**ĐẠI HỌC UEH**

**TRƯỜNG CÔNG NGHỆ VÀ THIẾT KẾ**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN KINH DOANH**



**BÁO CÁO DỰ ÁN NHÓM 6**

Môn học: **Phân Tích Nghiệp Vụ Kinh Doanh**

**QUY TRÌNH ĐẶT TIỆC TẠI TRUNG TÂM TIỆC CƯỚI ĐỆ NHẤT**

Giảng viên: **TS. NGUYỄN MẠNH TUẤN**

MLHP: **22D1INF50900902**

1. **Hứa Tuệ Phương – 31201020800**
2. **Đặng Thị Cẩm Tú – 31201024511**
3. **Dương Hoài Nam – 31201024504**
4. **Đoàn Vũ Minh Thanh – 31201020910**
5. **Nguyễn Hoàng Nhật Hồng Nguyên - 31201024506**

***TP Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 04***

**MỤC LỤC**

[**A. Mô tả về ngữ cảnh hệ thống hiện tại 2**](#_Toc99808790)

[I. Giới thiệu tổng quan về hiện trạng của tổ chức 2](#_Toc99808791)

[1. Giới thiệu tổ chức 2](#_Toc99808792)

[2. Quy trình nghiệp vụ dịch vụ tiệc 7](#_Toc99808808)

[II. Sơ đồ rich map 11](#_Toc99808810)

[III. Phân tích và quản lý các bên liên quan 12](#_Toc99808811)

[1. Danh sách các stakeholder 12](#_Toc99808812)

[2. Power/Interest Grid 13](#_Toc99808813)

[3. Nhu cầu cụ thể của từng stakeholder 13](#_Toc99808814)

[IV. Các quy trình nghiệp vụ chính: quy trình bám và thực hiện dịch vụ tiệc cưới 14](#_Toc99808815)

[1. Highlight quy trình 14](#_Toc99808816)

[2. Mô hình BPMN 18](#_Toc99808817)

[V. Mô hình xương cá 22](#_Toc99808818)

[**B. Giải quyết yêu cầu và mô hình tiến trình mới 23**](#_Toc99808819)

[I. Tổng hợp, phân loại yêu cầu 23](#_Toc99808820)

[II. Vấn đề và giải pháp 28](#_Toc99808821)

[III. Quy trình mới 32](#_Toc99808822)

[1. Mô tả quy trình mới 32](#_Toc99808823)

[2. Mô hình BPMN 35](#_Toc99808824)

[**C. Các mô hình chức năng 40**](#_Toc99808825)

[I. Sơ đồ use case 40](#_Toc99808826)

[II. Đặc tả Use Case 42](#_Toc99808827)

[**D. Mô hình dữ liệu ERD 46**](#_Toc99808828)

[I. Đặc tả Use Case 46](#_Toc99808829)

[II. Mô hình ERD 51](#_Toc99808830)

[**E. Bảng phân chia công việc 52**](#_Toc99808831)

[**TÀI LIỆU THAM KHẢO** 54](#_Toc99808832)

**MỤC LỤC HÌNH ẢNH**

[Hình 1. Bộ máy tổ chức trung tâm tiệc cưới Đệ Nhất 2](#_Toc99829643)

[Hình 2. Rich picture 11](#_Toc99829644)

[Hình 3. Dach sách stakeholders 12](#_Toc99829645)

[Hình 4. Power/Interest Grid 13](#_Toc99829646)

[Hình 5.BPMN process 1 18](#_Toc99829647)

[Hình 6.BPMN process 2 19](#_Toc99829648)

[Hình 7. BPMN process 3 20](#_Toc99829649)

[Hình 8. BPMN process 4 21](#_Toc99829650)

[Hình 9. BPMN process 5 22](#_Toc99829651)

[Hình 10. Fishbone diagram 22](#_Toc99829652)

[Hình 11. BPMN mới process 1 36](#_Toc99829653)

[Hình 12. BPMN mới process 3 37](#_Toc99829654)

[Hình 13. BPMN mới process 4 38](#_Toc99829655)

[Hình 14. BPMN mới process 5 39](#_Toc99829656)

[Hình 15. Use case tổng quát 40](#_Toc99829657)

[Hình 16. Use case quản lý thông tin tiệc 41](#_Toc99829658)

[Hình 17. Use case quản lý kho 42](#_Toc99829659)

[Hình 18. ERD 51](#_Toc99829660)

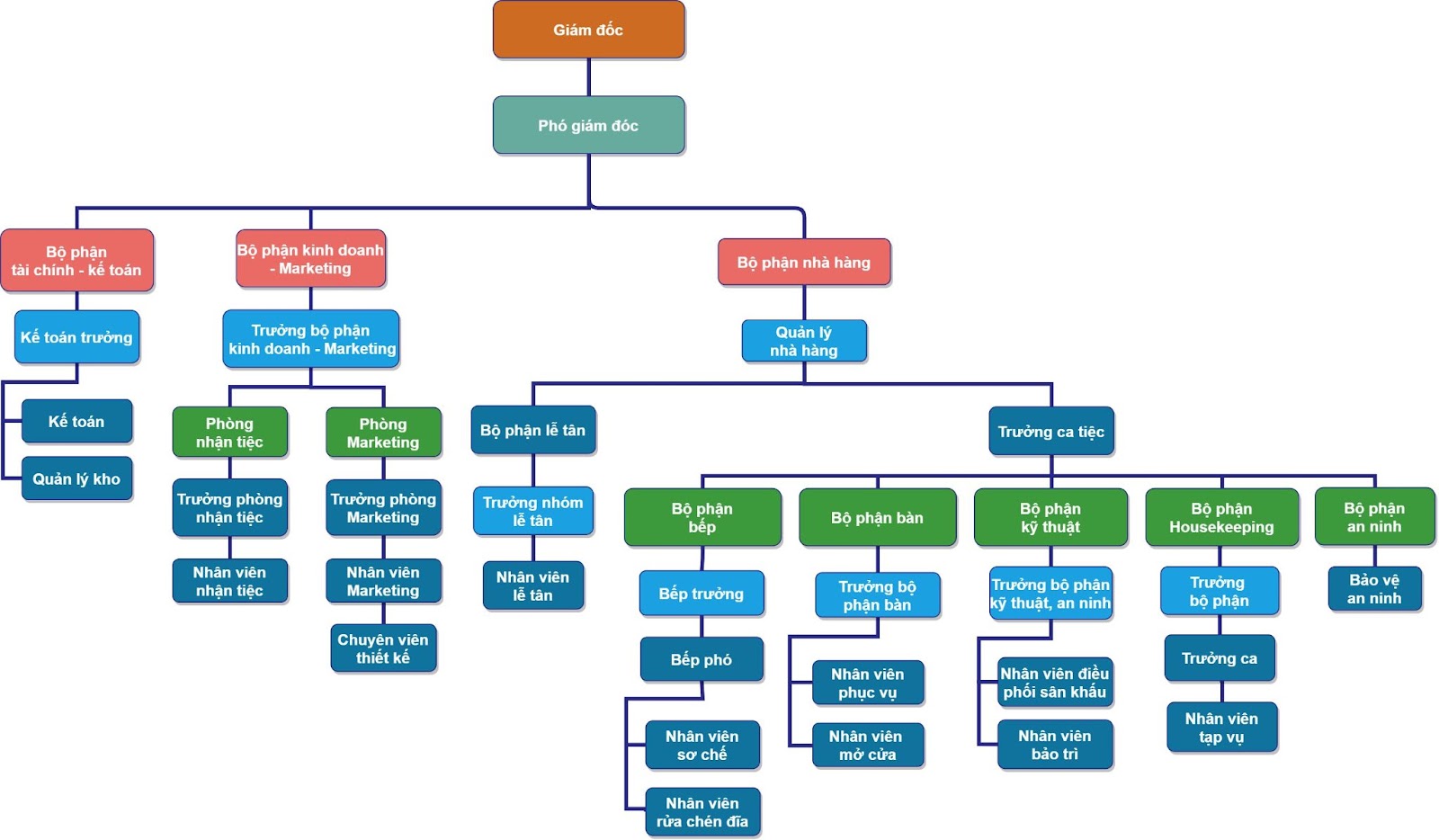
1. Mô tả về ngữ cảnh hệ thống hiện tại
2. Giới thiệu tổng quan về hiện trạng của tổ chức

### **Giới thiệu tổ chức**

[Du lịch Việt Nam được Nhà nước Việt Nam xem là một ngành kinh tế mũi nhọn vì cho rằng đất nước Việt Nam có tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú.](https://vi.wikipedia.org/wiki/Du_l%E1%BB%8Bch_Vi%E1%BB%87t_Nam) Trong đó, thị trường khách sạn được chú trọng và nhận nguồn đầu tư lớn, thành lập nhiều khu tổ hợp nghỉ dưỡng, sự kiện chất lượng cao cấp. Là 1 trong những điểm nóng du lịch của Việt Nam, hàng năm ước tính thành phố Hồ Chí Minh đón tiếp khoảng gần 10 triệu lượt khách du lịch, 1 nguồn cung dồi dào cho ngành khách sạn. Sự đa dạng trong nhu cầu của khách du lịch thúc đẩy các khách sạn không ngừng phát triển, mở rộng phạm vi hoạt động và cung cấp nhiều loại hình dịch vụ hơn, và Khách sạn Đệ Nhất - First Hotel là một trong số các khách sạn nổi bật.

Khách sạn Đệ Nhất là thành viên của Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn - SAIGONTOURIST, được thành lập từ năm 1977 và tọa lạc tại quận Tân Bình, [quận trung tâm Sài Gòn nhưng lại tách biệt trong một khu vực riêng tư, độc lập. Khách sạn Đệ Nhất là một khu tổ hợp với 2 khu khách sạn tiêu chuẩn 4 sao, 4 nhà hàng, gần 20 sảnh tiệc – hội nghị lớn nhỏ và nhiều tiện ích giải trí khác.](https://firsthotel.com.vn/about/) Tự hào là một trong những trung tâm tổ chức tiệc cưới đầu tiên tại thành phố HCM từ những năm 90, ngày nay Khách sạn Đệ Nhất đã tích lũy nhiều kinh nghiệm để tổ chức tiệc cưới ngày càng độc đáo hơn. Không những làm hài lòng thực khách với những thực đơn trang trọng, nhà hàng còn thiết kế nhiều chương trình nghi lễ đặc sắc khác nhau phù hợp với từng đôi uyên ương.

### Bộ máy tổ chức của Trung tâm tiệc cưới – Hội nghị Đệ Nhất

****

Hình 1. Bộ máy tổ chức trung tâm tiệc cưới Đệ Nhất

#### Ban giám đốc khách sạn

* Có vai trò chính là điều hành, giám sát, quản lý tất cả mọi công việc và đội ngũ nhân viên trong trung tâm tiệc cưới.
* Là người đưa ra mọi quyết định cuối cùng về chiến lược, định hướng, kế hoạch phát triển trong tương lai.
* Mọi vấn đề phát sinh có tính chất nghiêm trọng, ảnh hưởng đến hình ảnh tổ chức đều phải được Ban giám đốc giải quyết.

#### Bộ phận tài chính – kế toán

Trưởng phòng kế toán

* Duyệt các báo cáo tài chính
* Nhận yêu cầu từ giám đốc tài chính và lên các kế hoạch tài chính cụ thể
* Duyệt các gói dịch vụ với Trưởng phòng Nhận tiệc
* Đặt hàng hóa, nguyên vật liệu theo yêu cầu của nhân viên Nhận tiệc, bộ phận bếp và quản lý kho

Nhân viên kế toán

* Quản lý hồ sơ khách hàng
* Cập nhật dữ liệu về doanh thu, chi phí, thông tin tiệc,... vào bảng tính tình hình kinh doanh của trung tâm
* Lập báo cáo tài chính theo yêu cầu từ Trưởng phòng kế toán
* Lập các loại báo cáo phân tích khác theo yêu cầu từ Trưởng phòng kế toán

Quản lý kho

* Kiểm kê, đánh giá định kỳ kho cơ sở vật chất và kho nguyên liệu khô
* Điều phối, ghi nhận việc xuất, nhập kho với các nhân sự liên quan

#### Bộ phận kinh doanh – Marketing

1. **Phòng nhận tiệc**

Trưởng phòng nhận tiệc

* Quản lý, giám sát công tác về nhân sự: phân công phạm vi công việc, sắp xếp ca, tổ chức đào tạo, đánh giá chất lượng nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kỹ thuật
* Quản lý, điều phối tình hình các sảnh tiệc.
* Xây dựng các gói dịch vụ tiệc, lập bảng mô tả chi tiết, danh sách đối tác dự kiến và dự trù kinh phí.
* Tìm kiếm, quản trị các đối tác dịch vụ bên ngoài (cắm hoa, thuê xe, trang trí, văn nghệ, …)
* Xây dựng kế hoạch về các hoạt động sẽ tổ chức trong tiệc (bố cục cơ bản của 1 buổi tiệc cưới, thời lượng các phần, yêu cầu về điều phối nhân sự, cơ sở vật chất, nội dung bảng checklist mẫu, …)
* Duyệt kế hoạch tổ chức tiệc từ nhân viên bộ phận tiệc.

Nhân viên bộ phận nhận tiệc: (Sales)

* Trực tiếp tư vấn cho khách hàng về dịch vụ tiệc cưới ở trung tâm
* Tiếp nhận thông tin từ khách đặt tiệc đồng thời xử lý các thông tin trong chức năng được giao.
* Thỏa thuận các điều khoản với khách hàng, từ đó soạn thảo hợp đồng tiệc (thường được in sẵn theo mẫu thống nhất). Khi có yêu cầu điều chỉnh từ khách hàng thì điều chỉnh đúng theo quy định của nhà hàng và cũng phải cần phù hợp với nhu cầu của khách hàng.
* Lên kế hoạch cho buổi tiệc theo các thỏa thuận trong hợp đồng tiệc
* Lên kế hoạch chương trình cụ thể những nội dung sẽ diễn ra trong bữa tiệc và thời lượng của từng phần theo nội dung yêu cầu của khách hàng.
* Làm việc trao đổi trực tiếp với với các đối tác bên ngoài liên quan (trang trí, hoa, bánh, ...) để sắp xếp phòng tiệc theo yêu cầu khách.
* Liên lạc, trao đổi trực tiếp về các vấn đề của buổi tiệc với chủ tiệc.
* Bàn giao thông tin tiệc cho quản lý nhà hàng
* Thực hiện thanh toán với chủ tiệc

1. **Phòng Marketing**

Trưởng phòng Marketing

* Lập bản kế hoạch, báo cáo các chiến lược Marketing lên giám đốc kinh doanh
* Tổ chức, chịu trách nhiệm chính triển khai các dự án Marketing được duyệt
* Quản trị, cập nhật thông tin trên trang web của trung tâm
* Tổ chức đào tạo nhân viên Marketing
* Quản lý, điều phối nhân viên cho các dự án
* Lập báo cáo tình hình dự án cho giám đốc kinh doanh

Nhân viên Marketing

* Phân tích thị trường, khách hàng
* Đề xuất các ý tưởng, dự án quảng bá thương hiệu, chương trình xúc tiến kinh doanh của trung tâm
* Lên kế hoạch, sáng tạo nội dung cho trang web của trung tâm
* Các công việc chuyên môn khác theo chỉ định của trưởng phòng Marketing

Chuyên viên thiết kế

* Sáng tạo, thiết kế các ấn phẩm, hình ảnh truyền thông theo nội dung, yêu cầu từ kế hoạch dự án cụ thể
* Chuẩn bị nội dung trình chiếu trong buổi tiệc theo yêu cầu của khách hàng

#### Bộ phận nhà hàng

### Quản lý nhà hàng

### Quản lý các hoạt động diễn ra trong trung tâm tiệc cưới

* Quản lý, điều phối tình hình sử dụng các sảnh tiệc
* Kiểm tra, nhắc nhở, đánh giá tình hình làm việc của nhân viên tại trung tâm
* Đại diện trung tâm giải quyết vấn đề phát sinh mang tính nghiêm trọng trong trung - tâm tiệc cưới.
* Phân công trưởng ca tiệc và bàn giao nhiệm vụ, thông tin buổi tiệc

### Trưởng ca tiệc

* Là người theo sát, chăm sóc hướng dẫn chủ tiệc trong ngày tổ chức tiệc cưới
* Hướng dẫn chủ tiệc thực hiện các thủ tục trong tiệc (vị trí đón khách, vào lễ đường, cắt bánh, …)
* Trước tiệc: kiểm tra nhân sự, tình hình phòng tiệc, gặp mặt chủ tiệc và xác nhận phòng tiệc lần cuối; kiểm tra tình hình bếp qua trao đổi với bếp trưởng
* Trong tiệc: đảm bảo tiệc diễn ra đúng như kế hoạch (schedule). Liên lạc với các bên MC, vũ công, ca sĩ,... Xử lý các vấn đề xảy ra trong quá trình tổ chức tiệc.
* Sau tiệc: kiểm tra tình hình phòng tiệc (đếm số bàn, bia/nước ngọt đã dùng,…) và thông báo thanh toán với khách hàng, nhân viên Nhận tiệc; họp, đánh giá chất lượng làm việc của nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kỹ thuật, bếp (thông qua bếp trưởng); viết báo cáo gồm thực chi, tình hình nhân viên cho Quản lý nhà hàng
* Chấm công cho nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kỹ thuật.

#### Bộ phận tiếp tân

### Trưởng nhóm lễ tân

* Quản lý, điều phối lịch làm việc của nhân viên lễ tân
* Tổ chức đào tạo nhân viên lễ tân
* Cập nhật, phổ biến các thông tin tư vấn mới từ phòng Marketing, bộ phận tiệc

## Nhân viên tiếp tân

* Tiếp nhận các cuộc gọi từ khách hàng và nối máy đến các bộ phận liên quan
* Tư vấn, hướng dẫn khách hàng đến các phòng ban theo yêu cầu
* Đón tiếp, liên lạc với bộ phận liên quan khi có đối tác cần gặp mặt trao đổi

#### Bộ phận bếp

### Bếp trưởng

* Quản lý toàn bộ khu vực chế biến bao gồm nhân viên, nguyên vật liệu, trang thiết bị và quy trình chế biến cung cấp thức ăn.
* Lên thực đơn, cùng Trưởng bộ phận Nhận tiệc chọn mức giá cho thực đơn
* Chọn nguồn cung cấp nguyên vật liệu, trang thiết bị cho bếp
* Tổ chức đào tạo nhân viên bếp
* Lên công thức nấu ăn, chịu trách nhiệm vệ sinh thực phẩm

### Bếp phó

Chế biến các món ăn theo công thức có sẵn

### Nhân viên sơ chế

* Lấy nguyên vật liệu từ kho hàng
* Sơ chế nguyên vật liệu theo chỉ định từ bếp trưởng

**Nhân viên rửa chén**

* Lau các dụng cụ bàn ăn trước tiệc
* Rửa, làm khô chén dĩa, ly tách, dụng cụ bếp trong và sau buổi tiệc

### Nhân viên phục vụ tiệc

##### Sắp xếp bàn ghế, dụng cụ bàn ăn trước buổi tiệc

##### Phục vụ món ăn, nước uống, khăn xuyên suốt tiệc cho khách

##### Hỗ trợ dụng cụ bàn tiệc, hướng dẫn các khu vực phòng chức năng khác cho khách khi có yêu cầu

##### Giữ gìn vệ sinh phòng tiệc, bàn tiệc

##### Thông báo với trưởng ca tiệc về sự cố món ăn, an ninh,… liên quan đến khách hàng.

#### Bộ phận bàn

### Nhân viên mở cửa

##### Mở cửa xe, cửa ra vào trung tâm cho khách

##### Gọi xe taxi cho khách nếu khách có yêu cầu

##### Vận chuyển hành lý của chủ tiệc đến/từ phòng nghỉ đã được phân bố

### Nhân viên phục vụ tiệc

##### Sắp xếp bàn ghế, dụng cụ bàn ăn trước buổi tiệc

##### Phục vụ món ăn, nước uống, khăn xuyên suốt tiệc cho khách

##### Hỗ trợ dụng cụ bàn tiệc, hướng dẫn các khu vực phòng chức năng khác cho- khách khi có yêu cầu

##### Giữ gìn vệ sinh phòng tiệc, bàn tiệc

##### Thông báo với trưởng ca tiệc về sự cố món ăn, an ninh,... liên quan đến khách hàng

#### Bộ phận Kỹ thuật/an ninh

### Nhân viên kỹ thuật, nhân viên bảo trì

##### Chuẩn bị, sắp xếp, bố trí âm thanh, ánh sáng, màn hình chiếu ở phòng tiệc

##### Quản lý, đảm bảo an toàn khi thực hiện các hiệu ứng pháo bông, khói,...

##### Dự trù thiết bị, hoạt động của thiết bị trong quá trình tổ chức tiệc,..

##### Bảo trì, kiểm tra định kỳ các thiết bị kỹ thuật

### Bảo vệ an ninh

##### Chịu trách nhiệm về an ninh, trật tự tại nhà hàng, đảm bảo an toàn cho khách hàng.

##### Điều phối xe cộ ra vào khu vực trung tâm

#### Bộ phận Housekeeping (Tạp vụ)

### Trưởng ca, trưởng bộ phận

##### Xây dựng quy định làm việc cho nhân viên trong bộ phận

##### Lên bản kế hoạch thể hiện rõ nhiệm vụ của từng vị trí nhân viên trong bộ phận. Từ đó theo dõi, giám sát và kiểm tra tiến độ công việc.

##### Kiểm tra quy trình làm việc của nhân viên trong bộ phận, đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng phục vụ cũng như chất lượng vệ sinh.

##### Chấm công, thông báo đến bộ phận Tài chính-Kế toán để phát lương cho nhân viên vào cuối giờ làm việc

##### Xây dựng kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng thêm kỹ năng cho nhân viên

### Nhân viên tạp vụ

##### Dọn dẹp, đảm bảo vệ sinh sạch đẹp khuôn viên trung tâm

##### Đảm bảo phòng vệ sinh đầy đủ vật dụng cần thiết (nước rửa tay, khăn giấy,..)

##### Chăm sóc cây cối, tiểu cảnh trong khu vực trung tâm

##### Vệ sinh phòng tiệc sau khi kết thúc tiệc

##### Giặt, phơi, ủi các loại khăn, thảm, vỏ bọc ghế,...

##### Ghi chép các vật dụng vệ sinh đã sử dụng và nộp về phòng kế toán

### Quy trình nghiệp vụ dịch vụ tiệc

##### Process 1: Tư vấn và nhận đặt tiệc

Khi khách hàng có nhu cầu muốn tổ chức tiệc cưới, họ tìm hiểu liên hệ, cung cấp yêu cầu, thông tin cá nhân với Nhà hàng Đệ Nhất qua điện thoại, e-mail, trang web của trung tâm hoặc đến trực tiếp trung tâm tiệc cưới.

* Nếu khách hàng đến trực tiếp trung tâm, lễ tân đưa khách hàng đến phòng Nhận tiệc. Tại đây, nhân viên nhận tiệc sẽ giới thiệu các thông tin về dịch vụ tiệc, bao gồm các gói dịch vụ tiệc cưới có sẵn, sảnh tiệc, menu,..
* Nếu khách hàng gọi điện đến trung tâm, phòng Nhận tiệc sẽ nhận cuộc gọi và nhân viên nhận tiệc sẽ là người trả lời cuộc gọi, thực hiện tư vấn cho khách hàng về các thông tin của dịch vụ tiệc
* Nếu yêu cầu của khách hàng được gửi qua email hoặc từ trang web thì phòng Nhận tiệc sẽ được gửi thông báo, và nhân viên nhân tiệc tiếp nhận thông tin cơ bản giải đáp, tư vấn theo nhu cầu được đưa ra và hẹn khách tới trung tâm trao đổi kỹ hơn.

Nếu khách muốn thêm thời gian bàn bạc thì nhân viên nhận tiệc cung cấp các loại giấy tờ, brochure khách hàng cần tham khảo và trao đổi phương thức liên lạc, hẹn lịch gặp mặt sau.

Nếu khách hàng đồng ý và muốn đặt tiệc thì nhân viên nhận tiệc sẽ tiến hành lập Bản thỏa thuận đặt chỗ với khách hàng và nhận tiền đặt cọc giữ chỗ của khách hàng chiếu theo bản thỏa thuận. Nếu khách hàng có yêu cầu thêm về buổi tiệc và nằm trong khả năng của trung tâm, nhân viên nhận tiệc sẽ ghi nhận vào Bảng yêu cầu quyền lợi tiệc. Khách hàng sẽ giữ 1 bản thỏa thuận kèm hóa đơn đã nhận tiền cọc giữ chỗ từ phía trung tâm.

Trong vòng 1 tháng kể từ ngày ký thỏa thuận giữ chỗ, khách hàng có nhiệm vụ phải đến trung tâm để ký hợp đồng đặt tiệc chính thức và đặt cọc 50% tổng giá trị hợp đồng tạm tính với nhân viên Nhận tiệc. Nhân viên nhận tiệc sẽ đưa hóa đơn đã nhận cọc cho khách hàng. Khách hàng sẽ được giữ 3 bản hợp đồng và nhân viên Nhận tiệc đã đại diện trung tâm ký hợp đồng tiệc giữ 1 bản sau khi hoàn thành các thủ tục.

Nếu sau 30 ngày mà khách hàng không đến trung tâm xác nhận đặt tiệc và trong vòng 5 ngày tiếp theo không gọi điện báo cho nhân viên Nhận tiệc thì đến ngày thứ 3, bên phía trung tâm có quyền chấm dứt thỏa thuận giữ chỗ mà không phải hoàn trả tiền cọc.

Nhân viên kế toán sẽ cập nhật số tiền đặt cọc vào bảng tính “Doanh thu tiệc”. Nhân viên nhận tiệc sẽ cập nhật thông tin tiệc vào bảng “Tiệc” thông tin khách hàng vào bảng tính “Khách hàng”, và thông báo quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc. Quản lý nhà hàng sau đó sẽ cập nhật tình hình sảnh tiệc trong bảng tính “Sảnh tiệc”, phân công trưởng ca tiệc và bàn giao thông tin tiệc cho trưởng ca tiệc.

##### Process 2: Lên kế hoạch cho buổi tiệc

Nhân viên nhận tiệc lên kế hoạch chi tiết về buổi tiệc:

* Bố cục, lịch trình buổi tiệc
* Bản vẽ phác thảo phòng tiệc
* Bảng dự trù kinh phí: số bàn, menu, nguyên vật liệu, các dịch vụ kèm theo (MC, ca sĩ,…)
* Bảng phân công nhân sự và điều phối sân khấu

Từ lúc ký hợp đồng tiệc đến 5 ngày trước ngày tổ chức tiệc, nếu khách hàng có yêu cầu, thay đổi về buổi tiệc thì nhân viên nhận tiệc sau khi lên kế hoạch chi tiết sẽ phản hồi với khách hàng về việc những yêu cầu của khách hàng có thể thực thi và được đáp ứng hay không, chỉnh sửa theo nhu cầu của khách hàng trong khả năng cho phép của trung tâm.

##### Process 3: Chuẩn bị tiệc

* Trước ngày diễn ra tiệc 1 tuần, nhân viên Nhận tiệc sẽ gọi xác nhận với khách hàng để chốt hợp đồng lần cuối, và hợp đồng sẽ được Nhân viên nhận tiệc gửi cho trưởng bộ phận Nhận tiệc duyệt. Khi hợp đồng tiệc đã được duyệt, Phòng kế toán sẽ in thông tin thực đơn và gửi về bộ phận Bếp. Bếp trưởng nhận menu và thông tin bàn tiệc, lên dự trù mua nguyên vật liệu, đối chiếu với tình hình kho cùng quản lý kho, và nộp bảng yêu cầu nguyên vật liệu cần mua cho phòng kế toán duyệt và đặt mua. Khi hàng tới, bếp trưởng là người kiểm tra chất lượng hàng, kế toán trưởng là người ký xác nhận đơn hàng và cho phép nhập kho, quản lý kho sắp xếp nguyên vật liệu theo quy định.
* Nhân viên nhận tiệc liên lạc với các đối tác (nhà cung cấp) liên quan: hoa, vật dụng trang trí, văn nghệ, thức uống,...và đặt hàng theo bản kế hoạch.
* Quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc từ hệ thống, phân công trưởng ca tiệc. Trưởng ca tiệc phổ biến, phân công nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kỹ thuật và bộ phận bếp.
* Nhân viên kỹ thuật chuẩn bị hình ảnh trình chiếu theo yêu cầu khách hàng.
* Trước 1 ca tiệc tập hợp nhân sự ngày tổ chức tiệc, trưởng, tổ chức bài trí phòng tiệc với các vật dụng cần thiết được lấy từ kho và từ đối tác bên ngoài. Quản lý kho lập 1 văn bản xuất kho và cập nhật tình hình kho lên cơ sở dữ liệu của trung tâm.
* Nhân viên kỹ thuật kiểm tra âm thanh, ánh sáng, nội dung trình chiếu
* Trưởng ca tiệc đánh dấu checklist. Nếu có vấn đề nào phát sinh trong quá trình chuẩn bị tiệc, trưởng ca tiệc thông báo đến nhân viên nhận tiệc để nhân viên nhận tiệc đưa ra cách giải quyết và thông báo (gọi điện/gửi mail) đến khách hàng.

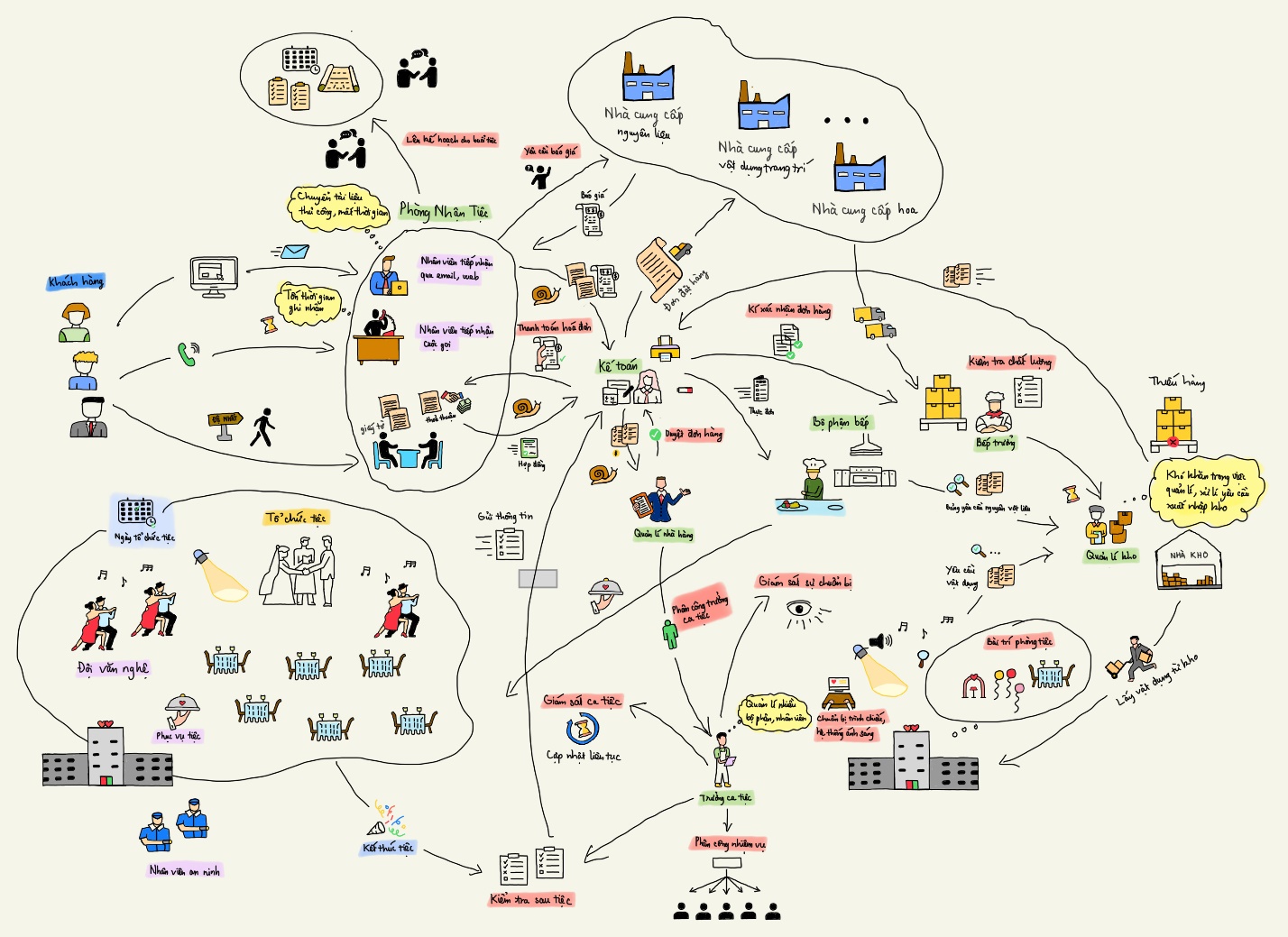
##### Process 4: Tổ chức tiệc

* Vào đầu ngày tổ chức tiệc, trưởng ca tiệc liên hệ với chủ tiệc và gặp chủ tiệc và xác nhận thông tin nhân sự bên ngoài của chủ tiệc theo giờ có mặt tại trung tâm tiệc đã hẹn trước đó; hướng dẫn chủ tiệc đến phòng nghỉ để chuẩn bị, sửa soạn trang phục, đồng thời phổ biến lại bố cục của buổi tiệc, phòng tiệc, các nghi lễ và điểm lưu ý cho chủ tiệc.
* Trưởng ca tiệc tập hợp, điểm danh và dặn dò nhân sự.
* Nhân viên kỹ thuật kiểm tra các thiết bị kỹ thuật và đảm bảo an toàn
* Trưởng ca tiệc kiểm tra phòng tiệc lần cuối theo checklist
* Bếp trưởng phân bổ nhân sự vào các vị trí và bộ phận bếp bắt đầu chế biến món ăn
* Khi đến giờ bắt đầu đón khách, nhân viên phục vụ tiệc vào vị trí; nhân viên kỹ thuật bật nhạc, điều khiển ánh sáng, trình chiếu hình ảnh
* Nhân viên bảo vệ an ninh điều hòa giao thông đi lại trong và trước khu vực trung tâm tiệc cưới.
* Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc vị trí đón khách, giám sát nhân sự bên ngoài của chủ tiệc
* Nhân viên phục vụ tiệc hướng dẫn khách vị trí bàn tiệc và phục vụ thức ăn nhẹ, thức uống cho khách, bố trí thêm loại ghế đặc biệt (ghế trẻ em,..) theo yêu cầu của khách
* Đến giờ nhập tiệc, trưởng ca tiệc kiểm tra tình hình bếp với bếp trưởng và khi bếp trưởng thông báo sẵn sàng lên món, trưởng ca tiệc ra hiệu bắt đầu nghi lễ nhập tiệc với MC, nhân viên kỹ thuật và chủ tiệc.
* MC, đội văn nghệ và nhân viên kỹ thuật thực hiện phần nghi lễ chào đầu nhập tiệc theo kịch bản. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc thực hiện các nghi thức. Nhân viên phục vụ tiệc di chuyển về bếp và chuẩn bị sẵn sàng phục vụ món ăn.
* Sau khi kết thúc nghi lễ chào đầu tiệc và MC tuyên bố bắt đầu nhập tiệc, nhân viên phục vụ tiệc bắt đầu phục vụ món ăn cho khách mời theo chỉ dẫn. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc tiếp từng bàn tiệc. Điều phối chính sân khấu sắp xếp các tiết mục văn nghệ và nhân viên kỹ thuật tiếp nhận, thực hiện yêu cầu văn nghệ từ khách mời.
* Trong suốt quá trình phục vụ tiệc, trưởng ca tiệc liên tục cập nhật tình hình chủ tiệc, khách mời, bộ phận bếp, phục vụ và sân khấu, xử lý nhanh chóng các vấn đề phát sinh

## Process 5: Kết thúc dịch vụ tiệc

* Trưởng ca tiệc bố trí hàng lưu niệm (nếu có) ở cổng về và trao quà lưu niệm cho khách rời khỏi tiệc.
* Nhân viên mở cửa hỗ trợ gọi xe cho khách nếu có yêu cầu.
* Sau khi khách mời đã về hết, trưởng ca tiệc kiểm tra lại tình hình cơ sở vật chất, số lượng thức uống đã sử dụng, số bàn đã sử dụng và báo cáo cho trưởng ca tiệc xác nhận. Nếu chủ tiệc sử dụng bàn dự bị thì tính thêm phí phát sinh số bàn dự bị đã dùng. Kế toán nhận và tổng hợp thông tin và tiến hành lập biên lai giao nhận thanh toán rồi gửi cho nhân viên Nhận tiệc phụ trách buổi tiệc. Nhân viên Nhận tiệc sẽ ký và xác nhận biên lai với khách hàng. Chủ tiệc sau khi xác nhận biên lai thì tiến hành thanh toán hóa đơn, nhận biên lai. Nhân viên Nhận tiệc gửi lời cảm ơn, trao quà lưu niệm (nếu có) cho chủ tiệc, nhận đánh giá của chủ tiệc qua phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ, và chủ tiệc có thể ra về.
* Nhân viên tạp vụ dọn vệ sinh phòng tiệc.

## Sơ đồ rich map

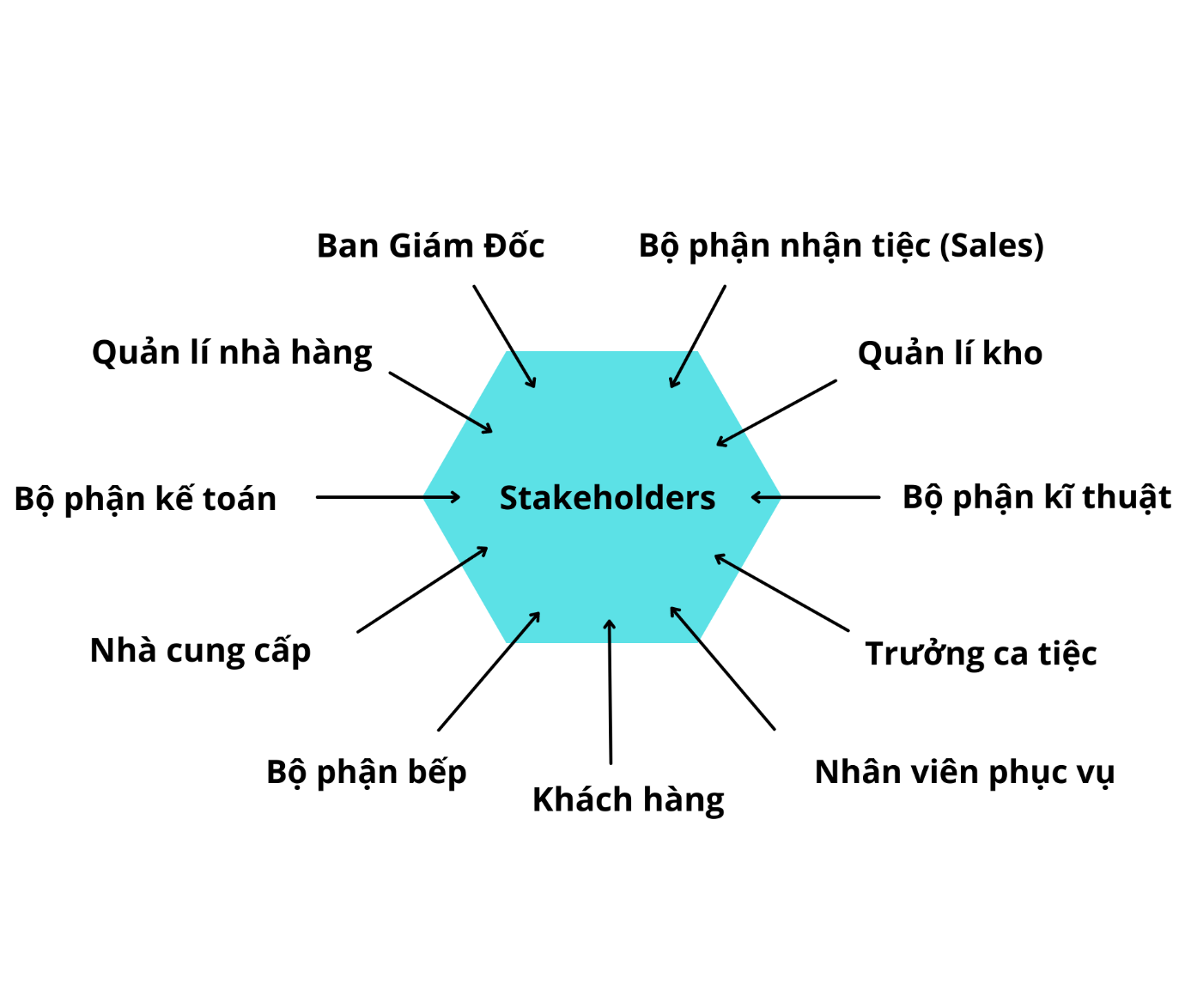
****

Hình 2. Rich picture

Link drive: [Rich picture.jpg](https://drive.google.com/file/d/181wtDrD9u0JD4lBGDwD4jIDbBUTbc4VF/view?usp=sharing)

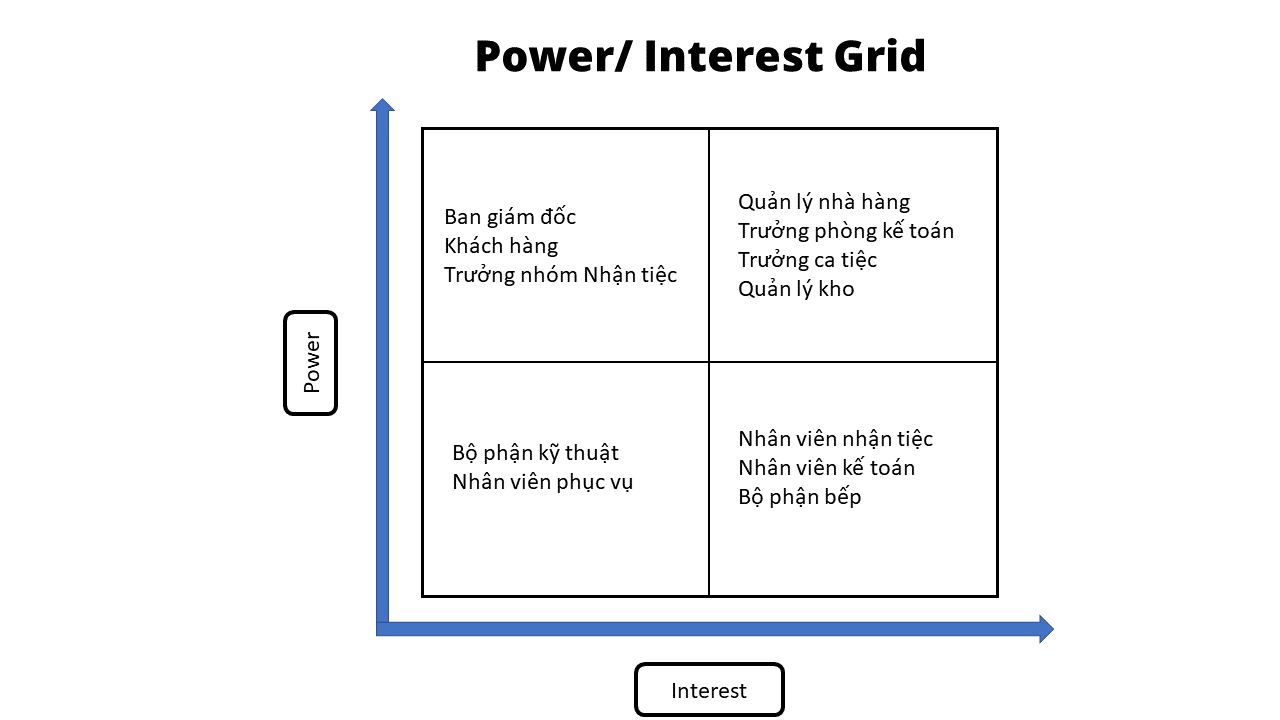
## Phân tích và quản lý các bên liên quan

### Danh sách các stakeholder

****

Hình 3. Dach sách stakeholders

### Power/Interest Grid

****

Hình 4. Power/Interest Grid

### Nhu cầu cụ thể của từng stakeholder

**BẢNG STAKEHOLDER CÙNG VỚI VẤN ĐỀ VÀ MỐI QUAN TÂM CỦA HỌ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STTT | Stakeholders | Mối quan tâm |
| 1 | Trưởng nhóm nhận tiệc | Quy trình quản lý hồ sơ, lấy và tiếp nhận thông tin khách hàng để thực hiện còn khó khăn và đượcthực hiện thủ công |
| 2 | Nhân viên nhận tiệc | Tư Vấn khách hàng được nhanh hơn khi có thể dễ dàng truy cập vào thông tin của phòng ban khác |
| 3 | Bếp trường | * Hoạt động cho bếp thường dễ bị xáo trộn bởi nhiều những đơn hàng order khác nhau, đặt biệt là trong những lúc đông khách. Điều này khiến cho món ăn dễ bị sai sót, phục vụ khách hàng bị chậm trễ và làm giảm chất lượng dịch vụ xuống. * Khó khăn trong việc kiểm soát nguyên vật liệu và tồn kho |
| 4 | Quản lý nhà hàng | * Mất nhiều thời gian để sắp xếp phân chia ca làm việc, điều phối nhân sự. * Muốn được Update tình hình kinh doanh thường xuyên và chính xác hơn |
| 5 | Trưởng ca tiệc | Muốn tăng tốc độ giải quyết vấn đề của khách hàng |
| 6 | Ban giám đốc | * Nâng cấp hệ thống quản lý, tăng hiệu suất làm việc của các nhân viên * Không thể quản lý hết được bộ máy làm việc |
| 7 | Quản lý kho | * Có quá nhiều loại giấy tờ cho mỗi lần kiểm tra kho * Không đủ thời gian để quản lý sâu sát vào số liệu thu mua, chế biến dễ gây thất thoát vì không trực tiếp tham gia công việc nhưng nếu tham gia thì không có thời gian làm những công việc khác |
| 8 | Trưởng phòng Marketing | * Mong muốn công ty có thể tiếp cận được nhiều khách hàng hơn * Có thể thu thập các số liệu trên website để giám sát mức hiệu quả, quan tâm của nhà hàng, các chiến dịch truyền thông qua thông số, lượng truy cập |
| 9 | Trưởng phòng kế toán | Thông tin hay bị chồng chéo, lộn xộn, không đồng bộ mất nhiều thời gian để sắp xếp vì được ghi chép thủ công và qua nhiều phòng ban |
| 10 | Nhân viên kế toán | Tổng hợp báo cáo rườm ra do thường có nhiều chi phí phát sinh trong và sau khi tổ chức tiệc và dễ gây ra sai sót, bỏ nhỡ thông tin vì phải làm việc với nhiều phòng ban mà thông tin lại được ghi nhận thủ công |

## Các quy trình nghiệp vụ chính: quy trình bám và thực hiện dịch vụ tiệc cưới

### Highlight quy trình

* Pool:  tô màu cam
* Lane: tô màu vàng
* Activity: tô màu hồng
* Gateway: tô màu xanh hồng
* Event: tô màu xanh dương
* Information Artifact: tô màu tím

##### Process 1: Tư vấn và nhận đặt tiệc

Khi khách hàng có nhu cầu muốn tổ chức tiệc cưới, họ tìm hiểu liên hệ, với Nhà hàng Đệ Nhất qua điện thoại, e-mail, trang web của trung tâm hoặc đến trực tiếp trung tâm tiệc cưới.

* Nếu khách hàng đến trực tiếp trung tâm, lễ tân đưa khách hàng đến phòng Nhận tiệc. Tại đây, nhân viên nhận tiệc sẽ giới thiệu các thông tin về dịch vụ tiệc, bao gồm các gói dịch vụ tiệc cưới có sẵn, sảnh tiệc, menu,...
* Nếu khách hàng gọi điện đến trung tâm, phòng Nhận tiệc sẽ nhận cuộc gọi và nhân viên nhận tiệc sẽ là người trả lời cuộc gọi, thực hiện tư vấn cho khách hàng.
* Nếu yêu cầu của khách hàng được gửi qua email hoặc từ trang web thì phòng Nhận tiệc sẽ được gửi thông báo, và nhân viên nhân tiệc tiếp nhận thông tin cơ bản  giải đáp, tư vấn theo nhu cầu được đưa ra.

Nếu khách muốn thêm thời gian bàn bạc thì nhân viên nhận tiệc cung cấp các loại giấy tờ, brochure khách hàng cần tham khảo và trao đổi phương thức liên lạc, hẹn lịch gặp mặt sau.

Nếu khách hàng đồng ý và muốn đặt tiệc thì nhân viên nhận tiệc sẽ nhận tiền đặt cọc giữ chỗ của khách hàng chiếu theo bản thỏa thuận. Nếu khách hàng có yêu cầu thêm về buổi tiệc và nằm trong khả năng của trung tâm, nhân viên nhận tiệc sẽ ghi nhận vào Bảng yêu cầu quyền lợi tiệc.

Trong vòng 1 tháng kể từ ngày ký thỏa thuận giữ chỗ, khách hàng có nhiệm vụ phải đến trung tâm để ký hợp đồng đặt tiệc chính thức và đặt cọc 50% tổng giá trị hợp đồng tạm tính với nhân viên Nhận tiệc. Nhân viên nhận tiệc sẽ đưa hóa đơn đã nhận cọc cho khách hàng.

Nếu sau 30 ngày mà khách hàng không đến trung tâm xác nhận đặt tiệc và trong vòng 5 ngày tiếp theo không gọi điện báo cho nhân viên Nhận tiệc thì đến ngày thứ 3, bên phía trung tâm có quyền chấm dứt thỏa thuận giữ chỗ mà không phải hoàn trả tiền cọc.

Nhân viên kế toán sẽ cập nhật số tiền đặt cọc vào bảng tính “Doanh thu tiệc”. Nhân viên nhận tiệc sẽ cập nhật thông tin tiệc vào bảng “Tiệc”thông tin khách hàng vào bảng tính “Khách hàng”, và thông báo quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc.

##### Process 2: Lên kế hoạch cho buổi tiệc

* Nhân viên nhận tiệc lên kế hoạch chi tiết về buổi tiệc:
* Bố cục, lịch trình buổi tiệc
* Bản vẽ phác thảo phòng tiệc
* Bảng dự trù kinh phí: số bàn, menu, nguyên vật liệu, các dịch vụ kèm theo (MC, ca sĩ,…)
* Bảng phân công nhân sự và điều phối sân khấu
* Từ lúc ký hợp đồng tiệc đến 5 ngày trước ngày tổ chức tiệc, nếu khách hàng có yêu cầu, thay đổi về buổi tiệc thì nhân viên nhận tiệc sau khi lên kế hoạch chi tiết sẽ phản hồi với khách hàng về việc những yêu cầu của khách hàng có thể thực thi và được đáp ứng hay không, chỉnh sửa theo nhu cầu của khách hàng trong khả năng cho phép của trung tâm.

##### Process 3: Chuẩn bị tiệc

Trước ngày diễn ra tiệc 1 tuần, nhân viên Nhận tiệc sẽ gọi xác nhận với khách hàng để chốt hợp đồng lần cuối, và hợp đồng sẽ được Nhân viên nhận tiệc gửi cho trưởng bộ phận Nhận tiệc duyệt. Khi hợp đồng tiệc đã được duyệt, Phòng kế toán sẽ in thông tin thực đơn và gửi về bộ phận Bếp. Bếp trưởng nhận menu và thông tin bàn tiệc, lên dự trù mua nguyên vật liệu, đối chiếu với tình hình kho cùng quản lý kho, và nộp bảng yêu cầu nguyên vật liệu cần mua cho phòng kế toán duyệt và đặt mua. Khi hàng tới, bếp trưởng là người kiểm tra chất lượng hàng, kế toán trưởng là người ký xác nhận đơn hàng và cho phép nhập kho, quản lý kho sắp xếp nguyên vật liệu theo quy định.

Nhân viên nhận tiệc liên lạc với các đối tác (nhà cung cấp) liên quan: hoa, vật dụng trang trí, văn nghệ, thức uống,... và đặt hàng theo bản kế hoạch

Quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc từ hệ thống, phân công trưởng ca tiệc. Trưởng ca tiệc phổ biến, phân công nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kỹ thuật và bộ phận bếp.

Trước 1 ngày tổ chức tiệc, trưởng ca tiệc tập hợp nhân sự, tổ chức bài trí phòng tiệc với các vật dụng cần thiết được lấy từ kho và từ đối tác bên ngoài. Quản lý kho lập 1 văn bản xuất kho và cập nhật tình hình kho lên cơ sở dữ liệu của trung tâm .

nhân viên kỹ thuật kiểm tra âm thanh, ánh sáng, nội dung trình chiếu

Trưởng ca tiệc đánh dấu checklist. Nếu có vấn đề nào phát sinh trong quá trình chuẩn bị tiệc, trưởng ca tiệc thông báo đến nhân viên nhận tiệc để nhân viên nhận tiệc đưa ra cách giải quyết và thông báo (gọi điện/gửi mail) đến khách hàng.

##### Process 4: Tổ chức tiệc

* Vào đầu ngày tổ chức tiệc, trưởng ca tiệc liên hệ với chủ tiệc và gặp chủ tiệc và xác nhận thông tin nhân sự bên ngoài của chủ tiệc theo giờ có mặt tại trung tâm tiệc đã hẹn trước đó; hướng dẫn chủ tiệc đến phòng nghỉ để chuẩn bị, sửa soạn trang phục, đồng thời phổ biến lại bố cục của buổi tiệc, phòng tiệc, các nghi lễ và điểm lưu ý cho chủ tiệc.
* Trưởng ca tiệc tập hợp, điểm danh và dặn dò nhân sự.
* Nhân viên kỹ thuật kiểm tra các thiết bị kỹ thuật và đảm bảo an toàn
* Trưởng ca tiệc kiểm tra phòng tiệc lần cuối theo checklist
* Bếp trưởng phân bổ nhân sự vào các vị trí và bộ phận bếp bắt đầu chế biến món ăn
* Khi đến giờ bắt đầu đón khách, nhân viên phục vụ tiệc vào vị trí; nhân viên kỹ thuật bật nhạc, điều khiển ánh sáng, trình chiếu hình ảnh
* Nhân viên bảo vệ an ninh điều hòa giao thông đi lại trong và trước khu vực trung tâm tiệc cưới.
* Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc vị trí đón khách, giám sát nhân sự bên ngoài của chủ tiệc
* Nhân viên phục vụ tiệc hướng dẫn khách vị trí bàn tiệc và phục vụ thức ăn nhẹ, thức uống cho khách, bố trí thêm loại ghế đặc biệt (ghế trẻ em,...) theo yêu cầu của khách
* Đến giờ nhập tiệc, trưởng ca tiệc kiểm tra tình hình bếp với bếp trưởng và khi bếp trưởng thông báo sẵn sàng lên món, trưởng ca tiệc ra hiệu bắt đầu nghi lễ nhập tiệc với MC, nhân viên kỹ thuật và chủ tiệc.
* MCvà nhân viên kỹ thuật thực hiện phần nghi lễ chào đầu nhập tiệc theo kịch bản. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc thực hiện các nghi thức. Nhân viên phục vụ tiệc di chuyển về bếp và chuẩn bị sẵn sàng phục vụ món ăn.
* Sau khi kết thúc nghi lễ chào đầu tiệc và MC tuyên bố bắt đầu nhập tiệc, nhân viên phục vụ tiệc bắt đầu phục vụ món ăn cho khách mời theo chỉ dẫn. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc tiếp từng bàn tiệc. Nhân viên kỹ thuật tiếp nhận, thực hiện yêu cầu văn nghệ từ khách mời.
* Trong suốt quá trình phục vụ tiệc, trưởng ca tiệc liên tục cập nhật tình hình chủ tiệc, khách mời, bộ phận bếp, phục vụ và sân khấu, xử lý nhanh chóng các vấn đề phát sinh

##### Process 5: Kết thúc dịch vụ tiệc

* Trưởng ca tiệc bố trí hàng lưu niệm (nếu có) ở cổng về và trao quà lưu niệm cho khách rời khỏi tiệc.
* Nhân viên mở cửa hỗ trợ gọi xe cho khách nếu có yêu cầu.
* Sau khi khách mời đã về hết, trưởng ca tiệc kiểm tra lại tình hình cơ sở vật chất, số lượng thức uống đã sử dụng, số bàn đã sử dụng và báo cáo cho trưởng ca tiệc xác nhận. Nếu chủ tiệc sử dụng bàn dự bị thì tính thêm phí phát sinh số bàn dự bị đã dùng. Kế toán nhận và tổng hợp thông tin và tiến hành lập biên lai giao nhận thanh toán rồi gửi cho nhân viên Nhận tiệc phụ trách buổi tiệc. Nhân viên Nhận tiệc sẽ ký và xác nhận biên lai với khách hàng. Chủ tiệc sau khi xác nhận biên lai thì tiến hành thanh toán hóa đơn, nhận biên lai. Nhân viên Nhận tiệc gửi lời cảm ơn, trao quà lưu niệm (nếu có) cho chủ tiệc, nhận đánh giá của chủ tiệc qua phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ, và chủ tiệc có thể ra về.
* Nhân viên tạp vụ dọn vệ sinh phòng tiệc.

### Mô hình BPMN

A picture containing timeline

Description automatically generated

Hình 5.BPMN process 1

Link drive: [Process 1.png](https://drive.google.com/file/d/10NM9pZyhB8SBBwQQt0YBNNPTtKnFnvBS/view?usp=sharing)

Diagram, schematic

Description automatically generated

Hình 6.BPMN process 2

Link drive: [Process 2.png](https://drive.google.com/file/d/15ECQPogeTn8KX5EL0EjXIUC1JmONtXBV/view?usp=sharing)

Diagram

Description automatically generated with medium confidence

Hình 7. BPMN process 3

Link drive: [Process 3](https://drive.google.com/file/d/16wANGkSBmgzdYKyVVPWByDuJoJRJYl0W/view?usp=sharing)

Timeline

Description automatically generated with medium confidence

Hình 8. BPMN process 4

Link drive: [Process 4.png](https://drive.google.com/file/d/13Rd_4YgyLVvDIneh-k39UuzzLO_Q7dLW/view?usp=sharing)

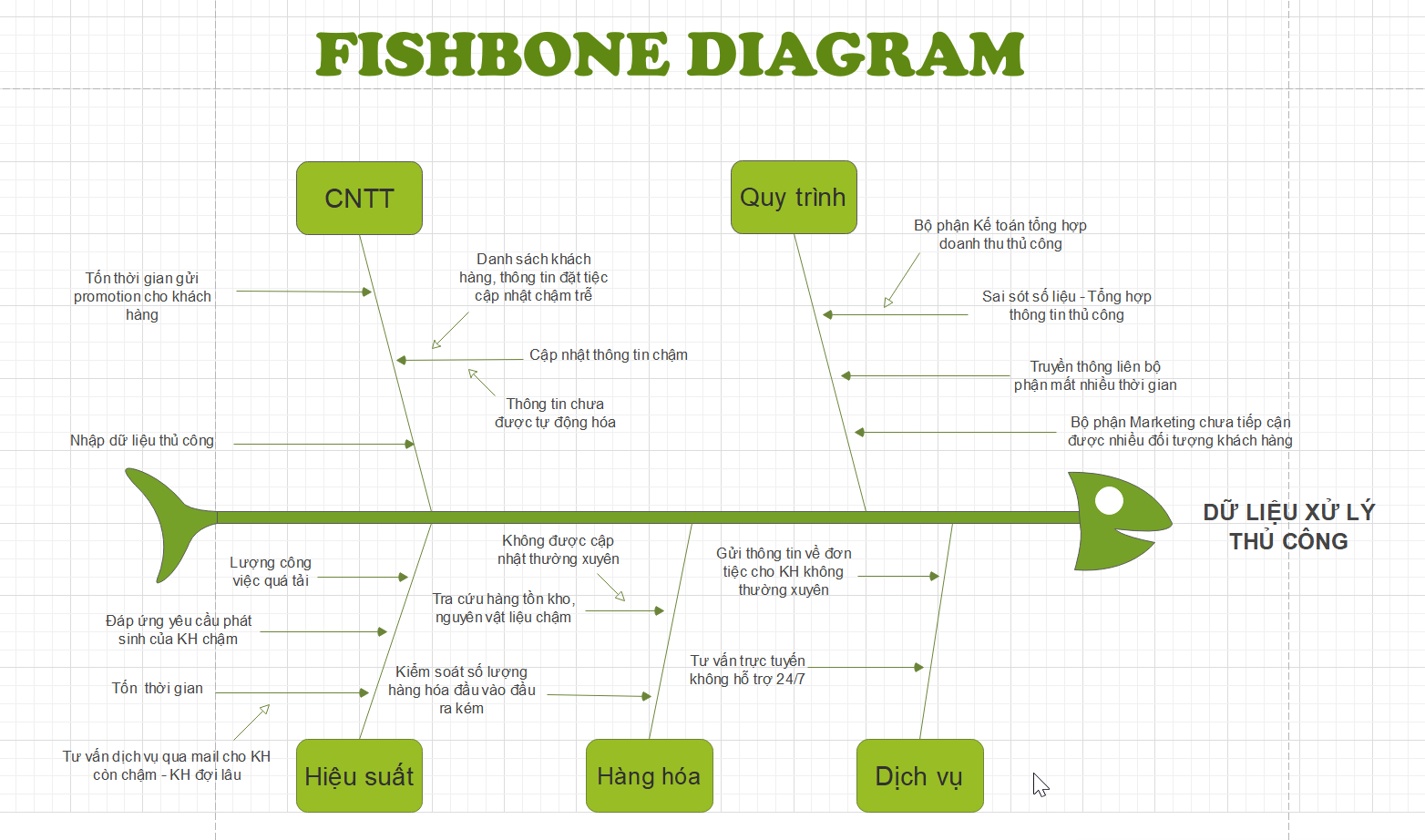
Chart, waterfall chart

Description automatically generated

Hình 9. BPMN process 5

Link drive: [Process 5.png](https://drive.google.com/file/d/1oS4noyZb0cX6F-HLcTC75u4B4hjOZQeI/view?usp=sharing)

## Mô hình xương cá

****

Hình 10. Fishbone diagram

# Giải quyết yêu cầu và mô hình tiến trình mới

## Tổng hợp, phân loại yêu cầu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Yêu cầu từ** | **Nội dung yêu cầu** | **Phân loại yêu cầu** | **Nhận xét** | **MoSCoW** |
| **1** | Ban giám đốc | Nâng cấp hệ thống quản lý, tăng hiệu suất làm việc của các nhân viên  Quản lý tốt bộ máy làm việc | Functional | Đây là quyết định chiến lược của Hội đồng Quản trị, chứ không phải là yêu cầu loại functional |  |
| **2** | Nhân viên nhận tiệc | Cần 1 hệ thống sử dụng chung để họ cập nhật thông tin liên tục, kịp thời và tư vấn hiệu quả cho khách hàng. Đôi lúc bị quá tải do nhận quá nhiều cuộc gọi từ khách hàng nhưng không đủ nhân sự | Technical | OK | M |
| **3** | Quản lý kho | Có hệ thống quản lý Kiểm soát hàng tồn kho, xuất nhập tồn, cho phí nguyên vật liệu, giá bán một cách chính xác, nhanh chóng, dễ sử dụng. | Technical | OK | M |
| **4** | Nhân viên kế toán | Mong muốn nhiệm vụ có thể được phân cấp ra nhỏ hơn, mỗi cá nhân đảm nhận những công việc rõ ràng tránh bị quá tải. | General | Yêu cầu ở mức high-level, cần tìm hiểu nhiều thông tin hơn cũng như cần chuyển đổi sang các yêu cầu low-level hơn |  |
| **5** | Nhân viên kế toán | Có hệ thống thông tin kế toán để cập nhật liên tục doanh thu, số lượng đơn hàng, tồn kho,...vào trong phần mềm, tránh làm thủ công gây ra nhiều sai sót. | Functional | OK | M |
| **6** | Trưởng phòng kế toán | Có hệ thống quản lý các thông tin phân thành nhiều mục rõ ràng, đồng bộ hóa và cập nhật liên tục, tổng hợp báo cáo dễ dàng hơn | Non-functional | OK | S |
| **7** | Quản lý nhà hàng | Vì quản lý nhà hàng thực hiện giám sát và quản lý các bộ phận khá thủ công. Họ mong muốn các bộ phận có sự liên kết chặt chẽ với nhau nhiều hơn qua một hệ thống nhất định. Phân chia công việc công khai, minh bạch, tránh đùn đẩy | Non-functional | Yêu cầu trùng lặp với yêu cầu số 2: “Mong muốn có một hệ thống dùng chung” |  |
| **8** | Trưởng ban bộ phận bàn | Mong muốn có thể quản lý sát các hoạt động của nhân viên phục vụ. Mỗi nhân viên phục vụ đôi lúc cũng mắc phải những sai sót không mong muốn | General | Yêu cầu này không phải là giải pháp để hệ thống tốt hơn |  |
| **8** | Bếp trưởng | Có thêm nhân sự chịu trách nhiệm giám sát, phân loại các đơn hàng đặc biệt là trong lúc đông khách để Bếp trưởng có thể tập trung làm việc của mình. | General | Yêu cầu ở mức high-level, cần tìm hiểu nhiều thông tin hơn cũng như cần chuyển đổi sang các yêu cầu low-level hơn |  |
| **9** | Trưởng phòng Marketing | Mong muốn nhà hàng có thể tiếp cận được nhiều khách hàng hơn, website chuyên nghiệp hơn, đáng tin cậy hơn khi khách hàng tìm kiếm và tìm hiểu về nhà hàng | General | Chưa quá rõ ràng, vì đây là mong muốn chung của tất cả người làm Marketing. Chưa có giải pháp cụ thể |  |
| **10** | Trưởng phòng Marketing | Mong muốn có hệ thống gửi mail quảng cáo tự động cho khách hàng | Functional | Không nằm trong quy trình nghiệp vụ dịch vụ tiệc |  |
| **11** | Nhân viên nhận tiệc | Giảm bớt thủ tục, hợp đồng tay mà có hệ thống lưu trữ online. |  | OK | S |
| **12** | Khách hàng | Khi vào tham quan website có thể book lịch tư vấn trực tiếp trên website chỉ bằng 1 nút bấm thay vì phải gọi điện thoại hoặc gửi mail | Functional | OK | C |
| **13** | Nhân viên các phòng ban | Có hệ thống thông báo tự động nhiệm vụ mỗi khi có khách đặt tiệc. |  | OK | C |

Kiểm tra các yêu cầu trùng lặp hoặc trùng lặp: ✅ Yêu cầu 2,7 trùng lắp

Làm sáng tỏ nhiều yêu cầu: ✅ Không phát hiện

Xác nhận mức độ phù hợp của yêu cầu: ✅

Đánh giá khả thi ✅ đánh giá sơ bộ về kỹ thuật, tài chính và doanh nghiệp đều có thể trả lời ứng dụng được yêu cầu

Loại bỏ xung đột ✅ Không phát hiện yêu cầu bất kỳ mâu thuẫn nào

Đang kiểm tra các giải pháp ✅

Xác nhận tiêu chuẩn chất lượng ✅

**M o S C o W**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Must have** | **Should have** | **Could have** | **Want to have** |
| * Có hệ thống dùng chung có nhiều module cho tất cả các bộ phận, quản lý nhà hàng, trưởng ca tiệc, trưởng bộ phận các ban có thể theo dõi tiến độ công việc. * Có hệ thống thông tin kế toán dùng chung với quản lý kho trong việc kiểm soát hàng tồn kho, nguyên vật liệu, doanh thu, thông tin khách hàng. | * Có hệ thống quản lý các thông tin phân thành nhiều mục rõ ràng, đồng bộ hóa và cập nhật liên tục, tổng hợp báo cáo dễ dàng hơn * Giảm bớt thủ tục, hợp đồng tay mà có hệ thống lưu trữ online. | * Khi vào tham quan website có thể book lịch tư vấn trực tiếp trên website chỉ bằng 1 nút bấm thay vì phải gọi điện thoại hoặc gửi mail |  |

## Vấn đề và giải pháp

**Mô tả các vấn đề và giải pháp**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Vấn đề** | **Mô tả** | **Nguyên nhân** | **Giải pháp** |
| 1 | Yêu cầu của khách hàng mất nhiều thời gian để được xác nhận do việc ghi nhận sau đó chuyển yêu cầu sang cho bộ phận kế toán còn diễn ra theo cách thủ công, giấy tờ. | **Sự kiện bắt đầu:** khách hàng chủ động liên lạc với nhân viên nhận tiệc khi có nhu cầu đặt tiệc.  **Input:** thông tin khách hàng, yêu cầu buổi tiệc, tiền đặt cọc  **Output:** tệp yêu cầu khách hàng, tệp doanh thu. | - Sau khi nhận yêu cầu đặt tiệc từ khách hàng, bộ phận nhận tiệc phải viết biên bản thỏa thuận giữ chỗ, biên lai nhận tiền cọc từ khách hàng và các yêu cầu của khách hàng về tiệc cưới. Sau đó bộ phận nhận tiệc chuyển tài liệu qua cho bộ phận kế toán cập nhật số tiền đặt cọc vào bảng tính “Doanh thu tiệc”, “Thông tin khách hàng” vào bảng tính “Khách hàng”, và thông báo quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc. Quản lý nhà hàng sau đó sẽ cập nhật tình hình sảnh tiệc trong bảng tính “Sảnh tiệc”,  phân công trưởng ca tiệc và bàn giao thông tin tiệc cho trưởng ca tiệc. Tất cả quy trình đều thực hiện thủ công và giấy tờ.  Việc bàn giao nhiều lần như vậy dễ gây ra vấn đề sai sót thông tin, làm chậm quy trình làm việc. | Cần xây dựng một hệ thống nhập liệu trực tiếp mỗi khi có khách hàng đặt tiệc để khi truyền thông tin đến các bộ phận khác sẽ không qua trung gian, giảm thiểu sai sót.  - Sau khi nhận yêu cầu đặt tiệc từ khách hàng, bộ phận nhận tiệc phải viết biên bản thỏa thuận giữ chỗ, biên lai nhận tiền cọc từ khách hàng và các yêu cầu của khách hàng về tiệc cưới. Sau đó, bộ phận nhận tiệc sẽ lập bảng tiệc trên hệ thống, trong đó thể hiện rõ ngày giờ, số bàn, mâm tiệc, các khuyến mãi đã thỏa thuận trên phần mềm hệ thống và số tiền khách hàng đã đặt cọc lên hệ thống chung. Trong trường hợp phải thay đổi các thông tin trên phiếu do yêu cầu từ khách hàng hoặc từ quản lý, nhân viên vẫn có thể mở lại và cập nhật nhanh chóng, tên nhân viên cũng được lưu trữ trên hệ thống. Và lưu trữ bản hợp đồng trên hệ thống. Sau đó, hệ thống sẽ tự động thông báo đến bộ phận kế toán và quản lý nhà hàng. Kế toán sẽ dựa vào thông tin có sẵn cập nhật doanh số. Quản lý nhà hàng sẽ dùng cái đó để phân chia công việc. |
| 2 | Gặp khó khăn trong việc quản lý nguyên vật liệu, nhập - xuất kho. Quá trình quản lý nguyên vật liệu phức tạp | Sự kiện bắt đầu: Nhận danh sách nguyên vật liệu  **Input**: Danh sách nguyên vật liệu khô và thực phẩm, menu  **Output:** Tổng giá cả, tổng chi phí | Bộ phận nhận tiệc lên kế hoạch dự trù kinh phí: số bàn, menu, nguyên vật liệu từ quản lý kho. Tuy nhiên, quy trình diễn ra không qua hệ thống mà là check list công việc, file excel (chưa được cải tiến) được lập sẵn dễ gây sai sót. Nhân viên mất tập trung, lơ là và có lòng tham tích trữ nguyên liệu làm của riêng và báo khống vào check-list. Khó kiểm soát | Sau khi khách hàng chọn món cho thực đơn thì sẽ lấy từ danh mục có sẵn trên hệ thống. Nhân viên nhận tiệc chỉ cần chọn số lượng, quy cách hoặc một số thông tin tương ứng, quy định luôn chi phí cho đồ uống hay dịch vụ phát sinh so với dự kiến.  Khi hợp đồng chắc chắn được ký kết, kế toán trưởng gửi Menu từ thực đơn khách đã chọn trên hệ thống cho bếp trưởng. Bếp trưởng lập bảng dự trù nguyên vật liệu, quản lý kho đối chiếu với tình hình kho hiện tại xem những nguyên liệu nào còn thiếu. Quản lý kho tổng kết số lượng nguyên vật liệu cần phải mua cho Kế toán trưởng để kế toán trưởng liên hệ nhà cung cấp và đặt hàng.  Ngoài ra, bộ phận nhận tiệc cũng liên hệ nhà cung cấp: hoa, vật dụng trang trí báo giá và cập nhật ngay lên hệ thống để quản lý chi tiết các chi phí nguyên vật liệu. Sau khi hoàn thành, quản lý kho gửi cho kế toán trưởng duyệt một lần nữa và tiến hành đặt mua. |
| 3 | Trưởng ca tiệc tốn nhiều thời gian trong việc tổng hợp tình hình tiệc, nhân sự, cơ sở vật chất tiệc và các vấn đề phát sinh khác để gửi cho bộ phận kế toán, quản lý kho để cập nhật tình hình | Sự kiện bắt đầu: Khi quản lý nhà hàng phân công trưởng ca tiệc  **Input:** thông tin tiệc, nhân sự của các bộ phận  **Output:** hiệu quả tổ chức, lời lỗ (chi phí phát sinh) | - Trưởng ca tiệc phân công nhiệm vụ cho các bộ phận nhưng không không phải ai cũng thực hiện hoàn chỉnh. Mỗi bộ phận có nhiều nhân viên, đôi lúc cả trưởng bộ phận cũng không nhớ hết cả tên của tất cả mọi người. Khi có người thực hiện không đúng, phải ghi nhận để đánh giá. Tuy nhiên, đôi lúc cùng một thời điểm có nhiều nhân viên vi phạm hoặc các sự kiện bất ngờ ảnh hưởng đến cả tiến độ của buổi tiệc mà không có lưu trữ kỹ càng. Khi đến cuối tiệc, không cập nhật được hết | Để giúp việc quản lý được tốt hơn, có 2 chức năng bạn có thể sử dụng trên phần mềm là:  **Báo cáo theo dõi tiệc**: Đây là báo cáo theo dõi quá trình, phản ánh tình hình tổ chức tiệc và những vấn đề được ghi nhận trong công tác tổ chức.  Thay vì mỗi khi kết thúc buổi tiệc trưởng ca tiệc sẽ tổng hợp lại các vấn đề về nhân sự để thưởng/phạt, chi phí cơ sở vật chất bị hỏng để gửi cho kế toán tính toán và in biên lai cho khách hàng thì bây giờ mỗi khi có tình hình có sự thay đổi, trưởng ca tiệc cập nhật ngay lên hệ thống. Hệ thống sẽ tự phân loại chi phí phát sinh gửi cho bộ phận kế toán, vấn đề về nhân sự, cơ sở vật chất chưa sử dụng. |

**Hệ thống mới có chức năng sau:**

* **Quản lý đơn đặt tiệc:**
* Người dùng: Nhân viên đặt tiệc
* Chức năng: đăng nhập, lập phiếu đặt tiệc bao gồm (Thông tin khách hàng: họ tên, tên cô dâu/chú rể, số điện thoại, địa chỉ, số tiền đặt cọc, nội dung đặt tiệc: thời gian, phòng tiệc, số bàn, chương trình khuyến mại, yêu cầu khác), hiển thị tên nhân viên đặt tiệc. Có thể thêm phiếu đặt tiệc nếu có khách hàng đặt tiệc, sửa nếu khách hàng thay đổi hoặc bổ sung yêu cầu, xóa nếu không đến xác nhận đúng hẹn và hủy hợp đồng.
* Người có thể xem: Nhân viên kế toán, quản lý nhà hàng.
* **Quản lý nguyên vật liệu:**
* Người dùng: Quản lý kho, Kế toán trưởng
* Chức năng: quản lý dòng tiền về chi phí nguyên vật liệu: đăng nhập, chọn menu cho khách và hiện ra các nguyên liệu cho món ăn cần có cho buổi tiệc (nguyên liệu, mã nguyên liệu, giá, số lượng cần thiết) và nguyên liệu, cơ sở vật chất thô như hoa, đồ trang trí (tên, mã, giá, số lượng), quản lý hàng tồn kho khi bếp trưởng thông báo (Hàng tồn kho, số lượng, mã nguyên liệu, chi phí). Xuất phiếu báo thực phẩm dự kiến. Tra cứu thông tin nguyên vật liệu, cập nhật chi phí nguyên vật liệu.
* **Quản lý tình hình toàn buổi tiệc, nhân sự, chi phí phát sinh:**
* Người dùng: trưởng ca tiệc
* Chức năng: lập Báo cáo theo dõi tiệc (theo dõi quá trình, phản ánh tình hình tổ chức tiệc và những vấn đề được ghi nhận trong công tác tổ chức), lập phiếu chốt tiệc (tổng hợp chi phí, lãi lỗ, tổng tiền)

## Quy trình mới

### Mô tả quy trình mới

##### Process 1: Tư vấn và nhận đặt tiệc

Khi khách hàng có nhu cầu muốn tổ chức tiệc cưới, họ tìm hiểu liên hệ, với Nhà hàng Đệ Nhất qua điện thoại, e-mail, trang web của trung tâm hoặc đến trực tiếp trung tâm tiệc cưới.

* Nếu khách hàng đến trực tiếp trung tâm, lễ tân đưa khách hàng đến phòng Nhận tiệc. Tại đây, nhân viên nhận tiệc sẽ giới thiệu các thông tin về dịch vụ tiệc, bao gồm các gói dịch vụ tiệc cưới có sẵn, sảnh tiệc, menu,...
* Nếu khách hàng gọi điện đến trung tâm, phòng Nhận tiệc sẽ nhận cuộc gọi và nhân viên nhận tiệc sẽ là người trả lời cuộc gọi, thực hiện tư vấn cho khách hàng.
* Nếu yêu cầu của khách hàng được gửi qua email hoặc từ trang web thì phòng Nhận tiệc sẽ được gửi thông báo, và nhân viên nhân tiệc tiếp nhận thông tin cơ bản giải đáp, tư vấn theo nhu cầu được đưa ra.

Nếu khách muốn thêm thời gian bàn bạc thì nhân viên nhận tiệc cung cấp các loại giấy tờ, brochure khách hàng cần tham khảo và trao đổi phương thức liên lạc, hẹn lịch gặp mặt sau.

Nếu khách hàng đồng ý và muốn đặt tiệc thì nhân viên nhận tiệc sẽ nhận tiền đặt cọc giữ chỗ của khách hàng chiếu theo bản thỏa thuận.

Nếu khách hàng đồng ý và muốn đặt tiệc thì nhân viên nhận tiệc sẽ tiến hành lập bảng tiệc trên hệ thống. Sau khi nhận yêu cầu đặt tiệc từ khách hàng, bộ phận nhận tiệc phải viết biên bản thỏa thuận giữ chỗ, biên lai nhận tiền cọc cho khách hàng về các yêu cầu của khách hàng về tiệc cưới.

Sau đó, bộ phận nhận tiệc sẽ cập nhật bảng đặt tiệc trên hệ thống, thể hiện rõ tên khách hàng, tên cô dâu/chú rễ, ngày giờ, số bàn, mâm tiệc, sảnh, các khuyến mãi đã thỏa thuận trên hệ thống chung và số tiền khách hàng đã đặt cọc lên hệ thống chung.

Trong vòng 1 tháng kể từ ngày ký thỏa thuận giữ chỗ, khách hàng có nhiệm vụ phải đến trung tâm để ký hợp đồng đặt tiệc chính thức và đặt cọc 50% tổng giá trị hợp đồng tạm tính với nhân viên Nhận tiệc. Nhân viên nhận tiệc sẽ đưa hóa đơn đã nhận cọc cho khách hàng. Khách hàng chọn menu, sau đó nhân viên nhận tiệc sẽ cập nhật Menu khách chọn lên trên hệ thống trong danh mục Menu có sẵn. Chỉ cần chọn số lượng, quy cách hoặc một số thông tin tương ứng là xong. Tại đây, chi phí cho đồ uống hay dịch vụ phát sinh so với dự kiến đã được định sẵn.

Nếu sau 30 ngày mà khách hàng không đến trung tâm xác nhận đặt tiệc và trong vòng 5 ngày tiếp theo không gọi điện báo cho nhân viên Nhận tiệc thì đến ngày thứ 3, bên phía trung tâm có quyền chấm dứt thỏa thuận giữ chỗ mà không phải hoàn trả tiền cọc.

Nếu phải thay đổi các thông tin trên phiếu do yêu cầu từ khách hàng hoặc từ quản lý, nhân viên nhận tiệc vẫn có thể mở lại và cập nhật nhanh chóng, tên nhân viên cũng được lưu trữ trên hệ thống. Sau đó, hệ thống sẽ tự động thông báo đến bộ phận kế toán và quản lý nhà hàng. Kế toán sẽ dựa vào thông tin trên hệ thống (tiền cọc) cập nhật doanh số vào Bảng doanh số trên hệ thống. Quản lý nhà hàng sẽ dựa trên bảng đặt tiệc để phân chia công việc.

##### Process 2: Lên kế hoạch cho buổi tiệc

* Nhân viên nhận tiệc lên kế hoạch chi tiết về buổi tiệc:
* Bố cục, lịch trình buổi tiệc
* Bản vẽ phác thảo phòng tiệc
* Bảng dự trù kinh phí: số bàn, menu, nguyên vật liệu, các dịch vụ kèm theo (MC, ca sĩ,...)
* Bảng phân công nhân sự và điều phối sân khấu
* Từ lúc ký hợp đồng tiệc đến 5 ngày trước ngày tổ chức tiệc, nếu khách hàng có yêu cầu, thay đổi về buổi tiệc thì nhân viên nhận tiệc sau khi lên kế hoạch chi tiết sẽ phản hồi với khách hàng về việc những yêu cầu của khách hàng có thể thực thi và được đáp ứng hay không, chỉnh sửa theo nhu cầu của khách hàng trong khả năng cho phép của trung tâm.

##### Process 3: Chuẩn bị tiệc

Trước ngày diễn ra tiệc 1 tuần, Kế toán trưởng gửi Menu từ thực đơn khách đã chọn trên hệ thống cho bếp trưởng. Bếp trưởng lập bản dự trù nguyên vật liệu, quản lý kho đối chiếu với tình hình kho hiện tại xem những nguyên liệu nào còn thiếu. Quản lý kho tổng kết số lượng nguyên vật liệu cần phải mua lên hệ thống. Kế toán trưởng kiểm tra Báo cáo tổng kết nguyên vật liệu trên hệ thống và liên hệ nhà cung cấp và đặt hàng.

Khi hàng tới, bếp trưởng là người kiểm tra chất lượng hàng, kế toán trưởng là người ký xác nhận đơn hàng và cho phép nhập kho, quản lý kho sắp xếp nguyên vật liệu theo quy định và cập nhật là số liệu trên Hệ thống quản lý kho.

Cùng lúc đó, bộ phận nhận tiệc cũng liên hệ nhà cung cấp: hoa, vật dụng trang trí báo giá và cập nhật ngay lên hệ thống để quản lý chi tiết các chi phí nguyên vật liệu. Sau khi hoàn thành, quản lý kho gửi cho kế toán trưởng duyệt một lần nữa và tiến hành đặt mua.

Quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc từ hệ thống, phân công trưởng ca tiệc. Trưởng ca tiệc phổ biến, phân công nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kỹ thuật và bộ phận bếp.

Trước 1 ngày tổ chức tiệc, trưởng ca tiệc tập hợp nhân sự, tổ chức bài trí phòng tiệc với các vật dụng cần thiết được lấy từ kho và từ đối tác bên ngoài. Quản lý kho lập 1 văn bản xuất kho và cập nhật tình hình kho lên cơ sở dữ liệu của trung tâm .

nhân viên kỹ thuật kiểm tra âm thanh, ánh sáng, nội dung trình chiếu

Trưởng ca tiệc đánh dấu checklist. Nếu có vấn đề nào phát sinh trong quá trình chuẩn bị tiệc, trưởng ca tiệc thông báo đến nhân viên nhận tiệc để nhân viên nhận tiệc đưa ra cách giải quyết và thông báo (gọi điện/gửi mail) đến khách hàng.

##### Process 4: Tổ chức tiệc

* Vào đầu ngày tổ chức tiệc, trưởng ca tiệc liên hệ với chủ tiệc và gặp chủ tiệc và xác nhận thông tin nhân sự bên ngoài của chủ tiệc theo giờ có mặt tại trung tâm tiệc đã hẹn trước đó; hướng dẫn chủ tiệc đến phòng nghỉ để chuẩn bị, sửa soạn trang phục, đồng thời phổ biến lại bố cục của buổi tiệc, phòng tiệc, các nghi lễ và điểm lưu ý cho chủ tiệc.
* Trưởng ca tiệc tập hợp, điểm danh và dặn dò nhân sự.
* Nhân viên kỹ thuật kiểm tra các thiết bị kỹ thuật và đảm bảo an toàn
* Trưởng ca tiệc kiểm tra phòng tiệc lần cuối theo checklist. Trưởng ca tiệc kiểm tra phòng tiệc lần cuối theo checklist. Trong suốt quá trình phục vụ tiệc, trưởng ca tiệc dùng hệ thống để cập nhật trực tiếp lên **Báo cáo theo dõi tiệc**: Đây là báo cáo theo dõi quá trình, giám sát tình hình tổ chức tiệc và những vấn đề được ghi nhận trong công tác tổ chức (Số lượng bàn đã dùng, thời gian diễn ra tiệc, tốc độ lên món, tình hình làm việc nhân sự, sai sót trong quá trình phục vụ của nhân viên, cơ sở vật chất (Có bị hao tổn do khách hàng hoặc nhân viên lỡ làm hư), các vấn đề phát sinh khác)
* Bếp trưởng phân bổ nhân sự vào các vị trí và bộ phận bếp bắt đầu chế biến món ăn
* Khi đến giờ bắt đầu đón khách, nhân viên phục vụ tiệc vào vị trí; nhân viên kỹ thuật bật nhạc, điều khiển ánh sáng, trình chiếu hình ảnh
* Nhân viên bảo vệ an ninh điều hòa giao thông đi lại trong và trước khu vực trung tâm tiệc cưới.
* Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc vị trí đón khách, giám sát nhân sự bên ngoài của chủ tiệc
* Nhân viên phục vụ tiệc hướng dẫn khách vị trí bàn tiệc và phục vụ thức ăn nhẹ, thức uống cho khách, bố trí thêm loại ghế đặc biệt (ghế trẻ em,...) theo yêu cầu của khách
* Đến giờ nhập tiệc, trưởng ca tiệc kiểm tra tình hình bếp với bếp trưởng và khi bếp trưởng thông báo sẵn sàng lên món, trưởng ca tiệc ra hiệu bắt đầu nghi lễ nhập tiệc với MC, nhân viên kỹ thuật và chủ tiệc.
* MCvà nhân viên kỹ thuật thực hiện phần nghi lễ chào đầu nhập tiệc theo kịch bản. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc thực hiện các nghi thức. Nhân viên phục vụ tiệc di chuyển về bếp và chuẩn bị sẵn sàng phục vụ món ăn.
* Sau khi kết thúc nghi lễ chào đầu tiệc và MC tuyên bố bắt đầu nhập tiệc, nhân viên phục vụ tiệc bắt đầu phục vụ món ăn cho khách mời theo chỉ dẫn. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc tiếp từng bàn tiệc. Nhân viên kỹ thuật tiếp nhận, thực hiện yêu cầu văn nghệ từ khách mời.
* Trong suốt quá trình phục vụ tiệc, trưởng ca tiệc liên tục cập nhật tình hình chủ tiệc, khách mời, bộ phận bếp, phục vụ và sân khấu, xử lý nhanh chóng các vấn đề phát sinh lên hệ thống mỗi khi có quá trình phát sinh. Hệ thống sẽ tự phân loại chi phí phát sinh gửi cho bộ phận kế toán, vấn đề về nhân sự, cơ sở vật chất chưa sử dụng. cho quản lý kho. ngay khi buổi tiệc hoàn tất.

##### Process 5: Kết thúc dịch vụ tiệc

* Trưởng ca tiệc bố trí hàng lưu niệm (nếu có) ở cổng về và trao quà lưu niệm cho khách rời khỏi tiệc.
* Nhân viên mở cửa hỗ trợ gọi xe cho khách nếu có yêu cầu.
* Sau khi khách mời đã về hết, trưởng ca tiệc sử dụng Báo cáo theo dõi tiệc đã được đưa lên hệ thống và gửi cho bộ phận Kế toán kiểm tra các chi phí phát sinh. Kế toán nhận và tổng hợp thông tin và tiến hành lập biên lai giao nhận thanh toán rồi gửi cho nhân viên Nhận tiệc phụ trách buổi tiệc. Nhân viên Nhận tiệc sẽ ký và xác nhận biên lai với khách hàng. Chủ tiệc sau khi xác nhận biên lai thì tiến hành thanh toán hóa đơn, nhận biên lai. Nhân viên Nhận tiệc gửi lời cảm ơn, trao quà lưu niệm (nếu có) cho chủ tiệc, nhận đánh giá của chủ tiệc qua phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ, và chủ tiệc có thể ra về.
* Nhân viên tạp vụ dọn vệ sinh phòng tiệc.

### Mô hình BPMN

Chart

Description automatically generated with medium confidence

Hình 11. BPMN mới process 1

Link drive: [P1.png](https://drive.google.com/file/d/16FNrtg4VNhSZMHeHpi3dqepk8K-EN6Kl/view?usp=sharing)

Calendar

Description automatically generated with medium confidence

Hình 12. BPMN mới process 3

Link drive: [P3.png](https://drive.google.com/file/d/1GgeLvqaZ7BiArSE9sPrh5hyMYkMfaM6q/view?usp=sharing)

A picture containing diagram

Description automatically generated

Hình 13. BPMN mới process 4

Link drive: [P4.png](https://drive.google.com/file/d/1mN9WdarCg9V0aTn3FwC79anv3clIEZde/view?usp=sharing)

Diagram

Description automatically generated

Hình 14. BPMN mới process 5

Link drive: [p5.png](https://drive.google.com/file/d/1oYUdgJfBqht8pC6UgLTG71e1mfpsJPoA/view?usp=sharing)

# Các mô hình chức năng

## Sơ đồ use case

Diagram

Description automatically generated

Hình 15. Use case tổng quát

Link drive: [Use case tổng quát.drawio.png](https://drive.google.com/file/d/1RGDleWCTS48--_bYnI6RdGb3gptC1ML6/view?usp=sharing)

Diagram, schematic

Description automatically generated

Hình 16. Use case quản lý thông tin tiệc

Link drive: [Use case 1.drawio.png](https://drive.google.com/file/d/1PclcY0xuNVr0N1mcVUh6cc6AQYoo9PFZ/view?usp=sharing)

Diagram

Description automatically generated

Hình 17. Use case quản lý kho

Link drive: [Use case 2.drawio.png](https://drive.google.com/file/d/1LNBzgwi0TWjsgsYx9s6Ek9EoMTQehoGN/view?usp=sharing)

## Đặc tả Use Case

**Đặc tả use case 1.1**

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case ID | UC1.1 |
| Use Case Name | Ghi chú các thông tin tiệc |
| Description | Nhân viên nhận tiệc ghi chú thông tin khách hàng và thông tin tiệc sau khi ký hợp đồng |
| Actor(s) | Bộ phận Nhận tiệc |
| Priority | Must have |
| Trigger | Nhân viên bộ phận Nhận tiệc muốn cập nhật các thông tin tiệc và khách hàng lên hệ thống quản lý của nhà hàng Đệ Nhất |
| Pre-condition(s) | * Tài khoản nhân viên đã được thiết lập và phân quyền * Thiết bị đã được kết nối Internet * Khách hàng đã ký hợp đồng đặt tiệc với trung tâm |
| Post-condition(s) | * Thông tin khách hàng, tiệc được ghi chú chính xác trên hệ thống quản lý của nhà hàng Đệ Nhất |
| Basic Flow | 1. Nhân viên nhận tiệc đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản nhân viên đã được cấp 2. Nhân viên đăng nhập thành công 3. Nhân viên nhận tiệc chọn chức năng Cập nhật thông tin để nhập thông tin tiệc và thông tin khách hàng 4. Nhân viên nhận tiệc nhập đầy đủ các thông tin bắt buộc cần điều chỉnh và chọn lệnh đăng tải 5. Hệ thống yêu cầu xác nhận đã kiểm tra và chắc chắn với các thông tin chỉnh sửa. 6. Nhân viên nhận tiệc chọn “Tôi chắc chắn” 7. Hệ thống cập nhật và hiển thị khách hàng và tiệc với các thông tin đã được cập nhật (ghi chú)   Use case kết thúc |
| Alternative Flow | 5a. Người dùng chọn “Quay lại”  5a1. Hệ thống hiển thị lại phần chỉnh sửa gần nhất  Use case quay lại bước 3. |
| Exception Flow | 1a. Nhân viên Nhận tiệc đăng nhập không thành công  1a1. Hệ thống báo lỗi đăng nhập và quay lại giao diện chính  Use case quay lại bước 1.  1b. Không phải nhân viên Nhận tiệc đăng nhập vào hệ thống  1b1. Hệ thống không hiển thị mục “Update information” cho người dùng chọn  Use case dừng lại.  1.1c. Người dùng nhập thiếu ít nhất 1 thông tin bắt buộc và chọn lệnh đăng tải  1.1c-1. Hệ thống thông báo “Thiếu dữ liệu” và từ chối cập nhật thông tin  Use case quay lại bước 3. |
| Business Rules | BR1.1-1: Người dùng đăng nhập sai quá 4 lần, hệ thống sẽ không cho phép đăng nhập lại và khoá tài khoản  BR1.1-2: Mỗi Khách hàng có 1 ID  riêng, không trùng lặp nhau |
| Non-functional Requirement | NFR1.1-1: Mật khẩu của người dùng phải được hash bằng MD5. |

**Đặc tả use case 1.2**

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case ID | UC1.2 |
| Use Case Name | Tạo báo cáo thu-chi |
| Description | Kế toán thực hiện làm báo cáo thống kê thu-chi |
| Actor(s) | Bộ phận Kế toán |
| Priority | Must have |
| Trigger | Nhân viên bộ phận Kế toán muốn tạo các báo cáo thu-chi để tránh về vấn đề thất thoát doanh thu và chi tiêu vượt định mức |
| Pre-condition(s) | * Tài khoản nhân viên đã được thiết lập và phân quyền * Thiết bị đã được kết nối Internet * Đã có các thông tin chi phí và thông tin tiệc |
| Post-condition(s) | * Thông tin các chi phí, doanh thu được ghi chú chính xác trên hệ thống quản lý của nhà hàng Đệ Nhất |
| Basic Flow | 1. Nhân viên Kế toán đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản nhân viên đã được cấp 2. Nhân viên Kế toán đăng nhập thành công 3. Nhân viên Kế toán kiểm tra lại các hoá đơn thu - chi đã được ghi nhận trên hệ thống 4. Hệ thống yêu cầu xác nhận đã kiểm tra và chắc chắn với các thông tin đó. 5. Nhân viên Kế toán chọn “Tôi chắc chắn” 6. Sau khi đã chắc chắn với thông tin đó, Nhân viên Kế toán tiếp tục chọn chức năng “ Báo cáo ” theo ngày/tháng/năm 7. Hệ thống cập nhật và hiển thị thông tin báo cáo 8. Nhân viên Kế toán chọn “ In báo cáo “ (nếu cần)   Use case kết thúc |
| Alternative Flow | 4a. Nhân viên Kế toán chọn “Huỷ xác nhận”  4a1. Nhấn “Quay lại” trên hệ thống để kiểm tra và hiển thị phần chỉnh sửa gần nhất  Use case quay lại bước 3 |
| Exception Flow | 2a. Nhân viên Kế toán đăng nhập không thành công  2a1. Hệ thống báo lỗi đăng nhập và quay lại giao diện chính  Use case quay lại bước 1. |
| Business Rules | BR1.2-1: Người dùng đăng nhập sai quá 4 lần, hệ thống sẽ không cho phép đăng nhập lại và khoá tài khoản  BR1.2-2:Kế toán phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật và quy định đã thiết lập sẵn của hệ thống khi làm báo cáo |
| Non-functional Requirement | NFR1.2-1: Mật khẩu của người dùng phải được hash bằng MD5. |

**Đặc tả Use case 2**

|  |  |
| --- | --- |
| Use Case ID | UC 2.1 |
| Use Case Name | Cập nhật tình trạng kho |
| Description | Quản lý kho quản lý ghi chú xuất nhập kho |
| Actor(s) | Quản lý kho |
| Priority | Must have |
| Pre-condition(s) | * Tài khoản nhân viên đã được thiết lập * Thiết bị đã được kết nối Internet trong quá trình cập nhật tình trang kho * Thông tin xuất nhập hàng hoá được cập nhập đầy đủ vào các mục bắt buộc |
| Post-condition(s) | * Thông tin các hàng hoá được cập nhật, ghi chú chính xác trên hệ thống quản lý |
| Basic Flow | 1. Quản lý kho đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản nhân viên đã được cấp 2. Quản lý kho đăng nhập thành công 3. Người dùng chọn mục “Xem tình trạng kho” 4. Quản lý kho đối chiếu với mục “ Yêu cầu nhập hàng từ Bộ phận Bếp” 5. Quản lý kho lọc danh sách và số lượng những hàng hoá cần mua 6. Quản lý kho chọn “Tôi chắc chắn” để hệ thống tự động cập nhật hoá đơn mua hàng 7. Hệ thống cập nhật và hiển thị hoá đơn với các thông tin đã được lọc lên hệ thống chung   Use case kết thúc |
| Alternative Flow | 6a. Người dùng chọn “Quay lại”  6a1. Hệ thống hiển thị lại phần chỉnh sửa gần nhất  Use case quay lại bước 4. |
| Exception Flow | 2a. Quản lý kho đăng nhập không thành công  2a1. Hệ thống báo lỗi đăng nhập và quay lại giao diện chính  Use case dừng lại. |
| Business Rules | BR2.1-1: Lượng hàng đặt phải nằm trong giới hạn theo quy định của Nhà hàng  BR2.1-2: Mỗi loại hàng hóa trong kho  có 1 ID riêng, không trùng lặp nhau  BR2.1-2: Các hàng hoá đông lạnh phải được phân biệt với hàng khô |
| Non-functional Requirement | NFR2.1-1: Mật khẩu của người dùng phải được hash bằng MD5.  NFR2.1-2: Thông tin các sản phẩm cần đặt hiển thị màu đỏ, cần thay đổi hiển thị màu vàng trong phần tên/loại hàng hoá |

# Mô hình dữ liệu ERD

## Đặc tả Use Case

##### Process 1: Tư vấn và nhận đặt tiệc

Khi khách hàng có nhu cầu muốn tổ chức tiệc cưới, họ tìm hiểu liên hệ, cung cấp yêu cầu, thông tin cá nhân với Nhà hàng Đệ Nhất qua điện thoại, e-mail, trang web của trung tâm hoặc đến trực tiếp trung tâm tiệc cưới.

* Nếu khách hàng đến trực tiếp trung tâm, lễ tân đưa khách hàng đến phòng Nhận tiệc. Tại đây, nhân viên nhận tiệc sẽ giới thiệu các thông tin về dịch vụ tiệc, bao gồm các gói dịch vụ tiệc cưới có sẵn, sảnh tiệc, menu,...
* Nếu khách hàng gọi điện đến trung tâm, phòng Nhận tiệc sẽ nhận cuộc gọi và nhân viên nhận tiệc sẽ là người trả lời cuộc gọi, thực hiện tư vấn cho khách hàng về các thông tin của dịch vụ tiệc
* Nếu yêu cầu của khách hàng được gửi qua email hoặc từ trang web thì phòng Nhận tiệc sẽ được gửi thông báo, và nhân viên nhân tiệc tiếp nhận thông tin cơ bản  giải đáp, tư vấn theo nhu cầu được đưa ra và hẹn khách tới trung tâm trao đổi kỹ hơn.

Nếu khách muốn thêm thời gian bàn bạc thì nhân viên nhận tiệc cung cấp các loại giấy tờ, brochure khách hàng cần tham khảo và trao đổi phương thức liên lạc, hẹn lịch gặp mặt sau.

=> Khách hàng (**Mã khách hàng**, Tên khách hàng, Số CMND, Số điện thoại, Địa chỉ)

=> Nhà hàng Đệ Nhất (**Mã nhà hàng,** Chi nhánh, Điện thoại)

=> Nhân viên (**Mã nhân viên,** Mã bộ phận, Tên nhân viên, Chức vụ)

=> Bộ phận (**Mã bộ phận,** Tên bộ phận)

Nếu khách hàng đồng ý và muốn đặt tiệc thì nhân viên nhận tiệc sẽ tiến hành lập Bản thỏa thuận đặt chỗ với khách hàng và nhận tiền đặt cọc giữ chỗ của khách hàng chiếu theo bản thỏa thuận. Nếu khách hàng có yêu cầu thêm về buổi tiệc và nằm trong khả năng của trung tâm, nhân viên nhận tiệc sẽ ghi nhận vào Bảng yêu cầu quyền lợi tiệc. Khách hàng sẽ giữ 1 bản thỏa thuận kèm hóa đơn đã nhận tiền cọc giữ chỗ từ phía trung tâm.

=> Bản thỏa thuận đặt chỗ (**Số hợp đồng đặt chỗ,** thời gian thỏa thuận, tên khách hàng, số điện thoại, nội dung, tiền đặt cọc)

=> Bảng yêu cầu quyền lợi tiệc (**Mã Số**, Số hợp đồng đặt chỗ, Tên nhân viên, Yêu cầu bổ sung)

=> Hóa đơn giữ chỗ (**Số hóa đơn giữ chỗ,** Số hợp đồng đặt chỗ)

Trong vòng 1 tháng kể từ ngày ký thỏa thuận giữ chỗ, khách hàng có nhiệm vụ phải đến trung tâm để ký hợp đồng đặt tiệc chính thức và đặt cọc 50% tổng giá trị hợp đồng tạm tính với nhân viên Nhận tiệc. Nhân viên nhận tiệc sẽ đưa hóa đơn đã nhận

cọc cho khách hàng. Khách hàng sẽ được giữ 3 bản hợp đồng và nhân viên Nhận tiệc đã đại diện trung tâm ký hợp đồng tiệc giữ 1 bản sau khi hoàn thành các thủ tục.

Nếu sau 30 ngày mà khách hàng không đến trung tâm xác nhận đặt tiệc và trong vòng 5 ngày tiếp theo không gọi điện báo cho nhân viên Nhận tiệc thì đến ngày thứ 3, bên phía trung tâm có quyền chấm dứt thỏa thuận giữ chỗ mà không phải hoàn trả tiền cọc.

=> Tiệc (**Mã số tiệc,** Thông tin chi tiết, Địa điểm)

=> Ký hợp đồng đặt tiệc (**Số hợp đồng,** Mã khách hàng, Mã nhân viên, Mã số tiệc, Ngày ký, Nội dung, Chi phí, Trạng thái)

=> Doanh thu tiệc (**STT,** Số hợp đồng, Tiền đặt cọc)

=> Sảnh tiệc (**Mã sảnh,** Trạng thái, Mã khách hàng, Mã số tiệc)

Nhân viên kế toán sẽ cập nhật số tiền đặt cọc vào bảng tính “Doanh thu tiệc”. Nhân viên nhận tiệc sẽ cập nhật thông tin tiệc vào bảng “Tiệc” thông tin khách hàng vào bảng tính “Khách hàng”, và thông báo quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc. Quản lý nhà hàng sau đó sẽ cập nhật tình hình sảnh tiệc trong bảng tính “Sảnh tiệc”, phân công trưởng ca tiệc và bàn giao thông tin tiệc cho trưởng ca tiệc.

##### Process 2: Lên kế hoạch cho buổi tiệc

* Nhân viên nhận tiệc lên kế hoạch chi tiết về buổi tiệc:
* Bố cục, lịch trình buổi tiệc
* Bản vẽ phác thảo phòng tiệc
* Bảng dự trù kinh phí: số bàn, menu, nguyên vật liệu, các dịch vụ kèm theo (MC, ca sĩ)
* Bảng phân công nhân sự và điều phối sân khấu
* Từ lúc ký hợp đồng tiệc đến 5 ngày trước ngày tổ chức tiệc, nếu khách hàng có yêu cầu, thay đổi về buổi tiệc thì nhân viên nhận tiệc sau khi lên kế hoạch chi tiết sẽ phản hồi với khách hàng về việc những yêu cầu của khách hàng có thể thực thi và được đáp ứng hay không, chỉnh sửa theo nhu cầu của khách hàng trong khả năng cho phép của trung tâm.

=> Kế hoạch (**Mã số kế hoạch**, Mã số tiệc, ID\_phân\_công\_nhân\_sự)

=> Bảng phân công nhân sự (**ID\_phân\_công\_nhân\_sự,** Mã số tiệc, Mã số nhân viên, Nhiệm vụ, Thời gian bắt đầu, Thời gian kết thúc)

##### Process 3: Chuẩn bị tiệc

* Trước ngày diễn ra tiệc 1 tuần, nhân viên Nhận tiệc sẽ gọi xác nhận với khách hàng để chốt hợp đồng lần cuối, và hợp đồng sẽ được Nhân viên nhận tiệc gửi cho trưởng bộ phận Nhận tiệc duyệt. Khi hợp đồng tiệc đã được duyệt, Phòng kế toán sẽ in thông tin thực đơn và gửi về bộ phận Bếp. Bếp trưởng nhận menu và thông tin bàn tiệc, lên dự trù mua nguyên vật liệu, đối chiếu với tình hình kho cùng quản lý kho, và nộp bảng yêu cầu nguyên vật liệu cần mua cho phòng kế toán duyệt và đặt mua. Khi hàng tới, bếp trưởng là người kiểm tra chất lượng hàng, kế toán trưởng là người ký xác nhận đơn hàng và cho phép nhập kho, quản lý kho sắp xếp nguyên vật liệu theo quy định.

=>Thông tin thực đơn (**Mã thực đơn**, Mã số tiệc, Nội dung)

=> Bảng yêu cầu nguyên vật liệu (**Mã số bảng yêu cầu,** Mã thực đơn, Nội dung yêu cầu)

=> Đơn hàng (**Mã đơn,** Mã số bảng yêu cầu, Ngày đặt hàng, Trạng thái đơn hàng, Kiểm tra chất lượng)

* Nhân viên nhận tiệc liên lạc với các đối tác (nhà cung cấp) liên quan: hoa, vật dụng trang trí, văn nghệ, thức uống ,..và đặt hàng theo bản kế hoạch
* Quản lý nhà hàng nhận thông tin tiệc từ hệ thống, phân công trưởng ca tiệc. Trưởng ca tiệc phổ biến, phân công nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kỹ thuật và bộ phận bếp
* Nhân viên kỹ thuật chuẩn bị hình ảnh trình chiếu theo yêu cầu khách hàng.
* Trước 1 ngày tổ chức tiệc, trưởng ca tiệc tập hợp nhân sự, tổ chức bài trí phòng tiệc với các vật dụng cần thiết được lấy từ kho và từ đối tác bên ngoài. Quản lý kho lập 1 văn bản xuất kho và cập nhật tình hình kho lên cơ sở dữ liệu của trung tâm.

=>Kho (**Mã kho,** Tên kho, Địa chỉ, Trạng thái)

=> Chi tiết vật dụng trong kho (**ID,** Mã vật dụng**,** mã kho, số lượng, trạng thái)

=> Vật dụng (**Mã vật dụng,** Tên vật dụng)

=> Phiếu kho (**Mã phiếu,** Mã kho, Loại phiếu (Nhập/Xuất), Trạng thái)

=> Chi tiết phiếu kho (**ID,** Mã phiếu, Mã vật dụng, Số lượng, Trạng thái)

* Nhân viên kỹ thuật kiểm tra âm thanh, ánh sáng, nội dung trình chiếu
* Trưởng ca tiệc đánh dấu checklist. Nếu có vấn đề nào phát sinh trong quá trình chuẩn bị tiệc, trưởng ca tiệc thông báo đến nhân viên nhận tiệc để nhân viên nhận tiệc đưa ra cách giải quyết và thông báo (gọi điện/gửi mail) đến khách hàng.

##### Process 4: Tổ chức tiệc

* Vào đầu ngày tổ chức tiệc, trưởng ca tiệc liên hệ với chủ tiệc và gặp chủ tiệc và xác nhận thông tin nhân sự bên ngoài của chủ tiệc theo giờ có mặt tại trung tâm tiệc đã hẹn trước đó; hướng dẫn chủ tiệc đến phòng nghỉ để chuẩn bị, sửa soạn trang phục, đồng thời phổ biến lại bố cục của buổi tiệc, phòng tiệc, các nghi lễ và điểm lưu ý cho chủ tiệc.
* Trưởng ca tiệc tập hợp, điểm danh và dặn dò nhân sự.
* Nhân viên kỹ thuật kiểm tra các thiết bị kỹ thuật và đảm bảo an toàn
* Trưởng ca tiệc kiểm tra phòng tiệc lần cuối theo checklist
* Bếp trưởng phân bổ nhân sự vào các vị trí và bộ phận bếp bắt đầu chế biến món ăn
* Khi đến giờ bắt đầu đón khách, nhân viên phục vụ tiệc vào vị trí; nhân viên kỹ thuật bật nhạc, điều khiển ánh sáng, trình chiếu hình ảnh
* Nhân viên bảo vệ an ninh điều hòa giao thông đi lại trong và trước khu vực trung tâm tiệc cưới.
* Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc vị trí đón khách, giám sát nhân sự bên ngoài của chủ tiệc
* Nhân viên phục vụ tiệc hướng dẫn khách vị trí bàn tiệc và phục vụ thức ăn nhẹ, thức uống cho khách, bố trí thêm loại ghế đặc biệt (ghế trẻ em,…) theo yêu cầu của khách
* Đến giờ nhập tiệc, trưởng ca tiệc kiểm tra tình hình bếp với bếp trưởng và khi bếp trưởng thông báo sẵn sàng lên món, trưởng ca tiệc ra hiệu bắt đầu nghi lễ nhập tiệc với MC, nhân viên kỹ thuật và chủ tiệc.
* MC, đội văn nghệ và nhân viên kỹ thuật thực hiện phần nghi lễ chào đầu nhập tiệc theo kịch bản. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc thực hiện các nghi thức. Nhân viên phục vụ tiệc di chuyển về bếp và chuẩn bị sẵn sàng phục vụ món ăn.
* Sau khi kết thúc nghi lễ chào đầu tiệc và MC tuyên bố bắt đầu nhập tiệc, nhân viên phục vụ tiệc bắt đầu phục vụ món ăn cho khách mời theo chỉ dẫn. Trưởng ca tiệc hướng dẫn chủ tiệc tiếp từng bàn tiệc. Điều phối chính sân khấu sắp xếp các tiết mục văn nghệ và nhân viên kỹ thuật tiếp nhận, thực hiện yêu cầu văn nghệ từ khách mời.
* Trong suốt quá trình phục vụ tiệc, trưởng ca tiệc liên tục cập nhật tình hình chủ tiệc, khách mời, bộ phận bếp, phục vụ và sân khấu, xử lý nhanh chóng các vấn đề phát sinh

##### Process 5: Kết thúc dịch vụ tiệc

* Trưởng ca tiệc bố trí hàng lưu niệm (nếu có) ở cổng về và trao quà lưu niệm cho khách rời khỏi tiệc.
* Nhân viên mở cửa hỗ trợ gọi xe cho khách nếu có yêu cầu.
* Sau khi khách mời đã về hết, trưởng ca tiệc kiểm tra lại tình hình cơ sở vật chất, số lượng thức uống đã sử dụng, số bàn đã sử dụng và báo cáo cho trưởng ca tiệc xác nhận. Nếu chủ tiệc sử dụng bàn dự bị thì tính thêm phí phát sinh số bàn dự bị đã dùng. Kế toán nhận và tổng hợp thông tin và tiến hành lập biên lai giao nhận thanh toán rồi gửi cho nhân viên Nhận tiệc phụ trách buổi tiệc. Nhân viên Nhận tiệc sẽ ký và xác nhận biên lai với khách hàng. Chủ tiệc sau khi xác nhận biên lai thì tiến hành thanh toán hóa đơn, nhận biên lai. Nhân viên Nhận tiệc gửi lời cảm ơn, trao quà lưu niệm (nếu có) cho chủ tiệc, nhận đánh giá của chủ tiệc qua phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ, và chủ tiệc có thể ra về.
* Nhân viên tạp vụ dọn vệ sinh phòng tiệc.

=> Cơ sở vật chất sử dụng (**ID,** Mã tiệc, Mã vật dụng, Số lượng sử dụng, Chi phí)

## Mô hình ERD

Diagram

Description automatically generated

Hình 18. ERD

Link drive: [ERD](https://drive.google.com/file/d/1ZsNnqvL218Q7-TAGEBrYUzDRCYoeMG98/view?usp=sharing)

# Bảng phân chia công việc

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tên thành viên** | **Công việc đã làm** | **Tiến độ làm việc** | **Đánh giá** |
| Dương Hoài Nam | * Sơ đồ rich map * Danh sách stakeholders (hình vẽ) * Highlight + mô tả ERD | * Chủ động nhận việc * Có tham gia thảo luận trong quá trình làm việc * Có lắng nghe góp ý về bài làm và sửa chữa có chọn lọc * Hoàn thành tốt trước deadline | 10/10 |
| Nguyễn Hoàng Nhật Hồng Nguyên | * Biểu đồ xương cá * Highlight và vẽ BPMN của quy trình gốc * Tổng hợp bản báo cáo dự án | * Chủ động nhận việc * Có tham gia thảo luận trong quá trình làm việc * Có kiểm tra chéo bài làm của các bạn khác và đưa ra góp ý nhận xét * Có lắng nghe góp ý về bài làm và sửa chữa có chọn lọc * Hoàn thành công việc theo deadline được giao | 10/10 |
| Hứa Tuệ Phương | * Tham gia phỏng vấn thực tế với nhân viên của trung tâm tiệc cưới * Mô tả vấn đề và giải pháp * Highlight + vẽ BPMN cho quy trình mới | * Chủ động nhận việc * Có tham gia thảo luận trong quá trình làm việc * Có kiểm tra chéo bài làm của các bạn khác và đưa ra góp ý nhận xét * Có lắng nghe góp ý về bài làm và sửa chữa có chọn lọc * Hoàn thành công việc theo deadline được giao |  |
| Đoàn Vũ Minh Thanh | * Soạn nội dung phỏng vấn thực tế * Thực hiện phỏng vấn thực tế với nhân viên của trung tâm tiệc cưới * Giới thiệu tổng quan về hiện trạng tổ chức * Vẽ ERD | * Chủ động phân công, nhận việc * Tích cực tham gia thảo luận trong quá trình làm việc * Thường xuyên kiểm tra chéo bài làm của các bạn khác và đưa ra góp ý nhận xét * Có lắng nghe góp ý về bài làm và sửa chữa có chọn lọc * Hoàn thành công việc theo deadline được giao | 10/10 |
| Đặng Thị Cẩm Tú | * Phân tích stakeholders * Sơ đồ Use Case và đặc tả Use Case * Tìm liên lạc với nhân viên trung tâm tiệc cưới để thực hiện phỏng vấn | * Chủ động nhận việc * Có tham gia thảo luận trong quá trình làm việc * Có kiểm tra chéo bài làm của các bạn khác và đưa ra góp ý nhận xét * Có lắng nghe góp ý về bài làm và sửa chữa có chọn lọc * Hoàn thành công việc theo deadline được giao | 10/10 |

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

*Du lịch Việt Nam – Wikipedia tiếng Việt*. (n.d.). Wikipedia. Retrieved March 24, 2022, from https://vi.wikipedia.org/wiki/Du\_l%E1%BB%8Bch\_Vi%E1%BB%87t\_Nam

*Giới thiệu về Khách sạn - firsthotelsaigon.com*. (n.d.). Khách sạn Đệ Nhất. Retrieved March 24, 2022, from https://vi.wikipedia.org/wiki/Du\_l%E1%BB%8Bch\_Vi%E1%BB%87t\_Nam

thinhnotes (2018). *Giải ngố các ký hiệu BPMN*. Truy cập từ https://thinhnotes.com/chuyen-nghe-ba/giai-ngo-cac-ky-hieu-bpmn/

thinhnotes (2019). *Quẫy tới bến với BPMN*. Truy cập từ https://thinhnotes.com/chuyen-nghe-ba/quay-toi-ben-voi-bpmn/