2:

Là **nhân viên phục vụ**, tôi muốn **xem trạng thái món ăn**, để biết khi nào phục vụ khách.

Acceptance Criteria:

- Món ăn có trạng thái: “đang nấu”, “xong”.
- Có thông báo khi món hoàn tất.

3.Nhân viên bếp

User Story 1:

Là **đầu bếp**, tôi muốn **xem order mới**, để biết món cần làm.

Acceptance Criteria:

- Order hiển thị theo thời gian.
- Có đầy đủ tên món, số lượng, ghi chú.

User Story 2:

Là **đầu bếp**, tôi muốn **cập nhật trạng thái món**, để phục vụ biết tình trạng.

Acceptance Criteria:

- Có nút chuyển trạng thái: “đang nấu” → “hoàn tất”.
- Phục vụ thấy cập nhật ngay.

4.Thu Ngân

Là **thu ngân**, tôi muốn **tạo hóa đơn dựa trên order**, để tính tiền chính xác.

Acceptance Criteria:

- Tổng tiền tính tự động.
- Hỗ trợ tách/gộp bàn.
- Áp dụng giảm giá, voucher.

User Story 2:

Là **thu ngân**, tôi muốn **xử lý thanh toán**, để khách hài lòng.

Acceptance Criteria:

- Chọn được nhiều phương thức thanh toán.
- In/xuất hóa đơn rõ ràng.

5.Nhân viên kho

User Story 1:

Là **nhân viên kho**, tôi muốn **cập nhật nhập - xuất nguyên liệu**, để kiểm soát tồn kho.

Acceptance Criteria:

- Ghi nhận số lượng nhập vào, xuất ra.
- Cảnh báo khi nguyên liệu dưới mức tồn kho tối thiểu.

User Story 2:

Là **nhân viên kho**, tôi muốn **xem báo cáo tồn kho**, để đặt hàng kịp thời.

Acceptance Criteria:

- Có danh sách nguyên liệu còn lại.
- Có thống kê nhập/xuất theo thời gian

6.Quản lý

User Story 1:

Là **quản lý**, tôi muốn **quản lý thực đơn**, để điều chỉnh giá và món mới.

Acceptance Criteria:

- Thêm/sửa/xóa món ăn dễ dàng.
- Cập nhật giá lập tức.

User Story 2:

Là **quản lý**, tôi muốn **xem báo cáo doanh thu**, để ra quyết định kinh doanh.

Acceptance Criteria:

- Báo cáo theo ngày/tuần/tháng.
- Biểu đồ doanh thu, top món bán chạy.
- Xuất báo cáo ra Excel/PDF.

User Story 3:

Là **quản lý**, tôi muốn **quản lý nhân viên**, để phân công ca làm việc.

Acceptance Criteria:

- Thêm/sửa/lich làm của nhân viên.
- Theo dõi hiệu suất theo số order phục vụ.

User Story 4:

Là **quản lý**, tôi muốn **xem báo cáo tổng quan**, để biết tình hình kinh doanh.

Acceptance Criteria:

- Có báo cáo doanh thu tổng hợp.
- Hiển thị lợi nhuận, chi phí nguyên liệu.

7.Quản trị hệ thống

User Story 1: Quản lý tài khoản người dùng

Là Admin, tôi muốn **tạo/sửa/xóa tài khoản người dùng**, để nhân viên mới có thể sử dụng hệ thống và nhân viên nghỉ việc không còn truy cập được.

Acceptance Criteria:

- Có giao diện thêm tài khoản mới (tên đăng nhập, mật khẩu, vai trò).
- Có thể chỉnh sửa thông tin tài khoản hiện có.
- Có thể khóa hoặc xóa tài khoản khi nhân viên nghỉ việc.

User Story 2: Phân quyền

Là Admin, tôi muốn **gán quyền truy cập cho từng vai trò**, để đảm bảo nhân viên chỉ sử dụng được chức năng phù hợp.

Acceptance Criteria:

- Hệ thống có danh sách vai trò: phục vụ, bếp, thu ngân, kho, quản lý, chủ nhà hàng.
- Admin có thể chỉnh sửa quyền của từng vai trò (CRUD trên thực đơn, báo cáo, kho, v.v...).
- Người dùng khi đăng nhập chỉ thấy menu đúng theo quyền.

User Story 3: Quản lý hệ thống

Là Admin, tôi muốn **cấu hình thiết bị và phần mềm**, để hệ thống hoạt động trơn tru.

Acceptance Criteria:

- Có thể cấu hình máy in hóa đơn, POS, kết nối cơ sở dữ liệu.

- Có thể tích hợp phương thức thanh toán mới (QR, ví điện tử, thẻ).
- Có thể thay đổi tham số hệ thống (giờ mở cửa, thuế VAT, tỷ lệ giảm giá mặc định...).

User Story 4: Theo dõi và bảo trì hệ thống

Là Admin, tôi muốn **theo dõi hoạt động hệ thống và xử lý sự cố**, để đảm bảo dịch vụ không bị gián đoạn.

Acceptance Criteria:

- Có log (nhật ký) hoạt động của người dùng.
- Có cảnh báo khi hệ thống gặp lỗi (ví dụ: kết nối cơ sở dữ liệu thất bại).
- Có chức năng backup & khôi phục dữ liệu.

Phần 5: Chức năng và phi chức năng

1. Chức năng

- Khách hàng

- Đặt bàn trực tuyến (ngày/giờ/số khách).
- Xem thực đơn, giá cả, khuyến mãi.
- Gọi món qua nhân viên phục vụ.
- Thanh toán đa phương thức (tiền mặt, thẻ, QR, ví điện tử).
- Nhận hóa đơn chi tiết sau khi thanh toán.

- Nhân viên phục vụ

- Chọn bàn, ghi order trực tiếp trên POS/tablet.
- Gửi order xuống bếp/bar.
- Sửa/hủy order trước khi bếp bắt đầu chế biến.
- Xem trạng thái món ăn (đang chế biến, hoàn tất).
- Quản lý tình trạng bàn (trống, đặt trước, đang phục vụ).

- Thu ngân

- Tạo hóa đơn dựa trên order.
- Tính toán tự động tổng tiền.
- Xử lý tách bàn/gộp bàn.
- Áp dụng khuyến mãi/voucher.
- Xử lý thanh toán đa phương thức.
- In/xuất hóa đơn cho khách hàng.

- Bếp

- Xem danh sách order theo thời gian.
- Xem chi tiết món ăn (tên, số lượng, ghi chú).
- Cập nhật trạng thái món: “đang nấu” → “hoàn tất”.

- Nhân viên kho

- Quản lý nhập - xuất - tồn nguyên liệu.
- Cảnh báo khi nguyên liệu dưới ngưỡng tối thiểu.
- Xem báo cáo tồn kho, thống kê nhập xuất.

-Quản lý

- Quản lý thực đơn (thêm/sửa/xóa món, thay đổi giá).
- Quản lý nhân viên và ca làm việc.
- Xem báo cáo doanh thu theo ngày/tuần/tháng.
- Xem báo cáo món ăn bán chạy.
- Xuất báo cáo ra Excel/PDF
- Xem báo cáo tài chính tổng quan (doanh thu, lợi nhuận, chi phí nguyên liệu).

Admin (Quản trị hệ thống)

- Quản lý tài khoản người dùng (tạo/sửa/xóa/khóa)
- Phân quyền cho các vai trò (phục vụ, bếp, thu ngân, kho, quản lý)
- Cấu hình hệ thống (máy in, POS, phương thức thanh toán, cơ sở dữ liệu)
- Theo dõi log hoạt động của hệ thống
- Backup & khôi phục dữ liệu

2.Yêu cầu phi chức năng

Hiệu năng (Performance):

- Hệ thống xử lý order và đồng bộ trạng thái bếp/phục vụ trong vòng < 3 giây.
- Báo cáo doanh thu hiển thị trong vòng < 5 giây với dữ liệu 1 năm.

Bảo mật (Security):

- Tất cả tài khoản phải đăng nhập bằng username + mật khẩu.
- Hỗ trợ xác thực 2 lớp (2FA) cho Admin và Quản lý.
- Phân quyền rõ ràng theo vai trò (RBAC).
- Mã hóa dữ liệu nhạy cảm (thanh toán, khách hàng).

Tính sẵn sàng (Availability):

- Hệ thống hoạt động 24/7.
- Thời gian downtime tối đa 1 giờ/tháng (cho bảo trì).

Khả năng mở rộng (Scalability):

- Hỗ trợ nhiều chi nhánh, nhiều thiết bị POS cùng lúc.
- Có thể mở rộng khi số lượng khách hàng tăng gấp đôi.

Khả năng phục hồi (Reliability & Recovery):

- Có cơ chế backup dữ liệu tự động hàng ngày.
- Có thể khôi phục hệ thống trong vòng 2 giờ khi xảy ra sự cố.

Khả năng sử dụng (Usability):

- Giao diện thân thiện, dễ sử dụng cho nhân viên ít kỹ năng công nghệ.
- Hỗ trợ đa ngôn ngữ (ít nhất là tiếng Việt & tiếng Anh).
- Có hướng dẫn sử dụng và trợ giúp trực tuyến.

Tính tương thích (Compatibility):

- Chạy được trên máy POS, PC, tablet.
- Hỗ trợ cả Windows và trình duyệt web.
- Tích hợp được với thiết bị phần cứng: máy in hóa đơn, kết tiền, máy quét QR.

