**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 cho phép nhân viên order món ngay trên 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

### Chức năng cho phép nhân viên order món ngay trên hệ thống

* Hệ thống hiển thị menu quán. Cho phép nhân viên order bằng điện thoại của mình khi đăng nhập lên hệ thống. Nhân viên order bằng cách chọn tên món và nhập số lượng. Điều này sẽ tối ưu thời gian trong quá trình order, tránh trường hợp nhầm lẫn món giữa các bàn.

Nhân viên đi tới từng bàn, hỏi khách, khi khách trả lời thì chọn món trên app có phải không?

Khách order xong thì thông tin tin order đó được gửi đi đâu để xử lý?

Làm sao để biết món của bàn đã xử lý xong? Khi món làm xong thì nhân viên nào sẽ mang món ra cho khách?

Trong quá trình ăn, khách gọi thêm món thì xử lý ra sao?

Khi khách gọi tính tính tiền xử lý sao? Có thanh toán online không hay chỉ thanh toán tiền mặt?

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

* Nhân viên sử dụng tài khoản cá nhân trên hệ thống để order món. Hệ thống lưu thông tin bao gồm tên nhân viên kèm với số thứ tự bàn mà nhân viên phụ trách order. Điều này thể hiện mong muốn nhân viên có thể theo sát bàn mà mình phụ trách, để có thể dễ dàng phục vụ khách và quan tâm khách hàng hơn.

Tức là mỗi nhân viên khi login vào hệ thống thì họ sẽ nhìn thấy những bàn mà họ phụ trách à?

Vậy, khi quán chưa có khách thì hiển thị cái gì?

Nhân viên nhận món của bàn nào thì coi như quản lý bàn đó hay sao?

Chủ quán có nhìn được tổng quát: sơ đồ bàn (có khách/không khách) và người phụ trách bàn không? Hay chức năng này chỉ dành cho nhân viên thôi?

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

* Hệ thống có chức năng hiển thị doanh thu của quán trong một tháng thông qua việc thực hiện tính toán hóa đơn của khách hàng.

Doanh thu được hiển thị như thế nào? Chỉ cần con số thống kê hay có biểu đồ không?

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

* Cuối mỗi buổi làm, nhân viên vào hệ thống chấm công bằng cách nhập số giờ làm trong buổi vào ô chấm công. Hệ thống xác nhận và lưu. Thay thế chấm công thủ công giúp hạn chế sự nhầm lẫn và thiếu sót. Hệ thống có chức năng xuất một bảng báo cáo gồm tên nhân viên cùng với số giờ làm và lương. Chủ quán thông qua đó để trả lương cho nhân viên. Điều này sẽ giúp tiết kiệm thời gian, làm việc nhanh chóng, minh bạch.

Nếu để cho nhân viên tự nhập giờ vào thì liệu có chính xác không? Nhỡ khai man thì sao?

Tại sao không xử lý như thế này: nhân viên tới quán làm thì bắt đầu login vào hệ thống hoặc bấm nút bắt đầu ca làm 🡪 bắt đầu tính giờ làm việc, khi ra về thì bấm vào nút thoát hoặc nút kết thúc ca làm 🡪 tính giờ kết thúc. Giờ làm việc = giờ kết thúc – giờ bắt đầu.

Xuất bảng báo cáo là xuất ra dưới dạng gì?

Quán có tính giờ làm thêm khác với giờ thông thường không? Có thưởng phạt gì không? Hệ số lương của các nhân viên có giống nhau không?

Có chỗ nào để nhập thông tin nhân viên, hệ số lương của họ không?

Khi nhân viên nghỉ việc, việc tính lương sẽ như thế nào? Tính ngay để trả cho nhân viên nghỉ việc hay nhân viên phải chờ đến cuối tháng mới được xử lý và lấy 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. Đồng thời chủ quán có quyền 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.

Những quy định này hiển thị ở đâu? Cụ thể là cái gì?

Ai là người được chỉnh sửa quy định này?

Các thông tin như: món ăn, giá, số lượng, .... thì chỗ nào quản lý? Không có phần quản lý này thì lấy gì mà order?

Quán có lưu thông tin khách hàng không?

## 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

### Cho phép người dùng đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu:

# 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.

# Thông tin chưa rõ ràng

Sau buổi phỏng vấn, nhóm dự án vẫn còn những thông tin chưa rõ ràng cần hỏi như sau:

* Những quy định chi tiết về chức năng đăng nhập như điều kiện để tên người dùng, mật khẩu.