Trang bìa

NHẬN XÉT BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

....................................................................................................................................... .......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

.......................................................................................................................................

|  |  |
| --- | --- |
|  | ....Ngày…... Tháng…... Năm.....  Nguyễn Công Hoan  (Ký, ghi rõ họ tên) |

|  |  |
| --- | --- |
| logo.png | logo-lightwheat.png |

PHIẾU BÀI TẬP VẬN DỤNG TRƯỚC TỐT NGHIỆP

I. Yêu cầu

Anh/Chị hãy nêu từ 3 đến 5 vấn đề và giải pháp tương ứng có thể vận dụng tại doanh nghiệp nơi anh/chị đang công tác hoặc thực tập.

II. Thông tin học viên:

Họ và tên học viên: Phạm Tuân

Mã học viên: 2009-06-1-15-090613

Lớp: G1

Ngành: Tin Học

Đơn vị thực tập: Công Ty Cổ Phần FISINI Thôn Hạ - Mễ Trì – Từ Liêm – Hà Nội

Cán bộ quản lý trực tiếp tại đơn vị thực tập: Ông Nguyễn Trường Sơn

Điện thoại: 0949598088

Email: keufootprint@yahoo.com

Tên báo cáo thực tập tốt nghiệp:

Nâng cao chất lượng quản lý bằng việc sử dụng phần mềm quản lý khách sạn PING

III. Nội dung bài tập

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stt | VẤN ĐỀ ĐÃ GẶP | GIẢI PHÁP ĐÃ NÊU | MÔN HỌC LIÊN QUAN | GIẢNG VIÊN MÔN HỌC LIÊN QUAN | KIẾN THỨC THỰC TẾ MÔN HỌC LIÊN QUAN |
| 1 | Lỗi giao diện tiếng việt | Sử dụng Resource bundle thay thế các nhãn | Java Programming |  | Đã thử và không gặp lỗi Unicode trên java 5 |
| 2 | Thiết kế cở sở dữ liệu bị lỗi khóa tham chiếu | Tạo bản phụ lưu khóa nhiều - nhiều | System analysis |  | Dùng bản phụ để tham chiếu và giữ khóa sẽ là tốt nhất |
| 3 | Lỗi phần chuyển đổi giao diện theo nhiều chủ đề khách nhau | Cung cấp nhiều lựa chọn giao diện cho người dùng | Java Programming |  | Tải các gói giao diện đính kèm |
| 4 | Lỗi khi chạy chương trình sử dụng các thư viện sẵn có của hãng thứ 3 | Cài đặt cấu hình thư viện | Java Programming |  | Đặt lại đường dẫn biến môi trường CLASSPATH |
| 5 |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Xác nhận của đơn vị thực tập  (Ký tên và đóng dấu) | Hà Nội …..ngày …. tháng …. năm ….  Học viên  (Ký và ghi rõ họ tên) |

**MỤC LỤC**

[Lời mở đầu 9](#_Toc333703359)

[CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHỌN ĐỀ TÀI 10](#_Toc333703360)

[1) Sự cần thiết và vai trò của việc quản lý khách sạn bằng phần mềm 10](#_Toc333703361)

[1.1) Sự cần thiết của quản lý bằng máy tính 10](#_Toc333703362)

[1.2) Khái niệm và vai trò của phần mềm quản lý 10](#_Toc333703363)

[1.3) Đặc điểm của phần mềm quản lý khách sạn 10](#_Toc333703364)

[1.4) Phân loại phần mềm quản lý 10](#_Toc333703365)

[2) Các phần mềm quản lý sẵn có 10](#_Toc333703366)

[2.1) Phần mềm miễn phí 10](#_Toc333703367)

[2.2) Phần mềm có phí 11](#_Toc333703368)

[2.3) Phầm mềm việt hóa 11](#_Toc333703369)

[3) Những khó khăn khi công ty sử dụng phần mềm sẵn có 11](#_Toc333703370)

[3.1) Chi phí 11](#_Toc333703371)

[3.2 ) Cá nhân hóa chương trình 11](#_Toc333703372)

[CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ TRONG CÔNG TY FISINI 11](#_Toc333703373)

[1) Khái quát về Công ty Cổ phần FISINI 11](#_Toc333703374)

[1.1) Quá trình hình thành và phát triển 11](#_Toc333703375)

[1.2) Đặc điểm tổ chức quản lý của công ty 11](#_Toc333703376)

[2) Phân tích thực trạng tình hình quản lý ở công ty 11](#_Toc333703377)

[2.1) Quản lý các chuyến du lịch 11](#_Toc333703378)

[2.2) Quản lý phòng 11](#_Toc333703379)

[2.3) Quản lý dịch vụ đi kèm 12](#_Toc333703380)

[2.4) Quản lý hóa đơn, thống kê báo cáo 12](#_Toc333703381)

[CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ BẰNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN 12](#_Toc333703382)

[1) Lựa chọn giải pháp và công nghệ 12](#_Toc333703383)

[1.1) Ứng dụng desktop 12](#_Toc333703384)

[1.2) Công nghệ Java 13](#_Toc333703385)

[1.3) Cở sở dữ liệu MS SQL Server 13](#_Toc333703386)

[2) Về mặt yêu cầu chức năng của chương trình 14](#_Toc333703387)

[2.1) Chức năng tìm kiếm phòng trống 14](#_Toc333703388)

[2.2) Chức năng tìm khiếm khách hàng 14](#_Toc333703389)

[2.3) Chức năng cập nhật thông tin về khách hàng, đơn hàng 14](#_Toc333703390)

[2.4) Chức điều chỉnh giá phòng, loại phòng, thông tin của phòng 14](#_Toc333703391)

[2.5) Chức năng quản lý người dùng và phân quền sử dụng 14](#_Toc333703392)

[2.6) Thống kê báo cáo đơn hàng, khách hàng 15](#_Toc333703393)

[2.7) Chức năng báo cáo tài chính 15](#_Toc333703394)

[2.8) Cập nhật thông tin và sửa đổi giá các dịch vụ đi kèm 15](#_Toc333703395)

[2.9) Tìm kiếm đơn hàng 15](#_Toc333703396)

[2.10) Sao lưu, phục hồi dữ liệu 15](#_Toc333703397)

[3) Phân tích thiết kế hệ thống 15](#_Toc333703398)

[3.1 Sơ đồ luồng chương trình 15](#_Toc333703399)

[3.2 Biểu đồ chức năng cấp 16](#_Toc333703400)

[3.3 Biểu đồ thực thể 18](#_Toc333703401)

[3.4 Biểu đồ thiết kế dữ liệu 18](#_Toc333703402)

[3.5 Biểu đồ các lớp 19](#_Toc333703403)

[3.6 Giao diện chương trình 19](#_Toc333703404)

[4) Hướng dẫn cài đặt và sử dụng 24](#_Toc333703405)

[4.1 Cấu hình hệ thống 25](#_Toc333703406)

[4.2 Hướng dẫn cài đặt 25](#_Toc333703407)

[4.3 Hướng dẫn sử dụng 25](#_Toc333703408)

[Kết Luận 26](#_Toc333703409)

[Tài Liệu Tham Khảo 27](#_Toc333703410)

[Phụ Lục 28](#_Toc333703411)

Danh mục các từ viết tắt

|  |  |
| --- | --- |
| CSDL | Cở sở dữ liệu |
| QLKS | Quản lý khách sạn |
| PM QLKS | Phần mềm quản lý khách sạn |
| CTCP | Công ty cổ phần |

Danh mục bảng biểu hình vẽ

|  |  |
| --- | --- |
| Hình 1 | Sơ đồ luồng chương trình |
| Hình 2 | Biểu đồ chức năng cấp 1 |
| Hình 3 | Biểu đồ chức năng cấp 2 của quản trị |
| Hình 4 | Biểu đồ chức năng cấp 2 của người dùng |
| Hình 5 | Sơ đồ thực thể |
| Hình 6 | Sơ đồ quan hệ của các bản cơ sở dữ liệu |
| Hình 7 | Biểu đồ thiết kế các lớp |
| Hình 8 | Giao diện đăng nhập |
| Hình 9 | Giao diện chính sau khi đăng nhập |
| Hình 10 | Chọn ngày tìm kiếm phòng trống |
| Hình 11 | Cập nhật thông tin khách hàng |
| Hình 12 | Tạo đơn hàng mới |
| Hình 13 | Cập nhập dịch vụ phòng đang đặt |
| Hình 14 | Cập nhập thông tin về đơn hàng đăng đặt, chuyển, đổi phòng |
| Hình 15 | Làm thủ tục trả phòng và thanh toán |

Lời mở đầu

Trong cuộc sống xã hội thông tin ngày nay, việc sử dụng máy tính và phần mềm vào quản lý là nhu cầu tất yếu và xu thế chung của xã hội. Tương tự như vậy khối cơ quan, công ty nhà nước công ty tư nhân cũng nằm trong xu thế chung đó. Do yêu cầu của tình hình chung, Công ty Cổ phần FISINI đã có kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý các gói du lịch trong và ngoài nước cho khách nuớc ngoài và khách nội địa. Khi công ty mở thêm dịch vụ khinh doanh dịch vụ khách sạn PING (pinghotel.vn), công ty đã nhận thấy được nhu cầu cần thiết của việc thay thế quản lý từ mô hình sổ sách giấy tờ lên mô hình quản lý bằng máy tính. Để đáp ứng nhu cầu đó công ty đã quết định phát triển một sản phẩm dao diện winform để sử dụng trên máy tính.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHỌN ĐỀ TÀI

1) Sự cần thiết và vai trò của việc quản lý khách sạn bằng phần mềm

1.1) Sự cần thiết của quản lý bằng máy tính

Trong giai đoạn hiện nay, môi trường làm việc bằng máy tính đã tỏ ra rất hiệu quả về việc giảm thiểu những thiếu sót mà môi trường làm việc truyền thống đã thể hiện. Quản lý dữ liệu tập trung, tiện ích về thời gian, chi phí giấy tờ và giữ vệ sinh môi trường. Trong tình hình đó, bất kỳ một nghiệp vụ quản lý nào cũng cần phải có một phần mềm chuyên dụng để quản lý, do đó việc quản lý một nghiệp vụ bằng máy tính, băng phần mềm là vô cùng cần thiết.

1.2) Khái niệm và vai trò của phần mềm quản lý

Để giải thích thêm khái niệm phần mềm quản lý, ở đây có một định nghĩa về phần mềm quản lý, đó là phần mềm dùng để giải quết một nhu cầu hay một bài toán quản lý cụ thể nào đó. Nó phải có những tiêu chí cụ thể và giải quết được nhu cầu thực tế :

- Có phần giao diện để người dùng thao tác.

-Có cơ sở dữ liệu tập trung, có đầy đủ chức năng và thành phần phục vụ yêu cầu nghiệp vụ riêng.

1.3) Đặc điểm của phần mềm quản lý khách sạn

Quản lý khách sạn là một nghiệp vụ riêng chứa khá nhiều đặc thù của một đặc trưng phần mềm đặt lịch, đặt chỗ và lưu giữ tính toán thông tin. Ở đây để giải quết bài toán đặt phòng là khó nhất, làm sao tìm được phòng và thời điểm phù hợp tránh bị có tài nguyên bỏ trống và có tài nghuyên thì cạn kiệt. Ngoài ra liên quan đến phục vụ phòng, phải có cả bảng kê các dịch vụ kèm theo, chi tiết về hoạt động đặt phòng, thông tin về khách. In ấn được các thông tin và phiếu thanh toán.

1.4) Phân loại phần mềm quản lý

2) Các phần mềm quản lý sẵn có

2.1) Phần mềm miễn phí

Chủ yếu là các phiên bản dùng thử, giới hạn và chưa đầy đủ chức năng

Không thể kết nối với cơ sở dữ liệu về chức năng đặt phòng trên website của công ty

2.2) Phần mềm có phí

Chi phí đắt đỏ, và không cá nhân hóa, hay sửa chữa theo yêu cầu thực tế của công ty được. chủ yếu trên nền tảng Windows mà không có nền tảng khách ( Mac, Linux, Ubuntu)

2.3) Phầm mềm việt hóa

Là các phần mềm quản lý khách sạn của nước ngoài, khó cài đặt, triển khai, chưa việt hóa hoàn chỉnh, khó nâng cấp bảo trì và chủ yếu trên nền tảng Windows mà không có nền tảng khách ( Mac, Linux, Ubuntu)

3) Những khó khăn khi công ty sử dụng phần mềm sẵn có

3.1) Chi phí

Đối với việc cân đối giữa chi phí thay thế sử dụng phần mềm vào công việc quản lý của công ty. Việc mua một phần mềm chi phí quá lớn sẽ là cả một vấn đề, tham khảo xung quanh các phần mềm, đa phần là sử bảo trì theo tháng và chi phí tăng lên.

3.2 ) Cá nhân hóa chương trình

Việc sử dụng và cài đặt cũng nhưng cá nhân hóa chương trình là khó khăn vì phần mềm sẵn có được thiết kế chung cho nhiều loại hình khách sạn khác nhau. Và không phù hợp với công ty

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ TRONG CÔNG TY FISINI

1) Khái quát về Công ty Cổ phần FISINI

1.1) Quá trình hình thành và phát triển

1.2) Đặc điểm tổ chức quản lý của công ty

2) Phân tích thực trạng tình hình quản lý ở công ty

2.1) Quản lý các chuyến du lịch

Quản lý chủ yếu dựa trên nền web tích hợp sẵn trong website giới thiệu tour du lịch và chưa kết nối được cơ sở dữ liệu với máy để bàn

2.2) Quản lý phòng

Chỉ có chức năng đăng ký đặt phòng trên website mà không có các chức năng khác, các chức năng còn lại đều sử dụng sổ sách tryền thống trên ms office và lịch để bàn để kiểm tra phòng đặt, ghi chú tất cả vào lịch để bàn nên rất bất tiện khi tìm khiếm phòng trống và kiểm tra phòng

Dữ liệu thông tin về phòng đã đặt để không tập trung và khi chia sẻ qua các máy thì lại không có tính đồng bộ.

Khi nhân viên có nhu cầu cập nhật thông tin dữ liệu thì phải đợi nhân viên khác luu xong dữ liệu hoặc kết thúc việc nhập liệu vào file exel chung rồi mới dùng được

2.3) Quản lý dịch vụ đi kèm

Sử dụng sổ sách giấy để ghi chú thông tin khách hàng, thông tin các dịch vụ đi kèm trong quá trình lưu trú và đặt phòng của khách sạn

Không theo dõi trạng thái của các dịch vụ đi kèm được và việc cập nhật giá cho dịch vụ hoàn toàn nhập bằng tay, nên cũng sẽ thiếu tính đồng bộ

2.4) Quản lý hóa đơn, thống kê báo cáo

Đều sử dụng hóa đơn giấy, báo cáo in bằng tài liệu văn bản

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ BẰNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

1) Lựa chọn giải pháp và công nghệ

1.1) Ứng dụng desktop

Với những vấn đề nêu trên, công ty quết định lựa chọn phần mềm quản lý khách sạn viết trên nền desktop và cá nhân hóa theo yêu cầu cũng như mô hình của công ty.

Việc sử dụng ứng dụng chạy trên desktop cũng giúp cho công ty vận hành quy trình quản lý phòng đơn giản hơn, ổn định hơn việc sử dụng qua internet . Khi có sự cố về đường truyền internet thì các ứng dụng vẫn có thể chạy được trong mạng nội bộ vì máy chủ dữ liệu được triển khai trong cùng hệ thống mạng

Dữ liệu tập trung tại máy chủ dữ liệu, toàn bộ dữ liệu về thông tin phòng, giá phòng, hay giá dịch vụ cũng như thông tin về khách hàng, lịch trình khách hàng, thời gian lưu trú, và số lượng phòng đặt đều được lưu trữ tập trung trong máy chủ

Việc cập nhật thông tin về phòng, khách hàng, hay đơn hàng, dịch vụ kèm theo đều được đồng bộ hóa đơn giản, khi có bất kì một máy nhân viên nào thực hiện cập nhật, thì các máy nhân viên khác đều thấy được tình trạng đã cập nhật

1.2) Công nghệ Java

Như đã nói ở trên, việc sử dụng phần mềm trên nhiều nền tảng sẽ có tính linh hoạt và chủ động hơn trong việc có thể cá nhân hóa sản phẩm theo yêu cầu. Để làm được việc này thì khi sử dụng công nghệ Java ta sẽ thấy được những lợi thế hơn hẳn

Tính đa nền tảng : với một chương trình viết bằng Java ta có thể chạy được trên các máy trạm có hệ điều hành khách nhau như : Windows, Linux, Ubuntu, Mac

Tính bảo mật: đối với các sản phầm làm từ Java gần như không có khái niệm bị virus hày là phần mềm do thám, đính kèm … Các cơ chế bảo mật cũng giúp tăng mức độ an toàn và phần quyển sử dụng trên cơ sở chức năng và vai trò người dùng

Tính mở: Công nghệ Java được sử dụng theo hướng mã mở, các module đều được viết rất linh hoạt và khả chuyển, sau này giúp công ty dễ dàng phát triển và mở rộng chức năng một cách rất đơn giản

Tính tiết kiệm: Cấu hình máy trạm không cần phải quá mạnh để có thể chạy được ứng dụng của Java.

Cài đặt đơn giản: Ứng dụng viết bằng Java có thể sao chép hoặc chuyển qua các máy rồi chạy mà không cần phải cài đặt.

1.3) Cở sở dữ liệu MS SQL Server

So sánh với yêu cầu thực tế sử dụng cơ sở dữ liệu ms sql server sẽ hỗ trợ kết nối với website quản lý tour du lịch của công ty, cũng như những lợi thế mà một máy chủ sử dụng và cài đặt ms sql server mang lại. Nên yêu cầu một máy chủ cài đặt ms sql server là cần thiết cho việc sử dụng và phát triển của sản phẩm.

Tính ổn định và giao diện trực quan của máy chủ sử dụng MS SQL Server cũng là yêu cầu ảnh hưởng đến việc lựa chọn máy chủ dữ liệu.

Các tiện ích khác mang lại từ hệ quản trị CSDL MS SQL Server như sao lưu, phục hồi dữ liệu. Quản lý kết nối chia sẻ tài nguyên, hay tối ưu hóa và nén dữ liệu cũng là những tiêu chí được chọn sử dụng.

Cung cấp các hàm tính toán tiện ích nhằm tối ưu hóa việc thực thi quản lý dữ liệu

Tính khả chuyển và mở rộng đơn giản giúp quản lý dữ liệu đơn giản đến phức tạp hàng triệu bản ghi

Tính bảo mật được áp dụng cho đến từng bảng hoặc từng bản ghi dữ liệu cơ chế phân quền truy cập rõ ràng đến từng hàm tính toán hoặc đến từng dòng dữ liệu có thể trả về trong câu truy vấn.

Ghi lại thông tin về tất cả những thay đổi trong quá trình sử dụng dữ liệu, mỗi khi có thêm, bớt, sửa, xóa hay có thể khôi phục lại toàn bộ tiến trình nếu có lỗi xẩy ra

Tự động sao lưu dữ liệu theo chu kỳ, hay đặt lịch chỉ định tạo bản sao lưu dữ liệu ra ổ đĩa khác hoặc ổ đĩa mở rộng.

2) Về mặt yêu cầu chức năng của chương trình

2.1) Chức năng tìm kiếm phòng trống

- Tìm phòng theo tên

- Tìm phòng theo loại phòng

- Tìm phòng theo giá phòng

2.2) Chức năng tìm khiếm khách hàng

- Tìm khách hàng theo tên

- Tìm khách hàng theo đơn hàng

2.3) Chức năng cập nhật thông tin về khách hàng, đơn hàng

- Thêm, bớt, sửa, xóa thông tin khách hàng

- Thêm, bớt, sửa, xóa đơn hàng

- Cập nhật phòng cho đơn hàng đặt trước

2.4) Chức điều chỉnh giá phòng, loại phòng, thông tin của phòng

- Sửa đổi giá phòng

- Sửa đổi thông tin về phòng

- Sử đổi nâng cấp loại phòng

2.5) Chức năng quản lý người dùng và phân quền sử dụng

- Thêm người dùng, cập nhật thông tin người dùng

- Sửa đổi quển hạn của người dùng

- Cho phép người dùng có quền tự cập nhật thông tin và đổi thông tin mật khẩu

2.6) Thống kê báo cáo đơn hàng, khách hàng

- Thống kê trên giao diện

2.7) Chức năng báo cáo tài chính

- Thống kê trên giao diện

2.8) Cập nhật thông tin và sửa đổi giá các dịch vụ đi kèm

- Thêm, bới, sửa, xóa các dịch vụ đi kèm : Giặt là, điện thoại, taxi, đồ ăn, nước uống

2.9) Tìm kiếm đơn hàng

- Tìm đơn hàng theo tên khách

- Tìm đơn hàng theo ngày

- Tìm đơn hàng theo phòng

2.10) Sao lưu, phục hồi dữ liệu

- Sao lưu toàn bộ cơ sở dữ liệu ra tệp

- Phục hồi dữ liệu từ tệp

3) Phân tích thiết kế hệ thống

3.1 Sơ đồ luồng chương trình

|  |
| --- |
| flowdiagram.png |
| Hình 1: Sơ đồ luồng chương trình |

3.2 Biểu đồ chức năng cấp

|  |
| --- |
| sodocap1.png |
| Hình 2 : Biểu đồ chức năng cấp 1 |

|  |
| --- |
| sodochucnang.png |
| Hình 3: Biểu đồ chức năng cấp 2 của quản trị |

|  |
| --- |
| sodochucnang_nguoidung.png |
| Hình 4: Biểu đồ chức năng cấp 2 của người dùng |

3.3 Biểu đồ thực thể

|  |
| --- |
| Entity.JPG |
| Hình 5: Sơ đồ thực thể |

3.4 Biểu đồ thiết kế dữ liệu

|  |
| --- |
| sodo_csdl_quanhe.PNG |
| Hình 6: Sơ đồ quan hệ của các bản cơ sở dữ liệu |

3.5 Biểu đồ các lớp

|  |
| --- |
| classDiagramAll.JPG |
| Hình 7: Biểu đồ thiết kế các lớp |

3.6 Giao diện chương trình

|  |
| --- |
| login.JPG |
| Hình 8: Giao diện đăng nhập |
| MainForrm.JPG |
| Hình 9: Giao diện chính khi vào chương trình |
| SearchRoom.JPG |
| Hình 10: Chọn ngày để tìm kiếm phòng trống |
| customersList.jpg |
| Hình 11: Cập nhật thông tin khách hàng |
| addCustomer.JPG |
| Hình 12: Nhập đơn hàng mới |
| addServices.JPG |
| Hình 13: Cập nhật các dịch vụ sử dụng của phòng đang đặt |
| changeRooms.JPG |
| Hình 14: Cập nhật thông tin về phòng đặt, nếu có đổi, chuyển phòng |
| CheckOut.JPG |
| Hình 15: Làm thủ tục trả phòng, thanh toán |

4) Hướng dẫn cài đặt và sử dụng

4.1 Cấu hình hệ thống

4.2 Hướng dẫn cài đặt

4.3 Hướng dẫn sử dụng

Kết Luận

Tài Liệu Tham Khảo

<http://skyhotel.vn/pricing>

<http://ks.o2bsoft.com/>

<http://pinghotel.vn/>

<http://www.ehow.com/about_5387852_advantages-microsoft-sql.html>

Phụ Lục