

ỦY BAN NHÂN DÂN TP. HỒ CHÍ MINH  
**TRƯỜNG CĐ KỸ THUẬT LÝ TỰ TRỌNG**  
**TP.HCM**  
**KHOA CNTT**

**TÊN ĐỀ TÀI:**

**QUẢN LÝ TOUR DU LỊCH**



**Giáo viên hướng dẫn:**

**Nguyễn Văn Danh**

**Sinh viên thực hiện:**

**Nguyễn Hoàng Huy**

**Đỗ Quốc Dũng**



## Đánh giá

Họ tên	Giám khảo 1	Giám khảo 2	Điểm TB
Nguyễn Văn A			
Nguyễn Thị B			
Nguyễn Thị C			

## BÁO CÁO PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN

### I. Bảng kế hoạch phỏng tổng quan hệ thống và các bảng phỏng vấn cụ thể từng chủ đề.

#### 1. Bảng kế hoạch phỏng vấn tổng quan hệ thống:

STT	Chủ đề	Yêu cầu	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc
1	Quản lý thông tin tour.	Nắm được thông tin của tour và thông tin cần thiết của người đặt tour. Nắm được quy trình thêm tour mới.	06/10/2016	06/10/2016
2	Quản lý đặt tour và hủy tour.	Nắm được số tour được đặt và hủy. Thủ tục, đối tượng và hình thức đặt hủy tour.	06/10/2016	06/10/2016
3	Quản lý nhân viên.	Giúp người quản lý biết được nhân viên làm ca nào, nhân viên nào nghỉ để sắp xếp nhân viên thay thế. Nắm được trình độ của nhân viên	07/10/2016	07/10/2016
4	Quản lý tra cứu.	Giúp khách hàng tìm hiểu về giá vé (tăng, giảm theo mùa) Nắm được phản hồi của khách hàng sau khi tra cứu liên quan đến tour du lịch.	07/10/2016	07/10/2016

5	Hệ thống máy móc phần mềm.	Nắm rõ tài nguyên máy móc, trang thiết bị, hệ điều hành và các phần mềm tương thích.	07/10/2016	07/10/2016
---	----------------------------	--	------------	------------

Người lập: Nguyễn Hoàng Huy, Đỗ Quốc Dũng

Ngày lập: 07/10/2016

## 2. Các bảng phỏng vấn cụ thể cho từng chủ đề

### a. Kế hoạch phỏng vấn và phiếu phỏng vấn thứ 1

<b>Kế hoạch phỏng vấn</b>	
<b>Người được hỏi:</b> Trần Minh Trí	<b>Người phỏng vấn:</b> Nguyễn Hoàng Huy
Địa chỉ: 18/8A, Đô Đốc Long, Phường Tân Quý, Quận Tân Phú, Hồ Chí Minh	Thời điểm bắt đầu: 14g30 Thời điểm kết thúc: 15g10
Đối tượng được hỏi: Quản trị hệ thống	Các yêu cầu đòi hỏi: Vai trò, vị trí, trình độ, kinh nghiệm của người phỏng vấn
Chương trình: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Giới thiệu</li> <li>❖ Tổng quan về dự án</li> <li>❖ Tổng quan về phỏng vấn</li> <li>+ Chủ đề đề cập:</li> <li>❖ Chủ đề 1: Câu hỏi và trả lời.</li> <li>❖ Chủ đề 2: Câu hỏi và trả lời.</li> <li>❖ Tổng hợp các nội dung chính.</li> <li>❖ Ý kiến của người được hỏi.</li> </ul> Kết thúc	Ước lượng thời gian: <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>3 phút</li> <li>2 phút</li> <li>10 phút</li> <li>15 phút</li> <li>2 phút</li> <li>1 phút</li> </ul>
<b>(Dự kiến tổng cộng 35 phút)</b>	

<b>Phiếu phỏng vấn</b>	
<b>Dự án:</b> Quản lý tour du lịch	<b>Tiêu dự án:</b> Quản lý thông tin tour
<b>Người được hỏi:</b> Trần Minh Trí	<b>Người hỏi:</b> Nguyễn Hoàng Huy <b>Ngày:</b> 06/10/2016

## Câu hỏi

### I. Quản trình quản lý thông tin của tour.

1. Công ty có thường xuyên cập nhật thông tin của các tour mới không.

**Trả lời:** Thường thì tour mới rất ít chủ yếu làm các điểm du lịch cụ thể như: Đà Lạt, Vũng Tàu, Phan Thiết, Mũi Né,...

2. Hình thức để thêm 1 tour mới như thế nào?

**Trả lời:** Chúng tôi cập nhật tour lên trang web của công ty để khách hàng có thể tìm hiểu, riêng với một số khác không có điều kiện để tìm hiểu qua web thì chúng sẽ giới thiệu về tour mới với họ khi họ đặt những tour sẵn có.

3. Công ty lựa chọn những điểm tham quan như thế nào.

**Trả lời:** Chúng tôi lựa chọn những địa điểm có mức chi phí tham gia vừa phải phù hợp với mọi người.

### II. Quản lý thông tin của người đặt tour.

1. Để đặt được 1 tour thì công ty cần biết những thông tin gì của người đặt.

**Trả lời:** Thường thì những thông tin cơ bản như: họ tên khách hàng, địa chỉ, số CMND, số điện thoại liên hệ và nếu cần thêm thì CT chúng tôi sẽ yêu cầu sau.

2. Sau khi khách đặt tour có cần phân loại tour hay không

**Trả lời:** Có chứ. Cần phân loại vì phải sắp xếp hướng dẫn viên, phương tiện và các chương trình vui chơi cho từng tour.

<p>3. Công ty có lưu thông tin của các tour đã đặt cũng như thông tin của người đặt tour hay không.</p>	<p><b>Trả lời:</b> Có. Vì chúng tôi muốn thống kê xem khách hàng thường lựa chọn những điểm tham quan như thế nào và có những chương trình khuyến mãi cho khách thường xuyên đặt tour; việc thống kê doanh thu cho CT trở nên dễ hơn.</p>
---	---

### b. Kế hoạch phỏng vấn và phiếu phỏng vấn thứ 2

<b>Kế hoạch phỏng vấn</b>	
<b>Người được hỏi:</b> Cao Quỳnh Trang	<b>Người phỏng vấn:</b> Nguyễn Hoàng Huy
Địa chỉ: 18/8A, Đô Đốc Long, Phường Tân Quý, Quận Tân Phú, Hồ Chí Minh	Thời điểm bắt đầu: 15g15 Thời điểm kết thúc: 15h45
<b>Đối tượng được hỏi:</b> Bộ phận quản lý bán hàng và đặt tour	<b>Các yêu cầu đòi hỏi:</b> Vai trò, vị trí, trình độ, kinh nghiệm của người phỏng vấn
<b>Chương trình:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Giới thiệu</li> <li>❖ Tổng quan về dự án</li> <li>❖ Tổng quan về phỏng vấn + Chủ đề đề cập:</li> <li>❖ Chủ đề 1: Câu hỏi và trả lời.</li> <li>❖ Chủ đề 2: Câu hỏi và trả lời.</li> <li>❖ Tổng hợp các nội dung chính.</li> <li>❖ Ý kiến của người được hỏi.</li> </ul> <b>Kết thúc</b>	<b>Ước lượng thời gian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>3 phút</li> <li>2 phút</li> <li>10 phút</li> <li>15 phút</li> <li>2 phút</li> <li>1 phút</li> </ul>
<b>(Dự kiến tổng cộng 35 phút)</b>	

<b>Phiếu phỏng vấn</b>	
<b>Dự án:</b> Quản lý tour du lịch	<b>Tiêu dự án:</b> Quản lý đặt tour và hủy tour

<p><b>Người được hỏi:</b> Cao Quỳnh Trang</p>	<p><b>Người hỏi:</b> Nguyễn Hoàng Huy <b>Ngày:</b> 06/10/2016</p>
<p><b>Câu hỏi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ai có thể đặt tour ở công ty, có phải chỉ có người VN mới có thể đặt hay không.</li>   <li>2. Nếu người nước ngoài đặt tour thì cần thông tin gì.</li>   <li>3. Điều kiện khi đăng kí , hủy tour hoặc chuyển tour</li>   <li>4. Quá trình hủy tour có cần lưu lại hay không? Nếu có thì lưu lại ở đâu?</li>   <li>5. Nếu trường hợp công ty anh hủy tour thì sẽ xử lý như thế nào</li> </ol>	<p><b>Trả lời:</b> Công ty chúng tôi không phân biệt du khách trong nước hay quốc tế.</p> <p><b>Trả lời:</b> Nếu là du khách nước ngoài thì cần cung cấp tờ khai hải quan thẻ visa khi muốn đăng kí tour.</p> <p><b>Trả lời:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khi đăng tuor khách hàng cần thanh toán trước 30% tiền cọc giữ chỗ và thanh toán toàn bộ trước ngày khởi hành</li> <li>• Đối với du khách muốn hủy tour thì phải bị phạt 10% giá trị cọc. Hủy trước 3-5 ngày khởi hành phạt 15% giá trị cọc.</li> <li>• Du khách muốn chuyển tour cần báo trước 5 ngày sẽ không chịu phạt nếu hơn 5 ngày sẽ căn cứ phạt giống như hủy tour</li> </ul> <p><b>Trả lời:</b> Khi tour được hủy thì chúng tôi sẽ lưu thông tin của tour được hủy cũng như lý do mà khách hàng muốn hủy tour.</p> <p><b>Trả lời:</b> Nếu công ty tôi không thực hiện được chuyến du lịch, CT chúng tôi phải</p>

	<p>báo ngay cho khách hàng biết và thanh toán lại cho khách hàng toàn bộ số tiền mà khách hàng đã đóng trong vòng 3 ngày kể từ lúc việc thông báo hủy chuyến đi du lịch bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. Trường hợp hủy tour do sự cố khách quan như: thiên tai, khủng bố, dịch bệnh... Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường thêm bất kỳ chi phí nào ngoài việc hoàn trả tiền tour.</p>
--	---

**c. Kế hoạch phỏng vấn và phiếu phỏng vấn thứ 3**

<b>Kế hoạch phỏng vấn</b>	
<b>Người được hỏi:</b> Đặng Ngọc	<b>Người phỏng vấn:</b> Đỗ Quốc Dũng
Địa chỉ:	Thời điểm bắt đầu: 13g30 Thời điểm kết thúc: 13g45
Đối tượng được hỏi: Quản lý nhân viên	Các yêu cầu đòi hỏi: Vai trò, vị trí, trình độ, kinh nghiệm của người phỏng vấn
Chương trình: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Giới thiệu</li> <li>❖ Tổng quan về dự án</li> <li>❖ Tổng quan về phỏng vấn + Chủ đề đề cập:</li> <li>❖ Chủ đề 1: Câu hỏi và trả lời.</li> <li>❖ Tổng hợp các nội dung chính.</li> <li>❖ Ý kiến của người được hỏi.</li> </ul> Kết thúc	Ước lượng thời gian: <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>3 phút</li> <li>2 phút</li> <li>5 phút</li> <li>2 phút</li> <li>1 phút</li> </ul>
<b>(Dự kiến tổng cộng 15 phút)</b>	

<b>Phiếu phỏng vấn</b>	
<b>Dự án:</b> Quản lý tour du lịch	<b>Tiêu dự án:</b> Quản lý nhân viên



<b>Người được hỏi:</b> Đặng Ngọc	<b>Người hỏi:</b> Đỗ Quốc Dũng <b>Ngày:</b> 07/10/2016
<b>Câu hỏi</b> 1. Trong công ty có bao nhiêu nhân viên?  2. Trình độ tin học của từng nhân viên như thế nào?	<b>Trả lời:</b> Hiện tại CT chúng tôi có khoảng 250 nhân viên. Trong tương lai CT chúng tôi cũng cần tuyển thêm nhân viên mới để phục vụ cho công việc trở nên hiệu quả hơn.  <b>Trả lời:</b> Khi CT chúng tôi tuyển dụng nhân viên; nhân viên phải nắm được trình độ tin học văn phòng chẳng hạn như: Word, Excel, In, Fax,...

#### d. Kế hoạch phỏng vấn và phiếu phỏng vấn thứ 4

<b>Kế hoạch phỏng vấn</b>	
<b>Người được hỏi:</b> Đặng Thành Nam	<b>Người phỏng vấn:</b> Đỗ Quốc Dũng
Địa chỉ:	Thời điểm bắt đầu: 14g05 Thời điểm kết thúc: 14g30
Đối tượng được hỏi: Nhân viên quản lý trang web	Các yêu cầu đòi hỏi: Vai trò, vị trí, trình độ, kinh nghiệm của người phỏng vấn
Chương trình: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Giới thiệu</li> <li>❖ Tổng quan về dự án</li> <li>❖ Tổng quan về phỏng vấn + Chủ đề đề cập:</li> <li>❖ Chủ đề 1: Câu hỏi và trả lời.</li> <li>❖ Tổng hợp các nội dung chính.</li> <li>❖ Ý kiến của người được hỏi.</li> </ul>	Ước lượng thời gian: <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>3 phút</li> <li>2 phút</li> <li>15 phút</li> <li>2 phút</li> <li>1 phút</li> </ul>

Kết thúc	
<b>(Dự kiến tổng cộng 25 phút)</b>	

<b>Phiếu phỏng vấn</b>	
<b>Dự án:</b> Quản lý tour du lịch	<b>Tiêu dự án:</b> Quản lý tra cứu, chăm sóc khách hàng
<b>Người được hỏi:</b> Đặng Thành Nam	<b>Người hỏi:</b> Đỗ Quốc Dũng <b>Ngày:</b> 07/10/2016
<b>Câu hỏi</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khách hàng có thường tra cứu, đặt câu hỏi cho nhân viên hỗ trợ trên trang web của công ty không?</li> <li>2. Việc tra cứu, chăm sóc khách hàng có đạt được yêu cầu của khách hàng hay không?</li> <li>3. Ý kiến của khách hàng sau khi được nhân viên hỗ trợ thông qua tra cứu, chăm sóc khách hàng thì như thế nào?(đánh giá)</li> <li>4. Việc tra cứu, chăm sóc khách hàng có mang lại hiệu quả cho công ty hay không?</li> </ol>	<b>Trả lời:</b> CT chúng tôi rất coi trọng việc khách hàng tra cứu, đặt câu hỏi. Vì khách hàng họ ngại đến CT để đặt vé, phần lớn cá nhân hay gia đình chỉ đặt tour qua trang web.  <b>Trả lời:</b> Do quản lý tra cứu của CT tôi mới phát triển nên việc tra cứu cũng có nhiều khó khăn, nhiều khách hàng cũng có ý kiến tiêu cực đối với CT chúng tôi.  <b>Trả lời:</b> CT chúng tôi chỉ đưa biểu mẫu thông qua trang web để đánh giá (tận tình, bình thường, không tận tình).  <b>Trả lời:</b> Có chứ. Sau khi CT chúng tôi phát triển hệ thống tra cứu, chăm sóc khách hàng giúp cho việc đặt tour trở nên dễ dàng hơn.

#### **e. Kế hoạch phỏng vấn và phiếu phỏng vấn thứ 5**

<b>Kế hoạch phỏng vấn</b>	
<b>Người được hỏi:</b> Đặng Thành Nam	<b>Người phỏng vấn:</b> Đỗ Quốc Dũng
Địa chỉ:	Thời điểm bắt đầu: 07/10/2016 Thời điểm kết thúc: 07/10/2016
Đối tượng được hỏi: Nhân viên quản lý trang web	Các yêu cầu đòi hỏi: Vai trò, vị trí, trình độ, kinh nghiệm của người phỏng vấn
Chương trình: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Giới thiệu</li> <li>❖ Tổng quan về dự án</li> <li>❖ Tổng quan về phỏng vấn + Chủ đề đề cập:</li> <li>❖ Chủ đề 1: Câu hỏi và trả lời.</li> <li>❖ Tổng hợp các nội dung chính.</li> <li>❖ Ý kiến của người được hỏi.</li> </ul>	Ước lượng thời gian: <ul style="list-style-type: none"> <li>2 phút</li> <li>3 phút</li> <li>2 phút</li> <li>10 phút</li> <li>2 phút</li> <li>1 phút</li> </ul>
Kết thúc	
<b>(Dự kiến tổng cộng 20 phút)</b>	

<b>Phiếu phỏng vấn</b>	
<b>Dự án:</b> Quản lý tour du lịch	<b>Tiêu dự án:</b> Hệ thống máy móc, phần mềm.
<b>Người được hỏi:</b> Đặng Thành Nam	<b>Người hỏi:</b> Đỗ Quốc Dũng <b>Ngày:</b> 07/10/2016
<b>Câu hỏi</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Công ty có dùng phần mềm để quản lý tour hay không?</li> <li>2. Công ty có thường nâng cấp hệ thống cũng như thiết bị không?</li> </ol>	<b>Trả lời:</b> Trước đây công ty chúng tôi chỉ quản lý tour du lịch qua trang web, trong tương lai CT chúng tôi cũng đang phát triển quản lý tour bằng phần mềm.  <b>Trả lời:</b> Chúng tôi thường là kiểm máy móc định kì 6 tháng 1 lần để kiểm tra và nâng cấp hệ thống.

## II. Tổng quan về đánh giá phỏng vấn:

Sau quá trình phỏng vấn, người phỏng vấn thu thập được nhiều thông tin rất thực tế từ cán bộ thư viện cũng như nhân viên trong thư viện và người được hỏi cũng thấy thoải mái khi được phỏng vấn, đồng thời trả lời cũng trung thực.

## III. Mô tả-phân tích hệ thống và các biểu mẫu:

### ▪ Mô tả:

Qua khảo sát tại công ty du lịch, đã thu thập được một số thông tin như sau:

- Phân tích thiết kế hệ thống giúp cho việc: đặt tour, hủy tour, quản lý nhân viên, quản lý tra cứu,... được nhanh chóng, thuận lợi.
- Mỗi tour du lịch thường lưu trữ các thông tin cơ bản sau: MATOUR, TENTOUR, NGAYKH, NGAYKT, BANGGIA,...
- Khi đăng ký tour khách hàng được quyền đăng ký nhiều tour và thông tin khách hàng cần phải lưu trữ:MAKH, TENKH, PHAI, DIACHI, SDT,...
- Để mua vé khách hàng phải thông qua công ty,những điều cần biết về công ty: MACT, TENCT, DIACHI, SDT,...thông tin về vé gồm:MAVE, SOVE, GHENGOI,...
- Để tour du lịch được trọn vẹn và khi có giải đáp thì cần có hướng dẫn viên (HDV), HDV sẽ phụ trách 1 phái đoàn khi tham quan; thông tin HDV gồm: MAHDV, TENHDV, PHAI, DIACHI, SDT,...
- Khi bắt đầu chuyến du lịch phải có xe để đưa khách hàng đi đến nơi cần đến, thông tin xe gồm: MAXE, TENXE, LOAIXE, SOXE,SOCHO,...
- Để biết địa điểm đến du lịch thông tin cần phải lưu trữ như: MATINH, TENDL, DIACHI, SDT,... thông tin lưu trữ khách sạn gồm: MAKS, TENKS, DIACHI, SDT,...

### ▪ Mô hình nghiệp vụ\_Biểu đồ phân rã(BFD):

#### - Yêu cầu hệ thống:

##### Quản lý hệ thống:

- Mỗi khách hàng sẽ có 1 tài khoản (gồm tài khoản và mật khẩu) để đăng nhập vào hệ thống.
- Khách hàng có thể đăng xuất sau khi sử dụng.

**Lưu ý:** Việc đăng ký tài khoản khách hàng có thể sử dụng tài khoản Gmail, Facebook,Zalo để đăng nhập.

##### Quản lý danh mục

#### ○ Quản lý tour

##### ✓ Quản lý thông tin tour:

- Tìm kiếm tour.
- Thông tin tour.
- Giá vé.

##### ✓ Quản lý khách hàng:

- Thông tin khách hàng.
- Ghi thông tin khách hàng.

##### ✓ Quản lý đặt tour và hủy tour:

- Quản lý đăng kí mới.
- Quản lý chuyển tour.
- Quản lý hủy.
- Quản lý phí đăng kí mới, chuyển & hủy tour.
- ✓ Quản lý xe:
  - Thông tin về xe.
  - Thông tin lái xe.
- ✓ Quản lý điểm tham quan:
  - Thông tin điểm tham quan.
  - Chương trình vui chơi tại từng điểm.
- Quản lý nhân viên:
  - ✓ Thông tin nhân viên.
  - ✓ Trình độ học vấn.
- Quản lý tra cứu:
  - ✓ Khách hàng.
  - ✓ Dịch vụ.
- Hệ thống máy móc, phần mềm:
  - ✓ Hệ thống cập nhật thông tin, khôi phục sao lưu.
  - ✓ Yêu cầu về giao diện:
  - ✓ Chương trình đơn giản, dễ sử dụng.

Biểu mẫu – minh họa:

CÔNG TY DU LỊCH...	Mã số:....
Địa chỉ:...	
MST:..	
KÝ HIỆU:....	Số:....
	<b>VÉ DU LỊCH</b>
	Giá:....
*Quyền lợi quý khách:	
- .....	(Đã có bảo hiểm và VAT)
	Ngày...tháng....năm.....

**Biểu đồ phân rã(BFD):**





