**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian:

* 11h30 sáng ngày 12 tháng 3 năm 2023.

## Địa điểm:

* An Chicken – 203 Châu Thị Vĩnh Tế - Ngũ Hành Sơn – Đà Nẵng.

## Thành phần tham gia phỏng vấn:

* Đối tượng phỏng vấn: Chủ quán: Anh Trung

Nhân viên: Bạn Trâm Anh

* Người phỏng vấn: Bao gồm các thành viên nhóm 48K141.04.

# Mục đích buổi phỏng vấn:

* Trao đổi thông tin – thu thập yêu cầu xây dựng hệ thống Quản lý bán hàng và tính lương nhân viên.

# Khái quát yêu cầu:

### Sau buổi phỏng vấn, nhóm đã thu thập được các yêu cầu như sau:

### Chức năng quản lý thông tin MENU – ORDER trên thiết bị đăng nhập hệ thống.

* Chức năng hiển thị tên nhân viên cùng với số thứ tự của bàn mà nhân viên phụ trách order.
* Chức năng hiển thị doanh thu trong một tháng.
* Chức năng chấm công - tính lương nhân viên.
* Chức năng hiển thị, chỉnh sửa, thêm, xóa các quy định của quán.
* Giao diện của hệ thống có bố cục rõ ràng.
* Hoạt động được trên nền tảng web và app.
* Chức năng phân quyền.
* Chức năng bảo mật quyền riêng tư.
* Cho phép người dùng đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu.

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

Hệ thống bao gồm có 4 mục chính : ORDER – CHẤM CÔNG – TÍNH LƯƠNG – DOANH THU.

Chủ quán ( Hoặc người được chủ quán ủy quyền quản lý ) sử dụng tài khoản admin với các quyền sử dụng chức năng order – xem trạng thái các bàn - quản lý quy định - chấm công – tính lương – doanh thu.

Nhân viên sử dụng tài khoản guest với quyền sử dụng chức năng order, xem trạng thái các bàn và xem quy định.

### Chức năng quản lý thông tin MENU – ORDER trên thiết bị đăng nhập hệ thống:

Với chức năng này được thực hiện như sau:

* Trong mục **ORDER**, hệ thống hiển thị các ô tương ứng với số thứ tự của các bàn. Trong mục còn có thêm chức năng quản lý menu. Chức năng này chỉ có chủ quán thực hiện được. Chủ quán có thể thực hiện các thao tác như chỉnh sửa thông tin của món, cập nhật giá cả. Ngoài ra, chức năng cũng cho phép chủ quán thêm món vào menu khi có sự cập nhật món, đồng thời cũng cho phép xóa bỏ các món không còn phù hợp.
* Nhân viên đăng nhập vào hệ thống trên điện thoại cá nhân. Khách vào quán. Nếu quán hết bàn, thông báo khách hết bàn. Nếu quán còn bàn, nhân viên đi tới bàn đưa menu cho khách. Nhân viên đứng đợi đến lúc khách gọi món, nhân viên vào mục **ORDER** tiến hành chọn món trên app thông qua thao tác ấn chọn ô số thứ tự bàn, hệ thống hiển thị lên menu của quán. Nhân viên thao tác nhập món: Thêm món ấn nút dấu cộng (+), hủy hoặc giảm số lượng món ấn nút dấu trừ (-). Trong quá trình đó, hệ thống hiển thị bàn đó màu xanh dương.
* Thông tin bao gồm tên món, số lượng món, tên nhân viên và số thứ tự bàn sẽ được chuyển đến máy in trong phòng bếp. Nhân viên bếp dựa trên giấy in thông tin, thực hiện món ăn. Sau khi món ăn được hoàn thành, nhân viên bếp dựa trên thông tin có trong tờ giấy để gọi nhân viên phục vụ đến, mang món ra cho khách.
* Sau khi khách thưởng thức xong nếu khách gọi thêm món thì nhân viên tiếp tục order trên app vào bàn đó. Nếu khách đề nghị thanh toán, nhân viên thực hiện bước ấn nút In bill trên hệ thống. Hệ thống gửi thông tin đến máy in bill. Thông tin trên Bill bao gồm số thứ tự bàn, tên món, số lượng món, giá từng món, giá tổng, mã QR thanh toán. Khách có thể chọn thanh toán bằng một trong hai hình thức đó là thanh toán thông qua mã QR hoặc thanh toán tiền mặt.
* Khách hàng thanh toán xong, nhân viên kiểm tra tiền thanh toán. Sau đó, ấn nút xác nhận đã thanh toán đối với bàn đó trên hệ thống. Hệ thống tự động chuyển màu bàn đó về trạng thái ban đầu – màu cam nhạt.

### Chức năng hiển thị tên nhân viên cùng với số thứ tự của bàn mà nhân viên phụ trách order:

Chức năng được thực hiện như sau:

* Nhân viên đăng nhập, sử dụng tài khoản cá nhân trên hệ thống có tên nhân viên để thực hiện order. Hệ thống hiển thị trạng thái của các ô đại diện cho mỗi bàn. Nếu bàn chưa được order, còn trống thì hiển thị màu cam nhạt. Ngược lại sẽ hiển thị màu xanh dương, đồng thời gán tên nhân viên order vào ô bàn. Như vậy thể hiện nhân viên đó quản lý bàn đó.
* Nhân viên có thể nhìn được tổng quát sơ đồ các bàn để có thể phối hợp hỗ trợ nhau nếu cần. Đồng thời, chủ quán cũng sẽ xem được thông tin đó trên máy chủ hệ thống của quán để có thể quản lý bao quát hoặc giúp đỡ nhân viên nếu cần.

### Chức năng hiển thị doanh thu trong một tháng:

Chức năng được thực hiện như sau:

* Doanh thu được thể hiện trong mục **DOANH THU**. Hệ thống có chức năng cộng dồn các giá trị hóa đơn của khách hàng sau khi nhân viên ấn nút xác nhận khách hàng đã thanh toán. Cứ như vậy, doanh thu sẽ hiển thị dưới dạng một con số. Chỉ chủ quán mới có thể xem được thông tin doanh thu, vào bất cứ lúc nào trong tháng. Cuối tháng, hệ thống tự động chốt và lưu trữ doanh thu vào một danh sách được gọi là **Lịch sử doanh thu** và cũng tự động bắt đầu tính doanh thu tháng mới (bắt đầu từ 0).

### Chức năng chấm công - tính lương nhân viên.

Chức năng được thực hiện như sau:

* Chức năng thực hiện tại mục **CHẤM CÔNG**. Tại mục, hệ thống hiển thị các ô có gán tên nhân viên đại diện cho nhân viên đó. Nhân viên tới quán -> Chủ quán (hoặc người được chủ quán ủy quyền) vào mục **CHẤM CÔNG** -> Ấn nút **START** (Bắt đầu ca làm) trong ô đại diện nhân viên đó. Hệ thống mặc định thời gian kết thúc ca làm là 22 giờ 30 phút. Hệ thống tự động tính toán số giờ làm việc của nhân viên bằng thời gian kết thúc ca làm (22h30p) trừ đi thời gian bắt đầu ca làm. Hệ thống lưu số giờ làm việc của nhân viên.
* Nếu nhân viên xin phép về sớm, anh chủ ấn nút **END**(Kết thúc ca làm) để kết thúc ca làm cho nhân viên. Hệ thống lưu thời gian kết thúc ca làm thực tế. Tính số giờ nhân viên làm bằng thời gian kết thúc ca làm – thời gian bắt đầu ca làm. Hệ thống lưu số giờ làm việc của nhân viên.
* Đồng thời trong mục **CHẤM CÔNG**, chỉ chủ quán có quyền:
* Tạo thông tin nhân viên (Khi có nhân viên mới)
* Xóa thông tin nhân viên (Khi nhân viên nghỉ việc)
* Thông tin số giờ làm của nhân viên trong ngày sẽ được lưu vào trong mục **TÍNH LƯƠNG**. Trong mục sẽ hiển thị các ô gán tên nhân viên đại diện cho mỗi nhân viên. Ấn vào các ô, hệ thống sẽ hiển thị các thông tin bao gồm: Ngày, tháng, số giờ làm việc trong ngày đó và tổng lương. Lương một ngày được tính dựa trên hệ số lương như sau: Đối với nhân viên bếp là 20K/h; nhân viên phục vụ 16K/h. Tổng lương được tính bằng cách cộng dồn lương của những ngày nhân viên đã làm. Ví dụ: Nhân viên làm được 20 ngày thì tổng lương sẽ hiển thị số tiền công trong 20 ngày của nhân viên. Như vậy khi nhân viên nghỉ việc ( chưa đến cuối tháng ), chủ quán dễ dàng giải quyết thanh toán lương cho nhân viên, không cần đợi đến cuối tháng mới có thể giải quyết.
* Nếu nhân viên làm thêm giờ vào ngày lễ hoặc đến thời gian kết thúc ca làm nhưng quán vẫn còn khách. Chủ quán thỏa thuận riêng số tiền làm thêm giờ và thanh toán ngay tại buổi đó cho nhân viên.
* Việc thưởng/ phạt nhân viên do bản thân Chủ quán quan sát. Nếu làm tốt thì thưởng thêm vào lúc đưa lương cho nhân viên (cuối tháng). Còn phạt sẽ xử lý riêng trong nội bộ.
* Chỉ có chủ quán có quyền sử dụng chức năng **TÍNH LƯƠNG**.

### Chức năng hiển thị, chỉnh sửa, thêm, xóa các quy định của quán.

* Hệ thống có chức năng hiển thị các quy định của quán. Nhân viên chỉ có quyền xem quy định của quán.
* Quy định được hiển thị dưới dạng ô văn bản. Hiện tại quy định bao gồm: Giờ bắt đầu làm việc; Thái độ làm việc; Quy định về hệ số lương.
* Chủ quán có quyền xem, đồng thời chỉnh sửa, thêm, xóa quy định phù hợp theo thời gian hoạt động, để giúp nhân viên dễ dàng quan sát và thực hiện. Đối với những lúc thay đổi quy định thì nhân viên cũng sẽ cập nhật nhanh chóng, và dễ dàng thực hiện được ngay.

## Yêu cầu phi chức năng

### Giao diện của hệ thống có bố cục rõ ràng:

* Chủ quán mong muốn có bố cục dễ dàng sử dụng, dễ nhìn. Có màu chủ đạo là màu cam và có thêm hình logo của quán hiện trên hệ thống và phù hợp với phong cách của quán.

### Hệ thống hoạt động được trên web và app:

* Hệ thống trên web hoạt động tại quán, chủ quán sử dụng để quản lý bán hàng – chấm công – tính lương nhân viên. Hệ thống trên app phục vụ sử dụng trên điện thoại để nhân viên thực hiện chức năng order cũng như là xem các thông tin – thông báo cần thiết liên quan.

### Chức năng phân quyền:

* Chủ quán có quyền xem được tất cả các thông tin liên quan đến quán, sử dụng tất cả các chức năng của hệ thống. Nhân viên chỉ thực hiện chức năng order món.

### Chức năng bảo mật quyền riêng tư:

* Chủ quán muốn hệ thống bảo mật các thông tin đến quán

### Người dùng đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu:

* Mật khẩu bao gồm 8 kí tự có bao gồm chữ cái in hóa và kí tự đặc biệt
* Tên người dùng dưới 20 kí tự.
* Người dùng được phép đăng nhập không quá 3 lần.

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

Nội dung buổi phỏng vấn như sau:

PV: Đầu tiên thì hôm nay tụi em đến đây để phỏng vấn anh lấy những yêu cầu hay là những mong muốn của anh khi mà xây dựng hệ thống. Thì đầu tiên cho em hỏi là anh tên gì?

Chủ quán: Anh tên Trung.

PV: Cơ sở của anh đang ở đâu ạ?

Chủ quán: Cơ sở của anh là ở 203 Châu Thị Vĩnh Tế

PV: Đầu tiên thì em hỏi là số lượng nhân viên quán mình hiện tại là bao nhiêu ạ?

Chủ quán: Hiện tại bên anh bếp là có 3 người còn phục vụ bên ngoài thì có 4 người

PV: Quán mình sẽ bắt đầu làm việc vào lúc mấy giờ ạ?

Chủ quán: Bên anh sẽ mở cửa vào lúc 11h sáng đến 11h rưỡi tối

PV: Hiện tại quán mình có những công việc nào ạ?

NV: Quán mình thì đang có công việc thì bếp thì làm việc ở trong bếp. Còn nhân viên sẽ chạy bàn ở phía ngoài, quan tâm đến khách hàng.

PV: Thông thường thì anh quản lý công việc của quán bằng cách nào ạ? Thủ công ghi chép hay là hệ thống?

NV: Hiện tại thì quán mình đang còn làm quản lý bằng cách thủ công là ghi vào sổ sách.

PV: Trong quá trình quản lý thì anh thấy công việc nào là khó khăn ạ?

NV: Trong quá trình quản lý thì nhiều lúc quán đông thì bọn mình không chăm sóc được tốt cho tất cả các khách hàng. Do nhiều lúc khách ở xa, bọn mình ở trong bếp thì không quan tâm được họ nhiều.

PV: Vậy thì quy trình cụ thể của cái việc quản lý đó là như thế nào có nghĩa khi mà có khách gọi thì sao ?

Nhân viên: Khách vào á thì bọn mình sẽ đem menu ra cho khách order sau đó thì bọn mình sẽ đem vào và đem vào máy, máy để in ra rồi đưa cho các anh ở trong bếp sau đó thì lúc nào xong món thì bọn mình sẽ đem món ra cho bàn đó.

PV: Vậy thì khi mà khách hàng đang ra vào á thì thông thường mình sẽ sử dụng cách gọi là kiểu gọi nhân viên ra hay là có cách gì khác?

Nhân viên: Bọn mình sẽ gọi nhân viên của bàn đó ra.

PV: Vậy thì anh có đề xuất ra chức năng nào để khắc phục vấn đề đó hay không?

Nhân viên: Bọn mình muốn là lúc mình order á thì sẽ có thêm kiểu như mình sẽ nhập thêm tên của nhân viên phục vụ cho cái bàn đó để bọn mình có thể dễ dàng phục vụ khách hàng hơn quan tâm được mọi khách hàng vừa vào quán của mình.

PV: Vậy thì bây giờ em muốn hỏi là bình thường khi order thì mình sẽ dùng phương pháp nào để ghi món?

Nhân viên : Bọn mình sẽ đem giấy ra cho khách order vào

PV: Là khách order hay nhân viên tự ghi ạ?

Nhân viên: Khách tự order

PV: Anh có cảm thấy là trong các công việc trong quy trình order, ngoài cái vấn đề mà lúc nãy khi không phục vụ được rõ ràng á thì còn gặp khó khăn khâu nào nữa không?

Nhân viên: Mình không cảm thấy khó khăn nào hết.

PV: Còn anh chủ thì sao ạ?

Nhân viên: Còn anh thì sao?

Chủ quán: Anh thấy không có vấn đề gì cả.

PV: Vậy thì hiện tại tụi em có đề xuất một cái chức năng gọi là order trên điện thoại tức là nhân viên khi order mang điện thoại của mình đã đăng nhập vào hệ thống để khi nào mà khách gọi món thì nhân viên sẽ chọn món ở ngay trên cái hệ thống đó ạ. Vậy thì điều này sẽ giảm thời gian khi mà order là cái thứ nhất, cái thứ hai nữa là mình có thể tránh trường hợp khi hai bàn vào một lúc chẳng hạn, thì việc bạn nhân viên ra lấy tờ giấy order vào trong hệ thống phải chờ đợi để có thể được nhập order của quán. Vậy thì anh có muốn thêm chức năng đó để tăng tính linh hoạt trong quy trình phục vụ hay không ạ?

Chủ quán: có em, anh cảm thấy nó cũng thuận tiện

Pv: Vậy thì cho em hỏi 1 chút về quản lí nhân viên ạ. Bình thường anh sử dụng phương pháp nào khi tuyển dụng ạ?

Chủ quán: Anh sẽ đăng bài lên fb rồi bạn nào có nhu cầu đi làm thì tới quán làm việc trao đổi trực tiếp với anh.

Pv: Anh thường liên lạc với nhân viên như thế nào ? Thông qua cái gì ạ?

Chủ quán: A thường liên hệ với nhân viên qua hệ thống fb với messenger

Pv: Dạ. Vậy anh có gặp vấn đề gì trong quản lí nhân viên không ạ?

Chủ quán: Anh cảm thấy không có vấn đề gì cả.

Pv: Dạ, em cảm ơn. Vậy thì bây giờ anh không gặp vấn đề gì trong vấn đề quản lí nhân viên cả và anh liên lạc với nhân viên qua messenger và fb đúng không ạ?

Chủ quán: Đúng rồi

PV: Em hỏi một chút về chấm công và tính lương. thì mức lương hiện tại mình trả cho nhân viên là bao nhiêu ạ?

Chủ quán: hiện tại anh nói thật là bên anh, mấy bạn nhân viên mới vào làm thì trong thời gian thử việc, anh sẽ trả mỗi tiếng là 16k, còn trong thời gian làm anh sẽ để ý và thấy bạn mô mà có khả năng, có nhiệt tình trong công việc thì anh sẽ tăng lương nhiều hơn

PV: Vậy thì cơ chế tăng lương của mình sẽ là khi bạn đó làm lâu hoặc là làm tốt công việc đúng k anh?

Chủ quán: Đúng r em

PV: Dạ, vậy thì mình tính lương cho nhân viên dựa trên yếu tố nào

NV: bình thường quán mình sẽ tính theo dựa vào số giờ làm việc và nhân viên làm tốt sẽ có thưởng

PV: Anh có muốn hệ thống hiển thị doanh thu của mình trong vòng một tháng ko ạ?

Chủ quán: Sao? em có thể hỏi lại

PV: Dạ, anh có muốn hệ thống hiển thị doanh thu của mình trong vòng một tháng không ạ?

Chủ quán: có em.

PV: Dạ rồi, em cảm ơn ạ.

PV: Anh có muốn thêm vào hệ thống chức năng tính lương để đảm bảo tính minh bạch

Chủ quán: Có em

PV: Thông thường thì anh làm cách nào để truyền đạt quy định cho nhân viên ạ?

Nhân viên: Trong lúc phỏng vấn đi làm thì anh sẽ nói những quy định cần thiết để đi làm

PV: Anh nghĩ trong tương lai mình có thêm những quy định khác không ạ? Kiểu như phát sinh thêm? Anh dự đoán trong tương lai là có hay không ạ

Chủ quán: Anh nghĩ có đó em

PV: Bây giờ bên em sẽ đề xuất 1 cái chức năng hiện thị cái quy định trên app trên hệ thống để mình dễ dàng chỉnh sửa với là dễ dàng thông báo đến các nhân viên của mình để dễ dàng nắm bắt thông tin, Dạ vậy anh thấy chức năng như vậy có thích hợp với như cầu hiền tại của anh không ạ

Chủ quán: À ừ thì anh cũng mong muốn sẽ làm được như rứa

PV: Dạ rồi oke, dạ sau khi hỏi xong thì em cũng đã có được vài yêu cầu của anh và giờ em muốn hỏi sâu về cái hệ thống về cái giao diện anh mong muốn thì bây giờ anh muốn bố cục nó như thế nào ạ

Chủ quán: Quán mình yêu cầu bố cục nó chỉ cần rã ràng, dễ nhìn và dễ sử dụng

PV: Màu sắc chủ đạo nó sẽ là như thế nào ạ

Chủ quán: Anh đang muốn là màu cam á em

PV: Dạ cho nó trùng với màu gà đúng không anh. Anh có muốn thêm logo của quán lên trên hệ thống của mình không ạ

Chủ quán: Có vậy

PV: vậy thì anh muốn hệ thống của mình hoạt động trên web hay là mobile app

Chủ quán: Anh đang muốn là sẽ hiện thị cả 2 app luôn

PV: Là mình dùng cả 2 đúng không ạ. Bên em sẽ đảm bảo bảo mật thông cho hệ thống của mình ạ. Bây giờ em sẽ hỏi về phân quyền của hệ thống tức là khi anh là chủ thì anh sẽ có những cái quyền khác những bạn nhân viên phía dưới để cho anh có thể dễ xử lí hơn kiểu như là thông tin về tính lương hay doanh thu của quán thì chỉ mình anh biết thì anh có muốn hệ thống được như vậy không ạ

Chủ quán: À ừ anh thấy như vậy cũng hợp lí á em

PV: Trên đây là những câu hỏi em hỏi để có những yêu cầu cơ bản, những cái phác thảo nếu có những yêu cầu gì thêm thì em sẽ gặp anh vào hôm khác. Chúng em cảm ơn anh ạ.

===============================================================

**Buổi phỏng vấn thứ hai:**

PV: Bữa trước nhóm em có đi phỏng vấn nhưng vẫn chưa đủ thông tin để mình làm về hệ thống quản lý bán hàng cho tiệm. Cho nên hôm nay chúng em muốn hỏi thêm vài vấn đề ạ. Để order trên hệ thống thì nhóm em đã có đề xuất cách thức làm như sau: Hiển thị các ô tương ứng vs số thứ tự bàn. Nhân viên nhấp vào ô sẽ hiển thị ra menu và thao tác chọn món sẽ là ấn dấu cộng (+) để thêm món, dấu (-) để giảm sl món hoặc xóa món. NV order xong những thông tin về stt bàn, món và số lượng món sẽ chuyển đến phòng bếp để nv bếp thực hiện chế biến. Xong thì mang ra cho khách.

Chủ quán: Anh cảm thấy mọi thứ ổn rồi nhma menu của anh sẽ có sự thay đổi theo mùa hoặc sau này khi phát triển mở rộng menu hơn thì phải làm sao?

PV: Chức năng quản lý menu dành riêng cho tài khoản admin tức là anh hoặc người được anh ủy quyền quản lý tiệm. anh có thể chỉnh sửa thêm xóa món ạ

Chủ quán: À oke em.

PV: Thông thường thì anh tính doanh thu 1 tháng hay tính doanh thu 1 ngày ạ?

Chủ quán: Trong vòng 1 ngày

PV: Và trong mục order có cả tính năng tính bill cho khách, điều này giúp quản lý doanh thu ạ. Nhân viên chỉ cần ấn vào nút thanh toán, máy in sẽ in bill với thông tin quan trọng như : số thứ tự bàn, món, số lượng món, giá của món và giá tổng. Cùng vs mã QR trên bill để khách có thể thanh toán qua chuyển khoản. Khi thanh toán thành công, nhân viên ấn nút xác nhận thanh toán và hệ thống sẽ thực hiện cộng dồn các bill lại vs nhau để ra đc con số doanh thu ạ.

Chủ quán: À mính đã hiểu rồi

PV: Anh có muốn hiển thị trạng thái bàn vd như bàn đang được order và bàn còn trống ấy ạ. để dễ quan sát hơn

Chủ quán: Dĩ nhiên em, như v thì anh có thể quan sát toàn diện quán đúng không?

PV: Dạ vâng ạ. Thông thường khi nhân viên nghỉ việc thì tính lương như thế nào ạ

Chủ quán: Vì bên anh tính theo số giờ làm của mỗi ngày, nên bạn ấy làm được bao nhiêu ngày thì sẽ trả bấy nhiêu khi nghỉ.

PV: Vậy khi làm thêm giờ hay ngày lễ thì lương có thay đổi không ạ? Hoặc các ngày tới giờ kết thúc ca làm vẫn còn khách

Chủ quán: Hệ số lương thì như cũ. Nhưng mà vào những ngày đông các bạn làm thêm thì anh sẽ trả thêm, dĩ nhiên sẽ nhiều hơn so với bình thường. Nhưng mà anh nghĩ việc này là cá nhân anh sẽ theo dõi và quyết định thêm bao nhiêu. Không có quy định cụ thể.

PV: Vậy thì nhóm em sẽ không đưa vào hệ thống, để anh tự thỏa thuận với nhân viên. Dạ vâng nhóm tụi em chỉ có những câu hỏi thêm. Nếu sau này còn thêm vấn đề thắc mắc thì mong anh tiếp tục giải đáp ạ

Chủ quán: Ok em. Chào nhé.

# Thông tin chưa rõ ràng