**Nhóm 8**

**BẢNG CÂU HỎI PHỎNG VẤN**

Người phỏng vấn: Nguyễn Ngọc Ái Đan

Người được phỏng vấn: Đặng Thị Phương Thảo (nhân viên part time của cửa hàng LOTTERIA chi nhánh Gò Vấp)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Câu hỏi phỏng vấn*** | ***Câu trả lời*** |
| 1 | ***Chào bạn, đầu tiên cảm ơn anh đã đồng ý nhận lời mời phỏng vấn, nhóm mình đang tìm hiểu về phần mềm quản lý cửa hàng thức ăn nhanh LOTTERIA bên bạn, bạn có thể trả lời một số câu hỏi được không ạ?*** | ***Cám ơn bạn đã mời mình đến buổi phỏng vấn ngày hôm nay, mình rất sẵn lòng tham gia phỏng vấn.*** |
| 2 | ***Trước hết bạn có thể giới thiệu vị trí của bạn trong cửa hàng được không ạ?*** | ***Mình hiện tại đang làm nhân viên part time trong cửa hàng. Công việc của mình là order, dọn dẹp.*** |
| ***3*** | ***Cấu trúc của cửa hàng như thế nào ạ?*** | ***Cửa hàng mỗi ngày chia ra ba ca, open – mid – down, mỗi ca có 2 nhân viên nam (male) và nữ (female), nhân viên nam chủ yếu làm công việc trong bếp: chế biến thức ăn chuẩn bị đồ ăn, dọn dẹp vệ sinh trong bếp. Nhân viên nữ sẽ làm thu ngân, bán hàng, dọn vệ sinh phía ngoài***  ***Quán lý sẽ có 2 quản lý cho 2 ca sáng và chiều***  ***Như vậy trong cửa hàng sẽ có ba vị trí: nhân viên nam (male), nhân viên nữ (female), quản lý*** |
| ***4*** | ***Dạ, vậy quy trình hoạt động của cửa hàng từ khi mở cửa đến lúc đóng cửa như thế nào ạ?*** | ***Cửa hàng mở cửa lúc 8h sáng nhưng nhân viên sẽ làm việc lúc 7h sáng để setup hàng hóa này nọ 8h là bắt đầu nhận khách và đến 10h đêm là ngưng nhận khách, sau đó nhân viên sẽ dọn dẹp vệ sinh đến 11h sẽ bấm vân tay ra về*** |
| ***5*** | ***Như lúc đầu bạn nói, cừa hàng mình chia ra nhân viên nam và nữ, vậy thì trong nhân viên nữ có chia ra các vị trí nữa hay là tất cả đều làm công việc giống nhau ạ?*** | ***Tất cả nhân viên nữ đều thực hiện công việc như nhau. Nhưng trong mỗi ca làm chỉ có khoảng 1 2 nhân viên nữ hoặc 1 2 nhân viên nam thôi và họ phải đảm nhận hết tất cả các công việc và tự phân chia với nhau*** |
| ***6*** | ***Vậy nhân viên nữ cụ thể sẽ làm những công việc nào gì ạ ?*** | ***Ví dụ khách vô thì sẽ chào khách, giới thiệu món ăn cho khách, order, thanh toán tiền rồi sẽ order vào bên trong và đợi bếp chế biến món ăn xong đưa ra ngoài thì mình sẽ là người bưng lên cho khách rồi sau đó mình cũng là người dọn dẹp bàn ăn.*** |
| ***7*** | ***Vậy cho mình hỏi các thao tác order của bạn trên hệ thống như thế nào ạ?***  ***Vậy là mới đầu bạn sẽ đăng nhập vào hệ thống đúng không ạ?***  ***Vậy quản lý sẽ đăng nhập và mình chỉ dùng thôi chứ mỗi người không cần có tài khoản đúng không ạ?*** | ***Khi order cho khách, khách sẽ được chia ra giới tính nam và nữ, mỗi giới tính sẽ chia ra từng độ tuổi như là con nit, học sinh, độ tuổi từ mười mấy đến hai máy, ba mấy đến bốn mấy, và trên hệ thống cũng có các nút riêng giành cho app shopee food, gojek, baemin…***  ***Mỗi cửa hàng sẽ có một tài khoản riêng để đăng nhập vào hệ thống thì việc đăng nhập là của quản lý.***  ***Đúng rồi ạ.*** |
| ***8*** | ***Vậy trong hệ thống có những chức năng gì ạ?*** | ***Có các chức năng như chọn lựa thức ăn, sau khi chọn món ăn xong thì sẽ thanh toán tiền sẽ có nút bấm để thanh toán bằng ví điện từ hoặc là tiền mặt, sau đó sẽ có nút bấm là ăn ở đây hay mang đi, nút bấm số đợi, nút bấm khuyến mãi cho khách nhàng nào có tích điểm và sau đó in bill.*** |
| ***9*** | ***Vậy quy trình của nhà bếp từ khi nhận món đến khi hoàn thành món như thế nào ạ, như là khi khách order xong rồi thì có phải hệ thống sẽ có yêu cầu gửi vô trong bếp không ạ?***  ***Vậy phía trong bếp chỉ nghe món ăn và nhìn bill dán trên mép kệ thôi chứ không thao tác trên hệ thống đúng không ạ*** | ***Không bạn, khi in bill thì sẽ có 2 bill. Bill đầu tiên có đầy đủ thông tin của khách hàng thì cái bill đó sẽ đưa cho khách hàng, còn bill còn lại chỉ in những món ăn thôi. Thì ngườ nhân viên nữ ở ngoài chỉ cần order vô bên trong, khi bên trong nghe thì sẽ nhắc lại món ăn một lần nữa rồi chốt câu sẽ là thank you***  ***Dạ đúng rồi.*** |
| ***10*** | ***Cho mình hỏi rõ hơn về quy trình order món bên bạn ạ, là từ khâu tạo một đơn như thế nào, rồi chọn món ăn như thế nào,*** | ***Sau khi khách hàng tới trên màn hình sẽ hiển thị là loại khách hàng, là nam và nữ, rồi đến độ tuổi nào, sau đó trên hệ thông sẽ chia ra món ăn, ví dụ sẽ có nút cơm, nút burger, nút gà, nút combo… và trong mỗi nút đó sẽ có chi tiết hơn về từng loại món ăn rồi mình bấm vào món ăn khách order. Sau khi bấm xong món ăn sẽ hiển thị bên tay trái màn hình, sau khi lựa chọn món ăn xong mình bấm nút tiếp theo, để đến phương thức thanh toán, ăn tại chỗ hay mang đi, số đợi, rồi khách hàng có sử dụng tích điểm hay không, vourcher không. Sau đó hệ thống sẽ hiện số tiền cần thanh toán, rồi khách hàng đưa tiền, mình nhập số tiền vào thì hệt hống sẽ tự trừ để ra số tiền cần thối lại và sau đó in bill và đưa cho khách.*** |
| ***11*** | ***Vậy cho mình hỏi bạn có biết bên quản lý sẽ quản lý những gì trong hệ thống không ạ?***  ***Ngoài đăng nhập và kiểm tra doanh thu, quản lý có quản lý gì nữa không như là thông tin nhân viên, lương?***  ***Vậy là quản lý sẽ dựa vào thông tin giờ làm của nhân viên trên đó để biết cụ thể nhân viên nào làm giờ nào rồi nhập vào máy mỗi ngày, cuối tháng sẽ tính lương cho nhân viên đúng không ạ*** | ***Quản lý sẽ là người đăng nhập, kiểm tra doanh thu.***  ***Quản lý có quản lý thông tin của nhân viên, nhưng theo mình biết thì chỉ quản lý ở mức cơ bản. Còn về lương thì mỗi ngày quản lý sẽ dựa vào thời gian bấm vân tay của nhân viên và chữ kí của nhân viên trên tờ giấy phân ca.***  ***Dạ đúng rồi.*** |
| ***13*** | ***Việc tổng kết doanh thu bên cửa hàng mình như thế nào ạ, là theo ngày, theo tháng hay sao ạ?***  ***Vậy là đến cuối ca, người quản lý sẽ chọn vào chức năng quản lý doanh thu, sau đó hệt hống sẽ tự tính cho mình cái doanh thu thu được trong ngày bao nhiêu, và doanh thu đến từ các phương tiện thanh toán nào, tiền mặt bao nhiêu, rồi quản lý chỉ cần nhìn vào đó so sánh với số tiền trong két để đối chiếu đúng không ạ?*** | ***Như mình đã nói có 2 quản lý trong một ngày, thì sau khi kết mỗi ca, quản lý sẽ kiểm tra doanh thu và người quản lý ca chiều sẽ là người tổng kết doanh thu.***  ***Dạ đúng rồi.*** |
| ***14*** | ***Vậy nguyên liệu của cửa hàng do ai quản lý hay bộ phận nào quản lý ạ?***  ***Vậy quản lý sẽ liên hệ trực tiếp với công ty cung cấp đó chứ không thông qua phần mềm đúng không ạ.*** | ***Theo như mình biết thì quản lý sẽ liên hệ bên nhà cung cấp để nhập, sau đó sẽ check trong tờ giấy xem có đầy đủ hàng không.***  ***Dạ đúng rồi.*** |
| ***15*** | ***Mình có quản lý nguyên liệu trong kho theo ngày không ạ, như là cuối ngày mình có tổng kết xem mình đã sử dụng những nguyên liệu gì trong kho và trong kho còn những nguyên liệu nào, và cần chuẩn bị những nguyên liệu nào cho ngày tiếp theo, hay còn thiếu những nguyên liệu nào không ạ?***  ***Vậy quản lý sẽ nhìn trên hệ thống, hệ thống sẽ tống kết xem 1 ngày bán được bao nhiêu miếng gà đúng không ạ?***  ***Vậy cho mình hỏi là trên hệ thống sẽ xuất hiện lượng nguyên liệu ban đầu rồi mỗi khi mình bán nó sẽ trừ đi hay sao ạ?***  ***À, vậy là khi mình bán sẽ có những hóa đơn thì hệt hống sẽ lưu lại dữ liệu và đến cuối ngày thì mình chọn cái chức năng đó nó sẽ tự tính cho mình là bán được bao nhiêu gà hay khoai tây gì đó, rồi quản lý chỉ cần nhờ nhân viên đếm và so sánh xem là có khớp với nhau hay không?*** | ***Sau mỗi buổi bán tầm 10h, người quản lý tổng kết lại số tiền bán trong ngày trên hệ thống và in bill ra, kiểm tra xem ngày hôm đó bán được những cái gì ví dụ như bao nhiêu ly nước, bao nhiêu miếng gà, phần khoai tây, kem… và sau đó sẽ yêu cầu nhân viên kiểm tra lại số hàng hóa òn lại để đối chiếu xem có trùng khớp hay không***  ***Dạ đúng rồi***  ***Dạ không, trên hệ thống ban đầu không có gì, sau khi bán xong thì mới tổng kết trên hệ thống thôi.***  ***Dạ đúng rồi.*** |
| ***16*** | ***Về phía menu thì sao ạ? Có khi nào cửa hàng mình thêm món hay bỏ bớt món, thay đổi combo không ạ?*** | ***Có ạ, theo như mình biết khi ở phía trên phòng kinh doanh có sự thay đổi món, họ sẽ thông báo cho các quản lý, quản lý sẽ gửi thông báo cho nhân viên, còn việc thay đổi món ăn trong thực đơn trên hệ thống sẽ do quản lý làm.*** |
| ***17*** | ***Bên mình có liên kết với các app thức ăn nhanh nào không ạ?*** | ***Các app giao hàng sẽ có như là grab, shoppee food, baemin, gojek*** |
| ***18*** | ***Vậy hệ thống của bạn có hộ trợ nhiều ngôn ngữ không ạ?*** | ***Có tiếng Anh nữa, hình như cả tiếng Hàn nữa tại vì LOTTERIA xuất phát từ công ty Hàn Quốc mà.*** |
| ***19*** | ***Bạn có cảm nhận gì với thẩm mỹ của hệ thống và giao diện sử dụng có dễ dàng không ạ?*** | ***Mình cũng làm ở đây lâu rồi nên là mình thấy cái hệt hống cũng dễ sài ạ.*** |