## **CÂU HỎI CHO QUY TRÌNH TIẾP THỰC VÀ ORDER**

## **Khai thác thực trạng (hiểu quy trình hiện nay)**

1. Anh/chị có thể mô tả ngắn gọn toàn bộ quy trình tiếp thực tại nhà hàng mình (từ khi nhận order đến lúc phục vụ khách) không?
2. Trong quy trình đó, bước nào thường khiến anh/chị tốn nhiều thời gian hoặc dễ phát sinh sai sót nhất?
3. Khi nhà hàng đông khách, anh/chị thường gặp những “điểm nghẽn” nào trong việc tiếp thực?

## ***Các câu hỏi để đi sâu vào quy trình (có thể có hoặc không tùy vào câu trả lời)***

1. *Hiện tại anh/chị nhận order từ khách bằng cách nào (giấy, nhân viên báo miệng, qua máy POS, qua app)?*
2. *Khi có thay đổi order (khách đổi món, hủy món), anh/chị thường nhận thông báo bằng cách nào? Có bao giờ bị bỏ sót không?*
3. *Khi đông khách, nếu có nhiều bàn gọi cùng lúc, anh/chị thường ưu tiên xử lý order theo tiêu chí nào (bàn đến trước, món đơn giản trước, khách VIP…)?*
4. *Anh/chị có từng gặp tình trạng trùng lặp hoặc mất order chưa? Nếu có, nguyên nhân thường do đâu?*
5. *Khi anh/chị nói “dễ sai sót”, thường là sai ở khâu nào: ghi nhận order, truyền thông tin cho bếp/pha chế, hay khi phục vụ món ra bàn?*

## **Khai thác nhu cầu & vấn đề (tìm insight thiết kế)**

1. Nếu có thể thay đổi trong quy trình order/tiếp thực hiện tại, anh/chị sẽ muốn thay đổi điều gì nhất?
2. Anh/chị kỳ vọng hệ thống mới sẽ giải quyết vấn đề gì trước tiên?
   * Giảm sai sót
   * Nhanh hơn
   * Dễ phối hợp hơn
3. Anh/chị có muốn hệ thống hỗ trợ theo dõi trạng thái đơn hàng (ví dụ: món nào bếp/pha chế đã làm, món nào đang chờ) không? Vì sao?
4. Nếu hệ thống có tính năng thông báo/nhắc nhở ( bàn chờ quá lâu, món sắp hoàn tất…), anh/chị có thấy hữu ích không?

## **Khai thác về giao diện & trải nghiệm (UX/UI)**

1. Khi mở hệ thống, anh/chị mong muốn màn hình đầu tiên hiển thị thông tin gì để dễ nắm bắt nhất?
   * Order mới từ khách
   * Trạng thái bàn ăn
   * Danh sách món đang chờ
2. Trong lúc thao tác order, anh/chị thấy cách nhập dữ liệu nào nhanh và ít nhầm lẫn nhất?
   * Chọn từ menu
   * Gõ tên
   * Quét mã
3. Trên giao diện, anh/chị muốn thông tin nào nổi bật rõ ràng nhất?
   * Số bàn
   * Trạng thái order
   * Tổng tiền
   * Yêu cầu đặc biệt
4. Với vai trò của mình, anh/chị thấy thiết bị nào (POS, tablet, điện thoại, PC) hỗ trợ thao tác thuận tiện nhất? Vì sao?
5. Anh/chị muốn giao diện ưu tiên:
   * Ít bước, thao tác nhanh (đơn giản, gọn gàng)
   * Nhiều tính năng chi tiết (đầy đủ nhưng có thể phức tạp hơn bao gồm cả hình ảnh, giá tiền,...)

## **CÂU HỎI CHO QUY TRÌNH PHA CHẾ**

1. **Thông tin chung:**
2. Anh/Chị có thể giới thiệu về quy trình pha chế của nhà hàng mình hàng ngày không?
3. Anh/Chị thường gặp khó khăn nào trong quy trình pha chế hiện tại ở nhà hàng?
4. ***Các câu hỏi để đi sâu vào quy trình (có thể có hoặc không tùy vào câu trả lời)***
5. *Hiện nay anh/chị nhận order từ khách hàng bằng cách nào (giấy, nhân viên phục vụ báo, qua máy POS, qua app)?*
6. *Khi lượng khách đông thì có gặp tình trạng nhầm lẫn gì không?*
7. *Nếu có thì nguyên nhân chính để dẫn đến trường hợp nhầm lẫn đó là gì?*
8. *Nếu có một ứng dụng để quản lý thì anh/chị muốn ứng dụng hiển thị order như thế nào để thao tác nhanh nhất?*
9. *Khi nhận được order từ nhiều nguồn khác nhau (trực tiếp, qua app), anh/chị sẽ làm thế nào và làm sao để quản lý mức độ ưu tiên?*
10. *Có những thông tin nào trên order mà anh/chị cảm thấy thiếu hoặc không rõ ràng?*
11. **Khai thác nhu cầu & vấn đề (tìm insight thiết kế)**
12. Nếu được cải thiện, anh/chị mong hệ thống sẽ giúp cải thiện những bất lợi nào trong quy trình?
13. Anh/chị muốn hệ thống mới hỗ trợ phối hợp giữa quầy pha chế và tiếp thực ra sao?  
     (Ví dụ: báo đồ xong, nhắc order chậm, hiển thị tình trạng bàn)
14. Trong 3 vấn đề sau, anh/chị ưu tiên hệ thống giải quyết cái nào trước?
    * Giảm nhầm lẫn order
    * Ra đồ nhanh hơn
    * Quản lý nguyên liệu rõ ràng hơn
15. Nếu hệ thống hỗ trợ anh/chị chức năng cảnh báo nếu như đơn đó đã qua thời gian quá lâu vẫn chưa được phục vụ để tránh việc sai sót đơn khi khách đông thì anh/chị nghĩ thế nào?
16. **Khai thác giao diện & trải nghiệm (UX/UI)**
17. Theo anh/chị, thiết bị nào phù hợp nhất để thao tác trong quầy pha chế?
    * Máy POS
    * Tablet
    * Điện thoại
18. Ở màn hình chính, anh/chị mong muốn thấy thông tin gì ngay lập tức để dễ nắm bắt nhất?  
     (Order mới, danh sách đồ đang chờ, tình trạng nguyên liệu…)
19. Khi nhiều đơn hàng cùng lúc, anh/chị muốn ứng dụng sẽ sắp xếp order theo tiêu chí nào:
    * Thứ tự order
    * Mức độ phức tạp của đồ uống
20. Với đặc thù quầy pha chế thao tác nhanh, anh/chị muốn giao diện ưu tiên:
    * Ít bước, thao tác nhanh
    * Chi tiết, nhiều tính năng hơn
21. Khi đồ uống đã hoàn thành, anh/chị thông báo cho nhân viên phục vụ bằng cách nào?
    * Vuốt hay chạm icon

## **CÂU HỎI CHO QUY TRÌNH**

**KHO**

1. **Thông tin chung:**
2. Anh/chị có thể mô tả chi tiết quy trình kiểm kho hiện tại trong nhà hàng?
3. Trong quy trình kiểm kho hiện nay, anh/chị đang gặp những khó khăn nào?
4. ***Các câu hỏi đi sâu vào quy trình (có thể có hoặc không tùy vào câu trả lời)***
5. *Khi nhập hàng hoặc mua nguyên liệu mới, chị thường xử lý và ghi nhận thông tin như thế nào ?*
6. *Hiện nay chị theo dõi hạn sử dụng của nguyên liệu bằng cách nào?*
7. *Có khi nào xảy ra tình huống hàng hết hạn không? Nếu có, tình huống đó diễn ra như thế nào?*
8. *Việc kiểm kho mất bao nhiêu thời gian, anh/chị có thấy nó ảnh hưởng đến hoạt động hàng ngày không?*
9. **Khai thác nhu cầu & vấn đề (tìm insight thiết kế)**
10. Nếu được cải thiện, anh/chị mong hệ thống sẽ giúp cải thiện những bất lợi nào trong quy trình?
11. Nếu hệ thống có tự động thông báo khi nguyên liệu gần hết hay nguyên liệu sắp hết hạn sử dụng thì nó có hữu ích cho anh/chị không? Tại sao ?
12. Nếu hệ thống tự động cộng hay trừ nguyên liệu vào lúc nhập nguyên liệu hay lấy nguyên liệu để pha chế thì nó có hữu ích không?
13. **Khai thác giao diện & trải nghiệm (UX/UI)**
14. Khi sử dụng hệ thống kiểm kho, anh/chị mong muốn giao diện hiển thị theo dạng nào (danh sách, bảng, biểu đồ…)?
15. Anh/chị muốn có tính năng tìm kiếm hoặc lọc nguyên liệu theo tiêu chí nào (tên, hạn sử dụng, nhà cung cấp…)?
16. Đối với giao diện kiểm kho, anh/chị muốn mức độ chi tiết của thông tin như thế nào (cơ bản, chi tiết, tùy chỉnh)?
17. Anh/chị mong muốn sử dụng hệ thống này trên thiết bị nào là tiện nhất (máy tính, điện thoại, máy tính bảng)?
18. Để quá trình thao tác dễ dàng hơn, anh/chị mong muốn giao diện hệ thống ưu tiên yếu tố nào: đơn giản, trực quan, hay đầy đủ chi tiết?