**THU THẬP, LÀM RÕ YÊU CẦU CỦA ỨNG DỤNG**

Nhóm 19 - Thành viên nhóm

1. Nguyễn Đỗ Xuân Trường (Nhóm trưởng)
2. Lê Mẫn Nghi
3. Nguyễn Ngọc Hồng Minh

*Tên ứng dụng:* **QUẢN LÝ ĐẶT BÀN TRONG NHÀ HÀNG**

Thời gian thực hiện: Từ 12/08/2024 đến 17/11/2024 (14 tuần)

1. **Thu thập yêu cầu:**
2. **Khảo sát hiện trạng:**

Nhà hàng Mr. Tí Đô là một nhà hàng gồm tầng trệt, tầng một vàột sân thượng là khu ngoài trời. Tầng trệt là bãi gửi xe. Tầng một có 11 bàn, gồm 6 bàn 2 người, 3 bàn 3 người, 1 bàn 6 người, 1 bàn dài 12 người và gồm 1 quầy thu ngân. Tầng hai có 10 bàn, gồm 2 bàn 8 người, 4 bàn 4 người, 4 bàn 2 người.  Nhà hàng Mr. Tí Đô hiện đang phụ thuộc vào các phương pháp thủ công để quản lý hoạt động, dẫn đến nhiều vấn đề và hạn chế trong quá trình vận hành.

Nhà hàng Mr. Tí Đô đang sử dụng phương pháp thủ công để quản lý việc đặt bàn. Khi có khách hàng muốn đặt bàn, nhân viên sẽ hỏi thông tin qua điện thoại hoặc trực tiếp. Những thông tin cần thiết như tên khách hàng, số điện thoại, số lượng người, ngày và giờ đặt bàn sẽ được ghi chép lại bằng tay vào sổ.

**ĐƠN ĐẶT BÀN**

*Số bàn: …………*

Tên KH: ………………………………………………….

Số điện thoại KH: ……………………………………

Email KH: ……………………………………………….

Số lượng người: …………………………………….

Ngày: …………………………………………………….

Giờ vào: ………… Giờ ra dự kiến: …………….

Tiền cọc: ……………………………………………….

Ghi chú: …………………………………………………

Phương pháp này có rất nhiều nhược điểm về thời gian và khả năng quản lý. Nhân viên gặp nhiều khó khăn khi quản lý đặt bàn vì phải ghi chép nhiều thông tin dễ dẫn đến việc ghi sai thông tin, trùng lặp đặt bàn, bỏ sót thông tin và không thể liên lạc với khách hàng một cách hiệu quả. Ngoài ra, khi nhà hàng có nhiều khách hàng đặt bàn vào cùng một thời điểm, nhân viên có thể khó quản lý và sắp xếp bàn sao cho phù hợp với số lượng khách. Việc ghi chép thủ công không làm nhân viên mất rất nhiều thời gian để tìm kiếm bàn trống hoặc bàn đã đặt trước, dẫn đến việc phân phối bàn không đồng đều hoặc bị trùng lặp.

Để nắm bắt tình trạng của các bàn trong nhà hàng, nhân viên phải liên tục di chuyển giữa các tầng và các khu vực khác nhau trong nhà hàng để kiểm tra. Điều này làm mất thời gian trong những giờ cao điểm khi lượng khách trở nên đông đúc. Quá trình này không chỉ làm chậm trễ việc phục vụ mà còn tiềm ẩn nguy cơ bỏ sót bàn. Việc ghi chú tình trạng bàn lên giấy một cách thủ công có thể dẫn đến khó khăn trong việc phân phối bàn một cách hợp lý. Một số bàn có thể không được dọn dẹp kịp thời hoặc bị bỏ qua, dẫn đến tình trạng khách hàng phải chờ đợi lâu hoặc không có chỗ ngồi phù hợp, làm giảm trải nghiệm của họ.

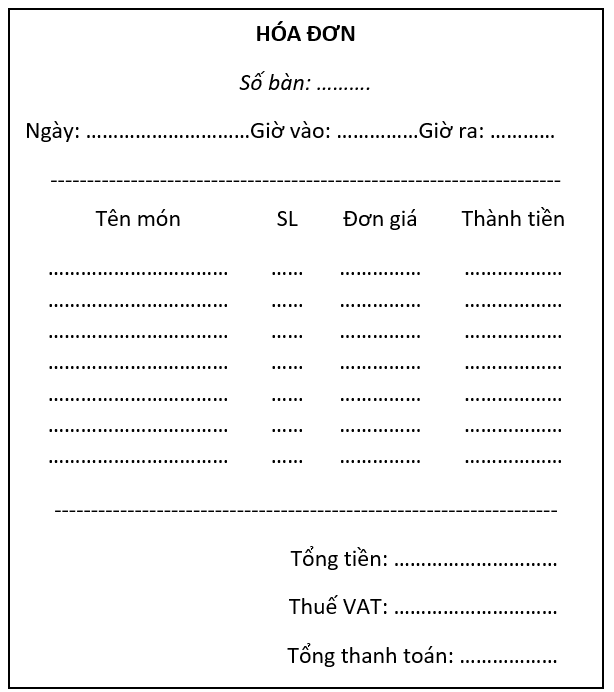
Khi khách hàng gọi món, nhân viên phục vụ sẽ ghi lại chi tiết đơn hàng trên giấy hoặc trong sổ và sau đó chuyển tờ giấy này đến khu vực bếp để đầu bếp bắt đầu chuẩn bị món ăn. Trong một số trường hợp, nhân viên cũng cần ghi chú thêm các yêu cầu đặc biệt từ khách hàng, chẳng hạn như tránh sử dụng các nguyên liệu gây dị ứng hoặc tuân thủ những yêu cầu cụ thể về cách chế biến. Tuy nhiên, nếu nhân viên viết sai tên món ăn hoặc không ghi chú đầy đủ các yêu cầu đặc biệt, đầu bếp có thể chuẩn bị sai món, dẫn đến sự không hài lòng của khách hàng. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách mà còn làm chậm tiến độ phục vụ, gây ra những bất tiện không đáng có trong quá trình hoạt động của nhà hàng.

**ĐƠN GỌI MÓN**

*Số bàn: ………… Thời gian: ………………*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên món** | **SL** | **Ghi chú** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |

Doanh thu, số lượng khách, tỷ lệ xoay vòng bàn, và các số liệu khác đều được tính toán thủ công bằng cách ghi chép và tổng hợp dữ liệu vào cuối ngày. Thông tin này được nhập vào các sổ sách doanh thu để quản lý. Quá trình tính toán thủ công dễ dẫn đến sai sót, đặc biệt khi có nhiều số liệu cần được tổng hợp. Chỉ một lỗi nhỏ trong việc ghi chép hoặc tính toán cũng có thể gây ra sự chênh lệch lớn trong báo cáo tài chính, làm việc kiểm soát doanh thu và chi phí của nhà hàng trở nên khó khăn. Hơn nữa, việc thu thập và tổng hợp số liệu thủ công mất rất nhiều thời gian.  Nhân viên quản lý phải dành nhiều giờ để kiểm tra và xác nhận dữ liệu, làm giảm hiệu quả công việc và kéo dài thời gian báo cáo. Do việc ghi chép thủ công khiến cho dữ liệu không được tổ chức một cách dễ truy xuất, gây khó khăn trong việc phân tích dữ liệu để đưa ra các quyết định kinh doanh hiệu quả, đặc biệt khi nhà hàng muốn mở rộng kinh doanh hoặc cải thiện dịch vụ.



Khi khách hàng có yêu cầu đặc biệt như thêm món ăn, đặt thêm bàn,... các quy trnh quản lý và phục vụ thủ công hiện tại có thể khiến họ phải chờ đợi lâu hơn, đặc biệt trong những giờ cao điểm. Sự chậm trễ này không chỉ làm giảm chất lượng trải nghiệm mà còn có thể dẫn đến sự không hài lòng, ảnh hưởng đến ấn tượng của khách hàng về nhà hàng.

Khi khách hàng phàn nàn hoặc khiếu nại, phản hồi thường được ghi chép bằng tay vào sổ đánh giá. Phương pháp này có thể giảm hiệu quả và độ chính xác trong việc xử lý các khiếu nại.

Quản lý dữ liệu và bảo mật thông tin tại nhà hàng hiện đang dựa vào phương pháp lưu trữ thủ công, thông qua việc ghi chép các thông tin quan trọng như doanh thu và thông tin khách hàng vào sổ sách giấy tờ. Phương thức này dễ dẫn đến nguy cơ thất lạc dữ liệu và tiềm ẩn rủi ro về bảo mật, khi các thông tin nhạy cảm có thể bị truy cập trái phép hoặc bị mất mát. Ngoài ra, khi cần truy xuất thông tin lịch sử, việc tìm kiếm trong các tài liệu giấy không chỉ mất nhiều thời gian mà còn thiếu chính xác, gây khó khăn trong việc quản lý hiệu quả và đưa ra các quyết định kịp thời.

Nhà hàng cần một hệ thống quản lý để đặt bàn, theo dõi tình trạng bàn và gọi món. Dưới đây là một số yêu cầu cụ thể:

- Quản lý số lượng bàn: Hệ thống cần lưu trữ và hiển thị số lượng bàn hiện có trong nhà hàng, bao gồm cả các thông tin như số bàn, vị trí (khu vực hoặc tầng), và loại bàn (bàn đơn, bàn đôi, bàn nhóm lớn). Cần theo dõi và cập nhật tình trạng của từng bàn (trống, đã đặt, đang phục vụ, cần dọn dẹp) theo thời gian thực, giúp nhân viên và quản lý dễ dàng quản lý.

- Đặt bàn: Sau khi đặt bàn, hệ thống sẽ gửi xác nhận cho khách hàng qua email và có thể gửi nhắc nhở trước giờ đến. Cần hỗ trợ khách đặt bàn trước nhiều ngày, quản lý thời gian phục vụ từng bàn và tránh trùng lặp hoặc xung đột về thời gian.

- Theo dõi tình trạng bàn: Cung cấp sơ đồ bàn của nhà hàng, cho phép nhân viên dễ dàng quan sát tình trạng các bàn và thực hiện thay đổi khi cần. Cần phân biệt rõ ràng các trạng thái của bàn (đã đặt, đang sử dụng) để nhân viên biết khi nào cần chuẩn bị bàn cho khách mới.

- Quản lý thông tin Khách hàng: Hệ thống cần lưu trữ thông tin liên hệ, lịch sử đặt bàn và các yêu cầu đặc biệt của khách hàng để cá nhân hóa trải nghiệm.

- Quản lý gọi món: Hệ thống cần tích hợp tính năng gọi món để nhân viên nhập đơn gọi món của khách. Hệ thống hiển thị trạng thái đơn hàng (đang chuẩn bị, đã phục vụ) để đảm bảo quy trình phục vụ diễn ra suôn sẻ.

- Báo cáo doanh thu: Sử dụng phần mềm để tạo các báo cáo doanh thu và phân tích chi phí thay vì làm thủ công. Nó cũng cần khả năng thống kê doanh thu và xuất báo cáo dưới các định dạng khác nhau như PDF hoặc Excel.

1. **Quy trình nghiệp vụ**

**b.1. Nghiệp vụ đặt bàn:**

**Bước 1**: Khách hàng liên hệ với nhân viên nhà hàng để đặt bàn

**Bước 2:** Nhân viên hỏi thông tin cần thiết và ghi vào sổ tay, bao gồm: tên, số điện thoại, email, số lượng người, thời gian đặt bàn (thời gian nhận và trả bàn), chế độ ăn uống đặc biệt.

**Bước 3:** Nhân viên tìm các bàn còn trống trong sổ tay và tư vấn cho khách hàng.

**Bước 4:** Sau khi khách chọn bàn, nhân viên yêu cầu thanh toán tiền đặt cọc để giữ chỗ. Nếu khách không thanh toán, nhân viên giải thích quy định về việc đặt cọc và hậu quả nếu không thanh toán (có thể mất chỗ nếu có người khác đặt bàn và thanh toán trước). Nếu khách không thể thanh toán ngay, nhân viên đề xuất phương án đặt cọc sau theo quy địnhhoặc đề nghị khách quay lại sau để đặt bàn. Nhân viên ghi chú rõ tình trạng thanh toán trong sổ tay, bao gồm đơn đã xác nhận, chưa xác nhận, hoặc chưa nhận cọc. Đánh dấu các đơn này để theo dõi và xử lý sau.

**Bước 5:** Sau khi khách hàng thanh toán tiền cọc thành công (đặt cọc bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản ngân hàng), nhân viên sẽ ghi 2 biên lai, một biên lai nhà hàng giữ, một biên lai khách hàng giữ. Thông tin trên biên lai bao gồm tên khách hàng, số điện thoại của khách, thời gian đặt bàn (gồm thời gian nhận bàn và trả bàn), mã bàn, khu vực của bàn. Khách hàng cần giữ biên lai này để xuất trình khi nhận bàn tại nhà hàng.

**b.2. Nghiệp vụ cập nhật thông tin đặt bàn:**

**Bước 1:** Khách hàng liên hệ với nhân viên nhà hàng để thay đổi thông tin đặt bàn.

**Bước 2:** Nhân viên yêu cầu khách hàng cung cấp tên, số điện thoại, và mã biên lai để tìm kiếm đơn đặt bàn trong sổ tay.

**Bước 3:** Sau khi khách hàng cung cấp thông tin, nhân viên tìm kiếm đơn đặt bàn của khách hàng trong sổ tay.

**Bước 4:** Khi đã tìm thấy đơn đặt bàn, nhân viên hỏi rõ khách hàng về các thông tin nào cần thay đổi.

**Bước 5:** Khách hàng cung cấp chi tiết các thông tin cần thay đổi.

**Bước 6:** Nhân viên tiếp nhận và kiểm tra lại thông tin thay đổi:

**Số lượng người:** Kiểm tra xem số lượng mới có phù hợp với số bàn hiện tại không, nếu không thì yêu cầu khách đặt thêm bàn.

**Khu vực ngồi hoặc thêm bàn:** Kiểm tra xem bàn cần đặt thêm còn trống không và có ảnh hưởng đến các đơn đặt bàn khác không.

**Thời gian:** Kiểm tra xem thời gian mới có trùng với các đơn đặt bàn khác hay không.

**Bước 7:** Sau khi xác nhận các thay đổi đều hợp lệ, Nếu có thay đổi làm tăng tiền đặt cọc, nhân viên xác định số tiền cọc bổ sung cần thiết và thông báo cho khách.

**Bước 8:** Khách hàng thực hiện việc đặt cọc thêm cho nhân viên (nếu có) trong thời gian quy định bổ sung tiền cọc của nhà hàng.

**Bước 9:** Sau khi nhận tiền đặt cọc bổ sung, nhân viên yêu cầu khách trả lại biên lai cũ, sau đó cung cấp biên lai mới với các thông tin đã được thay đổi. Đồng thời, nhân viên sẽ sửa đổi các thông tin trong sổ tay đặt bàn về yêu cầu thay đổi vừa thực hiện.

**b.3. Nghiệp vụ hủy bàn**

**Bước 1:** Khách hàng liên hệ nhân viên để yêu cầu hủy đặt bàn.

**Bước 2:** Nhân viên yêu cầu khách cung cấp tên và số điện thoại, mã biên lai để tìm kiếm đơn đặt bàn trong sổ tay.

**Bước 3: :** Khi tìm thấy bàn cần hủy, nhân viên hỏi khách hàng về lý do hủy bàn để ghi lý do hủy đặt bàn vào đơn đặt bàn trong sổ tay. Tiền đặt cọc của khách sẽ được hoàn lại theo quy định của nhà hàng.

**Bước 4:** Nhân viên hoàn trả tiền đặt cọc cho khách hàng (nếu có) và thông báo rằng việc hủy đặt bàn đã được thực hiện thành công.

**b.4. Nghiệp vụ gọi món ăn: áp dụng khi khách đã tới nhà hàng và ngồi vào bàn đã đặt trước**

**Bước 1:** Nhân viên phục vụ đưa thực đơn cho khách để họ chọn món ăn. Nếu khách yêu cầu tư vấn, nhân viên sẽ giới thiệu các món ăn đặc biệt và giải thích chi tiết về các món ăn nếu khách hàng cần thêm thông tin.

**Bước 2:** Khách hàng chọn món, số lượng từng món và thêm yêu cầu đặc biệt về món ăn. Nhân viên phục vụ ghi chép thông tin tên món, số lượng, và yêu cầu đặc biệt vào tập giấy có đệm giấy than, tạo ra một bản ghi chép chính và một bản sao.

**Bước 3:** Nhân viên đọc lại đơn gọi món cho khách để xác nhận. Nếu có thay đổi hoặc thêm món thì nhân viên phục vụ ghi lại yêu cầu đó và chỉ kết thúc quy trình khi khách hàng xác nhận đã đủ món họ cần.

**Bước 4:** Nhân viên phục vụ gửi bản chính đến quầy thu ngân để chuẩn bị biên lai thanh toán khi khách kết thúc bữa ăn và bản sao cho bộ phận bếp để chuẩn bị món ăn.

**b.5. Nghiệp vụ thêm món ăn giữa bữa ăn:**

**Bước 1**: Khi khách hàng có nhu cầu gọi thêm món, nhân viên phục vụ đến bàn để ghi nhận thêm món ăn cho khách.

**Bước 2:** Nhân viên ghi lại thông tin chi tiết về các món ăn bổ sung vào một tờ giấy mới và cũng tạo ra một bản ghi chép chính và một bản sao. Thông tin ghi nhận bao gồm tên món, số lượng, yêu cầu đặc biệt (nếu có)

**Bước 3:** Nhân viên đọc lại thông tin đã ghi chép cho khách hàng để xác nhận các món ăn bổ sung và số lượng.

**Bước 4:** Nhân viên gửi thông tin món ăn bổ sung cho bộ phận bếp. Sau đó, đến quầy thu ngân để ghi thêm các món và số lượng món bổ sung vào đơn gọi món gốc của khách hàng.

**b.6. Nghiệp vụ hủy món:**

**Bước 1:** Khi khách liên hệ với nhân viên để hủy món

**Bước 2:** Các trường hợp hủy món mà nhà hàng đã gặp và xử lý như sau:

**Hủy món sau khi đã đưa đơn gọi món xuống bếp:**

* Nhân viên yêu cầu khách hàng cung cấp lý do hủy.
* Kiểm tra tình trạng món ăn trong bếp:
* Nếu món chưa được chuẩn bị, liên hệ với bếp để ngừng chế biến, gạch bỏ món trong hóa đơn và thông báo lại cho khách hàng.
* Nếu món đã hoàn thành, thông báo cho khách rằng không thể hủy và món hủy vẫn bị tính phí như bình thường. Đề xuất cho khách nhận món hoặc mang về.

**Hủy món do nhà bếp hết nguyên vật liệu:**

* Nếu bộ phận bếp phát hiện không còn nguyên liệu cần thiết để chế biến món ăn, nhân viên bếp thông báo cho nhân viên phục vụ biết món ăn không thể chế biến được.
* Nhân viên phục vụ sẽ liên hệ với khách hàng để giải thích lý do hủy món vì hết nguyên liệu và xin lỗi khách vì sự bất tiện này.
* Nhân viên đề xuất các món ăn khác từ thực đơn, giúp khách hàng chọn lựa món ăn khác thay thế cho món bị hủy. Nếu có món ăn nào phù hợp với yêu cầu của khách, nhân viên sẽ ghi nhận và xử lý đơn đặt món mới.
* Nhân viên sẽ cập nhật đơn gọi món của khách hàng bằng cách gạch món ăn bị hủy và ghi lại các món thay thế (nếu có). Một đơn đặt món mới được viết bổ sung và chuyển cho bộ phận bếp để điều chỉnh chuẩn bị món ăn. Khách hàng sẽ không bị tính phí cho món bị hủy do hết nguyên liệu.

**b.7. Nghiệp vụ thanh toán hóa đơn đặt món:**

**Bước 1:** Khách hàng đến quầy thu ngân để thanh toán cho bữa ăn

**Bước 2:** Nhân viên thu ngân tính tiền từng món trên đơn gọi món. Tổng tiền hóa đơn được tính bằng công thức sau:

**Tổng tiền hóa đơn = Tổng giá trị món ăn + Tổng chi phí phụ + Thuế VAT**

Trong đó:   
**- Tổng giá trị món ăn = ∑ (**Đơn giá món ăn × Số lượng món ăn)

* **Các chi phí phụ:**

Tổng chi phí phụ = Phí phục vụ - Phí đặt cọc

 + Phí phục vụ (nếu có): khăn giấy ướt,...

 + Phí đặt cọc: Nếu khách có đặt cọc bàn trước, tiền cọc được trừ vào hóa đơn tổng của khách.

* **Thuế VAT =** 10% × Tổng tiền trước thuế

**Bước 3:** Nhân viên ghi hóa đơn, đọc thông tin lại từng món và tổng tiền hóa đơn.

**Bước 4:** Nhân viên hỏi khách hàng về phương thức thanh toán thông qua tiền mặt hay chuyển khoản qua tài khoản của chủ nhà hàng.

**Bước 5:** Khách hàng chọn phương thức thanh toán:

* Tiền mặt: Nhân viên nhận tiền mặt từ khách hàng và trả lại tiền thừa (nếu có).
* Chuyển khoản: Nhân viên cung cấp số tài khoản của chủ nhà hàng, khách chuyển khoản và sau đó nhân viên chụp lại giao dịch chuyển tiền của khách và kiểm tra thông tin hợp lệ như đúng ngày giờ, số tiền, tên và số tài khoản của chủ nhà hàng để xác nhận giao dịch thành công.

**Bước 6:** Sau khi thanh toán hoàn tất, nhân viên giữ lại hóa đơn, bỏ vào tủ và cung cấp cho khách hàng biên lai thanh toán xác nhận rằng họ đã thanh toán thành công

**Bước 7:** Nhân viên ghi thông tin số tiền từ hóa đơn vào sổ thu ngân để kiểm tiền vào cuối ngày

**b.8. Nghiệp vụ thống kê doanh thu:**

**Bước 1:** Người quản lý xác định khoảng thời gian cần thực hiện thống kê doanh thu.

**Bước 2:** Người quản lý mở sổ thu ngân để xem doanh thu trong khoảng thời gian đã xác định.

**Bước 3:** Sau khi tổng hợp xong các thông tin cần thiết, người quản lý tính toán tổng doanh thu của các hóa đơn bằng máy tính cầm tay.

**Bước 4:** Người quản lý ghi lại biên bản báo cáo doanh thu và gửi cho chủ cửa hàng để báo cáo.

**b.9. Nghiệp vụ giải quyết khiếu nại của khách hàng**

**Bước 1:** Khi khách hàng gửi khiếu nại, nhân viên tiếp nhận và lắng nghe các vấn đề của khách hàng.

**Bước 2:** Nhân viên ghi nhận chi tiết khiếu nại, bao gồm thông tin liên lạc của khách hàng, mô tả sự cố và thời gian xảy ra.

**Bước 3:** Nhân viên thông báo cho quản lý hoặc bộ phận liên quan để xem xét và xử lý khiếu nại.

**Bước 4:** Nhân viên hoặc quản lý liên hệ với khách hàng để đưa ra giải pháp hoặc xin lỗi về sự cố.

**Bước 5:** Ghi nhận kết quả giải quyết khiếu nại và phản hồi của khách hàng vào sổ khiếu nại nhằm giúp nhà hàng theo dõi và cải thiện chất lượng dịch vụ.

1. **Quy định:**

**Quy định về đặt cọc:**

* Khách hàng phải thực hiện đặt cọc trong vòng 24 giờ sau khi xác nhận đặt bàn để đảm bảo giữ chỗ. Nếu khách hàng không thanh toán trong khoảng thời gian này, đặt bàn sẽ bị hủy tự động.
* Nếu có yêu cầu làm phát sinh thêm chi phí đặt cọc, khách hàng cần thanh toán trong 3 giờ kể từ thời điểm phát sinh. Nếu quá thời gian mà khách vẫn chưa thanh toán thì yêu cầu thay đổi làm phát sinh chi phí sẽ bị hủy bỏ.
* Các trường hợp mà khách hàng cần phải đặt cọc trước:
  + Đặt cọc cho bàn lớn hoặc nhiều bàn: Tổng số vị trí của các bàn được đặt từ trở lên.
  + Đặt cọc cho giờ cao điểm của nhà hàng: 18h-20h hàng ngày và ngày chủ nhật

Bảng giá tiền cọc:

* Bàn 2 người: 20.000đ/giờ
* Bàn 4 người: 30.000đ/giờ
* Bàn 8 người: 50.000đ/giờ

**Quy định về cập nhật thông tin đặt bàn:** Các yêu cầu thay đổi thông tin đặt bàn (như số lượng người, thời gian, hay yêu cầu đặc biệt) phải được thực hiện ít nhất 3 giờ trước thời điểm đặt bàn. Điều này giúp đảm bảo rằng các thông tin được cập nhật kịp thời và không làm gián đoạn việc quản lý và phân phối chỗ ngồi. Nếu khách hàng yêu cầu thay đổi thông tin sau thời điểm này, nhà hàng có thể từ chối giải quyết.

**Quy định về hủy bàn:** Khách hàng cần thông báo trước cho nhà hàng. Đối với từng mức thời gian sẽ có mức hoàn cọc tương ứng cho các khách hàng có đặt cọc:

* Trước 24 giờ: Khách hàng có thể hủy đặt bàn mà không mất phí hoặc nhận lại 100% tiền cọc.
* Từ 12 đến 24 giờ trước giờ đặt bàn: Hủy trong khoảng thời gian này mất 50% tiền cọc.
* Trong vòng 12 giờ trước giờ đặt bàn: Khách hàng sẽ mất toàn bộ tiền cọc nếu hủy trong khoảng thời gian này.

**Quy định về thời gian giữ bàn:** Thời gian giữ bàn tối đa là 20 phút kể từ thời điểm khách nhận bàn ghi trên phiếu đặt bàn. Trong khoảng thời gian giữ bàn, nếu không nhận được phản hồi từ khách thì nhà hàng có quyền huỷ bàn khách đã đặt.

1. **Danh sách các câu hỏi khi thu thập và làm rõ yêu cầu của ứng dụng**

| ***STT*** | ***Câu hỏi (Questions)*** | ***Trả lời (Answers)*** | ***Ghi chú*** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Nhà hàng của bạn có nhiều loại nhân viên như nhân viên phục vụ, thu ngân, bếp, v.v. Chúng tôi hi vọng bên nhà hàng có thể chia sẻ thêm thông tin về việc ai sẽ sử dụng phần mềm này và vai trò cụ thể của họ trong quy trình vận hành nhà hàng? | Người sử dụng hệ thống là nhân viên quản lý và nhân viên tại quầy của nhà hàng. Người quản lý sử dụng hệ thống để theo dõi và phân tích doanh thu, kiểm tra báo cáo doanh thu, và thực hiện các hoạt động như cập nhật menu, cập nhật nhân viên. Còn nhân viên thì thực hiện các nhiệm vụ đặt bàn, cập nhật thông tin đặt bàn, hủy bàn, ghi nhận gọi món, quản lý đơn gọi món, và xử lý thanh toán. | Lê Mẫn Nghi |
| 2 | Nhà hàng có chương trình tích điểm khuyến mãi cho khách hàng hay không? | Không. Chúng tôi đã nghiên cứu và thấy rằng phần lớn khách hàng của chúng tôi không có nhu cầu cao về chương trình tích điểm vì đây không phải là yếu tố quan trọng trong quyết định chọn nhà hàng. Do đó, chúng tôi quyết định ưu tiên các tính năng khác có ảnh hưởng trực tiếp hơn đến trải nghiệm của khách hàng. | Lê Mẫn Nghi |
| 3 | Chúng ta có thể thảo luận về màu sắc chủ đạo dự định sử dụng cho chương trình không? Phía nhà hàng có đề xuất hoặc ưu tiên nào về màu sắc mà chúng ta nên xem xét không? | Tôi thấy màu trắng và màu xám sẽ tạo nên một sự kết hợp hiện đại và tinh tế với màu xanh lá. Tôi nghĩ rằng hướng đi này sẽ phù hợp với tông màu chủ đạo của chương trình. | Nguyễn Ngọc Hồng Minh |
| 4 | Nhà hàng có kế hoạch mở rộng kinh doanh (thêm chi nhánh, mở rộng diện tích, tăng số lượng bàn) trong tương lai gần không? | Hiện tại chúng tôi không có kế hoạch mở rộng kinh doanh. Chúng tôi đang tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng tại chi nhánh hiện có. | Nguyễn Ngọc Hồng Minh |
| 5 | Nhà hàng có sử dụng các công cụ hay hệ thống nào khác để hỗ trợ quản lý (ví dụ: hệ thống quản lý kho, quản lý nhân viên)? Nếu có, có cần tích hợp với hệ thống quản lý đặt bàn và gọi món không? | Chúng tôi hiện đang sử dụng một hệ thống quản lý kho dành cho bếp để theo dõi nguyên liệu và hàng tồn kho. Hệ thống này đã hoạt động hiệu quả nên chúng tôi không có kế hoạch tích hợp với hệ thống quản lý đặt bàn vào thời điểm này. Chúng tôi muốn tập trung vào việc tối ưu hóa các quy trình hiện tại để duy trì hiệu quả chất lượng dịch vụ của nhà hàng. | Nguyễn Ngọc Hồng Minh |
| 6 | Hệ thống sẽ có một màn hình để xem trạng thái tất cả các bàn, việc chuyển trạng thái từ “Đang sử dụng” sang “Trống” sau khi khách hàng rời đi và bàn đã được dọn dẹp là do nhân viên chuyển trạng thái hay hệ thống sẽ tự động cập nhật? | Hệ thống sẽ không tự động cập nhật trạng thái bàn sau khi khách hàng rời đi. Việc chuyển trạng thái bàn từ "Đang sử dụng" sang "Trống" yêu cầu thao tác thủ công từ nhân viên sau khi bàn đã được dọn dẹp. Điều này đảm bảo rằng trạng thái bàn chỉ được cập nhật khi bàn thực sự sẵn sàng để sử dụng lại. | Nguyễn Đỗ Xuân Trường |
| 7 | Nội dung của email xác nhận đặt bàn sẽ bao gồm những thông tin gì? | Email xác nhận sẽ bao gồm: tên nhà hàng và địa chỉ, thời gian và ngày đặt bàn, số bàn và số lượng người, thông tin liên hệ của nhà hàng. Ngoài ra còn có phần ghi chú về chính sách hủy đặt bàn và yêu cầu xác nhận lại thông tin đặt bàn trong vòng 24 giờ để đảm bảo chỗ ngồi. | Nguyễn Đỗ Xuân Trường |

1. **Yêu cần chức năng/phi chức năng của ứng dụng**

**3.1. Yêu cầu chức năng**

**- Chức năng đăng nhập**

**- Chức năng quản lý thông tin**

* Quản lý thông tin khách hàng
* Thêm khách hàng
* Cập nhật thông tin khách hàng
* Quản lý thông tin nhân viên
* Thêm nhân viên
* Cập nhật thông tin nhân viên
* Quản lý thông tin món ăn
* Thêm món ăn
* Cập nhật thông tin món ăn
* Quản lý đơn đặt món
* Thêm đơn đặt món
* Cập nhật đơn đặt món
* Quản lý bàn
* Thêm bàn
  + Cập nhật trạng thái bàn: bàn trống, đã đặt, đang dùng
* Quản lý đơn đặt bàn
* Thêm đơn đặt bàn
* Cập nhật đơn đặt bàn

**- Chức năng tìm kiếm**

* Tìm món ăn
* Tìm đơn đặt bàn
* Tìm bàn
* Tìm đơn gọi món
* Tìm hóa đơn

**- Chức năng thông báo:**

* Thông báo xác nhận đặt bàn
* Thông báo nhắc nhở lịch đặt bàn

**- Chức năng lập hóa đơn**

* Xuất hóa đơn

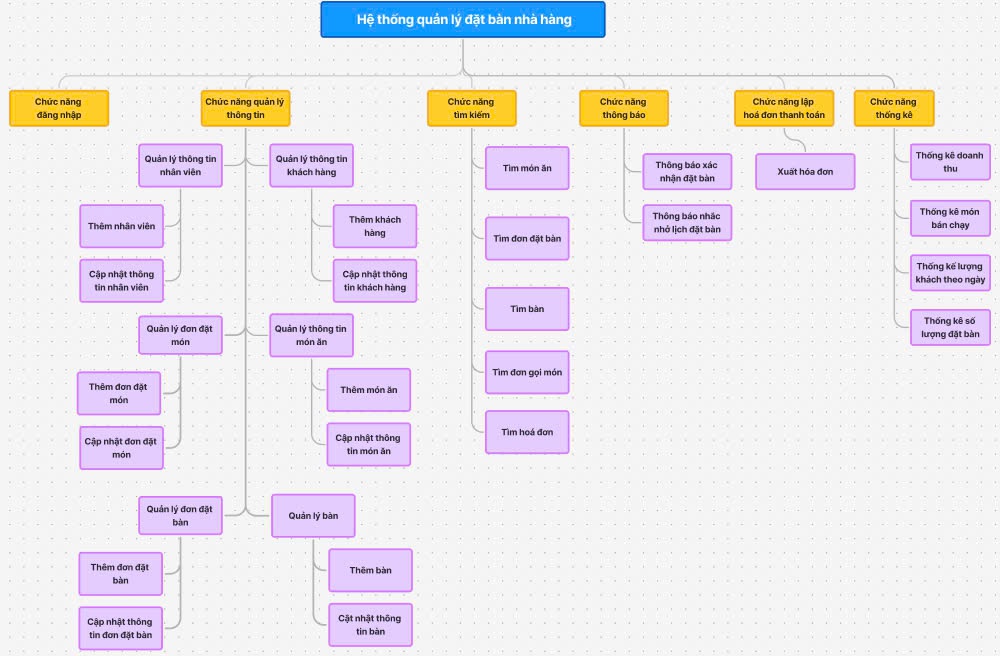
**- Chức năng thống kê**

* Thống kê doanh thu
* Thống kê món bán chạy

**3.2. Yêu cầu phi chức năng**

* Giao diện thân thiện, dễ sử dụng, dễ nhìn, màu sắc chủ đạo là xanh lá, trắng và xám.
* Có sự đảm bảo tính bảo mật.
* Tốc độ xử lý nhanh, hạn chế lỗi phát sinh
* Phù hợp với yêu cầu của bên yêu cầu ứng dụng

1. **Sơ đồ phân cấp chức năng của ứng dụng**



1. **Các chức năng chính cho ứng dụng (Mục tiêu của ứng dụng)**

- Đăng nhập

- Quản lý thông tin khách hàng (thêm, cập nhật thông tin)

- Quản lý thông tin nhân viên (thêm, cập nhật thông tin)

- Quản lý thông tin món ăn (thêm, cập nhật thông tin)

- Quản lý đơn đặt món (thêm, cập nhật thông tin)

- Quản lý bàn (thêm, cập nhật trạng thái)

- Quản lý đơn đặt bàn (thêm, cập nhật trạng thái)

- Tìm kiếm (món, đơn đặt bàn, bàn)

- Thông báo (xác nhận, nhắc nhở)

- Lập hóa đơn (xuất hóa đơn)

- Thống kê (doanh thu, món bán chạy, lượng khách, lượng đơn đặt bàn)

***Link nhật ký:***

***https://docs.google.com/document/d/1UuMr\_urXVrvpISSk8\_AYzVJa2fu6XxQI/edit?usp=sharing&ouid=106379576247399178389&rtpof=true&sd=true***