

# **TÀI LIỆU MÔN HỌC - IS201**

## **PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN**

### **PHẦN 2**

### **ĐỀ TÀI BÀI TẬP THỰC HÀNH**

*(Gồm 4 đề tài: Đề tài 5, 6, 7, 8)*

**Trợ giảng:**

**Lê Võ Đình Kha**

## QUẢN LÝ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN “PARADIS” THIÊN ĐƯỜNG

“Paradis” Thiên đường là một khách sạn cỡ lớn nhiều phòng, một nhà hàng bán đồ ăn, thức uống, một sân nhảy và một phòng giải trí. Doanh số đạt được nhờ cho thuê phòng và bán đồ ăn, thức uống.

Ban giám đốc đặc biệt bận tâm về công việc của Phòng tiếp tân. Chính là ở khâu này mà khách liên hệ đặt chỗ, tìm phòng thuê, nhận chìa khóa phòng, đặt tiệc, yêu cầu dịch vụ (giặt ủi, dọn phòng, tham quan,...) và thanh toán tiền lúc rời khách sạn.

Khách đặt chỗ phải liên hệ với nhân viên của phòng tiếp tân, nhân viên này phải phân tích yêu cầu của khách và tham khảo hồ sơ dành chỗ và hiện trạng của khách sạn để giải quyết yêu cầu của khách. Cần phải biết khách có bao nhiêu người, từ ngày nào đến ngày nào, khách cần phòng hạng nào (phòng hạng sang hay phòng bình dân), có yêu cầu gì đặc biệt không? để dành chỗ cho khách nếu đến thời điểm khách đến còn phòng trống (phòng chưa ai đặt chỗ hoặc không còn khách ở).

### ***Khi khách hàng đến:***

Đa số khách đến khách sạn đã có dành chỗ trước (hoặc nhờ hướng dẫn viên du lịch dành chỗ). Số còn lại đến thuê ngay, với hy vọng còn thuê được phòng để thuê.

Khi khách hàng đến, nhân viên tiếp nhận sẽ hỏi xem vị khách đó có dành chỗ trước hay không, và danh trước với tên nào. Như vậy cần phải tham khảo đến hồ sơ dành chỗ trước. Đôi khi khách cứ khẳng định đã có dành chỗ, trong khi thật ra không có. Khi khách đến không dành chỗ trước, nhân viên tiếp nhận phải xem còn phòng trống hay không. Nếu không, nhân viên này phải thông báo cho khách biết tên một số khách sạn khác có khả năng còn phòng. Nếu có phòng đáp ứng yêu cầu của khách nhân viên tiếp tân yêu cầu khách xuất trình giấy tờ và giữ lại chứng minh nhân dân hay giấy tờ tùy thân khác (nếu khách không có chứng minh nhân dân). Giấy tờ này sẽ trả lại khi khách hoàn thành thủ tục rời khách sạn.

## QUẢN LÝ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN “PARADIS” THIÊN ĐƯỜNG

Mỗi căn phòng, tùy theo kiểu, vị trí và những tiện nghi bố trí bên trong mà có một giá biểu riêng. Khi khách đến thuê, nhân viên tiếp tân phải ghi nhận phiếu đến. Mỗi phiếu đến chỉ lập cho một người khách, thường là người chịu trách nhiệm thanh toán sau này. Trên phiếu đến cần phải ghi rõ khách nào được bố trí ở phòng nào, vào khoảng thời gian nào (ngày nào) để thuận tiện trong việc khai báo tạm trú, tạm vắng khi nhà chức trách đến kiểm tra. Nhân viên tiếp nhận cho biết giá phòng của từng người hoặc cả nhóm (nếu nhóm đi chung, mượn nhiều phòng và trả tiền chung).

Nếu khách có yêu cầu dịch vụ (giặt ủi, gọi điện thoại, karaoke,...), nhân viên tiếp tân phải lập một bảng kê. Mỗi bảng kê có một số thứ tự và lập cho một khách, ghi tất cả những dịch vụ mà khách yêu cầu trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn. Trong đó phải ghi chi tiết khách yêu cầu dịch vụ gì vào thời điểm nào, chi phí tương ứng là bao nhiêu. Bảng kê chi phí này nhân viên tiếp tân giữ lại và sẽ yêu cầu khách thanh toán khi rời khỏi khách sạn sau đợt nghỉ.

Nếu khách có yêu cầu đặt tiệc tùng, nhân viên tiếp tân phải lập một hóa đơn. Trên hóa đơn ghi nhận những món mà khách yêu cầu. Qua hóa đơn đó thể hiện các yêu cầu của khách (số lượng, thẩm mỹ, cách và thời gian bày trí,...) và từ đó nhân viên tiếp tân thỏa thuận với khách đơn giá tương ứng cho từng món. Một bản sao hóa đơn được giao cho nhà hàng để bộ phận phục vụ chuẩn bị. Mỗi hóa đơn có một số thứ tự và ghi cho chỉ một khách hàng. Khách hàng có thể thanh toán hóa đơn ngay hoặc bộ phận tiếp tân giữ lại yêu cầu khách trả sau này.

Cuối ca làm việc nhân viên tiếp tân phải bàn giao hồ sơ cho nhân viên làm việc ca kế những hồ sơ, trao đổi những công việc còn tồn đọng cần phải giải quyết, nộp hết những số tiền mà khách đã thanh toán cho thủ quỹ.

### ***Khi khách đi:***

Mọi thủ tục cũng diễn ra ở Phòng tiếp tân. Lúc đó, phiếu đến, bảng kê dịch vụ và hoá đơn tiệc tùng chưa thanh toán là cơ sở yêu cầu khách phải trả.

## QUẢN LÝ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN “PARADIS” THIÊN ĐƯỜNG

Bộ phận phục vụ kiểm tra các phòng mà khách đã ở xem có hư hao gì không và xác nhận vào phiếu đến. Nếu khách làm hư hại đồ đạc trong phòng thì khách phải đền bù hoặc trả thêm tiền để khách sạn sửa chữa lại. Khi khách trả tiền một phiếu thu được lập. Mỗi phiếu thu có một số thứ tự, thu tiền của chỉ một khách hàng, ngày thu, lý do (thu của phiếu đến, bảng kê và các hoá đơn nào) với số tiền thu là bao nhiêu. Nhân viên tiếp tân lập hóa đơn chịu trách nhiệm nhận tiền khách hàng, ký xác nhận vào phiếu thu, và lập thành hai liên một liên giữ lại, còn một liên giao khách hàng.

Ban Giám Đốc muốn tin học hóa các công việc: dành chỗ trước, theo dõi sự lưu trú, yêu cầu dịch vụ, đặt tiệc và thanh toán của khách hàng.

----- Hết -----

## HỆ THỐNG QUẢN LÝ TIỀN LƯƠNG CỦA NHÂN VIÊN

Một công ty sản xuất muốn quản lý tiền lương của tất cả các nhân viên. Các nhân viên thuộc hai loại: nhân viên hành chính và công nhân. Mỗi một nhân viên có một mã số, họ tên, phái, ngày sinh, và ngày bắt đầu tham gia công tác. Mỗi nhân viên sẽ thuộc một đơn vị quản lý nào đó.

Công ty chịu trách nhiệm sản xuất ra các sản phẩm. Các sản phẩm này thường được khách hàng (thường là các công ty khác) đặt hàng thông qua một hợp đồng. Mỗi hợp đồng thường đặt nhiều sản phẩm với một số lượng và đơn giá tương ứng cùng những yêu cầu về kỹ thuật và thẩm mỹ kèm theo. Một sản phẩm có một mã số và mang một tên để gọi và đơn vị tính của nó.

Các hợp đồng được đánh số thứ tự, tên hợp đồng, ngày bắt đầu và ngày kết thúc (ngày giao hàng) cùng những thỏa thuận, cam kết giữa hai bên. Một hợp đồng khách hàng đặt ít nhất về một sản phẩm, nếu liên quan đến nhiều sản phẩm thì tất cả các sản phẩm này đều cùng kết thúc cùng một thời điểm ghi trên hợp đồng để giao hàng và thanh lý hợp đồng.

Quá trình sản xuất một sản phẩm gồm nhiều công đoạn tùy theo sản phẩm. Do đặc tính kỹ thuật, thẩm mỹ và môi trường làm việc mà mỗi công đoạn được trả một đơn giá tương ứng. Các công đoạn sản xuất một sản phẩm được gọi bằng tên công đoạn và thường được đánh số thứ tự.

Đối với công nhân hưởng lương sản phẩm. Hàng ngày, bộ phận quản lý sẽ ghi nhận kết quả làm việc của công nhân ngày hôm trước do đơn vị sản xuất (các phân xưởng) báo lên. Kết quả làm việc của mỗi công nhân trong ngày thể hiện việc công nhân đó thực hiện được những công đoạn nào (của sản phẩm nào đã được hợp đồng) với số lượng tương ứng của công đoạn đó là bao nhiêu trong ca làm việc nào. Làm việc ở ca 3 hoặc các ca của ngày chủ nhật được hưởng thêm một hệ số cao hơn làm việc các ca khác trong ngày làm việc bình thường. Kết quả này sẽ xác định thu nhập của công nhân trong ngày hôm đó.

Đối với việc tính lương cho nhân viên hành chính căn cứ vào hệ số lương và số ngày làm việc trong tháng của người đó.

## HỆ THỐNG QUẢN LÝ TIỀN LƯƠNG CỦA NHÂN VIÊN

Nếu nghỉ có lý do (bệnh đột xuất, thai sản, ... ) sẽ được hưởng tiền bảo hiểm xã hội tùy theo số ngày nghỉ có lý do trong tháng. Nếu nghỉ không lý do thì không được tính lương. Hệ số lương thường căn cứ vào trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, và thâm niên công tác (ngày bắt đầu tham gia công tác) và do lãnh đạo công ty xem xét và quyết định. Đối với những người có đảm trách chức vụ thì được hưởng phụ cấp chức vụ tùy theo đặc thù của chức vụ.

Do nhu cầu của công tác, có thể có các nhân viên hành chánh làm việc ngoài giờ. Bộ phận theo dõi lương sẽ tổng kết số buổi làm thêm ngoài giờ của từng nhân viên trong tháng để tính lương ngoài giờ cho nhân viên.

Cuối tháng bộ phận tiền lương phải in phiếu lương để phát cho từng công nhân, bảng lương công nhân theo từng đơn vị, bảng lương nhân viên hành chánh theo từng đơn vị và bảng lương tổng hợp toàn công ty để phát lương cho từng đơn vị, sau đó mỗi đơn vị cử người lên lãnh về phát cho từng thành viên của mình.

----- Hết -----

## QUẢN LÝ NGUYÊN LIỆU, SẢN PHẨM VÀ HỢP ĐỒNG XUẤT KHẨU

Một công ty sản xuất các sản phẩm để phục vụ các hợp đồng xuất khẩu của mình với các khách hàng.

Về mặt cơ cấu tổ chức, công ty có một số đơn vị phòng ban (phòng kế toán, phòng cung ứng, phòng kinh doanh), và một số phân xưởng sản xuất. Một trong các đơn vị là phòng cung ứng. Nhiệm vụ chính của phòng cung ứng là mua nguyên liệu của khách hàng sau đó cung cấp cho các phân xưởng sản xuất.

Các phân xưởng có nhiệm vụ nhận nguyên liệu từ bộ phận cung ứng, sản xuất ra các sản phẩm để cung cấp cho các hợp đồng xuất khẩu.

Công ty có nhiều khách hàng thường xuyên ký kết các hợp đồng. Trên mỗi hợp đồng có ghi số thứ tự của hợp đồng, ngày ký hợp đồng, thông tin về khách hàng: Tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax, thời gian giao hàng, nơi giao hàng, phương thức thanh toán và các điều khoản cam kết giữa hai bên. Một hợp đồng khách hàng có thể đặt nhiều sản phẩm với số lượng và đơn giá tương ứng. Trị giá hợp đồng là tổng số tiền mà khách hàng sẽ phải thanh toán khi hợp đồng hoàn thành và thanh lý.

Để tạo ra sản phẩm ngoài việc phải tuân theo những quy trình công nghệ, sự tham gia công sức của công nhân, các chi phí như nhiên liệu, nước, điện năng, các máy móc thiết bị... chủ yếu cần các nguyên liệu. Bảng cơ cấu sản phẩm – nguyên liệu chỉ ra một đơn vị sản phẩm cần những loại nguyên liệu gì, với cơ cấu nguyên liệu (số đơn vị nguyên liệu) tương ứng là bao nhiêu.

Như vậy nguyên liệu là thành chủ yếu làm nên các sản phẩm xuất khẩu. Mỗi nguyên liệu có một tên nguyên liệu, đơn vị tính và được người ta gán cho một mã số gọi là mã nguyên liệu.

Tương tự mỗi sản phẩm có một tên sản phẩm, đơn vị tính và được gán cho một mã số gọi là mã sản phẩm.

Để tạo ra các sản phẩm kịp đáp ứng cho các hợp đồng công ty phải mua nguyên liệu. Khi mua nguyên liệu của khách hàng về một phiếu nhập nguyên liệu được lập.



## QUẢN LÝ NGUYÊN LIỆU, SẢN PHẨM VÀ HỢP ĐỒNG XUẤT KHẨU

Trên phiếu nhập nguyên liệu có ghi số thứ tự của phiếu, ngày mua, thông tin về khách hàng (tên, địa chỉ, mã số thuế của khách hàng) và tỷ suất thuế giá trị gia tăng và chi tiết về nguyên liệu: tên nguyên liệu, số lượng, đơn giá tương ứng. Trị giá của phiếu nhập nguyên liệu bằng tổng số tiền các nguyên liệu cộng với tiền thuế giá trị gia tăng mà công ty sẽ phải thanh toán cho khách hàng. Khi mua nguyên liệu xong bộ phận cung ứng sẽ phải bảo quản và đem xuất cho các phân xưởng để sản xuất ra các sản phẩm.

Khi xuất nguyên liệu cho các phân xưởng để sản xuất, một phiếu xuất nguyên liệu được lập (thường xuất cuối ca làm việc sau khi mua của khách hàng). Hình thức và nội dung một phiếu xuất tương tự như phiếu nhập nguyên liệu, tuy nhiên trên đó không có những thông tin về khách hàng mà có thêm thông tin về phân xưởng – nơi nhận nguyên liệu để tổ chức sản xuất. Mỗi phiếu xuất nguyên liệu chỉ xuất cho một phân xưởng duy nhất. Thông thường tất cả nguyên liệu mua xong cuối ca làm việc là phải xuất ngay cho các phân xưởng để bảo quản và sản xuất không để tồn kho.

Khi phân xưởng sản xuất xong một lô sản phẩm, người ta chuyển sản phẩm cho bộ phận cung ứng, khi đó một phiếu nhập sản phẩm được lập. Trên phiếu nhập sản phẩm có ghi số thứ tự của phiếu nhập sản phẩm, ngày nhập sản phẩm và chi tiết về các sản phẩm: tên sản phẩm, số lượng tương ứng và thông tin về phân xưởng - nơi sản xuất ra các sản phẩm đó.

Các sản phẩm này được tập trung cho bộ phận cung ứng để xuất cho các hợp đồng mà công ty đã ký với khách hàng từ trước. Bộ phận cung ứng sẽ căn cứ trên số lượng các sản phẩm mà các phân xưởng sản xuất được và các hợp đồng chưa thanh lý (các hợp đồng sắp đến hạn giao hàng sẽ được ưu tiên hơn) để cung ứng cho các hợp đồng. Khi xuất các sản phẩm nào đó cho hợp đồng thì một phiếu xuất sản phẩm được lập. Trên phiếu xuất sản phẩm có ghi số thứ tự của phiếu xuất sản phẩm, ngày ngày xuất, xuất cho hợp đồng nào và chi tiết các sản phẩm với số lượng xuất tương ứng.



## QUẢN LÝ NGUYÊN LIỆU, SẢN PHẨM VÀ HỢP ĐỒNG XUẤT KHẨU

Đến thời điểm hiện tại căn cứ vào các hợp đồng, các phiếu nhập nguyên liệu, phiếu xuất nguyên liệu, phiếu nhập sản phẩm, phiếu xuất sản phẩm công ty cần biết:

**Tình hình tồn các sản phẩm (chưa xuất).**

**Tình hình cung ứng các sản phẩm cho các hợp đồng:** hợp đồng nào đã hoàn thành có thể thanh lý, hợp đồng nào gần đến hạn giao hàng và mỗi hợp đồng còn thiếu từng sản phẩm là bao nhiêu? Và tất nhiên từ đó biết cần phải cung ứng từng sản phẩm cho tất cả các hợp đồng là bao nhiêu.

Căn cứ vào bảng cơ cấu nguyên liệu tạo ra sản phẩm mà biết cần phải mua từng nguyên liệu là bao nhiêu để bảo đảm sản xuất ra các sản phẩm để cung ứng cho từng hợp đồng và cho tất cả các hợp đồng nhằm lên kế hoạch vay vốn để mua nguyên liệu, bố trí sản xuất...

----- Hết -----

## QUẢN LÝ VIỆC PHÂN PHÁT BÁO, TẠP CHÍ

Công ty Bưu chính của một thành phố cần quản lý việc đặt mua và phân phát các loại báo/tạp chí cho các độc giả.

Công ty có nhiều nhân viên. Khi được nhân vào làm việc ở công ty, mỗi một người, trong lý lịch cơ bản của mình ngoài việc được đặc tả bởi họ tên, ngày sinh, địa chỉ còn được gán một mã số và có thể đảm trách một chức vụ nào đó.

Mỗi một loại báo hay tạp chí có một tên duy nhất do một tòa soạn được phép xuất bản. Một loại báo hay tạp chí tùy theo định kỳ phát hành (hàng ngày, hàng tuần, bán nguyệt san, hàng tháng hay hai tháng, vv...) mà một lần phát hành mang một số. Số này được đánh số thứ tự lần phát hành trong năm (ví dụ báo Nhân Dân phát hành hàng ngày nên có số từ 1 tới 365 đối với năm bình thường và tới 356 đối với năm nhuận, chẳng hạn tờ số 60/2022 của báo Nhân Dân phát hành ngày 01-03-2022).

Hàng năm, các độc giả đặt mua báo tạp chí tại Công ty Bưu chính thành phố, khi đặt mua phải điền vào một phiếu đặt. Mỗi một phiếu đặt có một số thứ tự, độc giả phải điền vào những thông tin của mình như họ tên, địa chỉ và nơi sẽ nhận báo/tạp chí. Người ta yêu cầu độc giả ghi rõ số nhà, tên đường (nơi nhận) để thuận tiện cho việc phân phát sau này. Trên phiếu đặt, độc giả cần ghi rõ sẽ mua những báo/tạp chí nào ứng với số nào và số lượng bao nhiêu. Nếu độc giả ghi mua từ một thời điểm này đến một thời điểm khác nào đó thì cũng suy ra độc giả sẽ mua những số nào của báo/tạp chí tương ứng đó. Từ đó sẽ xác định được số tiền mà độc giả phải thanh toán cho phiếu đặt trên. Việc đăng ký trước không chỉ bảo đảm chắc chắn độc giả sẽ có báo hay tạp chí mình đã đặt mà giá thường rẻ hơn giá bán lẻ.

Mỗi một báo hay tạp chí đều có một nhà xuất bản chịu trách nhiệm tổ chức in ấn, phát hành và phân phối cho các đơn vị đặt mua. Một nhà xuất bản đặc trưng bởi một tên nhà xuất bản, một địa chỉ và một số điện thoại.

## QUẢN LÝ VIỆC PHÂN PHÁT BÁO, TẠP CHÍ

Từ những phiếu đặt của độc giả trong năm, Công Ty Bưu Chính của thành phố sẽ tổng hợp được số lượng từng số của từng báo/ tạp chí mà độc giả sẽ mua để liên hệ báo (bằng điện thoại hoặc fax) cho các nhà xuất bản để có kế hoạch trong việc in ấn và phát hành.

Hàng ngày Công Ty Bưu Chính nhận các loại báo theo số lượng đặt mua từ các nhà xuất bản mà công ty đã báo trước. Nhân viên bưu chính chịu trách nhiệm nhận báo/tạp chí từ các nhà xuất bản phải kiểm tra số lượng ghi trên hóa đơn và chuyển hóa đơn cho bộ phận tài vụ để thanh toán tiền cho nhà xuất bản. Thông thường việc thanh toán cho nhà xuất bản được thể hiện bằng các phiếu chuyển khoản thông qua tài khoản ngân hàng của hai bên tại các ngân hàng.

Sau khi nhận báo từ các nhà xuất bản, để phân phát cho các độc giả và các điểm bán lẻ, người ta phải phân chia báo/tạp chí cho từng nhân viên. Việc phân phát báo chí cần phải nhanh chóng nhằm phục vụ khách hàng bằng cách phân công mỗi nhân viên bưu chính đảm trách việc phân phát báo và các tạp chí với số lượng kèm theo cho tất cả các độc giả hay các điểm bán lẻ trên một khu vực nào đó. Một khu vực thường gồm những điểm phát báo/tạp chí trên một số tuyến đường gần nhau trong thành phố.

Để thuận tiện cho việc phân phát báo/tạp chí, mỗi một khu vực do một nhân viên bưu chính phụ trách. Trách nhiệm này nói chung là không thay đổi nếu không có biến động về mặt nhân sự của công ty (như sa thải, chuyển công tác,...). Công ty cũng cần quản lý cả việc phân phát đó để khi nếu có một sự khiếu nại từ độc giả sẽ biết được trách nhiệm thuộc về ai.

----- Hết -----