**HỒ SƠ PHỎNG VẤN VÀ BÀI THU HOẠCH PHỎNG VẤN**

**NHÓM 5 – LỚP IS201.N22**

* **Nhóm gồm các thành viên có tham gia đầy đủ phỏng vấn trực tiếp tại lớp:**

1. Huỳnh Ngọc Quí. MSSV: 21520417
2. Nguyễn Văn Phát. MSSV: 21522448
3. Phan Trọng Tính. MSSV: 21522683
4. Phan Vĩnh An. MSSV: 21521814

* **Hồ sơ phỏng vấn bao gồm:**

1. Bảng kế hoạch phỏng vấn tổng quát
2. Bảng tổng hợp kế hoạch phỏng vấn
3. Bảng báo cáo kết quả phỏng vấn
4. Bảng ghi nhận các câu hỏi – câu trả lời

* **Bài thu hoạch phỏng vấn:** Nhận xét những hạn chế, thiếu sót của các nhóm tham gia phỏng vấn.

**HỒ SƠ PHỎNG VẤN**

1. **BẢNG KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN TỔNG QUÁT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BẢNG KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN TỔNG QUÁT**  Hệ thống: **Quản lý khách sạn** | | | | | |
| Người lập: Huỳnh Ngọc Quí | | | *Ngày lập: 19/03/2023* | | |
| **STT** | **Chủ đề** | **Yêu cầu** | | **Ngày bắt đầu** | **Ngày kết thúc** |
| **1** | Quy trình nghiệp vụ nhân sự | Hiểu rõ quy trình và nghiệp vụ của nhân viên, người quản lý xoay quanh công việc xử lý, quản lý hoạt động của hệ thống khách sạn. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **2** | Quy trình đăng ký và thanh toán | Hiểu rõ quy trình về đặt, đổi, trả phòng theo yêu cầu của khách hàng; Quy trình đăng ký thông tin khách hàng; Quản lý việc thanh toán và cung cấp thông tin hóa đơn điện tử cho khách hàng. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **3** | Chính sách ưu đãi và dịch vụ | Nắm rõ quy trình đề ra và áp dụng các sự kiện khuyến mãi cùng với các chính sách dịch vụ của Khách sạn. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **4** | Quản lý tài nguyên và cơ sở vật chất | Hiểu rõ cách thức quản lý tài nguyên, cơ sở vật chất của khách sạn | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **5** | Quản lý báo cáo thống kê | Hiểu rõ quy trình lập báo cáo thống kê doanh thu theo thời gian thực dựa vào dữ liệu của hệ thống. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **6** | Hệ thống tương lai | Nắm bắt được những tâm tư, nguyện vọng của khách sạn về một hệ thống quản lý trong tương lai. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |

1. **BẢNG TỔNG HỢP KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN**

|  |  |
| --- | --- |
| **BẢNG TỔNG HỢP KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN**  Hệ thống quản lý khách sạn | |
| **Người được phỏng vấn:**   * Ông Huỳnh Tiến Phát * Ông Nguyễn Trương Bảo Duy | **Phân tích viên:**   * Ông Huỳnh Ngọc Quí * Ông Nguyễn Văn Phát * Ông Phan Trọng Tính * Ông Phan Vĩnh An |
| **Vị trí:** Quản lý và nhân viên khách sạn  **Hình thức:** Offline | **Thời gian bắt đầu:**  15h00, 21/03/2023  **Thời gian kết thúc**  15h40, 21/03/2003 |
| **Mục tiêu:** Thu thập và hiểu được những quy trình hoạt động của hệ thống quản lý khách sạn |  |
| **Nội dung phỏng vấn chi tiết** | **Thời gian ước tính** |
| * Giới thiệu * Mô tả sơ lược về hệ thống * Sơ lược về buổi phỏng vấn * Chủ đề 1: Quy trình nghiệp vụ nhân sự. * Chủ đề 2: Quy trình đăng ký và thanh toán. * Chủ đề 3: Chính sách ưu đãi và dịch vụ. * Chủ đề 4: Quản lý tài nguyên và cơ sở vật chất. * Chủ đề 5: Quản lý báo cáo thống kê * Chủ đề 6: Hệ thống tương lai. | * 5 phút * 5 phút * 30 phút |
| Quan sát tổng quan |  |
| Phát sinh ngoài dự kiến |  |

1. **BẢNG BÁO CÁO KẾT QUẢ PHỎNG VẤN**

|  |
| --- |
| **BÁO CÁO KẾT QUẢ PHỎNG VẤN** |
| * Người phỏng vấn: Các phân tích viên: Huỳnh Ngọc Quí, Nguyễn Văn Phát, Phan Trọng Tính, Phan Vĩnh An. * Người được phỏng vấn:   Huỳnh Tiến Phát – Quản lý khách sạn ABC.  Nguyễn Trương Bảo Duy – Nhân viên khách sạn ABC   * Thời gian: 15h00 – 15h40, 21/03/2023, Phòng B6.04, Khách sạn ABC. |
| * Mục tiêu phỏng vấn: * Hiểu được quy trình đăng ký, thanh toán, hoàn trả phòng của khách sạn. * Nắm được các chính sách ưu đãi và dịch vụ của khách sạn * Nắm được cách quản lý tài nguyên, cơ sở vật chất của khách sạn. * Xác định được các hạn chế liên quan đến công tác lập báo cáo thống kê cho doanh thu của khách sạn. * Nắm được mong muốn của doanh nghiệp, khách sạn về một hệ thống tương lai. |
| * Tóm tắt buổi phỏng vấn: * Các quy trình nghiệp vụ được nhận diện rõ. * Hạn chế hiện tại:   + Không có chức năng thống kê lịch sử hóa đơn.  + Khó khăn trong công tác thống kê, báo cáo doanh thu.  + Chưa có công cụ quản lý hiệu quả về: Thông tin trạng thái các phòng hiện hành, quản lý tình trạng kho, quản lý các sự cố.  + Chưa có một hệ thống tự động hóa trong việc thông báo đến khách hàng: Ưu đãi, feedback, …   * Chi tiết từng câu trả lời (Đính kèm) |
| * Quan sát tổng quan: Người được phỏng vấn có nhiều kinh nghiệm trong công tác quản lý, làm việc trong môi trường khách sạn, thái độ tự tin. |

1. **BẢNG GHI NHẬN CÁC CÂU HỎI – CÂU TRẢ LỜI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BẢNG GHI NHẬN CÁC CÂU HỎI – CÂU TRẢ LỜI** | | | |
| **Câu hỏi** | **Ghi nhận** | | |
| **Câu trả lời** | | **Thái độ** |
| **Chủ đề 1:** Quy trình nghiệp vụ nhân sự | | | |
| Người phỏng vấn: Huỳnh Ngọc Quí  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn của bạn bao gồm những loại nhân viên nào và công việc của họ là gì? | * Gồm: Quản lý, nhân viên lễ tân, bảo vệ, lao công, …Trong đó quản lý và nhân viên lễ tân đóng vai trò chính trong việc quản lý khách sạn. * Quản lý chịu trách nhiệm giám sát, điều khiển nhân viên, quản lý các hoạt động chung của khách sạn. * Nhân viên lễ tân tiếp nhận khách, tư vấn phòng, dịch vụ cũng như thanh toán cho khách hàng. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:** Hằng kỳ, hằng quý, khách sạn có chương trình/quà tặng cho nhân viên tiêu biểu? | * Hằng tháng, khách sạn sẽ tặng quà/tiền cho các cá nhân có đóng góp cao vào doanh thu của khách sạn. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Với phương pháp quản lý như hiện tại, bạn có gặp nhiều khó khăn không? | * Có, các thao tác làm việc của khách sạn hoàn toàn thủ công và mọi thông tin của khách sạn đều được lưu trữ trên giấy đã gây khó khăn cho nhân viên trong việc tìm kiếm thông tin cũng như không thể tránh được các sai sót. Khi khách quá đông dẫn đến tình trạng quá tải, phải chờ đợi, xếp hàng. | | Chắc chắn |
| **Chủ đề 2:** Quy trình đăng ký và thanh toán | | | |
| Người phỏng vấn: Phan Trọng Tính  Người được phỏng vấn: Nguyễn Trương Bảo Duy | | Ngày phỏng vấn:  21/03/2003 | |
| **Câu hỏi 1:** Quy trình đặt phòng diễn ra như thế nào? | * Chào đón, tư vấn thông tin phòng, dịch vụ. * Khách hàng lựa chọn đặt phòng, dịch vụ (từ xa hoặc trực tiếp) * Kiểm tra tình trạng phòng * Xác nhận và thanh toán | | Chắc chắc |
| **Câu hỏi 2:** Khi đăng ký, khách hàng cần cung cấp những thông tin nào? | * Cung cấp giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD) và các thông tin cần thiết khác như số điện thoại, email, thông tin y tế về tình trạng sức khỏe,… | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Khách sạn hiện tại cung cấp những cách thức thanh toán nào? | * Tiền mặt * Chuyển khoản * Cà thẻ | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 4:** Quy trình trả phòng của khách sạn gồm những bước nào? | * Nhân viên kiểm tra tình trạng phòng. * Khách hàng thanh toán tiền phòng và tiền khắc phục thiệt hại (nếu có). * Xuất hóa đơn. * Ghi nhận feedback. * Liên hệ cảm ơn và thông báo ưu đãi tương lai. | | Chắc chắn |
| **Chủ đề 3:** Chính sách ưu đãi và dịch vụ | | | |
| Người phỏng vấn: Nguyễn Văn Phát  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn có cung cấp dịch vụ gì? | Ngoài thuê phòng, khách sạn còn cung cấp:   * Dịch vụ ăn uống, giặt sấy. * Dịch vụ cho thuê phương tiện giao thông. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:** Quản lý đặt lịch dịch vụ có khó khăn gì? | * Việc quản lý thực hiện trên sổ sách làm mất nhiều thời gian để tra cứu, sắp xếp. Đôi khi dẫn đến việc conflict, gây chậm trễ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. | | Không chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Khách sạn thường xuyên có các ưu đãi cho khách hàng không? | Có.   * Miễn phí cho trẻ em < 8 tuổi ở cùng người lớn. Tối đa 2 trẻ/1 phòng. * Giảm giá 5% khi khách hàng đặt phòng theo đoàn * Ưu đãi áp dụng cho các ngày lễ trong năm. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 4:** Việc truyền thông chúng đến khách hàng như thế nào? | * Truyền thông qua các bảng hiệu, standee, banner được trang trí bên ngoài khách sạn. * Truyền thông ngay sau khi khách trả phòng. * Truyền thông qua email, số điện thoại. * Truyền thông trên các trang mạng xã hội. | | Không chắc chắn |
| **Chủ đề 4:** Quản lý tài nguyên và cơ sở vật chất | | | |
| Người phỏng vấn: Phan Vĩnh An  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn bao gồm những loại phòng, lượng phòng như thế nào? | * Có 3 loại phòng với chất lượng từ thấp đến cao là: Standard, Superior và Deluxe. * Loại Standard có 15 phòng, loại Superior có 10 phòng và loại Deluxe có 8 phòng. * Tùy theo từng loại phòng sẽ có sự khác nhau về chất lượng, diện tích, nội thất. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:**  Kho khách sạn gồm những vật phẩm nào? | * Nhà kho khách sạn được chia thành 2 loại kho:   + Kho quản lý cơ sở vật chất được chia thành 2 khu: Khu quản lý các trang thiết bị hư hỏng chờ xử lý và khu quản lý các trang thiết bị mới (gường ,đệm ,tủ sàn gỗ, ống nước,...)  + Kho quản lý thực phẩm cũng được chia thành 2 khu: Khu thực phẩm tươi sống và khu thực phẩm khô. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Thông tin quản lý kho được lưu trữ ra sao? | * Lưu trữ số lượng, giá thành, nguồn gốc, thời gian mỗi lần nhập/ xuất kho. * Tính toán, lưu trữ số lượng hàng tồn kho. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 4:** Nếu có sự cố về cơ sở vật chất, việc báo cáo và giải quyết diễn ra thế nào? | * Các sự cố được lễ tân tiếp nhận từ khách hàng, báo cáo lên quản lý để giải quyết, khắc phục. Mọi sự cố hay thiệt hại, chi phí khắc phục được lưu trữ đầy đủ nhằm phục vụ cho việc thống kê sau này. | | Không chắc chắn |
| **Chủ đề 5:** Quản lý báo cáo thống kê | | | |
| Người phỏng vấn: Huỳnh Ngọc Quí  Người được phỏng vấn: Nguyễn Trương Bảo Duy | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn của bạn có những loại thống kê nào? | * Thống kê doanh thu gồm tiền phòng, sản phẩm, dịch vụ. * Thống kê doanh chi gồm tiền nhập kho, tiền sửa chữa sự cố. * Thống kê doanh thu từ nhân viên, khách hàng và toàn khách sạn theo thời gian xác định. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:** Thời gian thống kê doanh thu, doanh chi định kỳ là bao lâu? | * Việc thống kê sẽ diễn ra định kỳ theo ngày hoặc một khoảng thời gian do người quản lý cung cấp nếu cần cho việc báo cáo. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Bạn có thể giải thích chi tiết hơn về cách thống kê, báo cáo doanh của khách sạn? | * Hằng ngày, nhân viên tự thống kê, tiền thu, chi trong ngày và *phân loại* theo tiền phòng, dịch vụ, tiền sản phẩm, sự cố. * Cuối mỗi tháng, dựa vào thống kê ở các ngày, quản lý tiến hành thống kê toàn bộ doanh thu trong tháng. Từ đó đưa ra nhận xét , tuyên dương nhân viên, tri ân khách hàng tiêu biểu. | | Không chắc chắn. |
| **Câu hỏi 4:** Khó khăn gặp phải trong việc tổng hợp, thống kê của khách sạn hiện nay là gì? | * Vì mọi thao tác thống kê đều được hiện một cách thủ công nên dễ gây nên tình trạng sai sót, theo thời gian thì lượng giấy tờ ghi chép ngày càng tăng, mỗi lần sai sót thì phải thực hiện rà sót lại từ đầu. Điều đó gây áp lực và khiến cho nhân viên khó khăn rất nhiều trong việc thống kê. | | Chắc chắn |
| **Chủ đề 6:** Hệ thống tương lai | | | |
| Người phỏng vấn: Huỳnh Ngọc Quí  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Theo như chia sẻ, việc thông tin đều lưu trữ thủ công, điều này sẽ gây rủi ro về bảo mật, bạn có suy nghĩ gì về vấn đề này? | * Thật vậy, việc lưu trữ an toàn sổ sách quả thật có khó khăn, chưa kể trường hợp. Và việc đảm bảo thông tin được bảo mật thì cũng không hẳn là tuyệt đối. Tôi hy vọng hệ thống tương lai sẽ khắc phục được điều này. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:**  Bạn mong muốn hệ thống quản lý khách sạn trong tương lai sẽ như thế nào về cả giao diện và chức năng? | * Về giao diện: Tôi mong muốn hệ thống tương lai sẽ có một giao diện trực quan, dễ thao tác, dễ sử dụng. Tôi cũng như các nhân viên sẽ tốn ít thời gian hơn để học cách sử dụng hệ thống. * Về chức năng: Tôi mong muốn có một hệ thống quản lý tự động, dễ dàng sử dụng, đơn giản hóa các thao tác mà vẫn đảm bảo quy trình nghiệp vụ của khách sạn. Mong muốn hệ thống mới sẽ đáp ứng được công việc lưu trữ cũng như phục hồi, tính toán, thống kê một cách tự động, chính xác để giảm tải lượng công việc cho nhân viên và nâng cao tính hiệu quả của công việc. | | Chắc chắn |

**BÀI THU HOẠCH PHỎNG VẤN**

*(Nhận xét quá trình phỏng vấn của các nhóm)*

* **Ưu điểm:**
* Hầu như các nhóm đều có công tác chuẩn bị đầy đủ, thái độ phỏng vấn – trả lời của các thành viên nghiêm túc, lịch sự.
* Các nhóm phân loại các chủ đề rõ ràng, đầy đủ các câu hỏi để làm rõ từng chủ đề.
* **Hạn chế:**
* Cặp phỏng vấn 1:
* Nhóm 8:

+ Thiếu xác nhận người được phỏng vấn là ai? Giữ chức vụ gì?

+ Có chia nhiệm vụ đều, phân ra nhiều phân tích viên, thư ký, nhưng chỉ phỏng vấn một đối tượng của doanh nghiệp.

+ Chưa đầy đủ về các yêu cầu phi chức năng.

* Nhóm 5:

+ Có chia nhiệm vụ đều, phân ra nhiều phân tích viên, thư ký, người trả lời, nhưng chỉ phỏng vấn một đối tượng của doanh nghiệp.

+ Chưa đầy đủ về các yêu cầu phi chức năng.

* Cặp phỏng vấn 2:
* Nhóm 9:

+ Có chia nhiệm vụ đều, phân ra nhiều phân tích viên, thư ký, người trả lời, nhưng chỉ phỏng vấn một đối tượng của doanh nghiệp.

+ Chưa đầy đủ về các yêu cầu phi chức năng.

* Nhóm 1:

+ Chỉ phỏng vấn một đối tượng của doanh nghiệp, chỉ có 1 phân tích viên.

+ Chưa đầy đủ về các yêu cầu phi chức năng