**I. PHỎNG VẤN**

**Phỏng vấn 1 :**

**2)Kế hoạch phỏng vấn**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn** | |
| **Người được hỏi:** | **Người phỏng vấn :Nguyễn Duy Thanh** |
| **-**Địa chỉ**:**172 Bàu Cát ,phường 14,quận Tân Bình,Tp Hồ Chí Minh  **-**Urban Station Coffee  -ĐT: | Thời gian hẹn: Thứ sáu, ngày 16-9-2016  Thời gian bắt đầu:8h sáng.  Thời gian kết thúc:10h sáng |
| Đối tượng:Quản lý cửa hàng (store manager)  Thu thập-Dữ liệu hàng nhập kho,cách quản lý kho hàng ,thống kê số lượng nguyên vật liệu tồn kho ,hao tổn sử dụng nguyên liệu.  -Khả năng sử dụng phầm mềm tin học.  -Thông tin cung cấp là đầy đủ chính xác nhất để sản phẩm đạt được mức gần với mô tả nhất. | Các yêu cầu đòi hỏi:  -Vị trí :quản lý  -Cần nắm rõ và nắm bắt được các công việc của quản lý quán cafe.  Kinh nghiệm:Đã quản lý cửa hàng được 2 năm. |
| Chương trình:  -Giới thiệu:khái quát dự án ,thời gian thực hiện,chi phí thực hiện  -Tổng quan về dự án:Tạo nên một sản phẩm phần mềm thân thiện với người dùng ,dễ quản lý và sử dụng được dễ dàng ,nhanh chóng tiết kiệm thời gian.  -Tổng quan về phỏng vấn:đặt ra các câu hỏi thu thập các thông tin ,những yêu cầu cơ bản và của khách hàng về sản phẩm phần mềm.  Chủ đề sẽ đề cập:  Câu 1 :Việc nhập nguyên liệu hàng  Câu 2:Quản lý nguyên liệu  Câu 3:Thống kê  Câu 4,5,6 Đề cập hệ thống mới  -Yêu cầu khác của hàng  -Tổng hợp nội dung phỏng vấn  Tổng kết:Trao đổi thỏa thuận phần mềm sắp xây dựng ,thời gian thực hiện và hoàn thành sản phẩm,thời gian chạy thử sản phẩm ,việc bảo hành sản phẩm. | Ước lượng thời gian |
|  | (dự kiến thời gian : 60 phút) |

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Dự án :Quản lý quán cà phê |  |
| Người được hỏi : |  |
| Câu hỏi |  |
| Câu 1:Chị nhập nguyên liệu bán hàng khi nào? Sau mỗi tháng hay mỗi khi nguyên liệu hết?và quá trình nhập hàng là thế nào?  Câu 2: Qúa trình kiểm tra nguyên liệu bán từng ngày như thế nào vậy chị?  Câu 3:Việc chị cập nhật thống kê hàng ,số lượng tồn kho có mất nhiều thời gian không ?  Câu 4:Chị nghĩ chức năng hệ thống hiện tại sử dụng có những hạn chế nào?  Câu 5:Chị đã từng sử dụng qua những phần mềm nhập liệu dữ liệu nào?  Câu 6:Vậy chị nghĩ sao với một phần mềm tiết kiệm thời gian quản lý và hiệu quả chính xác cao nhất?Chi phí thấp? | Trả lời: Thường thì mình nhập NVL vào đầu tháng để dùng cho cả tháng, nếu NVL hết sớm hơn so với dự tính thì sẽ gửi file order hàng lên vp cty, thì trên đó sẽ chuyển hàng xuống cửa hàng.  NVL của ngày hôm trc sẽ bằng NVL đầu ngày hnay, mình sẽ cân đong đo đếm tất cả NVL đã và chưa sử dụng  Do làm cũng lâu rồi với quen việc nên thường thì 30’ là xong  Còn có rất nhiều hạn chế như là phần mềm chưa hỗ trợ nhiều cho việc tiếp nhận thông tin khách hàng, chưa khai báo được số NVL được bán ra trong ngày để không phải mất nhiều thời gian để cân đong đo đếm.  Excel, world, except  Nếu có được 1 phần mềm như vậy thì quá tốt rồi, đỡ tốn thời gian, nhân công, nhân lực và nhất là tiết kiệm được chi phí |
| Đánh giá chung:Người trả lời cung cấp được những thông tin cần thiết với câu hỏi ,nêu rõ được những hạn chế hiện tại của phần mềm đang sử dụng ,vấn đề về tính toán NVL cần đươc quan tâm.  Khả năng người dùng sẽ mua một phần mềm quản lý khác là khá cao vì những hạn chế hiện tại cần đươc thay đổi ngay. | |

Phỏng vấn 2:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn** | |
| **Người được hỏi:** | **Người phỏng vấn :Nguyễn Duy Thanh** |
| **-**Địa chỉ**:**172 Bàu Cát ,phường 14,quận Tân Bình,Tp Hồ Chí Minh  **-**Urban Station Coffee  -ĐT: | Thời gian hẹn: Thứ sáu, ngày 16-9-2016  Thời gian bắt đầu:16h chiều.  Thời gian kết thúc:18h chiều |
| Đối tượng:Nhân viêc bán hàng (Cashier)  Thu thập:-Thông tin nhận đơn hàng,  -Hóa đơn bán hàng,số lượng bán hàng một ngày  -Khảo sát hệ thống cũ.  -Thông tin cung cấp là đầy đủ chính xác nhất để sản phẩm đạt được mức gần mức mô tả nhất. | Các yêu cầu đòi hỏi:  -Vị trí :nhân viên Cashier  -Cần nắm rõ cách thức bán hàng,phần mềm đang sử ,việc thống kê chi tiêu trong ngày.  Kinh nghiệm:Làm cashier được 1 năm rưỡi. |
| Chương trình:  - Giới thiệu  -Tổng quan về dự án  -Tổng quan về phỏng vấn:  Nội dung câu hỏi:  Câu 1:Thu thập thông tin về cách nhập nguyên liệu vào kho.  Câu 2:Thu thập thông tin về cách thức bán hàng  Câu 3:Thông tin về doanh số bán hàng.  Câu 4:Thống kê bán hàng ,chi phí trong ngày  Câu 5:Đề cập hệ thống mới  Tổng hợp thông tin  Nhận ý kiến khác từ khách hàng.  Thỏa thuận một phần mềm khắc phục những hạn chế hiện có,tiện lợi dễ sử dụng |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Dự án Quản lý bán hàng |  |
| Người được hỏi: |  |
| Câu hỏi |  |
| Câu 1:Bạn nhận đơn giao hàng đến thế nào?việc ghi chép tính toán có mất nhiều thời gian không?  Câu 2:Bạn nhận order cho một khách hàng thế nào ?và cho phép sử dụng các hình thức thanh toán nào?  Câu 3:Bạn cho biết bình quân cửa hàng bán được bao nhiu ly 1 ngày?  Câu 4:Cuối ngày mình thống kê tổng kết ca bán và tổng chi phí thu chi trong ngày thế nào?  Câu 5:Bạn cảm thấy chưa hài lòng gì về hệ thống đang sử dụng? | Việc nhận đơn hàng thì chỉ cần kiểm tra số hàng thực tế được giao và số hàng trên hóa đơn, trùng khớp là được. Việc ghi chép tính toán không mất thời gian lắm  Việc đầu tiên là chào hỏi khách, sau đó tư vấn cho khách hàng.,lấy thực đơn được yêu cầu đưa vào máy,xuất hóa đơn và giao nước cho khách. Hình thứ thanh toán là tiền mặt  Bình quân bán được 300 ly ngày  Số tiền thực tế thu vào sẽ bằng số tiền đầu ngày bỏ ra trừ đi các chi phí chi cộng cho chi phí thu và cộng cho tổng số tền đã bán  Còn có rất nhiều hạn chế như là phần mềm chưa hỗ trợ nhiều cho việc tiếp nhận thông tin khách hàng |
| Đánh giá chung:  Người trả lời nắm rõ cách thức bán hàng,cách nhập hàng,báo cáo .  Hạn chế trong việc tiếp nhận thông tin khách hàng ,tuy nhiên buổi phóng vấn giúp hiểu rõ hơn về quy trình bán hàng ,báo cáo thống kê.  Phần mềm mới có khả năng cải thiện được những vấn đề gặp phải là rất cao. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn** | |
| **Người được hỏi:** | **Người phỏng vấn :Nguyễn Duy Thanh** |
| **-**Địa chỉ**:**172 Bàu Cát ,phường 14,quận Tân Bình,Tp Hồ Chí Minh  **-**Urban Station Coffee  -ĐT: | Thời gian hẹn: Thứ sáu, ngày 16-9-2016  Thời gian bắt đầu:8h sáng.  Thời gian kết thúc:10h sáng |
| Đối tượng:Quản lý cửa hàng (store manager)  Thu thập:-Thông tin nhân viên,cách sắp xếp lịch làm,cách tính lương,hình thức trả lương nhân viên mỗi tháng.  -Thông tin cung cấp là đầy đủ chính xác nhất để sản phẩm đạt được mức gần với mô tả nhất. | Các yêu cầu đòi hỏi:  -Vị trí :Quản lý  -Yêu cầu:Biết rõ thông tin nhân viên,cách sắp xếp lịch làm ,tính lương.  -Kinh nghiệm làm việc được 2 năm |
| Chương trình:  - Giới thiệu  -Tổng quan về dự án  -Tổng quan về phỏng vấn:  Nội dung câu hỏi:  Câu 1:Thu thập thông tin nhân sự tại cửa hàng  Câu 2:Thu thập thông tin quản lý giờ làm và ca làm cho mỗi nhân viên  Câu 3:Cách tính và hình thức trả lương .  Câu 4:Các thay đổi khác trong quá trình quản lý tính lương.  Câu 5:Đề cập hệ thống mới  Tổng hợp thông tin đã thu thập  Nhận ý kiến khác từ khách hàng.  Thỏa thuận xây dựng phần mềm quản lý nhân sự dễ dàng ,hiệu quá và chính xác. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Dự án quản lý nhân sự |  |
| Người được hỏi: |  |
| Câu 1:Mỗi nhân viên chị cần lưu giữ những thông tin gì?  Câu 2:Cách chị sắp xếp lịch làm cho mỗi nhân viên như thế nào?có mất nhiều thời gian không?  Câu 3 :Việc chị trả lương cho mỗi nhân viên cụ thể là như thế nào?và hình thức trả lương là gì?  Câu 4:Trong mỗi tháng có những thay đổi nào khác của việc trả lương không?  Câu 5:Chị nghĩ sao về một phần mềm quản lý hiểu quả và chính xác hơn? | Sơ yếu lý lịch cá nhân, thông tin liên lạc  Trung bình mỗi bạn từ 5 - 7 ca / tuần.sắp xếp dựa vào thời gian các bạn có thể làm việc được trong tuần, việc xếp ca sẽ tốn thời gian phụ thuộc vào các ca đăng ký của các bạn có trùng lắp hay dư thiếu hay không.  Trả lương sẽ dựa vào mức lương cơ bản rồi cân chỉnh theo khả năng đảm nhận và cách thức làm việc, hình thức trả lương là bằng tiền mặt  Nếu tháng đó năng suất làm việc cao hoặc có trùng ngày lễ tết thì sẽ được hưởng thêm mức lương phụ cấp hoặc trừ lại vì một số lý do nào đó.  Nếu có được 1 phần mềm như vậy thì quá tốt rồi, đỡ tốn thời gian, nhân công, nhân lực và nhất là tiết kiệm được chi phí |
| Đánh giá chung:Người trả lời trả lời rõ ràng ,nhiệt tình cung cấp đầy đủ thông tin quản lý cần thiết  Việc sắp xếp ca làm cho nhân viên là một vấn đề cần điều chỉnh cho phù hợp,cách tính các mức thay đổi của lương nhân viên cần cải thiện sao cho dễ quản lý .  Hoàn thành đày đủ những thông tin cần thiết để thỏa thuận một phần mềm hữu ích cho hệ thống hiện tại | |

II TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHỎNG VẤN

1) Phiêu phỏng vấn tổng hợp

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Tên đề tài | Nội dung phỏng vấn | Ngày bắt đầu | Ngày kết thúc |
| 1 | Quản lý quán cà phê | -Cách quản lý kho hàng | 16-9-2016 | 16-9-2016 |
| 2 | -Cách quản lý bán hàng | 16-9-2016 | 16-9-2016 |
| 3 | -Cách báo cao thu chi,doanh số bán hàng | 16-9-2016 | 16-9-2016 |
| 4 | -Cách quản lý nhân sự cửa hàng | 16-9-2016 | 16-9-2016 |

Bảng tổng hợp hồ sơ tài liệu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Số thứ tự | Tên -Vai trò | Công việc liên quan |
| D1 | Sổ kiểm kho:Ghi chép số nguyên vật liệu của cửa hàng theo từng ngày | T1 |
| D2 | Phiếu nhập :Ghi chép chi tiết danh sách hàng nhập | T2 |
| D3 | Sổ bán hàng:Ghi chép việc thu chi từng ca làm,tổng doanh thu từng ca và cả ngày. | T2,t3 |
| D4 | Hóa đơn bán hàng:In thông tin chi tiết đơn hàng của khách hàng | T4 |
| D5 | Phiếu đăng kí ca:Ghi chép ca đăng kí cho nhân viên | T5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Số thứ tự | Mô tả công việc | Vị trí làm việc | Tần suất | Hồ sơ liên quan |
| T1 | Quản lý nhập kho:Nhân viên kiểm tra đo đạc các nguyên vật liệu,tiến hành ghi chép vào sổ kiểm kho | Nhân viên cửa hàng | 1 lần/ngày | D1 |
| T2 | Quản lý bán hàng:Nhân viên nhận hóa đơn bán hàng và hàng từ cơ sở nhập hàng ,tiến hành ghi chép vào sổ bán hàng và phiếu nhập kho. | Nhân viên bán hàng | 2,3 lần/ngày | D2  D3 |
| T3 | Quản lý báo cáo thống kê:Cuối ngày nhân viên bán hàng tổng hợp thu chi trong ngày | Nhân viên bán hàng | 1 lần/ngày | D2 |
| T4 | Lập hóa đơn bán hàng:Sau khi nhận thanh toán từ khách hàng xuất hóa đơn chi tiết bán hàng | Nhân viên | 200/300 hóa đơn/ngày | D4 |
| T5 | Lập phiếu đăng kí ca:mỗi nhân viên vào mỗi đầu tuần tiến hành đăng kí các ca làm trong tuần | Nhân viên | 2,3 lần/tuần | D5 |

Mô tả hệ thống­­­­­­­­

Urban Station Coffe là hệ thống chuỗi cafe do công ty UrBan Staion quản lý,mỗi quán trong hệ thống có một mã số riêng và tên cửa hàng được đặt theo tên đường mà quán tọa lạc(Ví dụ Urban Station Bàu Cát-US32)

Mỗi cửa hàng có một quản lý cửa hàng (Manager store) quản lý các việc thống kê bán hàng ,quản lý kho hàng và quản lý nhân sự cửa hàng .

Cửa hàng chia các công việc theo ca làm ,cụ thể mỗi ngày có 3 ca là ca sáng ,ca trưa và ca tối.

Việc quản lý kho được tiến hành như sau vào mỗi ngày nhân viên ca sáng sẽ kiểm kê từng loại nguyên liệu tại cửa hàng sau đó ghi báo cáo chuyển đến cho quản lý ,quản lý dựa vào báo cáo tiến hành đặt những nguyên liệu hết hoặc sắp hết . Mỗi hóa đơn đặt hàng được giao đến sẽ có một nhân viên bán hàng (Cashier) kiểm tra,sau khi kiểm tra và thanh toán hóa đơn hàng xong nhân viên sẽ ghi phiếu nhập kho bao gồm mã mặt hàng ,tên mặt hàng,đơn vị tính,số lượng và đơn giá và ngày nhập hàng .

Cửa hàng kinh doanh nhiều mặt hàng nước khác nhau ,mỗi nhân viên bán hàng nhận order từ các khách hàng ,sau khi khách hàng thoanh toán xong ,hóa đơn nhân viên giao cho khách hàng và hệ thống lưu giữ các thông tin sau: mã số bàn,mã số loại thức uống ,tên thức uống ,số lượng và giá tiền . Sau khi ca tối kết thúc nhân viên bán hàng tiến hành việc tính toán thống kê doanh số bán hàng ,thu chi trong ngày và xuất báo cáo từ hệ thống gửi đến cho quản lý cửa hàng.

Nhân viên đăng ký ca làm cho quản lý vào mỗi tuần,quản lý dựa vào số ca nhân viên đăng ký mà sắp xếp lịch cho phù hợp ,lịch đăng ký ca bao gồm những thông tin sau :Tên nhân viên ,ngày trong tuần,số ca ,vị trí,lương theo tuần ,tổng lương hiện tại.

Cuối mỗi tháng ,người quản lý phải lập báo cáo tổng hợp về việc nhập , tồn kho của các loại nguyên liệu để đánh giá việc sử dụng và hao tổn nguyên vật liệu trong tháng .Báo cáo doanh số bán hàng để đánh giá tình hình của cửa hàng và tổng hợp về thu chi và lợi nhuận của cửa hàng.