**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

A white rectangular sign with orange text

Description automatically generated

|  |
| --- |
| **ĐỀ TÀI** |
| **PHÂN TÍCH VÀ THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ CỬA HÀNG BÁN ĐỒ THỦ CÔNG** |

**A green and red letter with a black background

Description automatically generated**

|  |  |
| --- | --- |
| **Giảng viên hướng dẫn:** | **Nguyễn Thị Kim Huệ** |
| **Nhóm sinh viên thực hiện:** | **Trần Quang Dũng**  **Nguyễn Hoàng Anh**  **Nguyễn Thành Nam**  **Nguyễn Đăng Hiếu**  **Nguyễn Hoàng Nghĩa** |
| **Lớp:** | **73DCTT23 – Nhóm 8** |

HÀ NỘI – 2024

**BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Họ và tên** | **Chức vụ** | **Mã sinh viên** | **Công việc** | **Khối lượng công việc** |
| Nguyễn Đăng Hiếu | Nhóm trưởng | 73DCTT22205 |  |  |
| Nguyễn Hoàng Anh | Thành viên | 73DCTT22359 |  |  |
| Nguyễn Thành Nam | Thành viên | 73DCTT22293 |  |  |
| Nguyễn Hoàng Nghĩa | Thành viên | 73DCTT23128 |  |  |
| Trần Quang Dũng | Thành viên | 73DCTT22168 |  |  |

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

MỤC LỤC

[LỜI NÓI ĐẦU 1](#_Toc165497148)

[LỜI CẢM ƠN 2](#_Toc165497149)

[CHƯƠNG I: KHẢO SÁT HỆ THỐNG 3](#_Toc165497150)

[**1. Giới thiệu đơn vị khảo sát. 3**](#_Toc165497151)

[**2. Khảo sát cửa hàng. 3**](#_Toc165497152)

[2.1. Danh mục các mặt hàng của cửa hàng 3](#_Toc165497153)

[2.2. Các nghiệp vụ chính của cửa hàng 4](#_Toc165497154)

[*2.2.1. Phương thức bán hàng* 4](#_Toc165497155)

[*2.2.2. Phương thức thanh toán* 4](#_Toc165497156)

[*2.2.3. Các dịch vụ* 4](#_Toc165497157)

[2.4. Tổ chức quản lý hoạt động. 5](#_Toc165497158)

[2.5. Khảo sát 5](#_Toc165497159)

[*2.5.1. Hình thức khảo sát* 5](#_Toc165497160)

[*2.5.2. Đối tượng khảo sát* 6](#_Toc165497161)

# LỜI NÓI ĐẦU

Ngày nay sự phát triển mạnh mẽ của tin học làm cho máy tính trở thành phương tiện không thể thiếu được trong mọi lĩnh vực của hệ thống. Hơn lúc nào hết các tính năng của máy tính được khai thác một cách triệt để. Nếu như vài năm trước ở nước ta, máy tính được sử dụng chủ yếu như một công cụ soạn thảo văn bản thông thường, hoặc các công việc lập trình, quản lý phức tạp, xử lý dữ liệu bảng biểu, thương mại khoa học…thì giờ đây, cùng với sự vươn xa của mạng Internet trên lãnh thổ Việt Nam máy tính còn là phương tiện bạn có thể ngồi tại bàn làm việc cá nhân của gia đình để trao đổi thông tin liên lạc khắp toàn cầu.

Nền tin học ngày càng phát triển thì con người càng có nhiều phương pháp mới, công cụ mới để xử lý thông tin và nắm bắt được nhiều thông tin hơn, Tin học được ứng dụng trong mọi ngành nghề, mọi lĩnh vực của đới sống xã hội, việc áp dụng tin học vào quản lý, sản xuất, kinh doanh du lịch là một xu hướng tất yếu.

Đối với việc kinh doanh, việc áp dụng tin học trong quản lý bán hàng là một giải pháp đúng đắn và hiệu quả trước nhu cầu mua sắm của thị trường ngày càng gia tăng.

Vì vậy, qua thời gian khảo sát thực tế và vận dụng những kiến thức đã được học, nên nhóm em quyết định thực hiện đề tài *“****Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin quản lý cửa hàng bán đồ thủ công****”* là đề tài môn học ‘Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin’ dưới sự hướng dẫn của cô Nguyễn Thị Kim Huệ, giảng viên khoa Công nghệ thông tin – Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải.

Để xây dựng được một website hoàn chỉnh chúng em đã lên kế hoạch xây dựng đầy đủ các chức năng: quản lý tài khoản, quản lý giao dịch bán hàng, quản lý sản phẩm, quản lý tin tức, quản lý báo cáo thống kê và tìm kiếm cùng đầy đủ các chức năng thêm sửa xoá tương ứng cho mỗi phần với từng vai trò giữa quản trị viên và người dùng.

Với sự hạn hẹp về kiến thức tổng hợp cũng như là kinh nghiệm thực tế nên bài báo cáo đề tài của nhóm em không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô trong trường, các bạn sinh viên, các doanh nghiệp lớn vừa và nhỏ để bài báo cáo của nhóm em được hoàn thiện hơn.

*Nhóm em xin chân thành cảm ơn!*

# LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, chúng em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải đã đưa học phần “Phân tích & Thiết kế hệ thống thông tin” vào chương trình giảng dạy. Đặc biệt chúng em xin gửi lời cảm ơn đến giảng viên bộ môn Cô **Nguyễn Thị Kim Huệ** đã trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ chúng em trong suốt quá trình thực học tập.

Học phần “Phân tích & Thiết kế hệ thống thông tin” là một học phần rất bổ ích và gắn liền với nhu cầu thực tiễn của mỗi doanh nghiệp. Tuy nhiên, thời gian học tập trên lớp không nhiều, mặc dù đã cố gắng nhưng chưa chắc những kiến thức, hiểu biết về môn học này của chúng em còn nhiều hạn chế. Do đó, bài báo cáo kết thúc học phần của chúng em khó có thể tránh khỏi những thiếu sót và những chỗ chưa chuẩn xác. Kính mong giảng viên bộ môn góp ý để bài báo cáo của chúng em được hoàn thiện hơn.

Chúng em xin chân thành cảm ơn !

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Sinh viên thực hiện**  Trần Quang Dũng  Nguyễn Đăng Hiếu  Nguyễn Hoàng Nghĩa  Nguyễn Hoàng Anh  Nguyễn Thành Nam |

# CHƯƠNG I: KHẢO SÁT HỆ THỐNG

## 1. Giới thiệu đơn vị khảo sát.

**Đơn vị khảo sát:** Tomato Handmade Store

**Địa chỉ:** Số 4 – BT4, đường Trung Thư, KĐT Trung Văn, Vinaconex 3, Nam Từ Liêm, Hà Nội.

**Thành lập:** Được đưa vào hoạt động năm 2016, nhằm phân phối và cung ứng các sản phẩm thủ công làm từ sợi vải tại Hà Nội.

**Lĩnh vực kinh doanh:** Bán đồ thủ công.

**Hình thức kinh doanh:** Kết hợp vừa kinh doanh online vừa kinh doanh offline.

**Quy mô:** Có 1 trang web bán hàng online ,1 tổ hợp showroom & workshop được thiết kế nổi bật trên diện tích gồm 2 tầng:

* Tầng 1: Showroom trưng bày sản phẩm túi, ví, phụ kiện làm từ vải, sản phẩm Homedecor, sản phẩm mẹ bé, các sản phẩm thêu tay (áo dài, phụ kiện), sản phẩm len móc…
* Tầng 2: Các lớp workshops với nhiều bộ môn đa dạng: May vá, thêu, làm nến thơm, làm xà phòng handmade, khảm đá nghệ thuật, đan móc, vẽ màu nước, đất sét nung, làm tinh dầu…

**Phương thức thanh toán:** Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào số tài khoản của shop.

## 2. Khảo sát cửa hàng.

### 2.1. Danh mục các mặt hàng của cửa hàng

Túi ví vải: Balo, túi công nghệ, túi đeo chéo, túi nhỏ, túi ví thêu, túi ví thổ cẩm, túi xách, ví.

Trang trí nội thất: Bộ chăn ga gối, Đệm ngồi, Đồ dùng nhà bếp, Gối ngủ - Gối ôm, Gối tựa sofa, hoa vải, khăn trải bàn, thảm.

Đồ trẻ em: Balo-túi-ví, lều, thảm, thú ôm-gối ôm.

Phụ kiện thời trang: Phụ kiện tóc, khăn – nơ - cravat, khẩu trang cao cấp, móc chìa khóa, sổ - bọc sổ.

Nghệ thuật quilt: Chăn quilt, Gối tựa quilt, khăn trải bàn quilt, tranh quilt, túi quilt.

Tạp hóa đồ dùng may vá: Phụ kiện may, hướng dẫn quilt, kit - set vải.

Quà tặng ngày lễ: Quà tặng nữ, quà tặng sự kiện - doanh nghiệp, quà Giáng sinh - Tết, quà tặng trẻ em, quà tặng tân gia, khai trương.

### 2.2. Các nghiệp vụ chính của cửa hàng

### 2.2.1. Phương thức bán hàng

Bán trực tiếp tại cửa hàng

Bán qua fanpage Facebook, Instagram

Bán trên nền tảng Shoppe

Bán trên website của cửa hàng

### 2.2.2. Phương thức thanh toán

Thanh toán ngay: Khách hàng có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc dùng thẻ thanh toán tại cửa hàng.

Chuyển khoản cho tài khoản cửa hàng.

Thanh toán qua QR code tại cửa hàng

### 2.2.3. Các dịch vụ

Các dịch vụ ưu đãi giảm giá, quà tặng khách hàng khi mua sản phẩm.

Chính sách bảo hành:

* Được thay thế linh kiện miễn phí tương đương theo đúng chủng loại, linh kiện chính hãng.
* Sản phẩm hư hỏng được xác định do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất đối với từng nhãn hàng.
* Sản phẩm còn trong thời gian bảo hành, các thông tin như số hiệu sản xuất, kiểu máy, nhãn hiệu còn đầy đủ, rõ ràng, không bị chỉnh sửa, thay đổi bởi cá nhân hoặc đơn vị khác không do chỉ định của giám đốc công ty.
* Sản phẩm không thuộc trường hợp bị từ chối bảo hành.

Chính sách đổi hàng:

* Hàng giao không đúng chủng loại, mẫu mã như quý khách đặt hàng.
* Không đủ số lượng, không đủ bộ như trong đơn hàng.
* Tình trạng bên ngoài bị ảnh hưởng như bong tróc, bể vỡ xảy ra trong quá trình vận chuyển,…
* Không đạt chất lượng như: quá hạn sử dụng, hết bảo hành, không vận hành được. Hỏng hóc khách quan trong phạm vi bảo hành của nhà cung cấp, nhà sản xuất,… Thời gian giải quyết trả hàng tối đa trong vòng 24 tiếng, kể từ khi …. xác nhận với khách hàng. Nhận đủ sản phẩm + phụ kiện + giấy tờ liên quan.

### 2.4. Tổ chức quản lý hoạt động.

Nghiên cứu thị trường mục tiêu và phân tích các đối thủ cạnh tranh. Từ đó tìm hiểu các khách hàng tiềm năng và duy trì quan hệ với các khách hàng đã có.

Bán kinh doanh tối đa hóa doanh thu từ tất cả các sản phẩm. Tổ chức, điều hành, hướng dẫn, hỗ trợ, vận hành và phát triển hệ thống các sàn kinh doanh bán hàng và bộ phận marketing hiệu quả.

Tiến tới hệ thống tổ chức áp dụng công nghệ tối đa nhằm đặt hiệu quả doanh thu, lợi nhuận

### 2.5. Khảo sát

### 2.5.1. Hình thức khảo sát

Phỏng vấn

Quan sát hiện trường

Nghiên cứu tài liệu

### 2.5.2. Đối tượng khảo sát

Chủ cửa hàng:

Quản lý chính:

Nhân viên:

* **Phỏng vấn chủ cửa hàng.**

Ngày phỏng vấn:

Nội dung phỏng vấn:

Các câu hỏi dự kiến như sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** | **Ghi chú** |
| 1 | Cửa hàng anh cung cấp những mặt hàng nào? |  |  |
| 2 | Cửa hàng anh có bán hàng qua mạng không? Hình thức như thế nào? |  |  |
| 3 | Hình thức nhập thêm hàng mới như thế nào? |  |  |
| 4 | Cửa hàng Chị thường nhập hàng từ nhàcung cấp nào ạ? |  |  |
| 5 | Thường thì khi nhận được đơn đặt hàng thì người cung cấp có báo giá trước cho cửa hàng không? Và có trường hợp nào cửa hàng cần thương lượng giá với người cung cấp không? |  |  |
| 5 | Cửa hàng có phải chịu trách nhiệm với người mua khi hàng hóa có lỗi hay không? |  |  |

* **Phỏng vấn quản lý chính.**

Ngày phỏng vấn:

Nội dung phỏng vấn:

Các câu hỏi dự kiến như sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** | **Ghi chú** |
| 1 | Cửa hàng của anh đã từng sử dụng qua bao nhiêu phần mềm quản lý? |  |  |
| 2 | Quản lý có trực tiếp đứng ra giải quyết các sự cố xảy ra ở cửa hàng không? |  |  |
| 3 | Trang web online hiện tại có gặp vấn đề gì cần khắc phục không? |  |  |
| 4 | Anh/chị có đào tạo nghiệp vụcho nhân viên bán hàng không? |  |  |

* **Phỏng vấn quản lý kho.**

Ngày phỏng vấn:

Nội dung phỏng vấn:

Các câu hỏi dự kiến như sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** | **Ghi chú** |
| 1 | Sau khi nhập hàng về của hàng chị quản lý hàng hóa như thế nào? |  |  |
| 2 | Cửa hàng chị có quản lý số lượng hàng bán trong một ngày không? |  |  |
| 3 | Cửa hàng của chị quản lý hàng tồn kho như thế nào? |  |  |
| 4 | Chị phân loại hàng theo tiêu chí nào (độ mới, thương hiệu,…)? |  |  |

* **Phỏng vấn nhân viên.**

Ngày phỏng vấn:

Nội dung phỏng vấn:

Các câu hỏi dự kiến như sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** | **Ghi chú** |
| 1 | Khách hàng thuộc chủ yếu thuộc độ tuổi nào? |  |  |
| 2 | Sản phẩm bán chạy nhất ở cửa hàng là sản phẩm nào? |  |  |
| 3 | Các ưu đãi của cửa hàng là như thế nào? Khách hàng mua nhiều có được ưu đãi gì không? |  |  |
| 4 | Shop có xuất hóa đơn chokhách hàng không? |  |  |
| 5 | Khi khách hàng mua hàng gặp sự cố về sản phẩm anh/chị đưa ra giải quyết như thế nào? |  |  |