**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 16h40 ngày 15 tháng 03 năm 2024

## Địa điểm: hình thức online

## Thành phần tham gia phỏng vấn

* Người phỏng vấn: chủ doanh nghiệp Draft House Coffee anh Huỳnh Bá Nhân.
* Người thực hiện phỏng vấn: tất cả thành viên nhóm 02 lớp 48K14.2.

# Mục đích buổi phỏng vấn

* Thu thập thông tin chi tiết và cụ thể về nhu cầu, quy trình và thách thức trong việc quản lý nhân sự tại quán cà phê.
* Giúp định hình được các tính năng cần thiết và yêu cầu cụ thể mà phần mềm quản lý nhân sự cần phải đáp ứng để giải quyết các vấn đề và cải thiện hiệu suất quản lý nhân sự trong ngành công nghiệp cà phê.

# Khái quát yêu cầu

* Quản lý hồ sơ nhân viên.
* Quản lý tuyển dụng.
* Giao diện dễ sử dụng và phù hợp mô hình doanh nghiệp.
* Quản lý thời gian và ca làm việc.
* Đánh giá hiệu suất và đào tạo nhân viên.
* Quản lý lương thưởng và chế độ phúc lợi.
* Tính linh hoạt và tùy chỉnh.
* Tích hợp với các hệ thống khác.
* Bảo mật và bảo trì.

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Quản lý tài khoản

### Đăng nhập: Người dùng đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản đã được cấp bởi quản lý. Hệ thống cần kiểm tra thông tin tài khoản và hiện lên trang chủ đúng với quyền của chủ tài khoản.

### Đăng xuất: Cho phép người dùng đăng xuất khỏi hệ thống

* + 1. *Quản lý hồ sơ nhân viên*

Thêm Nhân Viên:

* Cung cấp giao diện để nhập thông tin của nhân viên mới.
* Yêu cầu các thông tin cơ bản như họ và tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, địa chỉ, số điện thoại, email.
* Cần có khả năng gán cho nhân viên một vị trí hoặc bộ phận trong công ty.

Sửa Thông Tin Nhân Viên:

* Cung cấp chức năng để cập nhật thông tin của nhân viên.
* Người quản trị cần có quyền chỉnh sửa thông tin của tất cả nhân viên.
* Lịch sử sửa đổi thông tin cần được ghi lại để kiểm tra và theo dõi.

Xóa Nhân Viên:

* Cần cung cấp chức năng xóa nhân viên khỏi hệ thống khi cần thiết.
* Yêu cầu xác nhận trước khi xóa nhân viên để tránh việc xóa nhầm.

Tìm Kiếm và Lọc Nhân Viên:

* Cung cấp khả năng tìm kiếm nhanh chóng theo họ và tên hoặc bộ phận.
* Hỗ trợ lọc kết quả theo các tiêu chí như vị trí công việc, ngày tháng năm sinh, giới tính.

Xem và Quản Lý Danh Sách Nhân Viên:

* Hiển thị danh sách toàn bộ nhân viên có trong hệ thống.
* Cho phép sắp xếp danh sách theo tên, vị trí công việc, ngày gia nhập.

Bảo mật và Phân Quyền:

* Yêu cầu xác thực đăng nhập để truy cập chức năng quản lý nhân viên.
* Phân quyền cho người dùng với các vai trò khác nhau như quản trị viên, nhân viên thông thường.
* Quản trị viên có quyền truy cập đầy đủ để thêm, sửa, xóa thông tin nhân viên, trong khi nhân viên thông thường chỉ có thể xem thông tin cá nhân của mình.

### Quản lý tuyển dụng

Tạo và Quản Lý Vị Trí Công Việc:

* Cho phép người quản trị tạo mới các vị trí công việc cần tuyển dụng.
* Yêu cầu nhập thông tin chi tiết về vị trí công việc bao gồm tên vị trí, mô tả công việc, yêu cầu công việc, và mức lương.

Quản Lý Ứng Viên:

* Hệ thống cần cho phép nhận và quản lý hồ sơ ứng viên từ các nguồn khác nhau như email, form đăng ký trực tuyến.
* Tự động lọc và phân loại hồ sơ ứng viên dựa trên tiêu chí được thiết lập trước.

### Quản lý thời gian và ca làm việc \

Tạo và Quản Lý Ca Làm Việc:

* Hệ thống cần cung cấp giao diện cho người quản lý để tạo và quản lý các ca làm việc cho nhân viên.
* Yêu cầu nhập thông tin chi tiết của ca làm việc bao gồm thời gian bắt đầu và kết thúc, bộ phận hoặc vị trí công việc, số lượng nhân viên cần thiết cho mỗi ca.
* Có khả năng gán nhân viên vào các ca làm việc cụ thể và quản lý sự thay đổi trong lịch trình làm việc.

Tính Toán Tổng Giờ Làm Việc:

* Hệ thống cần tự động tính toán tổng số giờ làm việc của mỗi nhân viên dựa trên ca làm việc đã được gán.
* Yêu cầu tính toán các loại giờ làm việc khác nhau như giờ làm việc thường, giờ làm thêm giờ tăng ca, ngày nghỉ phép hoặc ngày nghỉ lễ.

Quản Lý Lịch Nghỉ và Nghỉ Phép:

* Cung cấp giao diện cho nhân viên để đăng ký và quản lý lịch nghỉ và nghỉ phép của họ.
* Yêu cầu phê duyệt từ người quản lý trước khi xác nhận lịch nghỉ hoặc nghỉ phép để đảm bảo sự linh hoạt và duyệt cụ thể.

Thông Báo và Nhắc Nhở:

* Hệ thống cần cung cấp chức năng thông báo và nhắc nhở để nhắc nhở nhân viên về các ca làm việc sắp tới, lịch nghỉ đã được đăng ký hoặc bất kỳ thay đổi nào trong lịch trình làm việc.
* Có khả năng tùy chỉnh cách nhận thông báo như qua email, tin nhắn văn bản, hoặc thông qua ứng dụng di động.

### Đánh giá hiệu suất và đào tạo nhân viên

Đánh Giá Hiệu Suất Nhân Viên:

* Hệ thống cần cung cấp giao diện cho người quản lý để thực hiện việc đánh giá hiệu suất của nhân viên.
* Yêu cầu định kỳ đánh giá hiệu suất (ví dụ: hàng năm, hàng quý) để đo lường và theo dõi sự tiến bộ của nhân viên.

Thực Hiện Đào Tạo:

* Cung cấp giao diện để lập kế hoạch đào tạo cho nhân viên dựa trên kết quả đánh giá hiệu suất.
* Yêu cầu xác định các khóa đào tạo phù hợp với nhu cầu và mục tiêu cá nhân của từng nhân viên.
* Hỗ trợ theo dõi và đánh giá kết quả của quá trình đào tạo để đảm bảo hiệu quả.

### Quản lý lương thưởng và chế độ phúc lợi

Quản lý Thông Tin Lương và Chế Độ Phúc Lợi:

* Cung cấp giao diện để quản lý thông tin về lương cơ bản, các khoản thưởng, và các chế độ phúc lợi khác cho nhân viên.
* Yêu cầu nhập thông tin chi tiết như mức lương cơ bản, các khoản thưởng thường xuyên (nếu có), các loại bảo hiểm, nghỉ phép, bảo hiểm y tế và các chính sách phúc lợi khác.

Tính Toán Lương và Thưởng:

* Hỗ trợ tính toán tự động các khoản lương, thưởng và phụ cấp dựa trên các thông tin được nhập vào và các quy định, chính sách của công ty.
* Cung cấp tính năng đặc biệt để tính toán các khoản thưởng kỳ hạn, thưởng hiệu suất và thưởng doanh số bán hàng (nếu có).

Phân Phối Lương và Thưởng:

* Cung cấp chức năng để phân phối lương và thưởng đến tài khoản ngân hàng của nhân viên hoặc thông qua các phương tiện thanh toán khác như thẻ ATM hoặc chuyển khoản trực tiếp.

Quản lý Lịch Sử Thay Đổi Lương và Thưởng:

* Hỗ trợ ghi nhận lịch sử các thay đổi về lương, thưởng và chế độ phúc lợi để có thể tra cứu và theo dõi.
* Cung cấp thông tin về ngày hiệu lực của các thay đổi và lý do đi kèm.

## Yêu cầu phi chức năng

### 4.2.1 Giao diện dễ sử dụng và phù hợp mô hình doanh nghiệp

* Sử dụng các màu sắc, phông chữ, logo phù hợp với bộ nhận diện thương hiệu doanh nghiệp.
* Tối ưu trải nghiệm người dùng cho cả giao diện web và ứng dụng di động.
* Thiết kế quy trình làm việc đơn giản, rõ ràng, lọc dữ liệu hiệu quả.
* Thêm hướng dẫn, mô tả và gợi ý cho các chức năng phức tạp.

### 4.2.2 Tính linh hoạt và tùy chỉnh

* Thiết kế hệ thống đủ linh hoạt để người dùng có thể tạo/ sửa quy trình nghiệp vụ.
* Cho phép tạo các trường dữ liệu, báo cáo tùy chỉnh theo nhu cầu riêng.
* Cung cấp công cụ mô hình hoá quy trình (workflow).
* Hỗ trợ kết nối với các hệ thống, ứng dụng bên ngoài thông qua API.

### 4.2.3 Bảo mật và duy trì

* Kiểm soát truy cập: phân quyền dựa trên vai trò, xác thực yếu tố.
* Mã hoá dữ liệu: thông tin các nhân, lương và tài khoản ngân hàng khi lưu trữ và truyền tải.
* Lưu trữ lại các hoạt động để theo dõi và điều tra nếu cần thiết.
* Khả năng duy trì: dễ dàng bảo trì, cập nhật và nâng cấp.
* Sao lưu và phục hồi.
* Hệ thống phải có khả năng xử lý tải công việc cao và đảm bảo hiệu suất tốt.

### 

# Nội dung chưa rõ

* Cách quán xử lý khi xảy ra trường hợp phân ca không đồng đều.
* Chưa chia sẻ rõ các quá trình tuyển dụng.
* Ưu điểm của ứng dụng Sapo mà quán chọn sử dụng so với các ứng dụng khác.

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Anh Nhân:** Xin chào mấy đứa.

**Lệ Hoa:** Dạ, em chào anh ạ. Dạ, tụi em là sinh viên Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng. Thì hiện tại, nhóm tụi em đang thực hiện một cuộc khảo sát về tình hình quản lý nhân sự tại quán cafe Draft House. Em xin cảm ơn anh đã dành một ít thời gian tham gia cho buổi gặp mặt hôm nay.

Và sau đây, tụi em có một vài câu hỏi cần trao đổi. Nếu mà câu hỏi nào mà anh không muốn trao đổi thì anh có quyền từ chối ạ. Dạ, anh có thể giới thiệu một chút về bản thân và hiện tại anh đang làm công việc gì ở Draft House được không ạ?

**Anh Nhân:** Anh là Huỳnh Bá Nhân hiện đang là người mở ra Draft House và kiêm quản lý Draft House luôn em.

**Lệ Hoa:**  Dạ, thế là mình vừa là chủ và quản lý tất cả các nhân viên ở trong quán luôn đúng không anh?

**Anh Nhân**: Anh và các quản lý cấp dưới của anh, anh cũng có một quản lý nữa và một quản lý tổng. Còn lại đa phần thì anh sẽ là chủ, hiện tại trong Draft House có ba cổ đông. Thì anh cũng là một trong cổ đông chính và cổ đông lớn nhất của Draft House.

Thì sau tụi anh sẽ có một cái nhóm, sau chỗ đầu tư thì sẽ có một cái nhóm, cái người đó là người quản lý. Và sau đó là cái bộ máy ban hành của nó.

**Lệ Hoa**: Dạ, em xin hỏi sâu hơn về quán, doanh nghiệp của mình được không ạ? Dạ, doanh nghiệp mình được thành lập từ bao giờ và quá trình khởi nghiệp và phát triển của doanh nghiệp mình có gặp sự cố gì không ạ?

**Anh Nhân:** The Draft House thì thực ra là mới vừa có tên của nó được thành lập vào năm 2020-2023. Còn cái quá trình mà em đang hỏi về mô hình của The Draft House về cà phê đúng không?

**Lệ Hoa**: Dạ, em hỏi về cái ý tưởng từ đâu mà mình kiểu mình có thể mở một cái gia nghiệp lớn như vậy không ạ?

**Anh Nhân:** Draft House thì nó hình thành từ 2 cái mô hình kinh doanh. Hiện tại Draft House thì nó có cái mô hình kinh doanh cà phê và cái mô hình kinh doanh beer. Thì Draft House thì nó sáng lập từ cái thời gian mà gia đình anh từ những năm 1996, thì là ba mẹ anh đã kinh doanh về cái ngành lĩnh vực về cà phê. Thì sau đó thì họ kinh doanh về cái vực về cà phê đó cho đến năm 2022 thì anh mới chính thức về tiếp quản hết và thay đổi một cái mô hình kinh doanh đó theo cái gọi là từ nguồn kinh doanh gia đình sang kinh doanh theo kiểu kệ thống.

**Lệ Hoa:** Dạ, cho em hỏi là với cái quán cà phê của mình thì đó từ khách hàng chủ yếu của mình là ai ạ?

**Anh Nhân:** Đối tượng khách hàng của anh nhắm vào những người có gia đình, những công nhân viên chức và các loại bộ quốc phòng. Sau đó có một cái tiếp lượng khách hàng khác nghĩa đó là cách lịch, các tour,..mà tụi anh làm việc rất là lâu năm rồi.

**Lệ Hoa:** Dạ, cho em hỏi là quán mình có cách phục vụ như nào với là có thể cho em biết được là cái điểm khác biệt gì của quán mình so với các quán cà phê khác tại khu vực không ạ? Làm sao để quán mình có thể cạnh tranh với mấy cái quán vậy anh?

**Anh Nhân:** Thứ nhất là về vấn đề truyền thống lâu năm của cái về cà phê. Cà phê là do là bản thân là gia đình đã làm từ năm 2006 , sau nhiều năm làm như vậy thì nó có một công thức riêng, đối với việc hương vị về cà phê, địa thế cho mình một cái điểm định hình riêng đối với dân địa phương khu vực. Và thứ 2 thì khi mọi người bên mình đối với ở khu vực Ngũ Hành Sơn mà nhất là đối tượng nhỏ hơn nữa là non nước. Thế là mình trở thành một trong những quán cà phê mà có thể cung cấp về dịch vụ này. Một cái điểm đối tượng là không gian, mà nó có thể thu hút các đối tượng khách du lịch. Thành ra đó tạo ra một điểm rất là khác biệt.

**Lệ Hoa:** Dạ, và chủ yếu là do nghiên liệu tạo ra sự khác biệt đúng không anh?

**Anh Nhân:** Đúng rồi, cái yếu tố đầu tiên của nó là sản phẩm. Bản thân mình đã dùng sản phẩm trước nên anh muốn đi lên tạo sự biệt từ sản phẩm. Sau đó, mình sẽ hướng đến các vấn đề về hình thức dịch vụ không gian.

**Lệ Hoa:** Thế định hướng sắp tới của quán mình là như thế nào anh?

**Anh Nhân:** Ừm, định hướng sắp tới của quán vẫn vẫn tiếp tục sử dụng mô hình đó thôi. Còn mình sẽ nhân rộng hơn về cái cơ sở khác, ở tại các khu vực lân cận.

**Lệ Hoa:** Dạ. Tiếp theo thì cho em xin hỏi sâu hơn về quản lý thời gian làm việc. Cũng như là chấm công, lương thưởng, phạt và các tính độ khác của tất cả các nhân viên trong quán mình.

**Nhi:**  Em xin phép hỏi anh một số thông tin như là phân ca và chấm công ở quán mình nha anh.

**Anh Nhân:** Ừm, ok.

**Nhi:** Theo như nãy em nghe nói thì dưới anh sẽ có một quản lý tổng nữa đúng không anh? Thì ngoài quản lý ra thì sẽ có bao nhiêu nhân viên?

**Anh Nhân**: Bao nhiêu nhân viên hả?

**Nhi:** Dạ anh sẽ có bao nhiêu nhân viên ạ

**Anh Nhân:** Tổng số lượng nhân viên hiện tại của quán là tầm 25, 25 tới 30 nhân sự tùy thời điểm. Nhưng mà trong đó thì phần chính sẽ là 6 nhân sự làm toàn thời gian , còn lại sẽ là bán thời gian.

**Nhi:** Dạ, đa phần là bán thời gian anh ha.

**Anh Nhân:** Đúng rồi, đa phần là sẽ là dùng bán thời gian nhiều em.

**Nhi** : Vậy thì quán mình sẽ hoạt động theo kiểu là 1 ngày sẽ chia ra bao nhiêu ca anh. Tại vì em thấy thường thường là sẽ có quán chia thành 3 ca và có quán sẽ chia thành 2 ca.

**Anh Nhân:** Quán anh hiện tại đối với toàn thời gian sẽ chia thành 2 ca, là

ca sáng với ca chiều. Nhưng mà đối với bán thời gian á sẽ chia ra các ca gãy, và ca 5 tiếng và ưu tiên vào các thời điểm gọi là cao điểm

**Nhi:** Thường là giờ cao điểm của mình sẽ là mấy giờ á anh.

**Anh Nhân:** Thường thì giờ cao điểm á, cafe thường sẽ có 2 khung giờ cao điểm chính, 1 là từ 9h-11h và khung thứ 2 của nó sẽ là 19h30-23h đêm. Đó là các khung giờ của sự cao điểm nên là ưu tiên ở đó nhân sự sẽ nhiều hơn.

**Nhi:** Vậy thì mỗi nhân viên sẽ có tối đa bao nhiêu ca làm trong vòng 1 tháng á anh.

**Anh Nhân:** Nó cũng sẽ tùy thời điểm, thời điểm thứ 1 là vì do cái lượng bán thời gian nhiều nên là bên anh vẫn luôn yêu cầu là tối thiểu 4 buổi 1 tuần, mỗi buổi là tối thiểu 5 tiếng đồng hồ đối với bán thời gian. Đối với toàn thời gian thì hiện tại bên anh là 1 ca 8 tiếng cho tới 8 tiếng rưỡi, và sau đó là có chế độ nghỉ 2 ngày trong 1 tháng nhưng mà không phải là thứ 7 hoặc chủ nhật và sẽ được quản lý sắp xếp.

**Nhi:** Vậy có những trường hợp phân ca mà không đồng đều á anh, anh sẽ xử lý như nào?

**Anh Nhân:** Thật ra phân ca không đồng đều sẽ do quản lý của anh sắp xếp chứ anh không tham gia vào việc sắp xếp ca. Nó đã ghi giờ lại rồi.

**Nhi:** Có một trường hợp mà nãy em hỏi đó là lỡ như em về mà em quên bấm công nữa thì sao? Xử lý thế nào?

Thì nó có một trường hợp đó là nó không thiết lập ở khỏi định mức, ví dụ như, tất cả các nhân sự đều phải áo ra khỏi quán vào lúc 6h. Thì em thì ca làm việc của nó làm tới 5h30. Thì xong rồi tới 6h thì dù em đang về, em quên thì nó cũng phải check out luôn rồi. Họ chỉ tính không tới 6h thôi. Còn mà làm nhiều hơn thì sẽ sang một tăng ca đúng không anh?

**Anh Nhân:** Đúng rồi, đúng rồi, đúng rồi.

**Nhi:** Thì chấm lương thì cũng theo đó mà tính chấm lương luôn không anh?

**Anh Nhân:** Đúng rồi, phần mềm nó sẽ có tích hợp hết trong đó, sau đó là nó sẽ quy ra tất cả đều được lập trình vào trong phần mềm này. Cái này thì mọi người sẽ đơn giản hóa hơn so việc ngày xưa. Người chấm công thì sau đó phải ngồi đi bấm máy, rồi đó là biết được mà trừ. Thì trong phần mềm hiện tại của các phần mềm về tính tiền đấy, hỗ trợ quán, vận hành quán thì nó sẽ có cả phần mềm chấm công. Và trong chấm công đó khi mà người ta ra vào thì mọi người sẽ biết được cách lập trình của nó như thế nào, việc cái định mức của giờ làm đi trễ bao nhiêu lần đó, rồi vượt quá bao nhiêu thời gian đó thì nó sẽ trừ trong khoảng khoảng. Nó sẽ tùy theo mọi quán nha.

**Nhi:** Dạ. Trong phần tiếp theo sẽ về chế độ phát lương do bạn Linh.

**Linh:** Theo anh nói là đa số nhân viên ở quán là làm part-time thì sẽ có bao nhiêu ngày nghỉ trong 1 tháng ạ?

**Anh Nhân:** Đối và nhân viên part-time thì không có được nghỉ bao nhiêu ngày ấy. Đối với nhân viên part-time thì không có điều đó, nhưng mà bên anh chỉ yêu cầu tối thiểu nhất là phải tham gia được 4 buổi 1 tuần.

**Linh:** Vậy trường hợp xin nghỉ vì có lý do đột xuất mình xử lý như thế nào ạ?

**Anh Nhân:** Đối với lại trường hợp mà gọi là báo đột xuất ấy, thì tụi anh chỉ cho phép 1 tháng báo đột xuất 1 lần thôi. Đối với việc nhân viên mà không cam kết được việc thông báo đột xuất liên tục như vậy thì tụi anh sẽ cho nghỉ việc.

**Linh:** Dạ, em muốn hỏi mức lương của nhân viên part-time thì sẽ trả theo giờ hay sao ạ?

**Anh Nhân:** Nó sẽ từ 15.000 tới 18.000 đối với từng vị trí nữa nha. Đối với đó anh đang nói về phục vụ đấy. Và thường từ 15.000 tới 18.000 tùy theo cái năng lực kinh nghiệm.

**Linh:** Vậy lương có liên quan đến thời gian làm việc không anh?

**Anh Nhân**: Có chứ em, đó là có năng lực theo thời gian kinh nghiệm của mọi người mà. Anh đã nói là từ đầu tụi anh kinh toán tuyển dụng dựa vào năng lực.

**Linh:** Lương có tăng vào những lễ, Tết không anh?

**Anh Nhân:** Để mà đánh giá khi đưa ra cái mức lương từ 15.000 tới 18.000. Thì sau cái đó thì theo thời gian tụi anh vẫn có tăng lên theo kinh nghiệm. Thường thì các bạn làm vào ngày lễ vào ngày Tết thì sẽ là lương nhân đôi. Đối với Tết thì có những năm là sẽ lương x2,5.

**Dương:** Như anh đã chia sẻ, mình có bao nhiêu quản lý ạ? Trong đó thì ai sẽ đứng ra tuyển dụng nhân viên.

**Anh Nhân:** Tổng quản lý sẽ đứng ra tuyển nhân viên.

**Dương:** Thì bên mình có 6 nhân viên full-time, còn lại là nhân viên part-time. Vậy thì tại sao lại có tỷ lệ như vậy?

**Anh Nhân:** Cái ni là như là màu mỡ cái nhân sự cốt lõi bên anh, thì các bạn sẽ là pha chế. Trong đó sẽ có các nhân sự quản lý pha chế là full-time. Còn với mấy bạn phục vụ thì tụi anh không cần full-time lắm.

**Dương:** Part-time và full-time có khác nhau không? Và nó khác nhau ở mỗi vị trí không. Cụ thể như thế nào ạ.

**Anh Nhân:** Thứ nhất anh chia sẻ gọn thôi, nó nằm ở chỗ full-time và part-time. Thứ nhất là lương của full-time sẽ cao hơn so với part-time. Nếu như chia theo số giờ giờ làm việc thì full time luôn cao hơn so với parttime. Thứ hai là vấn đề về ngày nghỉ thì bên full time sẽ được mỗi tháng 2 ngày nghỉ nhưng mà không trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật và do quản lý sắp xếp còn lại đó là nghỉ có hưởng lương. Đối full time, nghỉ có hưởng lương nhưng mà đối với lại parttime thì chỉ gọi là làm lương theo giờ làm thôi và mình sẽ chỉ đến theo giờ làm ngoài ra thì fulltime thì có thêm lương thưởng tháng thứ 13 tùy vào doanh số của năm và các bậc lương của ở bên fulltime thì sẽ được chấm theo 6 tháng 1 lần tụi anh sẽ chấm cái năng lực trong từng giai đoạn theo gọi là 6 tháng tụi anh sẽ chấm lại mất lương và để có thể là tăng lương hay giữ lương.

**Dương:** Vậy còn mình tuyển dụng thì mình sẽ đăng bài hoặc là mình tuyển dụng trực tiếp như thế nào? Có sử dụng các kênh fanpage chính của quán mình hay thông qua các kênh trung gian?

**Anh Nhân:** Đúng rồi. Thứ nhất là dựa trên các nền tảng thông tin truyền thông của quán thì thường là sẽ đăng fanpage chính của quán sau đó là trung gian thì sẽ có các trang tụi anh hay dùng rất là trang Đà Nẵng 43, Đà Nẵng tuyển dụng của Đà Nẵng, mình còn thêm là đó các quản lý sẽ dành thêm các trang tuyển dụng dựa trên các group tìm việc làm của Đà Nẵng và các trang tìm việc làm của sinh viên

**Dương:** Khi tuyển dụng nhân viên thì doanh nghiệp có yêu cầu gì đối với bộ phận, các vị trí làm việc khác nhau không ạ?

**Anh Nhân:** Mấu chốt đầu tiên của ngành này khi mà tuyển dụng là yêu cầu trước hết là yêu cầu về cái thái độ, đạo đức và chuyên môn. Đối với chuyên môn thì tụi anh sẽ đào tạo vào từng vị trí sẽ có một chuyên môn riêng. Thì có những vị trí tụi anh không cần kinh nghiệm hay là chuyên môn, tụi anh cũng sẽ là người đào tạo chuyên môn từ đầu. Nguyên tố quyết định nhất sẽ là thái độ đạo đức của người nhân sự là chính.

**Dương:** Dạ, thì nếu khi mình tuyển dụng vào mà mình gặp tình trạng tuyển sai người vào vị trí không phù hợp thì mình có cách nào để quyết vấn đề này thế nào?

**Anh Nhân:** Thứ nhất là đối với việc tuyển người không phù hợp thì tụi anh phải xem xét lại vấn đề tuyển sai người nằm ở đâu và nó sai ở vấn đề nào? Nếu như mà nó nằm vào vấn đề đạo đức và thái độ thì tụi anh sẽ là người là bỏ trước hết, đây là yếu tố chủ yếu nên tụi anh cho đi nhanh. Đối với trường hợp của là chuyên môn, vì do yếu tố về chuyên môn còn yếu thì tụi anh sẽ tiếp tục đào tạo để có thể phù hợp hơn với môi trường làm việc tại doanh nghiệp.

**Dương:** Mình có thể chia sẻ sâu hơn về quá trình mình tuyển dụng và khi nào mình cần tuyển dụng ?

**Anh Nhân:** Quá trình tuyển dụng tụi anh luôn luôn trong quá trình đang tuyển dụng để nó có 1 cái sự bổ trợ cho những nhân sự không đủ năng lực và các nhân sự báo nghỉ trong thời gian ngắn, vì do đó có ngành F&B thì các bạn luôn triển khai các công việc khá nhanh, có nhiều thời điểm bên anh sẽ luôn luôn tuyển dụng ở mọi thời điểm.

**Thương:** Em có thể hỏi anh 1 câu là mỗi nhân viên sẽ có mỗi chức vụ khác nhau hay là phải thành thạo tất cả các công việc trong quán. Chẳng hạn như là nhân viên phục vụ thì đảm nhiệm luôn việc pha chế hay là mỗi người làm mỗi việc riêng.

**Anh Nhân**: Cái này nó sẽ phụ thuộc vào từng cái mô hình khác nhau. Hiện tại đối với quán Draft House thì anh đang sử dụng về cái mô hình là nhân viên pha chế sẽ nắm vững kiến thức về pha chế. Nhân viên phục vụ sẽ nắm hết toàn bộ nghiệp vụ mà một nhân viên phục vụ cần có. Nhưng anh vẫn có những chi nhánh thì anh đang áp dụng theo, tức là một nhân sự nhưng có thể nắm hết tất cả các nghiệp vụ biết hết tất cả nghiệp vụ trong quán. Ví dụ như nhân viên đều được đào tạo về pha chế và về cả phục vụ để mọi người nắm hết toàn bộ thao tác và có thể là bổ trợ cho nhau khi mà nhân sự đó linh hoặc chứ không phải cố định ở một vị trí. Thế thường đối với nhân sự đó thì anh sẽ dùng bán hàng tại order tại quầy phục vụ tại quầy. Và cái khu vực nó nhỏ thì tụi anh sẽ order chuyên tại quay và phục vụ cách tự phục

**Thương:** Với một lượng lớn nhân lực như vậy thì làm sao anh có thể quản lý và đào tạo hết ạ?

**Anh Nhân:** Nó nằm ở quy trình em. Mọi thứ nó nằm ở quy trình mỗi vị trí đều được sắp xếp vào trong quy trình rồi thì nó sẽ phân bố cái lượng công việc trách nhiệm nghĩa vụ của họ trong công việc. Và nó phân ra từng vị trí thì nó sẽ có cái phát huy chuyên môn riêng, tụi anh sẽ đào tạo hết từng chuyên môn cùng với phân bố cho quá trình đào tạo.

**Thương:** Để anh đánh giá năng lực của nhân viên đó tốt hay không thì anh sẽ đánh giá họ qua phương pháp nào?

**Anh Nhân:** Phương pháp, thứ nhất là dự truyền phương pháp là quản lý nhân viên là người giám sát, theo dõi và đánh giá sau đó sẽ là vấn đề về đánh giá chéo với nhau, dự truyền nhân sự thì tụi anh luôn có có bản về đánh giá nhân sự ở hàng cuối tháng cuối tháng thì các nhân sự sẽ đánh giá nặng nhau, dự truyền thang điểm ABC.

**Thương:** Khi mà tuyển nhân viên mới vào làm thì cỡ bao lao thì nhân viên mới được lên chính thức? Người đào tạo cho nhân viên mới là anh hay là quản lý sẽ là người đào tạo hết toàn bộ nhân viên ạ?

**Anh Nhân:** Ở nhân viên khi mà mới vừa được vào đào tạo thì bao lao được lên chính thức thì nó phụ thuộc vào cái việc học hỏi và khả năng tiếp nhận công việc của cái từng nhân sự nhưng mà thông thường thì từ 1 tháng đến 2 tháng.

**Thương:** Khi mà nhân viên vô đấy thì anh có cái kiểu nào để kiểu giữ chân nhân viên ở lại không ạ?

**Anh Nhân:** Thật ra là nó không có cái việc gọi là giữ chân nhân viên ở lại vì cái này theo tinh thần học hỏi và nó là hợp tác và tình nguyện. Ở trên đó thì tụi anh chỉ có đưa ra các cái nội quy như sau khi một nhân sự khi người ta muốn nghỉ việc thì người ta mới được thông báo trước bao nhiêu ngày để quán có thể mà chuyển dụng lại nhân sự mới cái này tùy vào thái độ làm việc.

**Thương:** Còn về phúc lợi nhân viên thì nhân viên có được phúc lợi gì không ạ?

**Anh Nhân:** Thì từng vị trí sẽ có phúc lợi riêng đối với cái cái giữa quán và nhân sự đó sẽ có những cái lợi riêng.

**Thương:** Anh có thể ví dụ được không ạ?

**Anh Nhân**: Ví dụ như đối với những viên phục vụ thôi những viên phục vụ làm việc part-time thì tụi anh chỉ có trả lương theo giờ trả lương theo năng lực nếu các bạn làm tất cả năng lực thì tụi anh sẽ tăng cái cái lương theo giờ cao hơn sau nó phù hợp lại cái năng lực của nhân sự đó, ngoài ra thì đối với lại khi mà các bạn, mọi người làm xong qua cái việc mà đánh giá cuối tháng đấy xếp loại đấy thì tụi anh sẽ có một phần gọi là phần cái kiến thưởng dựa vào đó mọi người sẽ được nhận thêm cái vấn đề thưởng của dựa trên nhân thu

**Thương:** Trong quá trình nhân viên như vậy anh có tổ chức có họat động để gắn kết các nhân viên không ạ?

**Anh Nhân:** Thường tụi anh sẽ có những cái họp tổng kết cuối tháng nhưng mà cái này sẽ chia thành 2 đợt cho một nửa nhân sự mỗi đợt sẽ là một nửa nhân sự tham gia vào thì cái cuối tháng đó sẽ là một cái cái bụi tổng kết để mọi người biết được quán hoạt động như thế nào có những cái gì mà tụi anh cần đào tạo lại cần nhắn để mọi người có không có bị truyền hợp của là bắt lại thì tụi anh sẽ dùng hết cái tháng cuối tháng đó để vừa làm một buổi họp ổng kết cho việc thông báo hướng phạt và còn để khen thưởng cho các bạn có nổ lực tốt trong lúc làm việc.

**Lệ Hoa:** Trước đó anh đã chia sẻ là doanh nghiệp đang sử dụng phần mềm quản lý nhân sự rồi. Anh có thể nhắc lại tên phần mềm được không ạ?

**Anh Nhân:** À, phần mềm Sapo.

**Lệ Hoa**: Khi Draft House thành lập thì mình đã sử dụng phần mềm này rồi hay là mới sử dụng gần đây ạ?

**Anh Quân:** Thật ra bên quán anh trước kia đã dùng rất nhiều phần mềm như KiotViet, IPOS. Nhưng mà anh làm việc với Sapo thì nó có nhiều tính năng khác mà nó khi mình sử dụng về mặt chi phí và phần mềm thì nó phù hợp với mô hình của mình. nên anh dùng Sapo

**Lệ Hoa:** Anh thấy Sapo này có gì khác hơn với tất cả các phần mềm khác không, ngoài những vấn đề anh nói khi nãy là chi phí và độ phù hợp với mô hình. Và anh có thấy nhược điểm gì không ạ?

**Anh Đông:** Nhược điểm về phần mềm thì ra đối với phần mềm nó luôn có một trường hợp đó là bị lỗi tính năng về thống lỗi của nó thì nó rất khó phát hiện và khi nó lỗi thì nó gây rối cái quý trình bán hàng của mình thì đó là cái mà anh không thích đối với lại cái phần mềm thôi . Đối với Sapo thì nó cũng là phần mềm hoàn thiện nhiều nhất so với các phần mềm còn lại.

**Lệ Hoa:** Nãy anh có nói là nhân viên sẽ checkin vào trong cái hệ thống. Theo em thấy đối với các phần mềm nhân sự có hai loại đó chính là chấm công viên theo vân tay và theo nhận định khuôn mặt và hiện tại mình đang theo cái nào ạ?

**Anh Nhân:** Nó là theo cái ứng dụng trên điện thoại mỗi nhân sự mình anh nó đều là cái áp Sapo nó được phân quyền ra là nhân viên theo thế tượng vị trí sẽ được phân quyền nó sẽ là phần mềm của mỗi được cài trí điện thoại của mỗi người nó sẽ là những những định danh của mọi người chuyên việc cho từng nhân viên. Vậy đó khi mà em tới tại quán thì em mới có khả năng được check in vào phần mềm được thì khi mà tụi em vào thì tới ca tụi em phải check in vào thì mới được xác nhận là đã vào ca và cái khoảng cách mà để chữ In được đó cũng chỉ tầm 5m nên là mọi người chỉ có khi tới quán mới check in vào ca được cái phần mềm đó

**Lệ Hoa:** À dạ là cái phần mềm có 1 điểm khác biệt là nó phải nó dựa vào vị trí đúng không ạ

**Anh Nhân:** Đúng rồi

**Lệ Hoa:** Dạ trong phần mềm là nó có tất cả luôn đúng không anh. Có bao gồm menu trong đó hay là nó chỉ chuyên về nhân sự thôi ạ?

**Anh Nhân:** Nó bao gồm tất cả em. Nó vừa quản lý bán hàng vừa quản lý nhân sự, quản lý tồn kho bao gồm tất cả trong đó

**Lệ Hoa:** Dạ ngoài anh và hai cổ đông khác thì tất cả các quản lý đều sẽ có quyền hạn như nhau đúng không anh hay mình phân chia quyền hạn ạ

**Anh Nhân:** Phân chia tùy vị trí em nha. Mỗi công việc ở tùy vị trí có những vị trí nó chỉ gọi là chỉ được tới checkin thôi, như vị trí vị trí pha chế thì chỉ tới là checkin thôi nhưng đối với vị trí phục vụ thì anh cho có quyền order trên điện thoại

**Lệ Hoa:** Anh thấy cái bảo mật bên này có tốt không ạ

**Anh Nhân:** Bảo mật tốt em. Hiện tại các phần mềm như này nào đang làm bảo mật tốt như đối với IPOS này KiotViet này hay là Sapo đều 3 phần mềm đều làm rất là tốt. Nhưng mà được cái bên chổ Sapo thì nó lại thích hợp nhiều hơn. Hiện tại Sapo thì anh thích hợp luôn cả chấm công. Sapo là người thích hợp chấm công sớm nhất, sau đó hiện tại Sapo có thêm một tính năng là nó thích hợp luôn cả cái việc gọi là đưa cái ngăn hàng thích hợp với lại phòng mềm Sapo khi mà em quẹt thẻ. Người quẹt thẻ, người đang bị một thương hợp đó là có thể là họ làm giả. Sapo tích hợp với hai ngân hàng đó là OSB với lại cái ngăn hàng gì đó mình không quen như là Việt Nam thần thượng thì khi mà mọi người quét cái mã mà mình in trên hóa đơn ấy thì phần mềm nó sẽ xác nhận cho mình thành công thì thành công đây nghĩa là dù cho mình không có cái máy cái số tài khoản hay là máy điện thoại của chủ tài khoản ấy thì mình rằng biết được được là nó đã chuyển khoản thành công rồi, xác nhận thành công rồi.

**Lệ Hoa:** Cái này nó có giới hạn người dùng không anh bởi vì em thấy đa số hệ thống, em không nói về cái menu của quá. Có bị giới hạn bao nhiêu tài khoản không anh?

**Anh Nhân:** Nó sẽ tùy vào cái gói mà em giao dịch, có gói là không giới hạn, có gói sẽ giới hạn. Gói giới hạn của em thì nó chỉ được khoảng 12 - 13 tài khoản thôi nhưng đó là doanh nghiệp không lớn. Em muốn dùng nhiều hơn thì em có chi phí nó cao hơn thì nó sẽ là vô hạn, nó sẽ tùy vào cái nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp em

**Lệ Hoa:** Dạ em hỏi là mình có 1 tổng quản lý và 3 chủ khác nhau, vậy mình có bao nhiêu quản lý ạ?

**Anh Nhân:** Trong sơ đồ tổ chức tụi anh hiện tại đang có 1 tổng quản lý và 2 ca trưởng.

**Lệ Hoa**: 2 ca trưởng này sẽ khi vào cái hệ thống sẽ dùng được tất cả các chức năng luôn đúng không anh? Có bị hạn chế gì không ạ? Ví dụ như là thay đổi mật khẩu thì chỉ có chủ thôi ạ

**Anh Nhân:** Đúng rồi xét thay đổi mật khẩu thì chỉ có chủ thôi em. Còn là quản lý được dùng hết tất cả đúng rồi, người ta được dùng tất cả nhưng người ta không được xét quyền nhân sự, không được xóa quyền nhân sự xóa quyền nhân sự.

**Lệ Hoa:** Nhân viên với quản lý có quyền được đổi mật khẩu của mình không anh?

**Anh Nhân:** Không em nghe từ ban đầu, mỗi cá nhân có các chức vụ khác nhau mình sẽ tạo ra cho người ta về các khác khau riêng về user riêng, mật khẩu riêng cho họ thì nó đã được định danh của họ trên phần mềm, bắt buộc không thể đổi được.

**Lệ Hoa:** Hệ thống nào cũng phải cần phải cập nhật liên tục, phần mềm anh đang sử dụng liệu đã ổn định chưa . Anh đã từng update hay hệ thống bị bảo trì hệ thống không ạ?

**Anh Nhân:** Cũng có nhưng ít gặp em, cũng ích, thật ra phòng mềm nào cũng có, trường hợp đó nhờ bên phòng mềm hỗ trợ, mỗi lần update của nó thì sẽ tầm 15-30 phút. Và thường công ty họ sẽ thông báo mình trước và người ta sẽ chọn ra thời điểm gọi là mình không hoạt động để họ ổn định phần mềm.

**Lệ Hoa:** Còn trường hợp bảo trì thì sao ạ?

**Anh Nhân:** Bảo trì chứ, đối với trường hợp mà bị lỗi phòng mềm thì nó bị cả một cái hệ thống của công ty người ta rồi. Thì lúc đó là mình phải chờ đợi người ta thôi, lúc đó mình phải chuyển qua một cái hình thức quy trình order giấy, quay lại kiểu order cũ trong một thời gian tạm thời.

**Lệ Hoa:** Dạ, em hiểu rồi, em cảm ơn anh đã dành thời gian đã tham gia buổi phỏng vấn này .Sau hôm nay chúng em sẽ xem xét các thông tin mà anh đã chia sẻ để thiết kế một cái hệ thống quản lý nhân sự hiệu quả cho quán mình Doanh nghiệp mình đã dùng phần mềm rồi, nên em sẽ tìm hiểu kỹ hơn về phần mềm mình đang dùng. Và dựa trên phần mềm đó thì tụi em sẽ phát kiện đa dạng và tối ưu hóa hơn về mọi mặt. Nếu mà có bất kỳ thắc mắc hoặc là ý kiến gì thì anh cứ thoải mái chia sẻ và hy vọng là chúng ta sẽ có một buổi phỏng vấn khác để nắm bắt được hiệu quả hơn về những yêu cầu của hệ thống phần mềm nhân sự của doanh nghiệp.

**Anh Nhân:** Chúc em hoàn thành tốt nha

**Lệ Hoa:** Dạ, em cảm ơn anh ạ

**Dương:** Dạ, em cảm ơn ạ

**Linh:** Dạ em chào anh

**Thương:**Dạ, em cảm ơn anh

**Nhi:** Dạ em cảm ơn anh ạ

**Anh Nhân:** Ok, anh chào mọi người. Chúc mọi người buổi tối vui vẻ nha

**Lệ Hoa:** Dạ, chúng em cảm ơn