**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian

10 giờ 30 ngày 14 tháng 03 năm 2023

## Địa điểm

29 Lý Chính Thắng, Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng

## Thành phần tham gia phỏng vấn

Người được phỏng vấn : Cô Tuý (chủ nhà nghỉ Hoà Quý)

Người phỏng vấn : Nhóm 4 gồm các thành viên :

- Bùi Thị Việt

- Nguyễn Thị Trang (phỏng vấn chính)

- Trương Thị Anh Thi

- Nguyễn Trần Hoài Thương

- Ngô Thị Thuỳ Trinh

- Phương Uyên

# Mục đích buổi phỏng vấn

Thu thập thông tin tình hình hệ thống quản lý đặt phòng hiện tại của nhà nghỉ Hiền Quý, từ đó tìm ra các giải pháp mới và cải tiến quy trình quản lý thông qua việc xây dựng một hệ thống phần mềm quản lý phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

# Khái quát yêu cầu

* *Yêu cầu chức năng*
* Chức năng quản lý thông tin khách hàng
* Chức năng ghi lại thời gian
* Chức năng quản lý doanh thu
* Chức năng quản lý thanh toán
* Chức năng kiểm tra tình trạng phòng
* *Yêu cầu phi chức năng*
* Quản lý từ xa
* Màu giao diện của hệ thống

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

* + 1. Chức năng quản lý thông tin khách hàng

Nhập thông tin của khách hàng: căn cước, giấy tờ tùy thân

* + 1. Chức năng ghi nhận thời gian

Ghi chép lại giờ, ngày, tháng năm khách hàng đến và đi

* + 1. Chức năng quản lý doanh thu

Hệ thống sẽ phân tích doanh thu theo ngày, tháng và năm của nhà nghỉ

* + 1. Chức năng kiểm tra tình trạng phòng

Nhân viên kiểm tra tình trạng điện nước và thiết bị trước sau đó cập nhật thông tin trên hệ thống khi khách trả phòng đã được dọn hay chưa.

* + 1. Chức năng quản lý thanh toán

Thu nhận tất cả hình thức thanh toán như tiền mặt, thẻ tín dụng và chuyển khoản để đáp ứng sự tiện lợi cho khách hàng.

## Yêu cầu phi chức năng

* + 1. Quản lý từ xa

Nhà nghỉ vẫn được quản lý tốt ngày cả khi ở xa (chủ nhà nghỉ sẽ quản lý được tình trạng của nhà nghỉ của mình ).

* + 1. Màu giao diện hệ thống

Màu tươi sáng, đối với nhà nghỉ thì màu hồng phù hợp nhất vì thể hiện tình yêu.

# Những yêu cầu chưa xác định

## Yêu cầu chức năng

* + 1. Chức năng quản lý đặt phòng trước

Đặt phòng online (tức là cho khách dùng) hay là khách vào nhà nghỉ rồi chủ sử dụng phần mềm rồi nhập thông tin đặt phòng cho khách?

* + 1. Chức năng chọn phòng

Chọn phòng đơn/ đôi/ vip

Chọn phòng còn trống và đã dọn dẹp

* + 1. Chức năng tính toán giá tiền

Hệ thống sẽ tự động tính giá tiền theo số ngày/ giờ và dựa trên phòng mà khách ở

* + 1. Chức năng kiểm tra thanh toán

Sau khi thanh toán thì hệ thống sẽ báo đã nhận đủ?

## Yêu cầu phi chức năng

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

**N4 (Trang):** Chào cô tụi con là sinh viên trường đại học Kinh tế. Hôm nay bọn con xin phép cô phỏng vấn về việc phân nâng cấp hệ thống quản lý của nhà nghỉ của cô là nhà nghỉ Hiền Quý. Thì đầu tiên cho con xin phép hỏi là cô tên là gì ạ?

**Cô Tuý:** Cô tên là Ngô Thị Tuý.

**N4 (Trang):** Cô làm trong ngành nhà nghỉ bao nhiêu năm rồi ạ?

**Cô Tuý:** Cô làm trong ngành nhà nghỉ mười mấy năm rồi.

**N4 (Trang):** Hiện nay thì cô đang quản lý nhà nghỉ của cô bằng cách nào ạ?

**Cô Tuý:** Cô quản lý nhà nghỉ qua hệ thống camera kết nối với điện thoại với tivi.

**N4 (Việt):** Khi mà có khách vào thì cô tiếp khách như thế nào ạ?

**Cô Tuý:** Cái đó thì nhân viên trong nhà nó sẽ tiếp.

**N4 (Trang):** Thế thì khi có khách thì việc đầu tiên cô sẽ làm gì ạ?

**Cô Tuý:** Tất nhiên là mình phải chào hỏi người ta hỏi người ta là anh chị ở bao nhiêu ngày, ở đêm hay là nghỉ giờ hay là thế nào đó, vân vân

**N4 (Việt):** Người ta vào thì cô sẽ kiểm tra căn cước công dân đúng không ạ? Cái này là nhân viên làm đúng không ạ?

**Cô Tuý :** Khi người ta đồng ý thì mình mới hỏi xin giấy tờ chứ.Mình sẽ hỏi họ sẽ ở trong những hạng mục nào Ví dụ như là họ ở ngày đêm hay là giá cả đồ hay thế nào đó rồi mình mới xin căn cước công dân hay là chứng minh nhân dân hoặc là giấy tờ tùy thân các kiểu.

**N4 (Trang):** Quản lý nhà nghỉ như này thì cô thấy hệ thống hiện tại ở của cô quản lý thì có những cái thuận tiện và cái khó khăn gì?

**Cô Tuý:** Không, mà cô đang quản lý hệ thống nhà nghỉ của cô ấy, nói không thuận lợi thì nó không có đâu,nếu mà thuận lợi thì mình phải lập cái trang web để mà quản lý ,Mình phải mở cái phần mềm của mình đó ,nhưng mà nói chung là cái hệ thống nhà mình cũng chưa lớn lắm Cũng không có mua cái mạng đó về mình làm. Chứ đúng ra á, quản lý theo như khách sạn thì phải có cái phần mềm quản lý riêng của mình thì mình mới quản lý chặt chẽ được vấn đề tiền nong rồi này nọ. Còn mà nhân viên mà quản lý trên camera hay điện thoại thì nói chung thì nó sẽ thất thoát.

**N4 (Trang):** Nói chung là việc quản lý khách thuê của cô đang còn là… kiểu như là đang ghi sổ hết luôn đúng không ạ?

**Cô Túy:** Nói chung là nhân viên có khách vô thì phải làm công việc của nó chứ. Ghi giờ ghi giấc, ghi tên, tuổi, chứng minh, tiền nong, các dịch vụ kèm theo… kiểu vậy.

**N4 (Thi):** Cô có thể nói rõ cho con cái quy trình cô thu tiền như thế nào được không?

**Cô Túy:** Ví dụ như khách họ vô ở ngày thì có giá tiền ngày, họ ở ngày đêm thì có giá tiền ngày đêm, họ ở giờ thì có giá tiền giờ, mà họ ở… kiểu như họ ở ngày hoặc ở đêm hay ở thế nào đó thì mình thu tiền theo giá đó. Giá tiền nhà nghỉ mình quy định sẵn rồi, có barem hết rồi, nhân viên nó chỉ có việc là họ vô họ ở ngày thì anh lấy 150.000, ở ngày đêm thì anh lấy 250.000, hoặc là họ ở giờ thì anh lấy 70.000, giờ đầu giờ sau 20.000, thế thôi. Nói chung nhà nghỉ nó rất là nhiều giá bởi vì, phòng rộng thì tiền khác, phòng chật thì tiền khác, phòng đẹp tiền khác mà phòng xấu tiền khác, phòng 2 giường tiền khác phòng 1 giường. Nói chung nó có nhiều cái danh mục chứ không phải nhất nhất là lấy một giá tiền như thế đâu.

**N4 (Trang):** Thế bình thường là cô thu tiền trước hay là sau khi?

**Cô Túy:** Cái thu tiền trước với tiền sau là do cái tầm nhìn của nhân viên mình. Ví dụ như khách mà người ta đàng hoàng không cần phải thu tiền trước mà mình có thể lấy giấy tờ của họ là được rồi. Còn những khách mà mình có thể đánh giá qua họ là không được chuẩn mực lắm là mình phải lấy tiền trước để mình bảo vệ cho cái đồng tiền của mình là cái thứ nhất. Thứ hai là kiểu như là nó không thể gây rối hoặc là này nọ trong nhà nghỉ của mình khi nó trả phòng.

**N4 (Việt):** Dạ thì bây giờ tụi con sẽ làm cho cô một cái phần mềm để cô…

**N4 (Trang):** Website… Ý là bây giờ thì cô có cái kế hoạch nào kiểu như là bây giờ cô có nhiều nhà nghỉ… à nhiều chuỗi nhà nghỉ thì cô có kế hoạch nào để nâng cấp với lại mở rộng hệ thống nhà nghỉ của cô không ạ?

**Cô Túy:** Tình hình… Nói chung nếu kinh doanh thì phải như thế nhưng mà tình hình hiện nay nó không cho phép mình làm đâu. Bởi vì kinh tế hiện nay nó rất là đình trệ cho nên là lượng khách so với mấy năm nó chỉ còn chưa được 30%.

**N4 (Trang):** Giảm đi… giảm 70% luôn ạ?

**Cô Túy:** Giảm có khả năng còn hơn nữa tại vì cái nguồn khách du lịch nó không có, còn nguồn khách địa phương là nói về nhu cầu nhà nghỉ khách sạn thì nó thuộc về loại hình ăn chơi thì nó lại càng khó khăn, bởi vì họ có tiền họ mới ăn mới chơi mới nghỉ mới ngơi chứ không tiền thì tiền đâu. Cho nên hiện nay cái hệ thống nhà nghỉ nó rất là…

**N4 (Trang):** Thế bây giờ tụi con muốn làm cho cô cái website free luôn thì cô muốn là cái website của cô có những cái gì? Có những chức năng gì mà thiết yếu cô có thể sử dụng trên điện thoại?

**Cô Túy:** Đúng rồi. Cái quan trọng nhất nên có được cái phần mềm nó là tụi con xây dựng thế nào mà quản lý được cái kiểu như là cái lượng khách cũng như là cái dòng tiền trong nhà mình nó được chặt chẽ. Cái đấy là yêu cầu trước tiên.

**N4 (Trang):** Về doanh thu rồi số lượng khách vô rồi doanh thu hằng tháng, lợi nhuận hàng tháng như thế.

**Cô Túy:** Cốt lõi là cái khâu quản lý. Quản lý hàng, quản lý… nói chung là tùy vào trong nhà là quan trọng nhất.

**N4 (Trang)**: Ý là bọn con sẽ đi sâu hơn chi tiết từng cái thì bọn con… về cái quản lý đặt phòng thì sau khi mà ở xong thì đặt phòng hoặc là trả phòng cô muốn hệ thống làm gì? Ví dụ như phòng đơn, phòng đôi.

**N4 (Việt):** Ví dụ như khách vừa vào người ta sẽ (ừm) mình sẽ yêu cầu căn cước của khách đúng không cô? Và sau đó là cái hệ thống nó sẽ nhận căn cước và nhân viên sẽ lấy nhập vào.

**Cô Túy:** Cái đấy thì càng tốt. Cái đấy thì càng tiện nghi hơn.

**N4 (Trang):** Trên website của bọn con tính là sẽ… ví dụ như là sẽ hiện một cái bảng mà có hiện lên tất cả các phòng. Phòng này là phòng đơn, phòng này là phòng đôi. Họ muốn ở phòng nào là họ sẽ cầm cái thẻ

**Cô Túy:** Cái thẻ đúng rồi. Cái chìa khóa. Chính xác là cái chìa khóa. Chìa khóa nó có số phòng trong đó.

**N4 (Trang):** Và nó hiện lên ngày ở, giờ ở, lúc đi hoặc là đặt trước phòng bao nhiêu đó.

**N4 (Việt):** Nó vẫn làm giống như là bình thường mình viết trên giấy đúng không cô? Thay vì mình viết thì mình ghi trên hệ thống.

**N4 (Trang):** Là dùng bằng máy tính hoặc là điện thoại ghi cho nhanh. (Ý là có cái) cô tính việc quản lý đặt phòng thì sẽ có là… cái web nó sẽ có ghi là căn cước công dân của họ, ngày ở, ngày đi hoặc là khi nào họ sẽ vô giờ vào, giờ ra.

**Cô Túy:** Giờ, Ngày, Tháng, Năm

**N4 (Thi):** Lịch sử đặt phòng của khách hàng.

**N4 (Thi):** Có nghĩa là tạo ra một cái website mà có ghi cả thông tin khách hàng như là họ tên, căn cước lịch sử của khách hàng đã đến hay chưa xong rồi là khách hàng có nhu cầu như thế nào? Phòng đó hiện là đang trống hay là có người ở?

**N4 (Trang):** (Khách hàng đặt phòng đơn hay là phòng đôi) Theo cô thì thấy hệ thống đó ra sao?

**N4 (Thi) :** Có nghĩa là tạo ra một cái website mà có ghi cả thông tin khách hàng như họ tên, cccd, lịch sử khách hàng từng đến hay chưa, khách hàng đặt phòng đơn hay đôi, khách hàng có nhu cầu như thế nào, cái phòng khách hàng đó chọn hiện phòng trống hay là có người ở

**N4 (Trang):** cô thấy cái hệ thống đó răng

**Cô Túy:** Theo cô thấy là như này nè, nếu như lập được cái trang web như thế á, thì điều trước tiên, ngay từ đầu nè, là nhân viên sẽ tiếp khách nè, xong rồi thỏa thuận ngày giờ khách đến khách đi như thế nào đó, giá cả hoàn thiện xong là nhân viên phải có trách nhiệm dẫn khách lên phòng, khi đó nhân viên sẽ đưa chìa khóa cho khách dẫn khách lên phòng, giao phòng xong, khi trả phòng, khách có nhiệm vụ khách trả phòng cho nhân viên, nói chung là những cái mà như là mốt tivi môt điều hòa hoặc là trong phòng có gì khách phải có trách nhiệm trả lại cho mình, cái khâu quản lý là nó như thế, rồi hoàn thiện giấy tờ rồi trả lại cho khách, thế thôi.

**N4 (Trang):** về cái quản lý doanh thu á, là cô muốn nó báo cáo với cô như thế nào? Sau ngày thì nó sẽ báo cáo lên hệ thống là hôm nay doanh thu về là bao nhiêu rồi theo dõi ngày tháng năm từ ngày này đến ngày này là doanh thu bao nhiêu?

**Cô Túy:** Ừ. Mà cô cũng ưng là ví dụ như khách họ vô nhà, mà nếu có hệ thống là khách họ vô nhà là khách nó hiện lên hệ thống đó.

**N4 (Trang):** Ý là phòng nào kín, phòng nào đang còn thì nó sẽ hiện lên.

**Cô Túy:** Ừm, nói đơn giản là nhân viên đang làm cho cô đó, lúc mà có nhiều người vô thì nhân viên sẽ bỏ lọt ra ngoài một phòng để lấy tiền phòng đó, nếu mà lập trang web này ý là lập mà khi khách vô người ta đặt phòng thì nó sẽ thể hiện khách đó cho mình biết, nghĩa là nhân viên sẽ không qua mặt được mình.

**N4 (Trang):** Ý là cô ơi, cái nhà nghỉ của cô có camera không?

**Cô Túy:** Có chứ.

**N4 (Trang):** Có làm sao mà nhân viên qua mặt được.

**Cô Túy:** Ý là phòng này nó sẽ tự động báo về máy cho mình.

**N4 (Trang):** À thì khi mà khách vào thì khách đưa căn cước thì nhân viên sẽ nhập lên hệ thống.

**Cô Tuý:** Không, tại vì nhà nghỉ thì có những thành phần khách mình lấy giấy tờ nhưng có những thành phần khách mình không thể lấy giấy tờ. Chứ không phải ai cũng có giấy tờ đâu. Con phải hiểu như rứa nữa.

**N4 (Trang):** Nhà nghỉ của cô thì về cái quản lý thanh toán thì cô thu hết ví dụ như cả tiền mặt rồi tín dụng, chuyển khoản là cô làm hết luôn đúng không?

**Cô Tuý:** Làm hết. Nói chung là thanh toán thế nào mà tiện cho khách là mình áp dụng hết.

**N4 (Trang):** Ý là cô có muốn là khi mà khách thuê xong thì sẽ có tình trạng là dọn phòng hay là chưa dọn phòng, thì cô có muốn cập nhật lên hệ thống là dọn rồi thì sẽ đánh dấu là dọn rồi, còn chưa dọn thì sẽ đánh dấu là chưa dọn.

**Cô Tuý:** Ừm, đúng rồi. Tại vì là nếu như mà nhân viên họ làm không nhiệt tình, thí dụ như khách trả phòng ví dụ như 10h sáng, nhưng 2 -3h chiều mới dọn phòng là ảnh hưởng, thứ nhất là điện nước kinh doanh rất là đắt, để từ cả mấy tiếng đồng hồ như thế sẽ dẫn đến thất thu của nhà nghỉ mình. Cho nên cái khâu đó rất là quan trọng, khách họ ra buộc nhân viên phải lên tắt điện, tắt nước, dọn phòng. Còn nếu như nhân viên bận quá không dọn được thì cũng phải lên tắt điện, tắt nước, với lại kiểm tra hệ thống điện đài chứ lỡ cháy biết ở đâu, khách họ đi vô họ đi ra họ để như rứa, điện đài như rứa sẽ dẫn đến cái nguy hiểm như là cháy, nổ. Khâu đó buộc nhân viên phải lên kiểm tra phòng.

**N4 (Thương):** Dạ có nghĩa là mỗi lần sau khi kiểm tra xong, thì nhiệm vụ của nhân viên là phải xuống check lại là web cập nhật tình hình đã tắt điều hoà

**Cô Tuý:** Ừ, đúng rồi.

**N4 (Trang):** Về cái giao diện thì cô muốn giao diện nó hiện lên những cái gì trên đó, kiểu cô muốn là màu sắc như thế nào cô?   
**N4 (Việt):** Cô thích màu gì không? Màu gì phong thuỷ của cô?

**Cô Tuý:** Màu gì phong thuỷ hả, cô là cô thích màu nổi à, màu mà tươi đẹp là cô ưng, chứ còn màu sẫm màu đen trắng là cô không ưng đâu. Thí dụ riêng nhà nghỉ là tốt nhất là cái phông nền là màu hồng là phù hợp nhất. Bởi vì, nói chung nhà nghỉ là thể hiện tình yêu, cho nên là màu hồng là hợp nhất.

**N4 (Việt):** Thì thường cô muốn là khi cô ở xa vẫn quản lý được nhà nghỉ đúng không?

**Cô Túy:** Vâng, Đúng rồi, còn chứ mà nếu mà bu vô ở đây, doanh thu ở đây được bao nhiêu mà ở đây 24/24 thì lấy thời gian đâu mà đi làm đi ăn.

**N4 (Thi):** Bình thường khi mà khách hàng sử dụng xong dịch vụ thì có phàn nàn hay phản ánh lại cái vấn đề gì không cô?

**Cô Túy:** Cái đó là để mình biết là nhân viên mình có phục vụ tốt hay không đó con, nói về nhà nghỉ thì đó là khâu quan trọng nhất, nếu như anh phục vụ tốt thì người ta sẽ quay lại lần 2, lần 3, còn nếu mình phục vụ không tốt thì họ sẽ không quay lại, nhân viên họ chỉ ăn lương, còn phần có lãi hay không thì là mình, thì mình phải biết được nhân viên có nhiệt tình hay không

**N4:** Buổi phỏng vấn đến đây là xong. Cảm ơn cô. Nếu có thêm câu hỏi thì tụi con xin thêm một buổi nữa.