Kịch bản phỏng vấn về quản lý nhân sự

1. **Giới thiệu lý do buổi phỏng vấn**

- Chúng em là sinh viên trường đại học kt, Hiện tại, nhóm em đang thực hiện 1 cuộc khảo sát về tình hình quản lý nguồn nhân lực tại quán cafe Draft House để xây dựng một hệ thống quản lý nhân sự. Chúng em hy vọng cuộc khảo sát này sẽ giúp chúng em có thể hoàn thành được bài tập nhóm và cũng là cơ hội để chúng em nắm vững kiến thức về việc phân tích và thiết kế một hệ thống thông tin.

1. **Giới thiệu sơ lược về người tham gia phỏng vấn**

- Anh/Chị có thể giới thiệu một chút về bản thân và hiện tại anh/chị đang làm công việc gì ở Draft House

1. **Hiểu biết về quán Café**

- Quán thành lập từ bao giờ? Quá trình khởi nghiệp và phát triển?

- Quán có phong cách phục vụ ntn? Có điểm nào khác biệt đặc trưng không?

- Đối tượng khách hàng chủ yếu của quán là ai? Lưu lượng khách trung bình ntn?

- Sử dụng phần mềm nào để quản lý cửa hàng ( POP.VN,....)

- Định hướng sắp tới của quán?

1. **Quản lý thời gian làm việc, chấm công, lương thưởng, phạt và chế độ nghỉ**

* Phân ca

- Hiện tại có bao nhiêu nhân viên và quản lý trong cửa hàng

- Có bao nhiêu ca một ngày/ mỗi ca mấy tiếng/ giờ  bắt đầu và kết thúc

- Mỗi nhân viên tối đa có bao nhiêu ca làm trong 1 tuần/ 1 tháng (quản lý cũng vậy)

- Trường hợp phân công ca không đều, nhân viên phản ánh thì xử lý như nào?

- Nhân viên đổi ca không thông báo quản lý thì sẽ xử lý như nào?

* Chấm công

- Sử dụng máy chấm công hay nhân viên tự điền giấy chấm công

- Nhân viên chấm công ngày 1 lần hoặc 3 lần, xử lý như nào (trường hợp làm 1 ca: chỉ chấm 2 lần)

- Chấm lương dùng bảng phân ca hay dữ liệu chấm công

* Chế độ phép

- 1 tháng được nghỉ bao nhiêu ngày

- Nếu muốn xin nghỉ ca làm đó thì nên xin trước bao lâu ?

- Có việc đột xuất cần nghỉ gấp thì xử lý như nào ?

* Lương

- Có thưởng doanh thu hay không ? Nếu có thì là bao nhiêu % trong tổng doanh thu

- Ngày lễ, Tết mức lương bao nhiêu

- Có lương chuyên cần không

- Có tăng lương khi đi làm 6 tháng / 1 năm hay hơn 2 năm không ?

1. **Tuyển dụng nhân viên**

- Công ty có tỷ lệ nhân viên part time và full time như thế nào? Sao lại có tỷ lệ đó?

- Vị trí nào yêu cầu nhân viên part time, vị trí nào cần nhân viên full time? Phúc lợi có khác  nhau không?

- Sử dụng chính fanpage của cửa hàng đăng bài tuyển dụng hay sử dụng các trang trung gian có nhiều lượt theo dõi

- Khi tuyển dụng nhân viên anh/ chị có những yêu cầu nào đối với 1 người có thể phù với vị trí và công việc tại quán của mình?

- Trong quá trình tuyển dụng, mình có từng gặp phải tình trạng tuyển sai người vào 1 vị trí không phù hợp hay không và cách để giải quyết vấn đề như thế nào?

- Anh/ chị có thể chia sẻ quá trình mình tuyển dụng nguồn nhân lực không?

- Anh/ chị có sử dụng công cụ hay phần mềm nào trong quá trình tuyển dụng nhân lực không?

1. **Đào tạo nhân viên**

- Mỗi nhân viên sẽ có mỗi chức vụ khác nhau hay phải thành thạo tất cả các công việc trong quán ( ví dụ nhân viên phục vụ phải học luôn cách pha chế)

- Với một lượng lớn nguồn nhân lực thì làm sao bạn có thể quản lý và đào tạo họ?

- Trong quá trình đào tạo, bạn có đánh giá năng lực của nhân viên hay không và bạn sử dụng phương pháp nào để đánh giá năng lực làm việc của nhân viên bạn?

- Training nhân viên mới trong bao lâu thì thành nhân viên chính thức? Ai là người đào tạo và giám sát?

 - Có sự ràng buộc gì để giữ chân nhân viên kh? Làm thế nào để giữ nhân viên làm lâu dài cho mình?

1. **Phúc lợi nhân viên:**

- Nhân viên có phúc lợi gì khi làm việc tại quán ( giảm 20% nước)

- Có tổ chức các hoạt động gắn kết nhân viên hay không ?

1. **Đề xuất hệ thống quản lý nhân sự**

- Nếu muốn xây dựng hệ thống quản lý nhân sự cho quán, anh/chị muốn hệ thống có những tính năng gì để đảm bảo quản lý nhân sự hiệu quả?

- Hệ thống đơn giản hóa việc chấm công hay theo dõi quản lý thời gian làm việc linh hoạt

- Quy trình nhập dữ liệu kết quả làm việc của mỗi nhân viên để tổng kết lương thưởng, phạt nên được thực hiện bởi ai và tần suất nhập liệu ntn? (theo ngày, tuần hay tháng)

- Với những tính năng anh/chị vừa đề xuất thì liệu có trở ngại nào trong việc áp dụng hệ thống vào hoạt động của quán không?

- Anh/Chị có yêu cầu gì về giao diện của hệ thống?

- Tính bảo mật lẫn quyền truy cập vào hệ thống

1. **Kết thúc phỏng vấn**

Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian để tham gia buổi phỏng vấn. Chúng em sẽ xem xét thông tin anh/chị chia sẻ để thiết kế một hệ thống quản lý nhân sự hiệu quả cho quán cafe. Nếu có bất kỳ thắc mắc hoặc ý kiến đóng góp thêm, hãy thoải mái chia sẻ và hy vọng chúng ta có thể hẹn gặp một buổi phỏng vấn khác để nắm bắt hiệu quả hơn những nhu cầu về hệ thống của anh/chị.