

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN**



**BÁO CÁO CUỐI KÌ  
XÂY DỰNG VÀ TRIỂN KHAI  
KẾ HOẠCH THÂM NHẬP THỊ TRƯỜNG  
CHO QUỲNH ANH QUÁN**

Môn học: Quản trị dự án thương mại điện tử  
EC208.O11.TMCL

*Giảng viên:* Ths. Huỳnh Đức Huy

*Nhóm thực hiện:* Nhóm 7

1/	Nguyễn Thị Cẩm Tú	21520513
2/	Phạm Nguyệt Quỳnh	21522537
3/	Nguyễn Thị Thúy Vy	21520534
4/	Võ Phạm Đăng Khoa	21521005
5/	Trịnh Nhân Hiếu	21522078
6/	Võ Minh Thiện	21522630

**TP Hồ Chí Minh, 2024**

## LỜI CẢM ƠN

Nhóm em xin gửi lời tri ân sâu sắc đến Thầy Huỳnh Đức Huy - giảng viên môn Quản trị Dự án thương mại điện tử - người đã truyền lửa đam mê và dẫn dắt chúng em trong suốt hành trình học tập. Nhờ sự tận tâm giảng dạy và những lời hướng dẫn quý báu của Thầy, nhóm em đã có cơ hội tiếp cận và lĩnh hội những kiến thức nền tảng về lĩnh vực quản trị dự án thương mại điện tử, vốn là nền tảng vững chắc cho đề tài nghiên cứu "Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán".

Trên hành trình thực hiện đề tài, nhóm em đã nỗ lực áp dụng những kiến thức được học trên lớp kết hợp với việc tìm hiểu, nghiên cứu thêm các công cụ và kiến thức mới để hoàn thiện sản phẩm một cách chỉnh chu nhất có thể. Tuy nhiên, do năng lực và thời gian nghiên cứu còn hạn chế, cùng với những thiếu sót về kinh nghiệm thực tế, sản phẩm của nhóm vẫn còn tồn tại một số điểm chưa hoàn thiện.

Nhóm em vô cùng trân trọng những góp ý quý báu từ Thầy, bởi đó là những bài học kinh nghiệm quý giá giúp chúng em hoàn thiện bản thân và phát triển trong tương lai. Nhóm tin rằng những kiến thức thu thập được từ môn học này sẽ là hành trang hữu ích để chúng em áp dụng vào môi trường làm việc thực tế sau này.

Cuối cùng, nhóm em xin một lần nữa gửi lời cảm ơn chân thành đến Thầy Huỳnh Đức Huy - người đã truyền cảm hứng, dìu dắt và hỗ trợ nhiệt tình cho chúng em trong suốt quá trình học tập. Chúc Thầy luôn dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và thành công trong sự nghiệp giảng dạy.

***TP Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 06 năm 2024***

Nhóm sinh viên thực hiện.

[illegible]

# MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI .....</b>	<b>6</b>
1.1. Từ viết tắt và các thuật ngữ.....	6
1.2. Danh mục bảng.....	6
1.3. Danh mục hình ảnh.....	7
1.4. Tài liệu tham khảo.....	7
1.5. Tài liệu đính kèm dự án .....	8
1.6. Tổng quan dự án .....	9
1.6.1. Thông tin doanh nghiệp.....	9
1.6.2. Lý do hình thành dự án.....	10
1.6.3. Mô tả dự án.....	12
<b>CHƯƠNG 2. KHỞI TẠO DỰ ÁN.....</b>	<b>13</b>
2.1. Hợp đồng thành lập nhóm.....	13
2.2. Tuyên bố dự án (Project Charter).....	18
<b>CHƯƠNG 3. TỔ CHỨC THỰC HIỆN DỰ ÁN.....</b>	<b>36</b>
3.1. PMBOK Framework.....	36
3.1.1. PMBOK Framework là gì? .....	36
3.1.2. Ý nghĩa của PMBOK.....	36
3.1.3. 5 nhóm quy trình trong PMBOK.....	36
3.1.4. 10 lĩnh vực quản lý trong PMBOK.....	37
3.1.5. Ưu điểm và nhược điểm của PMBOK.....	38
3.2. Phương pháp Hybrid – Agile kết hợp Waterfall .....	38
3.2.1. Phương pháp Hybrid là gì?.....	38
3.2.2. Lợi ích của phương pháp Hybrid.....	39

3.2.3. <i>Áp dụng Hybrid trong dự án</i> .....	39
3.2.4. <i>Ưu điểm và nhược điểm của phương pháp Hybrid</i> .....	40
3.3. <i>Cơ cấu tổ chức dự án</i> .....	41
3.3.1. <i>Tổ chức dự án</i> .....	41
3.3.2. <i>Vai trò và trách nhiệm</i> .....	41
<b>CHƯƠNG 4. LẬP KẾ HOẠCH</b> .....	47
4.1. <i>Kế hoạch quản lý phạm vi</i> .....	47
4.1.1. <i>Phân rã công việc (WBS)</i> .....	47
4.1.2. <i>Phát biểu phạm vi</i> .....	47
4.2. <i>Kế hoạch quản lý thời gian</i> .....	48
4.2.1. <i>Lập lịch làm việc</i> .....	48
4.2.2. <i>Các cột mốc (milestone) và các work product chính</i> .....	49
4.2.3. <i>Sơ đồ Gantt</i> .....	51
4.3. <i>Kế hoạch quản lý chi phí</i> .....	51
4.3.1. <i>Ước tính chi phí cho từng giai đoạn</i> .....	51
4.3.2. <i>Bảng kế hoạch tài chính</i> .....	52
4.4. <i>Kế hoạch quản lý nhân lực</i> .....	52
4.4.1. <i>Hoạt động quản lý nguồn nhân lực</i> .....	52
4.4.2. <i>Yêu cầu nguồn lực</i> .....	54
4.4.3. <i>Yêu cầu đào tạo nhân sự cho dự án</i> .....	54
4.5. <i>RACI</i> .....	55
4.6. <i>Kế hoạch quản lý rủi ro</i> .....	55
4.6.1. <i>Xác định rủi ro</i> .....	55
4.6.2. <i>Phân tích rủi ro</i> .....	57
4.6.3. <i>Kiểm soát rủi ro</i> .....	59

4.6.4. Kiểm soát và điều chỉnh .....	66
<b>CHƯƠNG 5. KIỂM SOÁT DỰ ÁN .....</b>	<b>68</b>
5.1. Quản lý chất lượng dự án:.....	68
5.1.1. Kế hoạch kiểm tra chất lượng:.....	68
5.2. Quản lý tích hợp dự án .....	77
5.2.1. Phần mềm quản lý dự án – Asana .....	77
5.2.2. Phần mềm quản lý bán hàng – Woocommerce .....	77
5.2.3. Phần mềm hoạch định nguồn lực doanh nghiệp – Odoo.....	78
<b>CHƯƠNG 6. KẾT THÚC DỰ ÁN.....</b>	<b>80</b>
6.1. Ưu điểm và hạn chế.....	80
6.2. Hướng phát triển .....	81

# CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI

## 1.1. Từ viết tắt và các thuật ngữ

STT	Từ viết tắt/ thuật ngữ	Diễn giải
1	WBS	Work Breakdown Structure – Cấu trúc phân rã công việc
2	CPM	Critical Path Method – Phương pháp đường găng
3	AON	Activity on Node
4	PMBOK	Project Management Body Of Knowledge
5	ELS	Economic Lot Size
6	EOQ	Economic Order Quantity

## 1.2. Danh mục bảng

### DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1. Bảng tổng hợp tài liệu tham khảo.....	7
Bảng 2. Bảng tổng hợp tài liệu đính kèm của dự án.....	9
Bảng . Bảng tổng hợp giá từng sản phẩm của Quỳnh Anh Quán .....	10
Bảng 4. Bảng tổng hợp thông tin thành viên của dự án.....	13
Bảng 5. Bảng tổng hợp các tiêu chí đánh giá.....	17
Bảng 6. Bảng tổng hợp các cột mốc chính của dự án .....	27
Bảng 7. Bảng tổng hợp các thay đổi ảnh hưởng đến dự án .....	30
Bảng 8. Bảng các nhân sự chính.....	31
Bảng 9. Bảng nguồn lực.....	32
Bảng 10. Bảng tổng quan rủi ro dự án .....	34
Bảng 11. bảng vai trò và trách nhiệm của từng thành viên.....	46
Bảng 12. Bảng tổng hợp các cột mốc và work product chính .....	51
Bảng 13. Bảng tổng hợp rủi ro.....	57

Bảng 14. Bảng đánh giá khả năng xuất hiện.....	58
Bảng 15. Bảng đánh giá mức độ tác động .....	58
Bảng 16. Bảng tổng hợp độ ưu tiên .....	59
Bảng 17. Bảng kế hoạch đối phó rủi ro .....	60

### 1.3. Danh mục hình ảnh

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình .1. Phân rã công việc .....	47
Hình .2 Ước tính chi phí cho từng giai đoạn .....	52

### 1.4. Tài liệu tham khảo

STT	Tên tài liệu	Mô tả
1	<a href="#">PMBOK® Guide – Seventh Edition</a>	Tham khảo mô hình quản lý dự án
2	<a href="#">Work Breakdown Structure (WBS)</a>	Tham khảo quy trình phân rã WBS
3	<a href="#">Odoo for WooCommerce</a>	Tham khảo Quản lý tích hợp dự án
4	<a href="#">Quản trị chuỗi cung ứng</a>	Tham khảo Quản trị chuỗi cung ứng
5	<a href="#">Hybrid Method</a>	Tham khảo phương pháp Hybrid
6	<a href="#">Xây dựng mô hình kinh doanh sản xuất và phân phối thực phẩm chay làm từ nấm - Nấm nhà làm</a>	Đề án tham khảo

*Bảng 1. Bảng tổng hợp tài liệu tham khảo*



### 1.5. Tài liệu đính kèm dự án

STT	Tên tài liệu	Ghi chú
1	<a href="#">Phân tích doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán</a>	
2	Project Charter	
3	<a href="#">Quỳnh Anh Quán Business Plan</a>	Trang tính bao gồm tính toán Quản lý thời gian, Quản lý chi phí, Dự báo doanh thu, Hoà vốn, Tính ELS, EOQ
4	<a href="#">Xây dựng chuỗi cung ứng cho doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán</a>	
5	Project Gantt Chart	Trang tính bao gồm phân rã công việc (WBS) và Gantt Chart
6	<a href="#">E-commerce System Design for Quỳnh Anh Quán</a>	Tài liệu đặc tả hệ thống bán hàng trực tuyến cho Quỳnh Anh Quán (English ver)
7	Báo cáo đồ án Quản trị Dự án Thương mại Điện tử	

7+	Slide báo cáo đồ án Quản trị Dự án Thương mại Điện tử	
8	<a href="#">Tài liệu hướng dẫn sử dụng Odoo của dự án Quỳnh Anh Quán</a>	
9	<a href="#">Chiến lược Marketing 6P cho doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán</a>	
10	<a href="#">Tài liệu kế hoạch bán hàng trong vòng 5 năm cho Quỳnh Anh Quán</a>	
11	<a href="#">Biên bản họp Kick-off</a>	

*Bảng 2. Bảng tổng hợp tài liệu đính kèm của dự án*

## 1.6. Tổng quan dự án

- Tên dự án: Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán.
- Đơn vị thực hiện: CÔNG TY TNHH QUỲNH ANH QUÁN
- Thời gian thực hiện: 17/03/2024 – 30/05/2024

### 1.6.1. Thông tin doanh nghiệp

- Tên tiếng Việt: CÔNG TY TNHH QUỲNH ANH QUÁN
- Trụ sở: 8C Phú Châu, Tam Phú, Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Địa chỉ quán vật lý: 63 Đông Du, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Giám đốc: Nguyễn Thị Cẩm Tú.
- Mã số thuế: 81303013578.
- Ngày thành lập: 2/5/2024.
- Lĩnh vực hoạt động: Nghiên cứu, sản xuất, phân phối, kinh doanh các sản phẩm thực phẩm tiềm thuốc bắc.

#### 1.6.1.1. Danh mục sản phẩm:

Tên sản phẩm	Giá tiền
Gà ác tiềm thuốc bắc (hộp 350g)	78.0000 đ
Trứng vịt lộn tiềm thuốc bắc (hộp 1 quả 160g g)	32.000 đ

Trứng vịt lộn tiềm thuốc bắc (hộp 2 quả 320g)	42.000 đ
Ốc heo tiềm thuốc bắc (hộp 350g)	58.000 đ
Giò heo tiềm thuốc bắc (hộp 250 gram)	35.000 đ
Nước cốt tiềm thuốc bắc (hộp 300ml)	38.000 đ
Thố gà tiềm thuốc bắc	65.000 đ
Mì gà tiềm thuốc bắc	72.000 đ
Thố 1 trứng tiềm thuốc bắc	20.000 đ
Thố 2 trứng tiềm thuốc bắc	30.000 đ
Thố 3 trứng tiềm thuốc bắc	40.000 đ
Mì 1 trứng tiềm thuốc bắc	35.000 đ
Mì 2 trứng tiềm thuốc bắc	45.000 đ
Mì 3 trứng tiềm thuốc bắc	55.000 đ
Rau câu dừa	28.000 đ
Kem ly	18.000 đ
Dừa lạnh	22.000 đ
Nước ngọt	18.000 đ
Nước suối	10.000 đ

*Bảng 33. Bảng tổng hợp giá từng sản phẩm của Quỳnh Anh Quán*

Để hiểu rõ hơn về doanh nghiệp, vui lòng đọc thêm tài liệu [Phân tích doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán](#).

### **1.6.2. Lý do hình thành dự án**

#### ***1.6.2.1. Mở rộng thị trường và tăng trưởng doanh thu***

Quỳnh Anh Quán đã khẳng định được vị thế vững chắc tại Bến Tre với 15 năm hoạt động hiệu quả. Tuy nhiên, để đảm bảo sự phát triển bền vững và nâng cao doanh thu, việc mở rộng thị trường là cần thiết. Thành phố Hồ Chí Minh, với quy mô dân số lớn và mức sống cao, là một thị trường tiềm năng mà Quỳnh Anh Quán cần khai thác.

#### ***1.6.2.2. Tăng cường sự nhận diện thương hiệu***

Việc mở rộng vào một thị trường mới không chỉ giúp tăng doanh thu mà còn nâng cao sự nhận diện thương hiệu. Thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm kinh tế và văn hóa của Việt Nam, việc hiện diện tại đây sẽ giúp Quỳnh Anh Quán tiếp cận được nhiều khách hàng hơn, tạo nền tảng vững chắc cho việc mở rộng trong tương lai.

#### ***1.6.2.3. Đáp ứng nhu cầu của khách hàng tiềm năng***

Nhu cầu về ẩm thực chất lượng cao tại TP.HCM rất lớn, đặc biệt là trong phân khúc khách hàng yêu thích ẩm thực miền Tây. Việc Quỳnh Anh Quán thâm nhập vào thị trường này sẽ đáp ứng nhu cầu của nhiều khách hàng tiềm năng, đồng thời giới thiệu hương vị đặc trưng của Bến Tre đến với đông đảo thực khách.

#### ***1.6.2.4. Chuyển đổi số và tận dụng cơ hội từ thương mại điện tử***

Với xu hướng tiêu dùng ngày càng chuyển dịch sang kênh online, việc phát triển một trang web thương mại điện tử là rất cần thiết. Điều này không chỉ giúp Quỳnh Anh Quán tiếp cận được khách hàng ở mọi nơi mà còn tăng cường hiệu quả quản lý, đặt hàng, và theo dõi đơn hàng. Thị trường online mở ra nhiều cơ hội để tiếp cận khách hàng trẻ, những người có thói quen mua sắm qua mạng.

#### ***1.6.2.5. Đảm bảo phát triển bền vững và lâu dài***

Bằng cách mở rộng thị trường và phát triển kênh thương mại điện tử, Quỳnh Anh Quán sẽ có một chiến lược phát triển bền vững hơn. Sự kết hợp giữa kênh online và offline sẽ giúp Quán giảm bớt rủi ro từ sự biến động của thị trường, từ đó duy trì sự phát triển lâu dài và ổn định.

Việc xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường TP.HCM và mở rộng tệp khách hàng online là một bước đi chiến lược quan trọng đối với Quỳnh Anh Quán. Điều này

không chỉ mở ra cơ hội phát triển mới mà còn nâng cao vị thế thương hiệu, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và đảm bảo sự phát triển bền vững cho tương lai.

### **1.6.3. Mô tả dự án**

Dự án "Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán" nhằm thiết lập một hệ thống thương mại điện tử toàn diện, bao gồm các chức năng từ đặt hàng trực tuyến đến thanh toán và quản lý kho. Mục tiêu của dự án là mở rộng thị trường và tăng doanh thu bằng cách nâng cao sự hiện diện trực tuyến, giúp Quỳnh Anh Quán đáp ứng nhu cầu khách hàng một cách hiệu quả và tiện lợi hơn.

## CHƯƠNG 2. KHỞI TẠO DỰ ÁN

### 2.1. Hợp đồng thành lập nhóm

#### HỢP ĐỒNG NHÓM

**A.** Thời gian: 30/3/2024

**B.** Địa điểm: Quán Jiangnam

**C.** Thông tin nhóm:

Tên dự án: “Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán”

Thành viên:

STT		MSSV	Họ và tên	Chức vụ
1	21522537	Phạm Nguyệt Quỳnh	Nhóm trưởng	
2	21521005	Võ Phạm Đăng Khoa	Thành viên	
3	21522630	Võ Minh Thiện	Thành viên	
4	21522078	Trịnh Nhân Hiếu	Thành viên	
5	21520513	Nguyễn Thị Cẩm Tú	Thành viên	
6	21520534	Nguyễn Thị Thúy Vy	Thành viên	

Bảng 4. Bảng tổng hợp thông tin thành viên của dự án

#### **D.** Mục đích thành lập nhóm

- Xây dựng môi trường học tập tích cực: Tạo ra không gian thuận lợi để mọi thành viên có thể chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm và học hỏi từ nhau, từ đó nâng cao kiến thức và kỹ năng của cả nhóm.
- Tạo ra dự án có ý nghĩa và giá trị: Hướng đến việc tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ mang lại giá trị thực cho cộng đồng hoặc giải quyết các vấn đề thực tế, từ đó hỗ trợ phát triển và đem lại lợi ích cho mọi người.
- Khuyến khích sáng tạo và sự đổi mới: Khám phá và áp dụng những ý tưởng mới, tạo điều kiện để mọi người đóng góp ý tưởng và thử nghiệm các phương pháp mới trong quá trình làm việc.
- Xây dựng mối quan hệ và kết nối: Không chỉ làm việc cùng nhau mà còn xây dựng mối quan hệ gắn kết, tạo ra một môi trường thân thiện và hỗ trợ để mọi thành viên cảm thấy thoải mái và tin tưởng khi làm việc với nhau.

#### **E.** Quy tắc nhóm

- Tinh thần nhóm: “Đoàn kết – Trách nhiệm – Sáng tạo – Lắng nghe – Bình đẳng”.
- Một số quy tắc quan trọng:
  - Quy tắc ứng xử:
    - + Chủ động làm việc, chủ động nêu ý kiến và biết lắng nghe ý kiến của thành viên khác, nếu có rủi ro hoặc vấn đề phát sinh cần bàn bạc và cùng nhau giải quyết vì đây là cơ hội để mọi người học hỏi từ những thất bại và sẵn sàng cùng nhau tìm hiểu, sáng tạo.
    - + Cần có trách nhiệm và tập trung vào lợi ích chung giúp dự án tiến triển, thể hiện tinh thần đồng lòng trong nhóm, bỏ qua cái tôi cá nhân.
    - + Trong quá trình làm việc có chỗ nào chưa hiểu, chưa nắm bắt thông tin kịp thì mạnh dạn hỏi các thành viên khác để không bỏ sót thông tin, thường xuyên theo dõi các task trên Asana, kiểm tra mail và tin nhắn nhóm Zalo.
  - Quy tắc khi làm việc:

- + Khuyến khích sự đa dạng ý tưởng và làm việc bình đẳng không chỉ mở ra cánh cửa cho sự sáng tạo mà còn tạo ra một môi trường nơi mọi người cảm thấy được lắng nghe và tôn trọng.
- + Chủ động và có trách nhiệm, cởi mở trong tất cả các hoạt động dự án.
- + Có cách tiếp cận mới và xem xét những ý tưởng mới.
- + Tham gia đầy đủ các buổi họp nhóm, nếu vắng mặt phải có lý do chính đáng và phải tự cập nhật lại nội dung của buổi họp đầy đủ.
- + Trong trường hợp khó khăn thì phải chủ động liên hệ các thành viên để tìm sự giúp đỡ.
- + Không trì trệ, trễ hạn làm ảnh hưởng đến tiến độ dự án.
- Quy tắc trao đổi thông tin – Hợp nhóm: Thống nhất hình thức họp cũng như trao đổi thông tin từ ban đầu:
  - + Offline: tại quán Jiangnam
  - + Online: Google Meeting
  - + Trao đổi thông tin: chủ yếu qua nhóm trên Zalo.
  - + Lưu trữ dự án, tài liệu tham khảo: Google Drive.
  - + Các thông tin cuộc họp được lưu trữ trong biên bản họp
  - + Phân công và quản lý dự án: Asana.
- Quy tắc giải quyết vấn đề:
  - + Khuyến khích tất cả mọi người dám nói ra ý kiến và cùng nhau giải quyết.
  - + Chỉ sử dụng những lời chỉ trích mang tính xây dựng và tập trung vào giải quyết vấn đề, không đổ lỗi cho người khác.
  - + Thống nhất ý tưởng cũng như các nội dung khác với nhau.
  - + Giải quyết thoả đáng và hoà nhã nhất, tăng cường tinh thần đồng lòng và trách nhiệm chung trong việc giải quyết khó khăn.

## **F.** Kế hoạch hoạt động nhóm

- Tuần suất họp:
  - Họp trực tiếp: 1 lần/ tuần, thời gian từ 11h đến 17h, địa điểm quán cà phê khu B.



- Họp online: 1 lần/ tuần, thời gian từ 21h đến 22h, địa điểm Google Meet, mục đích chính là bàn bạc công việc phát sinh và báo cáo tiến độ.
- Ngoài ra còn có các cuộc họp đột xuất.
- Hình thức thông báo họp: Tin nhắn nhóm.
- Thành viên khi nhận được tin nhắn thông báo sẽ phản hồi có thể tham gia họp hay có việc bận.
- Thành viên tham gia họp bắt buộc mang theo laptop để note và làm công việc đồ án
- Thảo luận trong hòa bình, không tranh cãi quá gay gắt, dựa trên tinh thần lắng nghe, tiếp nhận ý kiến.

#### G. Tiêu chí đánh giá

Mỗi người sẽ được đánh giá theo thang điểm tối đa là 100 (4x25đ/người). Nhóm có 4 người, lần lượt mỗi người sẽ đánh giá cho bản thân và 3 người còn lại. Thang điểm được dựa vào các tiêu chí đánh giá như sau:

	Tốt (5đ)	Khá (2.5đ)	Trung bình (0đ)
<b>Quản lý thời gian</b>	Làm tốt tất cả các việc được giao trước hạn đề ra.	Hoàn thành các việc được giao đúng thời hạn.	Trễ deadline nhóm đề ra.
<b>Đưa ra ý kiến và ý tưởng mới</b>	Biết lắng nghe và tiếp thu ý kiến các thành viên khác. Tích cực, thường xuyên đưa ra ý tưởng.	Biết lắng nghe các thành viên trong nhóm. Có đóng góp ý kiến.	Không lắng nghe, không quan tâm đến dự án của nhóm. Thụ động, hoàn toàn im lặng.

<b>Chất lượng công việc</b>	Đưa ra những sản phẩm chất lượng, hiệu quả, làm tốt công việc được giao, đưa dự án của nhóm đi lên.	Hoàn thành công việc, sản phẩm đạt yêu cầu đề ra.	Sản phẩm còn sơ sài, mang tính chất đối phó hoặc không giúp ích gì cho đề án của nhóm.
<b>Thái độ làm việc</b>	Tích cực, hăng hái, chủ động trong các công việc nhóm đã đề ra. Hòa nhã, tôn trọng và giúp đỡ các thành viên khác.	Chưa thực sự tích cực, chủ động trong các công việc được giao. Dửng dưng với các thành viên, chỉ quan tâm tới bản thân.	Có thái độ tiêu cực, thụ động trong lúc làm việc nhóm, nói gì làm nấy. Không tôn trọng, có ý khinh thường gây mất đoàn kết.
<b>Tính kỷ luật</b>	Tuân thủ, không vi phạm các nguyên tắc nhóm. Đi họp đúng giờ.	Đôi khi, còn vi phạm lỗi nhỏ trong nguyên tắc nhóm.	Thường xuyên vi phạm các nguyên tắc nhóm. Nghỉ họp không có lý do chính đáng.

Bảng 5. Bảng tổng hợp các tiêu chí đánh giá

## **H.** Cam kết

Sau khi đọc kỹ hợp đồng nhóm, các thành viên trong nhóm đã xác nhận và cam kết sẽ thực hiện tốt các nội dung đã đề ra trong bản hợp đồng này.

## **I.** Chữ ký

Nhóm trưởng	Thành viên	Thành viên
<b>Phạm Nguyệt Quỳnh</b>	<b>Nguyễn Thị Thúy Vy</b>	<b>Võ Minh Thiện</b>

Thành viên	Thành viên	Thành viên
<b>Trịnh Nhân Hiếu</b>	<b>Võ Phạm Đăng Khoa</b>	<b>Nguyễn Thị Cẩm Tú</b>

## **2.2. Tuyên bố dự án (Project Charter)**

### **A. Thông tin dự án**

Tên dự án	Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán		
Mô tả dự án	Dự án "Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán" nhằm thiết lập một hệ thống thương mại điện tử toàn diện, bao gồm các chức năng từ đặt hàng trực tuyến đến thanh toán và quản lý kho. Mục tiêu của dự án là mở rộng thị trường và tăng doanh thu bằng cách nâng cao sự hiện diện trực tuyến, giúp Quỳnh Anh Quán đáp ứng nhu cầu khách hàng một cách hiệu quả và tiện lợi hơn.		
Tác giả	Phạm Nguyệt Quỳnh		
Ngày	18/03/2024	Bản số	01

### **B. Mục tiêu của dự án**

#### **1. Mục tiêu của dự án**

- Thiết lập hệ thống thương mại điện tử: Tạo một nền tảng bán hàng trực tuyến hiện đại và thuận tiện, bao gồm các tính năng như đặt hàng trực tuyến, thanh toán điện tử, và quản lý kho hàng.
- Mở rộng thị trường: Tiếp cận và phục vụ khách hàng trên toàn quốc, tăng trưởng lượng khách hàng và doanh thu.
- Nâng cao hiệu quả hoạt động: Tự động hóa quy trình đặt hàng và quản lý, giảm thiểu sai sót và chi phí vận hành.
- Cải thiện trải nghiệm khách hàng: Tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận và mua sắm sản phẩm của quán, nâng cao sự hài lòng và trung thành của khách hàng.
- Tăng cường sự hiện diện trực tuyến: Tối ưu hóa SEO và sử dụng truyền thông xã hội để quảng bá thương hiệu và sản phẩm của Quỳnh Anh Quán.

## 2. Giá trị dự án đối với tổ chức

- Nâng cao năng lực cạnh tranh: Giúp Quỳnh Anh Quán cạnh tranh hiệu quả hơn trên thị trường ẩm thực ngày càng khốc liệt.
- Tăng trưởng bền vững: Đảm bảo sự phát triển dài hạn thông qua việc mở rộng thị trường và tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng.
- Tối ưu hóa chi phí: Giảm chi phí vận hành và quản lý nhờ tối ưu hóa các quy trình kinh doanh.

## 3. Sự liên quan đến ưu tiên của Quỳnh Anh Quán

- Đổi mới và phát triển công nghệ: Dự án phù hợp với chiến lược của Quỳnh Anh Quán về việc áp dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả kinh doanh.
- Mở rộng và đa dạng hóa thị trường: Hỗ trợ mục tiêu chiến lược của Quán trong việc mở rộng thị trường và đa dạng hóa kênh phân phối.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ: Giúp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

## 4. Kết quả mong đợi

- Tăng trưởng doanh thu: Doanh thu tăng ít nhất 30% trong năm đầu tiên sau khi triển khai hệ thống thương mại điện tử.

- Mở rộng thị trường: Khách hàng từ các tỉnh thành khác có thể dễ dàng tiếp cận và đặt mua sản phẩm.
- Nâng cao trải nghiệm khách hàng: Sự hài lòng của khách hàng tăng lên thông qua dịch vụ mua sắm trực tuyến tiện lợi.

#### 5. Sản phẩm bàn giao

- Trang web thương mại điện tử: Một nền tảng bán hàng trực tuyến hoàn chỉnh với các chức năng cần thiết.
- Hệ thống quản lý đơn hàng và kho hàng: Phần mềm quản lý tự động, tích hợp với hệ thống thương mại điện tử.
- Chiến lược tiếp thị số: Kế hoạch tiếp thị và quảng bá sản phẩm trực tuyến.
- Báo cáo hiệu quả dự án: Các báo cáo về doanh thu, lượng khách hàng và hiệu quả hoạt động sau khi triển khai hệ thống.

#### 6. Lợi ích đạt được

- Tiết kiệm thời gian và chi phí: Tối ưu hóa các quy trình giúp tiết kiệm thời gian và giảm chi phí vận hành.
- Cải thiện sự hài lòng của khách hàng: Dịch vụ trực tuyến thuận tiện, nhanh chóng, và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.
- Tăng cường thương hiệu: Quảng bá và xây dựng thương hiệu Quỳnh Anh Quán mạnh mẽ hơn trên thị trường.
- Tăng doanh thu: Tăng doanh thu: Với nền tảng thương mại điện tử, Quỳnh Anh Quán có thể tiếp cận và phục vụ khách hàng trên quy mô lớn hơn, không bị giới hạn bởi vị trí địa lý. Điều này sẽ dẫn đến sự gia tăng đáng kể về lượng đơn hàng và doanh thu, giúp quán phát triển bền vững và tạo nền tảng cho những bước phát triển mới trong tương lai.

#### 7. Vấn đề được giải quyết

- Khả năng tiếp cận khách hàng hạn chế: Khắc phục tình trạng phụ thuộc vào lượng khách hàng tại chỗ, mở rộng đối tượng khách hàng.
- Quản lý thủ công gây lãng phí: Giảm thiểu sai sót và chi phí liên quan đến việc quản lý đơn hàng và kho hàng thủ công.

- Thiếu hiệu quả tiếp thị: Cải thiện hiệu quả tiếp thị và quảng bá, giúp thu hút nhiều khách hàng tiềm năng hơn.

### C. Các giả định

Trong quyết định triển khai dự án xây dựng mô hình kinh doanh - sản xuất thương mại điện tử cho Quỳnh Anh Quán, chúng tôi đã đưa ra một số giả định quan trọng. Các giả định này cần được xác minh và đảm bảo để dự án được thực hiện đúng tiến độ và ngân sách. Dưới đây là các giả định cụ thể:

#### 1. Nhu cầu thị trường về dịch vụ trực tuyến cao:

- Giả định rằng có một lượng lớn khách hàng tiềm năng sẵn sàng mua hàng trực tuyến, đặc biệt là trong bối cảnh công nghệ và thói quen tiêu dùng đang thay đổi nhanh chóng.
- Cần xác minh thông qua khảo sát thị trường và phân tích hành vi tiêu dùng để đảm bảo rằng việc đầu tư vào hệ thống thương mại điện tử sẽ mang lại lợi ích đáng kể.

#### 2. Sẵn có của công nghệ và nguồn lực kỹ thuật:

- Giả định rằng các công nghệ cần thiết cho việc phát triển hệ thống thương mại điện tử đã sẵn sàng và có đủ nguồn lực kỹ thuật để triển khai dự án.
- Cần xác minh bằng cách kiểm tra năng lực của đội ngũ kỹ thuật và tính sẵn có của các công nghệ và công cụ cần thiết để đảm bảo việc triển khai suôn sẻ.

#### 3. Ngân sách dự án đủ đáp ứng các nhu cầu phát sinh:

- Giả định rằng ngân sách đã được lập kế hoạch chi tiết và đủ để đáp ứng tất cả các chi phí liên quan đến dự án, bao gồm cả các chi phí phát sinh ngoài kế hoạch.
- Cần xác minh thông qua việc kiểm tra và dự phòng các tình huống chi phí ngoài dự kiến để tránh tình trạng thâm hụt ngân sách.

#### 4. Đội ngũ dự án có đủ kỹ năng và năng lực:

- Giả định rằng đội ngũ dự án, bao gồm cả nhân viên nội bộ và đối tác bên ngoài, có đủ kỹ năng và năng lực cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ trong dự án.
  - Cần xác minh bằng cách đánh giá năng lực và kinh nghiệm của các thành viên trong nhóm, cũng như cung cấp đào tạo nếu cần thiết để đảm bảo khả năng hoàn thành các nhiệm vụ.
5. Khả năng thích ứng và hỗ trợ của hệ thống hiện tại:
- Giả định rằng các hệ thống hiện tại của Quỳnh Anh Quán có thể tương thích và hỗ trợ việc tích hợp với hệ thống thương mại điện tử mới mà không cần thay đổi lớn.
  - Cần xác minh bằng cách thực hiện kiểm tra tính tương thích và khả năng nâng cấp của các hệ thống hiện có để đảm bảo rằng quá trình tích hợp sẽ diễn ra thuận lợi.

#### D. Phạm vi dự án

1. Thiết kế và phát triển trang web thương mại điện tử:
  - Phát triển một trang web bán hàng trực tuyến với giao diện thân thiện và dễ sử dụng.
  - Tích hợp các tính năng như giỏ hàng, thanh toán trực tuyến, và theo dõi đơn hàng.
2. Hệ thống quản lý đơn hàng và kho hàng:
  - Xây dựng và triển khai hệ thống quản lý đơn hàng tự động, bao gồm tiếp nhận, xử lý và vận chuyển đơn hàng.
  - Phát triển hệ thống quản lý kho hàng, theo dõi tồn kho và cập nhật thông tin hàng hóa theo thời gian thực.
3. Tích hợp thanh toán điện tử:
  - Tích hợp các phương thức thanh toán trực tuyến phổ biến như thẻ tín dụng, ví điện tử và chuyển khoản ngân hàng.
  - Đảm bảo tính bảo mật và an toàn cho các giao dịch trực tuyến.
4. Chiến lược tiếp thị số và tối ưu hóa SEO:

- Xây dựng kế hoạch tiếp thị số, bao gồm quảng cáo trên các nền tảng xã hội, email marketing và các chiến dịch quảng cáo trực tuyến khác.
  - Tối ưu hóa SEO để nâng cao thứ hạng tìm kiếm của trang web trên các công cụ tìm kiếm.
5. Đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật:
- Đào tạo nhân viên của Quỳnh Anh Quán về cách sử dụng hệ thống mới.
  - Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình triển khai và vận hành hệ thống.
6. Xây dựng chiến lược bán hàng:
- + Phát triển chiến lược bán hàng phù hợp với thị trường mục tiêu ở TP. Hồ Chí Minh.
  - + Xác định các kênh bán hàng hiệu quả, bao gồm cả kênh trực tuyến và cửa hàng vật lý.
  - + Lập kế hoạch bán hàng, bao gồm các chương trình khuyến mãi, giảm giá và chính sách khách hàng thân thiết.
  - + Đánh giá và điều chỉnh chiến lược bán hàng dựa trên phản hồi từ khách hàng và kết quả kinh doanh.

E. Các cột mốc chính:

Giai đoạn	Công việc	Tài liệu	Ghi chú
Giai đoạn 1: Khởi động dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiên cứu thị trường</li> <li>- Chọn dự án</li> <li>- Tuyên bố dự án</li> <li>- Thiết lập bảng hợp đồng nhóm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng nhóm</li> <li>- Project Charter</li> <li>- Phân tích doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán</li> </ul>	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản cuộc họp tuyên bố dự án</li> </ul>	
Giai đoạn 2: Lập kế hoạch	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảng đánh giá tiến độ công việc</li> <li>- Lập kế hoạch phạm vi</li> <li>- Bảng đánh giá nhân sự</li> <li>- Xác định phạm vi</li> <li>- Xác định các hoạt động</li> <li>- Kiểm tra và điều khiển thay đổi phạm vi</li> <li>- Sắp xếp thứ tự các hoạt động</li> <li>- Ước lượng thời gian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảng đánh giá nhân sự và tiến độ công việc</li> <li>- Kế hoạch quản lý phạm vi, thời gian, chi phí</li> <li>- Kế hoạch quản lý chất lượng và rủi ro</li> <li>- Báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh</li> <li>- Kế hoạch bán hàng</li> <li>- Kế hoạch Marketing 6Ps</li> </ul>	

	cho mỗi hoạt động - Thiết kế cấu trúc chuỗi cung ứng - Phát triển lịch biểu - Xác định rủi ro - Phân tích rủi ro - Phân tích đối thủ cạnh tranh - Lập kế hoạch quản lý chất lượng	- Kế hoạch xây dựng chuỗi cung ứng	
Giai đoạn 3: Thực thi dự án	- Kiểm soát và điều chỉnh - Thực hiện đảm bảo chất lượng - Tính EOQ - Tính ELS - Xây dựng bảng kế	- Cập nhật kế hoạch quản lý chất lượng, rủi ro - Cập nhật báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh	

	hoạch tài chính - Kiểm soát chất lượng - Kiểm soát rủi ro - Kiểm soát lịch biểu		
Giai đoạn 4: Kiểm soát dự án	- Kiểm soát và điều chỉnh các kế hoạch	- Báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh	
Giai đoạn 5: Kết thúc dự án	- Bàn giao dự án	- Báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh - Tài liệu hướng dẫn sử dụng Odoo - Tài liệu Chiến lược bán hàng - Tài liệu Chiến lược Marketing 6Ps	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài liệu yêu cầu kỹ thuật/phi kỹ thuật về website Quỳnh Anh Quán</li> </ul>	
--	--	--	--

*Bảng 6. Bảng tổng hợp các cột mốc chính của dự án*

F. Các thay đổi có thể tác động đến dự án

STT	Thay đổi	Hệ thống/Đơn vị bị ảnh hưởng	Chi tiết tác động
1	Tăng khối lượng công việc và thay đổi vận hành	Nhân viên hiện tại và Ban quản lý	Việc mở rộng thị trường và kênh bán hàng trực tuyến sẽ tăng khối lượng công việc và yêu cầu thay đổi trong quy trình vận hành hàng ngày.
2	Cần đào tạo về nền tảng thương mại điện tử mới	Tất cả nhân viên	Nhân viên sẽ cần được đào tạo để sử dụng hiệu quả hệ thống thương mại điện tử mới và xử lý đơn hàng trực tuyến.
3	Tích hợp với các hệ thống quản lý kho hiện có	Quản lý kho	Nền tảng thương mại điện tử mới sẽ cần được tích hợp với hệ thống quản lý kho hiện tại để đảm bảo mức tồn kho chính xác và hoàn tất đơn hàng kịp thời.

4	Nâng cấp quy trình dịch vụ khách hàng	Phòng dịch vụ khách hàng	Các quy trình dịch vụ khách hàng sẽ cần được nâng cấp để quản lý các yêu cầu và hỗ trợ liên quan đến đơn hàng trực tuyến.
5	Tăng cường chiến lược marketing và bán hàng	Đội ngũ marketing và bán hàng	Đội ngũ marketing và bán hàng sẽ cần phát triển các chiến lược mới để quảng bá cửa hàng trực tuyến và tiếp cận khách hàng rộng hơn.
6	Mở rộng hoạt động logistics và giao hàng	Đội ngũ logistics và giao hàng	Số lượng đơn hàng trực tuyến tăng sẽ yêu cầu hệ thống logistics và giao hàng mạnh mẽ hơn để đảm bảo giao hàng đúng hạn và chính xác.
7	Tăng cường bảo mật dữ liệu và quyền riêng tư	Phòng công nghệ thông tin (IT)	Phòng IT sẽ cần triển khai các biện pháp bảo mật mạnh mẽ hơn để bảo vệ thông tin

			khách hàng và tuân thủ các quy định về quyền riêng tư.
8	Điều chỉnh báo cáo tài chính và kế toán	Phòng tài chính và kế toán	Các quy trình báo cáo tài chính và kế toán sẽ cần được điều chỉnh để phản ánh các nguồn doanh thu mới từ kênh bán hàng trực tuyến.
9	Tăng cường tương tác khách hàng trực tuyến	Quan hệ khách hàng	Sẽ cần có sự tương tác tích cực với khách hàng trực tuyến, phản hồi đánh giá và quản lý các tương tác trên mạng xã hội.
10	Yêu cầu bảo trì website liên tục	Hỗ trợ và bảo trì IT	Đội ngũ hỗ trợ IT sẽ cần đảm bảo rằng trang web được bảo trì, cập nhật và hoạt động trơn tru liên tục.

*Bảng 7. Bảng tổng hợp các thay đổi ảnh hưởng đến dự án*

#### G. Các bên liên quan và nhân sự chính

STT	Họ và tên	Bộ phận	Vai trò & Trách nhiệm	Liên lạc
1	Phạm Nguyệt Quỳnh		Quản lý dự án	Email: 21522537@gmail.com
2	Nguyễn Thị Cẩm Tú	Bộ phận Kinh doanh	Kế toán trưởng	Email: 21520513@gm.uit.edu.vn
3	Nguyễn Thị Thuý Vy	Bộ phận Kỹ thuật	Trưởng phòng kỹ thuật IT và R&D	Email: 21520534@gm.uit.edu.vn
4	Võ Phạm Đăng Khoa	Bộ phận Tiếp thị	Trưởng phòng Tiếp thị	Email: 21521005@gm.uit.edu.vn
5	Trịnh Nhân Hiếu	Bộ phận Kinh doanh	Trưởng phòng kinh doanh	Email: 21522078@gm.uit.edu.vn
6	Võ Minh Thiện	Bộ phận Vận hành	Nhân viên quản lý	Email: 21522630@gm.uit.edu.vn

Bảng 8. Bảng các nhân sự chính

## H. Nguồn lực

STT	Nguồn lực	Hạn chế
1	Ngân sách	Ngân sách ban đầu 6 tỷ VNĐ có thể không đủ cho các chi phí phát sinh không dự đoán trước, hoặc các yêu cầu mở rộng trong tương lai.
2	Nhân sự	Nhân sự hiện tại có thể phải làm thêm giờ và đối mặt với áp lực cao để hoàn



		thành các mục tiêu dự án trong thời gian ngắn.
3	Hệ thống và công nghệ thông tin	Yêu cầu tích hợp hệ thống và bảo mật cao đòi hỏi nguồn lực kỹ thuật chuyên sâu, có thể vượt quá khả năng hiện tại của đội ngũ IT.

Bảng 9. Bảng nguồn lực

## I. Tổng quan rủi ro dự án

STT	Rủi ro	Chiến lược giảm thiểu
1	Chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng quy trình kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt.</li> <li>- Thực hiện đánh giá và kiểm tra chất lượng định kỳ.</li> <li>- Thu thập phản hồi từ khách hàng và cải tiến sản phẩm và dịch vụ dựa trên phản hồi đó.</li> </ul>
2	Sản xuất	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đầu tư vào trang thiết bị hiện đại và đào tạo nhân viên.</li> <li>- Thiết lập kế hoạch dự phòng cho các tình huống khẩn cấp.</li> <li>- Thực hiện kiểm tra và bảo trì thiết bị định kỳ.</li> </ul>
3	Bảo quản	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đầu tư vào hệ thống bảo quản hiện đại.</li> <li>- Đào tạo nhân viên về quy trình bảo quản đúng cách.</li> <li>- Thiết lập kế hoạch dự phòng cho các tình huống khẩn cấp.</li> <li>- Thực hiện kiểm tra và bảo trì thiết bị định kỳ.</li> <li>• Đầu tư vào hệ thống bảo quản hiện điều kiện bảo quản thường xuyên.</li> </ul>
4	Chi phí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch chi phí chi tiết và dự phòng cho các chi phí phát sinh.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện kiểm tra tài chính định kỳ để đảm bảo không vượt quá ngân sách.</li> <li>- Tìm kiếm các nguồn tài trợ bổ sung hoặc đối tác để hỗ trợ tài chính khi cần thiết.</li> </ul>
5	Vận chuyển	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lựa chọn các đối tác vận chuyển uy tín và có kinh nghiệm.</li> <li>- Thiết lập hệ thống theo dõi vận chuyển để giám sát quá trình giao hàng.</li> <li>- Lập kế hoạch vận chuyển dự phòng cho các tình huống khẩn cấp.</li> </ul>
6	An toàn thực phẩm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn thực phẩm nghiêm ngặt.</li> <li>- Thực hiện kiểm tra an toàn thực phẩm định kỳ.</li> <li>- Đào tạo nhân viên về quy trình an toàn thực phẩm.</li> </ul>
7	Pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiên cứu và hiểu rõ các quy định pháp lý và quy tắc địa phương liên quan.</li> <li>- Tư vấn với luật sư hoặc chuyên gia pháp lý để đảm bảo tuân thủ.</li> <li>- Cập nhật liên tục các quy định mới và điều chỉnh hoạt động kịp thời.</li> </ul>
8	Thị trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện nghiên cứu thị trường kỹ lưỡng.</li> <li>- Lập kế hoạch chiến lược tiếp thị chi tiết.</li> <li>- Thu thập phản hồi từ khách hàng và điều chỉnh chiến lược dựa trên phản hồi đó.</li> </ul>
9	Nguồn cung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng mối quan hệ lâu dài với các nhà cung cấp uy tín.</li> <li>- Đa dạng hóa nguồn cung để giảm phụ thuộc vào một nhà cung cấp duy nhất.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch dự trữ nguồn cung dự phòng.</li> </ul>
10	Tài chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý tài chính chặt chẽ và lập kế hoạch tài chính dài hạn.</li> <li>- Tìm kiếm các nguồn tài trợ và đối tác đầu tư.</li> <li>- Kiểm soát chi phí và tối ưu hóa quy trình kinh doanh.</li> </ul>
11	Nhân sự	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuyển dụng thêm nhân sự có kinh nghiệm và kỹ năng phù hợp.</li> <li>- Đào tạo và nâng cao kỹ năng cho nhân viên hiện tại.</li> <li>- Sử dụng các nhà thầu hoặc tư vấn ngoài để bổ sung khi cần thiết.</li> </ul>
12	Kỹ thuật	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch kỹ thuật chi tiết và thử nghiệm trước khi triển khai.</li> <li>- Dự phòng các phương án giải quyết sự cố kỹ thuật.</li> <li>- Hợp tác với các chuyên gia công nghệ để đảm bảo hệ thống được xây dựng và vận hành một cách hiệu quả.</li> </ul>
13	An toàn thông tin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Triển khai các biện pháp bảo mật thông tin nghiêm ngặt.</li> <li>- Đào tạo nhân viên về an toàn thông tin.</li> <li>- Thực hiện kiểm tra và cập nhật hệ thống bảo mật thường xuyên.</li> </ul>

Bảng 10. Bảng tổng quan rủi ro dự án

#### J. Các chuẩn đo lường thành công của dự án

Tăng doanh thu từ thị trường mới: Đạt doanh thu tăng trưởng ít nhất 30% so với năm trước khi triển khai dự án.

- Tăng tỷ lệ chuyển đổi khách hàng online: Tăng tỷ lệ chuyển đổi ít nhất 20% trong 6 tháng đầu tiên sau triển khai.

- Giảm chi phí hoạt động: Giảm chi phí tổ chức và vận hành ít nhất 15% sau 1 năm triển khai.
- Tăng công suất sản xuất: Tăng sản lượng sản phẩm hoặc dịch vụ ít nhất 25% sau 1 năm triển khai.
- Tăng sự hài lòng của khách hàng: Đạt tỷ lệ hài lòng khách hàng ít nhất 90% sau 6 tháng triển khai.
- Tăng ít nhất 20% lượng đơn đặt hàng online: Tăng tỷ lệ đơn hàng đặt qua kênh trực tuyến ít nhất 20% sau 6 tháng triển khai.

#### K. Ký tên

Nhóm trưởng	Thành viên	Thành viên
<b>Phạm Nguyệt Quỳnh</b>	<b>Nguyễn Thị Thúy Vy</b>	<b>Võ Minh Thiện</b>

Thành viên	Thành viên	Thành viên
<b>Trịnh Nhân Hiếu</b>	<b>Võ Phạm Đăng Khoa</b>	<b>Nguyễn Thị Cẩm Tú</b>

## CHƯƠNG 3. TỔ CHỨC THỰC HIỆN DỰ ÁN

### 3.1. PMBOK Framework

#### 3.1.1. PMBOK Framework là gì?

PMBOK (Project Management Body of Knowledge) là một bộ hướng dẫn và các tiêu chuẩn về quản lý dự án do Viện Quản lý Dự án (PMI) phát triển. Nó cung cấp các nguyên tắc và thực hành tốt nhất trong quản lý dự án, nhằm đảm bảo rằng các dự án được thực hiện một cách hiệu quả và đạt được mục tiêu đề ra.

#### 3.1.2. Ý nghĩa của PMBOK

PMBOK cung cấp một khung khổ chung về quản lý dự án, giúp các nhà quản lý dự án và các tổ chức áp dụng một phương pháp tiếp cận chuẩn hóa và liên tục trong việc quản lý dự án. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao tiếp, chia sẻ kiến thức và áp dụng các thực hành tốt nhất trong quản lý dự án.

#### 3.1.3. 5 nhóm quy trình trong PMBOK

- Khởi động:
  - Xác định dự án hoặc một giai đoạn mới trong dự án.
  - Xác định các mục tiêu ban đầu và phê duyệt dự án.
- Lập kế hoạch:
  - Xây dựng kế hoạch dự án chi tiết bao gồm mục tiêu, phạm vi, lịch trình, ngân sách và các tài nguyên cần thiết.
  - Xác định các chiến lược để quản lý rủi ro, chất lượng và các bên liên quan.
- Thực hiện:
  - Triển khai các hoạt động đã được xác định trong kế hoạch dự án.
  - Điều phối nhân sự và tài nguyên để hoàn thành các công việc và đạt được mục tiêu dự án.
- Giám sát và kiểm soát:
  - Theo dõi tiến độ dự án và thực hiện các điều chỉnh cần thiết để đảm bảo dự án đi đúng hướng.
  - Quản lý thay đổi, đánh giá hiệu suất và kiểm soát rủi ro.

- Kết thúc:
  - Hoàn thành tất cả các hoạt động của dự án hoặc giai đoạn và đóng dự án.
  - Đánh giá kết quả, nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng hoặc các bên liên quan.

#### **3.1.4. 10 lĩnh vực quản lý trong PMBOK**

- Quản lý tích hợp (Integration Management):
  - Đảm bảo các yếu tố khác nhau của dự án được phối hợp nhịp nhàng.
  - Quản lý việc lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát dự án một cách tích hợp.
- Quản lý phạm vi (Scope Management):
  - Xác định và kiểm soát những gì cần phải hoàn thành trong dự án.
  - Đảm bảo rằng chỉ những công việc được xác định trong phạm vi mới được thực hiện.
- Quản lý thời gian (Time Management):
  - Lập kế hoạch và kiểm soát thời gian để hoàn thành các hoạt động dự án đúng hạn.
  - Sử dụng các kỹ thuật như biểu đồ Gantt và CPM để quản lý lịch trình.
- Quản lý chi phí (Cost Management):
  - Lập kế hoạch ngân sách và kiểm soát chi phí dự án.
  - Đảm bảo rằng dự án được hoàn thành trong phạm vi ngân sách đã phê duyệt.
- Quản lý chất lượng (Quality Management):
  - Đảm bảo rằng dự án đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng đã xác định.
  - Kiểm tra và kiểm soát chất lượng sản phẩm và quy trình.
- Quản lý nhân sự (Human Resource Management):
  - Lập kế hoạch và quản lý đội ngũ nhân sự của dự án.
  - Đảm bảo rằng các thành viên trong nhóm có kỹ năng và động lực để hoàn thành công việc.
- Quản lý truyền thông (Communications Management):
  - Đảm bảo thông tin dự án được trao đổi hiệu quả giữa các bên liên quan.

- Xác định các kênh và phương tiện truyền thông phù hợp.
- Quản lý rủi ro (Risk Management):
  - Xác định, phân tích và phản ứng với các rủi ro tiềm ẩn trong dự án.
  - Lập kế hoạch dự phòng và các biện pháp giảm thiểu rủi ro.
- Quản lý thu mua (Procurement Management):
  - Quản lý việc mua các hàng hóa và dịch vụ từ bên ngoài.
  - Lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các hợp đồng và nhà cung cấp.
- Quản lý các bên liên quan (Stakeholder Management):
  - Xác định và quản lý mối quan hệ với các bên liên quan của dự án.
  - Đảm bảo rằng các yêu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan được đáp ứng.

### **3.1.5. Ưu điểm và nhược điểm của PMBOK**

- Ưu điểm
  - Cung cấp một khung khổ chuẩn mực và được công nhận rộng rãi trong quản lý dự án.
  - Tạo ra một ngôn ngữ chung và cách tiếp cận thống nhất trong quản lý dự án.
  - Hỗ trợ đào tạo và phát triển nghề nghiệp cho các nhà quản lý dự án.
  - Tăng cường khả năng giao tiếp và chia sẻ kiến thức giữa các dự án và tổ chức.
- Nhược điểm
  - Có thể bị coi là quá lý thuyết và khó áp dụng trong một số trường hợp cụ thể.
  - Không cung cấp hướng dẫn chi tiết về cách thực hiện các quy trình và kỹ thuật.
  - Không đề cập đến các phương pháp quản lý dự án khác ngoài phương pháp truyền thống.
  - Cần được cập nhật và điều chỉnh thường xuyên để phù hợp với sự thay đổi của thực tiễn quản lý dự án.

## **3.2. Phương pháp Hybrid – Agile kết hợp Waterfall**

### **3.2.1. Phương pháp Hybrid là gì?**

Phương pháp Hybrid là sự kết hợp giữa hai phương pháp quản lý dự án phổ biến là Waterfall và Agile. Sử dụng phương pháp Hybrid có thể giúp tận dụng những ưu điểm của

cả hai phương pháp, đồng thời giảm thiểu những nhược điểm của từng phương pháp khi áp dụng đơn lẻ. Dưới đây là cách tiếp cận Hybrid có thể được áp dụng trong một dự án cụ thể.

- **Phương pháp Waterfall:** Là một phương pháp tuyến tính và tuần tự, trong đó mỗi giai đoạn của dự án được hoàn thành trước khi bước vào giai đoạn tiếp theo. Đây là phương pháp lý tưởng cho các dự án có yêu cầu rõ ràng và không thay đổi.
- **Phương pháp Agile:** Là một phương pháp linh hoạt và lặp lại, trong đó các yêu cầu và giải pháp phát triển thông qua sự hợp tác giữa các nhóm liên chức năng. Agile thích hợp cho các dự án có yêu cầu thay đổi liên tục và cần sự phản hồi nhanh chóng từ khách hàng.

### 3.2.2. Lợi ích của phương pháp Hybrid

- Tận dụng ưu điểm của cả hai phương pháp: Waterfall cung cấp một khung làm việc có cấu trúc và dự đoán được, trong khi Agile mang lại sự linh hoạt và khả năng phản ứng nhanh với thay đổi.
- Cải thiện khả năng quản lý rủi ro: Kết hợp Waterfall và Agile giúp quản lý rủi ro tốt hơn, bằng cách lập kế hoạch chi tiết ban đầu và sau đó sử dụng các vòng lặp Agile để điều chỉnh và cải thiện dự án.
- Tăng cường sự hợp tác và giao tiếp: Phương pháp Hybrid thúc đẩy sự giao tiếp liên tục giữa các bên liên quan và các nhóm dự án, đảm bảo rằng mọi người đều hiểu rõ tiến trình và mục tiêu của dự án.

### 3.2.3. Áp dụng Hybrid trong dự án

- Giai đoạn 1: Khởi tạo dự án (Waterfall) bắt đầu với việc xác định yêu cầu dự án từ khách hàng và các bên liên quan, đồng thời phát triển và phê duyệt Project Charter để xác định mục tiêu, phạm vi và các bên liên quan chính. Giai đoạn này cũng bao gồm lập kế hoạch ban đầu về ngân sách, lịch trình và các nguồn lực cần thiết.
- Giai đoạn 2: Lập kế hoạch (Waterfall) tập trung vào phát triển kế hoạch chi tiết, bao gồm lịch trình, ngân sách, phân bổ nguồn lực và các tiêu chí chất lượng. Đồng thời,



các rủi ro tiềm ẩn được xác định và phân tích, và các kế hoạch phụ trợ như quản lý truyền thông, quản lý rủi ro và quản lý chất lượng được thiết lập.

- Giai đoạn 3: Thực hiện (Agile) áp dụng phương pháp Agile bằng cách chia dự án thành các giai đoạn ngắn với mục tiêu rõ ràng và linh hoạt. Trong giai đoạn này, nhóm phát triển sẽ tập trung vào việc lập kế hoạch, thiết kế, phát triển và kiểm thử các tính năng của sản phẩm. Các hoạt động hợp tác và phản hồi liên tục được thực hiện thông qua các buổi họp định kỳ và kiểm tra tiến độ. Các nhóm làm việc theo các chu kỳ ngắn và có thể điều chỉnh kế hoạch dựa trên phản hồi và kết quả đạt được, giúp dự án linh hoạt và thích ứng nhanh với các thay đổi.
- Giai đoạn 4: Giám sát và kiểm soát (Waterfall) sử dụng các báo cáo tiến độ và biểu đồ Gantt để theo dõi tiến độ tổng thể của dự án. Các yêu cầu thay đổi được theo dõi và quản lý, đảm bảo rằng các thay đổi được kiểm soát và tích hợp một cách hợp lý. Đồng thời, việc kiểm soát chất lượng sản phẩm và quy trình được thực hiện để đảm bảo rằng các tiêu chuẩn chất lượng được đáp ứng.
- Giai đoạn 5: Kết thúc (Waterfall) đảm bảo tất cả các công việc và tài liệu cần thiết được hoàn thành và bàn giao cho khách hàng hoặc các bên liên quan. Dự án được đánh giá cuối cùng về hiệu suất, bao gồm các tiêu chí về chất lượng, thời gian và chi phí, và sản phẩm cuối cùng được nghiệm thu với khách hàng. Cuối cùng, dự án được đóng lại với việc thu thập và lưu trữ các tài liệu, cùng tổng kết và rút ra bài học kinh nghiệm để cải thiện các dự án trong tương lai.

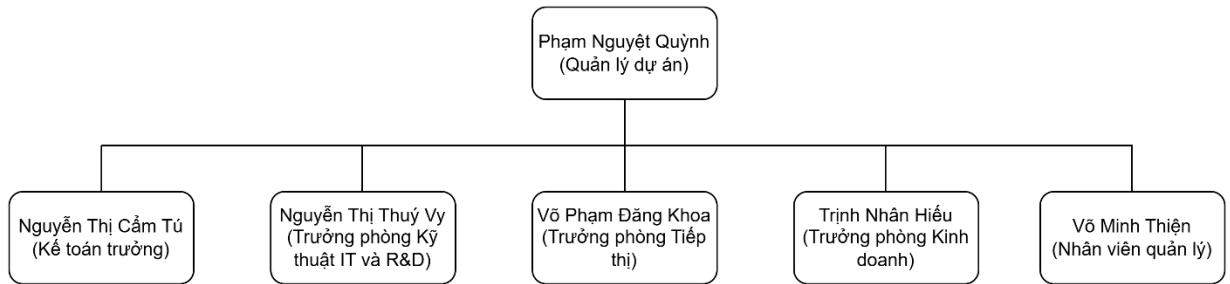
#### **3.2.4. Ưu điểm và nhược điểm của phương pháp Hybrid**

- Ưu điểm
  - Linh hoạt và có cấu trúc: Tận dụng sự linh hoạt của Agile và cấu trúc rõ ràng của Waterfall.
  - Quản lý rủi ro tốt hơn: Giảm thiểu rủi ro thông qua lập kế hoạch chi tiết và điều chỉnh liên tục.
  - Phù hợp với nhiều loại dự án: Có thể áp dụng cho các dự án có yêu cầu rõ ràng ban đầu nhưng cần phản ứng nhanh với thay đổi.

- **Nhược điểm:**
  - Phức tạp hơn: Quản lý cả hai phương pháp cùng lúc có thể tạo ra sự phức tạp và đòi hỏi kỹ năng quản lý cao.
  - Đòi hỏi sự hợp tác chặt chẽ: Cần sự hợp tác chặt chẽ giữa các nhóm để đảm bảo thành công của dự án.

### 3.3. Cơ cấu tổ chức dự án

#### 3.3.1. Tổ chức dự án



#### 3.3.2. Vai trò và trách nhiệm

STT	Họ và tên	Bộ phận	Vai trò	Trách nhiệm chính	Liên lạc
1	Phạm Nguyệt Quỳnh		Quản lý dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lập kế hoạch dự án, bao gồm mục tiêu, phạm vi và lịch trình.</li> <li>• Quản lý tài nguyên và ngân sách, đảm bảo dự án tuân thủ</li> </ul>	Email: 21522537@gmail.com

				<p>các kế hoạch đã đề ra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giám sát tiến độ và chất lượng công việc, giải quyết các vấn đề phát sinh.</li> <li>• Báo cáo tiến độ và kết quả dự án cho các bên liên quan.</li> </ul>	
2	Nguyễn Thị Cẩm Tú	Bộ phận Kinh doanh	Kế toán trưởng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quản lý tài chính và ngân sách của dự án, đảm bảo sự minh bạch và tuân thủ các quy định tài chính.</li> <li>• Theo dõi chi tiêu và thu nhập, lập báo cáo tài chính định kỳ.</li> </ul>	<p>Email: 21520513@gm.uit.edu.vn</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo nguồn tài chính được sử dụng hiệu quả.</li> </ul>	
3	Nguyễn Thị Thuý Vy	Bộ phận Kỹ thuật	Trưởng phòng kỹ thuật IT và R&D	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lãnh đạo và quản lý đội ngũ kỹ thuật, đảm bảo các giải pháp kỹ thuật được phát triển và triển khai đúng tiến độ.</li> <li>• Nghiên cứu và phát triển các công nghệ mới để cải thiện hiệu suất hệ thống.</li> <li>• Đảm bảo hệ thống IT hoạt động hiệu quả và đáp</li> </ul>	Email: 21520534@gm.uit.edu.vn

				ứng yêu cầu của dự án.	
4	Võ Phạm Đăng Khoa	Bộ phận Tiếp thị	Trưởng phòng Tiếp thị	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xây dựng chiến lược và kế hoạch tiếp thị cho dự án.</li> <li>• Quản lý các chiến dịch quảng cáo và truyền thông, đảm bảo hiệu quả và đạt được mục tiêu đề ra.</li> <li>• Đánh giá và báo cáo hiệu quả của các hoạt động tiếp thị, từ đó điều chỉnh chiến lược nếu cần thiết.</li> <li>• Phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo các hoạt động tiếp thị hỗ trợ và</li> </ul>	Email: 21521005@gm.uit.edu.vn

				thúc đẩy doanh số bán hàng.	
5	Trịnh Nhân Hiếu	Bộ phận Kinh doanh	Trưởng phòng kinh doanh	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lập kế hoạch và chiến lược kinh doanh, đảm bảo đạt được các mục tiêu kinh doanh của dự án.</li> <li>+ Quản lý và đào tạo đội ngũ kinh doanh, đảm bảo họ có đủ kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc.</li> <li>+ Phân tích thị trường và khách hàng, đề xuất các giải pháp kinh doanh phù hợp.</li> </ul>	Email: 21522078@gm.uit.edu.vn

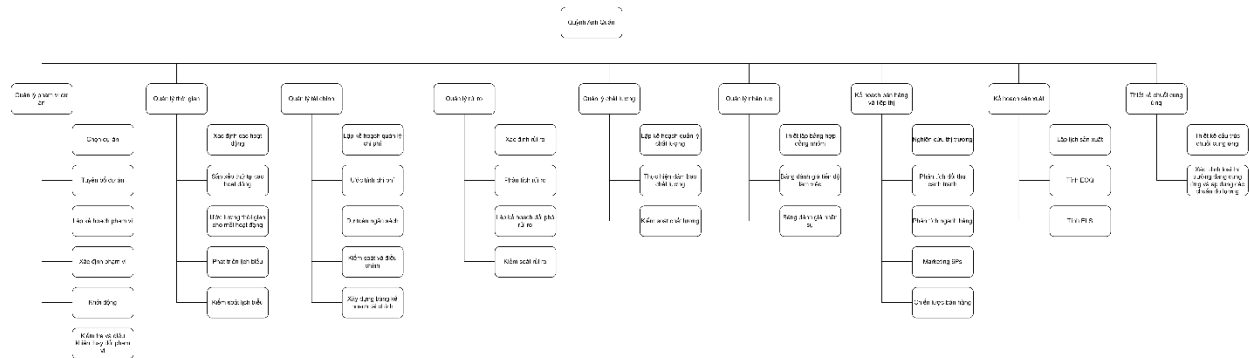
6	Võ Minh Thiện	Bộ phận Vận hành	Nhân viên quản lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quản lý hoạt động hàng ngày của dự án, đảm bảo các quy trình vận hành diễn ra suôn sẻ.</li> <li>• Hỗ trợ quản lý và giải quyết các vấn đề vận hành phát sinh trong quá trình thực hiện dự án.</li> <li>• Phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo các hoạt động vận hành được thực hiện hiệu quả và đúng tiến độ.</li> </ul>	<p>Email:</p> <p>21522630@gm.uit.edu.vn</p>
---	---------------	------------------	-------------------	---	---

Bảng 11. bảng vai trò và trách nhiệm của từng thành viên

# CHƯƠNG 4. LẬP KẾ HOẠCH

## 4.1. Kế hoạch quản lý phạm vi

### 4.1.1. Phân rã công việc (WBS)



Hình 4.1. Phân rã công việc

### 4.1.2. Phát biểu phạm vi

- Thiết kế và phát triển trang web thương mại điện tử:
  - Phát triển giao diện người dùng: Tạo một trang web bán hàng trực tuyến với giao diện thân thiện và dễ sử dụng.
  - Tính năng giỏ hàng: Tích hợp chức năng giỏ hàng để khách hàng dễ dàng thêm sản phẩm và xem lại trước khi mua.
  - Thanh toán trực tuyến: Tích hợp các phương thức thanh toán trực tuyến phổ biến, đảm bảo tính bảo mật cho các giao dịch.
  - Theo dõi đơn hàng: Cung cấp tính năng theo dõi đơn hàng để khách hàng có thể biết tình trạng đơn hàng của mình.
- Hệ thống quản lý đơn hàng và kho hàng:
  - Quản lý đơn hàng: Xây dựng và triển khai hệ thống quản lý đơn hàng tự động, bao gồm tiếp nhận, xử lý và vận chuyển đơn hàng.
  - Quản lý kho hàng: Phát triển hệ thống quản lý kho hàng để theo dõi tồn kho và cập nhật thông tin hàng hóa theo thời gian thực.
- Tích hợp thanh toán điện tử:



- Phương thức thanh toán: Tích hợp các phương thức thanh toán trực tuyến phổ biến như thẻ tín dụng, ví điện tử và chuyển khoản ngân hàng.
- An toàn giao dịch: Đảm bảo tính bảo mật và an toàn cho các giao dịch trực tuyến, bảo vệ thông tin khách hàng.
- Chiến lược tiếp thị số và tối ưu hóa SEO:
  - Kế hoạch tiếp thị số: Xây dựng kế hoạch tiếp thị số, bao gồm quảng cáo trên các nền tảng xã hội, email marketing và các chiến dịch quảng cáo trực tuyến khác.
  - Tối ưu hóa SEO: Tối ưu hóa SEO để nâng cao thứ hạng tìm kiếm của trang web trên các công cụ tìm kiếm, tăng lưu lượng truy cập trang web.
- Đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật:
  - Đào tạo nhân viên: Đào tạo nhân viên của Quỳnh Anh Quán về cách sử dụng hệ thống mới, bao gồm quản lý đơn hàng, kho hàng và xử lý thanh toán.
  - Hỗ trợ kỹ thuật: Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật liên tục trong quá trình triển khai và vận hành hệ thống, đảm bảo mọi vấn đề phát sinh đều được giải quyết kịp thời.
- Xây dựng chiến lược bán hàng:
  - Phát triển chiến lược bán hàng: Phát triển chiến lược bán hàng phù hợp với thị trường mục tiêu ở TP. Hồ Chí Minh.
  - Kênh bán hàng: Xác định các kênh bán hàng hiệu quả, bao gồm cả kênh trực tuyến và cửa hàng vật lý.
  - Kế hoạch bán hàng: Lập kế hoạch bán hàng, bao gồm các chương trình khuyến mãi, giảm giá và chính sách khách hàng thân thiết.
  - Đánh giá và điều chỉnh: Đánh giá và điều chỉnh chiến lược bán hàng dựa trên phản hồi từ khách hàng và kết quả kinh doanh, đảm bảo hiệu quả và tối ưu hóa doanh thu.

## **4.2. Kế hoạch quản lý thời gian**

### **4.2.1. Lập lịch làm việc**

Link dẫn đến [Bảng tính lập lịch làm việc](#)

Link dẫn đến [Trang quản lý Asana](#)

#### 4.2.2. Các cột mốc (milestone) và các work product chính

Giai đoạn	Công việc	Tài liệu	Ghi chú
Giai đoạn 1: Khởi động dự án	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nghiên cứu thị trường</li><li>- Chọn dự án</li><li>- Tuyên bố dự án</li><li>- Thiết lập bảng hợp đồng nhóm</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hợp đồng nhóm</li><li>- Project Charter</li><li>- Phân tích doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán</li><li>- Biên bản cuộc họp tuyên bố dự án</li></ul>	
Giai đoạn 2: Lập kế hoạch	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bảng đánh giá tiến độ công việc</li><li>- Lập kế hoạch phạm vi</li><li>- Bảng đánh giá nhân sự</li><li>- Xác định phạm vi</li><li>- Xác định các hoạt động</li><li>- Kiểm tra và điều khiển thay đổi phạm vi</li><li>- Sắp xếp thứ tự các hoạt động</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bảng đánh giá nhân sự và tiến độ công việc</li><li>- Kế hoạch quản lý phạm vi, thời gian, chi phí</li><li>- Kế hoạch quản lý chất lượng và rủi ro</li><li>- Báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh</li><li>- Kế hoạch bán hàng</li><li>- Kế hoạch Marketing 6Ps</li><li>- Kế hoạch xây dựng chuỗi cung ứng</li></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ước lượng thời gian cho mỗi hoạt động</li> <li>- Thiết kế cấu trúc chuỗi cung ứng</li> <li>- Phát triển lịch biểu</li> <li>- Xác định rủi ro</li> <li>- Phân tích rủi ro</li> <li>- Phân tích đối thủ cạnh tranh</li> <li>- Lập kế hoạch quản lý chất lượng</li> </ul>		
Giai đoạn 3: Thực thi dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm soát và điều chỉnh</li> <li>- Thực hiện đảm bảo chất lượng</li> <li>- Tính EOQ</li> <li>- Tính ELS</li> <li>- Xây dựng bảng kế hoạch tài chính</li> <li>- Kiểm soát chất lượng</li> <li>- Kiểm soát rủi ro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật kế hoạch quản lý chất lượng, rủi ro</li> <li>- Cập nhật báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh</li> </ul>	

	- Kiểm soát lịch biểu		
Giai đoạn 4: Kiểm soát dự án	- Kiểm soát và điều chỉnh các kế hoạch	- Báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh	
Giai đoạn 5: Kết thúc dự án	- Bàn giao dự án	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo xây dựng mô hình kinh doanh</li> <li>- Tài liệu hướng dẫn sử dụng Odoo</li> <li>- Tài liệu Chiến lược bán hàng</li> <li>- Tài liệu Chiến lược Marketing 6Ps</li> <li>- Tài liệu yêu cầu kỹ thuật/phi kỹ thuật về website Quỳnh Anh Quán</li> </ul>	

*Bảng 12. Bảng tổng hợp các cột mốc và work product chính*

#### **4.2.3. Sơ đồ Gantt**

Dựa trên bảng lập lịch làm việc, nhóm đã phát triển sơ đồ Gantt cho dự án, sơ đồ được thể hiện rõ trong tệp [Sơ đồ Gantt](#) cho dự án “Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán”.

### **4.3. Kế hoạch quản lý chi phí**

#### **4.3.1. Ước tính chi phí cho từng giai đoạn**

Công việc	Tháng thứ nhất (đồng)	Tháng thứ hai (đồng)	Tháng thứ ba (đồng)	Total (đồng)	% of total
<b>1. Cơ sở vật chất</b>				<b>673.000.000 đ</b>	<b>28,71%</b>
1.1 Thuê mặt bằng	12.000.000 đ	12.000.000 đ	12.000.000 đ	36.000.000 đ	
1.2 Cửa hàng vật lý	240.000.000 đ	40.000.000 đ	40.000.000 đ	320.000.000 đ	
1.3 Chi phí xây dựng nhà máy sản xuất	- đ	- đ	- đ	- đ	
1.4 Trang thiết bị cơ sở vật chất	250.000.000 đ	- đ	- đ	250.000.000 đ	
1.5 Khấu hao	5.000.000 đ	5.000.000 đ	5.000.000 đ	15.000.000 đ	
1.6 Pháp lý	7.000.000 đ	- đ	- đ	7.000.000 đ	
1.7 Chi phí phát sinh khác	15.000.000 đ	15.000.000 đ	15.000.000 đ	45.000.000 đ	
<b>2. Software</b>				<b>90.600.000 đ</b>	<b>3,86%</b>
2.1 Deployment website by MonaMedia	30.000.000 đ	30.000.000 đ	30.000.000 đ	90.000.000 đ	
2.2 Odoo for Enterprise	200.000 đ	200.000 đ	200.000 đ	600.000 đ	
<b>3. Bán hàng</b>				<b>807.000.000 đ</b>	<b>34,43%</b>
3.1 Chi phí bảo trì, nâng cấp hệ thống	15.000.000 đ	15.000.000 đ	15.000.000 đ	45.000.000 đ	
3.2 Chi phí tổ chức sự kiện của công ty (Lễ tết,...)	15.000.000 đ	- đ	- đ	15.000.000 đ	
3.3 Chi phí nguyên vật liệu	230.000.000 đ	237.000.000 đ	250.000.000 đ	717.000.000 đ	
3.4 Chi phí sản xuất	- đ	- đ	- đ	- đ	
3.5 Chi phí Vận chuyển	10.000.000 đ	10.000.000 đ	10.000.000 đ	30.000.000 đ	
<b>4. Marketing</b>				<b>335.000.000 đ</b>	<b>14,29%</b>
4.1 Nghiên cứu thị trường	125.000.000 đ	- đ	- đ	125.000.000 đ	
4.2 Chiến dịch 1: "Đạm đa Việt -15 năm phát triển"	100.000.000 đ	- đ	- đ	100.000.000 đ	
4.3 Chiến dịch 2: Workshop dinh dưỡng	- đ	- đ	50.000.000 đ	50.000.000 đ	
4.4 Chương trình thiện nguyện	- đ	- đ	- đ	- đ	
4.5 Chi phí dự trù	20.000.000 đ	20.000.000 đ	20.000.000 đ	60.000.000 đ	
<b>5. Thuế</b>				<b>3.580.000 đ</b>	<b>0,15%</b>
5.1 Chi phí đăng ký kinh doanh	200.000 đ	- đ	- đ	200.000 đ	
5.2 Giấy phép kinh doanh	500.000 đ	- đ	- đ	500.000 đ	
5.3 Bản quyền thương hiệu	1.000.000 đ	- đ	- đ	1.000.000 đ	
5.4 Bản quyền sản phẩm	1.380.000 đ	- đ	- đ	1.380.000 đ	
5.5 Thuế môn bài	500.000 đ	- đ	- đ	500.000 đ	
5.6 Thuế giá trị gia tăng	- đ	- đ	- đ	- đ	
<b>6. Chi phí nhân sự</b>				<b>435.000.000 đ</b>	<b>18,56%</b>
6.1 Phòng kỹ thuật	12.000.000 đ	12.000.000 đ	12.000.000 đ	36.000.000 đ	
6.2 Phòng kinh doanh	39.000.000 đ	39.000.000 đ	39.000.000 đ	117.000.000 đ	
6.3 Phòng tài chính	17.000.000 đ	17.000.000 đ	17.000.000 đ	51.000.000 đ	
6.4 Nhân sự kho bãi	77.000.000 đ	77.000.000 đ	77.000.000 đ	231.000.000 đ	
<b>TOTALS</b>	<b>1.222.780.000 đ</b>	<b>529.200.000 đ</b>	<b>592.200.000 đ</b>	<b>2.344.180.000 đ</b>	<b>100,00%</b>

Hình 4.2 Ước tính chi phí cho từng giai đoạn

#### 4.3.2. Bảng kế hoạch tài chính

Link dẫn đến [QAQ-Business Plan](#).

### 4.4. Kế hoạch quản lý nhân lực

#### 4.4.1. Hoạt động quản lý nguồn nhân lực

- Lập kế hoạch nhân sự
- + Xác định nhu cầu nhân lực:
  - Số lượng nhân viên: Dựa trên từng giai đoạn phát triển của dự án, xác định số lượng nhân viên cần thiết.

- Trình độ và kỹ năng: Nhân viên cần có trình độ và kỹ năng phù hợp với từng vị trí công việc.
  - Kinh nghiệm: Ưu tiên những nhân viên có kinh nghiệm.
- Tuyển dụng và tuyển chọn nhân sự
    - + Kiến thức và kỹ năng chuyên môn: Yêu cầu nhân viên có kiến thức và kỹ năng chuyên môn.
    - + Kinh nghiệm làm việc: Ưu tiên những ứng viên đã có kinh nghiệm làm việc lâu năm, giúp tiết kiệm thời gian đào tạo và nâng cao hiệu quả công việc.
    - + Thái độ và tinh thần làm việc: Tìm kiếm những nhân viên có thái độ làm việc tích cực, trách nhiệm, sẵn sàng học hỏi và phát triển.
  - Phân công công việc
    - + Xác định các nhiệm vụ cần thực hiện: Liệt kê các nhiệm vụ cụ thể cần thực hiện trong dự án.
    - + Phân loại các nhiệm vụ: Phân loại các nhiệm vụ theo tính chất công việc, mức độ quan trọng và yêu cầu về trình độ của nhân viên.
    - + Phân công công việc cho từng nhân viên: Dựa trên năng lực và kỹ năng của từng nhân viên, phân công công việc hợp lý để đảm bảo hiệu quả công việc.
  - Đào tạo và phát triển
    - + Tổ chức các khóa đào tạo: Tổ chức các khóa đào tạo định kỳ để nâng cao kiến thức và kỹ năng cho nhân viên.
    - + Phát triển nhân sự: Xây dựng các chương trình phát triển nhân sự, giúp nhân viên phát triển toàn diện về chuyên môn và kỹ năng mềm.
  - Đánh giá hiệu quả làm việc
    - + Đánh giá theo kết quả công việc: Sử dụng các chỉ tiêu và tiêu chí cụ thể để đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên.
    - + Đánh giá theo thái độ và tinh thần làm việc: Đánh giá thái độ và tinh thần làm việc của nhân viên, bao gồm sự tích cực, trách nhiệm và sẵn sàng học hỏi.
    - + Đánh giá theo sự đóng góp: Đánh giá sự đóng góp của nhân viên cho dự án, từ đó có cơ sở để điều chỉnh công việc, khen thưởng và kỷ luật kịp thời.

#### **4.4.2. Yêu cầu nguồn lực**

Dự án kinh doanh Quỳnh Anh Quán dự kiến sẽ sử dụng nguồn nhân lực như sau:

- Nhân sự quản lý:
  - + Giám đốc dự án: 1 người
  - + Trưởng phòng kinh doanh: 1 người
  - + Trưởng phòng kỹ thuật: 1 người
  - + Trưởng phòng quản lý kho + sản xuất: 1 người
  - + Trưởng phòng tài chính: 1 người
- Nhân sự thực thi:
  - + Nhân viên marketing: 2 người
  - + Nhân viên bán hàng: 6 người
  - + Nhân viên R&D: 2 người
  - + Nhân viên CSKH: 2 người
  - + Nhân viên kiểm định: 5 người
  - + Nhân viên quản lý tài chính: 1 người
  - + Nhân viên tạp vụ: 4 người
  - + Bảo vệ: 2 người

#### **4.4.3. Yêu cầu đào tạo nhân sự cho dự án**

Dự án cần có kế hoạch đào tạo và phát triển nhân sự phù hợp để nâng cao năng lực của nhân viên, bao gồm:

- Đào tạo kiến thức và kỹ năng chuyên môn:
  - + Kiến thức về thị trường thực phẩm đóng lon, thị trường món ăn tiềm thuốc bắc
  - + Kỹ năng marketing
  - + Kỹ năng bán hàng
- Đào tạo kỹ năng mềm: Dự án cần đào tạo cho nhân viên các kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề,...
- Đào tạo kỹ năng lãnh đạo: Dự án cần đào tạo cho nhân viên các kỹ năng lãnh đạo để có thể đảm nhiệm các vị trí quản lý trong tương lai.

## 4.5. RACI

[Link dẫn đến RACI](#)

## 4.6. Kế hoạch quản lý rủi ro

### 4.6.1. Xác định rủi ro

STT	Mã rủi ro	Các rủi ro	Mô tả	Loại rủi ro
1	A	Nguyên liệu không đạt chất lượng	Nguyên liệu không đáp ứng tiêu chuẩn có thể làm giảm chất lượng sản phẩm và ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng.	Chất lượng
2	B	Sản phẩm không đạt tiêu chuẩn an toàn	Sản phẩm không đạt tiêu chuẩn an toàn thực phẩm có thể dẫn đến rủi ro pháp lý và ảnh hưởng đến thương hiệu.	Chất lượng
3	C	Đình trệ trong sản xuất	Sự cố máy móc hoặc lỗi trong quy trình sản xuất có thể gây ra đình trệ, làm chậm tiến độ sản xuất.	Sản xuất
4	D	Sự cố bảo quản	Sự cố trong quá trình bảo quản có thể làm hỏng sản phẩm, dẫn đến tổn thất kinh tế.	Bảo quản
5	E	Biến động giá nguyên liệu	Sự biến động của giá cả nguyên liệu có thể tăng chi phí sản xuất và ảnh hưởng đến lợi nhuận.	Chi phí
6	F	Dịch bệnh trong nguyên liệu	Dịch bệnh ở nguyên liệu như gia cầm hoặc trứng có thể gây ra sự thiếu hụt nguồn cung và tăng chi phí.	Chất lượng
7	G	Thất thoát trong quá trình vận chuyển	Sản phẩm bị hư hại hoặc mất mát trong quá trình vận chuyển có thể gây ra tổn thất kinh tế.	Vận chuyển



8	H	Sự cố vệ sinh an toàn thực phẩm	Vi phạm vệ sinh an toàn thực phẩm có thể dẫn đến ngộ độc thực phẩm và ảnh hưởng đến uy tín công ty.	An toàn thực phẩm
9	I	Rủi ro pháp lý do vi phạm quy định	Vi phạm các quy định về sản xuất và tiếp thị có thể dẫn đến phạt tiền hoặc các hậu quả pháp lý khác.	Pháp lý
10	J	Sự cạnh tranh từ các sản phẩm tương tự	Sự cạnh tranh gia tăng từ các sản phẩm tương tự có thể ảnh hưởng đến thị phần và doanh thu.	Thị trường
11	K	Rủi ro mùa vụ	Thay đổi mùa vụ có thể ảnh hưởng đến nguồn cung nguyên liệu, ảnh hưởng đến sản xuất và chi phí.	Nguồn cung
12	L	Rủi ro tỷ giá	Biến động tỷ giá có thể ảnh hưởng đến chi phí nguyên liệu nhập khẩu và giá thành sản phẩm.	Tài chính
13	M	Thiếu hụt nhân lực	Thiếu hụt nhân lực có thể gây ra trì trệ trong sản xuất, ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng đơn hàng.	Nhân sự
14	N	Thiếu đa dạng nguồn cung	Phụ thuộc vào một vài nguồn cung chính có thể làm tăng rủi ro khi có sự cố với nguồn cung đó.	Nguồn cung
15	O	Lỗi kỹ thuật trên các nền tảng bán hàng	Các sự cố kỹ thuật xảy ra trên các nền tảng bán hàng như website, ứng dụng di động, gây gián đoạn hoạt động kinh doanh và làm mất lòng tin của khách hàng.	Kỹ thuật
16	P	Nhân sự rời dự án	Các thành viên chủ chốt của dự án rời bỏ công ty hoặc chuyển sang dự án khác, làm	Nhân sự

			gián đoạn tiến độ và chất lượng của dự án hiện tại.	
17	Q	Rủi ro rò rỉ thông tin khách hàng	Thông tin khách hàng bị đánh cắp hoặc rò rỉ, có thể gây thiệt hại về uy tín và tài chính cho công ty, và vi phạm các quy định về bảo mật thông tin.	An toàn thông tin

Bảng 13. Bảng tổng hợp rủi ro

#### 4.6.2. Phân tích rủi ro

##### *Đánh giá khả năng xuất hiện*

STT	Loại rủi ro	Xác suất
1	Nguyên liệu không đạt chất lượng	0.3
2	Sản phẩm không đạt tiêu chuẩn an toàn	0.2
3	Đình trệ trong sản xuất	0.4
4	Sự cố bảo quản	0.2
5	Biến động giá nguyên liệu	0.5
6	Dịch bệnh trong nguyên liệu	0.2
7	Thất thoát trong quá trình vận chuyển	0.3
8	Sự cố vệ sinh an toàn thực phẩm	0.3
9	Rủi ro pháp lý do vi phạm quy định	0.4
10	Sự cạnh tranh từ các sản phẩm tương tự	0.6
11	Rủi ro mùa vụ	0.4
12	Rủi ro tỷ giá	0.3
13	Thiếu hụt nhân lực	0.3
14	Thiếu đa dạng nguồn cung	0.2
15	Lỗi kỹ thuật trên các nền tảng bán hàng	0.3
16	Nhân sự rời dự án	0.2

17	Rủi ro rò rỉ thông tin khách hàng	0.2
----	-----------------------------------	-----

Bảng 14. Bảng đánh giá khả năng xuất hiện

### ***Đánh giá mức độ tác động***

STT	Loại rủi ro	Tác động
1	Nguyên liệu không đạt chất lượng	0.7
2	Sản phẩm không đạt tiêu chuẩn an toàn	0.9
3	Đình trệ trong sản xuất	0.8
4	Sự cố bảo quản	0.6
5	Biến động giá nguyên liệu	0.5
6	Dịch bệnh trong nguyên liệu	0.8
7	Thất thoát trong quá trình vận chuyển	0.5
8	Sự cố vệ sinh an toàn thực phẩm	0.7
9	Rủi ro pháp lý do vi phạm quy định	0.8
10	Sự cạnh tranh từ các sản phẩm tương tự	0.6
11	Rủi ro mùa vụ	0.4
12	Rủi ro tỷ giá	0.7
13	Thiếu hụt nhân lực	0.7
14	Thiếu đa dạng nguồn cung	0.6
15	Lỗi kỹ thuật trên các nền tảng bán hàng	0.5
16	Nhân sự rời dự án	0.8
17	Rủi ro rò rỉ thông tin khách hàng	0.9

Bảng 15. Bảng đánh giá mức độ tác động

### ***Xác định độ ưu tiên***

STT	Loại rủi ro	Độ ưu tiên
1	Nguyên liệu không đạt chất lượng	0.21
2	Sản phẩm không đạt tiêu chuẩn an toàn	0.18
3	Đình trệ trong sản xuất	0.32

4	Sự cố bảo quản	0.12
5	Biến động giá nguyên liệu	0.25
6	Dịch bệnh trong nguyên liệu	0.16
7	Thất thoát trong quá trình vận chuyển	0.15
8	Sự cố vệ sinh an toàn thực phẩm	0.21
9	Rủi ro pháp lý do vi phạm quy định	0.32
10	Sự cạnh tranh từ các sản phẩm tương tự	0.36
11	Rủi ro mùa vụ	0.16
12	Rủi ro tỷ giá	0.21
13	Thiếu hụt nhân lực	0.21
14	Thiếu đa dạng nguồn cung	0.12
15	Lỗi kỹ thuật trên các nền tảng bán hàng	0.15
16	Nhân sự rời dự án	0.16
17	Rủi ro rò rỉ thông tin khách hàng	0.18

Bảng 16. Bảng tổng hợp độ ưu tiên

#### 4.6.3. Kiểm soát rủi ro

Kế hoạch đối phó 5 rủi ro có mức độ cao nhất:

Độ Ưu tiên 0.36	Xác suất 0.6	Mức tác động 0.6
Rủi ro	Sự cạnh tranh từ các sản phẩm tương tự	
Chiến lược	Tăng cường phân biệt hóa sản phẩm và giá trị khách hàng	
Cách tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xây dựng chiến lược khác biệt hóa: Thể hiện rõ các yếu tố độc đáo để tạo nên sự nhìn nhận khác biệt từ khách hàng cho sản phẩm.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tăng cường giá trị khách hàng: Cung cấp thêm dịch vụ, mô hình, trải nghiệm mua sắm, hỗ trợ khách hàng để gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành.</li> <li>- Xây dựng cộng đồng khách hàng: Tạo dựng mối quan hệ bền chặt với khách hàng thông qua các hoạt động truyền thông, marketing.</li> <li>- Cải thiện chất lượng sản phẩm: Luôn nâng cấp, cải tiến sản phẩm để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.</li> <li>- Thực hiện các chương trình khuyến mãi, ưu đãi hấp dẫn: Thu hút khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh.</li> </ul>	
Trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Marketing: Thực hiện các hoạt động marketing, truyền thông để quảng bá sản phẩm và tạo dựng thương hiệu.</li> <li>- Phòng R&amp;D: Nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới, cải tiến sản phẩm hiện tại để nâng cao chất lượng và sự đa dạng.</li> <li>- Phòng Kinh doanh: Xây dựng chiến lược kinh doanh, tìm kiếm khách hàng và thúc đẩy doanh số bán hàng.</li> <li>- Phòng Hỗ trợ khách hàng: Cung cấp dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp, giải quyết các vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.</li> </ul>	
Người lập	Võ Phạm Đăng Khoa	25/4/2024
Người duyệt	Phạm Nguyệt Quỳnh	27/4/2024

Bảng 17. Bảng kế hoạch đối phó rủi ro

Độ Ưu tiên 0.32	Xác suất 0.4	Mức tác động 0.8
Rủi ro	Đình trệ trong sản xuất	
Chiến lược	Giảm thiểu thiệt hại	
Cách tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiến hành kiểm tra và phân tích xác định nguyên nhân chính xác của sự cố sau khi thông báo cho Minh Thiện và Nguyệt Quỳnh</li> <li>- Xây dựng phương án khắc phục: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ưu tiên giải quyết những vấn đề cấp bách ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất sản xuất.</li> <li>○ Tìm kiếm giải pháp khắc phục phù hợp nhất, bao gồm sửa chữa, thay thế thiết bị hoặc điều chỉnh quy trình sản xuất.</li> </ul> </li> <li>- Kiểm soát và theo dõi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Giám sát chặt chẽ quá trình khắc phục và đảm bảo tiến độ theo kế hoạch.</li> <li>○ Cập nhật tình hình: Cập nhật thông tin về tiến độ khắc phục và tình trạng sản xuất cho toàn bộ bộ phận liên quan.</li> </ul> </li> <li>- Học hỏi và cải thiện: Sau khi khắc phục sự cố, tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ của sự cố để đưa ra biện pháp phòng ngừa trong tương lai.</li> <li>- Điều chỉnh quy trình sản xuất hoặc hệ thống quản lý để giảm thiểu nguy cơ đình trệ trong tương lai nếu cần</li> </ul>	
Trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguyệt Quỳnh, Minh Thiện: Chịu trách nhiệm chỉ đạo và điều phối toàn bộ quá trình xử lý sự cố cũng như đưa ra quyết định về giải pháp khắc phục phù hợp nhất. Sau đó giám sát tiến độ khắc phục và đánh giá hiệu quả của các giải pháp được áp dụng</li> </ul>	

Người lập	Võ Phạm Đăng Khoa	25/4/2024
Người duyệt	Phạm Nguyệt Quỳnh	27/4/2024

Độ Ưu tiên 0.32	Xác suất 0.4	Mức tác động 0.8
Rủi ro	Rủi ro pháp lý do vi phạm quy định	
Chiến lược	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng và duy trì hệ thống quản lý tuân thủ. Đảm bảo có các quy trình kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy định một cách thường xuyên và hiệu quả.</li> <li>- Chuẩn bị phương án ứng phó nhanh chóng và hiệu quả</li> <li>- Giữ quan hệ tốt đẹp với cơ quan quản lý nhà nước, tuân thủ quy định, minh bạch trong hoạt động và hợp tác tích cực trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh.</li> </ul>	
Cách tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo ngay cho Nguyệt Quỳnh khi phát hiện vi phạm quy định, sau đó sẽ chỉ đạo đội ngũ pháp lý hoặc chuyên gia tư vấn pháp lý xác định chính xác phạm vi vi phạm, quy định nào bị vi phạm và mức độ nghiêm trọng để ghi nhận đầy đủ thông tin</li> <li>- Thực hiện các biện pháp khắc phục: Tiến hành các biện pháp sửa chữa, thay đổi hoặc bổ sung để khắc phục vi phạm và tuân thủ quy</li> <li>- Xây dựng kế hoạch ứng phó với cơ quan quản lý nhà nước</li> <li>- Giải trình tích cực về thỏa thuận giải quyết với cơ quan quản lý nhà nước về phương án giải quyết vi phạm</li> <li>- Cập nhật tình hình: Cập nhật thông tin về tiến độ xử lý vi phạm và tình hình liên lạc với cơ quan quản lý nhà nước cho toàn bộ bộ phận liên quan</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích nguyên nhân: Sau khi xử lý vi phạm, tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ của vi phạm để đưa ra biện pháp phòng ngừa trong tương lai</li> </ul>	
Trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguyệt Quỳnh: Chỉ đạo và điều phối toàn bộ quá trình xử lý vi phạm. Quyết định giải pháp xử lý vi phạm phù hợp nhất cho cá nhân hoặc tập thể có liên quan. Giám sát và có thể tham gia vào quá trình xử lý vi phạm và thảo luận với cơ quan chức năng.</li> <li>- Cá nhân và bộ phận có liên quan đến vi phạm quy định, pháp lý: Tham gia giải trình toàn bộ quá trình xử lý vi phạm cũng như chịu các mức phạt theo quy định nếu có.</li> </ul>	
Người lập	Võ Phạm Đăng Khoa	25/4/2024
Người duyệt	Phạm Nguyệt Quỳnh	27/4/2024

Độ Ưu tiên	Xác suất	Mức tác động
0.25	0.5	0.5
Rủi ro	Biến động giá nguyên liệu	
Chiến lược	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo dõi sát sao thị trường để cập nhật thường xuyên thông tin về biến động giá nguyên liệu</li> <li>- Xây dựng kho dự trữ hợp với nhu cầu sản xuất và khả năng tài chính của doanh nghiệp để điều chỉnh lượng dự trữ nguyên liệu linh hoạt theo biến động giá và nhu cầu sản xuất</li> <li>- Đa dạng hóa nguồn cung</li> <li>- Đàm phán hợp đồng bảo vệ quyền lợi của doanh nghiệp trước biến động giá</li> </ul>	
Cách tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo ngay cho trưởng bộ phận vận hành Minh Thiện và quản lý dự án Nguyệt Quỳnh khi phát hiện biến động giá nguyên liệu bất thường.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận mua hàng và bộ phận tài chính phân tích tình hình biến động giá nguyên liệu, tác động đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.</li> <li>- Lựa chọn giải pháp phù hợp nhất dựa trên tình hình cụ thể. Có thể tìm kiếm nguyên liệu thay thế hoặc điều chỉnh giá bán</li> </ul>	
Trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguyệt Quỳnh: chịu trách nhiệm chỉ đạo và điều phối toàn bộ quá trình xử lý biến động giá nguyên liệu.</li> <li>- Minh Thiện: Hỗ trợ phối hợp với Nguyệt Quỳnh đưa ra quyết định về giải pháp xử lý phù hợp nhất thông qua quá trình giám sát trực tiếp tiến độ xử lý và đánh giá hiệu quả tình hình của các giải pháp được áp dụng</li> </ul>	
Người lập	Võ Phạm Đăng Khoa	25/4/2024
Người duyệt	Phạm Nguyệt Quỳnh	27/4/2024

Độ Ưu tiên 0.21	Xác suất 0.3	Mức tác động 0.7
Rủi ro	Nguyên liệu không đạt chất lượng	
Chiến lược	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm soát chất lượng đầu vào nghiêm ngặt đối với tất cả nguyên liệu đầu vào trước khi đưa vào sản xuất dựa trên các tiêu chuẩn kiểm tra chất lượng nghiêm ngặt.</li> <li>- Hợp tác chặt chẽ với nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng nguyên liệu với kế hoạch kiểm tra định kỳ nhà cung cấp</li> <li>- Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001</li> <li>- Thực hiện đánh giá: Thực hiện đánh giá thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hiệu quả</li> <li>- Xây dựng kho dự trữ nguyên liệu chất lượng cao, đảm bảo đáp ứng nhu cầu sản xuất trong trường hợp phát sinh vấn đề.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý kho đúng tiêu chuẩn và tránh tình trạng hư hỏng, thất thoát nguyên liệu</li> </ul>
Cách tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo ngay cho trưởng bộ phận vận hành Minh Thiện và quản lý dự án Nguyệt Quỳnh ngay khi phát hiện nguyên liệu không đạt chất lượng.</li> <li>- Kiểm tra và xác định nguyên nhân nguyên liệu không đạt chất lượng.</li> <li>- Xử lý nguyên liệu không đạt chất lượng bao gồm các bước: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Trả lại nguyên liệu không đạt chất lượng cho nhà cung cấp.</li> <li>o Xử lý nguyên liệu không đạt chất lượng phù hợp với quy định.</li> <li>o Điều chỉnh quy trình sản xuất để hạn chế ảnh hưởng của số nguyên liệu không đạt chất lượng.</li> <li>o Liên lạc với nhà cung cấp để giải quyết vấn đề về chất lượng nguyên liệu.</li> <li>o Đàm phán với nhà cung cấp để tìm ra giải pháp phù hợp, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yêu cầu thay thế nguyên liệu không đạt chất lượng bằng nguyên liệu đạt chất lượng.</li> <li>▪ Giảm giá: Yêu cầu nhà cung cấp giảm giá cho nguyên liệu không đạt chất lượng trong trường hợp sản phẩm vẫn có phần trăm nhỏ sử dụng chế biến được.</li> <li>▪ Bồi thường: Yêu cầu nhà cung cấp bồi thường thiệt hại.</li> </ul> </li> <li>o Thực hiện kiểm tra chất lượng tiếp tục kiểm tra chất lượng nguyên liệu sau khi được thay thế hoặc xử lý .</li> </ul> </li> </ul>
Trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguyệt Quỳnh: chịu trách nhiệm chỉ đạo và điều phối toàn bộ kế hoạch xử lý nguyên liệu không đạt chất lượng, sau đó cập nhật và điều chỉnh kế hoạch đối phó rủi ro dựa trên kinh nghiệm xử lý thực tế.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minh Thiện: Hỗ trợ phối hợp với Nguyệt Quỳnh đưa ra quyết định về giải pháp xử lý phù hợp nhất thông qua quá trình giám sát, điều phối trực tiếp tiến độ xử lý và đánh giá hiệu quả tình hình của các giải pháp được áp dụng</li> </ul>	
Người lập	Võ Phạm Đăng Khoa	25/4/2024
Người duyệt	Phạm Nguyệt Quỳnh	27/4/2024

#### 4.6.4. Kiểm soát và điều chỉnh

##### 4.6.4.1. Kiểm soát dự án

- Giai đoạn giám sát là giai đoạn cuối cùng của quy trình quản lý rủi ro. Mục đích của giai đoạn này là kiểm tra việc thực hiện các chiến lược đối phó rủi ro đã được lên kế hoạch, bao gồm:
  - Mức độ thực hiện các hoạt động đối phó rủi ro.
  - Hiệu quả của các hoạt động đối phó rủi ro.
  - Sự phù hợp của các hoạt động đối phó rủi ro với tình hình thực tế.
- Kiểm tra việc thực hiện các chiến lược đối phó rủi ro đã được lên kế hoạch:
  - Mức độ thực hiện các hoạt động đối phó rủi ro: Đánh giá xem các hoạt động đã được thực hiện đến đâu.
  - Hiệu quả của các hoạt động đối phó rủi ro: Đo lường xem các hoạt động này có hiệu quả như mong đợi không. Sự phù hợp của các hoạt động đối phó rủi ro với tình hình thực tế: Xem xét liệu các hoạt động có thích hợp với tình hình hiện tại hay không.
- Điều chỉnh các chiến lược hoặc kế hoạch đối phó nếu cần thiết: Điều chỉnh chiến lược hoặc kế hoạch nếu chúng không hiệu quả, không khả thi, tiêu tốn quá nhiều ngân sách, hoặc để phản ứng với rủi ro mới xuất hiện hoặc rủi ro đã biến tướng.
- Báo cáo kết quả giám sát đến các bên liên quan: Kết quả giám sát cần được báo cáo định kỳ đến các bên liên quan, bao gồm các thành viên nhóm dự án, quản lý cấp cao, và các bên liên quan khác.

- Lặp lại và điều chỉnh chu trình quản lý rủi ro:
  - Do các yếu tố liên quan đến dự án thay đổi liên tục, chu trình quản lý rủi ro không đi theo đường thẳng mà cần được lặp lại và điều chỉnh liên tục.
  - Các rủi ro cần được điều chỉnh hoặc nhận diện mới, do đó các chiến lược và kế hoạch đối phó cũng cần thay đổi để đảm bảo tính khả thi và hiệu quả.

#### ***4.6.4.2. Điều chỉnh dự án***

Dựa trên kết quả đo lường dự án, quản lý dự án cần thực hiện các điều chỉnh cần thiết để đảm bảo dự án đạt được các mục tiêu. Các điều chỉnh có thể bao gồm:

- Điều chỉnh kế hoạch dự án: thay đổi thời gian, ngân sách, hoặc phạm vi của dự án.
- Điều chỉnh quy trình thực hiện dự án: thay đổi cách thức thực hiện các công việc hoặc sử dụng các công cụ và kỹ thuật mới.
- Điều chỉnh nhân sự dự án: bổ sung hoặc thay thế các thành viên trong nhóm.

## CHƯƠNG 5. KIỂM SOÁT DỰ ÁN

### 5.1. Quản lý chất lượng dự án:

#### 5.1.1. Kế hoạch kiểm tra chất lượng:

##### 5.1.1.1. *Kiểm soát kế hoạch thực hiện*

- Xác định chuỗi công việc cần phải làm, bao gồm:
  - Nghiên cứu thị trường và xác định nhu cầu của khách hàng:
    - + Khảo sát khách hàng: Thực hiện khảo sát trực tuyến và trực tiếp để thu thập ý kiến, nhu cầu và xu hướng tiêu dùng từ khách hàng mục tiêu. Sử dụng bảng câu hỏi chi tiết để đánh giá sở thích và thói quen mua sắm của khách hàng.
    - + Phân tích thị trường: Thu thập và phân tích các báo cáo thị trường, dữ liệu thống kê và thông tin từ các nguồn tin cậy để hiểu rõ hơn về xu hướng thị trường, cạnh tranh và cơ hội kinh doanh.
    - + Xác định đối thủ cạnh tranh: Nghiên cứu các đối thủ cạnh tranh chính, phân tích ưu và nhược điểm của sản phẩm và dịch vụ của họ để tìm ra cơ hội cải thiện và phát triển sản phẩm của mình.
  - Phát triển sản phẩm và quy trình sản xuất:
    - + Công thức sản phẩm: Phát triển và thử nghiệm các công thức sản phẩm mới để đảm bảo chúng đáp ứng các tiêu chuẩn dinh dưỡng, hương vị và an toàn thực phẩm. Sử dụng phòng thí nghiệm và các thiết bị chuyên dụng để kiểm tra chất lượng nguyên liệu và sản phẩm.
    - + Quy trình sản xuất: Xây dựng quy trình sản xuất chi tiết, bao gồm các bước từ chọn nguyên liệu, sơ chế, chế biến, đóng gói và bảo quản. Đảm bảo quy trình này tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn thực phẩm và chất lượng.
    - + Kiểm soát chất lượng: Thiết lập hệ thống kiểm soát chất lượng ở mỗi giai đoạn sản xuất để đảm bảo sản phẩm đạt tiêu chuẩn chất lượng cao nhất.

- Kết nối các phần mềm quản lý bán hàng, xây dựng kênh bán hàng trực tuyến:
  - + Hệ thống bán hàng: Tích hợp phần mềm quản lý bán hàng như Haravan và Odoo để theo dõi và quản lý đơn hàng, tồn kho, khách hàng và báo cáo doanh số. Đảm bảo hệ thống này dễ sử dụng và hiệu quả.
  - + Xây dựng website bán hàng: Thiết kế và phát triển website bán hàng trực tuyến với giao diện thân thiện, dễ sử dụng và tích hợp các tính năng thanh toán, giỏ hàng, theo dõi đơn hàng và hỗ trợ khách hàng.
  - + Tối ưu hóa trải nghiệm người dùng (UX): Thực hiện các thử nghiệm người dùng để đảm bảo website cung cấp trải nghiệm mua sắm thuận tiện và hấp dẫn.
- Triển khai marketing và truyền thông:
  - + Chiến dịch marketing: Lập kế hoạch chi tiết cho các chiến dịch marketing trực tuyến và ngoại tuyến, bao gồm quảng cáo trên mạng xã hội, email marketing, quảng cáo Google, sự kiện, hội chợ và các hoạt động PR.
  - + Truyền thông xã hội: Sử dụng các nền tảng truyền thông xã hội như Facebook, Instagram, YouTube và TikTok để quảng bá sản phẩm, tương tác với khách hàng và xây dựng cộng đồng người tiêu dùng trung thành.
  - + Nội dung marketing: Tạo ra các nội dung hấp dẫn như bài viết blog, video hướng dẫn, hình ảnh sản phẩm chất lượng cao và đánh giá từ khách hàng để tăng cường uy tín và thu hút khách hàng.
- Quản lý đơn hàng và vận chuyển:
  - + Quản lý kho hàng: Thiết lập hệ thống quản lý kho hàng hiệu quả để theo dõi và điều phối tình trạng tồn kho, đảm bảo hàng hóa luôn sẵn sàng để giao cho khách hàng.
  - + Giao hàng: Hợp tác với các đơn vị vận chuyển uy tín để đảm bảo giao hàng đúng hẹn, chất lượng và an toàn. Xây dựng chính sách giao hàng rõ ràng và hợp lý để tối ưu hóa chi phí và thời gian giao hàng.

- + Quản lý đơn hàng: Sử dụng phần mềm quản lý đơn hàng để theo dõi trạng thái đơn hàng từ khi đặt hàng đến khi giao hàng, xử lý các vấn đề phát sinh và đảm bảo khách hàng nhận được sản phẩm đúng thời gian và chất lượng.
- Phân bổ nguồn lực cho nhóm, bao gồm:
  - Nhân sự:
    - + Xác định số lượng nhân viên: Đánh giá nhu cầu nhân lực cho từng công đoạn trong chuỗi công việc, từ nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm, sản xuất, đến bán hàng và marketing. Tuyển dụng nhân viên có đủ kỹ năng và kinh nghiệm để đảm nhận từng vị trí.
    - + Đào tạo: Tổ chức các khóa đào tạo cho nhân viên về quy trình sản xuất, tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thực phẩm và kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý. Đảm bảo nhân viên nắm vững các quy trình và tiêu chuẩn để thực hiện công việc hiệu quả.
  - Cơ sở vật chất:
    - + Trang thiết bị sản xuất: Đầu tư vào các thiết bị và máy móc cần thiết cho quá trình sản xuất, đảm bảo chúng đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn và hiệu quả.
    - + Cơ sở sản xuất: Bố trí không gian sản xuất hợp lý và hiệu quả, đảm bảo an toàn vệ sinh và thuận tiện cho quá trình làm việc.
- Xem xét sự phụ thuộc giữa các công việc:
  - Đặc biệt là trong các công đoạn sản xuất và kiểm soát chất lượng: Đảm bảo các công đoạn như kiểm tra nguyên liệu đầu vào, sản xuất và kiểm tra cuối cùng được thực hiện liên tục và không bị gián đoạn. Xác định các điểm kiểm soát quan trọng và thiết lập các biện pháp giám sát để phát hiện và khắc phục kịp thời các sai sót.
- Trao đổi và tham khảo ý kiến cùng các thành viên trong nhóm:
  - Thảo luận về tiến độ và cải tiến hiệu suất: : Tổ chức các buổi họp định kỳ để thảo luận về tiến độ công việc, đánh giá hiệu suất và tìm kiếm các giải pháp

cải tiến. Đảm bảo mọi thành viên trong nhóm đều được thông tin về tiến độ và thay đổi.

- Thu thập ý kiến từ các thành viên: Khuyến khích mọi thành viên đóng góp ý kiến về cách thức thực hiện công việc, đưa ra các đề xuất cải tiến và giải quyết các vấn đề gặp phải.
  - Xác định người phù hợp để giải quyết các nhiệm vụ cụ thể: Phân công nhiệm vụ cho những người có kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp, đảm bảo mọi công việc đều được thực hiện đúng thời hạn và chất lượng.
- Hướng giải quyết sự cố:
    - Tổng hợp thông tin và xác định điều chỉnh cần thiết: Trưởng dự án sẽ thu thập thông tin từ các nhóm phát triển để xác định các điều chỉnh cần thiết. Nếu phát hiện sự cố, cần lập tức báo cáo và đưa ra các biện pháp khắc phục kịp thời.
    - Tổ chức cuộc họp nếu cần: Tổ chức các cuộc họp khẩn cấp để giải quyết vấn đề và lên kế hoạch tái cấu trúc nếu cần thiết. Đảm bảo tất cả các thành viên liên quan đều được thông báo và tham gia vào quá trình giải quyết.

#### ***5.1.1.2. Kiểm soát kế hoạch quản lý yêu cầu***

- Đối với sản phẩm:
  - Đặc điểm sản phẩm: Thực phẩm từ dược liệu đông y, giảm chất béo xấu, giảm đường, tạo ngọt bằng nguyên liệu tự nhiên. Đảm bảo sản phẩm an toàn cho sức khỏe và có giá trị dinh dưỡng cao.
  - Chất lượng dinh dưỡng: Đảm bảo sản phẩm đạt các chỉ tiêu dinh dưỡng như lượng protein, chất béo, vitamin và khoáng chất đã công bố trên bao bì.
  - Chất lượng vệ sinh: Đảm bảo sản phẩm đạt Quy chuẩn ATTP số 01/2011/QĐ-BYT, không chứa hóa chất độc hại và vi sinh vật gây hại.
  - Chất lượng sử dụng:
    - + Khả năng bảo quản: Sản phẩm phải có khả năng bảo quản từ 2, 6, 12 tháng mà không làm giảm chất lượng.



- + Thuận tiện khi sử dụng: Đóng gói sản phẩm trong hộp tiện lợi, dễ bảo quản và sử dụng, dễ đóng mở và bảo quản.
- Đáp ứng tính phản ứng nhanh: Đảm bảo sản phẩm luôn có sẵn, dễ đổi hoặc trả lại nếu không đạt yêu cầu.
- Thị trường mục tiêu: Người tiêu dùng trong nước và nước ngoài.
- Mức giá bán: Phù hợp với khả năng chi trả của người tiêu dùng.
- Phương pháp xác định nhu cầu: Phỏng vấn khách hàng tiềm năng, nghiên cứu thị trường, tham khảo ý kiến chuyên gia.
- **Đối với các hoạt động marketing và truyền thông:**
  - Phát triển chiến lược quảng bá và tiếp thị: Thu hút người mua và tăng cường uy tín thương hiệu. Lập kế hoạch chi tiết cho các chiến dịch quảng bá sản phẩm, sử dụng các kênh truyền thông xã hội và tiếp thị trực tuyến.
  - Sử dụng các kênh truyền thông xã hội và tiếp thị trực tuyến: Quảng bá sản phẩm và tăng tương tác với khách hàng. Tạo ra nội dung hấp dẫn, bao gồm bài viết blog, video hướng dẫn, hình ảnh sản phẩm chất lượng cao và đánh giá từ khách hàng.
  - Theo dõi và phân tích các chỉ số hiệu quả marketing: Số lượng người truy cập website, số lượng khách hàng tiềm năng, số lượng đơn hàng.
  - Đánh giá hiệu quả của các chiến dịch marketing và truyền thông: Điều chỉnh chiến lược nếu cần thiết để đảm bảo hiệu quả cao nhất.
- **Đối với hoạt động quản lý đơn hàng và vận chuyển:**
  - Theo dõi tình trạng đơn hàng từ khi đặt hàng đến khi giao hàng: Đảm bảo giao hàng đúng hạn và chất lượng. Sử dụng phần mềm quản lý đơn hàng để theo dõi và quản lý toàn bộ quy trình.
  - Xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình giao hàng: Giải quyết nhanh chóng các sự cố để đảm bảo khách hàng hài lòng. Tạo kênh liên lạc hiệu quả giữa khách hàng và bộ phận giao hàng.
- **Đối với quản trị quan hệ khách hàng và nhà cung cấp:**

- Quản lý đối tác và nhà cung cấp: Thiết lập mối quan hệ tốt với đối tác và nhà cung cấp, đảm bảo thông tin và hình ảnh sản phẩm chính xác.
  - Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng: Giải quyết thắc mắc và phản hồi từ khách hàng, tổ chức khảo sát định kỳ để đánh giá sự hài lòng và đề xuất cải tiến.
  - Đánh giá nhà cung cấp: Thường xuyên đánh giá hiệu quả và chất lượng của nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng nguyên liệu và dịch vụ.
- **Đối với quản lý tích hợp phần mềm:**
    - Phần mềm quản lý bán hàng Haravan và Odoo: Theo dõi và phân tích các chỉ số hiệu quả của phần mềm. Đảm bảo hệ thống hoạt động trơn tru và hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
    - Đánh giá hiệu quả của phần mềm: Hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Thực hiện các nâng cấp và cải tiến cần thiết để tối ưu hóa hiệu suất.
- 5.1.1.3. Quản lý quy trình phát triển dự án*
- **Thời gian phát triển dự án:** Từ tháng 03/2024 đến tháng 6/2024.
  - **Phương thức đánh giá:**
    - Kiểm tra tiến độ thực hiện dự án định kỳ mỗi tuần: Tổ chức các buổi họp định kỳ để kiểm tra tiến độ và đánh giá hiệu suất công việc. Sử dụng biểu đồ Gantt để theo dõi tiến độ và điều chỉnh kế hoạch nếu cần.
    - Đánh giá sản phẩm theo các tiêu chí chất lượng đã được xác định: Đảm bảo sản phẩm đạt tiêu chuẩn cao nhất, không có sai sót về chất lượng. Sử dụng các chỉ số đánh giá chất lượng như hàm lượng dinh dưỡng, hương vị và an toàn thực phẩm.
    - Dự án được chia nhỏ chức năng và đánh giá qua mỗi vòng lặp: Sử dụng bản phân rã công việc (WBS) để chia nhỏ dự án thành các phần nhỏ hơn, dễ quản lý và đánh giá. Cập nhật các thay đổi trên phần mềm quản lý dự án để đảm bảo mọi thông tin đều được theo dõi và đồng bộ.
  - **Các sản phẩm của dự án:**

- Tài liệu tổng quan về dự án: Bao gồm tất cả các thông tin quan trọng về dự án, từ kế hoạch, tiến độ, đến kết quả đạt được.
- Tài liệu kế hoạch kinh doanh: Chi tiết kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp, bao gồm chiến lược marketing, quản lý tài chính và kế hoạch phát triển sản phẩm.
- Sản phẩm: Thực phẩm từ dược liệu đông y đóng hộp, đáp ứng các tiêu chuẩn dinh dưỡng và an toàn thực phẩm.

#### **5.1.1.4. Kế hoạch kiểm tra chất lượng**

- **Kiểm tra chất lượng nguyên liệu:**

- Nguồn gốc nguyên liệu: Đảm bảo nguyên liệu có nguồn gốc rõ ràng, không bị ô nhiễm và đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn thực phẩm.
- Tiêu chuẩn an toàn thực phẩm: Kiểm tra nguyên liệu đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn thực phẩm, bao gồm kiểm tra vi sinh, hóa học và cảm quan.

- **Kiểm soát quy trình sản xuất:**

- Kiểm tra định kỳ các bước trong quy trình sản xuất: Thực hiện kiểm tra định kỳ và giám sát các bước trong quy trình sản xuất để đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn thực phẩm và chất lượng. Sử dụng các thiết bị đo lường và kiểm tra hiện đại để đảm bảo độ chính xác.
- Cải tiến quy trình sản xuất: Liên tục cải tiến quy trình sản xuất để nâng cao chất lượng và hiệu quả. Sử dụng phản hồi từ khách hàng và kết quả kiểm tra để xác định các điểm cần cải thiện.

- **Kiểm tra chất lượng sản phẩm sau mỗi công đoạn sản xuất:**

- Đánh giá chất lượng sản phẩm cuối cùng trước khi xuất xưởng: Kiểm tra chất lượng sản phẩm cuối cùng để đảm bảo chúng đáp ứng các tiêu chuẩn đã đề ra. Sử dụng các phương pháp kiểm tra như thử nghiệm vi sinh, phân tích hóa học và kiểm tra cảm quan.
- Kiểm tra tình hình bảo quản và vận chuyển: Đảm bảo sản phẩm được bảo quản và vận chuyển trong điều kiện tốt nhất để giữ nguyên chất lượng. Kiểm

tra định kỳ các kho bảo quản và phương tiện vận chuyển để phát hiện và khắc phục kịp thời các vấn đề.

#### **5.1.1.5. Báo cáo dự án**

Mục đích: Báo cáo dự án được thực hiện nhằm tổng hợp và trình bày chi tiết về quá trình triển khai dự án, kết quả đạt được, và các học hỏi từ trải nghiệm thực hiện.

- **Thời gian:** Báo cáo định kỳ là 1 tuần 1 lần vào 10:00 PM thứ Bảy. Có thể có thêm buổi họp online để giải quyết vấn đề phát sinh.
- **Nội dung:**
  - Tóm tắt nội dung họp của phiên trước: Mô tả các hoạt động và kết quả đã đạt được. Đưa ra các điểm nổi bật và các vấn đề đã được giải quyết.
  - Các vấn đề đã được giải quyết: Mô tả cách giải quyết, người giải quyết và ảnh hưởng của giải pháp đó. Đưa ra các bài học rút ra từ quá trình giải quyết vấn đề.
  - Liệt kê thách thức mới phát sinh: Giải thích nguyên nhân, người chịu trách nhiệm và kế hoạch xử lý. Đưa ra các giải pháp dự phòng và kế hoạch hành động cụ thể.
  - So sánh lịch biểu mới với kế hoạch ban đầu: Giải thích các thay đổi và lý do điều chỉnh. Cập nhật biểu đồ Gantt và các công cụ quản lý tiến độ khác để phản ánh thay đổi.
  - Thông báo kế hoạch cho giai đoạn tiếp theo: Liệt kê các công việc và sự kiện mốc trong hai tuần tiếp theo. Đưa ra các mục tiêu cụ thể và kế hoạch hành động để đạt được chúng.

#### **5.1.1.6. Đo lường dự án**

Tiến độ dự án: Đo lường mức độ tiến triển của dự án so với kế hoạch. Sử dụng biểu đồ Gantt, Asana để thể hiện mức độ hoàn thành của từng công việc và giai đoạn.

- **Các chuẩn đo lường thành công của dự án:**
  - Tăng doanh thu từ thị trường mới: Đạt doanh thu tăng trưởng ít nhất 30% so với năm trước khi triển khai dự án.

- Tăng tỷ lệ chuyển đổi khách hàng online: Tăng tỷ lệ chuyển đổi ít nhất 20% trong 6 tháng đầu tiên sau triển khai.
- Giảm chi phí hoạt động: Giảm chi phí tổ chức và vận hành ít nhất 15% sau 1 năm triển khai.
- Tăng công suất sản xuất: Tăng sản lượng sản phẩm hoặc dịch vụ ít nhất 25% sau 1 năm triển khai.
- Tăng sự hài lòng của khách hàng: Đạt tỷ lệ hài lòng khách hàng ít nhất 90% sau 6 tháng triển khai.
- Tăng ít nhất 20% lượng đơn đặt hàng online: Tăng tỷ lệ đơn hàng đặt qua kênh trực tuyến ít nhất 20% sau 6 tháng triển khai.
- **Thời gian hoàn thành công việc:** Đo lường thời gian thực hiện từng công việc từ khi bắt đầu đến khi kết thúc. Sử dụng các công cụ quản lý thời gian để theo dõi và tối ưu hóa hiệu suất.
- **Ngân sách thực hiện:** So sánh chi phí thực tế với ngân sách dự án. Đo lường hiệu suất tài chính để đảm bảo không vượt quá ngân sách. Sử dụng phần mềm quản lý tài chính để theo dõi và phân tích chi phí.
- **Chất lượng sản phẩm:** Sử dụng các chỉ số chất lượng để đo lường sự đáp ứng của sản phẩm với yêu cầu. Thực hiện các kiểm tra định kỳ và đánh giá phản hồi từ khách hàng để xác định các điểm cần cải thiện.

#### ***5.1.1.7. Điều chỉnh dự án***

Dựa trên kết quả đo lường dự án, quản lý dự án cần thực hiện các điều chỉnh cần thiết để đảm bảo dự án đạt được các mục tiêu.

- **Điều chỉnh kế hoạch dự án:** Thay đổi thời gian, ngân sách hoặc phạm vi của dự án dựa trên các kết quả đo lường và phân tích. Đảm bảo mọi thay đổi đều được thông báo kịp thời và có sự đồng thuận của các bên liên quan.
- **Điều chỉnh quy trình thực hiện dự án:** Thay đổi cách thức thực hiện các công việc hoặc sử dụng các công cụ và kỹ thuật mới để tối ưu hóa hiệu quả. Thực hiện các cải tiến liên tục dựa trên phản hồi và kết quả đo lường.

- **Điều chỉnh nhân sự dự án:** Bổ sung hoặc thay thế các thành viên trong nhóm nếu cần thiết. Đảm bảo rằng nhân viên có đủ kỹ năng và động lực để thực hiện công việc hiệu quả.

## 5.2. Quản lý tích hợp dự án

### 5.2.1. Phần mềm quản lý dự án – Asana

#### 5.2.1.1. Asana là gì?

Asana là một công cụ quản lý dự án trực tuyến giúp nhóm làm việc theo dõi và quản lý công việc hiệu quả. Nó cho phép người dùng tạo các nhiệm vụ, dự án, lập kế hoạch, phân công công việc và theo dõi tiến độ dự án.

#### 5.2.1.2. Tính năng chính

- + Tạo và phân công nhiệm vụ cho các thành viên trong nhóm.
- + Lập kế hoạch và thiết lập thời hạn hoàn thành cho các nhiệm vụ.
- + Theo dõi tiến độ công việc và dự án thông qua biểu đồ Gantt và Kanban.
- + Tích hợp với các công cụ khác như Slack, Google Drive và Email.

#### 5.2.1.3. Lợi ích

Giúp quản lý dự án một cách hiệu quả, đảm bảo các công việc được hoàn thành đúng hạn và tăng cường sự hợp tác giữa các thành viên trong nhóm.

#### 5.2.1.4. Sử dụng Asana để quản lý dự án Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán.

Dựa trên tính bảo mật, sự phổ biến rộng rãi của Asana, Quỳnh Anh Quán đã quyết định sử dụng phần mềm Asana để quản lý tiến độ dự án.

Link dẫn đến [Tệp quản lý dự án Xây dựng và triển khai kế hoạch thâm nhập thị trường cho Quỳnh Anh Quán trên Asana](#).

### 5.2.2. Phần mềm quản lý bán hàng – Woocommerce

#### 5.2.2.1. Woocommerce là gì?

Woocommerce là một plugin thương mại điện tử mã nguồn mở cho WordPress, cho phép các doanh nghiệp tạo và quản lý cửa hàng trực tuyến dễ dàng.

#### **5.2.2.2. Tính năng chính**

- Tạo và quản lý danh mục sản phẩm, giỏ hàng, thanh toán và vận chuyển.
- Hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán trực tuyến như thẻ tín dụng, ví điện tử và chuyển khoản ngân hàng.
- Tích hợp với các dịch vụ vận chuyển để tính phí và theo dõi đơn hàng.
- Tùy chỉnh giao diện và chức năng cửa hàng theo nhu cầu của doanh nghiệp.

#### **5.2.2.3. Lợi ích**

Cung cấp một giải pháp thương mại điện tử linh hoạt và mạnh mẽ, dễ dàng tích hợp vào trang web WordPress, giúp tăng doanh thu và cải thiện trải nghiệm mua sắm của khách hàng.

#### **5.2.2.4. Sử dụng Woocommerce xây dựng website Thương mại điện tử Quỳnh Anh Quán**

Domain: <https://quynhanhquan.id.vn/>

Tài liệu đặc tả website Quỳnh Anh Quán: [E-commerce system design for Quỳnh Anh Quán](#)

### **5.2.3. Phần mềm hoạch định nguồn lực doanh nghiệp – Odoo**

#### **5.2.3.1. Odoo là gì?**

Odoo là một phần mềm hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) mã nguồn mở, cung cấp các ứng dụng kinh doanh tích hợp như CRM, bán hàng, kế toán, quản lý kho, và sản xuất.

#### **5.2.3.2. Tính năng chính**

- Quản lý khách hàng và quy trình bán hàng từ đầu đến cuối.
- Theo dõi và quản lý tài chính, kế toán và các báo cáo tài chính.
- Quản lý kho hàng, theo dõi tồn kho và cập nhật thông tin hàng hóa theo thời gian thực.
- Hỗ trợ quản lý nhân sự, bao gồm tuyển dụng, chấm công và quản lý lương.

#### ***5.2.3.3. Lợi ích***

Giúp tối ưu hóa và tự động hóa các quy trình kinh doanh, nâng cao hiệu suất làm việc và quản lý tài nguyên hiệu quả.

#### ***5.2.3.4. Sử dụng Odoo để quản lý quy trình nhập kho, bán hàng và sản xuất cho Quỳnh Anh Quán***

Tài liệu [Hướng dẫn sử dụng Odoo cho doanh nghiệp Quỳnh Anh Quán.](#)



## CHƯƠNG 6. KẾT THÚC DỰ ÁN

### 6.1. Ưu điểm và hạn chế

- Ưu điểm
  - Đề tài quản trị dự án "Xây dựng Mô hình Kinh doanh Sản xuất và Phân phối Thực phẩm từ dược liệu đông y" mang tính thiết thực và phù hợp với xu hướng ngày càng tăng về nhu cầu sử dụng thực phẩm an toàn, bổ dưỡng và có lợi cho sức khỏe. Các sản phẩm như gà ác tiềm thuốc bắc, trứng vịt lộn tiềm thuốc bắc, và các món ăn từ dược liệu đều đáp ứng được nhu cầu này của thị trường.
  - Nắm vững kiến thức chuyên môn:

Nhóm sinh viên đã nắm vững kiến thức cơ bản về Quản trị dự án, Thương mại điện tử, và Quản lý chất lượng thông qua sự hướng dẫn của giảng viên. Sự am hiểu về các tiêu chuẩn an toàn thực phẩm và quy trình sản xuất đảm bảo chất lượng cao đã được áp dụng một cách hiệu quả trong quá trình xây dựng kế hoạch.
  - Tinh thần làm việc chăm chỉ và cầu tiến:

Các thành viên trong nhóm đã cố gắng thực hiện đồ án một cách tốt nhất và chính chu nhất có thể, dựa trên kiến thức đã học và công cụ tự tìm hiểu. Tinh thần làm việc chăm chỉ, cầu tiến và không ngừng học hỏi đã giúp nhóm đạt được kết quả cao trong việc xây dựng mô hình kinh doanh này.
- Hạn chế
  - Chưa đồng bộ giữa các phần mềm quản lý:

Hiện tại, dự án Quỳnh Anh Quán gặp phải vấn đề về việc đồng bộ hóa giữa các phần mềm quản lý như Haravan, Odoo và WooCommerce. Các phần mềm này chưa được tích hợp hoàn toàn, dẫn đến khó khăn trong việc quản lý dữ liệu và quy trình làm việc. Việc thiếu đồng bộ này gây ra sự nhầm lẫn, sai sót trong quản lý đơn hàng, kiểm soát tồn kho và báo cáo doanh số.
  - Team chưa lớn nên xảy ra sai sót nhiều:

Team hiện tại của Quỳnh Anh Quán vẫn còn nhỏ, dẫn đến việc các thành viên phải đảm nhiệm nhiều chức năng khác nhau. Sự thiếu chuyên môn hóa này làm giảm hiệu suất làm việc, gây áp lực và dễ dẫn đến sai sót. Điều này cũng làm giảm khả năng phản ứng nhanh với các thay đổi hoặc sự cố xảy ra trong quá trình thực hiện dự án.

- Hạn chế kỹ thuật của team:

Nhóm dự án đang đối mặt với hạn chế về kỹ thuật. Các thành viên trong nhóm thiếu kỹ năng hoặc kinh nghiệm cần thiết để xử lý các công nghệ phức tạp hoặc các công việc đòi hỏi chuyên môn cao. Điều này ảnh hưởng đến việc phát triển và triển khai các giải pháp kỹ thuật một cách hiệu quả, đặc biệt là trong việc tích hợp phần mềm quản lý và phát triển các kênh bán hàng trực tuyến.

## **6.2. Hướng phát triển**

- Khắc phục vấn đề chưa đồng bộ giữa các phần mềm quản lý

- + Tìm kiếm và triển khai giải pháp tích hợp:

Nghiên cứu và lựa chọn một giải pháp tích hợp phù hợp để kết nối Odoo và WooCommerce. Các giải pháp như Zapier hoặc Integromat sẽ được sử dụng để tự động hóa quy trình và đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống.

- + Đào tạo nhân viên:

Tổ chức các khóa đào tạo cho nhân viên để nắm vững cách sử dụng các phần mềm quản lý và cách thức tích hợp chúng.

Kiểm tra và tối ưu hóa: Thực hiện kiểm tra định kỳ và tối ưu hóa quy trình tích hợp để đảm bảo hệ thống hoạt động mượt mà và hiệu quả.

- Tăng cường đội ngũ và chuyên môn hóa

- + Tuyển dụng thêm nhân viên: Tuyển dụng thêm nhân viên cho các vị trí cụ thể như nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm, quản lý bán hàng và marketing để giảm bớt tình trạng cross-functional.

- + Chuyên môn hóa: Xác định và phân công nhiệm vụ rõ ràng dựa trên kỹ năng và kinh nghiệm của từng nhân viên để tối ưu hóa hiệu suất.

- Nâng cao kỹ thuật của team
  - + Đào tạo chuyên sâu: Tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về các công nghệ mới và các kỹ năng cần thiết cho từng thành viên trong nhóm.
  - + Thuê chuyên gia tư vấn: Hợp tác với các chuyên gia tư vấn kỹ thuật để hỗ trợ giải quyết các vấn đề phức tạp và hướng dẫn nhóm trong quá trình phát triển và triển khai các giải pháp.