

**HỌC VIỆN NGÂN HÀNG**  
**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ KINH TẾ SỐ**



**BÁO CÁO KIỂM TRA 1**  
**MÔN PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ**

**ĐỀ TÀI:**  
**XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐẶT CỔ CHO CÔNG TY CUNG CẤP DỊCH VỤ**  
**NẤU CỐ TNHH HOA NANG**

**Giáo viên hướng dẫn: ThS. An Phương Điệp**

**Nhóm sinh viên thực hiện: Nhóm 4**

<b>1. Châu Minh Hoàng</b>	<b>25A4041508</b>
<b>2. Tạ Thị Huyền</b>	<b>25A4041853</b>
<b>3. Hoàng Lâm Hùng</b>	<b>25A4041511</b>
<b>4. Nguyễn Đức Minh</b>	<b>25A4041872</b>
<b>5. Phạm Tiến Minh</b>	<b>25A4041876</b>

**Hà Nội, 04/2025**

## **TÀI LIỆU TUYÊN BỐ PHẠM VI DỰ ÁN**

### **XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐẶT CỖ CHO CÔNG TY CUNG CẤP DỊCH VỤ NẤU CỖ TNHH HOA NẮNG**

**15/04/2025**

#### **MỤC LỤC**

1. Tên dự án .....	3
2. Tuyên bố phạm vi dự án / Mục tiêu kinh doanh.....	3
3. Bối cảnh dự án .....	4
4. Vấn đề kinh doanh .....	6
5. Các hạng mục bàn giao.....	8
6. Những người chủ chốt/ Các bên liên quan chính .....	9
7. Trong phạm vi .....	15
8. Ngoài phạm vi .....	16
9. Danh sách các nhiệm vụ của dự án .....	17
10. Giả định dự án .....	17
11. Ràng buộc dự án .....	18
12. Ước tính cập nhật .....	21
13. Phê duyệt .....	22

## **1. Tên dự án**

Xây dựng hệ thống đặt cỗ online cho Công ty cung cấp dịch vụ nấu cỗ TNHH Hoa Năng.

## **2. Tuyên bố phạm vi dự án / Mục tiêu kinh doanh**

**Phạm vi dự án:** Phân tích và triển khai phát triển hệ thống đặt cỗ tập trung vào quy trình đặt hàng, duyệt đơn hàng, vận chuyển, đánh giá, quản lý công cụ/dụng cụ và quản lý thực đơn.

### **Mục tiêu kinh doanh:**

Dự án xây dựng hệ thống đặt cỗ cho Công ty TNHH Dịch vụ Nấu cỗ Hoa Năng được thiết kế để đáp ứng nhu cầu hiện đại hóa quy trình vận hành, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa hiệu quả quản lý nội bộ. Các mục tiêu được áp dụng xuyên suốt cả dự án, đảm bảo hệ thống không chỉ đáp ứng các yêu cầu hiện tại mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong tương lai. Dự án được chia thành 2 giai đoạn, với các mục tiêu cụ thể như sau:

### **Giai đoạn 1: 10/03/2025 - 7/6/2025**

- Mục tiêu chính: Phân tích và triển khai phát triển hệ thống tập trung vào quy trình đặt cỗ.
- Mục tiêu cụ thể: Tạo một hệ thống có chức năng quản lý quy trình đặt cỗ hiện đại giúp:
  - + Cải thiện trải nghiệm người dùng, xây dựng một hệ thống với giao diện trực quan, thân thiện và dễ sử dụng cho cả khách hàng và nhân viên.
  - + Phân quyền rõ ràng và quản lý tài khoản hiệu quả cho các vị trí.
  - + Quản lý thực đơn như tạo, cập nhật danh sách món ăn, mâm cỗ, giá cả.
  - + Tự động tạo và gửi hóa đơn thanh toán giúp nhanh chóng và minh bạch hơn.
  - + Giảm các sai sót trong các quy trình do thao tác thủ công.
  - + Tối ưu hóa chi phí và nguồn lực giúp giảm chi phí vận hành thông qua tự động hóa các quy trình, từ đó tiết kiệm thời gian và nhân lực cho các công việc.
  - + Tăng hiệu quả chuyển đổi thành đơn hàng.

**Giai đoạn 2: 7/6/2025 - 30/10/2025**

- Mục tiêu chính: Phân tích và triển khai phát triển hệ thống tập trung vào các quy trình còn lại trong hoạt động quản lý đơn đặt cỗ ( khuyến mãi, thống kê doanh số, đa dạng hóa thanh toán, vận chuyển)
- Mục tiêu cụ thể: Tích hợp vào hệ thống đầy đủ các chức năng quản lý vận chuyển, khuyến mãi, thống kê doanh số, đa dạng hóa thanh toán, vận chuyển:
  - + Tự động hóa việc truyền danh sách món ăn từ CSKH đến bộ phận bếp và vận chuyển
  - + Quản lý quy trình chuẩn bị nguyên liệu, đóng gói, kiểm tra chất lượng và giao hàng.
  - + Mở rộng phương thức giao hàng: giao cỗ nấu sẵn hoặc vận chuyển nguyên liệu đến địa điểm khách hàng để nấu.
  - + Tăng hiệu quả quản lý thanh toán: Mã QR động, bổ sung đa dạng hóa phương thức thanh toán như ví điện tử, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ,...
  - + Đánh giá chất lượng dịch vụ, nhân viên.
  - + Quản lý chương trình khuyến mãi.
  - + Tích hợp các công cụ phân tích dữ liệu để cung cấp thông tin chi tiết về hoạt động kinh doanh giúp hỗ trợ việc thống kê, phân tích, và báo cáo xu hướng đặt cỗ.

Những mục tiêu này không chỉ nhằm giải quyết các hạn chế trong quy trình vận hành hiện tại của Công ty TNHH Dịch vụ Nấu cỗ Hoa Nắng mà còn hướng đến việc xây dựng một hệ sinh thái số hóa toàn diện, giúp công ty đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh và chuẩn bị cho sự phát triển dài hạn trong bối cảnh thị trường ngày càng khốc liệt.

**3. Bối cảnh dự án****Giới thiệu**

Công ty TNHH Dịch vụ Nấu cỗ Hoa Nắng là một đơn vị chuyên cung cấp dịch vụ nấu cỗ, phục vụ các sự kiện đa dạng như tiệc cưới, tiệc gia đình, hội nghị, tiệc công ty, và các dịp lễ Tết. Với hơn 5 năm kinh nghiệm, công ty đã xây dựng uy tín trong việc cung cấp các mâm cỗ chất lượng cao, đa dạng về món ăn và linh hoạt trong quy mô phục vụ, từ các

đơn cỡ nhỏ (dưới 15 bàn) đến các sự kiện lớn (từ 80 bàn trở lên). Công ty hiện có đội ngũ nhân viên khoảng 30 người, bao gồm các bộ phận chăm sóc khách hàng (CSKH), bếp, vận chuyển, và quản lý, hoạt động tại khu vực Hà Nội. Các dịch vụ chính của công ty:

- Cung cấp mâm cỗ theo combo sẵn hoặc món lẻ: Khách hàng có thể chọn các mâm cỗ được thiết kế sẵn hoặc tùy chỉnh thực đơn theo nhu cầu, đảm bảo món ăn tươi ngon, đa dạng và phù hợp với văn hóa ẩm thực Việt Nam.
- Dịch vụ giao cỗ linh hoạt: Hỗ trợ giao cỗ nấu sẵn đến địa điểm khách hàng hoặc vận chuyển nguyên liệu để nấu tại chỗ, đáp ứng các yêu cầu đặc biệt về thời gian và địa điểm.

### **Bối cảnh hiện tại**

Hiện nay, Công ty TNHH Dịch vụ Nấu cỗ Hoa Nắng đang đối mặt với những thách thức lớn do quy trình vận hành thủ công và thiếu một hệ thống quản lý tập trung. Các hoạt động chính như đặt cỗ, duyệt đơn hàng, chuẩn bị, giao hàng, thanh toán, đánh giá và quản lý thực đơn đều được thực hiện thông qua các phương pháp truyền thống như ghi chép tay, sử dụng file Excel, hoặc trao đổi qua hotline/Zalo. Điều này không chỉ gây ra sai sót, chậm trễ mà còn làm giảm trải nghiệm khách hàng và hiệu quả quản lý nội bộ. Những hạn chế này đặc biệt rõ rệt trong mùa cao điểm (tháng 10 đến tháng 2 âm lịch) khi số lượng đơn hàng tăng đột biến.

Cụ thể, các vấn đề trong quy trình vận hành hiện tại bao gồm:

- Quy trình đặt cỗ: Khách hàng chủ yếu liên hệ qua hotline, Zalo, hoặc đến trực tiếp cửa hàng để đặt cỗ. Nhân viên CSKH ghi nhận thông tin bằng giấy tờ hoặc nhập vào file Excel, dẫn đến nguy cơ sai sót (ví dụ: nhầm món ăn, số lượng bàn, địa chỉ giao hàng). Quy trình này cũng tốn thời gian, đặc biệt khi khách hàng cần thay đổi đơn hàng hoặc yêu cầu tư vấn thực đơn chi tiết.
- Quy trình duyệt đơn hàng: Nhân viên kiểm tra tính hợp lệ của đơn hàng thủ công, liên hệ lại khách hàng qua điện thoại hoặc Zalo để xác nhận, gây chậm trễ và thiếu tính minh bạch. Trong một số trường hợp, đơn hàng bị bỏ sót hoặc xử lý trùng lặp do thiếu hệ thống theo dõi tập trung.
- Quy trình chuẩn bị và giao hàng: Bộ phận bếp nhận thông tin đơn hàng từ CSKH qua giấy tờ hoặc tin nhắn, dẫn đến nguy cơ nhầm lẫn danh sách món ăn hoặc thời gian chuẩn bị. Bộ phận vận chuyển cũng gặp khó khăn trong việc sắp xếp lịch trình giao hàng, đặc biệt khi có nhiều đơn hàng trong cùng khung giờ.

- Quy trình thanh toán: Thanh toán hiện chủ yếu bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản ngân hàng, nhưng việc ghi nhận và tạo hóa đơn vẫn thực hiện thủ công. Điều này không chỉ tốn thời gian mà còn thiếu tính chuyên nghiệp, gây khó khăn trong việc đối chiếu và lưu trữ thông tin thanh toán.
- Quản lý thực đơn và nguyên liệu: Danh sách món ăn, giá cả, và trạng thái nguyên liệu được cập nhật thủ công trên Excel hoặc giấy tờ. Việc này gây khó khăn trong việc theo dõi tình trạng món ăn (có sẵn, hết hàng) và lập kế hoạch nhập kho, dẫn đến nguy cơ thiếu nguyên liệu hoặc lãng phí.

Để giải quyết các vấn đề trên và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, công ty quyết định triển khai dự án xây dựng Hệ thống đặt cỗ. Hệ thống này sẽ tự động hóa các quy trình, cung cấp giao diện thân thiện, tăng tính minh bạch và hiệu quả, đồng thời tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

#### ***4. Vấn đề kinh doanh***

##### **Lý do chọn dự án:**

Nhận thức sâu sắc về những thách thức và hạn chế của quy trình vận hành hiện tại, vốn chủ yếu dựa trên phương pháp thủ công (điện thoại, Google Sheets) trong một ngành đặc thù như Dịch vụ Ăn uống & Tiệc đòi hỏi sự linh hoạt và khả năng đáp ứng cao, Công ty xác định việc cải tiến hệ thống quản lý là yêu cầu cấp thiết. Phương pháp quản lý hiện tại đang bộc lộ nhiều bất cập: thường xuyên quá tải dẫn đến từ chối khách hàng, thiếu hệ thống theo dõi đơn hàng tập trung gây sai sót trong phối hợp giữa các bộ phận (kinh doanh, bếp, vận chuyển), khó khăn trong quản lý tồn kho nguyên vật liệu và điều phối nguồn lực (nhân sự, vận chuyển), đặc biệt với các đơn hàng lớn hoặc vào mùa cao điểm.

Do đó, việc xây dựng một hệ thống quản lý vận hành tập trung, tự động hóa và minh bạch là ưu tiên hàng đầu. Mục tiêu nhằm giảm thiểu thao tác thủ công, loại bỏ sai sót, tăng cường khả năng tiếp nhận và xử lý hiệu quả khối lượng lớn đơn hàng đa dạng, đồng thời tối ưu hóa quy trình từ đặt hàng đến giao hàng. Bên cạnh đó, việc áp dụng một hệ thống quản lý chuyên nghiệp là nền tảng cần thiết để đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh và quan trọng hơn là tạo đà cho sự phát triển bền vững, mở rộng quy mô hoạt động của công ty trong tương lai mà không gặp phải các rào cản về vận hành và quản lý như hiện nay.

##### **Các bên liên quan:**

- **Giám đốc:** Người ra quyết định cuối cùng về chiến lược, ngân sách đầu tư và định hướng phát triển của hệ thống. Mong muốn thấy ROI, hiệu quả hoạt động được cải thiện.
- **Bộ phận CSKH:** Người trực tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng và nội bộ. Cần công cụ dễ dàng tạo đơn, theo dõi trạng thái, giao tiếp với khách và tăng khả năng nhận đơn.
- **Bộ phận Bếp:** Chịu trách nhiệm chuẩn bị món ăn theo đúng yêu cầu và số lượng. Cần thông tin đơn hàng chính xác, kịp thời, công cụ quản lý nguyên liệu và tiến độ hiệu quả.
- **Bộ phận Vận chuyển:** Phụ trách giao hàng đúng giờ, đúng địa điểm. Cần lịch trình rõ ràng, thông tin đơn hàng đầy đủ, công cụ tối ưu lộ trình (nếu có).
- **Khách hàng:** Người đặt hàng và trải nghiệm dịch vụ. Mong muốn quy trình đặt hàng thuận tiện, thông tin minh bạch, dịch vụ đáng tin cậy và chất lượng món ăn đảm bảo.

Mỗi bên liên quan có những nhu cầu, kỳ vọng và mức độ ảnh hưởng khác nhau đối với việc triển khai giải pháp mới, cần được xem xét và quản lý một cách cẩn thận.

#### **Những lợi ích kinh doanh đạt được:**

- **Nâng cao hiệu quả vận hành:** Bằng cách tự động hóa các quy trình quản lý từ tài khoản, thực đơn, đơn hàng đến vận chuyển, hệ thống mới sẽ giảm thiểu đáng kể sai sót phát sinh từ quy trình thủ công và tiết kiệm thời gian thao tác cho nhân viên. Việc số hóa và tập trung hóa dữ liệu giúp các bộ phận phối hợp nhịp nhàng hơn, đồng thời kiểm soát chặt chẽ và hiệu quả hơn các khâu chuẩn bị và giao nhận.
- **Cải thiện trải nghiệm khách hàng và tiềm năng tăng doanh thu:** Hệ thống cung cấp kênh đặt hàng trực tuyến tiện lợi, cho phép khách hàng dễ dàng truy cập và đặt món hoặc mua cỗ vào bất kỳ thời điểm nào. Tính năng ghi nhận đánh giá và lưu trữ thông tin khách hàng cũ tạo điều kiện cho việc cá nhân hóa trải nghiệm, qua đó nâng cao sự hài lòng, khả năng giữ chân khách hàng và thúc đẩy doanh thu.
- **Tăng cường tính minh bạch và khả năng kiểm soát:** Hệ thống cung cấp cho ban giám đốc một công cụ giám sát tổng quan hoạt động kinh doanh thông qua các chức năng duyệt đơn, xem đánh giá và quản lý hóa đơn. Dữ liệu được lưu trữ đồng bộ, tập trung giúp việc kiểm tra, đối soát thông tin trở nên dễ dàng, hỗ trợ việc ra quyết định quản lý nhanh chóng và chính xác hơn.

- **Nâng cao tính chuyên nghiệp và hình ảnh thương hiệu:** Việc áp dụng một hệ thống đặt cỗ hiện đại với giao diện trực quan, quy trình rõ ràng thể hiện sự chuyên nghiệp trong cách thức tổ chức và phục vụ khách hàng. Điều này không chỉ tạo dựng niềm tin, ấn tượng tích cực mà còn góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường cạnh tranh.
- **Tạo nền tảng cho mở rộng và phát triển bền vững:** Hệ thống giúp thu thập và lưu trữ dữ liệu một cách có hệ thống, phục vụ hiệu quả cho việc phân tích hành vi tiêu dùng, dự báo nhu cầu thị trường. Đây là cơ sở vững chắc để doanh nghiệp hoạch định chiến lược kinh doanh, mở rộng quy mô hoạt động, liên tục cải tiến chất lượng dịch vụ và hướng tới sự phát triển lâu dài.

Tóm lại, việc triển khai hệ thống đặt cỗ mới sẽ mang lại những lợi ích kinh doanh đa dạng và quan trọng cho công ty, từ việc tối ưu hóa quy trình vận hành nội bộ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng, tăng cường khả năng kiểm soát, nâng tầm thương hiệu, cho đến việc tạo đà cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

## 5. Các hạng mục bàn giao

Dưới đây là danh sách các tính năng sẽ được bàn giao sau khi hoàn tất triển khai hệ thống đặt cỗ tại công ty TNHH Dịch vụ nấu cỗ Hoa Nắng.

### Giai đoạn 1:

ID	Mô tả
D01	<b>Module Quản lý tài khoản:</b> Chức năng đăng ký, đăng nhập, phân quyền, cập nhật thông tin cá nhân. Tạo và áp dụng khuyến mãi cho món ăn/mâm cỗ.
D02	<b>Module Quản lý thực đơn:</b> Quản lý món ăn, mâm cỗ, thực đơn đặt cỗ.
D03	<b>Module Quản lý đơn hàng:</b> Tạo, sửa, duyệt, đánh giá và theo dõi trạng thái đơn hàng.
D04	<b>Module Quản lý khách hàng:</b> Quản lý hồ sơ khách hàng, thông tin liên hệ và lịch sử giao dịch.
D05	<b>Module Quản lý tài chính:</b> Quản lý thanh toán, thực hiện thanh toán và ghi nhận thanh toán.
D06	<b>Module Quản lý tin nhắn:</b> Xem, tìm kiếm cuộc hội thoại và nhắn tin.



D07	<b>Module Quản lý hóa đơn:</b> Tạo và theo dõi hóa đơn cho từng đơn hàng.
D08	<b>Module Đánh giá đơn hàng:</b> Cho phép khách hàng đánh giá đơn hàng. Duyệt đánh giá của khách hàng.

**Giai đoạn 2:**

ID	Mô tả
D01	<b>Module Quản lý khuyến mãi:</b> Tạo, cập nhật và quản lý các chương trình khuyến mãi áp dụng cho dịch vụ đặt cỗ. Hỗ trợ cấu hình thời gian áp dụng, mức giảm giá và đối tượng khách hàng.
D02	<b>Module Quản lý đánh giá dịch vụ:</b> Ghi nhận phản hồi từ khách hàng, đánh giá chất lượng dịch vụ, phục vụ cải tiến quy trình.
D03	<b>Module Quản lý vận chuyển:</b> Quản lý thông tin vận chuyển, theo dõi tiến độ giao hàng.
D04	<b>Module Quản lý công cụ/dụng cụ:</b> Theo dõi tình trạng, số lượng, và lịch sử sử dụng các dụng cụ phục vụ cho sự kiện.
D05	<b>Module Quản lý doanh số:</b> Ghi nhận doanh thu, phân tích dữ liệu bán hàng theo thời gian, khu vực, loại dịch vụ.
D06	<b>Module Quản lý nguyên liệu:</b> Quản lý chất lượng, số lượng nguyên liệu phục vụ cho việc nấu cỗ.

**6. Những người chủ chốt/ Các bên liên quan chính**

S T T	Bên liên quan	Đơn vị	Chịu trách nhiệm	Thông tin liên hệ	Tiêu chí đánh giá công việc
1	Đồng Thị Hồng	công ty TNHH nấu cỗ Hoa Năng	Giám đốc	25A4041886@ hvnh.edu.vn	- Kịp thời phản hồi và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hoạt động và nghịệp vụ quản lý, cũng như việc tổ chức các hoạt

					<p>động tại các phòng ban liên quan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm đối với dự án, đồng thời phối hợp chặt chẽ với nhóm dự án trong suốt quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai hệ thống.</li> </ul>
2	Mai Thu Thảo	công ty TNHH nấu cỗ Hoa Nắng	Bộ phận chăm sóc khách hàng	25A4042230@hvn.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kịp thời phản hồi và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hoạt động và nghiệp vụ trong quy trình đặt hàng, thanh toán, phản hồi của khách hàng.</li> <li>- Chịu trách nhiệm đối với dự án, đồng thời phối hợp chặt chẽ với nhóm dự án trong suốt quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai hệ thống.</li> </ul>
3	Nguyễn Minh Phụng	công ty TNHH nấu cỗ Hoa Nắng	Khách hàng	25A4041890@hvn.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kịp thời phản hồi và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hoạt động đặt hàng, thanh toán, phản hồi đơn hàng.</li> <li>- Chịu trách nhiệm đối</li> </ul>

					với dự án, đồng thời phối hợp chặt chẽ với nhóm dự án trong suốt quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai hệ thống.
4	Nguyễn Thị Mỹ Linh	công ty TNHH nấu cỗ Hoa Nắng	Quản lý bếp	25A4041862@hvn.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kịp thời phản hồi và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hoạt động và nghiệp vụ trong quy trình chuẩn bị cỗ.</li> <li>- Chịu trách nhiệm đối với dự án, đồng thời phối hợp chặt chẽ với nhóm dự án trong suốt quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai hệ thống.</li> </ul>
5	Nguyễn Thị Phương Nga	công ty TNHH nấu cỗ Hoa Nắng	Quản lý vận chuyển	25A4041877@hvn.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kịp thời phản hồi và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến hoạt động và nghiệp vụ trong quy trình vận chuyển cỗ.</li> <li>- Chịu trách nhiệm đối với dự án, đồng thời phối hợp chặt chẽ với nhóm dự án trong suốt quá trình phân tích yêu cầu, thực hiện và triển khai hệ</li> </ul>

					thông.
6	Tạ Thị Huyền	Nhóm dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều phối và dẫn dắt thành viên trong dự án.</li> <li>- Lập kế hoạch, phân công công việc cho thành viên dự án.</li> <li>- Bảo đảm về mục tiêu của dự án nằm trong phạm vi, tài chính và thời gian.</li> <li>- Chịu trách nhiệm cho các chức năng: đăng nhập, đăng ký, quản lý tài khoản, quản lý tin nhắn.</li> <li>- Viết tài liệu WBS</li> <li>- Viết tài liệu PSS</li> </ul>	25A4041853@hvnh.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch, phân công công việc cho thành viên trong dự án hợp lý.</li> <li>- Đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ và chất lượng công việc được phân công trong dự án.</li> <li>- Có tinh thần trách nhiệm, thường xuyên kiểm tra, rà soát công việc và tiến độ dự án.</li> </ul>
7	Nguyễn Đức Minh	Nhóm dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm cho các chức năng: tạo đơn đặt cỗ, cập nhật trạng thái đơn đặt cỗ, lịch sử đơn đặt cỗ của khách hàng.</li> </ul>	25A4041872@hvnh.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo thực hiện công việc được giao trong dự án đúng thời hạn và đạt yêu cầu về chất lượng.</li> <li>- Có tinh thần trách nhiệm cao, hợp tác chặt chẽ với các thành viên trong nhóm để hoàn thành nhiệm vụ một cách chính xác và hiệu</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích các ràng buộc của dự án để đảm bảo chất lượng cho dự án.</li> <li>- Ước tính chi phí, thời gian cần thiết để hoàn thành dự án và phí bồi hoàn dự án.</li> <li>- Viết tài liệu WBS</li> </ul>		<p>quả.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ động đóng góp ý kiến và đề xuất sáng kiến trong quá trình đánh giá công việc ở từng giai đoạn của dự án.</li> </ul>
8	Châu Minh Hoàng	Nhóm dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm cho các chức năng: quản lý danh sách khách hàng, quản lý đánh giá đơn đặt cỗ.</li> <li>- Xác định rõ lý do thực hiện dự án và thành quả mà khách hàng mong muốn.</li> <li>- Đưa ra các giả định rủi ro và phương án giải quyết</li> <li>- Viết tài liệu WBS</li> </ul>	25A4041508@hvnh.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo thực hiện công việc được giao trong dự án đúng thời hạn và đạt yêu cầu về chất lượng.</li> <li>- Có tinh thần trách nhiệm cao, hợp tác chặt chẽ với các thành viên trong nhóm để hoàn thành nhiệm vụ một cách chính xác và hiệu quả.</li> <li>- Chủ động đóng góp ý kiến và đề xuất sáng kiến trong quá trình đánh giá công việc ở từng giai đoạn của dự án.</li> </ul>

9	Hoàng Lâm Hùng	Nhóm dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm cho các chức năng: thêm sửa xóa các món ăn, các mâm cỗ.</li> <li>- Xác định các sản phẩm của dự án để đảm bảo tiến độ dự án .</li> <li>- Viết tài liệu WBS</li> </ul>	25A4041511@hvnh.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo thực hiện công việc được giao trong dự án đúng thời hạn và đạt yêu cầu về chất lượng.</li> <li>- Có tinh thần trách nhiệm cao, hợp tác chặt chẽ với các thành viên trong nhóm để hoàn thành nhiệm vụ một cách chính xác và hiệu quả.</li> <li>- Chủ động đóng góp ý kiến và đề xuất sáng kiến trong quá trình đánh giá công việc ở từng giai đoạn của dự án.</li> </ul>
10	Phạm Tiến Minh	Nhóm dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm cho các tính năng: thanh toán, tạo hóa đơn.</li> <li>- Xác định mục tiêu kinh doanh và bối cảnh dự án.</li> <li>- Viết tài liệu WBS</li> </ul>	25A4041876@hvnh.edu.vn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo thực hiện công việc được giao trong dự án đúng thời hạn và đạt yêu cầu về chất lượng.</li> <li>- Có tinh thần trách nhiệm cao, hợp tác chặt chẽ với các thành viên trong nhóm để hoàn thành nhiệm vụ một cách chính xác và hiệu quả.</li> <li>- Chủ động đóng góp ý kiến và đề xuất sáng kiến trong quá trình đánh giá công việc ở từng giai đoạn của dự án.</li> </ul>

## 7. Trong phạm vi

<p>Dự án này sẽ hoàn thành hoặc bao gồm những điều sau đây:</p>	<p><b>Giai đoạn 1:</b></p> <p>Hệ thống đặt nấu cỗ, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý tài khoản và phân quyền: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hệ thống vừa có chức năng đăng nhập và tạo tài khoản cho người quản trị (admin) cũng như nhân viên.</li> <li>● Chức năng phân quyền chi tiết (quyền chỉnh sửa, chỉ xem theo từng chức năng)</li> </ul> </li> <li>- Quản lý đơn hàng và quy trình xử lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hệ thống quản lý đơn hàng, từ bước đặt hàng, duyệt hợp đồng, đến thanh toán và cập nhật trạng thái giao hàng.</li> <li>● Việc lưu trữ thông tin đơn hàng, quản lý các trạng thái (đang xử lý, đang giao, hoàn tất) và ghi nhận thông tin thanh toán.</li> </ul> </li> <li>- Tích hợp tính năng thông báo tự động: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hệ thống sẽ gửi thông báo qua email, SMS hoặc ứng dụng đến khách hàng và nhân viên theo các bước (đặt hàng, xác nhận hợp đồng, thanh toán, giao hàng, đánh giá...).</li> </ul> </li> <li>- Quản lý thực đơn, mâm cỗ và nội dung thông tin sản phẩm: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Quản lý thực đơn, cập nhật, thêm/xóa món ăn và mâm cỗ, gửi thông báo tới bộ phận bếp khi có thay đổi.</li> <li>● Điều này giúp đảm bảo thông tin về sản phẩm.</li> </ul> </li> <li>- Thu thập và xử lý đánh giá món ăn của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tự động gửi thông báo khi có đánh giá tiêu cực và hỗ trợ đội ngũ CSKH xử lý nhanh chóng phản hồi của khách hàng.</li> </ul> </li> <li>- Tích hợp API và giao tiếp với bên thứ ba: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hệ thống sẽ tích hợp các cổng xác thực và các dịch vụ thông báo (SMS/Email).</li> </ul> </li> </ul>
---	--

## 8. Ngoài phạm vi

<p>Dự án này sẽ không thực hiện hoặc bao gồm những điều sau:</p>	<p><b>Giai đoạn 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý vận chuyển đơn hàng: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cho phép phân bổ phương tiện giao hàng, xác nhận và cập nhật trạng thái vận chuyển theo thời gian thực (đang chuẩn bị, đang giao, đã giao).</li> <li>● Hỗ trợ theo dõi lịch sử giao hàng để tối ưu tuyến đường và hiệu suất.</li> </ul> </li> <li>- Quản lý công cụ dụng cụ: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hệ thống ghi nhận danh sách các công cụ phục vụ nấu cỗ (nồi, bếp, khay, bàn ghế,...), số lượng, tình trạng sử dụng.</li> <li>● Quản lý lịch sử xuất – nhập và kiểm kê định kỳ.</li> </ul> </li> <li>- Thu thập và xử lý đánh giá tổng thể của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sau mỗi sự kiện, hệ thống gửi mẫu đánh giá chất lượng tổng thể (về món ăn, thời gian giao, thái độ phục vụ,...).</li> <li>● Tự động tổng hợp kết quả đánh giá theo từng chỉ tiêu, phục vụ công tác cải tiến.</li> </ul> </li> <li>- Quản lý doanh số: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tự động tổng hợp kết quả đánh giá theo từng chỉ tiêu, phục vụ công tác cải tiến.</li> <li>● Tạo báo cáo doanh số theo ngày, tuần, tháng; hỗ trợ phân tích xu hướng kinh doanh.</li> </ul> </li> <li>- Quản lý khuyến mãi: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tạo và quản lý chương trình khuyến mãi: giảm giá theo thời gian, theo loại dịch vụ hoặc nhóm khách hàng cụ thể.</li> <li>● Hệ thống kiểm soát điều kiện áp dụng, thời hạn và thông báo tự động khi chương trình sắp hết hạn hoặc đạt ngưỡng sử dụng.</li> </ul> </li> </ul>
--	--

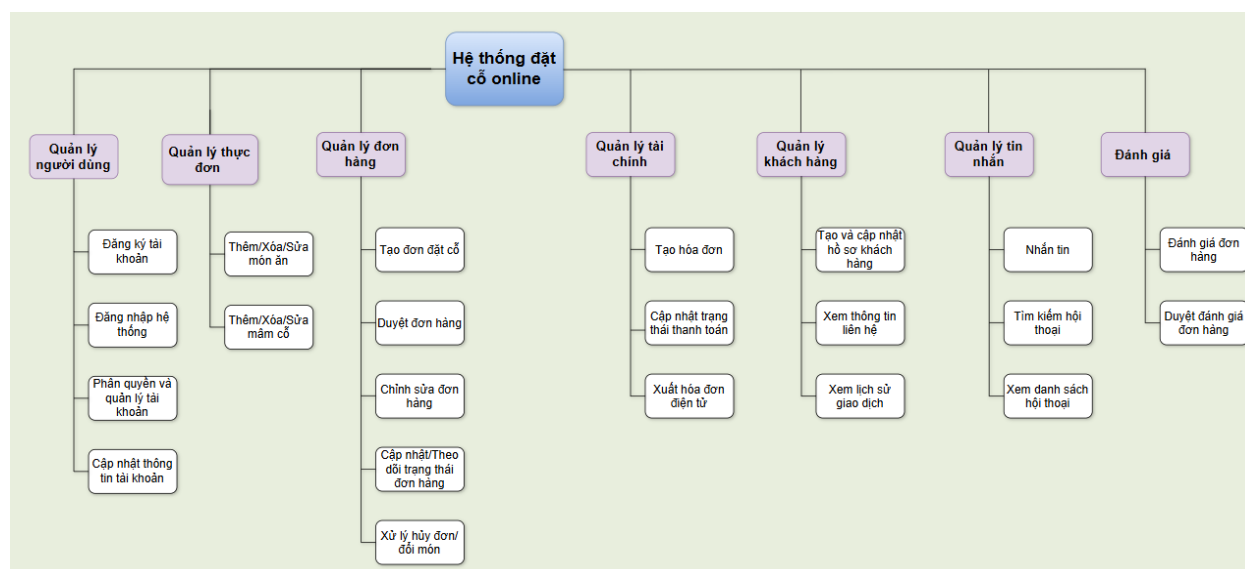


## 9. Danh sách các nhiệm vụ của dự án

<b>Thay thế: Cấu trúc phân chia công việc (WBS) kèm theo</b>	<b>CÓ</b>
--	-----------

Danh sách các công việc chi tiết để thực hiện dự án đã được mô tả cụ thể trong tài liệu ([WBS](#)) đính kèm (Work Breakdown Structure). Tài liệu WBS thể hiện đầy đủ các nhiệm vụ phân theo nhóm người dùng, chức năng, thời gian thực hiện và tình trạng tiến độ.

Sơ đồ phân rã chức năng của hệ thống đặt cỗ online:



## 10. Giả định dự án

STT	Giả thiết
1	Giả định rằng thông tin nhân sự đang được lưu trữ là chuẩn xác và toàn diện.
2	Việc triển khai hệ thống mới nhận được sự nhất trí từ cấp quản lý và toàn thể nhân viên.
3	Kỳ vọng rằng hệ thống sẽ thân thiện với người dùng và chương trình đào tạo sử dụng được cung cấp đầy đủ cho mọi nhân viên.
4	Hệ thống được thiết kế để đảm bảo an toàn thông tin và bảo mật tuyệt đối cho dữ liệu nhân sự.

5	Giả định rằng việc đưa hệ thống mới vào vận hành không làm xáo trộn hay cản trở các hoạt động kinh doanh đang diễn ra của công ty.
6	Có sự kỳ vọng rằng nhân viên sẽ chủ động và linh hoạt trong việc tiếp nhận, thích ứng với các thay đổi về quy trình làm việc do hệ thống mới mang lại.
7	<b>A07:</b> Giả định rằng việc tối ưu hóa quy trình nhờ hệ thống mới sẽ mang lại sự cải thiện rõ rệt về hiệu suất và năng suất làm việc.
8	Các quy trình nghiệp vụ được thiết kế trong dự án được cho là phản ánh đúng và phù hợp với hoạt động thực tiễn tại công ty.
9	Giả định rằng không phát sinh các trục trặc kỹ thuật lớn, không lường trước được trong suốt giai đoạn cài đặt và sử dụng hệ thống.
10	Hệ thống được tin rằng có đủ năng lực để mở rộng và tùy biến, đáp ứng các nhu cầu nghiệp vụ đặc thù có thể phát sinh trong tương lai, kể cả việc tích hợp thêm quy trình hay chức năng mới.
11	Giả định rằng hệ thống mới có khả năng tương thích cao và tích hợp mượt mà với các nền tảng công nghệ và quy trình nghiệp vụ hiện hành của tổ chức (ví dụ: hệ thống chấm công).
12	Nguồn lực tài chính dành cho dự án được xác nhận là đủ để trang trải mọi chi phí cho đến khi hoàn thành.
13	Giả định rằng phạm vi và các yêu cầu cốt lõi của dự án sẽ không có sự điều chỉnh trọng yếu nào sau khi đã được phê duyệt chính thức.

### 11. Ràng buộc dự án

Ngày bắt đầu dự án	07/03/2025.
Ngày ra mắt/Go Live	08/06/2025.
Ngày kết thúc dự án	07/06/2025.

Liệt kê các thời hạn bắt buộc	Tất cả đều linh hoạt
Liệt kê các mốc thời gian khác trong dự án	<p>07/03/2025-02/04/2025: Hoàn thành thu thập nhu cầu khách hàng và các thông tin cần thiết.</p> <p>03/04/2025-30/05/2025: Xây dựng hệ thống và tiếp tục họp với khách hàng để có thể sửa và bổ sung cho phù hợp với yêu cầu.</p> <p>31/05/2025-07/06/2025: Hoàn thành hệ thống và tiến hành kiểm thử hệ thống đã tích hợp các chức năng quản lý cổ.</p> <p>07/06/2025: Hoàn thành dự án.</p>
Ràng buộc ngân sách	N/A

<p>Ràng buộc về chất lượng hoặc hiệu suất</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Chất lượng</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tính chính xác: Hệ thống phải xử lý đúng món đã đặt, số lượng, thời gian giao – không xảy ra đặt nhầm, sót món.(<math>&lt; 3\%</math> lượng đơn mỗi tháng).</li> <li>- Tính sẵn sàng: Hệ thống luôn sẵn sàng phục vụ( Cung cấp 99,9% thời gian hoạt động).</li> <li>- Thân thiện với người dùng: Giao diện đơn giản, dễ thao tác với người lớn tuổi hoặc nhân viên không dành công nghệ.</li> <li>- Khả năng tùy biến: Hệ thống cho phép thay đổi thực đơn, giá cả, combo gói cỗ, khuyến mãi linh hoạt.</li> <li>- Độ bảo mật: Phải có các biện pháp bảo mật, mã hóa dữ liệu khách hàng, đơn hàng, thông tin thanh toán.</li> </ul> </li> <li>● <b>Hiệu suất</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốc độ truy xuất dữ liệu: Hệ thống cần truy xuất món ăn, thực đơn, khuyến mãi, tồn kho trong <math>&lt; 1</math> giây.</li> <li>- Thời gian phản hồi: Hệ thống phải phản hồi các yêu cầu đặt món, chọn gói cỗ, xem thực đơn trong <math>&lt; 2</math> giây.</li> <li>- Khả năng xử lý đồng thời: Có thể xử lý 30 - 50 lượt đặt cỗ đồng thời (trong giờ cao điểm như lễ Tết, đám cưới).</li> <li>- Thời gian xác nhận đơn đặt: Thời gian để xác nhận đơn hàng (qua hệ thống hoặc nhân viên gọi lại) không quá 15 phút.</li> </ul> </li> </ul>
---	--

Ràng buộc về thiết bị/nguồn lực	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống sẽ không có sẵn cho đến ngày 07/06/2025.</li> <li>- Yêu cầu về môi trường sử dụng: Công ty phải có máy chủ vật lý, máy tính cấu hình cao, luôn bật, có tản nhiệt và kết nối mạng ổn định.</li> <li>- Yêu cầu về môi trường phát triển: Đội phát triển cần các máy tính cá nhân (laptop hoặc máy tính để bàn) có cấu hình đủ mạnh để chạy các công cụ phát triển và kiểm thử phần mềm.</li> <li>- Yêu cầu về nhân sự: Cần một nhóm phát triển phần mềm đủ lớn và có các kỹ năng cần thiết để triển khai và duy trì hệ thống. Đồng thời các Stakeholder phải có mặt trong các buổi họp để thống nhất phương hướng phát triển dự án.</li> </ul>
Ràng buộc pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân thủ luật an ninh mạng 2018( Nghị định 13/2023/NĐ-CP về Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân).</li> <li>- Tuân thủ Nghị định 52/2013/NĐ-CP về Thương mại điện tử.</li> <li>- Tuân thủ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023(Nếu người dùng đặt cổ online, hệ thống phải có xác nhận đơn hàng bằng văn bản/điện tử)</li> <li>- Tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế như CMMI (Capability Maturity Model Integration) để đảm bảo chất lượng phần mềm và quy trình phát triển.</li> <li>- Quy định về điều khoản hợp đồng: Lập các hợp đồng phù hợp với các đối tác, khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ. Đảm bảo rằng các điều khoản hợp đồng liên quan đến việc triển khai và vận hành phần mềm được tuân thủ đầy đủ.</li> </ul>

## 12. Ước tính cập nhật

<b>Ước tính số giờ T&amp;C cần thiết để hoàn thành dự án</b>	Tổng số giờ: 20 ngày * 8 giờ = 160 giờ	<b>Nếu dự án bồi hoàn, hãy liệt kê tổng chi phí T&amp;C ước tính</b>	N/A
--	---	--	-----

### 13. *Phê duyệt*

Vai trò của người phê duyệt	Đã gửi để phê duyệt	Đã nhận được phê duyệt	Phê duyệt
1. Giám đốc công ty cung cấp dịch vụ nấu cỗ TNHH Hoa Nắng.	01/04/2025	01/04/2025	02/04/2025
2. Bộ phận chăm sóc khách hàng	01/04/2025	01/04/2025	02/04/2025
4. Quản lý bếp	01/04/2025	01/04/2025	02/04/2025
5. Quản lý vận chuyển	01/04/2025	01/04/2025	02/04/2025
6. Khách hàng	01/04/2025	01/04/2025	02/04/2025

#### Tài liệu đính kèm:

- Google Sheet – Work Breakdown Structure (WBS):  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eT4wp4BE\\_1mcwZKP8HeoLcNFpRklmVNjkMuzQeq\\_Kcs/edit?gid=0#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eT4wp4BE_1mcwZKP8HeoLcNFpRklmVNjkMuzQeq_Kcs/edit?gid=0#gid=0)
- Sơ đồ phân rã chức năng (FDD) – thiết kế bằng draw.io:  
<https://drive.google.com/file/d/1xtu05JV2TBNNFThiaHp-IdqLCWt-7ITV/view?usp=sharing> (FDD cũng đã được chèn trong Mục 9 của tài liệu.)

Office Use Only: