

TÌNH HUỐNG 1

Để quản lý vấn đề tồn kho của các mặt hàng trong các kho hàng của một công ty A, cần có các thông tin và các quy tắc quản lý sau:

- Mỗi kho được cho mã số duy nhất (MSKHO) dùng để phân biệt các kho, một tên kho và một loại hàng mà kho đó chứa. Mỗi kho có một địa điểm nhất định được xác định bởi mã số địa điểm (MĐĐ), địa chỉ của địa điểm, có một nhân viên phụ trách địa điểm và số điện thoại để liên lạc với kho tại địa điểm trên. Một kho chỉ chứa một loại hàng, một địa điểm có thể có nhiều kho.
- Mỗi mặt hàng được cho một mã số duy nhất (MSMH) để phân biệt các mặt hàng, một tên hàng. Một mặt hàng được xếp vào một loại hàng, và một loại hàng có nhiều mặt hàng. Mỗi loại hàng có một mã số duy nhất để phân biệt (MSLH) và có một tên loại hàng.
- Một mặt hàng có thể chứa ở nhiều kho, một kho có thể chứa nhiều mặt hàng cùng loại.
- Số lượng tồn kho của mỗi mặt hàng được xác định bởi phiếu nhập và phiếu xuất hàng.
- Mỗi phiếu nhập hàng có số phiếu nhập duy nhất (SOPN) để phân biệt, có ngày lập phiếu, phiếu nhập cho biết nhập tại kho nào và có chữ ký của nhân viên phụ trách địa điểm của kho đó. Trong chi tiết của phiếu nhập cho biết số lượng nhập cho các mặt hàng của một phiếu nhập
- Mỗi phiếu xuất hàng có số phiếu xuất duy nhất (SOPX) để phân biệt, có ngày lập phiếu, phiếu xuất cho biết xuất tại kho nào và có chữ ký của nhân viên đi nhận hàng tại kho đó. Trong chi tiết của phiếu xuất cho biết số lượng xuất cho các mặt hàng của một phiếu xuất.
- Thông tin của nhân viên phụ trách địa điểm tại các kho và nhân viên đi nhận hàng từ các kho bao gồm: Mã số nhân viên (MSNV) để phân biệt giữa các nhân viên, họ tên, phái, năm sinh, địa chỉ thường trú và số điện thoại của nhân viên. Nhân viên chỉ phụ trách tối đa một địa điểm và mỗi địa điểm cũng chỉ có một nhân viên phụ trách và phụ trách tất cả kho của địa điểm đó.

TÌNH HUỐNG 2

Quản lý doanh số bán hàng và tồn hàng của một công ty.

Để quản lý vấn đề doanh số bán hàng và tồn hàng của các mặt hàng trong các cửa hàng của một công ty Bách hóa Tổng hợp, cần có các thông tin và các quy tắc quản lý sau:

- Mỗi cửa hàng có mã số duy nhất (MSCH) dùng để phân biệt các cửa hàng, một tên cửa hàng và một loại hàng mà cửa hàng đó bán, địa chỉ của cửa hàng, một nhân viên phụ trách và số điện thoại để liên lạc với cửa hàng trên. Một cửa hàng chỉ bán một loại hàng.
- Mỗi mặt hàng được cho một mã số duy nhất (MSMH) để phân biệt các mặt hàng, một tên hàng. Một mặt hàng được xếp vào một loại hàng, và một loại hàng có nhiều mặt hàng. Mỗi loại hàng có một mã số duy nhất để phân biệt (MSLH) và có một tên loại hàng.
- Một mặt hàng có thể bán ở nhiều cửa hàng, một cửa hàng có thể bán nhiều mặt hàng cùng loại.
- Số lượng tồn của mỗi mặt hàng tại các cửa hàng được xác định bởi chi tiết phiếu thanh toán hàng và chi tiết phiếu giao hàng.
- Mỗi phiếu giao hàng có số phiếu giao duy nhất (SOPG) để phân biệt, có ngày lập phiếu. Phiếu giao cho biết giao hàng tại cửa hàng nào và có chữ ký của nhân viên phụ trách cửa hàng đó. Trong chi tiết phiếu giao hàng cho biết số lượng giao của các mặt hàng trong một phiếu giao.
- Mỗi phiếu thanh toán hàng có số phiếu thanh toán duy nhất (SOPTT) để phân biệt, có ngày lập phiếu. Phiếu thanh toán cho biết thanh toán tại cửa hàng nào. Trong chi tiết phiếu thanh toán cho biết số lượng của các mặt hàng được thanh toán trong một phiếu thanh toán, số lượng này đồng nghĩa với tổng số lượng cửa hàng đã bán được trong đợt thanh toán đó và có chữ ký của nhân viên đi nhận tiền thanh toán tại cửa hàng đó.
- Thông tin của nhân viên phụ trách cửa hàng và nhân viên đi nhận tiền thanh toán từ các cửa hàng bao gồm: Mã số nhân viên (MSNV) để phân biệt giữa các nhân viên, họ tên, phái, năm sinh, địa chỉ thường trú và số điện thoại của nhân viên. Nhân viên chỉ phụ trách tối đa một cửa hàng.

TÌNH HUỐNG 3

Một khách sạn cần tin học hóa khâu quản lý tài sản và việc thuê mượn phòng trong khách sạn.

- Mỗi phòng trong khách sạn đều có số phòng, số người ở tối đa và đơn giá thuê phòng tính theo ngày. Trong mỗi phòng đều có trang bị một số loại tiện nghi như: ti vi, tủ lạnh, điện thoại... Mỗi tiện nghi thuộc cùng một loại đều có một số thứ tự phân biệt với các tiện nghi khác trong cùng loại. Một tiện nghi có thể được sắp xếp trang bị cho nhiều phòng khác nhau, nhưng trong một ngày, một vật dụng chỉ trang bị cho một phòng và đều có ghi nhận ngày trang bị tài sản cho phòng đó.

- Khi khách đến thuê phòng, tùy theo số người mà bộ phận quản lý sẽ chọn phòng có khả năng chứa thích hợp. Đồng thời ghi nhận họ tên của những người đại diện thuê phòng hoặc tên công ty trong phiếu thuê phòng (hay phiếu đặt phòng), ngày bắt đầu thuê, ngày dự kiến kết thúc, ngày khách trả phòng thật sự cho các phòng cần được thuê.

- Khách thuê phòng có thể sử dụng thêm các dịch vụ (như gọi điện thoại đường dài, thuê xe...). Mỗi lần một khách hàng sử dụng dịch vụ, đều được hệ thống ghi nhận dịch vụ khách đã thuê như: ngày sử dụng và số tiền sử dụng dịch vụ đó trong hóa đơn dịch vụ. Nếu trong một ngày khách thuê phòng sử dụng 1 dịch vụ nhiều lần thì tiền dịch vụ được cộng dồn thành 1 lần và tạo thành một bộ.

TÌNH HUỐNG 4

- Quản lý việc thuê văn phòng ở một cao ốc.

Để quản lý việc thuê văn phòng ở một cao ốc cần có các thông tin và các quy tắc quản lý sau:

- Mỗi tầng có nhiều phòng, mỗi phòng có thể có các diện tích sử dụng khác nhau, có mã phòng dùng để phân biệt.
- Khách hàng muốn thuê phòng thì phải đến nơi quản lý tòa nhà để tham khảo vị trí, diện tích phòng và giá cả. Giá cả phòng được ấn định tùy theo độ cao, diện tích sử dụng...
- Khách hàng đồng ý thuê thì sẽ làm hợp đồng với bộ phận quản lý tòa nhà, khách có thể làm hợp đồng thuê cùng lúc nhiều phòng. Thời gian của đợt thuê ít nhất 6 tháng và sau đó có thể gia hạn thêm. Khách phải trả trước tiền thuê của sáu tháng đầu tiên, từ tháng thứ 7 nếu có thì phải trả vào đầu mỗi tháng. Giá thuê phòng không kể chi phí điện và các chi phí cho các dịch vụ khác nếu có. Tất cả vấn đề trên đều được nêu trong nội dung hợp đồng.
- Ngoài ra, để đảm bảo an toàn, bộ phận quản lý tòa nhà cũng phải biết thông tin về các nhân viên làm việc ở các văn phòng trong tòa nhà. Mỗi nhân viên có một mã số để phân biệt, có hình ảnh của nhân viên, thuộc một công ty nào, chức vụ, ở phòng mấy, tầng mấy... Khi một công ty có tuyển nhân viên mới thì phải báo cáo thông tin về nhân viên đó cho bộ phận quản lý tòa nhà.

Tình huống 5 - Thuê căn hộ ở một cao ốc.

Để quản lý việc thuê căn hộ ở một cao ốc cần có các thông tin và các quy tắc quản lý sau:

- Mỗi tầng có nhiều căn hộ, mỗi căn hộ có thể có các diện tích sử dụng khác nhau. Có mã căn hộ dùng để phân biệt.
- Khách hàng muốn thuê căn hộ thì phải đến nơi quản lý tòa nhà để tham khảo vị trí diện tích căn hộ và giá cả. Giá cả căn hộ được ấn định tùy theo độ cao, diện tích sử dụng...
- Khách hàng đồng ý thuê thì sẽ làm hợp đồng với bộ phận quản lý nhà, khách có thể làm hợp đồng thuê, một hợp đồng chỉ thuê một căn hộ. Thời gian của đợt thuê ít nhất 6 tháng và sau đó có thể gia hạn thêm. Khách phải trả trước tiền thuê của sáu tháng đầu tiên, từ tháng thứ 7 nếu có thì phải trả vào đầu mỗi tháng. Giá thuê căn hộ không kể chi phí điện và các chi phí cho các dịch vụ khác nếu có. Tất cả vấn đề trên đều được nêu trong nội dung hợp đồng...
- Ngoài ra, để đảm bảo an toàn, bộ phận quản lý tòa nhà cũng phải biết thông tin về các nhân khẩu tạm trú ở các căn hộ trong tòa nhà và phải có giấy phép tạm trú. Mỗi nhân khẩu tạm trú có một mã số để phân biệt, có hình ảnh, ở căn hộ nào, tầng mấy... Khi một căn hộ có thay đổi nhân khẩu mới thì phải báo cáo thông tin về nhân khẩu đó cho bộ phận quản lý tòa nhà.

Tình huống 6 - Quản lý việc mua bán nước giải khát của cửa hàng.

Một cửa hàng mua bán nước giải khát (NGK) cần tin học hóa việc mua bán nước giải khát của cửa hàng. Dưới đây là thông tin mô tả quy trình hoạt động:

- Cửa hàng buôn bán nhiều loại NGK của nhiều nhãn hiệu khác nhau. Khi khách đến mua hàng, cửa hàng sẽ kiểm tra trong kho số lượng các loại NGK khách yêu cầu. Nếu số lượng có đủ trong kho thì khách được giao hàng ngay cùng với hóa đơn tính tiền cần thanh toán. Nếu không đủ thì đối với các khách quen cửa hàng sẽ hẹn giao hàng vào một ngày khác.
- Đối với khách vắng lai thì hóa đơn sẽ được thanh toán ngay, còn đối với các khách quen cửa hàng cho phép trả chậm và sẽ ghi nhận lại ngày khách trả tiền cho hóa đơn đã nợ.
- Cuối ngày, cửa hàng sẽ kiểm tra hàng trong kho và quyết định cần mua thêm những mặt hàng nào. Mỗi loại nước giải khát cửa hàng chỉ mua của một nhà cung ứng. Với những hàng cần mua, cửa hàng sẽ lập đơn đặt hàng (ĐDH) đến các nhà cung ứng. Mỗi ĐDH có thể giao tối đa 3 đợt. Mỗi đợt giao hàng nhà cung ứng sẽ gửi kèm theo phiếu giao hàng, trên đó ghi Ngày giao, các mặt hàng được giao, số lượng và tiền phải trả.

Tình huống 7 - Quản lý cuộc thi Tiếng hát đài truyền hình.

Đài truyền hình muốn tin học hóa việc quản lý cuộc thi Tiếng hát đài truyền hình hằng năm. Mục đích của chương trình tin học hóa là nắm thông tin các nhà tài trợ để dự trù kinh phí của tổ chức và kinh phí của giải thưởng đồng thời nắm được khối lượng thí sinh dự thi và thông tin thí sinh dự thi.

- Thông tin mỗi đợt thi bao gồm: Lần thi (LT), năm thi (NT), ý nghĩa đợt thi hay còn gọi là chủ đề của đợt thi (CĐ).
- Thành phần của Ban tổ chức bao gồm: Ban vận động nhà tài trợ (BVĐ), Ban tổ chức thi (BĐK), Ban giám khảo (BGK).
- BVĐ có nhiệm vụ tìm kiếm nhà tài trợ và chọn hình thức quảng cáo cho nhà tài trợ. Dựa vào số tiền nhà tài trợ để thông báo nhà tài trợ chính. Thông tin nhà tài trợ bao gồm: Mã nhà tài trợ, tên nhà tài trợ, địa chỉ nhà tài trợ. Trong mỗi đợt thi nhà tài trợ có thể tài trợ số tiền khác nhau.
- BĐK có nhiệm vụ thông tin tới thí sinh các địa điểm đăng ký dự thi. Mỗi thí sinh đăng ký thi phải nộp chi phí thi, điền vào phiếu đăng ký thi gồm các thông tin sau: Họ tên thí sinh, năm sinh, phái, địa chỉ liên hệ, quê quán, hình thí sinh. Thí sinh sẽ được hẹn ngày dự thi sơ tuyển để xem chất giọng. Thí sinh trúng vòng sơ tuyển sẽ được phát phiếu báo danh có số báo danh (SBD) với đầy đủ thông tin của thí sinh, ngoài ra còn ghi nhận bài hát tự chọn và bài hát bắt buộc do ban BGK thông báo cho từng vòng thi với thời gian báo trước nhất định để thí sinh có thời gian chuẩn bị và có lịch tập với ban nhạc. Lịch tập ghi rõ thời gian tập, địa điểm tập. Thí sinh không tuân thủ quy tắc này xem như tự động bỏ thi. BĐK còn phải lên lịch thi cho từng vòng thi. Trong mỗi vòng biết được địa điểm thi, thời điểm thi, điểm chung cho từng loại bài dự thi (bài ca tự chọn, bài ca bắt buộc).
- BGK có nhiệm vụ tham gia các đợt chấm thi, xác định các bài ca được duyệt. Các bài ca bắt buộc theo chủ đề từng năm, chọn bài ca bắt buộc cho từng thí sinh. Mỗi bài hát gồm các thông tin sau: Mã bài hát, tác giả (Nhạc và lời). BGK sau khi chấm điểm phải công bố điểm chung của BGK. Ở vòng chung kết phải công bố giải thưởng chung kết cùng với số tiền thưởng của giải.

Mỗi thí sinh qua vòng sơ kết, sẽ được dự vòng bán kết, kết quả cao trong vòng bán kết được dự thi chung kết, kết quả cao vòng chung kết được dự vòng chung kết xếp hạng.

Hướng dẫn: Không lưu thông tin thành phần BGK, BĐK, BVĐ, và thành phần ban nhạc. Lưu thông tin tổ chức thi cho năm sau cùng (như lịch thi, lịch tập của thí sinh) và kết quả thi đạt giải của tất cả các năm.

Tình huống 8 - Quản lý nhân sự tại công ty.

Để tin học hóa việc quản lý nhân sự tại công ty sơn Đông Á cần quản lý một số quyết định và các thông tin sau:

Nhân viên sau khi được tuyển dụng phải có quyết định tuyển dụng, quyết định tuyển dụng phải ghi rõ thời gian thử việc tại một phòng ban có nhu cầu tuyển dụng (ví dụ phòng tài chính kế toán, phòng kỹ thuật, phòng sản xuất...), thông tin về mức lương thử việc, nội dung của quyết định ghi rõ điều khoản của hai bên (nhà tuyển dụng và người được tuyển dụng). Hết thời gian thử việc, nhân viên sẽ được chính thức ký hợp đồng và nhận một số quyết định liên quan như: Quyết định chức vụ và phụ cấp chức vụ (nếu có); Quyết định lương ghi rõ mức lương cơ bản, phụ cấp lương hay phụ cấp độc hại (nếu có). Quá trình tăng lương hay bổ nhiệm chức vụ cũng được ghi nhận qua các quyết định trên. Hợp đồng tuyển dụng có hai loại, hợp đồng dài hạn và hợp đồng ngắn hạn. Đối với hợp đồng dài hạn công ty phải làm hồ sơ Bảo hiểm y tế và Bảo hiểm xã hội cho nhân viên và được trích trừ trong bảng lương theo mức đóng.

Lương nhân viên được tính hằng tháng dựa vào quyết định lương, quyết định chức vụ, bảng chấm công và phiếu ghi nhận giờ phụ trội trong tháng. Phiếu ghi nhận giờ phụ trội và phiếu chấm công do ban chấm công thực hiện. Phiếu ghi nhận phụ trội gồm các thông tin: Số phiếu, ngày phụ trội, số giờ phụ trội, hình thức phụ trội (tăng ca, ngày lễ, ngày nghỉ...), giờ phụ trội được tính bằng 1.5 lần giờ lao động bình thường. Chi tiết phiếu phụ trội ghi rõ cho từng nhân viên tham gia phụ trội đó. Hằng tuần các trưởng phòng, ban, phân xưởng lập kế hoạch phân công cho từng nhân viên theo các ca làm việc, lên kế hoạch phụ trội nếu có và đưa cho ban chấm công theo dõi việc thực hiện và chấm công. Bảng chấm công sẽ đưa vào máy vi tính để thực hiện bảng lương hằng tháng.

Hệ thống còn phải quản lý các quyết định khen thưởng và quyết định kỷ luật đối với cá nhân hay tập thể phòng ban. Mỗi quyết định khen thưởng tương ứng với số tiền khen thưởng qua phiếu chi khen thưởng, hay quyết định xử phạt tương ứng với số tiền nộp phạt thể hiện qua phiếu thu nộp phạt được phát hay trừ lương trong bảng lương. Việc chi cho ngày lễ, thưởng cuối năm, lương tháng 13 cũng thực hiện theo quyết định khen thưởng như trên do giám đốc ký.

Tình huống 9 - Quản lý bệnh án

Để tin học hóa việc quản lý bệnh án của các bệnh nhân tại một bệnh viện quốc tế, người ta cần các thông tin quản lý sau:

- Một bệnh nhân lần đầu tiên khám bệnh tại bệnh viện được phát phiếu đăng ký khám bệnh và theo dõi sức khỏe thường xuyên của bệnh viện. Bệnh nhân cần đóng một lệ phí hằng năm cho việc quản lý và khám định kỳ mỗi năm.
- Thông tin phiếu đăng ký bao gồm: Họ tên, địa chỉ, ngày sinh, điện thoại liên lạc và một ảnh chụp... Nhờ thông tin của phiếu đăng ký này và lệ phí đóng một năm, bệnh nhân được phát hồ sơ bệnh án. Thông tin hồ sơ bệnh án bao gồm: Trang bìa ghi Mã hồ sơ để phân biệt các bệnh nhân khác nhau, và các thông tin từ phiếu đăng ký. Các trang sau ghi nhận phiếu khám bệnh, thông tin ghi nhận bao gồm: Ngày giờ khám, bác sĩ khám, khoa điều trị, triệu chứng (Nhức đầu, thân nhiệt, huyết áp...), toa thuốc điều trị cho triệu chứng trên và các xét nghiệm cần thiết. Tất cả thông tin trên được phòng chăm sóc và theo dõi khách hàng ghi nhận lại trên máy vi tính sau khi bệnh nhân làm thủ tục xuất viện và thanh toán viện phí. Thông tin này tiện cho việc theo dõi diễn biến của bệnh, phản ứng phụ do thuốc gây ra cũng như hiệu quả của việc điều trị và trách nhiệm của bác sĩ trong các đợt điều trị.
- Mỗi khi bệnh nhân khám bệnh lần sau có thể mang hồ sơ bệnh án theo hoặc chỉ cần báo mã hồ sơ (hoặc các thông tin tìm kiếm khác để lấy ra hồ sơ trong máy vi tính). Các bác sĩ điều trị lần này có thể biết được lý lịch bệnh án và sức khỏe của bệnh nhân để đưa ra cách điều trị thích hợp nhất.
- Các bệnh nhân có hồ sơ bệnh án ngoài việc điều trị bệnh còn có quyền lợi khám sức khỏe định kỳ theo quý mà không phải đóng tiền. Bệnh nhân có thể gọi đến phòng chăm sóc khách hàng để có cuộc hẹn chính xác ngày giờ khám phù hợp với thời gian rảnh rỗi của khách hàng. Thông tin các đợt khám sức khỏe cũng được ghi nhận như một lần điều trị nhưng không có bệnh hoặc phát hiện mầm bệnh sớm nhất để phục vụ khách hàng hiệu quả nhất.

Tình huống 10

Quản lý tình hình đăng ký các tour du lịch của khách và thông tin các tour cho khách.

Công ty Du lịch Văn Hóa Việt TP.HCM muốn tin học hóa việc quản lý tình hình đăng ký các tour du lịch của khách và thông tin các tour cho khách. Mục đích của chương trình tin học hóa là cung cấp thông tin các tour du lịch để quảng cáo trên website của công ty. Quản lý tình hình đăng ký du lịch ở các tour để tiện việc sắp xếp lịch thực hiện các tour cho nhân viên hướng dẫn du lịch. Mọi tour được xem như xuất phát từ TP.HCM.

- Thông tin tour bao gồm: Mã tour dùng để phân biệt, tên tour, số ngày thực hiện, đơn giá cho một khách. Khách đăng ký du lịch có hai loại khách: Khách đi trên 12 người xem như khách theo đoàn và điền vào phiếu đăng ký theo đoàn, khách đi theo đoàn được chọn ngày đi bất kỳ cho tour mình chọn, và có ghi nhận: Tên cơ quan (hoặc ghi tên đại diện gia đình), địa chỉ cơ quan, điện thoại cơ quan, người đại diện, số người đi, nếu có mua bảo hiểm phải kèm theo danh sách những người được đi. Cty cho xe đến đón tại địa điểm do đoàn yêu cầu. Thông tin của khách theo đoàn được lưu trữ trên máy tính bởi trưởng đoàn để tiện cho việc chiêu mãi hay liên lạc sau này. “Khách lẻ” là khách đăng ký dưới 12 người, đi cá nhân hay bạn bè, khi đi du lịch theo tour phải đăng ký theo chuyến. Mỗi chuyến có ngày đi theo lịch của Cty. Khách lẻ có thể đăng ký tại các điểm bán vé lẻ khác nhau gần nơi mình ở, và đến địa điểm đón theo quy định của công ty để cùng đi theo một tour duy nhất.

- Nhân viên hướng dẫn du lịch được phân công theo đoàn của một tour nhất định hoặc phân công theo chuyến đi theo khách lẻ sao cho không chồng chéo lịch phân công. Mỗi chuyến khách lẻ được phân công một nhân viên cụ thể, khách theo đoàn có thể nhiều nhân viên nếu đoàn đi đông. Lương của nhân viên được tính theo lương căn bản và lương theo từng tour mà nhân viên thực hiện trong tháng.

- Một tour du lịch có thể có nhiều nơi dừng chân, chính là nơi đến quan trọng của tour, cũng chính là nơi đi tiếp theo của tour, kết thúc tour là TP.HCM. Mỗi nơi dừng chân xác định có đối phương tiện hay không, có hay không nơi ăn, có hay không khách sạn ở lại, loại khách sạn (2, 3, 4 hoặc 5 sao). Như vậy với một tour du lịch có thể dùng nhiều phương tiện khác nhau, ví dụ như: Đi máy bay tới nơi A, tiếp theo đi xe đò tới nơi B, và tàu hỏa tới nơi C, từ C về TP.HCM bằng máy bay... Ngoài ra tour du lịch còn ghi nhận điểm tham quan (các di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh...), mỗi điểm tham quan ghi nhận mã số để phân biệt, tên điểm tham quan, địa điểm tham quan, nội dung, ý nghĩa).

Tình huống 11 - Quản lý chiến dịch mùa hè xanh

Hàng năm vào dịp hè, trường đại học X thường tham gia vào chiến dịch Mùa hè xanh do Thành đoàn phát động. Đối tượng tham gia là sinh viên và cán bộ, giảng viên của trường. Quy trình quản lý như sau:

Mỗi chiến dịch có mã chiến dịch để phân biệt, có ngày bắt đầu, thời gian tính bằng số ngày thực hiện chiến dịch, ý nghĩa của chiến dịch.

Đối với sinh viên: sinh viên có ý muốn tham gia chiến dịch, liên hệ văn phòng Phòng Công tác Sinh viên để nhận giấy đăng ký, ghi rõ các nội dung và ký tên xác nhận (MSSV, Họ tên, Ngày sinh, Lớp, Ngày vào Đoàn, Điểm trung bình tích lũy). Sau khi hết hạn, phòng Công tác Sinh viên tiến hành xác nhận thông tin mà sinh viên đăng ký, chỉ ưu tiên sinh viên đã được kết nạp Đoàn và có điểm trung bình tích lũy từ 2.5 trở lên (hệ tín chỉ), chọn ra các sinh viên đủ điều kiện.

Đối với cán bộ, giảng viên: mỗi đơn vị phụ trách cử ra 1 cán bộ, giảng viên tham gia chiến dịch (tự nguyện hoặc do đơn vị chỉ định).

Sau khi có đầy đủ danh sách sinh viên và cán bộ, giảng viên. Nhà trường sẽ lên kế hoạch: Sắp các sinh viên và cán bộ, giảng viên vào các đội tương ứng cho cân đối, mỗi đội sẽ về công tác tại 1 địa phương thuộc 1 tỉnh, thành phố cụ thể.

Mỗi đội sẽ thực hiện các công việc cụ thể với khoản thời gian tương ứng, có giấy xác nhận của địa phương sau khi hoàn tất công việc (mức độ: ‘Tốt’, ‘Hoàn thành’ hay ‘Chưa đạt’, nhận xét và chữ ký của lãnh đạo địa phương).

Mỗi công việc được phân biệt bởi mã công việc, có nội dung của công việc, ngày bắt đầu công việc, thời gian thực hiện công việc, một công việc có thể nhiều đội thực hiện và ghi lại nhiều hình ảnh khác nhau để lưu niệm.

Sau khi kết thúc chiến dịch, nhà trường sẽ tiến hành tổng kết, có giấy khen cho các đội hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ (các công việc đều đạt mức độ ‘Tốt’) và phần thưởng cho các cá nhân thuộc đội đó. Bên cạnh đó, nhà trường sẽ thông báo nhắc nhở các đội không hoàn thành nhiệm vụ (các công việc đều đạt mức độ ‘Chưa đạt’) để rút kinh nghiệm cho các năm sau. Phiếu thanh toán cho mỗi chiến dịch ngoài chi phí theo số lượng thành viên tham gia được xét duyệt theo kế hoạch còn có chi phí phát sinh do nhu cầu của công việc, hoặc các đoàn nhà trường đến thăm, mỗi chi phí phải nêu lý do và có kèm chứng từ nếu cần.

Tình huống 12

Một công ty nhận ủy quyền tiêu thụ sản phẩm công nghiệp cho một số nhà máy, xí nghiệp trong và nước và ngoài nước với việc theo dõi có mẫu in như sau:

Mỗi khách hàng khi đến giao dịch với công ty đều phải làm hợp đồng đăng ký với công ty. Mỗi khi khách hàng ký hợp đồng đặt mua sản phẩm, đại lý phải liên hệ với nhà cung cấp để thỏa mãn yêu cầu. Mỗi nhà cung cấp có thể ở trong nước hoặc ngoài nước, nếu nhà cung cấp là ngoài nước thì phải có văn phòng đại diện nằm ở vị trí nào (Ví dụ: nhà cung cấp ABC có văn phòng đại diện ở Tp.HCM). Mỗi khách hàng có thể đặt mua với số lượng tùy ý nhiều loại sản phẩm khác nhau. Mỗi sản phẩm có thể được ở nhiều nơi cung cấp khác nhau và được ấn định một giá bán cho khách hàng, không phụ thuộc khách hàng đó là ai và số lượng đặt mau là bao nhiêu. Khi khách hàng đặt mua hàng thì phải đặt cọc tối thiểu 5% trên tổng trị giá của hợp đồng đó. Trong mỗi lần đặt hàng khách hàng có thể nhận hàng ở những thời gian khác nhau và mỗi lần nhận hàng khách hàng thanh toán trên số lượng hàng hóa cụ thể mà khách nhận được. Thời gian giao hàng ghi nhận là ngày giao dự kiến (ghi phía trên) và ngày giao thật ghi phía dưới, cùng cột.

SỔ THEO DÕI SẢN PHẨM CÔNG NGHIỆP								
Số TT	Tên khách hàng	Mã hợp đồng	Tên sản phẩm	Nhà cung cấp	Số lượng	Đơn giá (ngàn)	Thành tiền	Ngày giao dk/thật
1	Chị Quýt	MC1208	Ghế nệm	Xuân Hòa	100	50	5.000	12/09/16 19/09/16
			Bàn khách	Việt Tiệp	53	100	5.300	12/09/16 06/09/16
2								
...								

Tình huống 13

Phòng giáo vụ tại một trường đại học muốn tin học hóa việc quản lý học các chuyên đề của sinh viên. Sau đây là kết quả của việc phân tích thiết kế ứng dụng trên.

Mỗi sinh viên có một mã số duy nhất, một họ tên, thuộc một phái, có một ngày sinh, một địa chỉ và học một ngành duy nhất.

Sinh viên có thể theo học nhiều ngành khác nhau. Mỗi ngành có một mã ngành duy nhất, có một tên ngành duy nhất. Ngoài ra cũng cần lưu lại một con số cho biết số chuyên đề mà một sinh viên theo học một ngành cụ thể phải học, và cũng cần lưu lại tổng số sinh viên đã từng theo học ngành này.

Sinh viên phải học các chuyên đề khác nhau. Mỗi chuyên đề có một mã duy nhất và có một tên duy nhất. Cần lưu lại tên và số sinh viên tối đa có thể chấp nhận được mỗi khi có một lớp mở cho chuyên đề cụ thể.

Mỗi chuyên đề có thể được học bởi sinh viên thuộc nhiều ngành và sinh viên thuộc mỗi ngành phải học nhiều chuyên đề. Mỗi ngành học tối đa là 8 chuyên đề.

Vào mỗi học kỳ của mỗi năm học, ta cần lưu lại các chuyên đề nào được mở ra cho học kỳ của năm đó để sinh viên có thể đăng ký. Sinh viên chỉ được đăng ký những chuyên đề có mở.

Khi sinh viên đăng ký học, lưu lại việc đăng ký học một chuyên đề của một sinh viên vào một năm của một học kỳ nào đó.

Một sinh viên chỉ được đăng ký vào các chuyên đề thuộc ngành học của sinh viên đó mà thôi. Mỗi năm có 2 học kỳ. Sinh viên chỉ được đăng ký tối đa là 3 chuyên đề trong một học kỳ mà thôi.

Tình huống 14

- ❖ Khu chẩn đoán và điều trị kỹ thuật cao của bệnh viện Trung Vương là 1 khu mới thành lập từ tháng 11/2003 nhằm mục đích đáp ứng tốt hơn cho nhu cầu khám và chữa bệnh của người dân thành phố.
- ❖ Tòa nhà của khu này gồm có 4 tầng:
 - Tầng trệt: Khu vực tiếp nhận bệnh nhân và khám bệnh bao gồm các phòng khám bệnh, xét nghiệm, chẩn đoán, siêu âm, nội soi.
 - Tầng 1: Khu vực phòng mổ
 - Tầng 2: Trại bệnh nội tổng quát
 - Tầng 3: Trại bệnh thẩm mỹ, tai mũi họng
- a. Quy trình tiếp nhận bệnh nhân:
 - Bệnh nhân khi muốn khám bệnh trước hết phải đến quầy tiếp tân. Tại đó, tiếp tân hoặc điều dưỡng hành chánh sẽ hướng dẫn bệnh nhân quy trình khám bệnh. Nếu chưa có sổ khám bệnh người bệnh sẽ phải mua sổ khám bệnh. Tiếp tân hoặc điều dưỡng hành chánh ghi lại thông tin bệnh nhân, hỏi bệnh, thu phí khám bệnh (có ghi biên lai thu phí) và sau đó hướng dẫn bệnh nhân đến phòng khám tương ứng.
 - Các thông tin trong **sổ khám bệnh** gồm:
 - Các thông tin về bệnh nhân
 - ✓ Họ tên bệnh nhân
 - ✓ Ngày tháng năm sinh
 - ✓ Giới
 - ✓ Nghề nghiệp
 - ✓ Địa chỉ
 - ✓ Đối tượng (BHYT, miễn phí, thu phí)
 - Thông tin về các lần khám bệnh (ngày giờ khám, tên bệnh, bác sĩ khám, các loại thuốc được bác sĩ kê toa)
 - Thông tin về các lần xét nghiệm (ngày giờ, loại xét nghiệm, kết quả, người thực hiện xét nghiệm)
 - Bệnh nhân cần giữ sổ khám bệnh và mang theo trong các lần khám sau để bác sĩ tham khảo khi chẩn đoán và điều trị.
- b. Quy trình chẩn đoán và điều trị:
 - Trung tâm chẩn đoán và điều trị có nhiều **bác sĩ** và nhiều **khoa**, mỗi bác sĩ chỉ được phân công vào 1 khoa duy nhất. Hàng ngày, các bác sĩ đến các phòng khám và ngồi chờ bệnh nhân được giới thiệu đến. Tại mỗi phòng khám, bác sĩ sẽ khám bệnh cho

bệnh nhân. Sau khi hỏi bệnh, nếu bác sĩ thấy cần thiết cho bệnh nhân đi làm các xét nghiệm, chẩn đoán thì bệnh nhân sẽ được hướng dẫn đến các phòng xét nghiệm, siêu âm, chẩn đoán. Tại mỗi phòng này, bệnh nhân xuất trình sổ khám bệnh của mình, đóng phí xét nghiệm và được nhận 1 **phiếu xét nghiệm**. Các thông tin trong 1 phiếu xét nghiệm gồm:

- Số phiếu
 - Loại xét nghiệm: siêu âm, đo điện tim, thử máu....
 - Phí xét nghiệm (mỗi loại xét nghiệm được quy định 1 phí xét nghiệm khác nhau)
 - Thông tin của việc xét nghiệm sẽ được ghi vào sổ khám bệnh của bệnh nhân để tham khảo cho việc khám chữa bệnh của bệnh nhân sau này.
- Sau khi làm xong các xét nghiệm, bệnh nhân mang các kết quả về cho bác sĩ, bác sĩ sẽ dựa vào đó để chẩn đoán tình trạng bệnh của bệnh nhân. Nếu tình trạng của bệnh nhân là rõ ràng thì bác sĩ sẽ xác định ngay bệnh của bệnh nhân mà không cần phải làm các xét nghiệm trên.
 - Ghi chú: các phòng xét nghiệm, siêu âm,... cũng nhận bệnh nhân trực tiếp (bệnh nhân không đăng ký khám, chỉ đến để xét nghiệm). Khi đó bệnh nhân cũng đăng ký ở tiếp tân, làm sổ khám bệnh (nếu chưa có sổ) và được hướng dẫn đến trực tiếp phòng xét nghiệm.
 - Nếu thấy cần thiết cho bệnh nhân điều trị nội trú thì bác sĩ sẽ yêu cầu điều dưỡng hành chánh làm **hồ sơ bệnh án** điều trị nội trú cho bệnh nhân, tìm giường và phòng còn trống để làm hồ sơ cho bệnh nhân nhập viện.
 - Thông tin của 1 hồ sơ bệnh án gồm:
 - Các thông tin cá nhân của bệnh nhân
 - Ngày nhập viện
 - Giường bệnh, phòng bệnh
 - Mô tả tình hình bệnh của bệnh nhân
 - Ngày ra viện
 - Tình trạng bệnh nhân khi ra viện
 - Thông tin về hồ sơ bệnh án điều trị nội trú cũng sẽ được ghi chú vào sổ khám bệnh của bệnh nhân để tham khảo sau này.
 - Nếu thấy không cần điều trị nội trú thì bác sĩ kê thuốc vào sổ khám bệnh cho bệnh nhân. Bệnh nhân sẽ đem sổ khám bệnh này đi mua thuốc.
- c. Quy trình cấp phát thuốc:
- Đối với bệnh nhân ngoại trú: Sau khi được bác sĩ cho đơn thuốc, bệnh nhân đến đại lý thuốc để lấy thuốc (theo như sổ khám bệnh) và thanh toán tiền thuốc ở đó.

- Đối với bệnh nhân nội trú: Hàng ngày, bác sĩ cho đơn thuốc và y lệnh điều trị qui định trước 9h. Điều dưỡng hành chánh sẽ tập trung y lệnh, thực hiện sao thuốc vào trong sổ sao thuốc. Sau đó, họ đem sổ sao thuốc đến quầy dược để lấy thuốc về cấp phát cho bệnh nhân. Sau khi cấp phát thuốc cho bệnh nhân, điều dưỡng hành chánh yêu cầu bệnh nhân hoặc người nhà bệnh nhân kí tên vào phiếu công khai thuốc rồi thu lại làm bản lưu.
- Trong quá trình điều trị nội trú, bác sĩ cũng có thể yêu cầu bệnh nhân làm thêm các xét nghiệm, siêu âm,... Khi đó bệnh nhân cũng thực hiện các thủ tục như đã mô tả ở trên, thông tin xét nghiệm của bệnh nhân cũng phải được lưu trữ lại.

d. Quy trình thanh toán viện phí:

(Đối với bệnh nhân nội trú) Sau khi ra viện, bệnh nhân đến quầy thu ngân thanh toán tiền. Thu ngân tính tiền dựa trên thông tin về số thuốc đã dùng, chi phí nằm viện/ngày, các chi phí khác và các khoản miễn giảm. Sau khi thu đủ tiền, thu ngân cấp cho người bệnh hóa đơn thanh toán.

1. Yêu cầu chức năng:

a. Lưu trữ:

- Lưu lại thông tin trong sổ khám bệnh của bệnh nhân để có thể truy lục khi cần thiết.
- Hồ sơ bệnh án của các bệnh nhân được điều trị nội trú.
- Các giường bệnh, phòng bệnh.
- Các phiếu công khai thuốc hàng ngày (để làm cơ sở tính tiền cho bệnh nhân).
- Các hoá đơn, biên lai thu tiền khám, xét nghiệm, viện phí.

b. Nghiệp vụ:

- Quản lí quy trình tiếp nhận bệnh nhân
- Quản lí quy trình chẩn đoán và điều trị
- Quản lí quy trình cấp phát thuốc.
- Quản lí và hỗ trợ tìm kiếm thông tin cho quy trình thanh toán viện phí.

c. Kết xuất:

- Danh sách bệnh nhân khám bệnh trong ngày
- In chi tiết thông tin của bệnh nhân (toàn bộ thông tin về các lần khám và điều trị của bệnh nhân đó tại trung tâm)

Tình huống 15

Công ty phần mềm Nhật Quang là công ty TNHH thực hiện hai nhiệm vụ chính : Phát triển phần mềm quản lý doanh nghiệp và gia công phần mềm cho các công ty phần mềm khác. Phòng Marketing của công ty phải chiêu thị hai loại khách hàng của công ty, đó là các khách hàng đối tác của công ty (hoạt động gia công phần mềm) và các khách hàng doanh nghiệp (hoạt động phát triển phần mềm). Nhiệm vụ của bộ phận Marketing là làm sao cho khách hàng cũ luôn thủy chung với công ty và làm sao kiếm được nhiều khách hàng mới.

II. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đề hiệu quả hiệu quả lượng công việc khá lớn và đáp ứng tốt chỉ tiêu của ban Giám đốc. Phòng Marketing cần tin học hoá hoạt động của mình. Sau đây là các nhiệm vụ của họ :

Ước tính chi phí Marketing trong năm

Vào cuối mỗi năm (chậm nhất là cuối tháng 11), khi có yêu cầu lên danh sách các hoạt động chính cần thực hiện trong năm tới, phòng Marketing sẽ tiến hành các công việc :

Trưởng phòng xác định các hoạt động Marketing cần làm (tham gia chức hội chợ, tổ chức hội thảo khách hàng, thực hiện phim quảng cáo, điều tra ý kiến khách hàng,...).

Bộ phận quản lý ngân sách Marketing sẽ ước tính chi phí (dự kiến) cho từng hoạt động (nếu có). Các chi phí này được phân loại ra nhiều loại khác nhau (tiền lương cho nhân viên, tiền in ấn brochure, tiền dựng phim quảng cáo, tiền ăn uống đi lại cho nhân viên điều tra thị trường, tiền quà tặng khuyến mãi,...). Dựa trên các khoản chi của từng hoạt động để tính tổng số tiền cần chi trong năm cho mỗi loại chi phí. Sau đó trình bản tổng kết ấy cho cấp trên duyệt :

- Nếu cấp trên không phê duyệt thì phòng Marketing phải điều chỉnh các khoản chi hoặc cắt giảm một số hoạt động, sau đó lập lại bản tổng hợp ngân sách mới và đệ trình xét duyệt.
- Nếu cấp trên phê duyệt thì sau đó trưởng phòng Marketing sẽ tiến hành lên lịch (xác định thời gian, địa điểm cụ thể, nhân sự cụ thể) cho từng hoạt động.

Nghiên cứu, tìm kiếm thị trường

Thăm dò thị trường : Bộ phận Nghiên cứu thiết kế các phiếu thăm dò bao gồm một loạt các câu hỏi nhằm điều tra về thị hiếu cũng như nhận xét của các khách hàng về sản phẩm của công ty. Bộ phận Đại diện thương mại sẽ dùng phiếu thăm dò để lấy ý kiến khách hàng.

Tìm kiếm khách hàng mới : Thông qua các nguồn thông tin như : báo chí, truyền hình, internet... bộ phận Đại diện thương mại phát hiện các khách hàng. Ghi nhận thông tin cơ bản về khách hàng mới.

Theo đuổi khách hàng mới

Sau khi tìm được khách hàng mới (tiềm năng), bộ phận Đại diện thương mại cần thường xuyên thu hút họ. Kết quả thu hút rơi vào 1 trong 3 trường hợp :

- Khách hàng cho biết đã giao dịch với nhà cung cấp khác, việc mua bán giao dịch xem như thất bại.
- Khách hàng hứa hẹn. Lúc này thông tin bổ sung về khách hàng là rất quan trọng (để lấy thiện cảm của họ) và khách hàng này được xem là khách hàng triển vọng.
- Khách hàng quyết định giao dịch với doanh nghiệp và trở thành khách hàng chính thức.

Ghi nhận kết quả từng hoạt động đã thực hiện vào nhật ký Marketing, bao gồm cả thông tin chi phí thực tế (nếu có). Bổ sung thông tin khách hàng (nếu có)

Theo đuổi khách hàng cũ

Tiến hành tương tự như nhóm hoạt động theo đuổi khách hàng mới.

Nhóm hoạt động gìn giữ mối quan hệ khách hàng

Bộ phận Đại diện thương mại sẽ : Chiêu đãi các khách hàng có nguy cơ từ bỏ công ty; tặng quà (thường là hoa) nhân các ngày lễ kỷ niệm của khách hàng; thực hiện các buổi giới thiệu về uy tín và ưu điểm của công ty và mời khách hàng tham dự; khuyến mãi, ưu đãi cho các khách hàng chí cốt với công ty.

Nâng trạng thái khách hàng

Sau cuộc giao dịch đầu tiên, khách hàng *triển vọng* (hoặc *tiềm năng*) được chuyển thành khách hàng *chính thức*.

Khi kết thúc một cuộc giao dịch với khách hàng, bộ phận bán hàng cần kiểm tra doanh số khách hàng. Doanh số này sẽ được cộng dồn từ lần giao dịch đầu tiên của khách hàng. Công ty quy định một ngưỡng doanh số. Nếu như doanh số do khách hàng mang lại vượt qua ngưỡng này thì khách hàng này được ghi nhận là khách hàng *thân thuộc*.

Hạ trạng thái khách hàng

Bên cạnh đó công ty cũng quy định một ngưỡng thời gian. Nếu đã vượt quá ngưỡng thời gian này mà một khách hàng *thân thuộc* nào đó vẫn chưa giao dịch lại thì bị chuyển xuống thành khách hàng *chính thức*. Và công ty cũng quy định một ngưỡng thời gian thứ hai. Nếu đã vượt quá ngưỡng thời gian này mà một khách hàng *chính thức* nào đó vẫn chưa giao dịch lại thì bị chuyển xuống thành khách hàng *tiềm năng*.

Bảo hành, bảo trì

Khách hàng đã mua sản phẩm có thể phản hồi các vấn đề liên quan đến sản phẩm. Đó có thể là các thắc mắc, yêu cầu, sự cố... Các trường hợp phản hồi đều phải được bộ phận Đại diện thương mại ghi nhận lại và bộ phận Bảo trì tiến hành giải quyết cho từng trường hợp.

Phân khúc thị trường

Thị trường bao gồm rất nhiều loại khách hàng mà doanh nghiệp thì không thể đáp ứng tất cả các loại đó. Các nhóm khách hàng có thể hình thành theo các đặc điểm địa lý (quận huyện, thành phố, quốc gia), đặc điểm kinh doanh (mức thu nhập, lĩnh vực kinh doanh, loại hình kinh doanh), đặc điểm xã hội học (tính cách, văn hóa doanh nghiệp). Khi đó bộ phận Nghiên cứu cần phải thực hiện phân khúc thị trường. Phân khúc thị trường là sự phân chia người tiêu dùng thành các nhóm khác nhau dựa trên một số tiêu chí nhất định đã nêu trên. Sau khi phân khúc thị trường, kết quả thu được là một tập hợp các khúc thị trường. Trong mỗi khúc thị trường, các khách hàng giống hệt nhau về các tiêu chí phân khúc đã chọn.

Lựa chọn thị trường mục tiêu

Dựa trên kết quả phân khúc thị trường, trưởng phòng Marketing lựa chọn khúc thị trường nào để phục vụ. Công việc này được gọi là lựa chọn thị trường mục tiêu. Khúc thị trường được chọn là khúc thị trường có số lượng khách hàng lớn và có ít có đối thủ cạnh tranh.

Định vị sản phẩm trên thị trường

Sản phẩm được phân ra thành nhóm. Sau khi lựa chọn khúc thị trường mục tiêu, doanh nghiệp đã có một hoặc một tập các khúc thị trường mục tiêu được xác định rõ ràng. Lúc này bộ phận Nghiên cứu sẽ định vị sản phẩm của mình trên các khúc thị trường đó :

- Phát hiện được những sản phẩm đang cạnh tranh với doanh nghiệp trên khúc thị trường mục tiêu. (Thường mỗi khách hàng được rất nhiều nhà cung cấp chào mời, trong số các nhà cung cấp ấy có công ty Nhật Quang, các nhà cung cấp kia là đối thủ của Nhật Quang và sản phẩm của họ gọi là sản phẩm cạnh tranh với sản phẩm của Nhật Quang)
- Tìm hiểu xem khách hàng hợp thành khúc thị trường này thực sự muốn điều gì ở sản phẩm. Thu thập các thị hiếu ấy của khách hàng.
- So sánh sản phẩm của mình với thị hiếu khách hàng. Đồng thời so sánh các sản phẩm cạnh tranh với thị hiếu khách hàng. Từ đó xác định được sản phẩm nào đáp ứng tốt nhu cầu khách hàng hơn. Nhờ vậy công ty định vị được sản phẩm của mình đang đứng ở vị trí cao hay thấp so với sản phẩm của các đối thủ trong thị trường đang xét.

III. YÊU CẦU CHỨC NĂNG

Lưu trữ

Lưu trữ thông tin về khách hàng (thông tin cơ bản, thông tin liên lạc, thông tin giao dịch, thông tin để phân khúc thị trường, trạng thái khách hàng, loại khách hàng...)

Lưu trữ thị hiếu, nhận xét, phản hồi của khách hàng về sản phẩm

Lưu trữ các hoạt động (chi tiết, chi phí, nhân sự) và kết quả thực hiện

Lưu trữ các khúc thị trường (danh sách khách hàng hợp thành và các đối thủ cạnh tranh)

Lưu trữ thông tin nhóm sản phẩm, sản phẩm của công ty và sản phẩm cạnh tranh

Lưu trữ thông tin đối thủ cạnh tranh

Nghiệp vụ

Quản lý khách hàng

Quản lý ý kiến, thị hiếu và phản hồi từ khách hàng

Phân khúc thị trường

Định vị sản phẩm trên thị trường

Kết xuất

Danh sách khách hàng tiềm năng, triển vọng, chính thức, thân thuộc

Danh sách khách hàng có ngày lễ kỷ niệm trong khoảng thời gian cho trước

Danh sách đối thủ cạnh tranh, danh sách sản phẩm cạnh tranh

Báo cáo chi phí dự kiến và thực tế cho các hoạt động trong năm

Tình huống 16. QUẢN LÝ TIỀN GỬI TẠI QUỸ TIẾT KIỆM

(CHI NHÁNH NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM)

I. GIỚI THIỆU

Ngân hàng công thương Việt Nam ra đời nhằm động viên người có tiền gửi tiết kiệm vào ngân hàng để góp phần phát triển kinh tế đất nước. Về mặt tổ chức, ngân hàng công thương gồm có nhiều Chi nhánh Ngân hàng công thương, gọi tắt là Chi nhánh. Mỗi chi nhánh lại có nhiều Quỹ tiết kiệm (QTK). Trong một chi nhánh, QTK được đánh số từ 01 đến 99.

Căn cứ vào hoạt động kinh doanh và tình hình thực tế của chi nhánh, giám đốc chi nhánh sẽ xây dựng đề án thành lập, sát nhập hoặc giải thể các QTK.

Công việc của QTK :

- Thực hiện các nghiệp vụ về công tác huy động và chi trả tiền gửi của dân cư :
- Nhận và chi trả tiền gửi của dân cư theo đúng thể lệ, chế độ và quy định hiện hành của ngân hàng công thương.
- Đảm bảo an toàn quỹ tiền mặt, các loại chứng từ có giá, hồ sơ lưu về khách hàng và quản lý tốt trang thiết bị làm việc, tài sản.
- Tuyên truyền, giải thích các quy định của ngân hàng công thương. Thu thập ý kiến đóng góp của dân cư về công tác huy động tiền gửi và phản ánh kịp thời cho giám đốc chi nhánh.
- Báo cáo kịp thời, chính xác, đầy đủ số liệu hoạt động của QTK.

Nhân sự trong một quỹ tiết kiệm :

- 1 trưởng quỹ.
- 1 hay 1 số phó trưởng quỹ.
- Bộ phận kế toán.
- Bộ phận thủ quỹ.
- Bộ phận giao dịch.

Các loại hình gửi tiền :

Tiết kiệm không kỳ hạn : Không giới hạn gì về ngày gửi cũng như ngày rút, lãi suất tính theo đơn vị nhỏ nhất là ngày, một tháng xem như 30 ngày, một năm xem như có 360 ngày. Lãi theo mỗi ngày được nhập vốn.

Tiết kiệm có kỳ hạn : Mở ra theo các đợt huy động vốn, có quy định ngày gửi và ngày rút cụ thể, lãi suất cao hơn tiết kiệm không kỳ hạn. Nếu khách hàng rút sớm, sẽ tính theo lãi suất không kỳ hạn.

II. ĐẶT VẤN ĐỀ

Quản lý tiền gửi tiết kiệm là một công việc rất phức tạp, đòi hỏi có tính chính xác cao bởi đối tượng xử lý của hoạt động này chính là những con số. Thêm vào đó, phần lớn các thao tác chính của hoạt động này đều được thực hiện dựa trên luật, quy định, công thức nhất định nên dễ gây nhầm lẫn cho người thực hiện. Hệ thống quản lý tiền gửi tiết kiệm ra đời nhằm đem lại sự chính xác, nhanh chóng và hiệu quả cho hoạt động của QTK.

Mỗi QTK sẽ được triển khai 1 thể hiện của hệ thống phần mềm này. Nhân viên sử dụng hệ thống để ghi nhận số liệu, chứng từ giao dịch phát sinh trong ngày. Đến cuối ngày sẽ chuyển số liệu về chi nhánh.

Thủ tục gửi tiền lần đầu

Bước 1 : Khách hàng

Đền QTK trực tiếp xem hoặc được nhân viên hướng dẫn các quy định được niêm yết tại QTK.

Viết và ký tên trên phiếu gửi tiền (mẫu in sẵn)

Mang phiếu gửi tiền, CMND sang BP thủ quỹ để nộp tiền.

Bước 2 : Thủ quỹ

Kiểm tra đầy đủ các yếu tố ghi trên phiếu gửi tiền.

Nhận tiền và kiểm đếm có sự chứng kiến của khách hàng.

Ghi nhận đủ tiền và đóng dấu “đã thu tiền” và ký vào chỗ quy định trên phiếu gửi tiền, mời khách hàng ký tên vào bảng kê loại tiền nộp, vào sổ quỹ đúng số tiền ghi trên phiếu gửi.

Chuyển phiếu gửi cho bộ phận kế toán, trả lại CMND cho khách hàng.

Trường hợp khách hàng không đủ tiền thì trả lại tiền và phiếu gửi tiền cho khách hàng tự quyết.

Bước 3 : Kế toán

Nhận từ thủ quỹ phiếu gửi tiền, kiểm tra dấu “đã thu tiền” và chữ ký của thủ quỹ trên phiếu gửi tiền.

Đề nghị khách hàng xuất trình CMND để làm thủ tục.

Đối chiếu các yếu tố trên CMND với phiếu gửi tiền. Hướng dẫn khách hàng ký 2 chữ ký mẫu vào thẻ đăng ký chữ ký mẫu.

Đối chiếu chữ ký mẫu và chữ ký trên phiếu gửi tiền, nếu đúng, nhập thông tin khách hàng, thông tin giao dịch và in thẻ tiết kiệm cho khách hàng. Ghi thông tin khách hàng, số ký danh, số tài khoản lên thẻ giao dịch tiết kiệm, thẻ đăng ký chữ ký mẫu. Ghi số tài khoản lên phiếu gửi tiền.

Ký vào chỗ quy định trên các chứng từ, chuyển các chứng từ cho trưởng quỹ kiểm tra.

Bước 4 : Trưởng quỹ

Kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp của các chứng từ, nếu đúng :

Ký và đóng dấu vào những chỗ quy định trên phiếu gửi tiền, thẻ giao dịch tiết kiệm, phiếu đăng ký chữ ký, thẻ tiết kiệm.

Trả lại cho khách hàng thẻ giao dịch tiết kiệm và thẻ tiết kiệm.

Chuyển lại chi kế toán thẻ đăng ký chữ ký mẫu và phiếu gửi tiền.

Tủ tục gửi tiền lần sau

Thủ tục như gửi tiền lần đầu, điểm khác là :

Khách hàng không cần đăng ký chữ ký mẫu.

Khi nộp phiếu gửi tiền thì khách hàng phải nộp kèm thẻ giao dịch tiết kiệm và thẻ tiết kiệm. thẻ tiết kiệm này xem như đã cũ và bị kết toán thu hồi.

Khách hàng được nhận thẻ tiết kiệm mới với số dư mới.

Thủ tục trả tiền

Bước 1 : Khách hàng

Viết và ký phiếu lĩnh tiền.

Nộp phiếu lĩnh tiền, thẻ giao dịch tiết kiệm, thẻ tiết kiệm, thẻ tiết kiệm, CMND cho kế toán.

Bước 2 : Kế toán

Kiểm tra thông tin đầy đủ trên phiếu lĩnh tiền.

Kiểm tra CMND, đối chiếu nhận dạng khách hàng với ảnh chụp trên CMND.

Đối chiếu thông tin trên CMND với thông tin trên các chứng từ. Đối chiếu chữ ký mẫu của khách hàng với chữ ký trên phiếu lĩnh tiền.

Kiểm tra số dư trên thẻ tiết kiệm, đối chiếu số dư này phải trùng khớp số dư trong tài khoản. Nếu số tiền trên thẻ tiết kiệm lớn hơn số tiền trong tài khoản thì phải làm rõ nguyên nhân và xử lý sai phạm. Nếu trùng khớp sẽ ký tên vào phiếu lĩnh tiền.

Trường hợp số tiền trên phiếu lĩnh tiền lớn hơn số dư tài khoản thì thông báo cho khách hàng lập phiếu lĩnh tiền mới.

Nếu khách hàng rút một phần tiền, kế toán thu hồi thẻ tiết kiệm cũ (đóng dấu “đã thu hồi”), in thẻ tiết kiệm mới với số dư mới.

Nếu khách hàng chỉ lĩnh lãi thì kế toán nhập thông tin vào máy tính, ghi số tiền lĩnh lãi và ký xác nhận về số tiền trên thẻ tiết kiệm cũ.

Chuyển thẻ giao dịch, CMND, phiếu lĩnh tiền, thẻ tiết kiệm mới (đối với trả một phần tiền gửi), thẻ tiết kiệm cũ (đối với lĩnh lãi) cho trưởng quỹ kiểm soát.

Bước 3 : Trưởng quỹ

Kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của các yếu tố trên chứng từ.

Nếu hợp lệ thì ký tên vào những chỗ quy định trên các chứng từ rồi chuyển chúng cho thủ quỹ chi tiền.

Bước 4 : Thủ quỹ

Kiểm tra chữ ký của trưởng quỹ, chữ ký khách hàng.

Ghi vào sổ quỹ số tiền chi có trên các chứng từ.

Ký vào chỗ quy định trên phiếu lĩnh tiền.

Một lần nữa kiểm tra thông tin cá nhân khách hàng, đối chiếu nhận diện khách hàng với hình trên CMND. Mời khách hàng ký tên trên bảng kê các loại tiền đã nhận.

Giao tiền cho khách hàng cùng thẻ giao dịch tiết kiệm và thẻ tiết kiệm, CMND.

Trả lại cho kế toán phiếu lĩnh tiền.

Tất toán tài khoản

(Rút hết tiền, chấm dứt giao dịch với quỹ tiết kiệm)

Bước 1 : Khách hàng

Viết phiếu lĩnh tiền.

Đưa cho kế toán phiếu lĩnh tiền, thẻ giao dịch tiết kiệm và thẻ tiết kiệm. CMND.

Bước 2 : Kế toán

Kiểm tra đầy đủ các yếu tố ghi trên phiếu lĩnh tiền.

Kiểm tra CMND, đối chiếu nhận dạng với ảnh chụp khách hàng, đối chiếu thông tin cá nhân với các yếu tố ghi trên thẻ giao dịch tiết kiệm, thẻ tiết kiệm, phiếu lĩnh tiền, đối chiếu chữ ký trên phiếu lĩnh tiền với chữ ký mẫu đã đăng ký. Nếu đúng :

- Nhập thông tin vào máy, tất toán (hủy) tài khoản.
- Ký vào chỗ quy định trên các chứng từ.

- Đóng dấu “tất toán” trên thẻ giao dịch tiết kiệm và thẻ tiết kiệm
- Chuyển phiếu lĩnh tiền, thẻ giao dịch tiết kiệm và thẻ tiết kiệm, CMND cho trưởng quỹ kiểm soát.

Bước 3 : Trưởng quỹ

Kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của các yếu tố trên chứng từ.

Nếu ổn, ký tên vào chỗ quy định trên các chứng từ.

Chuyển phiếu lĩnh tiền, thẻ giao dịch tiết kiệm, thẻ tiết kiệm, CMND cho thủ quỹ.

Bước 4 : Thủ quỹ

Kiểm tra chữ ký của trưởng quỹ, của khách hàng.

Ghi vào sổ quỹ đúng số tiền mặt ghi trên chứng từ, ký vào chỗ quy định trên phiếu lĩnh tiền.

Một lần nữa kiểm tra thông tin cá nhân khách hàng, đối chiếu nhận diện khách hàng với hình trên CMND. Mời khách hàng ký tên trên bảng kê các loại tiền đã nhận.

Giao tiền cho khách hàng cùng CMND.

Trả lại cho kế toán phiếu lĩnh tiền, thẻ giao dịch tiết kiệm và thẻ tiết kiệm.

Chuyển khoản

(Chỉ chuyển khoản trong cùng QTK)

Bước 1 : Khách hàng

Viết phiếu chuyển khoản, chi số tiền vào mục chuyển khoản.

Đưa phiếu chuyển khoản, thẻ giao dịch, thẻ tiết kiệm và CMND cho kế toán,

Bước 2 : Kế toán

Kiểm tra chứng minh nhân dân, đối chiếu chữ ký mặt với chữ ký trên phiếu chuyển khoản.

Nhập thông tin, in thẻ tiết kiệm với số dư mới. Nếu khách hàng chuyển toàn bộ tài khoản thì tất toán tài khoản.

Ký vào chỗ quy định trên chứng từ.

Chuyển phiếu chuyển khoản, thẻ giao dịch tiết kiệm kèm thẻ tiết kiệm, CMND cho trưởng quỹ.

Bước 3 : Trưởng quỹ

Kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của các yếu tố trên chứng từ nếu đúng.

Ký tên, đóng dấu vào chỗ quy định trên chứng từ, trả lại cho khách hàng : thẻ giao dịch tiết kiệm, CMND, thẻ tiết kiệm cũ (TK from), thẻ tiết kiệm mới (TK to) → xem như chỉ chuyển khoản giữa hai tài khoản cùng chủ nhân.

Trả lại chứng từ cho kế toán.

III. YÊU CẦU CHỨC NĂNG

Lưu trữ

Lưu trữ thông tin về khách hàng (thông tin cơ bản, thông tin liên lạc, thông tin lịch sử giao dịch của khách hàng, ...)

Lưu thông tin tài khoản

Lưu trữ các hoạt động giao dịch : Gửi tiền, Rút tiền, Chuyển khoản.

Lưu trữ các thông tin về những đợt huy động vốn.

Lưu trữ thông tin nhân sự.

Lưu trữ danh mục các loại tiền tệ

Nghiệp vụ

Quản lý khách hàng, tài khoản.

Quản lý giao dịch tiết kiệm.

Quản lý nhân sự.

Kết xuất

Báo cáo thu theo thời gian.

Báo cáo chi theo thời gian.

Chi tiết giao dịch theo khách hàng và thời gian.

Danh sách tài khoản theo thể thức.

Tình huống 17

QUẢN LÝ CÔNG TY PHÁT HÀNH BÁO CHÍ TP HCM

Quy mô công việc : Công ty phát hành báo chí TP HCM nhận phát hành cho khoảng 20 tờ báo ngày, 40 tờ báo tuần và vài chục tập san chuyên đề, tạp chí.

(Báo ngày: ra mỗi ngày một số. Báo tuần có loại ra 1 số/tuần, 2 số/tuần, 3 số/tuần. Tập san chuyên đề không ra đều. Tạp chí có thể ra 1, 2, hoặc 3 số mỗi tháng.)

Cách phát hành báo : Báo ngày ra mỗi sáng sớm cho tại TP HCM, nhưng được phát hành đi các thị xã, thành phố từ tối hôm trước. Cách phát hành báo tuần, tập san và tạp chí giống hệt báo ngày: đúng ngày ghi trên số báo đối với TP HCM, tối hôm trước đối với thị xã, thành phố xa.

Khách hàng : Khách hàng của công ty là một điểm bán (sạp, cửa hàng sách, quán bán văn phòng phẩm,...) hoặc là những đơn vị đặt mua dài hạn (cá nhân, cơ quan, công ty, xí nghiệp). Những đơn vị đặt báo dài hạn được gửi đến phòng kinh doanh. Mỗi khách hàng thuộc một thành phố hay một thị xã duy nhất. Phòng kinh ghi nhận tên và địa chỉ.

Quy trình làm việc của công ty : Đơn đặt báo dài hạn gồm 9 loại: loại 92 ngày, 183 ngày và 366 ngày cho nhật báo, 13 tuần, 26 tuần và 52 tuần cho báo tuần, 3 tháng, 6 tháng và 12 tháng cho tạp chí.

Mỗi ngày, mỗi địa điểm bán đặt mua số lượng khác nhau cho mỗi tờ báo hoặc tạp chí mà mình vẫn lấy. Đến 5 giờ chiều ngày hôm trước nếu điểm bán không thông báo điều chỉnh số lượng thì công ty sẽ cho rằng điểm bán muốn giữ nguyên số lượng đã lấy lần sau cùng cho mỗi tờ báo sẽ giao. Công ty có một bộ phận chuyên giao báo tận nơi cho tất cả các khách hàng của mình, một bộ phận tài vụ để tính tiền cho khác, một bộ phận thống kê. Công ty phát hành tới 30 thị xã, thành phố lớn trong cả nước. Bộ phận giao báo là một hệ thống các bộ phận con tại thị xã, thành phố (mỗi địa phương có một bộ phận con). Tất cả những đơn đặt mua đều tập trung tại công ty để công ty dễ dàng yêu cầu các tòa báo số lượng cần lấy cho mỗi số in ra. Mỗi khi giao báo hay hoặc thu hồi báo dư tại các điểm bán, công ty đều có kèm theo phiếu giao hoặc phiếu thu hồi có in sẵn tên báo và số lượng giao (số lượng thu hồi sẽ được điền tay dựa trên phiếu thực tế), các phiếu phải có những chữ ký xác nhận của điểm bán và sẽ làm cơ sở để tính tiền cho mỗi điểm bán vào cuối tháng. Các cá nhân đơn vị đặt mua dài hạn sẽ trả tiền trong suốt thời kỳ đặt mua. Công ty phải theo dõi thời kỳ đặt mua để một tháng trước khi hết hạn thì gửi phiếu gia hạn cho cá nhân hoặc đơn vị đó.

Tình huống 18

Khách sạn SAIGON OMNI tọa lạc tại 253 Nguyễn Văn Trỗi Q.Phú Nhuận TP.HCM (848)8449333-8449222, e-mail:info@omnisaigonhotel.com, www.omnisaigonhotel.com. Khách sạn bao gồm nhiều dịch vụ (giải trí, massage, khiêu vũ,...), câu lạc bộ, nhà hàng, bar, café, trung tâm kinh doanh (thu đổi ngoại tệ, photocopy, vận chuyển,...) và có 240 phòng dùng phục vụ nhiều nhu cầu đa dạng của khách hàng trong và ngoài nước. Cụ thể, phòng thuê dùng để nghỉ ngơi, giải trí, liên hoan, tiệc cưới, hội nghị,... Với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, số lượng khách hàng trong và ngoài nước đến với khách sạn rất đông. Do đó, các yêu cầu về lưu trữ, kết xuất, tìm kiếm và tính toán không thể thiếu được. Để quản lý các thông tin về khách hàng, phòng thuê, thanh toán tiền thuê phòng dịch vụ, kinh doanh, báo cáo tình hình kinh doanh thì cần phải có một hệ thống thông tin tự động nhằm giải quyết các vấn đề trên

Quy trình thuê phòng của khách hàng:

Khi một khách hàng vào khách sạn thuê phòng thì sẽ tiếp xúc với nhân viên tiếp tân đầu tiên. Nếu khách hàng có đặt phòng trước (vì khách sạn cho phép đặt phòng trước qua điện thoại) thì chỉ cần nói tên (nếu là công ty thì đọc tên công ty). Ngược lại nếu khách hàng chưa đặt trước phòng thì tiếp tân sẽ kiểm tra xem có còn phòng trống hay không, nếu là khách nước ngoài thì xuất trình thẻ passport còn khách hàng trong nước thì xuất trình thẻ CMND.

Sau đó, tiếp tân sẽ lưu thông tin khách hàng vào sổ phiếu thuê phòng, đưa cho khách hàng danh mục những dịch vụ được dùng miễn phí trong khách sạn và có người mang hành lý, dẫn khách hàng lên phòng, trao chìa khóa phòng cho khách hàng.

Trong quá trình ở lại khách sạn, nếu khách hàng sử dụng những dịch vụ không nằm trong danh mục miễn phí thì khách hàng phải thanh toán ngay lúc sử dụng.

Khi thuê phòng xong, khách hàng sẽ đến quầy tiếp tân để thanh toán tiền. Tiếp tân sẽ gọi người lên phòng (khách hàng vừa thuê) kiểm tra phòng. Nếu trong phòng có hư hại hoặc mất mát gì thì khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm, đồng thời người này sẽ kiểm tra rằng khách hàng có dùng đồ ăn và thức uống trong phòng không, sau đó sẽ báo cho tiếp tân biết để cập nhật lại số tiền thanh toán. Kế theo, tiếp tân sẽ tính tiền thuê phòng và ghi nhận thông tin khách hàng (dựa vào phiếu thuê phòng của khách hàng trong sổ phiếu thuê) vào sổ hóa đơn tiền thuê phòng.

Cuối cùng, tiếp tân sẽ liệt kê chi tiết thông tin về từng ngày thuê (có dùng thức ăn sáng, chiều, tối) cộng với tiền thuê phòng và đưa hóa đơn với đầy đủ nội dung chi tiết cho khách hàng.

*** Phòng dịch vụ:** Người đứng đầu là trưởng dịch vụ chịu trách nhiệm tất cả dịch vụ khách sạn và cũng là người trực tiếp sử dụng hệ thống. Cứ sau 1 tuần thì trưởng dịch vụ phải báo cáo về tình hình sử dụng dịch vụ, doanh thu của từng loại dịch vụ. Do đó, người này cần có thông tin từ các phòng giải trí, ăn uống...

Theo quy định của khách sạn thì các dịch vụ thể thao sẽ dùng miễn phí khi khách hàng thuê phòng. Do đó, chúng ta chỉ qua tâm phòng giải trí, ăn uống.

- **Phòng giải trí:** bộ phận này chịu trách nhiệm về hoạt động của các dịch vụ như: khiêu vũ, massage. Trong quá trình thuê phòng tại khách sạn, nếu khách hàng dùng các dịch vụ này thì tiếp tân sẽ tính tiền khiêu vũ, massage và ghi nhận lại thông tin khách hàng vào sổ

hóa đơn tiền khiêu vũ, sổ hóa đơn tiền massage. Sau đó trao hóa đơn cho khách hàng. Tiếp tân khiêu vũ, massage cũng là người trực tiếp sử dụng hệ thống.

- **Phòng ăn uống:** bộ phận này chịu trách nhiệm về hoạt động dịch vụ như: nhà hàng, bar, cafe Sài Gòn. Lưu ý thêm là nhà hàng và nằm chung 1 chỗ (bar nằm trong nhà hàng) còn cafe Sài Gòn thì nằm riêng. Tương tự, tiếp tân tính tiền cafe, ghi nhận thông tin khách hàng vào sổ hóa đơn cafe và trao hóa đơn cho khách hàng. Tiếp tân cafe, nhà hàng cũng là người trực tiếp sử dụng hệ thống.

Quy trình đặt tiệc của khách hàng:

Khi khách hàng đến đặt tiệc thì tiếp tân sẽ lưu thông tin khách hàng vào sổ phiếu đặt tiệc, khách hàng phải đặt cọc với số tiền là 50% tổng cộng. Đồng thời, tiếp tân còn ghi thông tin khách hàng và số tiền đặt cọc và sổ hóa đơn tiền nhà hàng.

Sau đó, tiếp tân sẽ trao cho khách hàng một hóa đơn đặt tiệc kèm theo thông tin chi tiết về các món ăn, thức uống của bữa tiệc để chứng nhận.

Cho đến khi khách hàng tổ chức tiệc thì đưa luôn số tiền còn lại, lúc đó tiếp tân sẽ ghi nhận số tiền còn lại vào sổ hóa đơn nhà hàng. Cuối cùng đưa cho khách hàng hóa đơn tổng cộng số tiền đặt tiệc.

Nếu khách hàng không đặt tiệc mà chỉ vào dùng thức ăn, thức uống trong khách sạn thì khách hàng cung cấp thông tin và tiếp tân ghi nhận thông tin khách hàng cộng với thông tin về thức ăn thức uống vào sổ hóa đơn nhà hàng. Và trao cho khách hàng hóa đơn kèm theo chi tiết về thức ăn, thức uống.

Tình huống 19

Tổng quan về công ty Y Dược Phẩm là một công ty cổ phần Dược Phẩm, ra đời dựa trên cơ sở nắm bắt được thị hiếu và nhu cầu của người tiêu dùng về tình trạng sức khỏe. Trong đó, bộ phận phân phối hàng hóa của công ty cần quản lý việc điều phối giao hàng, thu tiền và báo cáo hoạt động giao hàng của công ty. Sản phẩm của công ty được nhiều người tiêu dùng. Vì sản phẩm mang lại sức khỏe cho con người, với nhiều mặt hàng đa dạng và với giá thành hợp lí.

Khách hàng là người có thể trực tiếp đến công ty yêu cầu đặt các mặt hàng, có thể gọi điện thoại đặt hàng hoặc cũng qua mạng đặt các mặt hàng và sau đó ghi lại đầy đủ thông tin của khách hàng như: địa chỉ giao hàng, họ tên khách hàng nhận, số điện thoại, số lượng, mặt hàng

Nhân viên giám sát giao hàng (GSGH) của công ty điều phối toàn bộ việc quản lý giao hàng của các nhân viên. Quản lý việc điều phối bộ phận giao hàng: có hai bộ phận nhỏ là giao hàng si và giao hàng lẻ.

Bộ phận giao hàng lẻ: gồm các nhân viên giao hàng lẻ, phương tiện giao hàng là xe gắn máy. Bộ phận này chỉ phụ trách giao hàng trong thành phố (các trang thiết bị cần thiết được cung cấp sẵn).

Bộ phận giao hàng si: gồm các nhân viên giao hàng si, phương tiện giao hàng là xe tải. Bộ phận này phụ trách giao hàng ở tỉnh và cả trong thành phố. Mỗi xe một ngày đi 2 chuyến. Mỗi chuyến giao khoảng 150 thùng.

Quy trình thời gian làm việc của nhân viên giao hàng : Hàng ngày, vào mỗi đầu buổi (sáng, chiều), các nhân viên giao hàng (NVGH) si và lẻ sẽ nhận các đơn đặt. Khách hàng thanh toán với nhân viên giao hàng: Khi giao hàng, nếu ĐDH có hình thức thanh toán trả ngay thì nhân viên phải thu đủ tiền (không giao tiền thì không giao hàng), đưa khách ký nhận hàng và gửi 1 tờ hóa đơn đỏ cho khách, còn 1 bản đem về lưu. Cuối buổi hay sau khi giao hàng xong hết, NVGH phải quay về báo cáo cho GSGH tình hình giao hàng của buổi đó. Nếu ĐDH không có trở ngại thì NVGH nộp tiền cho thủ quỹ và báo cáo cho kế toán làm phiếu thu.

Đơn đặt hàng không xử lý được: Nếu ĐDH có trở ngại vì nhiều lý do khác nhau thì hàng được đem về và chờ bộ phận xử lý ĐDH giải quyết (có thể thương lượng với khách hàng để nhận lại hoặc hủy ĐDH đó).

Điều phối ĐDH: GSGH nhận các ĐDH đã hoàn chỉnh từ bộ phận nhận đặt hàng. GSGH tập hợp các ĐDH theo buổi (sáng, chiều), sắp xếp, phân loại theo từng quận huyện, tỉnh. Tùy vào số lượng ĐDH, khối lượng hàng hóa của các ĐDH đó và số lượng nhân viên có thể điều phối trong ngày mà các ĐDH sẽ được phân phối hợp lý cho các nhân viên giao hàng đảm bảo hàng hóa được giao trong vòng 24h. Thông thường, ĐDH của buổi sáng sẽ được giao trong buổi chiều cùng ngày; ĐDH của buổi chiều sẽ được giao ngay trong buổi sáng hôm làm việc tiếp theo. Mỗi NVGH trong thành phố có thể đảm trách nhiều quận huyện. GSGH cần điều phối giao hàng hợp lý sao cho mỗi NVGH trong mỗi buổi đảm nhận số công việc tương đối đồng đều nhau và có thể hoàn thành tốt.

Hoãn thời gian giao hàng: Nếu số lượng ĐDH trong một buổi quá nhiều, GSGH sẽ xem xét những ĐDH nào không gấp, có thể liên hệ với khách để hoãn lại thời gian giao hàng. Nếu không thể hoãn được, GSGH phải cố gắng giải quyết hết số ĐDH đó ngay trong buổi (có thể cho NVGH làm việc ngoài giờ). Nếu hoãn được, ĐDH đó sẽ được ưu tiên giao trước vào buổi sau

Kiểm tra giao hàng: Khi việc giao hàng đã hoàn tất, các NVGH nộp lại chứng từ hóa đơn và phiếu nộp tiền cho GSGH để kiểm tra và xác nhận giao hàng. Chứng từ sẽ được lưu trữ tại khâu hóa đơn. Đối với các ĐDH bị khách hàng từ chối nhận thì GSGH sẽ liên hệ với bộ phận nhận ĐDH để chờ hướng giải quyết. Bộ phận nhận ĐDH sẽ phải thương lượng với khách hàng, nếu khách hàng đồng ý nhận lại thì giao lại, nếu không thì đối với ĐDH bị từ chối một phần thì sẽ hủy ĐDH cũ và làm lại ĐDH mới theo đúng số lượng hàng thực tế khách hàng đã nhận; với ĐDH bị từ chối toàn phần thì hủy toàn bộ ĐDH.

Lập và hủy hóa đơn: Khi nhận các ĐDH chuyển đến, bộ phận phân phối hàng hóa sẽ chịu trách nhiệm lập hóa đơn cho khách hàng. Mỗi hóa đơn chỉ thuộc một ĐDH duy nhất. Một ĐDH có thể lập một hoặc nhiều hóa đơn theo yêu cầu của khách hàng. Trường hợp khách hàng trả lại hàng thì hóa đơn sẽ bị hủy hoàn toàn hoặc hủy và tạo lại hóa đơn mới theo đúng thực tế giao hàng.