TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

**KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC**

–––––––––––––––––––––––––––––––



**BÁO CÁO BÀI TẬP NHÓM**

MÔN HỌC PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN

***Đề tài:***

**PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ TIỆM TẠP HOÁ NHỎ**

***Địa chỉ khảo sát: 07 Mỹ Đa Đông 2, Phường Mỹ An, Quận Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng***

Lớp: 49K21.1

Nhóm: 06

Thành viên: Phan Huỳnh Sa Linh

Nguyễn Thị Nghĩa

Trương Thị Thảo Hiền

Phan Thị Bích Như

Phan Thị Hiền Trang

**Đà Nẵng,** **09/2025**

**KỊCH BẢN PHỎNG VẤN**

**1. Giới thiệu**

- Dạ, em chào cô/chú/. Chúng con là sinh viên từ Trường Đại học Kinh tế, hiện đang thực hiện một đề tài nghiên cứu về xây dựng hệ thống quản lý cửa hàng tạp hoá. Hôm nay, nhóm xin phép được phỏng vấn để tìm hiểu cách cửa hàng mình đang hoạt động, những khó khăn trong quản lý và mong muốn của cô/chú về một hệ thống hỗ trợ quản lý.

- Thông tin chỉ phục vụ mục đích học tập và nghiên cứu, rất mong cô/chú có thể dành ra một ít thời gian cho chúng con được không ạ?

- Cảm ơn cô/ chú đã nhận lời tham gia phỏng vấn của nhóm ạ.

**2. Thông tin chung về cửa hàng**

1. Cửa hàng mình bắt đầu kinh doanh từ khi nào và hiện nay quy mô ra sao ạ?

2. Trước hết, nhóm muốn hiểu rõ cách cửa hàng mình đang vận hành hiện nay. Cô/Chú có thể mô tả tổng quan một ngày làm việc ở cửa hàng không ạ?

3. Khách hàng chủ yếu của cửa hàng là ai (người dân xung quanh, khách quen, học sinh/sinh viên…)?

4. Hiện tại cửa hàng có phải tự quản lý hoàn toàn, không thuê nhân viên đúng không?

**3. Thông tin về các quy trình**

**Quản lý bán hàng**

- Tiếp theo, nhóm xin tìm hiểu thêm về cách cô/chú đang quản lý việc bán hàng hằng ngày ạ.

1. Khi bán hàng, cô/chú thường ghi chép doanh thu như thế nào (ghi sổ, Excel, hay chỉ nhớ)?

2. Cách tính tiền cho khách có gặp khó khăn gì không (nhất là khi đông khách)?

3. Nếu có khách mua chịu/nợ, cô/chú đang quản lý ra sao?

4. Khi có khuyến mãi hoặc giảm giá, cô/chú theo dõi và tính toán thế nào?

**Quản lý khách hàng & nhà cung cấp**

- Vậy còn về quản lý khách hàng và nhà cung cấp thì sao ạ?

1. Cô/Chú có gặp khó khăn gì trong việc quản lý thông tin hoặc giao dịch với khách hàng không?

2. Khi khách đến mua hàng, anh/chị thường ghi hóa đơn và có lưu lại thông tin khách hàng không? Nếu có thì cô/chú lưu lại bằng cách nào?

3. Cô/Chú có thống kê được khách hàng nào mua thường xuyên hoặc mua nhiều nhất không?

4. Khi nhiều khách cùng mua nhiều mặt hàng một lúc, cô/chú thường làm thế nào để tránh nhầm lẫn hoặc tính sai?

5. Cô/chú thường nhập hàng từ những nhà cung cấp nào?

6. Việc ghi nhận thông tin nhà cung cấp (tên, số điện thoại, công nợ) hiện tại đang làm bằng cách nào?

7. Cô/chú có gặp khó khăn gì trong việc quản lý nợ, công nợ hoặc lịch nhập hàng với nhà cung cấp không?

**Quản lý hàng hóa & tồn kho**

1. Cô/chú thường nhập hàng từ đâu, theo chu kỳ cố định hay theo nhu cầu?

2. Việc ghi nhận hàng nhập hiện nay thực hiện bằng cách nào?

3. Cô/Chú làm thế nào để có thể nhận biết mặt hàng nào sắp hết để nhập thêm?

4. Cô/Chú có gặp khó khăn trong việc nhớ số lượng hàng tồn, hay lẫn lộn khi nhập nhiều loại hàng không?

5. Cô/Chú có khi nào xảy ra tình trạng nhập hàng dư thừa, hàng hết hạn mà chưa kịp bán không?

**Quản lý báo cáo & số liệu**

1. Hiện tại cô/chú có thường lập báo cáo bán hàng, tồn kho hoặc công nợ không? Nếu có thì thường làm theo chu kỳ nào (ngày, tuần, tháng)?

2. Các báo cáo hiện nay anh/chị thường lập bằng cách nào (ghi giấy, Excel hay dùng phần mềm)?

3. Khi cần xem nhanh doanh thu hoặc lợi nhuận, cô/chú thường làm thế nào?

4. Trong quá trình lập báo cáo, cô/chú thường gặp khó khăn gì (ví dụ: số liệu không khớp, mất nhiều thời gian tổng hợp)?

5. Nếu có phần mềm mới, cô/chú mong muốn hệ thống báo cáo sẽ hiển thị những gì (ví dụ: doanh thu, chi phí, lợi nhuận, hàng tồn, công nợ, sản phẩm bán chạy…)?

**4. Khó khăn & yêu cầu**

1. Trong việc tự quản lý cửa hàng, cô/chú thấy khó khăn nhất hiện nay là gì?

2. Nếu có một phần mềm quản lý, cô/chú mong muốn nó sẽ giúp được việc gì trước tiên?

3. Cô chú có cần quản lý thông tin nhà cung cấp hay khách hàng không (tên, địa chỉ, số điện thoại)?

4. Cô/chú có cần hệ thống đưa ra báo cáo (doanh thu theo ngày, tuần, tháng; mặt hàng bán chạy, hàng tồn kho) không?

5. Cô/Chú mong muốn phần mềm trông như thế nào (giao diện, màu sắc, cỡ chữ, ...)? Có màu sắc hoặc kiểu hiển thị nào cô/chú thấy dễ chịu và tiện dùng không?

6. Cô/Chú mong muốn sử dụng hệ thống offline hay online từ xa?

**5. Kết thúc**

- Ngoài ra cô/chú có điều gi cần lưu ý cho nhóm không ạ?

- Tóm tắt nhanh những điểm chính vừa trao đổi cho cô/chú.

- Nhóm xin cảm ơn và ghi nhận sự hỗ trợ từ cô/chú và nhấn mạnh: “Những thông tin này sẽ giúp nhóm xây dựng một hệ thống quản lý thực tế, phù hợp với cửa hàng tạp hoá như của cô/chú.”