

## **I. Câu hỏi trắc nghiệm**

1. B. Phỏng vấn khách hàng
2. B. Phân loại yêu cầu và loại bỏ thông tin trùng lặp
3. B. Cách người dùng tương tác với hệ thống
4. C. Để đảm bảo đội phát triển và khách hàng hiểu rõ các thuật ngữ
5. B. Extend
6. C. Viết rõ ràng, dễ hiểu và tránh từ đa nghĩa
7. B. Mô tả các chức năng mà hệ thống cung cấp cho người dùng
8. A. Include
9. B. Trích các use case
10. A. Một yêu cầu mô tả cách hệ thống xử lý dữ liệu

## **II. Câu hỏi trả lời ngắn (định nghĩa/khái niệm)**

1. Kỹ thuật phỏng vấn khách hàng: Phương pháp thu thập yêu cầu bằng cách đặt câu hỏi trực tiếp cho khách hàng, nhằm hiểu rõ nhu cầu và mong muốn.
2. Tại sao cần tổng hợp kết quả yêu cầu: Để loại bỏ thông tin trùng lặp, phân loại yêu cầu rõ ràng, đảm bảo tất cả các yêu cầu được ghi nhận chính xác.
3. Use case: Mô tả cách người dùng (actor) tương tác với hệ thống để đạt được mục tiêu cụ thể.
4. Mục tiêu của danh sách từ khóa chuyên môn: Đảm bảo thống nhất cách hiểu giữa khách hàng và nhóm phát triển.
5. Quan hệ Include: Một use case bắt buộc phải gọi một use case khác để hoàn thành chức năng.
6. Quan hệ Extend: Một use case có thể mở rộng thêm chức năng cho một use case khác trong một số điều kiện cụ thể.
7. Yêu cầu phi chức năng: Yêu cầu liên quan đến hiệu năng, độ tin cậy, bảo mật, khả năng bảo trì...

8. Mô hình nghiệp vụ: Mô hình mô tả các quy trình, hoạt động và chức năng trong lĩnh vực kinh doanh mà hệ thống sẽ hỗ trợ.
9. Điều kiện trước và sau của use case: Trước – trạng thái cần có trước khi use case thực hiện; Sau – trạng thái hệ thống đạt được sau khi use case kết thúc.
10. Lưu ý khi trích use case: Xác định đúng actor, tránh trùng lặp, diễn đạt rõ ràng mục tiêu và phạm vi.

### **III. Câu hỏi tình huống (trả lời ngắn)**

1. Khách hàng không hiểu thuật ngữ kỹ thuật  
→ Dùng ngôn ngữ đơn giản, ví dụ thực tế, xây dựng từ điển thuật ngữ.
2. Khách hàng liên tục thay đổi ý kiến  
→ Quản lý thay đổi, ghi nhận, phân tích tác động trước khi thực hiện.
3. Yêu cầu chung chung, khó thực hiện  
→ Làm rõ bằng câu hỏi, phân tích chi tiết quy trình nghiệp vụ, mô tả bằng use case.
4. Khách hàng mô tả sơ lược  
→ Phỏng vấn, quan sát, hội thảo nhóm, dùng prototype để làm rõ.
5. Use case trùng lặp  
→ Gộp lại, chuẩn hóa, sắp xếp quan hệ include/extend.
6. Khác biệt về từ khóa chuyên môn  
→ Xây dựng danh sách thuật ngữ được thống nhất.
7. Bỏ sót chức năng quan trọng  
→ Xem lại quy trình nghiệp vụ, phỏng vấn bổ sung, cập nhật mô hình.
8. Khách hàng yêu cầu bổ sung chức năng mới  
→ Phân tích tác động, cập nhật tài liệu, thương lượng chi phí/thời gian.
9. Khó mô tả use case do chưa hiểu nghiệp vụ  
→ Tìm hiểu tài liệu, tham khảo chuyên gia, làm workshop với khách hàng.
10. Khách hàng yêu cầu thêm chức năng ở giai đoạn thiết kế chi tiết

→ Đánh giá tác động, thương lượng, quyết định có đưa vào phiên bản sau hay không.