**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 16h00 ngày 10/3/2024

## Địa điểm: Hình thức online – Qua nền tảng Google Meet

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Người phỏng vấn:

+ Phạm Thái Quỳnh Oanh

+ Nguyễn Thị Khánh Lộc

+ La Thị Thanh Tuyết

+ Phạm Thị Hoài Thương

+ Lê Thị Thuỳ Duyên

* Người được phỏng vấn: Chị Ngân – Quản lý nhà hàng Cơm Nhà Linh

# Mục đích buổi phỏng vấn

* Tìm hiểu cách quản lý nhân viên hiện tại của nhà hàng.
* Tìm hiểu về quy trình làm việc của nhân viên, cách tính lương và phân chia công việc cho nhân viên của nhà hàng.
* Tìm hiểu về việc nhà hàng đã từng sử dụng ứng dụng hay hệ thống nào để quản lý nhân viên. Điều hài lòng và chưa hài lòng về ứng dụng đó.
* Tìm hiểu những yêu cầu, mong muốn của Chị Ngân về ứng dụng quản lý nhân viên.

# Khái quát yêu cầu

* Yêu cầu chức năng:

+ Quản lý thông tin nhân viên

+ Chấm công nhân viên

+ Liên kết máy chấm công để tính lương cho nhân viên

+ Phân chia công việc cho nhân viên

+ Gửi thông báo công việc, tiền lương, …. cho từng nhân viên

* Yêu cầu phi chức năng:

+ Giao hiện của hệ thống

+ Bảo mật bằng vân tay và Face ID

+ Nền tảng làm việc trên app

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Quản lý thông tin nhân viên

Là tất cả những cái thông tin mà người dùng muốn thêm, sửa, xóa hay gì đó thì nó sẽ lưu trữ và bảo mật trên cái app đó. Hệ thống có thể chỉnh sửa được và sẽ tự động lưu thông tin nhân viên

### Chấm công nhân viên

Việc chấm công cho nhân viên, cửa hàng sử dụng vân tay để chấm công.

Nhân viên sẽ thực hiện đưa tay vào máy chấm công, hệ thống sẽ lưu lại thời gian nhân viên đã làm việc ( đi đúng giờ, đi trễ so với thời gian quy định) và từ đó sẽ thông báo về thời gian làm việc của nhân viên.

### Liên kết máy chấm công để tính lương cho nhân viên

Nhà hàng sẽ thực hiện việc tính lương cho nhân viên vào cuối tháng. Quản lý sẽ nhập mức lương cho từng nhân viên, nhập số tiền phạt, tiền thưởng, tiền phụ cấp xăng xe ( nếu có), sau đó hệ thống lưu lại, dựa trên số giờ làm việc của nhân viên từ đó nhân lên và xuất bill.

Đối với nhân viên làm việc trong lễ hoặc tết, thì số tiền sẽ được nhân ba lần.

Đối với nhân viên thực tập không được bao lâu rồi nghỉ, sẽ không được tính lương, chỉ được hỗ trợ về tiền xăng xe

### Phân chia công việc cho nhân viên

Quản lý sẽ phân ca cho nhân viên của mình theo tuần.

Mỗi ca sẽ bao gồm 1 người chính, 2 part – time và 2 bếp (1 bếp trưởng và 1 bếp phụ) và 1 người rửa chén

### Gửi thông báo công việc, tiền lương, …. cho từng nhân viên

Hệ thống sẽ gửi những cái lịch nhắc nhở về lịch nhắc nhở đi làm hoặc là những cái gọi là trong 1 cái cuộc họp, thì quản lý sẽ note lại trên đó, tới ngày, tới giờ người ta sẽ nhắc nhở cho mấy bạn, để tránh khỏi bị quên việc.

Cái app đó thông báo về để cho các bạn biết hôm nay có đoàn hoặc là những gì đó, những cái mà quản lý dặn, lỡ các bạn quên thì app có thể nhắc nhở được. Và hệ thống sẽ gửi thông báo về nhân viên.

## Yêu cầu phi chức năng

### Giao diện của hệ thống

Màu của giao diện app là màu vàng và đưa cái logo của cửa hàng vào.

### Chức năng bảo mật bằng vân tay và FaceID

Để đảm bảo cho việc đăng nhập cá nhân thì hệ thống sẽ được đăng nhập bằng hình thức dấu vân tay, nếu không đăng nhập bằng dấu vân tay được thì có thể nhập tên đăng nhập và mật khẩu. Khi đăng nhập sai thì hệ thống sẽ thông báo cho người dùng. Đăng nhập sai quá 3 lần thì hệ thống sẽ tạm khóa

### Nền tảng làm việc trên app

Hệ thống chạy trên app

# Các vấn đề chưa giải quyết được:

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

* **Người phỏng vấn:** Dạ chào chị! Tụi em là sinh viên của khoa Thống kê – Tin học của trường Đại học Kinh tế. Tụi em đang thực hiện một đề án là phát triển hệ thống quản lý nhân viên. Không biết chị có thể dành cho tụi em một ít thời gian để trao đổi với chúng em một vài thông tin được không ạ?
* **Chị Ngân :** Ừ, được em
* **Người phỏng vấn:** Dạ, tụi em cảm ơn chị. Đầu tiên, chị cho em hỏi tên và chức vụ của chị trong nhà hàng là gì ạ?
* **Chị Ngân**: Chị là Ngân, là quản lý của Cơm Nhà Linh Đà Nẵng.
* **Người phỏng vấn:** Dạ, chị có thể giới thiệu về nhà hàng của mình được không? Ví dụ như là tên nhà hàng, địa chỉ và mô tả dịch vụ một chút về nhà của mình ạ?
* **Chị Ngân:** Nhà hàng có tên gọi là Cơm Nhà Linh với địa chỉ là 35 An Thượng 26 gần bãi biển Mỹ Khê. Nhà hàng chủ yếu là dành cho khách du lịch và khách theo đoàn khi đến tham quan Đà Nẵng và muốn ăn về gia đình hoặc là khách nước ngoài muốn trải nghiệm về những món cổ truyền của người Việt Nam.
* **Người phỏng vấn:** Chị cho em hỏi thêm là nhà hàng của chị sẽ tuyển dụng nhân viên như thế nào? Và trong tuyển dụng, hồ sơ cần những gì ạ?
* **Chị Ngân:** Bên chị thường sẽ tuyển dụng trên hình thức online chủ yếu là qua facebook. Hiện tại thì nhà chị sẽ có 2 khu bộ phận tuyển dụng. Thứ nhất là bộ phận bếp, thứ 2 là bộ phận nhân viên phục vụ. Về nhân viên phục vụ thì không yêu cầu quá cao nhưng yêu cầu về tính kỹ luật và có trách nhiệm trong công việc. Còn về nhân viên bếp thì yêu cầu về kinh nghiệm và phải có bằng cấp và được đào tạo qua 1 cái trường nghề nào đó.
* **Người phỏng vấn:** Để hiểu rõ thêm về nhân viên thì chị cho em hỏi thêm là khi làm việc với nhân viên thì nhà hàng mình có hợp đồng với nhân viên không? Nếu có hợp đồng thì hợp đồng đó như thế nào và bao gồm những nội dung gì ạ?
* **Chị Ngân:** Thì đối với nhân viên phục vụ thì sẽ có 2 trường hợp. Đối với những bạn part-time thì nhà mình sẽ không làm hợp đồng. Đối với những bạn full-time thì mình sẽ có những hợp đồng và quyền lợi và kể cả bạn bếp cũng đều có hợp đồng và quyền lợi.
* **Người phỏng vấn:** Cho em hỏi là công việc quản lý nhân viên order bên mình bao gồm những công việc gì và nó diễn ra như nào ạ?
* **Chị Ngân:** Công việc quản lý nhân viên order chủ yếu là những bạn đó sẽ lên vệ sinh, dọn dẹp lại không gian quán. Sau đó sẽ chuẩn bị những đồ cần thiết cho quán. Thứ 3 là chuẩn bị đầy đủ những công việc cho việc order và lên món.
* **Người phỏng vấn:** Dạ chị cho em hỏi cách quản lý nhân viên order bên mình có gặp những khó khăn gì không ạ?
* **Chị Ngân:** Ừm khó khăn thì hiện tại bên chị chủ yếu quản lý trên cái dùng hệ thống máy vân tay. Chủ yếu là trên máy vân tay và excel thôi em ạ.
* **Người phỏng vấn:** Dạ chị cho em hỏi là bên mình có bảo hiểm xã hội hay có hỗ trợ về bảo hiểm xã hội không ạ?
* **Chị Ngân**: Cái bảo hiểm xã hội thì hiện tại bên chị chưa triển khai nhưng tương lai bên chị sẽ triển khai bảo hiểm xã hội cho các bạn.
* **Người phỏng vấn:** Dạ hiện tại bên chị có sử dụng thuế cá nhân cho thu nhập của nhân viên không ạ?
* **Chị Ngân:** Thuế thu thập cá nhân hả em?
* **Người phỏng vấn:** Dạ
* **Chị Ngân:** Không em. Hiện tại bên chị vẫn trả lương tháng bình thường, không có 1 cái thuế nào cả.
* **Người phỏng vấn:** Dạ chị cho em hỏi là ở bên chị phân chia công việc cho nhân viên full-time, part-time với overtime thì lịch làm việc cá nhân như thế nào ạ?
* **Chị Ngân:** Hiện tại thì chị đang theo dõi các bạn trên 1 nhóm. Thì những bạn full-time sẽ có thời gian cố định và giờ nghỉ cố định. Còn những bạn part-time thì các bạn ấy sẽ tự chia ca ra.
* **Người phỏng vấn:** Dạ tiền lương của nhân viên thì chị tính như thế nào và dùng công cụ gì để tính ạ?
* **Chị Ngân:** Hiện tại thì tiền lương sẽ tuỳ vào mức độ và năng lực của mỗi bạn sẽ có các mức giá khác nhau về tiền lương. Tính thì chị chỉ dựa vào excel và máy chấm công để tính theo giờ thôi.
* **Người phỏng vấn:** Đối với nhân viên tăng ca thì chị sẽ tính lương theo tuần hay theo tháng và cái lương chị ghi lại sẽ như thế nào ạ?
* **Chị Ngân:** Tất cả đều tính theo tháng và cái đó cũng dựa vào máy chấm công và sẽ có giờ làm thêm của các bạn ở trong đó thì chị sẽ nhân lên thôi.
* **Người phỏng vấn:** Dạ, lúc nảy chị nói là phân chia công việc cho nhân viên á, thì phân chia công việc chị sẽ phân chia công việc vào lúc đầu tuần hay sao đây ạ?
* **Chị Ngân:** Ừm đúng rồi, tất nhiên sẽ là đầu tuần. Chỉ trử các trường hợp mà các bạn gặp những cái việc mà không mong muốn xảy ra thì sẽ phân chia lại thôi.
* **Người phỏng vấn:** Còn chế độ lương thưởng cho nhân viên thì chị sẽ làm như thế nào ?
* **Chị Ngân:** Thì chị sẽ theo chính sách từ xưa đến giờ của người Việt mình thôi. Những ngày lễ Tết thì lương sẽ x3. Ngoài ra thì sẽ được thưởng theo những ngày lễ khác của Việt Nam mình nữa.
* **Người phỏng vấn:** Đối với nhân viên thực tập làm không được bao lâu rồi nghỉ thì chị sẽ tính lương như thế nào chị?
* **Chị Ngân:** Hiện tại thì lương thực tập bên chị thì sẽ không tính nha. Bên chị sẽ hỗ trợ tiền xăng, xe.,
* **Người phỏng vấn:** Dạ ở trong file tính lương thì sẽ gồm những thông tin gì, những thông tin gì ở trên file tính lương ạ?
* **Chị Ngân:** Thì về thông tin cá nhân của mấy bạn và những bảng chấm công, bảng lương của mấy bạn thôi.
* **Người phỏng vấn:** Hiện tại thì chấm công bên chị đang thực hiện theo hình thức nào ạ?
* **Chị Ngân:** Dấu vân tay em ạ.
* **Người phỏng vấn**: Còn nếu nhân viên đi trễ thì việc chấm công và tính lương sẽ bị trừ như thế nào ạ?
* **Chị Ngân:** Đi trễ hay không đi trễ thì nó cũng gọi là trong máy sẽ có tổng số giờ mà em làm ngày đó nên yên tâm, còn những bạn đi trễ thì ít tiền thôi.
* **Người phỏng vấn:** Tức là chị sẽ không trừ tiền mà sẽ chỉ tính vào số giờ làm việc?
* **Chị Ngân**: Đúng rồi, mình sẽ chia theo số giờ làm. Chỉ những bạn có mức lương cơ bản thì cũng dựa vô đó mà trừ thôi.
* **Người phỏng vấn:** Quy trình làm việc của nhân viên bao gồm những gì và cách hoạt động của nó diễn ra như thế nào ạ?
* **Chị Ngân:** Em hỏi nhân viên nào? Nhân viên order hay nào?
* **Người phỏng vấn:** Dạ nhân viên order ạ.
* **Chị Ngân:** Hiện tại nhân viên order thì trước tiên các bạn sẽ lên dọn vệ sinh lại tất cả bàn ăn, rồi chuẩn bị cho những cái thứ mà cần của nhà hàng khi phục vụ khách.
* **Người phỏng vấn:** Hiện tại chị có đang dùng app hay hệ thống nào để quản lý nhân viên không? Hay chỉ dùng excel và máy chấm công ạ?
* **Chị Ngân:** Hiện tại thì chị chỉ dùng excel thôi em ạ.
* **Người phỏng vấn:** Hiện tại thì tụi em đang có tìm hiểu về một cái hệ thống quản lý nhân viên thì nếu mà có hệ thống này thì không biết là chị có muốn tụi em dùng cái hệ thống đó cho nhà hàng của mình không ạ?
* **Chị Ngân:** Nếu mà cảm thấy thuận tiện thì chị có thể.
* **Người phỏng vấn:** Dạ vậy hệ thống đó chị muốn có những tính năng như nào ạ? Ví dụ như là giao diện hay là gì đó thì chị muốn nó có những tính năng gì ạ ?
* **Chị Ngân:** Có nghĩa là giao diện về hình ảnh, về màu sắc thì có thể là em áp dụng cái logo của bên chị vào.
* **Người phỏng vấn:** chị có muốn cái giao diện mà nó rõ ràng và nó dễ, nếu như mà những cái bước đi của nó, những bước thực hiện thì nó có dễ dàng hay là chị muốn như thế nào ạ?
* **Chị Ngân:** Khá đơn giản, rõ ràng càng tốt
* **Người phỏng vấn:** Chị muốn hệ thống này thiết kế trên web hay trên app ạ?
* **Chị Ngân:** Chị muốn trên app cho tiện hơn
* **Người phỏng vấn:** Chị cho em hỏi là bên cái ghi thông báo nhiệm vụ nhân viên của mình như thế nào và gửi cái thông báo qua hình thức nào được không?
* **Chị Ngân:** Hả?
* **Người phỏng vấn:** Ý là gửi cái thông báo nhiệm vụ của nhân viên làm như thế nào thì chị muốn gửi cái thông báo đó qua zalo hay gmail hay là số điện thoại?
* **Chị Ngân:** Chủ yếu chị đang làm trên zalo.
* **Người phỏng vấn:** Dạ
* **Người phỏng vấn:** Hiện tại chị đang dùng, chị đang thông báo đến qua zalo đúng không ạ?
* **Chị Ngân:** Ừm
* **Người phỏng vấn:** Rứa thì bây giờ tụi em có 1 cái đề xuất là nếu như mà có cái app này thì app này nó sẽ thông báo về luôn cho nhân viên trực tiếp trên app luôn thì chị thấy có được không ạ?
* **Chị Ngân**: Được chứ, thế thì càng tốt
* **Người phỏng vấn:** Dạ chị mong muôn tông màu chủ đạo là gì ạ, tông màu chủ đạo của cái app ý ạ, màu của cái giao diện app ý ạ
* **Chị Ngân:** Màu của giao diện app hồi nãy chị có nói là màu hình, tổng thể của bên chị sẽ là màu vàng và em có thể đưa cái logo vào đó cho chị là được
* **Người phỏng vấn;** Dạ, chị muốn lưu thông tin như thế nào ạ, tức là nhân viên của mình sẽ có những thông tin và chị muốn lưu những thông tin gì của nhân viên?
* **Chị Ngân:** Chủ yếu là thông tin về cá nhân nè, rồi những cái ngày, lưu thêm những cái bản hợp đồng với lại những cái quy định trước khi người ta vào.
* **Người phỏng vấn:** Dạ, cái mục lương thì chị có muốn chia cái mục lương theo, bình thường thì chị chia lương theo tháng đúng không ạ, thì tụi em, chị có muốn trên cái hệ thống đó tụi em sẽ chia cái mục lương như thế nào không ạ, để cho mình dễ làm và dễ quan sát, dễ kiểm soát á chị
* **Chị Ngân:** Cái mục lương á thì, nói chung là chủ yếu là cái app này có thể liên kết được với, ờ nếu mà không, nếu mà có cái app này với lại cái máy chấm công thì sẽ như thế nào, có liên kết được với nhau hay không hay là như thế nào?
* **Người phỏng vấn:** Dạ có ạ, nó sẽ liên kết và nó tính lương cho chị ạ.
* **Chị Ngân:** Ừ đúng rồi, nếu mà như thế thì nó sẽ rõ ràng trong cái việc tính giờ đúng không?
* **Người phỏng vấn:** Dạ
* **Chị Ngân:** Chủ yếu là bên chị cũng khá là đơn giản, chỉ có muốn biết là, biết được chính xác số giờ của nhân viên người ta làm trong 1 cái tháng đó là bao nhiêu giờ và từ đó chị sẽ nhân lên với ngày thôi là được, à nhân lên với số tiền 1 giờ là bao nhiêu
* **Người phỏng vấn:** Dạ, vậy thì để dễ dàng kiểm soát thì tụi em sẽ chia ra làm, trong 1 năm đó sẽ có thư mục 1 cái năm bao nhiêu đó thì sẽ gồm 12 tháng, thì trong tháng đó thì lương của nhân viên nào thì nó sẽ hiện cái lương của nhân viên đó lên trong tháng đó và sau tháng đó nó sẽ khóa lại luôn được không chị?
* **Chị Ngân:** Tại sao lại khoá?
* **Người phỏng vấn:** Tại vì là qua tháng sau thì mình sẽ không, không vô được, kiểu như là bây giờ mình qua tháng sau, mình qua tháng 2 đi thì tháng 1 mình sẽ không sửa được lương của nhân viên tháng 1 nữa
* **Chị Ngân:** Nếu mà chị thấy nó, nó cũng không quá là cần giữ bí mật như vậy nhưng mà nếu mà để open hết thì càng tốt
* **Người phỏng vấn**: Dạ em cảm ơn chị ạ
* **Chị Ngân:** Kiểm soát tháng 1 như nào, tháng 2 lỡ chị quên thì sao?
* **Người phỏng vấn:** Dạ không, ý là nó không khóa về mặt đi vô đi ra nhưng mà nó chỉ là khóa để mình không sửa được thông tin trên đó thôi ạ
* **Chị Ngân:** Không sửa được thông tin trên đó, thì nói chung là chị chưa thích cái phương án trên này, chị vẫn thích open hơn lỡ như một ngày nào đó chị làm cái gì khác thì sao
* **Người phỏng vấn:** À dạ
* **Chị Ngân**: Chị muốn thêm hay chị muốn gì đó thì răng
* **Người phỏng vấn:** dạ vâng ạ
* **Chị Ngân:** Nếu mà trong một cái app mà khóa, khóa hay không thì kiểu người dùng người ta, chị nghĩ là người dùng người ta sẽ không thích
* **Người phỏng vấn**: Dạ vâng, bên mình thì nhân viên hiện tại bên mình có số lượng bao nhiêu ạ?
* **Chị Ngân:** Nhân viên hiện tại của chị gồm có 6 người là 2 bếp và 4 phục vụ
* **Người phỏng vấn:** Là mỗi ca sẽ bao gồm 2 bếp và 2 phục vụ luôn
* **Chị Ngân:** Mỗi ca sẽ bao gồm 1 người chính, 2 part – time và 2 bếp (1 bếp trưởng và 1 bếp phụ) và 1 người rửa chén
* **Người phỏng vấn:** Dạ, vậy thì lúc nãy em có nói là cái việc mà gửi thông tin về cho nhân viên khi mà nhận cái ca làm hay tiền lương gì đó thì chị muốn gửi thông tin gì?
* **Chị Ngân:** Hỏi lại cho chị
* **Người phỏng vấn:** Dạ lúc nãy tụi em có nói là cái việc mà gửi thông báo về cho nhân viên trên cái app đó á thì chị muốn gửi những thông tin gì ạ?
* **Chị Ngân:** Có thể là những cái ví dụ như là chị sẽ gửi những cái lịch nhắc nhở nè, về lịch nhắc nhở đi làm nè hoặc là những cái, những cái gọi là trong 1 cái cuộc họp đúng không, thì chị sẽ note lại trên đó, tới ngày, tới giờ người ta sẽ nhắc nhở cho mấy bạn á hiểu không, để tránh khỏi bị quên việc á. Có thể ví dụ như là đoàn ngày đó ngày đó ngày đó, để cho các bạn biết, cái app đó thông báo về để cho các bạn biết hôm nay có đoàn hoặc là những gì đó, những cái mà chị dặn ở trên đó lỡ các bạn quên thì app có thể nhắc nhở được
* **Người phỏng vấn:** Chị cho em hỏi là khi mà bọn em đã tạo ra cái app này thì chị có muốn quản lý nhân viên vào cái hệ thống đó bằng hình thức gì được không, ví dụ là Face ID, hoặc là vân tay với là mật khẩu
* **Chị Ngân:** Ừm, vân tay
* **Người phỏng vấn:** Thì nếu mà cái, chị muốn cái phương pháp đăng nhập, để đảm bảo cho việc đăng nhập cá nhân thì chị muốn nếu đăng nhập bao nhiêu lần thì tài sản ờ tài khoản đó sẽ khóa ?
* **Chị Ngân:** Thông thường sẽ là 3 lần
* **Người phỏng vấn:** Dạ oke, khi đăng nhập sai thì thông báo có, thông báo đến cho người đó không ạ?
* **Chị Ngân:** Có
* **Người phỏng vấn**: Chị ơi cho em hỏi là hồi nãy chị nói là chị muốn đăng nhập bằng hình thức là vân tay vậy thì những, có những cái điện thoại thì nó không thể, nó không đăng nhập bằng vân tay được á, thì chị có những cái phương án nào khác không ạ ?
* **Chị Ngân:** Nếu mà không đăng nhập bằng vân tay thì có thể đăng nhập bằng, hiện tại thì cái bấm dấu vân tay của chị thì chị đăng nhập bằng vân tay thôi em ạ
* **Người phỏng vấn:** Dạ không, ý là cái cách đăng nhập của mình đăng nhập vô cái
* **Chị Ngân:** Face ID
* **Người phỏng vấn:** Dạ tại vì tụi em đang có 1 cái đề xuất khác là việc nhập cái tài khoản, cái user với cái password á chị nờ để vô được cái app đó. Thì nếu như mà chị muốn vân tay với Face ID thì tụi em sẽ làm cho chị.
* **Chị Ngân:** Oke
* **Người phỏng vấn:** Và chị có muốn lưu trữ và bảo mật thông tin của nhân viên trên cái app đó luôn không ạ?
* **Chị Ngân:** Có chứ em, nếu mà lưu trữ được thì càng tốt
* **Người phỏng vấn:** Là tất cả những cái thông tin mà chị muốn thêm, sửa, xóa hay gì đó thì nó sẽ lưu trữ và bảo mật trên cái app đó ?
* **Chị Ngân:** Đúng, chị muốn là chị có thể tự chỉnh sửa được và tự, máy sẽ tự động lưu cho chị là được
* **Người phỏng vấn**: Dạ rồi. Không biết còn bạn nào có câu hỏi nào đặt cho chị không ?
* **Người phỏng vấn**: Mình không có câu hỏi nào dành cho chị nữa ạ
* **Người phỏng vấn**: Dạ nếu như mà các bạn không còn câu hỏi nào nữa thì em cảm ơn chị đã tham gia vào buổi phỏng vấn của tụi em, thì nếu có thắc mắc chi thì tụi em sẽ liên hệ chị để làm được, để làm cái app đó thêm ạ
* **Chị Ngân**: Oke, cảm ơn em