ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

****

**NHẬP MÔN CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM**

*Dự án*: *Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh*

GVHD: Nguyễn Công Hoan

Tên Nhóm: Nhóm Black

Tên thành viên:

* Trương Thị Thu Thiên-16521168
* Đào Anh Nữ Huyền Thoại-16521188
* Nguyễn Thái Dương-16520269
* Lê Duy Tân-16521074

*TP HCM, Ngày 10 tháng 03 năm 2018*

**Quản lý tài liệu**

|  |  |
| --- | --- |
| Ngày tạo: 05/03/2018 | Thời gian lưu: 4/16/2018 9:39:25 PM |
| Nhóm: Black | Lưu bởi: Trương Thị Thu Thiên |

**Lịch sử thay đổi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Người thực hiện | Ngày thực hiện | Nội dung | Phiên bản |
| Đào Anh Nữ Huyền Thoại | 10/03/2018 | Báo cáo hiện trạng | 1.0.0 |
| Trương Thị Thu Thiên | 15/03/2018 | Thay đổi đúng template, bổ sung  Các mục còn thiếu | 2.1.0 |
| Nguyễn Thái Dương, Lê Duy Tân, Đào Anh Nữ Huyền Thoại, Trương Thị Thu Thiên | 25/03/2018 | Thực hiện kế hoạch phỏng vấn và phiếu phỏng vấn | 3.5.0 |
| Trương Thị Thu Thiên  Đào Anh Nữ Huyền Thoại | 09/04/2018 | HỒ SƠ KHẢO SÁT –MÔ TẢ DỮ LIỆU | 4.2.0 |

**Lịch sử kiểm tra**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Người kiểm tra | Ngày kiểm tra | Nhận xét/đánh giá | Phiên bản |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Mục lục**

[1 Giới thiệu 3](#_Toc508892380)

[1.1 Từ ngữ viết tắt và thuật ngữ 3](#_Toc508892381)

[1.2 Tham khảo 3](#_Toc508892382)

[1.3 Tổng quan dự án 3](#_Toc508892383)

[1.4 Phạm vi, mục tiêu dự án 3](#_Toc508892384)

[1.5 Các bên liên quan và nhân sự chính 4](#_Toc508892385)

[1.6 Vai trò và trách nhiệm thành viên dự án 4](#_Toc508892386)

[2 Đặc tả Yêu cầu 4](#_Toc508892387)

[2.1 Khảo sát yêu cầu 4](#_Toc508892388)

[2.1.1 Đối tượng khảo sát 4](#_Toc508892389)

[2.1.2 Nội dung khảo sát 5](#_Toc508892390)

[2.1.3 Phương pháp khảo sát 5](#_Toc508892391)

[*2.1.4* *Kết quả khảo sát* 5](#_Toc508892392)

[*3* *Thiết kế - đặc tả hệ thống* 6](#_Toc508892393)

[*3.1* *Thiết kế thành phần xử lý* 6](#_Toc508892394)

[*3.2* *Thiết kế thành phần dữ liệu* 6](#_Toc508892395)

[*3.3* *Thiết kế thành phần giao diện* 6](#_Toc508892396)

[4 Tổng kết – đánh giá 7](#_Toc508892397)

[*5* *Phụ lục* 8](#_Toc508892398)

[*5.1* *Kế hoạch phỏng vấn theo mẫu trong slide chương 2 trang 24.* 8](#_Toc508892399)

[*5.2* *Kết quả trả lời các câu hỏi đó mẫu trong slide chương 2 trang 26.* 8](#_Toc508892400)

[*5.3* *Các tài mẫu liệu có liên quan đến nghiệp vụ của các đối tượng trên* 8](#_Toc508892401)

# Giới thiệu :

Ngày nay, tiệc cưới ngày càng phổ biến hơn và dần dần trở thành nghi thức không thể thiếu của các đôi uyên ương. Chúng ta có thể dễ dàng bắt gặp một tiệc cưới trong hầu hết các nhà hàng hay khách sạn dù là sang trọng hay bình dân. Tiệc cưới từ lâu đã là một hình thức ăn uống rất phổ biến trên thế giới và cũng không còn xa lạ với nhiều người Việt Nam.

Gần đây, kinh tế ngày càng phát triển, thịnh vượng và đời sống người dân được nâng cao thì việc tổ chức một tiệc cưới thật long trọng cũng được các đôi vợ chồng trẻ chú trọng, quan tâm. Chính vì thế, các nhà hàng phải đa dạng loại hình phục vụ ngày càng phong phú, đặc sắc để có thể đáp ứng nhu cầu khách hàng.

Sự ra đời của công nghệ tiệc cưới trong các nhà hàng được đánh giá là một bước chuyển biến rõ rệt về nhận thức của người làm du lịch về ý tưởng: “Làm mới một dịch vụ cũ”. Đơn giản là họ đã biến một buổi tiệc cưới ban đầu đơn giản chỉ gồm bạn bè thân thuộc, nhân viên phục vụ, quản lý của nhà hàng thì giờ đây mô hình ấy đã phát triển lên một tầm vóc mới, dáng vẻ mới.

Vậy để có thể tổ chức được một tiệc cưới đúng nghĩa, có hiệu quả cao, mang lại sự hài lòng cho khách thì cần có những gì, phải chuẩn bị những gì về cơ sở vật chất cũng như trang thiết bị? Những đồ dùng cơ bản nhất để dùng cho một buổi tiệc cần đạt được những yêu cầu gì? Các yêu cầu về chất lượng của công nghệ tiệc cưới bao gỗm những gì? Những tồn tại cần khắc phục và phải cải tiến nó như thế nào?... Đó là những câu hỏi đầu tiên mà một công nghệ tiệc cưới cần phải giải quyết.

Để làm rõ hơn những vấn đề trên, em xin trình bày, mô tả các biện pháp cải tiến nhằm hoàn thiện chất lượng phục vụ tiệc cưới tại nhà hàng Đông Kinh thông qua đề tài: “ Mô tả phần mềm quản lý tiệc cưới tại nhà hàng Đông Kinh”.

## Từ ngữ viết tắt và thuật ngữ

|  |  |
| --- | --- |
| Từ viết tắt | Diễn giải |
|  |  |
|  |  |

## Tham khảo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Tên tài liệu/ Nguồn tham khảo | Mô tả chi tiết |
|  | Nội quy và quy định của nhà hàng | Tham khảo qua websize của khách sạn, nhà hàng Đông kinh và liên hệ trực tiếp |
|  | Báo cáo luận văn thực tập | Luận văn thực tập của sv Nguyễn Trần Thị Thanh Thúy |
|  | Websize | Tailieu.vn |

## Tổng quan dự án

* Sơ lược dự án:

Khách hàng: Nhóm TVK- trường Đại học Công nghệ thông tin

Địa điểm: Trường đại học Công nghệ thông tin

Thực hiện dự án: Nhóm Black(K11) – Trường Đại học Công nghệ Thông tin.

Tên dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh

Ngày bắt đầu: 05/03/2018 dự kiến kết thúc ngày : 01/06/2018.

Số người thực hiện:

1. Trương Thị Thu Thiên-16521168 .

2. Đào Anh Nữ Huyền Thoại-16521188.

3. Nguyễn Thái Dương-16520269.

4. Lê Văn Thành Trọng-16521304.

* Yêu cầu:
* Giao diện đẹp, dễ sử dụng.
* Thuận tiện trong việc quản lý , bảo trì hệ thống.
* Thông tin chi tiết cụ thể, rõ ràng.
* Không thất lạc , mất mác thông tin.
* Chạy ổn định trên các loại PC.
* Dễ dàng tùy chỉnh, thay đổi thành phần.
* Hiệu quả cao, bảo mật cao.
* Chuyển giao sản phẩm đúng thời hạn.

## Phạm vi, mục tiêu dự án

* Phạm vi dự án:
* Hỗ trợ Ban quản lý, lễ tân nhà hàng về các khâu đăng kí đặt tiệc, quản lý tiệc cưới.
* Sử dụng ngôn ngữ c#, winform.
* Mục tiêu:
* Giúp nhà hàng quản lý được danh sách tiệc cưới
* Sửa đổi thông tin một cách dễ dàng
* Quản lý được tiệc và các dịch vụ
* Tính tiền dễ dàng
* Lập báo cáo tháng
* Công nghệ kĩ thuật được sử dụng:
* Ngôn ngữ c#, winform,…
* Cơ sở dữ liệu SQL
* Tool Visio
* Máy tính:
* Kết nối internet
* Sử dụng HĐH windown 7 trở lên

## Các bên liên quan và nhân sự chính

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Họ Tên | Bộ phận | Vai trò & trách nhiệm | Liên lạc |
| 1 | Nguyễn Quốc Hiến | Quản trị | Giám đốc | Email:nqh1202@gmail.com  SĐT: 01223810101 |
| 2 | {Bên đối tác} (nếu có) |  |  |  |

## Vai trò và trách nhiệm thành viên dự án

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Họ Tên | Vai trò | Trách nhiệm chính |
| 1 | Đào Anh Nữ Huyền Thoại | Leader | Phân công nhiệm vụ, tổng hợp ý kiến, kiểm tra tiến trình |
| 2 | Trương Thị Thu Thiên | Member | Khảo sát yêu cầu, thiết kế thành phần dữ liệu, chỉnh sửa dự án |
| 3 | Nguyễn Thái Dương | member | Tổng hợp yêu cầu, thiết kế thành phần xử lý, kiểm tra hiệu quả |
| 4 | Lê Duy Tân | Member | Tổng hợp yêu cầu, thiết kế thành phần giao diện, kiểm tra hiệu quả |

# Đặc tả Yêu cầu

Trước đây hầu hết các nhà hàng đều quản lý bằng tay và giấy tờ. Cách quản lý này vừa tốn kém vừa không hiệu quả. Trong lập phiếu thuê sảnh hoặc hóa đơn có thể ghi tay sai sót và không sữa lại được, phải làm lại từ đầu. Hay khi giám đốc yêu cầu về tình trạng kinh doanh của nhà hàng, nhân viên sẽ không đáp ứng kịp thời vì số lượng tính toán rât nhiều và khó tránh khỏi việc nhầm lẫn. Vì vậy phần mềm quản lý và lưu trữ dữ liệu tiệc cưới của nhà hàng là hết sức cần thiết, giảm bớt gánh nặng cho các nhân viên và tăng hiệu quả, độ chính xác trong việc quản lý. Để có thể thực hiện được phần mềm nhóm chúng em đã xác định nội dụng khảo sát, đối tượng khảo sát, các bước thực hiện và từ đó dùng các phương pháp xác định yêu cầu, các công cụ sử dụng trong việc mô tả hệ thống để lập hồ sơ khảo sát và đánh giá hiện trạng tiến hành phỏng vấn khách hàng để đưa ra lựa chọn thiết kế thích hợp cho nhà hàng.

## Khảo sát yêu cầu

*[Tóm tắc nội dung mục khảo sát yêu cầu]*

1. Xác định NSD muốn có yêu cầu gì trong hệ thống tương lai:

* xác định mục đích cần đạt được trong hệ thống
* Tiếp cận với nghiệp vụ chuyên môn, môi trường của hệ thống.
* Tìm hiểu vai trò, chức năng, nhiệm vụ và cách thức hoạt động của hệ thống.
* Nêu ra được các điểm hạn chế, bất cập của hệ thống cần phải thay đổi
* Đưa ra được những vấn đề của hệ thống cần phải được nghiên cứu thay đổi.
* Chỉ tìm hiểu hiện trạng, **không tìm giải pháp** cho những vấn đề trong tổ chức.

1. Nội dung khảo sát:

* Hiện trạng tổ chức
* Hiện trạng nghiệp vụ
* Hiện trạng tin học

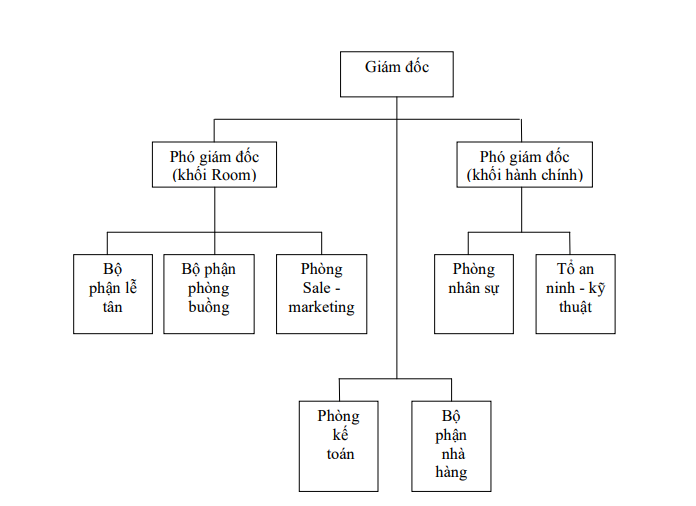
### Đối tượng khảo sát

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Tên | Chức vụ | Kinh nghiệm |
| 1 | Nguyễn Thị Lan | Quán lý trưởng | 3 năm |
| 2 | Trần Đình Đông | Quản lý thực đơn | 2 năm |
| 3 | Lý Nhuế Cân | Bếp trưởng | 2 năm |
| 4 | Lý Minh Kính | Tiếp tân | 3 năm |
| … | Một số nhân viên khác … |  |  |

### Nội dung khảo sát*.*

**Hiện trạng tổ chức:**

1. Sơ đồ tổ chức bộ máy của nhà hàng Đông Kinh



1. Nhiệm vụ và chức năng của các bộ phận trong nhà hàng:

* Ban giám đốc:
  + Giám đốc:
    - Là những người đứng đầu nhà hàng, chịu trách nhiệm về quản lý, điều hành chung; nhờ sự tham mưu, trợ giúp của các phòng chức năng để đề ra các chiến lược kinh doanh.
    - Hoạch định các chính sách của nhà hàng để sử dụng nguồn lực đạt hiệu quả cao.
    - Tổ chức bộ máy quản trị, nhân sự, tổ chức công việc.
    - Đề ra các quy định, điều lệ của nhà hàng; giám sát công việc một cách chặt chẽ và kịp thời khắc phục những sai sót.
  + Hai phó giám đốc:
    - Có trách nhiệm xử lý hằng ngày các hoạt động của nhà hàng, xử lý các tình huống khẩn cấp, những lời phàn nàn của khách, các sự kiện đặc biệt và chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phúc lợi và an toàn nhân viên của resort và khách, chịu trách nhiệm với giám đốc về nhiệmvụ của mình.
* Các bộ phận khác trong nhà hàng:

**a/** Các bộ phận trong nhà hàng:

* Nhà hàng Đông Kinh có đầy đủ các bộ phận như sau:
  + Bộ phận Front Office (F/O)
  + Bộ phận hành chính nhân sự.
  + Bộ phận kinh doanh
  + Phòng Kế Hoạch
  + Phòng tài chính kế toán
  + Accounting department
  + Bộ phận Houeskeeping
  + Bộ phận Food and Beverage Department (FB)
  + Bộ Phận An Ninh
  + Kỹ Thuật
  + Ngoài ra còn có các bộ phận khác (Steward)

**b/** Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận:

* Phòng Kế Hoạch:

Đây là bộ phận đưa ra sáng kiến kinh doanh, tạo ra những khu giải trí sinh động, luôn tìm hiểu ý kiến của khách hàng, nhằm cải thiện các dịch vụ trong nhà hàng. Bộ phận này không kém phần quan trọng trong nhà hàng, nó gián tiếp liên quan đến tạo doanh thu cho nhà hàng.

* Bộ Phận Hành Chính Nhân Sự:

Có vai trò quan trọng trong việc tuyển dụng, đào tạo, hoặc đánh giá xếp loại nhân viên trong nhà hàng, tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của nhân viện. Hơn hết bộ phận này luôn cung cấp nguồn nhân lực dồi dào trong nhà hàng. Mọi nhà hàng lớn đều không thể thiếu bộ phận này.

* Phòng tài chính kế toán:

Chịu trách nhiệm về các vấn đề thu mua, thanh toán, thu nhập thông tin, lưu trữ dữ liệu, hồ sơ hay sổ sách chứng từ liên quan, viết các bản báo cáo về kết quả kinh doanh và tình hình hoạt động của Nhà Hàng. Trong nhà hàng thì có kế toán trưởng và kế toán viên. Vì tầm quan trọng của dữ liệu tài chính và thống kê, bộ phận kế toán phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân.

* Bộ Phận Kinh doanh:

Là bộ phận trực tiếp làm việc với các đối tác cũng như khách hàng. Chịu trách nhiệm quảng cáo, tiếp thị cho hình ảnh của nhà hàng.

* Bộ Phận An Ninh - Kỹ Thuật: Có trách nhiệm đảm bảo an ninh cho toàn bộ khu vực nhà hàng, đảm bảo công tác phòng cháy chữa cháy. Đồng thời bộ phận này còn có trách nhiệm sữa chữa, bảo dưỡng các trang thiết bị của nhà hàng nhằm đảm bảo nhà hàng luôn hoạt động tốt.
* Các Bộ Phận Khác:

Đáp ứng mọi nhu cầu về các vật dụng cũng như cung cấp các dịch vụ giải trí mà khách mong muốn nhằm làm khách hài lòng, tăng doanh thu cho nhà hàng.

Ngoài ra, ba bộ phận tạo ra doanh thu trực tiếp của nhà hàng Đông Kinh là 3 bộ phận FO, F&B, Housekeeping. Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận này như sau:

* Bộ Phận Lễ Tân: là bộ mặt của nhà hàng, chịu trách nhiệm đón tiếp khách, làm các thủ tục check in, check out cho khách, cung cấp đầu đủ thông tin dịch vụ cần thiết cho khách hàng khi có yêu cầu.

* Bộ Phận F & B:

Là một trong những trung tâm hoạt động tạo nguồn thu nhập chính cho nhà hàng vì doanh thu của bộ phận này chiếm tỉ lệ quan trọng và khá cao trong tổng doanh thu và hiệu quả kinh doanh của nhà hàng. Có thể xem đây là bộ phận giàu màu sắc nhất và có sức sống nhất. Các món ăn được tạo ra không chỉ đẹp mà còn phải đảm bảo chất lượng, ngon, lạ, phong phú, đáp ứng được các nhu cầu khác nhau mà gái cả phải thật hợp lý. Bộ phận F&B luôn phải tìm cách chế biến ra các món ăn đa dạng, hấp dẫn được du khách. Bộ phận này đặc biệt tất bật và bận rộn vào dịp mùa cưới bắt đầu

**Hiện trạng nghiệp vụ:**

* Đặt tiệc:
* Sảnh:
* Tên Sảnh
* Loại Sảnh
* Số Lượng Bàn Tối đa
* Ghi Chú: Số lượng bàn đặt phải lớn hơn 50% số lượng bàn tối đa
* Món Ăn:
* Tên Món Ăn
* Đơn Giá
* Ghi Chú
* Dịch Vụ Khác: Các dịch vụ khác khi khách hàng có nhu cầu thêm (các dịch vụ chưa có trong gói). Khi khách hàng đặt thêm thì tiến hàng lưu để tính cộng thêm vào tổng giá tiệc cưới.
* Tên Dịch Vụ
* Số Lượng
* Đơn Giá
* Tra Cứu Tiệc Cưới:
* Danh Sách Tiệc Cưới:
* Tên Chú Rể, Tên Cô Dâu, Sảnh, Ngày, Giờ, Số Lượng Bàn.
* Lập Hóa Đơn Thanh Toán:
* Thông Tin Chủ Hóa Đơn
* Tên chú rể, tên cô dâu, ngày thanh toán, số lượng bàn, đơn giá bàn, tổng số tiền
* Chi Tiết Hóa Đơn:
* Dịch vụ, Số lượng, Đơn giá, Thành Tiền
* In Hóa Đơn:
* Tổng tiền dịch vụ, Tổng tiền hóa đơn, Tiền đặt cọc, Còn lại.
* Lập Báo Cáo Tháng:
* Báo Cáo Doanh Số:
* Tháng, Tổng Doanh Thu
* Chi Tiết Báo Cáo:
* Ngày, Số lượng tiệc cưới, Doanh thu, Tỉ lệ.
* Thay Đổi Quy Định:
* Thay đổi loại sảnh và đơn giá tướng ứng
* Thay đổi loại ca, dịch vụ, món ăn.
* Quy định phạt.

**Hiện trạng tin học:**

* Phần cứng: bộ đàm, laptop, PC,…

# Phần mềm: đã có phần mềm quản lý tiệc cưới bằng phần mềm Fast Business Online,…

* Con người:
  + Bộ phận kĩ thuật: các chuyên viên IT để quản lý.
  + Các nhân quản lí và nghiệp vụ: có trình độ tin học từ bằng B trở lên, sử dụng thạo các ứng dụng quản lý tiệc cưới.

### Phương pháp khảo sát

Nhóm khảo sát bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp nhân viên nhà hàng

### *2.1.4Kết quả khảo sát*

**HỒ SƠ KHẢO SÁT-MÔ TẢ NGHIỆP VỤ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh | Công việc/xử lý:Quản lý sảnh | Số thứ tự: 01  Ngày lập:25/03/2018 |
| 1. Mô tả công việc  2. Điều kiện bắt đầu  3. Thông tin đầu vào  4. Kết quả đầu ra  5. Sử dụng  6. Những quy tắc , điều kiện đi kiềm | - Quản lý danh sách sảnh của nhà hàng.  - Có yêu cầu đặt sảnh.  - Kết thúc tiệc  - Lập báo cáo tháng  -Danh sách sảnh, số lượng bàn, …  - Đơn đặt tiệc cưới.  -Trạng thái sảnh đã được đặt hay chưa?  - Trả kết quả đặt sảnh theo đơn đặt.  - 2 tiệc/1 sảnh/1 ngày  - Số lượng bàn đặt phải lớn hơn 50% số lượng bàn tối đa của sảnh | |

.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh | Công việc/xử lý: Quản lý món ăn | Số thứ tự: 02  Ngày lập: 25/03/2018 |
| 1. Nội dung công việc  2.Điều kiện bắt đầu  3. Thông tin đầu vào  4. Kết quả đầu ra  5. Sử dụng  6. Những quy tắc , điều kiện đi kiềm | - Quản lý danh sách món ăn gồm tên món ăn và đơn giá  - Khi có đơn đặt tiệc từ khách hàng  - Khi nhà bếp cập nhật món ăn  -Tên món ăn, đơn giá món ăn  - Đơn đặt tiệc  - Báo cáo tháng  - Thực đơn  - Gía tiền  - Không giới hạn  - Khách hàng phải chọn tối thiểu 1 món khai vị , 3 món chính và 1 món tráng miệng | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh | Công việc/ xử lý: Quản lý dịch vụ thêm | Số thứ tự: 03  Ngày lập: 25/03/2018 |
| 1. Nội dung công việc  2. Điều kiện bắt đầu  3.Thông tin đầu vào  4.Kết quả đầu ra  5.Sử dụng | - Cung cấp những dịch vụ khác theo nhu cầu khách hàng như : pháo hoa, ca nhạc,…  -Khi có đon đặt tiệc từ khách hàng  -Đơn đặt tiệc của khách hàng  -Khả năng cung ứng  - Tên dịch vụ & giá tiền  -Không giới hạn | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh | Công việc/ xử lý: Lưu trũ và tra cứu thông tin khách hàng | Số thứ tự: 04  Ngày lập: 25/03/2018 |
| 1. Nội dung công việc  2.Điều kiện bắt đầu  3. Thông tin đầu vào  4. Kết quả đầu ra  5. Sử dụng  6. Những quy tắc , điều kiện đi kiềm | -Lưu trữ và tra cứu thông tin khách hàng  -Có đơn đặt tiệc  -Có yêu cầu tra cứu thông tin khách hàng  -Họ tên khách hàng, thông tin liên lạc  -Đơn đặt tiệc  -Thông tin khách hàng  -Thông tin hóa đơn cũ  - Khách hàng ghi đầy đủ thông tin: họ tên , địa chỉ, số địa thoại. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh | Công việc/ xử lý: Thay đổi quy định | Số thứ tự: 05  Ngày lập: 25/03/2018 |
| 1. Nội dung công việc  2.Điều kiện bắt đầu  3. Thông tin đầu vào  4. Kết quả đầu ra  5. Sử dụng  6. Những quy tắc , điều kiện đi kiềm | - Thay đổi những quy định của nhà hàng  -Có yêu cầu thay đổi từ khách hàng được ban quản lý chấp nhận  -Có yêu cầu thay đổi từ ban quản lý  -Nội dung thay đổi  -Quy định đã được thay đổi  Tất cả thay đổi quy định đều phải được ban quản lý cho phép | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh | Công việc/ xử lý: Lập hóa đơn | Số thứ tự: 06  Ngày lập: 25/03/2018 |
| 1. Nội dung công việc  2.Điều kiện bắt đầu  3. Thông tin đầu vào  4. Kết quả đầu ra  5. Sử dụng  6. Những quy tắc , điều kiện đi kiềm | - Lập hóa đơn đặt tiệc cho khách hàng  -Khách hàng đặt tiệc thành công  -Thông tin khách hàng  - sảnh  -Ngày giờ tổ chức tiệc  -Món ăn  -Tiền cọc  -Tổng tiền  -Tiền còn nợ  10-20 hóa đơn 1 ngày  -Lập hóa đơn khi khách hàng chọn tất cả dịch vụ thành công và thanh toán ít nhất 30% số tiền. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng Đông Kinh | Công việc/ xử lý: Báo cáo tháng | Số thứ tự: 07  Ngày lập: 25/03/2018 |
| 1. Nội dung công việc  2.Điều kiện bắt đầu  3. Thông tin đầu vào  4. Kết quả đầu ra  5. Sử dụng  6. Những quy tắc , điều kiện đi kiềm | - Lập báo cáo doanh thu hàng tháng cho ban quản lý  - Lập vào cuối tháng  -Hóa đơn  -Tổng kết sảnh  -Tổng kết món ăn  -Tổng kết dịch vụ  -Doanh thu hàng tháng  1 tháng/ 1 lần  -Mỗi tháng phải lập báo cáo doanh thu 1 lần vào cuối tháng | |

**HỒ SƠ KHẢO SÁT –MÔ TẢ DỮ LIỆU**

**1.Tiếp nhận sảnh:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dự án: Phần Mềm Quản Lý Tiệc Cưới | **Công việc/ Xử lý: Tiếp nhận sảnh** | **Số thứ tự: 01** | |
|  | **Dữ liệu: Khách hàng** | **Ngày lập: 15/03/2018** | |
| **Định nghĩa** | Dùng để ghi lại thông tin sảnh, loại sảnh, số lượng bàn,  Đơn giá bàn và ghi chú | |  |
| **Định dạng dữ liệu** | Kiểu kí tự, các kí tự đầu viết hoa | |  |
| **Số lượng** | Số lượng bàn tối đa: 500 bàn  Số lượng đơn giá bàn tối đa:5.000.000đ | |  |
| **Mô tả** | Ghi nhận đầy đủ chính xác loại tên sảnh số lương bàn đơn giá và ghi lại. | |  |

**2.Nhận đặt tiệc cưới:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dự án: Phần Mềm Quản Lý Tiệc Cưới | **Công việc/ Xử lý: Nhận đặt tiệc cưới** | **Số thứ tự: 02** | |
|  | **Dữ liệu: Khách hàng** | **Ngày lập: 16/03/2018** | |
| **Định nghĩa** | Dùng để ghi lại thông tin và kiểm tra thông tin khách  Hàng có bị trùng hay không? Nếu có thông báo. Thời  Gian đặt tiệc, tiền đặt cọc cho bữa tiệc. Số lượng món ăn  Và giá các món được khách hàng đặt sẽ được lưu lại. | |  |
| **Định dạng dữ liệu** | Kiểu kí tự và số các kí tự đầu viết hoa. | |  |
| **Số lượng** | Số tiền đặt cọc  Số lượng bàn  Số bàn dự trữ  Số lương món và đơn giá món ăn | |  |
| **Mô tả** | Tên khách hàng đầy đủ, đầy đủ các thông tin như địa chỉ số điện thoại, các tài khoản liên lạc, mail… | |  |

**3.Tra cứu tiệc cưới:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dự án: Phần Mềm Quản Lý Tiệc Cưới | **Công việc/ Xử lý: Tra cứu tiệc cưới.** | **Số thứ tự: 03** | |
|  | **Dữ liệu: Khách hàng** | **Ngày lập: 17/03/2018** | |
| **Định nghĩa** | Dùng để ghi lại thông tintât cả tiệc được đặt. | |  |
| **Định dạng dữ liệu** | Kiểu kí tự, các kí tự đầu viết hoa | |  |
| **Số lượng** | Số lượng danh sách | |  |
| **Mô tả** | Tra cứu tiệc cưới 1 khách hàng trong danh sách các khách hàng theo tên cô dâu chú rể, sảnh, ngày giờ, số lượng bàn. | |  |

**4.Lập hóa đơn thanh toán:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dự án: Phần Mềm Quản Lý Tiệc Cưới | **Công việc/ Xử lý: Lập hóa đơn thanh toán** | **Số thứ tự: 04** | |
|  | **Dữ liệu: Khách hàng** | **Ngày lập: 19/03/2018** | |
| **Định nghĩa** | Dùng để in hóa đơn trong đó có đầy đủ thông tin chủ hóa  đơn (thông tin khách hàng) và chi tiết hóa đơn của tiệc  cưới | |  |
| **Định dạng dữ liệu** | Kiểu kí tự và số, các kí tự đầu viết hoa | |  |
| **Số lượng** | Số lượng hóa đơn thanh toán. | |  |
| **Mô tả** | Hóa đơn được ghi thông tin khách hàng tên cô dâu chú rể, đã đặt cọc bao nhiêu, chi tiết các dịch vụ, số lượng bàn và đơn giá . Tổng số tiền trả và ngày thanh toán của khách hàng. | |  |

**5.Lập báo cáo tháng:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dự án: Phần Mềm Quản Lý Tiệc Cưới | **Công việc/ Xử lý: Lập báo cáo tháng.** | **Số thứ tự: 05** | |
|  | **Dữ liệu: Khách hàng** | **Ngày lập: 18/03/2018** | |
| **Định nghĩa** | Dùng để báo cáo doanh số, tổng doanh thu theo tháng. | |  |
| **Định dạng dữ liệu** | Kiểu kí tự và số, các kí tự đầu viết hoa | |  |
| **Số lượng** | Số lượng báo cáo 1 cho 1 tháng. | |  |
| **Mô tả** | Ghi nhận đầy đủ chính xác số lượng tiệc cưới, ngày diễn ra trong tháng, doanh thu tháng, tỉ lệ so với các tháng trước. | |  |

**6.Thay đổi quy định:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dự án: Phần Mềm Quản Lý Tiệc Cưới** | **Công việc/ Xử lý: Thay đổi quy định** | **Số thứ tự: 06** | |
|  | **Dữ liệu: Nhà hàng** | **Ngày lập: 19/03/2018** | |
| **Định nghĩa** | Dùng để ghi lại khi khách hàng muốn thay đổi loại sảnh  Loại ca, dịch vụ, món ăn khi đã đặt tiệc trước đó. | |  |
| **Định dạng dữ liệu** | Kiểu kí tự, các kí tự đầu viết hoa | |  |
| **Số lượng** | Số lượng thay đổi chỉ được 1 lần. | |  |
| **Mô tả** | Khi khách hàng thay đổi quy định đã đặt trước thì nhà hàng sẽ có quy định phạt tùy theo mức độ thay đổi vì ảnh hưởng đến khách hàng khác đã đặt mà phạt. | |  |

# *Thiết kế - đặc tả hệ thống*

## *Thiết kế thành phần xử lý*

## *Thiết kế thành phần dữ liệu*

## *Thiết kế thành phần giao diện*

# Tổng kết – đánh giá

# Phụ lục

## Kế hoạch phỏng vấn theo mẫu trong slide chương 2 trang 24.

#### Phiếu phỏng vấn tổng hợp:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên dề tài** | **Tiểu đề tài** | **Nội dung phỏng vấn** | **Ngày bắt đầu** | **Ngày kết thúc** |
| **1** | Đề tài: Quản lý tiệc cưới | Quản lý tiệc cưới của nhà hàng Đông Kinh | - Cách thức kiểm tra, quản  Quản lý số lượng sảnh được đặt, loại sảnh, giá cả. | 15/03/2018 | 16/03/2018 |
| **2** | - Cách thức quản lý các đơn nhận đặt tiệc. Cách quản lý thông tin khách hàng đặt tiệc. | 16/03/2018 | 17/03/2018 |
| **3** | - Cách thức quản lý món ăn trong bữa tiệc tùy theo gói thì đơn giá và món khác nhau. | 17/03/2018 | 18/03/2018 |
| **4** | - Cách thức quản lý các dịch vụ thêm khi khách hàng có nhu cầu (ngoài gói) | 18/03/2018 | 19/03/2018 |
| **5** |  |  | -Cách thức tra cứu trong danh sách khách hàng đặt tiệc. | 19/03/2018 | 20/03/2018 |
| **6** |  |  | -Cách quản lý các hóa đơn thanh toán của khách hàng. | 21/03/2018 | 22/03/2018 |
| **7** |  |  | -Cách thức lập báo cáo doanh thu tháng. | 22/03/2018 | 23/03/2018 |
| **8** |  |  | -Cách xử lý khi khách hàng thay đổi quy định. | 23/03/2018 | 24/03/2018 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn( quản lý sảnh)** | |
| Người được hỏi: Nhân viên quản lý nhà hàng Nguyễn Thị Lan | Người phỏng vấn: Trương Thị Thu Thiên |
| Địa chỉ: [106 -108 Trần Tuấn Khải, P. 5,](https://www.foody.vn/ho-chi-minh/dong-kinh-nha-hang-khach-san/nearBy) [Quận 5](https://www.foody.vn/ho-chi-minh/khu-vuc-quan-5), TP. HCM.  -Nhà hàng Đông Kinh  -ĐT: 01993616705 | Thời gian hẹn: thứ 7 ngày 24/03/2018  Thời điểm bắt đầu: 8h sáng  Thời điểm kết thúc: |
| Đối tượng:   * Nhân viên phòng quản lý * Thu thập:   + Thông tin các loại sảnh.  + Giá các loại sảnh so với thị trường.  + Trang thiết bị, trang trí trong từng loại sảnh.  + Doanh thu ngày, tháng, năm của nhà hàng hiện tại.  + Các vấn đề khác phát sinh khi phỏng  vấn.   * Thỏa thuận:   + Thông tin được cung cấp phải có tính chính xác, trung thực cao.  + Những trao đổi trong buổi phỏng vấn chỉ mang tính chất nội bộ, chủ quan. | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Vai trò: quản lý trong nhà hàng. * Vị trí: nhân viên chính thức. * Kinh nghiệm: làm việc ít nhất 1 năm. |
| Chương trình:   * Giới thiệu dự án: nguồn gốc, tên dự án, thời gian dự kiến thực hiện, … * Tổng quan về dự án: Dự án dùng để làm gì, thời gian sử dụng, … * Tổng quan về phỏng vấn: Nêu các câu hỏi liên quan đến dự án như:Thông tin các loại sảnh … số tiền đầu tư, mục đích sử dụng, khả năng sử dụng, …   Xin phép được ghi âm.   * Câu hỏi: Theo anh/chị, việc kiểm soát sử dụng sảnh có đảm bảo không? – Trả lời. * Câu hỏi: Thu chi trong việc sử dụng và bảo dưỡng sảnh được kiểm soát như thế nào? – Trả lời. | Ước lượng thời gian:   * 2 phút. * 2 phút. * 5 phút . * 2 phút. * 10 phút. |
| * Câu hỏi: Báo cáo doanh số sảnh được đặt theo ngày, tháng, quý, năm có được kiểm soát chặt chẽ không? – Trả lời. * Câu hỏi: Anh/Chị có tin tưởng vào kết quả mà dự án nếu đi vào hoạt động cho ra không?   –Trả lời.   * Tổng hợp nội dung chính: ý kiến của chị nhân viên về dự án mới. * Ý kiến riêng của chị nhân viên. | * 3 phút. * 2 phút. * 3 phút. * 3 phút. |
|  | (dự kiến tổng cộng: 32 phút) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn ( quản lý món ăn)** | |
| Người được hỏi: Nhân viên quản lý nhà hàng | Người phỏng vấn: Nguyễn Thái Dương |
| Địa chỉ: [106 -108 Trần Tuấn Khải, P. 5,](https://www.foody.vn/ho-chi-minh/dong-kinh-nha-hang-khach-san/nearBy) [Quận 5](https://www.foody.vn/ho-chi-minh/khu-vuc-quan-5), TP. HCM.  -Nhà hàng Đông Kinh  -ĐT: 01993616705   * Nhà hàng Đông Kinh   - Phòng quản lý  - Phòng bếp | Thời gian hẹn: thứ 7 ngày 24/03/2018  Thời điểm bắt đầu: 8h sáng  Thời điểm kết thúc: 8h32 phút |
| Đối tượng:   * Nhân viên phòng quản lý * Thu thập:   + Thông tin các loại món ăn.  + Giá các loại món ăn so với thị trường.  + Nguồn gốc nguyên vật liệu.  + Các khâu chế biến món ăn  + Doanh thu ngày, tháng, năm của nhà hàng hiện tại.  + Các vấn đề khác phát sinh khi phỏng  vấn.   * Thỏa thuận:   + Thông tin được cung cấp phải có tính chính xác, trung thực cao.  + Những trao đổi trong buổi phỏng vấn chỉ mang tính chất nội bộ, chủ quan. | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Vai trò: quản lý trong khách sạn, đầu bếp trong nhà hàng. * Vị trí: nhân viên chính thức. * Kinh nghiệm: làm việc ít nhất 1 năm. |
| Chương trình:   * Giới thiệu dự án: nguồn gốc, tên dự án, thời gian dự kiến thực hiện, … * Tổng quan về dự án: Dự án dùng để làm gì, thời gian sử dụng, … * Tổng quan về phỏng vấn: Nêu các câu hỏi liên quan đến dự án như:Thông tin các loại sảnh … số tiền đầu tư, mục đích sử dụng, khả năng sử dụng, …   Xin phép được ghi âm.   * Câu hỏi: Nhà hàng nhập nguyên vật liệu để chế biến món ăn từ đâu? – Trả lời. * Câu hỏi: Các khâu chế biến món ăn sẽ được thực hiện như thế nào? – Trả lời. * Câu hỏi: Nhà hàng có bao nhiêu món ăn khác nhau và giá cả như thế nào? | Ước lượng thời gian:   * 2 phút. * 2 phút. * 5 phút . * 2 phút. * 10 phút. |

|  |  |
| --- | --- |
| * Câu hỏi: Báo cáo doanh số món ăn được đặt theo ngày, tháng, quý, năm có được kiểm soát chặt chẽ không? – Trả lời. * Câu hỏi: Chị có tin tưởng vào kết quả mà dự án nếu đi vào hoạt động cho ra không?   –Trả lời.   * Tổng hợp nội dung chính: ý kiến của anh/chị nhân viên về dự án mới. * Ý kiến riêng của chị nhân viên. | * 3 phút. * 2 phút. * 3 phút. * 3 phút. |
|  | (dự kiến tổng cộng: 32 phút) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn ( quản lý dịch vụ thêm)** | |
| Người được hỏi: Nhân viên quản lý nhà hàng | Người phỏng vấn: Đào Anh Nữ Huyền Thoại |
| Địa chỉ: [106 -108 Trần Tuấn Khải, P. 5,](https://www.foody.vn/ho-chi-minh/dong-kinh-nha-hang-khach-san/nearBy) [Quận 5](https://www.foody.vn/ho-chi-minh/khu-vuc-quan-5), TP. HCM.  -Nhà hàng Đông Kinh  -ĐT: 01993616705  - Tiếp tân | Thời gian hẹn: thứ 7 ngày 20/03/2018  Thời điểm bắt đầu: 8h sáng  Thời điểm kết thúc: 8h22 phút |
| Đối tượng:   * Nhân viên tiếp tân tại quầy đặt tiệc * Thu thập:   + Thông tin các loại dịch vụ thêm.  + Giá các loại dịch vụ.  + Các vấn đề khác phát sinh khi phỏng  vấn.   * Thỏa thuận:   + Thông tin được cung cấp phải có tính chính xác, trung thực cao.  + Những trao đổi trong buổi phỏng vấn chỉ mang tính chất nội bộ, chủ quan. | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Vai trò: tiếp tân tại nhà hàng * Vị trí: nhân viên chính thức. * Kinh nghiệm: làm việc ít nhất 2 năm. |
| Chương trình:   * Giới thiệu dự án: nguồn gốc, tên dự án, thời gian dự kiến thực hiện, … * Tổng quan về dự án: Dự án dùng để làm gì, thời gian sử dụng, … * Tổng quan về phỏng vấn: Nêu các câu hỏi liên quan đến dự án như:Thông tin các loại dịch vụ thêm … số tiền đầu tư, mục đích sử dụng, khả năng sử dụng, …   Xin phép được ghi âm.   * Câu hỏi: Nhà hàng có những loại dịch vụ gì? – Trả lời. * Câu hỏi: Giá cả của từng dịch vụ và dịch vụ được sử dụng nhiều? – Trả lời. | Ước lượng thời gian:   * 2 phút. * 2 phút. * 5 phút . * 2 phút. * 3 phút. |

|  |  |
| --- | --- |
| * Câu hỏi: Chị có tin tưởng vào kết quả mà dự án nếu đi vào hoạt động cho ra không?   –Trả lời.   * Tổng hợp nội dung chính: ý kiến của anh/chị nhân viên về dự án mới. * Ý kiến riêng của chị nhân viên. | * 3 phút. * 2 phút. * 3 phút |
|  | (dự kiến tổng cộng: 22 phút) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kế hoạch phỏng vấn (Lưu trữ & tra cứu thông tin khách hàng)** | |
| Người được hỏi: Nhân viên quản lý nhà hàng | Người phỏng vấn: Lê Duy Tân |
| Địa chỉ: quân Thủ Đức và Bình Thạnh tp HCM   * Nhà hàng Đông Kinh   - Phòng quản lý | Thời gian hẹn: thứ 7 ngày 24/03/2018  Thời điểm bắt đầu: 8h sáng  Thời điểm kết thúc: |
| Đối tượng:   * Nhân viên phòng quản lý * Thu thập:   + Thông tin khách hàng cần cung cấp khi đặc tiệc.  + Cách lưu trữ, tra cứu và cập nhật thông tin khi cần thiết.  + Các vấn đề khác phát sinh khi phỏng  vấn.   * Thỏa thuận:   + Thông tin được cung cấp phải có tính chính xác, trung thực cao.  + Những trao đổi trong buổi phỏng vấn chỉ mang tính chất nội bộ, chủ quan. | Các yêu cầu đòi hỏi:   * Vai trò: quản lý trong khách sạn. * Vị trí: nhân viên chính thức. * Kinh nghiệm: thời gian làm việc tối thiểu 1 năm. |
| Chương trình:   * Giới thiệu dự án: nguồn gốc, tên dự án, thời gian dự kiến thực hiện, … * Tổng quan về dự án: Dự án dùng để làm gì, thời gian sử dụng, … * Tổng quan về phỏng vấn: Làm rõ việc lưu trữ và tra cứu thông tin của khách hàng cũng như các vấn đề liên quan.   Xin phép được ghi âm.   * Câu hỏi: Lượng thông tin tối thiểu khách hàng cần cung cấp là những gì? – Trả lời. * Câu hỏi: Các thông tin được lưu trữ như thế nào, do ai quản lí và chịu trách nhiệm? – Trả lời. * Câu hỏi: Khi cần thiết, ai là người có thể tra cứu, kiểm tra thông tin? – Trả lời. | Ước lượng thời gian:   * 2 phút. * 2 phút. * 5 phút . * 2 phút. * 5 phút.      * 3 phút. |

|  |  |
| --- | --- |
| * Câu hỏi: Ai có quyền cập nhật hay thay đổi thông tin của khách hàng? – Trả lời. * Câu hỏi: Khách hàng có thể cập nhật thông tin trong khoảng thời gian bao lâu?   –Trả lời.   * Câu hỏi: Anh thấy cách quản lí này có hiệu quả hay không? Vì sao?–Trả lời. | * 3 phút. * 5 phút. * 4 phút. |
|  | (dự kiến tổng cộng: 31 phút) |

## Kết quả trả lời các câu hỏi đó mẫu trong slide chương 2 trang 26.

**a.quản lý sảnh**

|  |  |
| --- | --- |
| **Phiếu phỏng vấn** | |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Tiểu dự án: Quản lý sảnh |
| Người được hỏi: Nguyễn Thị Lan | Ngày 24/03/2018  Người hỏi: Trương Thị Thu Thiên |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| Câu 1: Nhà hàng có bao nhiêu loại sảnh và giá cả các loại sảnh như thế nào?  Câu 2:Làm thế nào để chị biết được số lượng các loại sảnh của nhà hàng có thể sử dụng được?  Câu 3: Chị có thường xuyên thống kê số lượng sảnh được đặt trong ngày không?  Câu 4: Khi khách hàng muốn đặt một loại sảnh bất kì thì chị có đáp ứng được liền hay không?  Câu 5:Chị có gặp khó khăn khi phải thực hiện những việc này trên giấy hay không?  Câu 6: Chị có biết sử dụng các phầm mềm soạn thảo văn bản của Microsoft như: Word, Excel, Acccess không? | Trả lời:  Hiện tài nhà hàng có 6 loại sảnh là :  - Sảnh Royal : 240 bàn giá 10 triệu  - Sảnh Galaxy : 350 bàn giá 15 triệu.  - Sảnh Ruby: 500 bàn giá 20 triệu.  - Sảnh Diamond: 500 bàn giá 30 triệu.  Trả lời:  Hằng ngày, sau khi dọn dẹp tất cả sảnh tôi đều đi kiểm tra trang thiết bị, vệ sinh, tình trạng sảnh  Quan sát: Trả lời dứt khoát, rõ ràng.  Trả lời:  Có, tôi thống kê số lượng sảnh được đặt hằng ngày  Quan sát: Cách nói ngập ngừng, không dứt khoát, phải suy nghĩ vài phút trước khi trả lời.  Trả lời:  Tôi phải kiểm tra lại loại sảnh đó còn trống trong thời gian đó hay không, tôi cần ít tời gian cho việc kiểm tra.  Quan sát: Trả lời nhanh, không mất nhiều thời gian suy nghĩ.  Trả lời:  Có, việc cập nhật và lưu trữ các thông tin của sảnh và khách hàng mất nhiều thời gian và công sức. Các việc lập hoá đơn, lập báo cáo,…đều thực hiện bằng tay nên dễ sai sót.  Quan sát: Trả lời dứt khoát, nhanh chóng  Trả lời:  Tôi có biết sử dụng những phần mềm này. |
| Đánh giá chung: trả lời rõ ràng nhưng còn thiếu tính xác thực. Cần phỏng vấn thêm một số người. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Phiếu phỏng vấn | |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Tiểu dự án: Quản lý sảnh |
| Người được hỏi: Trần Đình Đông | Ngày: 24/03/2018.  Người hỏi: Trương Thị Thu Thiên |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| * Câu hỏi: Theo anh, việc kiểm soát số lượng sảnh hoạt động có đảm bảo không? Vì sao?   -Câu hỏi: Thu chi trong việc cho thuê, trang bị và bảo dưỡng sảnh được kiểm soát như thế nào?  -Câu hỏi: Báo cáo doanh số sảnh được đặt theo ngày, tháng, quý, năm có được kiểm soát chặt chẽ không?  -Câu hỏi: Anh có tin tưởng vào kết quả mà chương trình nếu đi vào hoạt động cho ra không? | * Trả lời: Có, vì chương trình chạy trên một cơ sở dữ liệu luôn được kiểm soát bởi người có trách nhiệm.   Quan sát: Trả lời dứt khoát, có vẻ tự tin.   * Trả lời: Việc thu được kiểm soát theo các phiếu hóa đơn sau khi khách hàng thuê lưu lại. Còn về chi phí trang bị và bảo dưỡng sẽ do phòng dịch vụ kiểm soát.   Quan sát: Câu trả lởi khá rõ ràng, người này có kiến thức khá vững về nghề nghiệp đang làm.   * Trả lời: Có, vì doanh số sảnh được thống kê từng ngày, và tổng hợp hàng tuần, hàng tháng, …   Quan sát: Người này có chuyên môn tốt, là nhân viên có kinh nghiệm.   * Trả lời: Đã là chương trình mới, đã qua nhiều lần kiểm tra, thì kết quả cho ra có độ chính xác cao, tôi nghĩ vậy.   Quan sát: Có vẻ chắn chắn về câu trả lời. |
| Đánh giá chung:  - Người này có chuyên môn khá tốt, cùng với kinh nghiệm làm việc cũng như tác phong ổn, nhưng người được hỏi hình như bận, có thể cần thêm vài ngày để họ chuẩn bị rồi tiến hành tiếp. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Dự án: Quản lý sảnh |
| Người được hỏi: Lý Minh Kính | Ngày: 24/03/2018.  Người hỏi: Trương Thị Thu Thiên |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| Câu 1: Anh có thể cho biết phương án quản lý | Trả lời: |

|  |  |
| --- | --- |
| việc thu-chi tài chánh của nhà hàng cho sảnh cưới được không?  Câu 2: Anh có thể cho biết thêm về kế hoạch chi cho sảnh cưới không? | 1. Chi tiền:   -Làm kế hoạch những thứ cần chi phí thực hiện để gửi lên ban giám đốc duyệt và tạm ứng kinh phí.  -Sau khi chi, đưa hóa đơn cho kế toán thanh toán và xóa ứng.   1. Thu tiền:   -Nhân viên tiếp tân nộp tiền thuê sảnh dựa vào bảng liệt kê sảnh được thuê trong 1 ngày nộp cho kế toán.  Trả lời:  -Chi cho sảnh cưới gồm có việc dọn dẹp sau tiệc và trang bị trước tiệc  +Dọn dẹp sau tiệc gồm:  -Chi phí giặt thảm, khen trải bàn ghế, rềm ,…  -Chi phí lau nền, tường , bàn ghế,..  -Chi phí nhân công ,…  +Trang bị trước tiệc gồm:  -Thảm, khen trải bàn ghế,…  -Treo ảnh, hoa tươi, ruy băng,… |
| Đánh giá chung:  -Người dược hỏi có vẻ nắm rõ về hoat động của sảnh.  -Còn nhiều vấn đề chưa đề cập hết, cần thu thập thêm thông tin. Nhưng cuộc phỏng vấn đã giúp cho người phỏng vấn hiểu biết thêm về quy trình thu-chi của nhà hàng về sảnh cưới. | |

**b.Quản lý món ăn**

|  |  |
| --- | --- |
| **Phiếu phỏng vấn** | |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Tiểu dự án: Quản lý món ăn |
| Người được hỏi: Nguyễn Thị Lan | Ngày 24/03/2018  Người hỏi: Nguyễn Thái Dương |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| Câu 1:Nguyên vật liệu của nhà hàng được cung cấp từ đâu?  Câu 2: Làm cách nào để chị quản lý được số lượng nguyên vật liệu nhập vào?  Câu 3: Khi khách chọn món ăn để xây dựng thực đơn, nhà hàng có đưa ra những lời khuyên chọn lựa không?  Câu 4:Làm cách nào để chị quản lý được các món ăn được đặt trong ngày ? Cách quản lý đó có cho hiệu quả cao hay không  Câu hỏi:Chị có tiếp nhận và lưu trữ lại đánh giá của khách hàng về món ăn hay không? | Trả lời:  Nhà hàng đã kí hợp đồng cung cấp nguyên liệu với 2 siêu thị lớn là Co.op xtra và Big C để đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.  Quan sát: Trả lời dứt khoát, rõ ràng.  Trả lời:  Tôi kiểm tra hàng dựa vào đơn đặt hàng  Quan sát: Nói rõ ràng, nhanh.  Trả lời:  Nhà hàng chỉ đưa ra lời khuyên về số thứ tự các món ăn được chiêu đãi. Còn về phần chọn món ăn, chúng tôi tin tưởng vào chất lượng món ăn của nhà hàng và tôn trọng ý kiến khách hàng  Quan sát: Trả lời nhanh, không mất nhiều thời gian suy nghĩ.  Trả lời:  Tôi quản lý món ăn được đặt trong ngày dựa theo ghi chép trong sổ theo dõi. Giấy tờ số lượng lớn như thế chắc chắn không thể tránh sơ suất.  Quan sát: cần thời gian suy nghĩ.  Trả lời:  -Chúng tôi luôn tiếp nhân ý kiến từ khách hàng và tiến hành nâng cấp món ăn , nhưng vẫn chưa lưu trữ đánh giá. |
| Đánh giá chung: Trả lời rõ ràng, khái quát được tình hình hoạt động của các món ăn | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Phiếu phỏng vấn** | |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Tiểu dự án: Quản lý món ăn |
| Người được hỏi: Lý Nhuế Lân | Ngày: 24/03/2018.  Người hỏi: Nguyễn Thái Dương |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| * Câu hỏi: Theo anh, việc kiểm soát nguyên vật liệu nhập vào có đảm bảo hay không?   -Câu hỏi: Nhà hàng có tất cả bao nhiêu món ăn để khách lựa chọn?   * -Câu hỏi:Khâu chế biến của nhà hàng được thực hiện như thế nào?   -Câu hỏi: Anh có biết đánh giá của khách hàng về món ăn như thế nào không? | * Trả lời: Không hoàn toàn, vì số lượng hàng nhập vào lớn sẽ có sai sót.   Quan sát: Trả lời nhanh.   * Trả lời: Nhà hàng có tất cả 30 món khai vị, hơn 200 món chính và 50 món tráng miệng , có giá giao động từ 200 000đ đến 1000 000đ trên 1 món.   Quan sát: Câu trả lởi khá rõ ràng, không cần suy nghĩ.   * Trả lời: Nhà bếp được chia ra làm nhiều tổ bao gồm: tổ chọn lựa nguyên liệu, tổ sơ chế, tổ chế biến, tổ trang trí,…   Quan sát: Người này có chuyên môn tốt.   * Trả lời: Tôi chưa được biết cụ thể những đánh giá của khách hàng về món ăn. * Quan sát: trả lời ấp úng. |
| Đánh giá chung:  -Người này có thời gian làm việc ở bếp lâ, khá hiểu về các món ăn của nhà hàng. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Dự án: Quản lý món ăn |
| Người được hỏi: Trần Đình Đông | Ngày: 24/03/2018.  Người hỏi: Nguyễn Thái Dương |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| Câu 1: Thực đơn của khách hàng có được đảm bảo không sai sót hay không? | Trả lời: chúng tôi sẽ đảm bảo món ăn theo đúng thực đơn của khách hàng lựa chọn. |

|  |  |
| --- | --- |
| Câu 2: Anh có thể cho quản lý món ăn có được lập báo cáo thường xuyên hay không?  Câu 3: Anh có muốn rút ngắn thời quản lý và lập báo cáo món ăn hay không?  Câu 4: Anh có muốn nhận đánh giá từ khách hàng và lưu trữ nó hay không? | Trả lời:  Có, báo cáo sẽ được lập hàng ngày và tổng hợp hàng tháng.  Trả lời:  Dĩ nhiên rồi và tôi mong muốn sự sai sót trong quản lý sẽ giảm xuống tối thiểu.  Câu 4: Tôi rất muốn. |
| Đánh giá chung:  -Trả lời còn suy nghĩ.  -Nêu lên được mong muốn hoàn thiện trong quản lý. | |

**c.Dịch vụ thêm**

|  |  |
| --- | --- |
| **Phiếu phỏng vấn** | |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Tiểu dự án: Quản lý dịch vụ |
| Người được hỏi: Nguyễn Thị Lan | Ngày 24/03/2018  Người hỏi: Đào Anh Nữ Huyền Thoại |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| Câu 1:Các dịch vụ thêm có trong nhà hàng hiện tại gồm những gì?  Câu 2:Giá cả dịch vụ như thế nào?  Câu 3:Dịch vụ nào được khách hàng ưa chuộng nhiều nhất?  Câu 4:Ngoài các dịch vụ hiện tại, nhà hàng có mở rộng thêm các dịch vụ không? | Trả lời:  Nhà hàng hiện đang có các dịch vụ ví dụ: nhảy mở đầu để dắt cô dâu chú rể, ca sĩ hát trong giữa tiệc, các vũ đoàn,MC chuyên nghiệp,…  Quan sát: Trả lời dứt khoát, rõ ràng.  Trả lời:  Tùy theo dịch vụ các mức độ dance, vũ đoàn, MC, ca sĩ.  Quan sát: Nói rõ ràng, nhanh.  Trả lời:  Nhà hàng thống kê thì dịch vụ dance nhảy để dắt cô dâu chú rể lên là được đặt nhiều.  Quan sát: Trả lời nhanh, không mất nhiều thời gian suy nghĩ.  Trả lời: Nhà hàng chúng tôi, luôn cập nhật và cho ra mắt các dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng hiện nay.  Quan sát: cần thời gian suy nghĩ. |
| Đánh giá chung: Trả lời rõ ràng, khái quát được tình hình hoạt động của các món ăn | |

**d.Lưu trữ và tra cứu thông tin khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Phiếu phỏng vấn** | |
| Dự án: Quản lý tiệc cưới nhà hàng | Tiểu dự án: Lưu trữ và tra cứu thông tin khách hàng |
| Người được hỏi: Nguyễn Duy Thái | Ngày 24/03/2018  Người hỏi: Lê Duy Tân |
| Câu hỏi | Ghi chú |
| Câu 1: Lượng thông tin tối thiểu khách hàng cần cung cấp là những gì?  Câu 2: Các thông tin được lưu trữ như thế nào, do ai quản lí và chịu trách nhiệm?  Câu 3: Khi cần thiết, ai là người có thể tra cứu, kiểm tra thông tin?  Câu 4: Vậy ai có quyền cập nhật hay thay đổi thông tin của khách hàng?  Câu 5: Khách hàng có thể cập nhật thông tin trong khoảng thời gian bao lâu?  Câu 6: Anh thấy cách quản lí này có hiệu quả hay không? Vì sao? | Trả lời:  Khách hàng cần cung cấp:   * Một số thông tin cá nhân như Họ Tên và ngày tháng năm sinh của cô dâu, chú rể. * Thông tin buổi tiệc: Số lượng khách mời, số bàn, thực đơn. * Khách hàng có thể ghi chú thêm những thông tin và yêu cầu khác.   Quan sát: Trả lời dứt khoát, rõ ràng.  Trả lời:   * Vì chưa có một hệ thống quản lí hoàn chỉnh, thông tin của chúng tôi được lưu thông qua các trang tính và văn bản. Thông tin sẽ được sao thành 2 bản, 1 bản được phòng quản lí thông tin tiếp nhận và lưu trữ, 1 bản được Quản lí nhà hàng giữ. Thông tin sẽ được chịu trách nhiêm bởi người giữ.   Quan sát: Nói chậm rãi, có suy nghĩ và bổ sung.    Trả lời:   * Mọi vấn đề tra cứu, kiểm tra thông tin đều do phòng quản lí thông tin chịu trách nhiệm. Tuy nhiên, họ không được trực tiếp tay đổi thông tin khách hàng.   Quan sát: Trả lời nhanh, không mất nhiều thời gian suy nghĩ.  Trả lời:   * Khi cần cập nhật thông tin, thông tin sẽ được sửa đổi bởi phòng quản lí thông tin và được Quản lí nhà hàng duyệt, nếu không được duyệt, thông tin không được thay đổi.   Quan sát: cần thời gian suy nghĩ.  Trả lời:   * Trước buổi tiệc 3 ngày, thông tin phải được cập nhật một cách chính xác nhầm phục vụ cho quá trình chuẩn bị buổi tiệc. Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm mọi sai sót trong buổi tiệc bị ảnh hưởng bởi thông tin không chuẩn xác.   Quan sát: trả lời rõ ràng, có suy nghĩ và bổ sung câu trả lời  Trả lời:   * Cách quản lí như trên có thể đảm bảo thông tin không bị lỗi trong quá trình lưu trữ và đáp ứng nhu cầu nhà hàng. Tuy nhiên, nó không thực sự hiệu quả vì việc cập nhật thông tin phức tạp. * Chúng tôi cần một hệ thống quản lí thông tin hoàn chỉnh, hỗ trợ được những việc nêu trên nhanh chóng và chính xác.   Quan sát: có suy nghĩ trong quá trình trả lời. |
| Đánh giá chung: Trả lời rõ ràng, khái quát được tình hình hoạt động quản lí thông tin. | |

**e.Thay đổi quy định**

|  |  |
| --- | --- |
| *Người được phỏng vấn:*  Phan Trúc Linh | *Người phỏng vấn:* Trương Thị Thu Thiên  *Ngày:* 24/03/2018 |
| Câu hỏi | Ghi nhận |
| *Câu hỏi 1:*  Ai là người đưa ra những thay đổi về quy định? | *Trả lời:*  Ban GĐ họp và quyết định đưa ra những thay đổi hợp lý.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy. |
| *Câu hỏi 2:*  Sau khi quyết định thay đổi được đưa ra thì bộ phận nào sẽ chịu trách nhiệm phổ biến những quy định đó? | *Trả lời:*  Đăng thông báo trên diễn đàn tin tức của công ty.  *Kết quả quan sát:*  Không chắc chắn. |
| *Câu hỏi 3:*  Thường thì những thay đổi liên quan đến lĩnh vực nào? | *Trả lời:*  Tùy vào những quy định hiện thời, Ban GĐ sẽ xem xét quy định nào không còn hợp lý để thay đổi giúp nhà hàng hoạt động tốt hơn.  *Kết quả quan sát:*  Câu trả lời còn mơ hồ. |
| *Câu hỏi 4:*  Đối với việc thay đổi những quy định hiện thời và có ảnh hưởng đến KH, KH có phản ứng hay phàn nàn gì không? | *Trả lời:*  Chỉ đối với một vài quy định, KH có phản hồi rằng nó ảnh hưởng đến họ nhưng sau khi được giải thích đầy đủ thì KH đã thông cảm và tiếp tục ủng hộ nhà hàng.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy. |
| *Câu hỏi 5:*  Đối với những KH đã đặt bàn trước thì nhà hàng sẽ áp dụng quy định mới hay vẫn giữ quy định cũ? | *Trả lời:*  Kể từ thời điểm thay đổi và phổ biến, những KH đặt trước thời điểm đó vẫn sẽ được áp dụng quy định cũ.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy. |

**f.Thông tin hóa đơn**

|  |  |
| --- | --- |
| *Người được phỏng vấn:*  Nguyễn Thị Mỹ Linh | *Người phỏng vấn:* Đào Anh Nữ Huyền Thoại  *Ngày:* 24/03/2018 |
| *Câu hỏi 1:*  Hóa đơn bao gồm những thông tin gì? | *Trả lời:*  Số hóa đơn, tên khách hàng, tên thu ngân, ngày lập hóa đơn, số điện thoại của khách hàng, địa chỉ của khách hàng, danh sách các món ăn, thông tin khuyến mại và thành tiền  *Kết quả quan sát:*  Thái độ không chắc chắn lắm |
| *Câu hỏi 2:*  Khách hàng thanh toán hóa đơn bằng những hình thức nào? | *Trả lời:*  Khách hàng thanh toán hóa đơn bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản ngân hàng  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy |
| *Câu hỏi 3:*  Khi KH có những thay đổi về tiệc cưới, trong bao lâu thì nhà hàng | *Trả lời:*  Trước khi tiệc cưới diễn ra 10 ngày, nếu KH có bất cứ thay đổi gì thì nhanh chóng liên hệ với bộ phận tiếp nhận KH để được thay đổi. Sau khoảng thời gian đó, những thay đổi sẽ không được chấp nhận và phía nhà hàng sẽ không chịu trách nhiệm.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy |
| *Câu hỏi 4:*  Các đối tượng khách hàng nào được hưởng khuyến mãi và áp dụng khuyến mãi trên hóa đơn được tính như thế nào? | *Trả lời:*  Các khách hàng có đơn đặt vào các ngày khuyến mãi được giảm giá theo quy định của nhà hàng.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy |
| *Câu hỏi 5:*  Bạn muốn hệ thống mới sẽ giúp cho bạn điều gì? | *Trả lời:*  Khả năng tìm kiếm hóa đơn theo tên khách hàng; liệt kê hóa đơn theo ngày lập; tự động phát sinh báo cáo.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy |

**g.Báo cáo tổng kết tháng**

|  |  |
| --- | --- |
| *Người được phỏng vấn:*  Trần Thành Kim Loan | *Người phỏng vấn:* Lê Duy Tân  *Ngày:* 24/03/2018 |
| *Câu hỏi 1:*  Bạn cần xuất báo cáo doanh thu mỏi tháng không? | *Trả lời:*  Vào ngày cuối cùng của tháng chúng tôi cần 1 báo cáo về doanh thu của nhà hàng để biết được tổng doanh thu của nhà hàng.  *Kết quả quan sát:*  Thái độ không chắc chắn lắm |
| *Câu hỏi 2:*  Bạn cần những gì trên báo cáo? | *Trả lời:*  Báo cáo cần phải có ngày lập báo cáo, thống kê tổng số lượng tiệc cưới trong tháng đó, xuất ra doanh thu của nhà hàng sau trong 1 tháng vừa qua, so sánh doanh thu với các tháng trước và lập bảng tỉ lệ  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy |
| *Câu hỏi 3:*  Phương thức làm báo cáo tháng như thế nào? | *Trả lời:*  Chúng tôi sẽ tính tổng số tiền thu được từ khách hàng đã tổ chức tiệc cưới trừ cho số tiền phải bỏ ra cho buổi tiệc( tiền mua nguyên liệu, tiền cho nhân viên, thuế,…) để lấy được doanh thu của nhà hàng và tính tổng số tiệc cưới đã tổ chức trong tháng qua.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy |
| *Câu hỏi 4:*  Bạn muốn hệ thống mới sẽ giúp cho bạn điều gì? | *Trả lời:*  Phần mệm có thể tự thống kê và xuất ra phiếu báo cáo tháng.  *Kết quả quan sát:*  Đáng tin cậy |

## Các tài mẫu liệu có liên quan đến nghiệp vụ của các đối tượng trên: (quy trình, biểu mẫu, phiếu, báo cáo,…)

Tham khảo báo cáo tháng 1/2018 của nhà hàng Đông Kinh

Tham khảo bài báo cáo của Nguyễn Khắc Duy năm 2010 đề tài Quản lý nhà sách.