|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI  KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN  ---------------o0o---------------        **BÀI TẬP LỚN**  **MÔN HỌC: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN**  **ĐỀ TÀI: QUẢN LÝ HỆ THỐNG CỬA HÀNG TIỆN LỢI**   |  | | --- | |  |   Giảng viên hướng dẫn: Nguyễn Đức Dư  Nhóm thực hiện: Nhóm 4 - Lớp CNTT4 - K61 - GTVT  Danh sách sinh viên tham gia:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | STT | Họ và Tên | Mã Sinh Viên | | 1 | Nguyễn Công Chính | 201200044 | | 2 | Nguyễn Văn Dũng | 201200059 | | 3 | Phùng Minh Đức | 201210095 | | 4 | Trần Trung Hiếu | 201210128 | | 5 | Hoàng Minh Tuấn | 20120 |   **Hà Nội, tháng 9 năm 2022** |

# **CHƯƠNG 1: KHẢO SÁT VÀ PHÁT BIỂU BÀI TOÁN**

## **1.1 Xác định bài toán**

* Tên đề tài: Quản lý hệ thống cửa hàng tiện lợi
* Nhóm thực hiện: Nhóm 4 – Lớp CNTT4 – K61
* Phạm vi sơ bộ:
* Quản lý bán hàng
* Quản lý kho hàng
* Quản lý khách hàng
* Quản lý nhân viên
* Quản lý báo cáo
* Nơi thu thập dữ liệu: Cửa hàng tiện lợi khu vực Cầu Giấy, Ba Đình và các khách hàng đã từng mua sắm tại cửa hàng tiện lợi.

## **1.2 Thu thập thông tin**

1. Kế hoạch phỏng vấn

* Đối tượng phỏng vấn:
* Quản lý cửa hàng tiện lợi: Chị Ngọc, quản lý Circle K tại số 445 Đội Cấn, Ba Đình, Hà Nội.
* Nhân viên cửa hàng tiện lợi: Anh Trung nhân viên bán hàng tại Circle K số 445 Đội Cấn, Ba Đình, Hà Nội.
* Khách hàng.
* Mục đích của cuộc phỏng vấn:
* Lấy được thông tin các mặt hàng, cách thức hoạt động, quản lý, bán hàng, tổng quan về hệ thống cửa hàng tiện lợi...
* Thu thập thông tin về mức độ hài lòng, ý kiến,góp ý của khách hàng về hoạt động mua sắm hệ thống cửa hàng tiện lợi...
* Hình thức phỏng vấn: Phỏng vấn trực tiếp kết hợp online

1. Mẫu phiếu phỏng vấn

* Phỏng vấn Quản lý cửa hàng tiện lợi:

|  |  |
| --- | --- |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn |
| 1. Hệ thống quản lý cửa hàng tiện lợi hiện tại của cửa hàng hoạt động như thế nào? | - Gồm các chức vụ cửa hàng trưởng, cửa hàng phó, nhân viên bán hàng, nhân viên thu ngân.  -1 cửa hàng có 1 quản lý,5 cửa hàng là có 1 quản lý khu vực - Nhân viên lúc đến sẽ chấm máy chấm công để bắt đầu ca làm việc và làm các công việc trong chức vụ được giao.  - Hết giờ làm việc nhân viên phải kiểm kê thu ngân, bàn giao công việc cho ca sau hoặc niêm phong đồ, khóa cửa cẩn thận (đối với ca tối muộn). |
| 2. Hệ thống quản lý của cửa hàng được chia thành những phần nào? | - Quản lý hàng hoá - Quản lý nhân viên - Quản lý hoá đơn - Quản lý thu nhập |
| 3. Theo bạn đâu là tác dụng của việc quản lý hàng hoá? | -Tác dụng của việc quản lí hàng hóa là việc biết được nhu cầu khách hàng  -Biết được lượng đặt hàng  -Biết được tồn hàng hóa tránh xảy ra thất thoát hay hàng tồn quá nhiều  -Kiểm soát Date sản phẩm |
| 4. Cơ chế nhập hàng của cửa hàng như thế nào? Khi nào thì cần nhập thêm hàng hóa mới? | - Dựa trên số hàng tồn hệ thống và dựa theo lượng bán trung bình để đặt. Còn lúc cần đặt hàng thì là khi lượng hàng hóa còn tồn trong cửa hàng không đủ lượng dự trữ ( tính theo lượng bán trung bình) :  + Nhập thêm khi kiểm tra số lượng hàng còn ít hoặc hết hàng  + Kiểm tra Date; nếu Date còn ngắn thì nhập thêm - Hàng tươi sống cần phải được nhập hàng ngày - Kiểm tra kỹ khi nhận hàng từ nhà cung cấp, đủ số lượng, chất lượng, đóng dấu khi nhận đủ hàng |
| 5. Ưu điểm của hệ thống quản lý hiện tại tại cửa hàng tiện lợi là gì? | - Điều chỉnh hình thức bán hàng kinh doanh phù hợp - Quản lý doanh thu để điều chỉnh lượng hàng hoá hợp lý |
| 6. Nhược điểm của hệ thống quản lý hiện tại tại cửa hàng tiện lợi là gì? | - Mất nhiều chi phí để vận hành và bảo trì  - Vẫn có thể xảy ra lỗi hệ thống dẫn tới khó khăn trong việc thanh toán hoá đơn và nhập liệu |
| 7. Cơ chế phân loại hàng hoá dựa trên tiêu chí gì? | - Theo mục đích sử dụng: Thực phẩm, Văn phòng phẩm,… - Thực phẩm sẽ chia theo thực phẩm đông lạnh, thực phẩm tươi sống, thực phẩm đóng hộp, ...  -Cơ chế phân loại hàng hóa theo chức năng của sản phẩm: nước đóng chai, bia, snack, mì, mỹ phẩm, kem ... |

* Phỏng vấn Nhân viên cửa hàng tiện lợi:

|  |  |
| --- | --- |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn |
| 1. Theo bạn, việc quản lý hệ thống cửa hàng tiện lợi bây giờ có thuận lợi không? | - Khá thuận tiện |
| 2. Hệ thống quản lý bao gồm những mục nào? | - Quản lý số lượng hàng  - Quản lý số lượng tồn kho - Quản lý nhân viên  - Quản lý lương nhân viên - Kiểm soát doanh thu hàng ca  - Quản lý hoá đơn  - Thu nhập dữ liệu khách hàng |
| 3. Bạn có mong muốn quản lý cửa hàng được xây dựng thêm hay phát triển thêm như thế nào không? | - 1 ca làm nên có nhiều nhân viên hơn do số lượng khách hiện tại tăng cao |
| 4. Bạn có hài lòng về mức lương thưởng như bây giờ không? | - Chưa hài lòng lắm - Lương theo giờ lớn hơn 23k/1 giờ,hạn chế làm ca đêm do ảnh hưởng sức khoẻ và thời gian cá nhân |
| 5. Mức lương trung bình của nhân viên cửa hàng tiện lợi là bao nhiêu? | - Part-time: 23k/giờ - Full-time: 5-6 triệu +thưởng KPI |
| 6. Điều gì là bạn thấy tốt nhất về hệ thống thông tin mà bạn sử dụng hiện tại để áp dụng trong công việc của bạn? | - Hệ thống thông tin hiện nay vô cùng phổ biến và là 1 phần không thể thiếu trong việc làm cũng như sinh hoạt hàng ngày. - Thuận tiện trong việc lưu trữ hoá đơn và truy xuất thông tin - Tốc độ làm việc và tra cứu thông tin nhanh chóng |
| 7. Các loại hàng hoá được chia ra làm mấy khu vực và gồm những khu vực nào? | - Khu vực nước uống - Khu vực đồ gia dụng - Khu vực thực phẩm khô - Khu vực đồ đông lạnh  - Khu vực mỹ phẩm  - Khu vực quảng bá sản phẩm mới |

* Phỏng vấn Khách hàng:

|  |  |
| --- | --- |
| Câu hỏi phỏng vấn | Kết quả phỏng vấn |
| 1. Bạn có hài lòng về hệ thống quản lý cửa hàng tiện lợi hiên tại không? | Có |
| 2. Phương thức thanh toán mà bạn các thường dùng khi mua hàng tại cửa hàng tiện lợi ? | - Tiền mặt  - Thẻ tín dụng  - Internet Banking  - Ví điện tử MoMo,VnPay,ZaloPay,ShopeePay |
| 3. Theo bạn đâu là tác dụng của chương trình tích điểm của các cửa hàng tiện lợi | - Được giảm giá các cho các lần mua sau  - Giữ chân khách hàng thân thiết |
| 4. Bạn cảm thấy sự phân chia khu vựa quản lý sản phẩm tại của hàng có thuận tiện cho việc tìm mua các sản phẩm không? Và sự phân chia khu cựa mà bạn biết ? | - Hợp lý vì dễ tìm kiếm mặt hàng mình cần - Khu vực nước uống - Khu vực đồ gia dụng - Khu vực thực phẩm khô - Khu vực đồ đông lạnh  - Khu vực mỹ phẩm  - Khu vực quảng bá sản phẩm mới |
| 5. Đối với hệ thống quản lý cửa hàng tiện lợi đem lại những lợi ích gì cho bạn? | - Sự tiện lợi khi mua hàng - Dịch vụ cửa hàng tốt - Dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt |
| 6. Những sản phẩm được ưu tiên lựa trọn trong cửa hàng tiện lợi là? | - Đồ uống giải khát - Thực phẩm đông lạnh - Đồ ăn vặt |

1.2.2. Phiếu điều tra