**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**



**PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG**

**QUẢN LÝ CỬA HÀNG TIỆN LỢI**

****

**BÁO CÁO NHÓM 6**



**Giảng Viên Hướng Dẫn: Hà Thị Thanh Ngà**

Khánh Hòa, Ngày 01 tháng 10 năm 2023

**THÀNH VIÊN NHÓM**

**Bao Gồm(10 thành viên)**

(1) Bùi Văn Đồng 63133727

(2) Lê Văn Tiến 63132681

(3) Lê Quốc Luân 63130693

(4) Lê Đoàn Hữu Tường 63131631

(5) Lê Tố Như 62133169

(6) Phạm Nguyễn Son 62131789

(7) Nguyễn Ngọc Thành 63131268

(8) Nguyễn Thành Trí 63131548

(9) Bùi Thị Khánh Huyền 62130779

(10) Đặng Ngọc Sơn 60136743

(100)Anh Quân 60135188

# KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lần thực hiện** | **Tên công việc** | **Thành viên tham gia** | **Thời gian bắt đầu** | **Thời gian kết thúc** | **Đánh giá tổng thể** |
| **1** | **Chọn đề tài** | Cả nhóm | 20/09/2023  (8:00 am) | 20/09/2023  (8:30 am) | Văn Đồng (100%)  Văn Tiến (100%)  Quốc Luân (100%)  Hữu Tường (100%)  Tố Như (100%)  Nguyễn Son (100%)  Ngọc Thành (100%)  Thành Trí (100%)  Khánh Huyền (100%)  Ngọc Sơn (100%) |
| **Phân chia công việc nhóm** | Cả nhóm | 20/09/2023  (8:30 am) | 21/09/2023  (9:00 am) |
| **Tìm hiểu địa điểm cửa hàng tiện lợi BB’s Mart** | Quốc Luân,  Hữu Tường,  Nguyễn Son,  Ngọc Sơn | 20/09/2023  (9:30 am) | 24/09/2023  (23:00 pm) |
| **Phân tích thực trạng vấn đề cần giải quyết** | Ngọc Thành,  Thành Trí | 20/09/2023  (9:30 am) | 24/09/2023  (23:00 pm) |
| **Mục tiêu phát triển hệ thống** | Văn Tiến,  Tố Như | 20/09/2023  (9:30 am) | 24/09/2023  (23:00 pm) |
| **Chỉnh sửa hoàn thành báo cáo** | Văn Đồng,  Khánh Huyền | 25/09/2023  (8:00 am) | 26/09/2023  (23h00 pm) |
| **Đánh giá tổng thể báo cáo lần 1** | Cả Nhóm | 28/09/2023  (8:am) | 28/09/2023  (9:am) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sửa lỗi báo cáo lần 1** | Cả Nhóm | 08/10/2023  (8:00 am) | 08/10/2023  (11:00 am) |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lần thực hiện** | **Tên công việc** | **Thành viên tham gia** | **Thời gian bắt đầu** | **Thời gian kết thúc** | **Đánh giá tổng thể** |
| **2** | **Phân chia công việc nhóm** | Cả nhóm | 10/10/2023  (8:00 am) | 10/10/2023  (8:30 am) | Văn Đồng (100%)  Văn Tiến (100%)  Quốc Luân (100%)  Hữu Tường (100%)  Tố Như (100%)  Nguyễn Son (100%)  Ngọc Thành (100%)  Thành Trí (100%)  Khánh Huyền (100%)  Ngọc Sơn (100%) |
| **Tiển khai bài tập nhóm** | Cả nhóm | 10/10/2023  (8:30 am) | 10/10/2023  (9:00 am) |
| **2.1 Phương pháp xác định yêu cầu** | Ngọc Huyền | 14/10/2023  (9:30 am) | 14/10/2023  (23:00 pm) |
| **2.3 Đặc tả yêu cầu hệ thống** | Ngọc Thành,  Thành Trí | 14/10/2023  (9:30 am) | 14/10/2023  (23:00 pm) |
| **2.4 Sơ đồ phân rã chức năng** |  | 10/10/2023  (9:30 am) | 10/10/2023  (23:00 pm) |
| **2.5 Sơ đồ luồng dữ liệu** |  | 10/10/2023  (8:00 am) | 10/10/2023  (23h00 pm) |
| **Chỉnh sửa hoàn thành báo cáo**  **Đánh giá tổng thể báo cáo lần 1** | Nguyễn Son  Cả Nhóm | 15/10/2023  (8:00 am) | 15/10/2023  (9:00 am) |

# MỤC LỤC

[KẾ HOẠCH THỰC HIỆN 2](#_Toc148296019)

[MỤC LỤC 4](#_Toc148296020)

[I TỔNG QUAN 5](#_Toc148296021)

[I.1 Giới thiệu về cửa hàng tiện lợi BB’s Mart 5](#_Toc148296022)

[I.1.1 Lịch sử hình thành 5](#_Toc148296023)

[I.1.2 Tổ chức bộ máy hoạt động 6](#_Toc148296024)

[I.1.3 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận trong Bộ máy hoạt động 6](#_Toc148296025)

[I.2 Phân tích thực trạng, vấn đề cần giải quyết 8](#_Toc148296026)

[I.2.1 Khảo sát hệ thống 8](#_Toc148296027)

[I.2.2 Đánh giá hiện trạng 9](#_Toc148296028)

[I.3 Mục tiêu phát triển hệ thống 9](#_Toc148296029)

[II PHÂN TÍCH HỆ THỐNG 10](#_Toc148296030)

[II.1 Phương pháp xác định yêu cầu 10](#_Toc148296031)

[II.1.1 Phương pháp truyền thống : 11](#_Toc148296032)

[II.1.2 Phương pháp phỏng vấn. 11](#_Toc148296033)

[II.1.3 Phương pháp lập bảng câu hỏi 13](#_Toc148296034)

[II.1.4Phương pháp hiện đại 16](#_Toc148296035)

[II.2 Đặc tả yêu cầu hệ thống 16](#_Toc148296036)

[II.3 Sơ đồ phân rã chức năng 17](#_Toc148296037)

[II.4 Sơ đồ luồng dữ liệu 18](#_Toc148296038)

[II.4.1 Sơ dồ mức ngữ cảnh 18](#_Toc148296039)

[II.4.2 Sơ đồ mức 0 18](#_Toc148296040)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 18](#_Toc148296041)

# I TỔNG QUAN

## I.1 Giới thiệu về cửa hàng tiện lợi BB’s Mart

### **I.1.1 Lịch sử hình thành**

**** Cửa hàng tiện lợi BB's Mart tại đường Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang Khánh Hòa là một trong những chi nhánh của chuỗi cửa hàng tiện lợi BB’s Mart được thành lập bởi ông Nguyễn Văn Minh, một doanh nhân trẻ tại thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa. Với mong muốn mang đến cho người dân Nha Trang một địa chỉ mua sắm tiện lợi và chất lượng, ông Minh đã bắt đầu xây dựng chuỗi cửa hàng BB's Mart.

***Hình 1: BB’s Mart tại Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Khánh Hòa***

Cửa hàng BB's Mart đầu tiên được khai trương tại địa chỉ 20 Trần Phú, Nha Trang. Với diện tích nhỏ gọn, cửa hàng cung cấp đầy đủ các mặt hàng thiết yếu như thực phẩm, đồ uống, đồ dùng gia dụng,... với giá cả cạnh tranh.

Nhờ chất lượng phục vụ tốt và giá cả hợp lý, cửa hàng BB's Mart nhanh chóng được người dân Nha Trang đón nhận. Trong vòng 5 năm đầu tiên, chuỗi cửa hàng BB's Mart đã mở rộng lên 10 cửa hàng trên địa bàn thành phố.

Năm 2020, BB's Mart bắt đầu triển khai mô hình nhượng quyền thương mại. Đây là một bước ngoặt quan trọng giúp chuỗi cửa hàng này phát triển nhanh chóng. Đến nay, BB's Mart đã có hơn 50 cửa hàng trên khắp tỉnh Khánh Hòa.

Chuỗi cửa hàng này chú trọng đầu tư vào cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, đội ngũ nhân viên nhiệt tình, chuyên nghiệp.BB's Mart cũng liên tục cập nhật các sản phẩm mới, đa dạng hóa các dịch vụ tiện ích để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Trong tương lai, BB's Mart sẽ tiếp tục mở rộng quy mô, mang đến cho người dân Nha Trang và các tỉnh lân cận một địa chỉ mua sắm tiện lợi và chất lượng.

Dưới đây là một số cột mốc quan trọng trong lịch sử hình thành và phát triển của cửa hàng tiện lợi BB's Mart:

2015: Thành lập cửa hàng BB's Mart đầu tiên tại địa chỉ 20 Trần Phú, Nha Trang.

2016: Mở thêm 2 cửa hàng tại Nha Trang.

2017: Mở thêm 5 cửa hàng tại Nha Trang.

2018: Mở thêm 7 cửa hàng tại Nha Trang.

2019: Mở thêm 5 cửa hàng tại Khánh Hòa.

2020: Triển khai mô hình nhượng quyền thương mại.

2021: Mở thêm 20 cửa hàng tại Khánh Hòa.

2022: Mở thêm 20 cửa hàng tại Khánh Hòa.

2023: Mở thêm 10 cửa hàng tại Khánh Hòa.

### **I.1.2 Tổ chức bộ máy hoạt động**

Sơ đồ bộ máy hoạt động cửa hàng tiện lợi BB’s Mart

Ngày nay việc mua sắm hàng hóa ở Siêu thị rất tiện lợi và đã dần trở thành một thói quen của người tiêu dùng Việt Nam, vì thế quá trình hoạt động của các hệ thống Siêu thị ngày càng phát triển lớn mạnh, mở rộng thị trường ngày càng gia tăng. Chính vì thế nhu cầu nguồn nhân lực cũng được tăng cao. Bài viết này sẽ cho ta hiểu rõ hơn về cơ cấu tổ chức của cửa hàng tiện lợi BB’MART .

**GIÁM ĐỐC**

Quản lý thu ngân

Quản lý trang thiết bị

Quản lý thu ngân

Nhân viên chăm sóc quầy, kệ

Nhân viên bán hàng

Nhân viên chăm sóc quầy, kệ

Nhân viên bán hàng

Phòng hành chính nhân sự

Phòng kế toán

Phòng kinh doanh

Quản lý ngành hàng hóa phẩm

Quản Lý Ngành hàng thực phẩm

Văn Phòng

### **I.1.3 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận trong Bộ máy hoạt động**

Quản lý bán hàng của cửa hàng tiện lợi BB' Mart:

Ban giám đốc:

Cửa hàng tiện lợi BB' Mart có một phó tổng giám đốc làm nhiệm vụ là người quản lý, điều hành xây dựng chiến lược kinh doanh, định hướng phát triển thực hiện các mối liên hệ với đối tác, giao nhiệm vụ cho các bộ phận theo chức năng, kiểm tra phối hợp thống nhất sự hoạt động của các bộ phân trong BB' Mart.

Phòng kinh doanh:

Phòng kinh doanh có chức năng bố trí phân công lao động giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động của đơn vị. Phòng kinh doanh còn có chức năng thu nhận các thông tin thị trường, các chức năng phản hồi của khách hàng trực tiếp sử dụng dịch vụ để phản ánh trực tiếp với ban quản lý nhằm không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng những nhu cầu không ngừng thay đổi của đời sống.

Phòng kế toán :

Tham mưu cho giám đốc trong lĩnh vực quản lý tài chính, công tác hạch toán, kế toán trong toàn cửa hàng theo đúng điều lệ thống kê kế toán, quy chế tài chính và pháp luật của nhà nước.

Tham mưu đề xuất với giám đốc ban hành các quy chế về tài chính phù hợp với nhiệm vụ kinh doanh của đơn vị, xây dựng các định mức kinh tế kỹ thuật, định mức chi phí, xác định giá thành, đảm bảo kinh doanh có hiệu quả.

Thường xuyên đánh giá hiệu quả kinh doanh, có đề xuất và kiến nghị kịp thời nhằm tạo nên tình hình tài chính tốt nhất cho cửa hàng.

Phản ánh trung thực về tình hình tài chính của cửa hàng và kết hợp các hoạt động khác của cửa hàng.

Định kỳ lập báo cáo theo quy định, lập kế hoạch thu chi ngân sách nhằm đáp ứng tốt nhu cầu của cửa hàng.

Căn cứ vào kế hoạch sản xuất kinh doanh hàng năm của cửa hàng, tổ chức kế hoạch tài chính và quyết định niên độ kế toán hàng năm.

Kiểm tra, kiểm soát việc thu chi, thanh toán các khoản nợ, theo dõi tình hình công nợ với khách hàng, tình hình nộp ngân sách của nhà nước.

Phòng hành chính – nhân sự:

Phòng hành chính tổ chức có chức năng tiếp nhận thông tin, truyền tin, truyền mệnh lệnh giúp giám đốc cửa hàng trong việc quản lý điều hành đơn vị và trong quan hệ công tác với cấp trên, cấp dưới và khách hàng; bố trí phân công lao động, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động của đơn vị.

Tham mưu cho giám đốc cửa hàng trong việc tổ chức bộ máy quản lý, tổ chức cán bộ gồm: tuyển dụng lao động, phân công điều hành công tác, bổ nhiệm cán bộ, khen thưởng, kỷ luật.

Tham mưu cho giám đốc trong việc thực hiện chế độ chính sách cho người lao động như: chế độ tiền lương, nâng lương, nâng bậc, chế độ bảo hiểm.

Quản lý và lưu trữ hồ sơ cán bộ theo phân cấp quản lý cán bộ.

Thực hiện công tác đối nội, đối ngoại; tổ chức công tác bảo vệ nội bộ, bảo vệ an ninh trật tự trong cơ quan.

Tham mưu cho giám đốc trong việc quản lý và điều hành công tác công văn giấy tờ, in ấn tài liệu; quản lý phương tiện, trang thiết bị, văn phòng, xe ôtô, trụ sở làm việc và công tác lễ tân của cửa hàng theo đúng quy định của cửa hàng và nhà nước.

Thanh tra, kiểm tra mọi hoạt động của đơn vị, ngăn chặn và kiểm tra tài liệu trước khi lưu trữ.

Theo dõi, kiểm tra trực tiếp về mặt ăn ở, sinh hoạt, công tác hàng ngày của cán bộ công nhân viên trong suốt quá trình kinh doanh lao động sản xuất, chất lượng dịch vụ tốt.

Quản lý ngành hàng thực phẩm – hóa phẩm:

Quản lý ngành hàng là vị trí quản lý, với nhiệm vụ quan trọng là quản lý đội ngũ nhân viên của ngành hàng, đưa ra những mục tiêu hoạt động, quản trị hành chính, luôn thay đổi chiến lược cũng như các chế độ cạnh tranh, thị trường bán hàng để có các phương hướng xử lý công việc nhanh chóng, hiệu quả nhất.

Nhân viên bán hàng :

Nhân viên bán hàng là vị trí bán hàng cho cửa hàng. Người làm nhân viên bán hàng có trách nhiệm tiếp xúc với khách hàng, liên hệ và tư vấn khách hàng để họ có thể lựa chọn cho mình sản phẩm ưng ý nhất. Bên cạnh việc bán hàng còn cần giải đáp mọi thắc mắc về sản phẩm và dịch vụ tạo sự hài lòng với khách hàng, tăng doanh thu cho doanh nghiệp.

Nhân viên chăm sóc quầy, kệ:

Nhân viên chăm sóc quầy, kệ là:

Kiểm tra, trưng bày, sắp xếp sản phẩm trên quầy kệ tủ của cửa hàng

Kiểm tra hàng tồn, lấy đơn hàng

Kiểm tra, thực hiện các chương trình hỗ trợ bán hàng, nhận diện sản phẩm tại cửa hàng.

Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của quản lý cấp trên

Báo cáo kết quả công việc hàng ngày

Quản lý thu ngân: Cơ Cấu Tổ Chức Quản Lý Của Cửa Hàng

Quản lý nhân viên thu ngân là công việc sắp xếp nhân lực trong ca, kiểm kê doanh thu trong một ngày, kiểm tra quầy thu ngân đầu ca và cuối ca và làm báo cáo doanh số bán hàng trong ngày đó. Là vị trí có thẩm quyền giải quyết, kỷ luật nhân viên nếu có trường hợp gian lận.

Nhân viên thu ngân:

Thu ngân cửa hàng là người nhận tiền khi khách hàng thanh toán sản phẩm, hàng hóa cần mua tại cửa hàng.

Thu ngân thực hiện thanh toán, in hóa đơn cho khách, kiểm tra lại tiền và cất vào ngăn kéo đựng tiền theo từng mệnh giá.

Kiểm tra lại cẩn thận thông tin ghi trên hóa đơn chính xác: tên, số lượng sản phẩm, tổng tiền… Sau khi xuất hóa đơn và gửi cho khách, thu ngân cần ghi lại vào trong sổ theo dõi để bàn giao cho ca sau.

Với các chương trình khuyến mại trong cửa hàng, thu ngân cũng cần nắm rõ để việc thanh toán chính xác. Thêm nữa là giải quyết những thắc mắc của khách hàng, hướng dẫn khi khách chưa hiểu về quy trình, thủ tục thanh toán.

Ghi lại những vướng mắc, công việc cần giải quyết vào sổ bàn giao. Sau đó đếm lại tiền giao cho nhân viên ca sau theo mẫu của cửa hàng.

Quản lý trang thiết bị

Quản lý trang thiết bị có nhiệm vụ đảm bảo cho máy móc, trang thiết bị và các tài sản khác tại cửa hàng trong tình trạng ổn đinh, làm việc tốt nhằm giảm thiểu chi phí sửa chữa và thay mới cho cửa hàng. Thuộc bộ phận hậu sảnh, tuy không trực tiếp tiếp xúc và cung ứng dịch vụ cho khách hàng nhưng nhân viên bảo trì giữ một vị trí quan trọng không thể thiếu.

## I.2 Phân tích thực trạng, vấn đề cần giải quyết

### **I.2.1 Khảo sát hệ thống**

**Các nghiệp vụ chính của BB’s mart bao gồm:**

Quản lý hàng hóa:

Sử dụng hệ thống quản lý kho hàng hiện đại để bảo đảm nguồn hàng luôn phong phú, đa dạng và để đảm bảo thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng. Đồng thời tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa từ nhà cung cấp. Lưu trữ và sắp xếp hàng hóa trong kho theo tiêu chuẩn và phương pháp quản lý.

Cung cấp hàng hóa bán lẻ: BB’s mart cung cấp các sản phẩm đa dạng như thực phẩm, đồ gia dụng, mỹ phẩm…Khách hàng có thể mua hàng qua các kênh như trực tiếp từ cửa hàng hay thông qua ứng dụng bán hàng trực tuyến.

Quản lý tài chính: BB’s mart kiểm soát tài chính hiệu quả bằng cách theo dõi, tiếp nhận đơn đặt hàng từ khách hàng hoặc các cửa hàng trong hệ thống. Giám sát các khoản thu chi, nhu cầu khách hàng để có thể quản lý tài sản của công ty và phát triển hiệu quả.

Quản lý marketing

BB’s mart thực hiện các chiến dịch marketing để nâng cao nhận diện thương hiệu và sản phẩm của công ty. Các hoạt động marketing bao gồm tạo và triển khai các chiến dịch quảng cáo, khuyến mãi và giảm giá.Quản lý nhân sự: Công ty quản lý và phát triển đội ngũ nhân viên bằng cách cung cấp các chương trình đào tạo, thăng tiến nghề nghiệp và các chính sách phúc lợi để tạo động lực cho nhân viên làm việc tốt hơn.

Quản lý dịch vụ khách hàng

BB’s mart đảm bảo chất lượng dịch vụ khách hàng thông qua việc đào tạo nhân viên và xây dựng quy trình phục vụ. Xử lý và giải quyết khiếu nại và yêu cầu từ khách hàng. Xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng và tăng cường sự hài lòng của họ.

### **I.2.2 Đánh giá hiện trạng**

Quản lý hàng hóa: Vì có nhiều loại hàng hóa khác nhau và lượng khách hàng mua sắm liên tục với tần suất lớn, việc theo dõi hàng hóa nhập xuất là rất khó khăn và có thể gây ra thiệt hại về doanh thu.

Quản lý nhân sự: Thiếu quy trình tuyển dụng và đào tạo nhân viên, dẫn đến việc có nhân viên chưa đạt được yêu cầu công việc và không đáp ứng được nhu cầu của tổ chức. Quản lý chất lượng nguồn hàng: Một số vấn đề có thể bao gồm chậm tiến độ giao hàng từ nhà cung cấp, chất lượng sản phẩm không đạt yêu cầu cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động.

Quản lý bán hàng: Thiếu sự tương tác và tư vấn chuyên nghiệp từ nhân viên bán hàng, dẫn đến việc khách hàng không hài lòng hoặc không lựa chọn sản phẩm phù hợp.

# I.3 Mục tiêu phát triển hệ thống

Mục tiêu phát triển hệ thống quản lý bán hàng trong cửa hàng tiện lợi BB’s Mart gồm:

Mục tiêu chung

Hệ thống quản lý cửa hàng tiện lợi cần giúp tối ưu hóa các quy trình quản lý hàng hóa, nhân viên, giao dịch, doanh thu bán hàng, kiểm soát kho, đặt hàng, và các hoạt động khác trong cửa hàng. Mục tiêu là giảm bớt công sức, thời gian và tài nguyên cần thiết để quản lý hoạt động của cửa hàng, đồng thời đảm bảo tính chính xác và đáng tin cậy của dữ liệu.

Mục tiêu phát triển hệ thống quản lý bán hàng trong cửa hàng tiện lợi BB’s Mart có thể bao gồm các chức năng chính sau đây:

Quản lý sản phẩm

Quản lý toàn diện tất cả các sản phẩm mà bạn đang kinh doanh, có thể phân loại các sản phẩm theo mã sản phẩm, tên mặt hàng, số lượng, danh mục, thương hiệu hay các thuộc tính như màu hay kích cỡ sản phẩm. Quản lý được thời gian lưu kho của sản phẩm, phân loại các mặt hàng bán chạy và các mặt hàng bán chậm và quản lý việc. Quản lý và kiểm tra việc giảm giá và khuyến mại liên quan cho từng mặt hàng. Mục tiêu là quản lý các sản phẩm một cách hiệu quả, nắm bắt được thời cơ để bán hàng 1 cách hiệu quả…

Quản lý hoạt động bán hàng

Hỗ trợ xuất phiếu bán hàng theo mẫu sẵn có đối với cả hình thức bán sỉ và bán lẻ. Theo dõi số lượng và thông tin khách hàng, cũng như thu chi và công nợ với từng khách hàng. Theo dõi cụ thể tổng số lượng bán ra cùng lợi nhuận thu được. Kết nối được với các thiết bị tại cửa hàng như máy in, đầu đọc mã vạch, két tiền…Xuất báo cáo tài chính, doanh thu theo từng tiêu chí như nhân viên, mặt hàng, chi nhánh… Mục tiêu là cung cấp thông tin chi tiết và dễ hiểu về tình hình kinh doanh, xu hướng bán hàng, hiệu suất nhân viên, tỷ lệ lợi nhuận và các chỉ số kinh doanh khác.

Quản lý kho hàng

Nhập, xuất kho theo mẫu phiếu in sẵn. Báo cáo tồn kho theo từng khoảng thời gian, từng cửa hàng/chi nhánh, dễ dàng cài đặt và theo dõi định mức tồn kho, thông báo kịp thời nhập hoặc xuất hàng ngay khi số lượng hàng vượt quá hoặc thấp hơn định mức. Kiểm kho dễ dàng theo sản phẩm, danh mục hoặc toàn bộ kho. Quản lý hàng hỏng, lỗi, mất mát. Mục tiêu là giảm thiểu tồn kho không cần thiết, đồng thời đảm bảo khả năng cung ứng hàng hóa đúng lúc và đúng số lượng.

Quản lý khách hàng

Tổng hợp đầy đủ thông tin của khách hàng, phân nhóm khách hàng theo nhiều tiêu chí, phân cấp khách hàng theo tổng chi tiêu tích lũy trong từng kì. Từ đó, người bán có thể nhận biết khách hàng mới hay cũ, từ đó có chương trình tri ân và chăm sóc khách hàng cho hợp lý. Hỗ trợ chăm sóc khách hàng tiềm năng hiệu quả thông qua việc lưu trữ lịch sử mua hàng, lịch sử chăm sóc khách như việc nhắn tin, gọi điện, email…Quản lý lịch chăm sóc khách hàng sinh động với việc lên lịch liên hệ hỏi thăm khách hàng, nhắc khách hàng mua lại hay thông báo các chương trình khuyến mại… Mục tiêu là tăng cường sự hài lòng của khách hàng, khuyến khích khách hàng quay lại cửa hàng và tăng doanh số bán hàng.

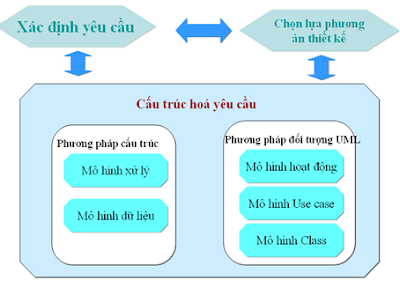
Quản lý nhân viên

Hệ thống giúp tổ chức quản lý thông tin về nhân viên, lịch làm việc và tính công, từ đó tăng tính hiệu quả và tổ chức trong quá trình quản lý nhân sự.

# II PHÂN TÍCH HỆ THỐNG

## 2.1 Phương pháp xác định yêu cầu

Trước tiên cần xác định các yêu cầu chức năng (công việc phần mềm thực hiện) cũng như phi chức năng của phần mềm. Sau đó cần xác định rõ tài nguyên cần thiết để xây dựng phần mềm. Tài nguyên ở đây có thể gồm có nhân tố con người, các thành phần, phần mềm có thể sử dụng lại, các phần cứng hoặc công cụ có sẵn cần dùng đến; trong đó nhân tố con người là quan trọng nhất. Điều cuối cùng là xác định thời gian cần thiết để thực hiện dự án. Trong quá trình này cần phải nắm bắt được bài toán thực tế cần giải quyết cũng như các hoạt động mang tính nghiệp vụ của khách hàng để có thể xác định rõ ràng yêu cầu chung của đề án, xem xét dự án có khả thi hay không. Cần phải có phương pháp xác định yêu cầu.

[](https://4.bp.blogspot.com/-mb1tbwEu7zA/VhJNOwNz6SI/AAAAAAAAAUs/_1yA1yN1h2Q/s1600/ppxacdinhyc.png)

### **II.1.1 Phương pháp truyền thống :**

1.Phỏng vấn.

2.Lập bảng câu hỏi (viết).

3. Nghiên cứu tài liệu..

4.Quan sát hiện trường.

5.Phỏng vấn nhóm.

### **II.1.2 Phương pháp phỏng vấn.**

Đối tượng phỏng vấn:

* Cá nhân.
* Bộ phận/tổ chức.
* Phương thức phỏng vấn.
* Tự do: hỏi đâu trả lời đó.
* Có hướng dẫn: hướng người được phỏng vấn theo mục tiêu chính.

Ví dụ:

Bạn nói điều gì là tốt nhất về hệ thống thông tin mà bạn đang sử dụng hiện tại để thực hiện công việc của bạn?

Liệt kê 3 tuỳ chọn trình đơn mà bạn sử dụng thường xuyên nhất?

Câu hỏi đóng: là câu hỏi mà sự trả lời là việc chọn lựa một hoặc nhiều trong những tình huống xác định trước

Ví dụ: Điều nào sau đây mà bạn cho là điều tốt nhất trong hệ thống thông tin mà bạn đang sử dụng hiện tại để thực hiện công việc của bạn (chỉ chọn một)?

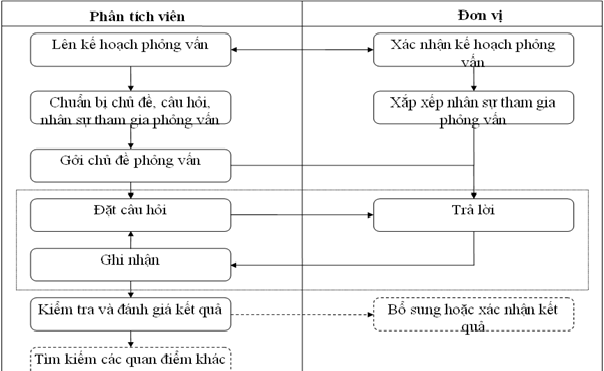
* Có dễ dàng truy cập đến tất cả dữ liệu mà bạn cần
* Thời gian phản hồi của hệ thống
* Khả năng chạy đồng thời của hệ thống với các ứng dụng khác.

|  |  |
| --- | --- |
| **Câu hỏi mở** | **Câu hỏi đóng** |
| *Ưu điểm*  -         Không ràng buộc kết quả trả lời  -         Có thể phát sinh ý tưởng mới | -         Thời gian trả lời ngắn  -         Nội dung trả lời tập trung, chi tiết, giúp khai thác tốt. |
| *Khuyết điểm*  -         Thời gian dễ kéo dài  -         Khó tóm tắt nội dung  -         Nội dung trả lời có thể vượt phạm vi câu hỏi | -  Mất nhiều thời gian chuẩn bị câu hỏi  -       Thông tin hữu ích nhiều khi không nằm trong danh sách các câu trả lời có sẵn  -         Không mở rộng được kết quả trả lời |

**Câu hỏi đóng:** là câu hỏi mà sự trả lời là việc chọn lựa một hoặc nhiều trong những tình huống xác định trước.

Điều nào sau đây mà bạn cho là điều tốt nhất trong hệ thống thông tin mà bạn đang sử dụng hiện tại để thực hiện công việc của bạn (chỉ chọn một)?

* Có dễ dàng truy cập đến tất cả dữ liệu mà bạn cần.
* Thời gian phản hồi của hệ thống.
* Khả năng chạy đồng thời của hệ thống với các ứng dụng khác.

[](https://4.bp.blogspot.com/-WLahHrQWIbM/VhJNyEQnBXI/AAAAAAAAAU0/v6m6sMJWZ-Y/s1600/quytrinhphongvan.png)

**Trước khi phỏng vấn**

* Chuẩn bị danh sách các chủ đề chính muốn hỏi.
* Danh sách những cá nhân, bộ phận sẽ phỏng vấn.
* Những người có trách nhiệm.
* Những người hiểu biết lĩnh vực cần quan tâm.
* Liên hệ trực tiếp với người sẽ được phỏng vấn (hoặc thông qua thư ký của người đó) để lên lịch làm việc.
* Thời gian, địa điểm.
* Báo trước mục đích phỏng vấn.

**Trong khi phỏng vấn**

* Tự giới thiệu về mình và nhiệm vụ của mình, mục tiêu của dự án.
* Kiểm chứng lại đối tượng phỏng vấn.
* Thái độ: tạo sự tin tưởng, tạo không khí thoải mái, thân thiện.
* Chăm chú lắng nghe, ghi nhận, không nên cho nhận xét.
* Làm chủ cuộc phỏng vấn như biết cách hướng dẫn, điều hành cuộc phỏng vấn để tránh lan man.
* Những câu hỏi thường dùng trong lúc phỏng vấn: Cái gì? Bao giờ? Cách nào có ?...
* Dùng ngôn ngữ nghiệp vụ, tránh dùng ngôn ngữ tin học.
* Thông tin thu nhận phải định lượng rõ ràng, tránh những thông tin định tính, chung chung, không rõ ràng, mơ hồ.
* Nên có câu hỏi về đánh giá (lời khuyên) đối với qui trình nghiệp vụ.

**Kết thúc phỏng vấn**

* Tóm tắt những điểm chính nhằm có sự xác nhận chính xác.
* Kiểm tra, hệ thống hóa nội dung thu thập.
* Lập biên bản phỏng vấn.
* Chuẩn bị cho một sự hợp tác tiếp theo, để lại một lối thoát mở cho cả hai bên.
* Không nên tạo một cuộc đối thoại quá dài hoặc chuẩn bị quá nhiều câu hỏi để hỏi.

**Phương pháp phỏng vấn nhóm**

* Đặc điểm của phỏng vấn nhóm là:
* Nhiều phân tích viên.
* Nhiều đối tượng phỏng vấn.
* Mỗi phân tích viên đặt câu hỏi và ghi nhận lại ý kiến về lãnh vực mình.

\* Ưu điểm:

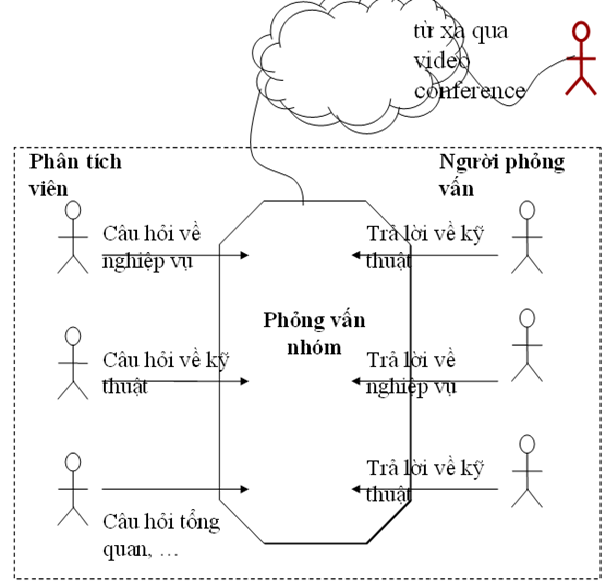
* Giảm thiểu thời gian phỏng vấn.
* Cho phép các đối tượng phỏng vấn nghe được ý kiến chủ đạo của lãnh đạo trên những ý kiến bất đồng liên quan đến một vấn đề đặt ra.

\* Nhược điểm

* Khó để tổ chức một buổi phỏng vấn nhóm vì khó để tìm được một thời gian và vị trí thích hợp cho tất cả mọi người.

### **I.1.3 Phương pháp lập bảng câu hỏi**

* Phân loại câu hỏi thành nhóm.
* Phân loại đối tượng thành nhóm, theo những phương pháp sau:
* Đối tượng chủ đạo, tích cực
* Ngẫu nhiên
* Theo chủ định: thỏa tiêu chuẩn (có kinh nghiệm trên 2 năm, thường xuyên sử dụng hệ thống,…)
* Chọn theo loại : người dùng, quản lý,…

[](https://4.bp.blogspot.com/-pVRA6w5y1wo/VhJPegYKnlI/AAAAAAAAAVU/k3T0isAQAE8/s1600/qtrinhphogvan.png)

**Lập bảng câu hỏi**

* Trình bày mục đích của việc điều tra.
* Nêu rõ mục đích những câu hỏi.
* Hướng dẫn điền những câu trả lời.
* Thời hạn gởi lại bảng câu hỏi đã trả lời.
* Câu hỏi phải cụ thể, rõ ràng, dễ lựa chọn phương án trả lời.
* Hình thức bảng câu hỏi phải tiện dụng cho người chuyên viên sau này.
* Nếu cần quản lý việc điều tra bằng máy tính thì mẫu câu hỏi phải có hình thức hợp lý.
* để dễ dàng nạp vào máy tính.
* Chừa đủ chỗ để trả lời.
* Có chỗ để nhận xét.
* Có phần nhận xét chung/yêu cầu gì.Trong bảng câu hỏi cần ghi rõ họ tên/ký tên xác nhận trách nhiệm thông tin của người trả lời để tiện việc liên lạc, trao đổi. Dưới đây là bảng so sánh các phương pháp

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Đặc điểm** | **Phỏng vấn** | **Bảng câu hỏi** |
| Sự phong phú thông tin | Cao (qua nhiều kênh: trả lời, quan sát, cử chỉ, thái độ…) | Trung bình tới thấp (chỉ trả lời) |
| Thời gian | Có thể kéo dài | Thấp, vừa phải |
| Chi phí | Có thể cao | Vừa phải |
| Cơ hội nắm bắt và phát hiện | Tốt: việc phát hiện và chọn lọc các câu hỏi có thể được đặt ra bởi hoặc người phỏng vấn hoặc người được phỏng vấn | Hạn chế: sau khi thu thập dữ liệu cơ sở |
| Tính bảo mật | Mọi người biết lẫn nhau | Không biết người trả lời |
| Vai trò tham gia | Người được phỏng vấn đóng một vai trò quan trọng và có thể quyết định kết quả | Trả lời thụ động, không chắc chắn quyết định kết quả |

**Nghiên cứu tài liệu :**

Các thông tin mang lại từ nghiên cứu tài liệu

Các vấn đề tồn tại trong hệ thống (thiếu thông tin, các bước dư thừa)

Các cơ hội để tiếp cận nhu cầu mới (ví dụ: phân tích được doanh thu, thói quen khách hàng,…)

Phương hướng tổ chức có thể tác động đến các yêu cầu của HTTT

Lý do tồn tại của hệ thống hiện hành

Tìm ra tên và vị trí của những cá nhân có liên quan đến hệ thống. Giúp cho việc giao tiếp liên lạc đúng mục tiêu hơn

Dữ liệu cấu trúc, qui tắc xử lý dữ liệu

Tìm hiểu về thiết kế hệ thống cũ.

**Nghiên cứu tài liệu**

\* Hạn chế:

* Các tài liệu tiềm ẩn nguồn thông tin không đúng, trùng lắp
* Thiếu tài liệu
* Tài liệu hết hạn

**Quan sát hiện trường**

* Quan sát trực tiếp tại nơi làm việc, hiện trường xem xét quy trình làm việc thực tế của tổ chức
* Theo dõi việc luân chuyển thông tin trong tổ chức.
* Tham gia trực tiếp vào một bước hay cả quy trình nghiệp vụ => ghi nhận, nắm bắt những thông tin cần thiết.

**II.1.4 Phương pháp hiện đại**

* Thiết kế kết hợp người dùng (JAD - Join Application Design)
  + Là một hình thức phỏng vấn nhóm, tuy nhiên đi theo một chương trình và phân tích viên điều khiển thứ tự câu hỏi được trả lời bởi người dùng
  + Địa điểm: (phòng họp) đầy đủ trang biết bị, tập trung cao
  + Chương trình: thứ tự các mục nội dung buổi họp
  + Công cụ trợ giúp
* Thành phần tham dự JAD bao gồm:
  + Chủ trì buổi họp: tổ chức, điều hành buổi họp
  + Người sử dụng (là thành phần quan trọng)
  + Nhà quản lý
  + Phân tích viên hệ thống
  + Nhà tài trợ
  + Thư ký
  + Đội ngũ lập trình viên phát triển hệ thống: người lập trình, người phân tích cơ sở dữ liệu, các nhà lập kế hoạch hệ thống thông tin, phòng tổ chức dữ liệu trung tâm.

Sử dụng mẫu (prototype)

**Ưu điểm:**

+ Gắn bó chặt chẽ với người dùng trong giai đoạn phân tích thiết kế

+ Giúp nắm được yêu cầu một cách cụ thể hơn là những yêu cầu trừu tượng bằng miệng hay trên giấy

*Phương pháp này hữu hiệu khi:*

+ Yêu cầu chưa rõ ràng, khó hiểu

+ Có sự tham gia của người dùng và các thành viên khác vào việc phát triển hệ thống

+ Chi tiết hóa những vấn đề trảo đổi đã tồn tại giữa phân tích viên và người dùng

+ Công cụ (biểu mẫu, báo cáo, máy móc thiết bị) và dữ liệu đã sẵn sàng

**Hạn chế:**

+ Hình thành xu hướng không chuẩn mực trong việc tạo ra các tài liệu hình thức về yêu cầu hệ thống

+ Các mẫu in đậm dấu ấn và phong cách đặc thù của người sử dụng ban đầu => gây khó khăn cho những người sử dụng sau này

+ Các mẫu thường xây dựng trên hệ thống đơn => Bỏ qua vấn đề tương tác và chia sẻ dữ liệu với những hệ thống khác

**II.2 Đặc tả yêu cầu hệ thống**

Khách hàng đến cửa hàng BB's Mart sẽ đi dọc theo các kệ hàng và chọn các sản phẩm mình cần mua, bao gồm thực phẩm tươi sống, đồ ăn đóng gói sẵn, đồ uống, bánh kẹo, sữa chua, mỹ phẩm...

Sau khi chọn đủ sản phẩm, khách hàng sẽ đưa hàng lên quầy thu ngân. Tại đây, nhân viên sẽ tiến hành quét mã vạch từng sản phẩm để hệ thống tính giá và cập nhật số lượng tồn kho. Nếu sản phẩm nào không có mã vạch, nhân viên sẽ tra cứu thông tin sản phẩm trên hệ thống để nhập thủ công.

Sau khi nhân viên đã xác nhận đơn hàng được thanh toán thành công sẽ cập nhật dữ liệu vào hệ thống. Hệ thống cập nhật dữ liệu của kho hàng và in hoá đơn cho đơn hàng đã thanh toán. Sau khi in hóa đơn nhân viên đóng gói sản phẩm cùng với hóa đơn cho khách hàng. Hệ thống quản lý bán hàng và kho hàng sẽ giúp cửa hàng quản lý các thông tin về sản phẩm, khách hàng, đơn hàng, kho hàng một cách hiệu quả. Hệ thống cũng sẽ giúp cửa hàng thực hiện các nghiệp vụ bán hàng, thanh toán một cách nhanh chóng và chính xác.

Vào cuối ngày, nhân viên thu ngân sẽ thống kê các hóa đơn, lập báo cáo doanh số và báo cáo cho quản lý cửa hàng. Quản lý cửa hàng sẽ lưu trữ thông tin khách hàng và đơn hàng để phục vụ cho các mục đích như chăm sóc khách hàng, phân tích dữ liệu, báo cáo doanh thu,… nhằm phục vụ việc phân tích và đánh giá hiệu quả kinh doanh.

## II.3 Sơ đồ phân rã chức năng



## II.4 Sơ đồ luồng dữ liệu

### **II.4.1 Sơ dồ mức ngữ cảnh**



### **II.4.2 Sơ đồ mức 0**



# TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] <https://www.studocu.com/vn/document/truong-dai-hoc-bach-khoa-ha-noi/ky-thuat-phan-mem-ite6/nhom-11-quan-ly-cua-hang-tien-loi-2/58428866>

[2] https://dienbientv.vn/tin-tuc-su-kien/kinh-te/201702/bung-no-cac-chuoi-cua-hang-tien-loi-tai-viet-nam-5522719/