

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: PHẦN MỀM QUẢN LÝ BÁN HÀNG SIÊU THỊ

NGÀNH: QUẢN LÝ BÁN HÀNG SIÊU THỊ

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số 404 /QĐ- CĐTMDL ngày 05 tháng 07 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch)

Lưu hành nội bộ

Thái Nguyên, năm 2022

LỜI GIỚI THIỆU

Cùng với sự chuyển mình và phát triển của đất nước. Kinh doanh thương mại dịch vụ là một ngành góp phần không nhỏ vào tăng trưởng GDP của cả nước. Trong đó loại hình kinh doanh siêu thị là loại hình góp phần không nhỏ thúc đẩy sự phát triển của ngành kinh doanh thương mại dịch vụ. Siêu thị góp phần thúc đẩy phát triển hàng hóa trong nước và nước ngoài. Siêu thị đáp ứng tính tiện dụng và phù hợp với sự thay đổi của xu hướng tiêu dùng. Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, các phần mềm hỗ trợ cho bán hàng siêu thị ngày càng được ứng dụng rộng rãi.

Để nắm rõ được những kiến thức cơ bản, rèn luyện thực hành và để có tài liệu phục vụ giảng dạy cho học sinh chuyên ngành trong trường Cao đẳng thương mại và du lịch, tập thể tác giả đã biên soạn giáo trình “Phần mềm quản lý bán hàng siêu thị”. Giáo trình để làm tài liệu giảng dạy cho học sinh ngành Quản lý bán hàng siêu thị trình độ trung cấp.

Trong quá trình biên soạn giáo trình “Phần mềm quản lý bán hàng siêu thị” tác giả đã nhận được những ý kiến đóng góp hiệu quả của các giảng viên khoa quản trị kinh doanh, các thầy cô giáo trong hội đồng khoa học nhà trường. Tác giả xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của các đồng nghiệp.

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng không thể tránh khỏi những thiếu sót và những hạn chế. Chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý, bổ sung của độc giả để giúp cho quá trình được hoàn thiện hơn. Mọi ý kiến đóng góp xin gửi về Khoa Quản trị kinh doanh, trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch – số 478 đường Thống Nhất, phường Tân Thịnh, TP Thái Nguyên

Chân thành cảm ơn!

NHÓM TÁC GIẢ

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	1
CHƯƠNG 1: CHUẨN BỊ BÁN HÀNG VÀ TRUNG BÀY HÀNG HÓA. Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
1. Chuẩn bị bán hàng.....	11
1.1. Lý thuyết liên quan.....	11
1.2. Thực hành.....	14
2. Trưng bày hàng hóa Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.1 Trưng bày hàng hóa tại quầy... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.2. Trưng bày hàng hóa tại các tiểu đảo, khu trưng bày, ụ khuyến mại. Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.2.1. Lý thuyết liên quan..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.2.2. Thực hành..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
BÀI TẬP TÌNH HUỐNG Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
CHƯƠNG 2: KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRONG SIÊU THỊ..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
1. Kỹ năng đàm phán trong bán hàng Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
1.1. Lý thuyết liên quan..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
1.2. Thực hành..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2. Quy trình kỹ thuật một lần bán hàng trong siêu thị Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.1. Lý thuyết liên quan..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.2. Thực hành..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
BÀI TẬP TÌNH HUỐNG Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ HÀNG HÓA TRONG SIÊU THỊ Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
1. Kiểm kê hàng hóa tại siêu thị..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
1.1. Lý thuyết liên quan..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
1.2. Thực hành..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2. Lập báo cáo kiểm kê hàng hóa..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.1. Lý thuyết liên quan..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
2.2. Thực hành..... Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	
3. Sử dụng phần mềm quản lý bán hàng siêu thị Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.	

- 3.1. Lý thuyết liên quan..... **Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.**
- 3.2. Thực hành..... **Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.**
- BÀI TẬP TÌNH HUỐNG Lỗi! Thẻ đánh dấu không được xác định.**

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Phần mềm quản lý bán hàng siêu thị

2. Mã số môn học: MH21

3. Vị trí, tính chất của môn học

3.1. Vị trí:

Thực hành bán hàng siêu thị là môn học thuộc nhóm các môn học chuyên môn khối chuyên ngành trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp “Quản lý bán hàng siêu thị”

3.2. Tính chất:

Phần mềm quản lý bán hàng siêu thị là môn học thực hành, có nội dung chuyên môn tổng hợp của ngành. Đánh giá môn học bằng hình thức kiểm tra kết thúc môn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

+ Vận dụng được kỹ năng sử dụng phần mềm trong thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến quá trình trưng bày, bán hàng và quản lý hàng hóa trong siêu thị.

+ Xử lý được những vấn đề về kỹ năng sử dụng phần mềm trong công tác quản lý hoạt động kinh doanh ở siêu thị.

+ Sử dụng hệ thống thông tin trong việc đưa ra các quyết định quản lý hoạt động kinh doanh.

4.2. Về kỹ năng:

Sau khi học xong môn học, người học hình thành được kỹ năng:

+ Thực hiện đúng, thành thạo các tính năng cơ bản của phần mềm

+ Bán hàng sử dụng phần mềm

+ Xuất nhập, kiểm kê hàng tồn kho, lập báo cáo bán hàng và báo cáo kết quả kinh doanh

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo.

+ Có tác phong công nghiệp, năng động, sáng tạo và có tính tự lập cao.

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật, có sức khỏe và trách nhiệm khi thực hiện công việc sau này tại các doanh nghiệp..

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/	Thi/Kiểm tra
	thực tập/					
	bài tập/ thảo luận					

I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục QPAN	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
II	Các môn học chuyên môn	65	1590	568	981	41
II.1	Môn học cơ sở	18	270	256	0	14
MH07	Tổng quan về siêu thị	2	30	28	-	2
MH08	Quản trị học	3	45	43	-	2
MH09	Luật kinh tế	2	30	28	-	2
MH10	Nguyên lý kế toán	3	45	43	-	2
MH11	Marketing căn bản	2	30	28	-	2
MH12	Tâm lý khách hàng và KNGT	3	45	43	-	2
MH13	Thương phẩm học	3	45	43	-	2
II.2	Môn học chuyên môn	45	1290	284	981	25
MH14	Tiếng Anh Thương mại	3	45	43	-	2
MH15	Quản lý siêu thị	3	45	43	-	2
MH16	Nghiệp vụ mua hàng	2	30	28	-	2
MH17	Nghiệp vụ bán hàng siêu thị	3	45	43	-	2
MH18	Kỹ thuật trưng bày hàng hóa	3	45	43	-	2
MH19	Nghiệp vụ kho, vận chuyển hàng hóa trong siêu thị	2	30	28	-	2
MH20	Kỹ thuật bảo quản hàng hóa	2	30	28	-	2
MH21	Phần mềm q.lý bán hàng siêu thị	2	60	-	57	3

MH22	Thuế	2	30	28	-	2
MH23	Thực hành nghiệp vụ mua, bán, trưng bày hàng hóa	4	120		117	3
MH24	Thực hành nghiệp vụ kho, vận chuyển, bảo quản hàng hóa	3	90		87	3
MH25	Thực tập tốt nghiệp	16	720	-	720	
II.3	Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)	2	30	28	0	2
MH26	Thương mại điện tử	2	30	28	-	2
MH27	Khởi sự doanh nghiệp	2	30	28	-	2
Tổng cộng		77	1845	662	1129	54

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Tổng quan về công nghệ phần mềm	8	0	8	
2	Hệ thống quản lý bán hàng siêu thị	20	0	19	1
3	Phần mềm quản lý bán hàng siêu thị	32	0	30	2
	Cộng	60	0	57	3

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn, đồ dùng, giá kê, hàng hóa,...

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
- + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo trình độ trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-LĐTĐ, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Thực hành	Thực hành	Sau 19 giờ.
Định kỳ	Thực hành	Thực hành	Sau 57 giờ
Kết thúc môn học	Thực hành	Thực hành	Sau 60 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng trung cấp Kinh doanh thương mại dịch vụ

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* Thực hành: Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, Thực hành quy trình, thảo tác, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* Thực hành: Phân chia nhóm nhỏ thực hành theo nội dung đề ra.

* Hướng dẫn tự học theo nhóm: Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 1 hướng dẫn học sinh tìm hiểu tổng quan về công nghệ phần mềm vào việc xây dựng phần mềm quản lý bán hàng. Qua đó giúp người học nhận thức được vai trò và tầm quan trọng của phần mềm trong quản lý và bán hàng.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Nắm vững các kiến thức cơ bản về phần mềm và công nghệ phần mềm. Hiểu được quy trình công nghệ phần mềm, một số quan điểm sai lệch và tương lai phát triển của công nghệ phần mềm.

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng thành thạo kiến thức cơ bản về phần mềm
- Rèn luyện kỹ năng nghiên cứu và tìm hiểu tài liệu.
- Nâng cao kỹ năng sử dụng các thiết bị công nghệ

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của việc nghiên cứu tổng quan về siêu thị trong thực tiễn công việc.

- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, Làm mẫu); yêu cầu người học thực hành và trả lời các câu hỏi tình huống (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ nội dung thực hành.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Có
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các hàng hóa liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: Thực hành)

+ Kiểm tra định kỳ: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra thực hành)

NỘI DUNG

1. Chuẩn bị bán hàng

1.1. Lý thuyết liên quan

1.1.1 Một số khái niệm cơ bản

* Khái niệm

- Phần mềm máy tính (Computer software) là:
- Sản phẩm do các nhà phát triển phần mềm thiết kế và xây dựng
- Software bao gồm:
- Programs
- Documentation, procedures to setup and operate,..
- Vấn đề đặt ra: So sánh chương trình (program) và phần mềm (software)

* Đặc trưng

- Phần mềm được phát triển chứ không phải là sản xuất
- Phần mềm không hao mòn
- Phần mềm rất phức tạp, chi phí thay đổi rất lớn

* Thuộc tính

- Khả năng bảo trì: Nó có khả năng thực hành những tiến triển để thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.
- Khả năng tin cậy: Khả năng tin cậy của phần mềm bao gồm một loạt các đặc tính như là độ tin cậy, an toàn, và bảo mật. Phần mềm tin cậy không thể tạo ra các thiệt hại vật chất hay kinh tế trong trường hợp hư hỏng.
- Độ hữu hiệu: Phần mềm không thể phi phạm các nguồn tài nguyên như là bộ nhớ và các chu kỳ vi xử lý.
- Khả năng sử dụng: Phần mềm nên có một giao diện tương đối dễ cho người dùng và có đầy đủ các hồ sơ về phần mềm

* Các loại phần mềm

- Thập niên 1980 hầu hết sản phẩm phần mềm đều làm theo đơn đặt hàng riêng.
- Kể từ khi có PC, các phần mềm được phát triển và bán cho hàng trăm ngàn khách hàng
- Có thể phân loại tổng quát như sau:
 - Sản phẩm tổng quát: Được bán cho bất kỳ khách hàng nào có khả năng tiêu thụ.
 - Sản phẩm chuyên ngành: Phần mềm được phát triển một cách đặc biệt cho khách hàng qua các hợp đồng.

* Các vấn đề về phần mềm

- Hiểu không đúng những gì người dùng cần
- Không thích ứng với các thay đổi về yêu cầu

- Các Module không khớp với nhau
- Khó bảo trì, nâng cấp và mở rộng
- Phát hiện trễ các lỗ hổng của dự án
- Chất lượng kém, hiệu năng thấp
- Các thành viên không biết chính xác ai thay đổi cái gì, khi nào, ở đâu và vì sao phải thay đổi
- Quá trình Build-and-Release không đáng tin cậy

*** Các nguyên nhân**

- Sự quản lý yêu cầu của người dùng không đầy đủ
- Trao đổi thông tin mơ hồ, không đầy đủ
- Độ phức tạp vượt quá tầm kiểm soát
- Kiến trúc không vững chắc
- Có mâu thuẫn không phát hiện được giữa yêu cầu, thiết kế và cài đặt
- Kiểm chứng không đầy đủ
- Lượng giá chưa chính xác về rủi ro
- Thiếu công cụ tự động hóa

1.1.2. Công nghệ phần mềm

- Phần mềm ứng dụng được sử dụng rộng rãi và trở nên không thể thiếu được trong mọi lĩnh vực
- Công nghệ phần mềm (software industry) ngày nay đã trở thành ưu thế (dominant factor) trong thế giới công nghiệp hóa
- Công nghệ phần mềm hay kỹ nghệ phần mềm (*software engineering*) là sự áp dụng một cách tiếp cận có hệ thống, có kỷ luật, và định lượng được cho việc phát triển, hoạt động và bảo trì phần mềm
- Ngành học kỹ nghệ phần mềm bao trùm kiến thức, các công cụ, và các phương pháp cho việc định nghĩa yêu cầu phần mềm, và thực hiện các tác vụ thiết kế phần mềm, xây dựng phần mềm, kiểm thử phần mềm (*software testing*) và bảo trì phần mềm
- Kỹ nghệ phần mềm còn sử dụng kiến thức của các lĩnh vực như kỹ thuật máy tính, khoa học máy tính, quản lý, toán học, quản lý dự án, quản lý chất lượng, công thái học phần mềm (*software ergonomics*), và kỹ nghệ hệ thống (*systems engineering*)
- “A discipline whose aim is the production of quality software, software that is delivered on time, within budget, and that satisfies its requirements”
- *Là môn học giúp sản xuất phần mềm chất lượng, phần mềm được giao vào đúng thời gian, trong ngân sách, và đáp ứng các yêu cầu đặt ra.*
- Mục đích của công nghệ phần mềm là để cung cấp nền tảng (framework) để xây dựng phần mềm chất lượng cao

1.1.3. Quy trình công nghệ phần mềm

- Là một tập hợp các hành động mà mục đích của nó là xây dựng và phát triển phần mềm
- Xác định bộ khung và tiêu chuẩn để triển khai CNPM
- Quy trình: Chỉ ra những công việc phải làm
- Phương pháp: Chỉ cách thức thực hiện công việc
- Thông thường một qui trình bao gồm những yếu tố cơ bản sau:
 - Thủ tục (Procedures)
 - Hướng dẫn công việc (Activity Guidelines)
 - Biểu mẫu (Forms/templates)
 - Danh sách kiểm định (Checklists)
 - Công cụ hỗ trợ (Tools)

* 5 Bước cơ sở của wuy trình phần mềm

- Đặc tả yêu cầu (Requirements Specification): chỉ ra những “đòi hỏi” cho cả các yêu cầu chức năng và phi chức năng
- Phát triển phần mềm (Development): tạo ra phần mềm thỏa mãn các yêu cầu được chỉ ra trong “Đặc tả yêu cầu”
- Kiểm thử phần mềm (Validation/Testing): để bảo đảm phần mềm sản xuất ra đáp ứng những “đòi hỏi” được chỉ ra trong “Đặc tả yêu cầu”
- Triển khai và bảo trì

1.1.4. Khủng hoảng phần mềm

- Khủng hoảng phần mềm xảy ra từ 1970.
- Công nghệ máy tính (phần cứng) đã có những cải thiện cấp số mũ (exponential) về giá cả và mức độ thực thi.
- Nhưng với phần mềm thì sao? Theo báo cáo của IBM (2000)
 - 31% dự án phần mềm bị hủy bỏ trước khi hoàn thành
 - 53% dự án vượt quá chi phí dự kiến
 - 94% dự án phải bắt đầu lại
- Sự cố 2YK (time bomb)
- Patriot missile (1991): Lỗi phần mềm làm phá hủy tên lửa Patriot của Mỹ trong cuộc chiến vùng vịnh
- Chỉ 3 phút sau khi cất cánh từ căn cứ Kourou, trên lãnh thổ Guiana thuộc Pháp (giáp Brazil), tên lửa đẩy Ariane 5-ESCA thế hệ mới của Cơ quan Vũ trụ châu Âu, mang theo hai vệ tinh, đã vỡ tan và rơi xuống biển.

1.1.5. Một số quan điểm sai lệch

- Sai lầm của người quản lý (Management myth)
- Sai lầm của khách hàng (Customer myth)
- Sai lầm của người lập trình (practitioner myth)

1.1.6. Lịch sử công nghệ phần mềm

- **Thập niên 1940:** Các chương trình cho máy tính được viết bằng tay.
- **Thập niên 1950:** Các công cụ đầu tiên xuất hiện như là phần mềm biên dịch Macro Assembler và phần mềm thông dịch đã được tạo ra và sử dụng rộng rãi để nâng cao năng suất và chất lượng. Các trình dịch được tối ưu hoá lần đầu tiên ra đời.
- **Thập niên 1960:** Các công cụ của thế hệ thứ hai như các trình dịch tối ưu hoá và công việc kiểm tra mẫu đã được dùng để nâng cao sản phẩm và chất lượng. Khái niệm công nghệ phần mềm đã được bàn thảo rộng rãi.
- **Thập niên 1970:** Các công cụ phần mềm, chẳng hạn trong UNIX các vùng chứa mã, lệnh make, v.v. được kết hợp với nhau. Số lượng doanh nghiệp nhỏ về phần mềm và số lượng máy tính cỡ nhỏ tăng nhanh.
- **Thập niên 1980:** các PC và máy trạm ra đời. Cùng lúc có sự xuất hiện của mô hình dự toán khả năng. Lượng phần mềm tiêu thụ tăng mạnh.
- **Thập niên 1990:** Phương pháp lập trình hướng đối tượng ra đời. Các quá trình nhanh như là lập trình cực hạn được chấp nhận rộng rãi. Trong thập niên này, WWW và các thiết bị máy tính cầm tay phổ biến rộng rãi.
- **Hiện nay:** Các phần mềm biên dịch và quản lý như là .NET, PHP và Java làm cho việc viết phần mềm trở nên dễ dàng hơn nhiều. : Các công cụ phần mềm, chẳng hạn trong UNIX các vùng chứa mã, lệnh make, v.v. được kết hợp với nhau. Số lượng doanh nghiệp nhỏ về phần mềm và số lượng máy tính cỡ nhỏ tăng nhanh.

1.1.7. Hướng tương lai của công nghệ phần mềm

- Lập trình định dạng và các phương pháp linh hoạt sẽ giữ vai trò quan trọng trong tương lai của công nghệ phần mềm. ICSE 2005 đã tham gia theo dõi cả hai chủ đề này. (ICSE là dạng viết tắt của *International Conference on Software Engineering* tức là Hội nghị Quốc tế về Kỹ nghệ Phần mềm.)
- Lập trình định dạng (*aspect-oriented programming*) sẽ giúp người lập trình ứng xử với các yêu cầu không liên quan đến các chức năng thực tế của phần mềm bằng cách cung ứng các công cụ để thêm hay bớt các khối mã ít bị thay đổi trong nhiều vùng của của mã nguồn. Lập trình định dạng mô tả các đối tượng và hàm nên ứng xử như thế nào trong một tình huống cụ thể.
- Phát triển phần mềm linh hoạt: nhằm hướng dẫn các đề án phát triển phần mềm mà trong đó bao gồm việc thoả mãn các nhu cầu thay đổi và sự cạnh tranh của thị trường một cách nhanh chóng. Các quá trình công kênh, nặng về hồ sơ tính như là TickIT, CMM và ISO 9000 đang lu mờ dần tầm quan trọng.

1.2. Thực hành

Thực hành tìm hiểu về một phần mềm bán hàng siêu thị

- Phần mềm bán hàng KIOT VIET
- Phần mềm bán hàng SAPO
- Phần mềm bán hàng 123
- Phần mềm bán hàng POS 365
- Phần mềm bán hàng miễn phí Dân trí Soft

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Nêu nội dung quy trình công nghệ phần mềm? Cho biết những nội dung cơ bản của phần mềm bán hàng KIOT VIET

Câu 2: Lịch sự phát triển của công nghệ phần mềm và hướng phát triển trong tương lai của công nghệ phần mềm?

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Một số khái niệm cơ bản
- Công nghệ phần mềm
- Quy trình công nghệ phần mềm
- Khủng hoảng phần mềm
- Một số quan điểm sai lệch
- Lịch sử công nghệ phần mềm
- Hướng tương lai của công nghệ phần mềm

CHƯƠNG 2: HỆ THỐNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG SIÊU THỊ

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 2 hướng dẫn học sinh thành thạo về hệ thống quản lý bán hàng siêu thị như: Hệ thống chức năng quản lý bán hàng siêu thị và các quy định trong hệ thống quản lý dữ liệu chung. Từ đó giúp người học hình dung về chức năng chính của phần mềm quản lý bán hàng siêu thị.

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Nắm vững các kiến thức cơ bản về hệ thống chức năng chính quản lý bán hàng siêu thị và các quy định trong hệ thống quản lý dữ liệu

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng thành thạo kiến thức cơ bản về phần mềm
- Rèn luyện kỹ năng sử dụng các chức năng của phần mềm
- Nâng cao kỹ năng quản lý hệ thống dữ liệu

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của việc nghiên cứu tổng quan về phần mềm quản lý bán hàng trong thực tiễn công việc.

- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, Làm mẫu); yêu cầu người học thực hành và trả lời các câu hỏi tình huống (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ nội dung thực hành.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Có
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các hàng hóa liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: Thực hành)

+ Kiểm tra định kỳ: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra thực hành)

NỘI DUNG

1. Hệ thống chức năng chính quản lý bán hàng siêu thị

1.1. Lý thuyết liên quan

Công việc	Nội dung công việc
1. Quản lý sản phẩm	<ul style="list-style-type: none">• Cập nhật thông tin sản phẩm nhanh chóng.• Khối lượng lưu trữ data khổng lồ.• Tra cứu dễ dàng.• Tự động cập nhật mã sản phẩm.• Kiểm soát hàng lỗi, hỏng, mất mát• Kiểm tra các chương trình khuyến mại sản phẩm.• Quản lý danh mục, sản phẩm liên quan.• Quản lý kho hàng.• Đồng bộ sản phẩm với các kênh bán hàng online: Shopee, Lazada, Vatgia, Adayroi..
2. Quản lý kho hàng	<ul style="list-style-type: none">• Quản lý nhận và trả hàng.• Quản lý điều chuyển hàng giữa các kho trong chuỗi• Đính kèm các hình ảnh chứng từ lên các phiếu xuất nhập kho• Dùng máy quét mã vạch• Kiểm kho theo sản phẩm/danh mục/toàn bộ• Check số lượng sản phẩm tồn kho• Theo dõi sản phẩm một cách chi tiết• Đưa ra thông báo nhập hàng khi số lượng trong kho đến mức giới hạn.

3. Quản lý bán hàng tại cửa hàng	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra số lượng tồn kho của sản phẩm khi bán hàng • Hỗ trợ cả bán buôn, bán lẻ • Bán hàng, trả hàng bằng đầu đọc mã vạch tiện lợi và nhanh chóng. • Kết nối máy in, kết tiền tự động • Tính doanh số • Hỗ trợ khi chuyển đơn hàng online sang phiếu bán lẻ • Cập nhật thông tin khách hàng • Tự động tính chiết khấu • Tự động báo quà tặng kèm theo sản phẩm • Tự động tích lũy điểm
4. Quản lý đơn hàng online	<ul style="list-style-type: none"> • Đồng bộ đơn hàng từ website • Tự động tính phí vận chuyển • Không làm sót đơn hàng • Cập nhật trạng thái đơn sản phẩm liên tục • Thông báo trạng thái còn/hết • Tổng hợp số lượng hàng cần lấy • Quản lý tiếp nhận hàng chuyển hoàn chống thất thoát
5. Chăm sóc khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> • Tổng hợp lịch sử mua hàng của khách hàng từ các kênh bán hàng • Phân nhóm khách hàng • Lưu lịch sử khách hàng đã mua sản phẩm • Gửi email/SMS ngay sau khi mua hàng/đặt hàng/báo đơn hàng đang giao • Gửi email/SMS thông báo khuyến mại/chúc mừng sinh nhật/lên hạng thẻ
6. Quản lý khuyến mại tích điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Auto cài đặt chương trình chiết khấu. • Tích điểm theo hóa đơn/theo danh mục • Tự động tính hoa hồng bán hàng
7. Quản lý đại lý	<ul style="list-style-type: none"> • Tạo phiếu xuất - bán giữa 2 đơn vị • Tự động nhập liệu lại dữ liệu sản phẩm • Tự động tính doanh số • Tính toán doanh thu • Độc lập về các chương trình khuyến mãi, tích điểm giữa các đơn vị.

1.2 Thực hành

Chia nhóm 2-3 học. Tìm hiểu hệ thống chức năng quản lý bán hàng siêu tại một phần mềm đã tìm hiểu?

2. Quy định trong hệ thống quản lý dữ liệu

2.1. Lý thuyết liên quan

Công việc	Nội dung công việc
1. Lập hóa đơn bán hàng	<ul style="list-style-type: none">Số hóa đơnThông tin khách hàngThời gian xuất hóa đơnSố lượngLoại mặt hàngĐơn giáVATPhương thức thanh toán
2. Tra cứu hóa đơn	<ul style="list-style-type: none">Kiểm tra hóa đơn đã xuất
3. Tra cứu phiếu nhập, xuất	<ul style="list-style-type: none">Nhập hàngXuất hàng
4. Tra cứu thông tin hàng hóa	<ul style="list-style-type: none">Tra cứu thông tin khách hàng khi thực hiện bán hàng và chăm sóc khách hàng
5. Lưu trữ thông tin	<ul style="list-style-type: none">Lưu trữ thông tin bán hàngThông tin kho hàngThông tin khách hàngLượng hàng bán, hàng nhập và tồn kho
6. Tra cứu thông tin khách hàng	<ul style="list-style-type: none">Quản lý thông tin dữ liệu khách hàng

2.2. Thực hành

Bài thực hành số 1:

Thực hành cách lập hóa đơn bán hàng trên phần mềm đã tìm hiểu

Bài thực hành số 2:

Thực hành tra cứu thông tin về hàng hóa, khách hàng, phiếu xuất, nhập kho trên phần mềm đã tìm hiểu?

Câu 1: Thực hành thuần thục các nội dung thực hành

Câu 2: Chỉ ra các lỗi thường gặp khi vận hành hệ thống quản lý bán hàng siêu thị và cách khắc phục nếu có?

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Hệ thống chức năng chính quản lý bán hàng siêu thị

- Quản lý sản phẩm
- Quản lý kho hàng
- Quản lý bán hàng tại cửa hàng
- Quản lý đơn hàng online
- Quản lý chăm sóc khách hàng
- Quản lý khuyến mại tích điểm
- Quản lý đại lý

- Quy định trong hệ thống quản lý dữ liệu

- Lập hóa đơn bán hàng
- Tra cứu hóa đơn bán hàng
- Tra cứu phiếu nhập, xuất
- Tra cứu thông tin hàng hóa
- Lưu trữ thông tin
- Tra cứu thông tin khách hàng

CHƯƠNG 3: SỬ DỤNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ BÁN HÀNG SIÊU THỊ

GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 3 hướng dẫn học sinh thành thạo về hệ thống quản lý bán hàng một số siêu thị như: Quản lý 123, KiotViet, Sapo. Từ đó giúp người học hình dung về chức năng chính của phần mềm quản lý bán hàng siêu thị và thực hành thành thạo một số phần mềm trên

MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Nắm vững các kiến thức cơ bản về hệ thống chức năng chính của phần mềm quản lý bán hàng siêu thị và các quy định trong hệ thống quản lý dữ liệu.

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng thành thạo kiến thức cơ bản về phần mềm
- Rèn luyện kỹ năng sử dụng các chức năng của phần mềm
- Nâng cao kỹ năng quản lý hệ thống dữ liệu

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của việc nghiên cứu tổng quan về phần mềm quản lý bán hàng trong thực tiễn công việc.

- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, Làm mẫu); yêu cầu người học thực hành và trả lời các câu hỏi tình huống (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ nội dung thực hành.

ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Có
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các hàng hóa liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: Thực hành)

+ Kiểm tra định kỳ: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra thực hành)

NỘI DUNG

1. Phần mềm quản lý bán hàng siêu thị (quản lý 123)

1.1. Lý thuyết liên quan

Nội dung công việc	Yêu cầu kỹ thuật
<ul style="list-style-type: none">- Đăng ký tài khoản- Nhập thông tin đăng ký- Đăng ký sản phẩm trên kiotviet- Bán hàng- Quản lý kho- Quản lý khách hàng- Quản lý nhân viên	<ul style="list-style-type: none">- Trình bày theo mẫu- Điền đầy đủ các thông tin

1.2. Thực hành

Thực hành trên phần mềm quản lý bán hàng siêu thị theo các danh mục trên phần mềm

+ **Bước 1:** Giáo viên nêu các bước.

+ **Bước 2:** Giáo viên thực hành mẫu.

+ **Bước 3:** Học sinh thực hành mẫu.

+ **Bước 4:** Học sinh luyện tập tự do trên lớp dưới sự tổ chức của giáo viên.

+ **Bước 5:** Cuối buổi giáo viên nhận xét chung, đánh giá, cho điểm.

2. Phần mềm bán hàng siêu thị KiotViet

2.1. Lý thuyết liên quan

Nội dung công việc	Yêu cầu kỹ thuật
<ul style="list-style-type: none">- Đăng nhập tài khoản	<ul style="list-style-type: none">- Tính toán chính xác

<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin sản phẩm - Nhập thông tin khách hàng - Nhập thông tin đối tác - Nhập báo cáo 	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày số liệu trên bảng biểu - Đưa ra nhận xét tình hình nhập hàng, bán hàng
--	---

2.2. Thực hành

Thực hành trên phần mềm KiotViet theo các bước

- + **Bước 1:** Giáo viên nêu các bước.
- + **Bước 2:** Giáo viên thực hành mẫu.
- + **Bước 3:** Học sinh thực hành mẫu.
- + **Bước 4:** Học sinh luyện tập tự do trên lớp dưới sự tổ chức của giáo viên.
- + **Bước 5:** Cuối buổi giáo viên nhận xét chung, đánh giá, cho điểm.

3. Phần mềm bán hàng SaPo

3.1. Lý thuyết liên quan

Nội dung công việc	Yêu cầu kỹ thuật
<ul style="list-style-type: none"> - Đăng nhập tài khoản - Nhập thông tin sản phẩm - Nhập thông tin khách hàng - Nhập thông tin đối tác - Nhập báo cáo 	<ul style="list-style-type: none"> - Tính toán chính xác - Trình bày số liệu trên bảng biểu - Đưa ra nhận xét tình hình nhập hàng, bán hàng

3.2. Thực hành

Thực hành các nội dung liên quan trên phần mềm Sapo

- + **Bước 1:** Giáo viên nêu các bước.
- + **Bước 2:** Giáo viên thực hành mẫu.
- + **Bước 3:** Học sinh thực hành mẫu.
- + **Bước 4:** Học sinh luyện tập tự do trên lớp dưới sự tổ chức của giáo viên.
- + **Bước 5:** Cuối buổi giáo viên nhận xét chung, đánh giá, cho điểm.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Thực hành các nội dung trên các phần mềm đã học. Rút ra các sai hỏng thường gặp khi sử dụng phần mềm và cách khắc phục

Câu 2: So sánh những điểm khác biệt giữa các phần mềm đã nghiên cứu?

TÓM TẮT CHƯƠNG 3:

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Phần mềm quản lý bán hàng siêu thị (quản lý 123)
 - + Đăng ký tài khoản
 - + Nhập thông tin đăng ký
 - + Đăng ký sản phẩm trên kiotviet
 - + Bán hàng
 - + Quản lý kho
 - + Quản lý khách hàng
 - + Quản lý nhân viên
- Phần mềm bán hàng siêu thị KiotViet
 - + Đăng ký tài khoản
 - + Nhập thông tin đăng ký
 - + Đăng ký sản phẩm trên kiotviet
 - + Bán hàng
 - + Quản lý kho
 - + Quản lý khách hàng
 - + Quản lý nhân viên
- Phần mềm bán hàng SaPo
 - + Đăng nhập tài khoản
 - + Nhập thông tin sản phẩm
 - + Nhập thông tin khách hàng
 - + Nhập thông tin đối tác
 - + Nhập báo cáo

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ Thương mại, *Quy chế siêu thị, trung tâm thương mại*, 2004.
- [2]. Tạ Thị Hồng Hạnh, *Hành vi khách hàng*, NXB Đại học Mở Tp Hồ Chí Minh, 2009.
- [3]. Thierry Lefeuvre, *Quản lý thương mại đại cương*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2013.
- [4]. Lê Thị Hà Phương, *Luận văn: Khảo sát hành vi mua hàng của khách hàng tại 3 siêu thị: Hapro Mart, Big C, Co.op Mart và một số khuyến nghị cho các siêu thị bán lẻ tại Hà Nội*, 2011.