

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT
KHOA KỸ THUẬT – CÔNG NGHỆ



ĐỒ ÁN MÔN HỌC
ĐỔI MỚI KHỞI NGHIỆP VÀ SÁNG TẠO

QUÁN CÀ PHÊ KẾT HỢP DỊCH VỤ SỬA CHỮA MÁY TÍNH

GVHD: THS. BÙI THANH KHIẾT
NHÓM THỰC HIỆN: NHÓM 3

Tháng 7/2020

KHOA KỸ THUẬT – CÔNG NGHỆ
NHẬN XÉT VÀ CHẤM ĐIỂM CỦA GIẢNG VIÊN

Họ và tên giảng viên: **Bùi Thanh Khiết**

Tên đề tài: **Quán cafe kết hợp dịch vụ sửa máy tính**

Nội dung nhận xét:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Bằng số:

Bằng chữ:

GIẢNG VIÊN CHẤM

(Ký, ghi rõ họ tên)

BÙI THANH KHIẾT

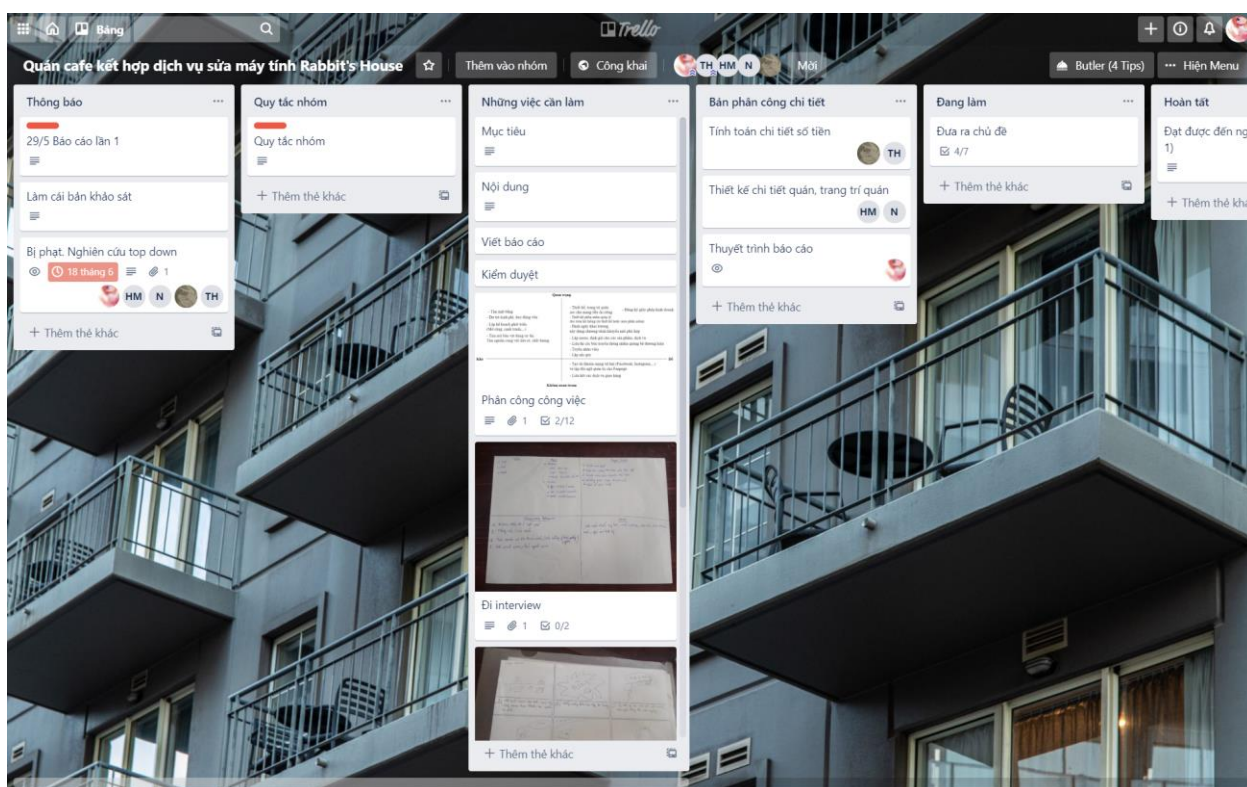
THÀNH VIÊN NHÓM

1. Thành viên

STT	Họ tên	Lớp	Mã SV
1	Nguyễn Anh Hào	D18PM01	1824801030064
2	Trần Minh Hiếu	D18PM01	1824801030067
3	Đỗ Mỹ Hạnh	D18PM01	1824801030040
4	Nguyễn Hoàng Duy Khang	D18PM01	1824801030072
5	Lê Thành Đạt	D18PM01	1824801030060

2. Trello

- <https://trello.com/b/lr1Bq7Az/qu%C3%A1n-cafe-k%E1%BA%BFt-h%E1%BB%A3p-d%E1%BB%8Bch-v%E1%BB%A5-s%E1%BB%ADa-m%C3%A1y-t%C3%ADnh>



3. Github:

- <https://github.com/aokidai/Sangtaodoimoi>

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	5
CHƯƠNG 1: LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	6
CHƯƠNG 2: MỤC TIÊU DỰ ÁN	7
1. Mục đích dự án	7
2. Mục tiêu cần đạt.....	8
CHƯƠNG 3: NỘI DUNG DỰ ÁN.....	9
CHƯƠNG 4: PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC	10
I. Những công việc cần làm	10
II. 2x2 Overview	11
CHƯƠNG 5: KHẢO SÁT THỰC TẾ	12
I. Câu hỏi khảo sát.....	12
II. Tiến hành khảo sát.....	12
CHƯƠNG 6: THIẾT KẾ STORYBOARD	14
CHƯƠNG 7: MÔ TẢ CHI TIẾT DỊCH VỤ	15
I. Dịch vụ uống cà phê sửa máy tính.....	15
II. Dịch vụ sửa máy tính nhanh trong vòng 1 giờ.....	15
III. Dịch vụ sửa máy tính bảo đảm.....	16
IV. Tư vấn hỗ trợ khách hàng	16
CHƯƠNG 8: BUSINESS MODEL CANVAS.....	17
I. Phân khúc khách hàng	18
II. Giải pháp giá trị.....	18
III. Các kênh kinh doanh.....	18
IV. Quan hệ khách hàng.....	18
V. Nguồn lực chủ chốt	19
VI. Hoạt động trọng yếu.....	19
VII. Các đối tác chính	19
VIII. Cơ cấu chi phí.....	20
1. Chi phí ban đầu	20

2. Chi phí hàng tháng	20
3. Chi phí dự phòng.....	21
4. Tổng chi phí	21
IX. Vay vốn ngân hàng	21
IX. Dòng doanh thu.....	21
1. Bảng giá chi tiết cho từng sản phẩm, dịch vụ.....	21
2. Doanh thu năm 1	22
3. Doanh thu năm 2	22
4. Doanh thu năm 3	23
5. Doanh thu năm 4.....	23
6. Doanh thu năm 5	24
7. Doanh thu năm 6.....	24
KẾT LUẬN	26
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	27
ĐÁNH GIÁ CÁ NHÂN TRONG LÀM VIỆC NHÓM.....	28
ĐÁNH GIÁ PROJECT	33

LỜI MỞ ĐẦU

Hiện nay dưới sự phát triển của công nghệ, việc sử dụng máy tính trong học tập và làm việc ngày càng phổ biến. Các thiết bị công nghệ, đặc biệt là máy tính thường gặp những lỗi mà chúng ta không mong muốn. Song song đó, chúng ta đặc biệt là học sinh, sinh viên thường cùng nhau học nhóm ở những quán cà phê do đặc thù thoải mái của quán.

Hãy tưởng tượng nếu một ngày bạn đang học nhóm thì chiếc máy tính của bạn bỗng gặp sự cố. Trong khi đó bạn có bài kiểm tra hoặc báo cáo cần làm ngay. Lúc đó bạn sẽ làm thế nào? Để giải quyết vấn đề đó chúng em đã đưa ra một giải pháp đó là xây dựng mô hình kết hợp giữa cửa hàng sửa chữa máy tính và quán cà phê giải khát.

Mô hình này chúng em chia thành hai khu vực chính:

- + Khu vực 1: Dành để sửa chữa máy tính
- + Khu vực 2: Dành để kinh doanh quán cà phê

Với mô hình này chúng em hy vọng mang đến sự tiện lợi cho các khách hàng, tiết kiệm thời gian và công sức di chuyển.

Thực hiện đề tài này là cơ hội giúp chúng em bước đầu tiếp cận đến lĩnh vực kinh doanh. Đồng thời chúng em cũng rút ra những bài học quý báu giúp phát triển bản thân trong học tập và làm việc. Mặc dù đã cố gắng nhưng đề tài của chúng em cũng không thể tránh khỏi những sai sót, chúng em mong quý thầy cô thông cảm và bỏ qua. Những góp ý của thầy, cô là bài học, là hành trang quý giá dành cho chúng em. Chúng em cũng xin cảm ơn thầy Bùi Thanh Khiết đã hướng dẫn chúng em một cách tận tình để chúng em có thể hoàn thành đề tài này.

Các nguồn tài nguyên:

- Trello: <https://trello.com/b/lr1Bq7Az/qu%C3%A1n-cafe-k%E1%BA%BFt-h%E1%BB%A3p-d%E1%BB%8Bch-v%E1%BB%A5-s%E1%BB%ADa-m%C3%A1y-t%C3%ADnh>
- Github: <https://github.com/aokidai/Sangtaodoimoi>

CHƯƠNG 1: LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

“Tại sao chúng tôi phải chờ đợi sửa máy tính lâu thế?” “Tại sao không ai kết hợp sửa máy tính với cái gì đó để chúng tôi đỡ mất thời gian?” Công ty A kia sửa tốt nhưng mất ốc, công ty B kia thì thay thế linh kiện của khách... Đây chính xác là những gì chúng em nhận được sau rất nhiều bài khảo sát thực tế cũng như là nói chuyện với mọi người khi nói về vấn đề của việc sửa chữa máy tính hiện nay.

Từ những vấn đề trên, chúng em đã thiết nghĩ tại sao mình không kết hợp quán cà phê và các dịch vụ khác nhau lại thành một nơi mà nơi đó khách hàng sửa chữa máy có cảm giác thoải mái nhất?

Sau suy nghĩ bắt chước đó, chúng em đã nghiên cứu rất nhiều tại sao nó tiện lợi như vậy mà không ai áp dụng cả? Chúng em đã tự đặt mình vào chính vai khách hàng để thử xem rằng nó có phù hợp không, kết quả chúng em nhận thấy đây quả là một ý kiến rất hay, nó đã giải quyết được rất nhiều về nỗi đau của người dùng.

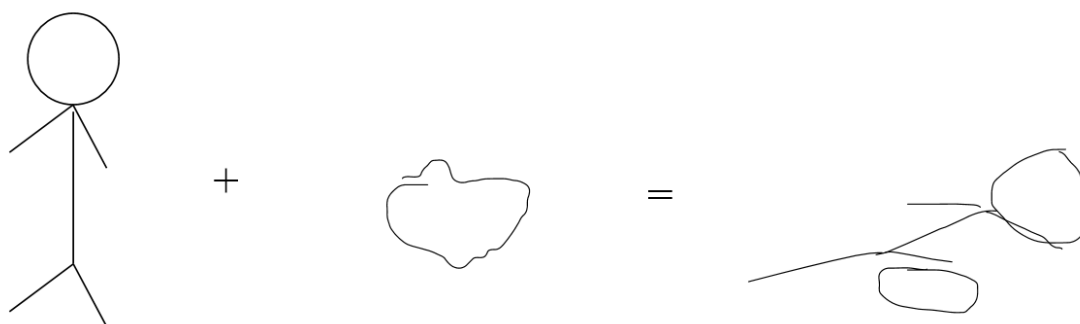
CHƯƠNG 2: MỤC TIÊU DỰ ÁN

1. Mục đích dựa án

Thật tuyệt vời nếu có một món quà có thể lấp đầy nỗi đau. Và cuộc sống này cũng thế, khi ta khát khao cái gì đó và ta đạt được nó thì là một điều rất hạnh phúc. Khi đứng dưới góc độ người dùng, tôi đã nhận ra được các nỗi đau của người dùng theo quy tắc tôi gọi là “Cú ngã”

Quy tắc được mô tả như sau:

- Dựa trên nỗi đau cá nhân và cộng đồng để đưa ra phương hướng giải quyết phù hợp

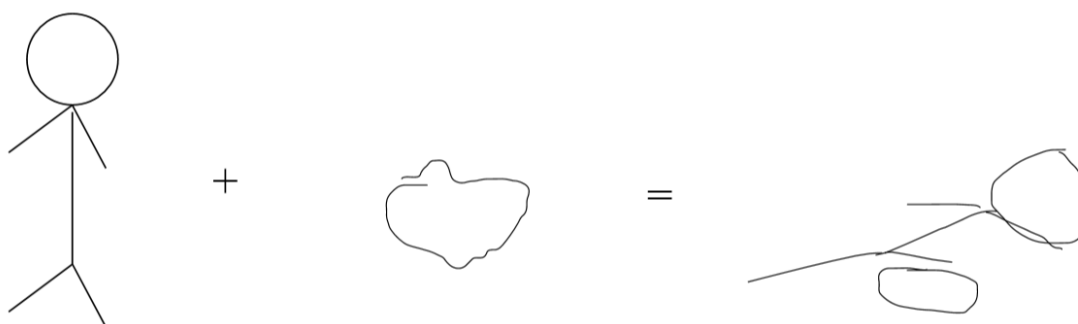


Người dùng

Vấn đề

Nỗi đau

- Từ đó, ta có thể rút ra vấn đề thực tế:



Người dùng

Sửa máy
tính mất thời
gian chờ đợi

Muốn làm gì
đó để giết
thời gian

- Từ đây, ta có thể rút ra một điều rằng nỗi đau của người dùng chính là **thời gian**. Các nhiệm vụ mà nhóm chúng em đặt ra xoay quanh vấn đề thời gian của người dùng. Mục đích chính của dự án này đó là:

- Xây dựng quán cà phê kết hợp dịch vụ sửa máy tính nhanh chóng, tiện lợi cho khách hàng.
- Giúp khách hàng tiết kiệm thời gian cho việc đi uống cà phê tại nơi sửa
- Giúp khách hàng yên tâm hơn trong quá trình sửa máy
- Khách hàng có được không gian tốt nhất để làm việc riêng trong thời gian chờ hoặc kiểm tra máy, cài phần mềm sau khi sửa máy xong
- Rút ngắn thời gian sửa chữa xuống mức tối thiểu.

2. Mục tiêu cần đạt

- Thu hồi vốn trong 3 năm
- Xây dựng thương hiệu trong vòng 1 năm
- Kinh doanh thu lợi nhuận (khoảng 400 triệu/năm) sau năm thứ 2
- Mở rộng kinh doanh (theo hướng lĩnh vực và quy mô)

CHƯƠNG 3: NỘI DUNG DỰ ÁN

- Xây dựng quán cà phê kết hợp dịch vụ sửa máy tính nhanh chóng, tiện lợi cho khách hàng
- Đưa ra các dịch vụ khuyến mãi, hậu mãi tốt
- Tạo ra các sự kiện, giảm giá, ... cho khách hàng
- Các dịch vụ kèm theo:
 - Sửa máy nhanh trong vòng 1 giờ
 - Sửa máy tính đảm bảo khách hàng có thể trực tiếp xem quá trình sửa
 - Vừa chờ sửa vừa thư giãn: Sử dụng dịch vụ cà phê
 - Mua bán, trao đổi, hỗ trợ, tư vấn khách về máy tính và phụ kiện, linh kiện máy

CHƯƠNG 4: PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

I. Những công việc cần làm

- Tìm mặt bằng kinh doanh
- Dự trù kinh phí, huy động vốn
- Lập kế hoạch phát triển (mở rộng, cạnh tranh, ...)
- Tìm nơi bán vật dụng uy tín. Tìm nguồn cung vật liệu đảm bảo về chất lượng và giá thành.
- Thiết kế, trang trí quán sao cho mang dấu ấn riêng
- Đăng ký giấy phép kinh doanh
- Thiết kế hoặc mua phần mềm quản lý
- Định ngày khai trương, xây dựng chương trình khuyến mãi phù hợp
- Lập thực đơn, định giá cho các sản phẩm, dịch vụ
- Liên hệ các bên truyền thông nhằm quảng bá thương hiệu
- Tuyển nhân viên
- Lập nội quy
- Tạo tài khoản mạng xã hội
- Liên kết các dịch vụ giao hàng

II. 2x2 Overview

Từ những công việc cần làm đã đề ra, kết hợp cùng với công cụ 2x2 Overview, chúng em đã phân chia lại công việc theo từng mức độ Khó – Quan trọng, Dễ – Quan trọng, Khó – Không quan trọng, Dễ – Không quan trọng như sau:

Quan trọng	
<ul style="list-style-type: none">- Tìm mặt bằng- Dự trù kinh phí, huy động vốn- Lập kế hoạch phát triển (Mở rộng, cạnh tranh,...)- Tìm nơi bán vật dụng uy tín.- Tìm nguồn cung vật liệu rẻ, chất lượng	<ul style="list-style-type: none">- Thiết kế, trang trí quán sao cho mang dấu ấn riêng- Thiết kế phần mềm quản lý cho toàn hệ thống (tự thiết kế hoặc mua phần mềm)- Định ngày khai trương, xây dựng chương trình khuyến mãi phù hợp- Lập menu, định giá cho các sản phẩm, dịch vụ- Liên hệ các bên truyền thông nhằm quảng bá thương hiệu- Tuyển nhân viên- Lập nội quy
Khó	Dễ
	<ul style="list-style-type: none">- Tạo tài khoản mạng xã hội (Facebook, Instagram,...) và lập đội ngũ quản trị cho Fanpage- Liên kết các dịch vụ giao hàng
Không quan trọng	

CHƯƠNG 5: KHẢO SÁT THỰC TẾ

I. Câu hỏi khảo sát

Để nắm bắt được nỗi đau của khách hàng cũng như tìm hiểu khách hàng cần những gì để giúp cửa hàng phát triển theo những nhu cầu đó. Chúng em đã sử dụng những câu hỏi sau:

1. Công việc hiện tại của anh/chị là gì? Nếu là sinh viên thì anh/chị đang học lớp nào?
2. Thu nhập hiện tại của anh/chị là khoảng bao nhiêu một tháng?
3. Anh/Chị có thường xuyên sử dụng máy tính không?
4. Máy tính của anh/chị có thường xuyên gặp lỗi không?
5. Nếu có thì anh/chị thường giải quyết việc đó như thế nào?
6. Anh/Chị có thường xuyên đi ra ngoài dùng cà phê hoặc các thức uống khác không?
7. Anh/Chị thường đến những quán nào? Và làm gì?
8. Anh/Chị cần những yếu tố cho một quán cà phê?
9. Anh/Chị nghĩ gì về mô hình kết hợp giữa nơi sửa chữa máy tính và kinh doanh cà phê?

II. Tiến hành khảo sát

Chúng em đã tiến hành khảo sát một vài sinh viên và giảng viên của trường Đại học Thủ Dầu Một và một vài người quen đang có công việc là nhân viên văn phòng. Kết quả khảo sát được chúng em tổng hợp lại như sau:

* Đối tượng khảo sát:

- Sinh viên
- Giảng viên
- Nhân viên văn phòng

* Thông tin về các đối tượng:

- Sinh viên:
 - + Bằng cấp: Trung học phổ thông
 - + Thu nhập: Khoảng 1.500.000 đồng/tháng (dựa trên những bạn có thu nhập từ công việc làm thêm).
- Giảng viên:

- + Bằng cấp: Thạc sĩ trở lên
- + Thu nhập: Khoảng 10.000.000 đồng/tháng
- Nhân viên văn phòng:
 - + Bằng cấp: Cử nhân, Kỹ sư
 - + Thu nhập: Khoảng 15.000.000 đồng/tháng

*** Nỗi đau của các đối tượng đang gặp phải:**

- Cảm thấy nhàm chán khi phải chờ đợi sửa chữa máy tính
- Muốn máy tính của mình nhanh và tốt hơn
- Cần một không gian thoải mái dành cho việc học tập, làm việc
- Giá thành phải phù hợp với túi tiền

*** Cách các đối tượng giải quyết nỗi đau:**

- Đi đâu đó hoặc về nhà chờ đến hạn nhận máy
- Nâng cấp, sửa chữa máy tính của mình
- Mang máy đến trung tâm bảo hành (nếu còn thời hạn) hoặc mang đến những nơi sửa chữa uy tín
- Tìm một quán có không gian thoải mái
- Để tìm được nơi có giá thành phù hợp thì các đối tượng thường hỏi người quen.

*** Mục tiêu của các đối tượng:**

Các đối tượng cần một nơi sửa chữa máy tính nhanh, uy tín, giá thành hợp lý. Đồng thời họ cũng có nhu cầu tìm một nơi có không gian thoải mái để làm việc và học tập.

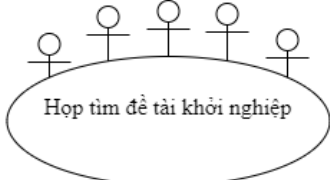
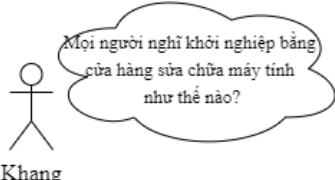
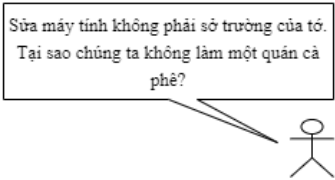
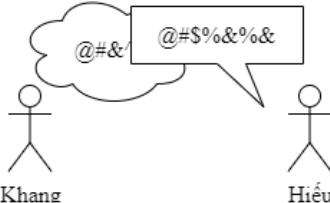

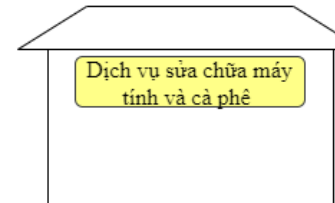
Chúng em đã tổng hợp lại thành bảng tính cách khách hàng như sau:

TÍNH CÁCH KHÁCH HÀNG

Đối tượng	Thông tin	Nỗi đau của khách hàng
Sinh viên	* Bằng cấp: - Sinh viên: THPT	- Cảm thấy nhàm chán khi phải chờ đợi sửa chữa máy tính - Muốn máy tính của mình nhanh và tốt hơn - Cần một không gian thoải mái dành cho việc học tập, làm việc - Giá thành phải phù hợp với túi tiền
Giảng viên	- Giảng viên: Thạc sĩ - NVVP: Cử nhân, kỹ sư	
Nhân viên văn phòng	* Thu nhập: - Sinh viên: ~1,5 triệu đồng/tháng - Giảng viên: ~10 triệu đồng/tháng - NVVP: ~15 triệu đồng/tháng	
Cách khách hàng giải quyết nỗi đau		Mục tiêu của khách hàng
- Đi đâu đó hoặc về nhà chờ đến hạn nhận máy - Đi đâu đó hoặc về nhà chờ đến hạn nhận máy - Mang máy đến trung tâm bảo hành (nếu còn thời hạn) hoặc mang đến những nơi sửa chữa uy tín - Tìm một quán có không gian thoải mái - Để tìm được nơi có giá thành phù hợp thì các đối tượng thường hỏi người quen.		Các khách hàng cần một nơi sửa chữa máy tính nhanh, uy tín, giá thành hợp lý. Đồng thời họ cũng có nhu cầu tìm một nơi có không gian thoải mái để làm việc và học tập

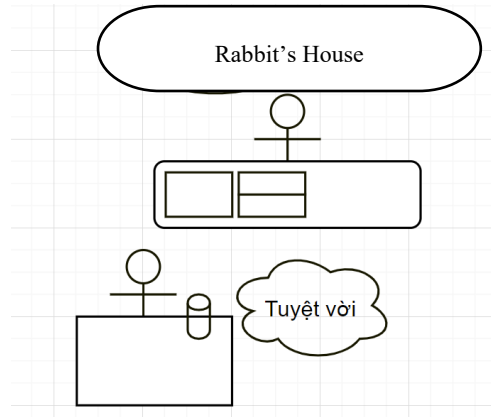
CHƯƠNG 6: THIẾT KẾ STORYBOARD

Bất kỳ sự việc nào cũng đều có những câu chuyện xoay quanh chúng. Mô hình của chúng em cũng như vậy. Có một câu chuyện xoay quanh mô hình của chúng em và câu chuyện ấy được kể lại dưới dạng story board như sau:

					
1	Một nhóm bạn cùng nhau tìm kiếm đề tài cho môn đổi mới, khởi nghiệp và sáng tạo	2	Bạn Khang đề xuất khởi nghiệp bằng cửa hàng sửa chữa máy tính	3	Vì sửa máy tính không phải sở trường của mình nên cậu ấy đề xuất một lĩnh vực sở trường đó là bán cà phê
					
4	Cả hai tranh luận về những ưu điểm của mô hình mà họ chọn. Aii cũng có những lý lẽ thuyết phục riêng	5	Hạnh can ngăn 2 người và đưa ra một ý tưởng táo bạo hơn đó là kết hợp cả 2 mô hình trên.	6	Cả nhóm đều tán thành và bắt tay vào thực hiện đề tài. Từ đó cửa hàng sửa máy tính kết hợp kinh doanh cà phê ra đời

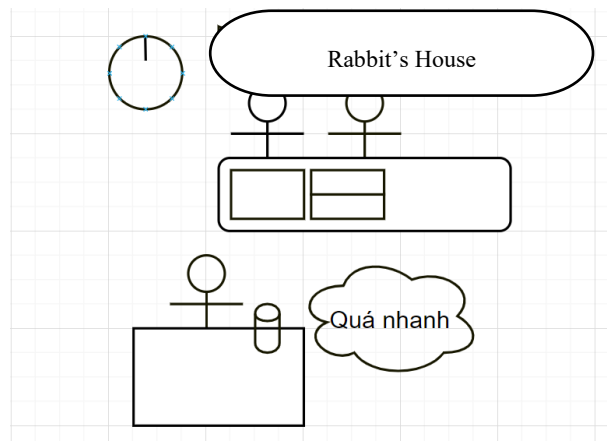
CHƯƠNG 7: MÔ TẢ CHI TIẾT DỊCH VỤ

I. Dịch vụ uống cà phê sửa máy tính



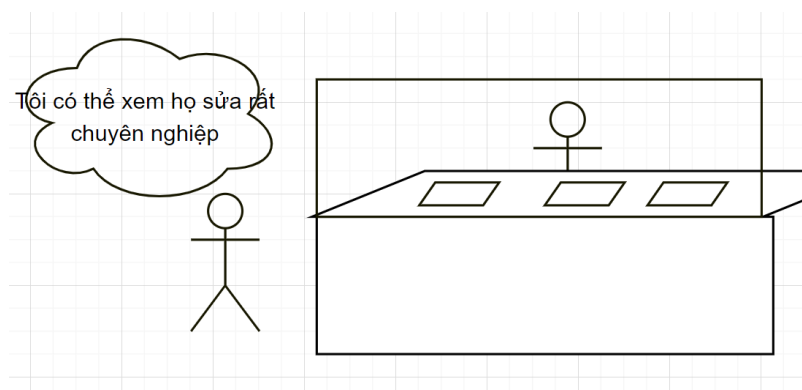
- Đây là dịch vụ khách hàng trong thời gian chờ đợi sửa máy tính, khách có thể gọi cà phê để uống và làm việc riêng ở quán cà phê ở tầng dưới và chờ đợi.
- Thích hợp cho các dịch vụ sửa dưới 3 tiếng.

II. Dịch vụ sửa máy tính nhanh trong vòng 1 giờ



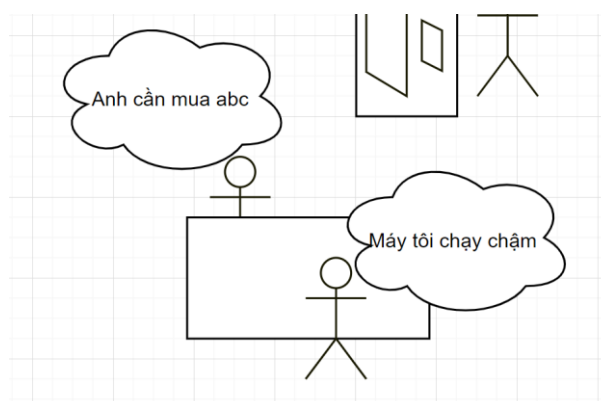
- Là một điểm mới so với các dịch vụ sửa chữa, Rabbit's House sẽ phục vụ khách hàng sửa chữa máy trong vòng 1 tiếng sẽ lấy máy ngay.
- Dịch vụ không áp dụng cho việc cài hoặc chạy lại phần mềm vì tùy thuộc cấu hình máy mà quá trình cài phần mềm sẽ nhanh chậm.

III. Dịch vụ sửa máy tính bảo đảm



- Là dịch vụ khách hàng có thể tận mắt xem được quá trình sửa chữa máy. Nó làm giảm đến mức tối thiểu việc khách hàng sợ bị thay thế linh kiện

IV. Tư vấn hỗ trợ khách hàng



- Chúng tôi có đội ngũ chuyên gia để tư vấn, hỗ trợ khách hàng từ mua sắm đến sửa chữa một cách nhiệt tình nhất

CHƯƠNG 8: BUSINESS MODEL CANVAS

Để việc kinh doanh trở nên hiệu quả thì mô hình kinh doanh là một phần không thể thiếu. Chúng em đã xây dựng mô hình kinh doanh như sau:

Các đối tác chính	Hoạt động trọng yếu	Giải pháp giá trị	Quan hệ khách hàng	Phân khúc khách hàng
<ul style="list-style-type: none"> - Nhà cung ứng linh kiện, phụ kiện - Nhà cung ứng café nước giải khát - Mặt bằng - Đối tác quảng cáo 	<ul style="list-style-type: none"> - Sửa chữa máy tính theo quy tắc thời gian của khách là vàng bạc - Nâng cao chất lượng qua từng thời kì - Xây dựng và quảng bá thương hiệu 	<ul style="list-style-type: none"> - Sửa máy tính nhanh chóng, rút ngắn thời gian chờ đợi. - Không gian cà phê phù hợp với việc giải trí hay chờ đợi sửa máy - Khuyến mãi dành cho các khách hàng thân thiết 	<ul style="list-style-type: none"> - Tích lũy điểm cho khách hàng thân thiết - Giảm giá cho khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> - Học sinh, Sinh viên, Giáo viên, Nhân viên và các thành phần khác có dùng máy tính - Người có nhu cầu uống café - Người bị hỏng máy tính
			Các kênh kinh doanh	
			<ul style="list-style-type: none"> - Webside - Facebook - Tờ bướm - Các quan hệ 	
Cơ cấu chi phí			Dòng doanh thu	
<ul style="list-style-type: none"> - Chi phí mặt bằng - Chi phí quảng cáo 			<ul style="list-style-type: none"> - Sửa chữa máy tính 	

<ul style="list-style-type: none">- Lương nhân viên- Chí phí vật liệu	<ul style="list-style-type: none">- Bán cà phê cho khách hàng có và không sửa máy tính
--	--

I. Phân khúc khách hàng

* Phân khúc khách hàng chính: Những người thường xuyên sử dụng máy tính và thường gặp lỗi, hư hỏng trong quá trình sử dụng nhưng không thể tự sửa chữa. Các khách hàng có thể là:

+ Sinh viên, giáo viên, giảng viên

+ Nhân viên văn phòng

* Phân khúc khách hàng phụ: Những người đến sửa chữa máy tính nhưng muốn một không gian thoải mái để chờ đợi. Những người muốn tìm một không gian thoải mái, phù hợp để học tập, làm việc, thảo luận nhóm, ...

II. Giải pháp giá trị

- Cung cấp dịch vụ sửa chữa máy tính nhanh chóng, uy tín, giá cả hợp lý, phù hợp với từng phân khúc khách hàng.

- Hỗ trợ sửa chữa tận nhà.

- Không gian quán cà phê thoải mái, thức uống đảm bảo về chất lượng, giá cả.

- Các chương trình khuyến mãi, tích điểm, giảm giá dành cho các khách hàng lần đầu đến cửa hàng và các khách hàng thân thiết.

III. Các kênh kinh doanh

- Kênh phân phối: Sử dụng cửa hàng để giao dịch trực tiếp nhằm đảm bảo mối quan hệ với khách hàng.

- Kênh quảng bá: Sử dụng các kênh quảng cáo như: Facebook, tờ rơi, nhờ người thân, ... Ngoài ra cửa hàng còn sử dụng website để quảng bá thương hiệu.

IV. Quan hệ khách hàng

Cửa hàng có những chương trình khuyến mãi và hậu mãi dành cho tất cả các khách hàng.

- Tất cả khách hàng khi đến sửa chữa máy tính đều được nhận bảo hành tùy theo loại linh kiện. Đồng thời sẽ được cài đặt phần mềm và vệ sinh máy miễn phí dành cho các khách hàng đăng ký thành viên.

- Khách hàng thành viên sẽ được tích điểm mỗi khi có giao dịch và được quyền dùng số điểm đó để quy đổi và sử dụng tất cả dịch vụ ở cửa hàng.

- Cửa hàng có những khuyến mãi, ưu đãi hàng tháng dành cho các khách hàng khi đến với cửa hàng.

V. Nguồn lực chủ chốt

Đề duy trì hoạt động của cửa hàng, cũng như phát triển chất lượng dịch vụ, các nguồn lực chủ chốt luôn được chú trọng:

- Trang thiết bị: Sử dụng những thiết bị tốt nhằm đảm bảo hiệu quả công việc và cải thiện chất lượng dịch vụ

- Nguồn linh kiện: Lựa chọn những nơi cung ứng uy tín đảm bảo chất lượng của linh kiện ở mức tốt nhất

- Nguyên vật liệu dành cho quán cà phê: Luôn lựa chọn những nguyên liệu tốt, chất lượng nhằm mang đến cho khách hàng những món đồ uống đảm bảo về hương vị và hợp vệ sinh.

- Nhân viên: Tuyển dụng những nhân viên có trình độ về chuyên môn, đáp ứng yêu cầu của cửa hàng, nhân viên luôn tuân thủ những nội quy mà cửa hàng đề ra.

VI. Hoạt động trọng yếu

- Trong những năm đầu hoạt động, cửa hàng chú trọng vào việc xây dựng hình ảnh, quảng bá thương hiệu, từng bước mang cửa hàng đến gần với người dùng. Song song đó, cửa hàng cũng cải thiện chất lượng dịch vụ của mình thông qua những ý kiến đóng góp của khách hàng.

- Trong những năm tiếp theo, cửa hàng tập trung vào việc thu hồi vốn, xem xét việc mở rộng chi nhánh, cải tiến chất lượng dịch vụ.

VII. Các đối tác chính

- Các nhà cung ứng linh kiện, nguyên vật liệu: Đây là những đối tác hàng đầu của cửa hàng, chúng tôi luôn tìm kiếm những đối tác uy tín, cung cấp những sản phẩm chất lượng với giá cả phải chăng cho khách hàng

- Các đơn vị giao hàng: Hợp tác với các đơn vị giao hàng giúp chúng tôi phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng và tiện lợi nhất.

- Các đối tác quảng cáo: Chúng tôi luôn đề cao các đối tác quảng cáo trong việc phát triển và quảng bá hình ảnh đến với đa số khách hàng.

VIII. Cơ cấu chi phí

1. Chi phí ban đầu

Bảng chi phí ban đầu (Đơn vị: VNĐ)

STT	Khoảng chi	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Bàn ghế cà phê	15	1.000.000	15.000.000
2	Bàn ghế máy tính	4	1.000.000	4.000.000
3	Trang trí			10.000.000
4	Biển hiệu	1	5.000.000	5.000.000
5	Máy tính	5	8.000.000	40.000.000
6	Màn hình máy tính	5	3.000.000	15.000.000
7	Tủ lạnh	1	8.000.000	8.000.000
8	Máy lạnh	4	9.000.000	36.000.000
9	Quạt đứng	3	300.000	900.000
10	Máy xay sinh tố	2	1.000.000	2.000.000
11	Máy pha cà phê	1	15.000.000	15.000.000
12	Máy xay cà phê	1	10.000.000	10.000.000
13	Ly, thìa, ...			3.000.000
14	Máy nước nóng, lạnh	2	2.000.000	4.000.000
15	Máy POS	1	8.000.000	8.000.000
16	Máy in	1	3.000.000	3.000.000
17	Âm thanh	1	5.000.000	5.000.000
18	Dụng cụ sửa chữa máy tính	3	850.000	2.550.000
19	Tờ rơi	100	3.200	320.000
	Tổng			186.770.000

2. Chi phí hàng tháng

Bảng chi phí hàng tháng (Đơn vị: VNĐ)

STT	Khoảng chi	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Mặt bằng			15.000.000
2	Điện, nước			2.000.000
3	Wifi			800.000
4	Nhân viên kỹ thuật	4	6.000.000	24.000.000
5	Nhân viên pha chế	2	20.000/h/6h/ngày	7.200.000
6	Nhân viên phục vụ	4	15.000/h/6h/ngày	10.800.000
7	Quảng cáo Facebook			2.900.000

8	Hosting			50.000
9	Tên miền			20.000
10	Lương chủ	5	4.000.000	20.000.000
11	Cà phê hạt	10kg		1.500.000
12	Sữa	6	55.000	330.000
13	Đường	12kg	10.000	120.000
14	Nước ngọt	10 thùng	140.000	1.400.000
15	Nước suối	10 thùng	95.000	950.000
16	Siro	10	35.000	350.000
17	Trái cây			1.000.000
18	Linh kiện máy tính			10.000.000
	Tổng			98.420.000

3. Chi phí dự phòng

Chúng em dành ra 50.000.000 để dự phòng cho những trường hợp khẩn cấp.

4. Tổng chi phí

Bảng tổng chi phí (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại chi phí	Tiền/tháng	Tiền/năm
1	Chi phí ban đầu		186.770.000
2	Chi phí hàng tháng	98.420.000	1.181.040.000
3	Chi phí dự phòng		50.000.000
	Tổng		1.417.810.000

IX. Vay vốn ngân hàng

Với vốn sẵn có là 500.000.000 đồng và số tiền cần phải chi là 1.417.810.000 đồng, chúng em dự định vay vốn ngân hàng BIDV số tiền 917.810.000 đồng với lãi suất 6.5%/năm. Vậy sau 1 năm số tiền chúng em cần phải thanh toán cho phía ngân hàng BIDV đó là

$$917.810.000 + (917.810.000 \times 6.5\%) = 977.467.650 \text{ (đồng)}$$

IX. Dòng doanh thu

1. Bảng giá chi tiết cho từng sản phẩm, dịch vụ

Bảng giá chi tiết cho một số sản phẩm, dịch vụ (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại sản phẩm, dịch vụ	Đơn giá
1	Sửa lỗi phần mềm	200.000
2	Sửa lỗi phần cứng	300.000
3	Cà phê đen	15.000/ly

4	Cà phê sữa/Bạc xỉu	20.000/ly
5	Sinh tố	25.000/ly
6	Nước ngọt	10.000/chai
7	Nước suối	5.000/chai

* Giảm giá dịch vụ sửa máy tính:

- Khách hàng mới: Giảm 5% (năm đầu)
- Khách hàng thân thiết: Giảm 5%

* Giảm giá cửa hàng cà phê:

- Giảm 10% trên tổng hoá đơn trong tháng khai trương

2. Doanh thu năm 1

Bảng doanh thu năm thứ nhất (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại sản phẩm, dịch vụ	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lỗi phần mềm	1800	200.000	360.000.000
2	Lỗi phần cứng	1800	300.000	540.000.000
3	Cà phê đen	7000	15.000	105.000.000
4	Cà phê sữa, bạc xỉu	7000	20.000	140.000.000
5	Sinh tố	3000	25.000	75.000.000
6	Nước ngọt	4000	10.000	40.000.000
7	Nước suối	3000	5.000	15.000.000
8	Giảm giá cho khách hàng mới sửa máy tính	-5%	900.000.000	-45.000.000
9	Giảm giá cho khách hàng thân thiết sửa máy tính	-5%	900.000.000	-45.000.000
10	Giảm giá tháng đầu khai trương quán cà phê	-10%	375.000.000	-37.500.000
	Tổng			1.147.500.000

3. Doanh thu năm 2

Bảng doanh thu năm thứ hai (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại sản phẩm, dịch vụ	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lỗi phần mềm	2300	200.000	460.000.000
2	Lỗi phần cứng	2300	300.000	690.000.000
3	Cà phê đen	7500	15.000	112.500.000
4	Cà phê sữa, bạc xỉu	7500	20.000	150.000.000

5	Sinh tố	3500	25.000	87.500.000
6	Nước ngọt	4500	10.000	45.000.000
7	Nước suối	3500	5.000	17.500.000
8	Giảm giá cho khách hàng thân thiết sửa máy tính	-5%	1.150.000.000	-57.500.000
	Tổng			1.505.000.000

4. Doanh thu năm 3

Bảng doanh thu năm thứ ba (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại sản phẩm, dịch vụ	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lỗi phần mềm	2800	200.000	560.000.000
2	Lỗi phần cứng	2800	300.000	840.000.000
3	Cà phê đen	8000	15.000	120.000.000
4	Cà phê sữa, bạc xỉu	8000	20.000	160.000.000
5	Sinh tố	4000	25.000	100.000.000
6	Nước ngọt	5000	10.000	50.000.000
7	Nước suối	4000	5.000	20.000.000
8	Giảm giá cho khách hàng thân thiết sửa máy tính	-5%	1.400.000.000	-70.000.000
	Tổng			1.780.000.000

5. Doanh thu năm 4

Bảng doanh thu năm thứ tư (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại sản phẩm, dịch vụ	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lỗi phần mềm	3300	200.000	660.000.000
2	Lỗi phần cứng	3300	300.000	990.000.000
3	Cà phê đen	8500	15.000	127.500.000
4	Cà phê sữa, bạc xỉu	8500	20.000	170.000.000
5	Sinh tố	4500	25.000	112.500.000
6	Nước ngọt	5500	10.000	55.000.000
7	Nước suối	4500	5.000	22.500.000
8	Giảm giá cho khách hàng thân thiết sửa máy tính	-5%	1.650.000.000	-82.500.000

Tổng	2.055.000.000
-------------	----------------------

6. Doanh thu năm 5

Bảng doanh thu năm thứ năm (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại sản phẩm, dịch vụ	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lỗi phần mềm	3800	200.000	760.000.000
2	Lỗi phần cứng	3800	300.000	1.140.000.000
3	Cà phê đen	9000	15.000	135.000.000
4	Cà phê sữa, bạc xỉu	9000	20.000	180.000.000
5	Sinh tố	5000	25.000	125.000.000
6	Nước ngọt	6000	10.000	60.000.000
7	Nước suối	5000	5.000	25.000.000
8	Giảm giá cho khách hàng thân thiết sửa máy tính	-5%	1.900.000.000	-95.000.000
	Tổng			2.330.000.000

7. Doanh thu năm 6

Bảng doanh thu năm thứ sáu (Đơn vị: VNĐ)

STT	Loại sản phẩm, dịch vụ	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lỗi phần mềm	4300	200.000	860.000.000
2	Lỗi phần cứng	4300	300.000	1.290.000.000
3	Cà phê đen	9500	15.000	142.500.000
4	Cà phê sữa, bạc xỉu	9500	20.000	190.000.000
5	Sinh tố	5500	25.000	137.500.000
6	Nước ngọt	6500	10.000	65.000.000
7	Nước suối	5500	5.000	27.500.000
8	Giảm giá cho khách hàng thân thiết sửa máy tính	-5%	2.150.000.000	-107.500.000
	Tổng			2.605.000.000

* Kết luận:

- Chi phí: 1.417.810.000 đồng

- Vốn:

+ Tự có: 500.000.000 đồng

+ Vay ngân hàng: 917.810.000 đồng (với lãi xuất là: 59.657.650 đồng/năm)

- Doanh thu năm thứ nhất: 1.147.500.000 đồng

- Doanh thu năm thứ hai: 1.505.000.000 đồng

- Doanh thu năm thứ ba: 1.780.000.000 đồng

- Doanh thu năm thứ tư: 2.055.000.000 đồng

- Doanh thu năm thứ năm: 2.330.000.000

- Doanh thu năm thứ sáu: 2.605.000.000 đồng

- Sau năm thứ hai, cửa hàng có thể thu hồi vốn ban đầu và trả nợ gốc cho ngân hàng nhưng vẫn còn nợ lãi suất ngân hàng. Từ năm thứ ba trở đi có thể trả hết phần lãi suất còn nợ và bắt đầu sinh lợi.

KẾT LUẬN

I. Đạt được

Sau khi thực hiện đề tài này, nhóm chúng em đã đạt được những kết quả như sau:

- Xây dựng được mục tiêu phát triển của đề tài
- Phân công công việc cần làm hợp lý
- Xây dựng được story board
- Xây dựng được business model canvas và tính toán chi phí, doanh thu của đề tài.

II. Hạn chế

- Nội dung chi tiết chưa trau chuốt
- Tính toán chi phí, doanh thu còn nhiều bất cập

III. Hướng phát triển

- Tính toán lại chi phí cũng như dự đoán doanh thu
- Tiếp tục phát triển đề tài theo mục tiêu đã đề ra
- Thực hiện những công việc còn dang dở

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- File PDF tài liệu TOT5 từ giảng viên: Bùi Thanh Khiết
- Mô hình, chiến lược kinh doanh: <https://sage.edu.vn/blog/10-mo-hinh-phan-tich-chien-luoc-danh-cho-dan-marketing-kinh-doanh/>
- Phương pháp startup: <https://mona.media/bat-dau-startup-nhu-nao/>
- Và các tài liệu khác được đúc kết thành kiến thức.

ĐÁNH GIÁ CÁ NHÂN TRONG LÀM VIỆC NHÓM

Đánh giá thành viên: Nguyễn Anh Hào					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Thời gian tham gia họp nhóm	15	13.125			
Thái độ tham gia	15	10.3125			
Ý kiến đóng góp	20	13.75			
Thời gian giao nộp sản phẩm	20	16.25			
Chất lượng sản phẩm giao nộp	30	16.875			
Tổng		70.3125			

Đánh giá thành viên: Trần Minh Hiếu					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Thời gian tham gia họp nhóm	15	13.125			
Thái độ tham gia	15	12.1875			
Ý kiến đóng góp	20	16.25			
Thời gian giao nộp sản phẩm	20	18.75			
Chất lượng sản phẩm giao nộp	30	24.375			
Tổng		84.6875			

Đánh giá thành viên: Đỗ Mỹ Hạnh					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Thời gian tham gia họp nhóm	15	14.0625			
Thái độ tham gia	15	12.1875			
Ý kiến đóng góp	20	13.75			
Thời gian giao nộp sản phẩm	20	10			
Chất lượng sản phẩm giao nộp	30	13.125			
Tổng		63.125			

Đánh giá thành viên: Lê Thành Đạt					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Thời gian tham gia họp nhóm	15	13.125			
Thái độ tham gia	15	10.3125			
Ý kiến đóng góp	20	11.25			
Thời gian giao nộp sản phẩm	20	11.25			
Chất lượng sản phẩm giao nộp	30	13.125			
Tổng		59.0625			

Đánh giá thành viên: Nguyễn Hoàng Duy Khang					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Thời gian tham gia họp nhóm	15	14.0625			
Thái độ tham gia	15	12.1875			
Ý kiến đóng góp	20	13.75			
Thời gian giao nộp sản phẩm	20	12.5			
Chất lượng sản phẩm giao nộp	30	13.125			
Tổng		65.625			

ĐÁNH GIÁ PROJECT

<i>Tiêu chí</i>		<i>Trọng số %</i>	<i>Tốt 100%</i>	<i>Khá 75%</i>	<i>Trung bình 50%</i>	<i>Kém 0%</i>
Thái độ tham gia tích cực	Nêu ý tưởng	05	Tích cực tìm kiếm và chủ động đưa ra ý tưởng mang tính mới	Tìm kiếm và đưa ra được ý tưởng khá tốt	Chọn ý tưởng trong số được đề nghị	Không quan tâm lựa chọn ý tưởng
	Lập kế hoạch thực hiện	05	Hoàn toàn hợp lý, không cần điều chỉnh	Khá hợp lý, điều chỉnh chút ít theo góp ý	Chưa hợp lý, có điều chỉnh theo góp ý	Không hợp lý và không điều chỉnh theo góp ý
Quá trình thực hiện project nghiêm túc	Giai đoạn chuẩn bị	10	Chuẩn bị tốt mọi điều kiện cho việc thực hiện project, có thể	Chuẩn bị được đa số điều kiện cho việc thực hiện, có thể khởi	Chuẩn bị được một số điều kiện cho việc thực hiện nhưng cần bổ sung	Không chuẩn bị được điều kiện nào

			khởi động ngay	động và bổ sung sau	thêm mới có thể khởi động	
	Giai đoạn thực hiện	10	Thực hiện hoàn toàn đúng phương pháp	Thực hiện khá đúng phương pháp, sai sót nhỏ và có sửa chữa	Thực hiện tương đối đúng phương pháp, sai sót quan trọng và có sửa chữa	Thực hiện không đúng phương pháp, sai sót không sửa chữa
		10	Triển khai đúng kế hoạch	Triển khai khá đúng kế hoạch, có chậm trễ nhưng không gây ảnh hưởng	Triển khai tương đối đúng kế hoạch, có chậm trễ gây ảnh hưởng nhưng khắc phục được	Triển khai chậm trễ, gây ảnh hưởng không khắc phục được
	Mức độ đạt được mục	20	<ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu dự án - Phân tích công việc - Thiết kế StoryBoard - Thiết kế Bussiness model canvas 			

	tiêu thành phần		
Báo cáo kết quả bằng văn bản rõ ràng	Nội dung báo cáo	10	<ul style="list-style-type: none"> - Lí do chọn đề tài - Mục tiêu dự án - Phân tích công việc - Khảo sát thực tế - Thiết kế StoryBoard - Mô tả chi tiết - Đưa ra Bussiness model canvas - Cơ cấu chi phí và doanh thu - Kết luận
	Trình bày báo cáo	10	<ul style="list-style-type: none"> - Format nhất quán - Văn phong phù hợp
Chất lượng sản phẩm đáp ứng các tiêu chí đề ra		20	<ul style="list-style-type: none"> - Rõ ràng cụ thể - Khoa học, dễ tiếp cận - Nội dung khoa học, logic
ĐIỂM PROJECT NHÓM	ĐIỂM CỦA NHÓM: GÓP Ý LĨNH VỰC CẦN CẢI TIẾN: <ul style="list-style-type: none"> - Về phương pháp học tập, suy nghĩ, xử lý vấn đề: - Về kiến thức, kỹ năng, thái độ: 		

	<p>- Khác:</p> <p>- Phương pháp cải tiến:</p> <p>- Nơi có thể cung cấp sự hỗ trợ:</p> <p>TÊN HỌ VÀ CHỮ KÝ XÁC NHẬN CỦA GV:</p>
Phần 2: Đánh giá cá nhân làm việc nhóm	
<p>Làm việc nhóm</p> <p>1) Thành viên có tham gia họp đầy đủ: 40%</p> <p>Đầy đủ: 40%</p> <p>Vắng họp dưới 2 lần: 20%</p> <p>Vắng họp hơn 2 lần: 0%</p> <p>2) Thành viên nộp sản phẩm được giao đúng hạn: 40%</p> <p>Đúng hạn: 40%</p> <p>Trễ dưới 2 ngày: 20%</p> <p>Trễ trên 2 ngày: 0%</p> <p>3) Thành viên có tham gia giải quyết vấn đề, đóng góp ý kiến cải tiến: 20%</p> <p>Đóng góp đạt hiệu quả: 20%</p> <p>Có quan tâm đóng góp: 10%</p> <p>Không quan tâm: 0%</p>	
<p>ĐIỂM THÀNH VIÊN</p> <p>NHÓM</p> <p>(do nhóm ghi)</p>	<p>Danh sách thành viên của Nhóm:</p> <p>1. (Tên họ): Nguyễn Anh Hòa</p> <p>Điểm làm việc nhóm (%): 82.5</p>

	<p>2. (Tên họ): Trần Minh Hiếu Điểm làm việc nhóm (%): 72</p> <p>3. (Tên họ): Đỗ Mỹ Hạnh Điểm làm việc nhóm (%): 50.75</p> <p>4. (Tên họ): Lê Thành Đạt Điểm làm việc nhóm (%): 55.75</p> <p>5. (Tên họ): Nguyễn Hoàng Duy Khang Điểm làm việc nhóm (%): 51.25</p> <p>TÊN HỌ VÀ CHỮ KÝ XÁC NHẬN CỦA CÁC THÀNH VIÊN TRONG NHÓM:</p> <p>1. Nguyễn Anh Hào</p> <p>2. Trần Minh Hiếu</p> <p>3. Đỗ Mỹ Hạnh</p> <p>4. Lê Thành Đạt</p> <p>5. Nguyễn Hoàng Duy Khang</p>
<p>ĐIỂM CỦA CÁ NHÂN (do GV ghi)</p>	<p>Danh sách thành viên của Nhóm:</p> <p>1. (Tên họ): Nguyễn Anh Hào Điểm cá nhân:</p> <p>2. (Tên họ): Trần Minh Hiếu Điểm cá nhân:</p> <p>3. (Tên họ): Đỗ Mỹ Hạnh Điểm cá nhân:</p> <p>4. (Tên họ): Lê Thành Đạt Điểm cá nhân:</p> <p>5. (Tên họ): Nguyễn Hoàng Duy Khang Điểm cá nhân:</p>

	TÊN HỌ VÀ CHỮ KÝ XÁC NHẬN CỦA GV:
Ghi nhận của GV <i>(phần này do GV ghi và lưu riêng để theo dõi, tư vấn cho cá nhân SV, không phổ biến cho lớp, nhóm)</i>	GÓP Ý CẢI TIẾN CHO CÁ NHÂN: 1) Tên SV: GÓP Ý LĨNH VỰC CẦN CẢI TIẾN: - Về phương pháp học tập, suy nghĩ, xử lý vấn đề: - Về kiến thức, kỹ năng, thái độ: - Khác: - Phương pháp cải tiến: - Nơi có thể cung cấp sự hỗ trợ: 2) Tên SV: - Nguyễn Anh Hào: - Trần Minh Hiếu: - Đỗ Mỹ Hạnh: - Lê Thành Đạt: - Nguyễn Hoàng Duy Khang