**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ**

**TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**



**BÁO CÁO**

**NGÔN NGỮ MÔ HÌNH HÓA (UML)**

ĐỀ TÀI:

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ TOUR DU LỊCH**

**CỦA MỘT CÔNG TY DU LỊCH**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sinh viên thực hiện:**  Huỳnh Thanh Phong B2207555  Mã lớp: DI22Z6A1 | **Giảng viên hướng dẫn**  Nguyễn Minh Khiêm |

Cần Thơ, ngày ….. tháng ….. năm 2025

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ**

**TRƯỜNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**



**BÁO CÁO**

**NGÔN NGỮ MÔ HÌNH HÓA (UML)**

ĐỀ TÀI:

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ TOUR DU LỊCH**

**CỦA MỘT CÔNG TY DU LỊCH**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sinh viên thực hiện:**  Huỳnh Thanh Phong B2207555  Mã lớp: DI22Z6A1 | **Giảng viên hướng dẫn**  Nguyễn Minh Khiêm |

Cần Thơ, ngày ….. tháng ….. năm 2025

# LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến thầy Nguyễn Minh Khiêm – Giảng viên bộ môn Ngôn ngữ mô hình hóa, thầy đã tận tình dạy bảo, hỗ trợ và giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và làm báo cáo này. Những góp ý quý báu và sự hướng dẫn tận tâm của thầy Nguyễn Minh Khiêm đã giúp em rất nhiều trong việc cũng cố kiến thức về môn học, nâng cao kiến thức chuyên môn cũng như hoàn thiện đề tài Xây dựng hệ thống quản lý Tour du lịch của một Công ty du lịch. Em luôn trận trọng và biết ơn những lời khuyên, sự động viên mà thầy dành cho em.

Bên cạnh đó, em xin cảm ơn các anh/chị khóa trên trong quá trình thực hiện báo cáo, đã luôn sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm, trao đổi ý tưởng và hỗ trợ về mặt tinh thần. Những lời góp ý mang tính chuyên môn để xây dựng đề tài theo đúng định hướng, những lời động viên của các anh/chị là nguồn động lực lớn giúp em vượt qua những khó khăn trong suốt quá trình làm bài.

Cuối cùng, em xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến tất cả mọi người xung quanh trong suốt quá trình nghiên cứu trên.Những kiến thức và bài học kinh nghiệm đó sẽ là hành trang cho em sau này vững chắc trên con đường phát triển bản thân.

Em xin chân thành cảm ơn.

**MỤC LỤC**

[LỜI CẢM ƠN 3](#_Toc190340071)

[DANH MỤC BẢNG 5](#_Toc190340072)

[DANH MỤC HÌNH 6](#_Toc190340073)

[DANH MỤC VIẾT TẮT 7](#_Toc190340074)

[CHƯƠNG 0 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH 8](#_Toc190340075)

[A. Tình hình quốc tế 8](#_Toc190340076)

[B. Tình hình trong nước 10](#_Toc190340077)

[CHƯƠNG 1 MÔ TẢ HỆ THỐNG 12](#_Toc190340078)

[1.1 Giới thiệu hệ thống 12](#_Toc190340079)

[2.1 Phạm vi của hệ thống 14](#_Toc190340080)

[3.1 Các chức năng và các chức năng của từng tác nhân 15](#_Toc190340081)

[3.1.1 Tác nhân khách hàng 15](#_Toc190340082)

[3.1.2 Tác nhân Nhân viên 16](#_Toc190340083)

[3.1.3 Tác nhân Quản lý nhân sự 16](#_Toc190340084)

[3.1.4 Tác nhân Quản trị viên 16](#_Toc190340085)

# DANH MỤC BẢNG

[Bảng 1 Bảng tóm tắt các công ty du lịch và hệ thống quản lý sử dụng](#_Toc190269901)

[Bảng 2 Bảng tóm tắt các công ty du lịch và hệ thống quản lý sử dụng ở Việt Nam](#_Toc190269902)

# DANH MỤC HÌNH

[Hình 1 Biểu đồ thể hiện tỷ trọng phản ánh sự chuyển đổi từ các hệ thống truyền thống sang các hệ thống quản lý tour du lịch tiên tiến trên thế giới (2000-2025)](#_Toc190270682)

[Hình 2 Biểu đồ thể tỷ trọng chuyển đổi của các công ty du lịch tại Việt Nam từ phương pháp truyền thống sang sử dụng công nghệ trong việc quản lý tour du lịch](#_Toc190270683)

# DANH MỤC VIẾT TẮT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Từ viết tắt** | **Từ viết cụ thể** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# CHƯƠNG 0 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH

## Tình hình quốc tế

Hệ thống quản lý tour du lịch của các công ty du lịch bắt đầu phát triển từ những năm 1960 và 1970, khi công nghệ máy tính và hệ thống tự động bắt đầu được áp dụng trong ngành du lịch để hỗ trợ việc đặt chỗ và lý lịch trình.

1. **1960s – 1970s: sự ra đời của các hệ thống phân phối toàn cầu (GDS)**

* **1960:** **SABRE (Semi-Automatic Business Research Environment)** là một trong những hệ thống quản lý tour du lịch đầu tiên được phát triển bởi American Airlines. Đây là hệ thống phân phối toàn cầu đầu tiên giúp các hãng hàng không và công ty du lịch quản lý đặt chỗ, giao dịch và theo dõi các chuyến bay.
* **1970:** các công ty du lịch và hang hàng không lớn bắt đầu ứng dụng các công nghệ tính toán và hệ thống quản lý để xử lý khối lượng lớn thông tin liên quan đến các chuyến bay, khách sạn và các dịch vụ du lịch khác.

1. **1990s: Internet và sự phát triển của các công ty du lịch trực tuyến**

* **1996:** **Travelocity** là một trong những trang web du lịch trực tuyến đầu tiên, cho phép khách hàng tự đặt vé máy bay, khách sạn và các tour du lịch. Đây là bước ngoặt quan trọng trong việc chuyển đổi từ các hệ thống quản lý tour truyền thống sáng các nền tản trực tuyến.
* **1999:** **Expedia** được thành lập, mở ra một kỷ nguyên mới cho các hệ thống quản lý tour du lịch, đặc biệt là trong lĩnh vực du lịch trực tuyến. Các công ty du lịch bắt đầu xây dựng các hệ thống quản lý tour và các nền tảng trực tuyến để cung cấp dịch vụ dễ dàng và hiệu quả hơn cho khách hàng.

1. **2000s: Các hệ thống quản lý tour du lịch tiên tiến**

* **2000s**: Các công ty du lịch bắt đầu áp dụng công nghệ mới, bao gồm **Amadeus**, **Sabre**, và **Travelport**, giúp tối ưu hóa quy trình quản lý tour, đặt chỗ và thanh toán trực tuyến. Các phần mềm này giúp các công ty lữ hành và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch quản lý các tour du lịch toàn diện từ khâu bán tour, thanh toán, đến hỗ trợ khách hàng và quản lý thông tin.

1. **2010s và sau này: Công nghệ thông minh và chuyển đổi số**

* **2010s**: Các công ty du lịch bắt đầu tích hợp công nghệ di động, AI, Big Data và các hệ thống tự động hóa vào các hệ thống quản lý tour. Các công ty như **Booking.com**, **Airbnb**, và **Expedia** đã bắt đầu sử dụng các hệ thống thông minh để tối ưu hóa dịch vụ du lịch và đưa ra các gợi ý, lựa chọn cá nhân hóa cho khách hàng.
* **2020s**: Các công nghệ tiên tiến như **Blockchain**, **VR (Virtual Reality)** và **AR (Augmented Reality)** cũng đang dần được tích hợp vào các hệ thống quản lý tour du lịch, giúp khách hàng trải nghiệm các điểm đến trước khi thực sự đi du lịch và cải thiện hiệu quả quản lý dịch vụ.

Hình 1 Biểu đồ thể hiện tỷ trọng phản ánh sự chuyển đổi từ các hệ thống truyền thống sang các hệ thống quản lý tour du lịch tiên tiến trên thế giới (2000-2025)

Các nước phát triển có xu hướng áp dụng công nghệ và hệ thống quản lý tour du lịch tiên tiến để tối ưu hóa quy trình vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ. Một số quốc gia phát triển mạnh trong lĩnh vực du lịch và quản lý tour du lịch:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Quốc gia** | **Công ty du lịch** | **Hệ thống quản lý**  **tour du lịch sử dụng** |
| 1 | Hoa Kỳ (USA) | Expedia, Booking.com, CWT | Amadeus, Sabre, và Travelport |
| 2 | Vương Quốc Anh (UK) | Thomas Cook và TUI Group | Travelport, Amadeus, và Rezdy |
| 3 | Pháp (France) | Club Med và Voyages-SNCF | Sabre và Amadeus |
| 4 | Úc (Australia) | Flight Centre và Travelport. | Sabre và Amadeus |
| 5 | Singapore | Chan Brothers Travel và Singapore Airlines. | Travelport và Amadeus |
| 6 | Canada | Air Canada Vacations và WestJet Vacations. | Amadeus và Sabre |

Bảng 1 Bảng tóm tắt các công ty du lịch và hệ thống quản lý sử dụng

ở một số quốc gia trên thế giới

## Tình hình trong nước

1. **Xu hướng thị trường du lịch trực tuyến Việt Nam:**

Du lịch trực tuyến Việt Nam lọt top 5 quốc gia hàng đầu khu vực châu Á - Thái Bình Dương

Du lịch trực tuyến của Việt Nam nằm trong top 5 quốc gia hàng đầu khu vực châu Á - Thái Bình Dương được xếp hạng trong danh sách, tốc độ tăng trưởng chỉ sau Indonesia, Thái Lan và Singapore. Theo số liệu thống kê của VITA thực hiện năm trước, trong vòng 5 năm, số người tìm kiếm thông tin du lịch Việt Nam trên internet đã tăng khoảng 32 lần, trong đó có hơn 8 triệu và 5 triệu người tìm kiếm thông tin du lịch trong và ngoài nước bằng tiếng Việt. mùa cao điểm và mùa thấp điểm tương ứng. Tuy nhiên, các công ty du lịch trong nước lại yếu hơn so với các công ty cùng ngành có vốn đầu tư nước ngoài. Theo thống kê, agoda và Booking nổi tiếng quốc tế chiếm 80% thị phần lưu trú trong nước.

Hình 2 Biểu đồ thể tỷ trọng chuyển đổi của các công ty du lịch tại Việt Nam từ phương pháp truyền thống sang sử dụng công nghệ trong việc quản lý tour du lịch

1. **Ứng dụng hệ thống quản lý vào ngành du lịch ở Việt Nam**

Dưới đây là một bảng tóm tắt về các công ty du lịch nổi bật ở Việt Nam và các hệ thống quản lý tour du lịch mà họ sử dụng, giúp các công ty này tối ưu hóa quy trình đặt tour và cung cấp dịch vụ cho khách hàng:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Công ty dịch vụ** | **Hệ thống quản lý sử dụng** |
| **1** | Vietravel | Amadeus, Sabre, Vietravel CRM |
| **2** | Saigontourist | Abacus, Sabre, Viettour |
| **3** | TST Tourist | TSTTour Pro, Amadeus |
| **4** | PYS Travel | Travelport, Abacus, PYS CRM |
| **5** | Fiditour | Amadeus, Abacus, Fiditour Travel Management System |
| **6** | Bamboo Airways Travel | Amadeus, Sabre, Bamboo CRM |
| **7** | VietJet Travel | Sabre, Travelport, VietJet CRM |

Bảng 2 Bảng tóm tắt các công ty du lịch và hệ thống quản lý sử dụng ở Việt Nam  
(Source: <https://www.mordorintelligence.com/vi/industry-reports/vietnam-online-travel-market>)

# CHƯƠNG 1 MÔ TẢ HỆ THỐNG

## Giới thiệu hệ thống

Ngày nay, với xu thế phát triển định hướng công nghệ vào thực tiễn xã hội, khoa học kỹ thuật phát triển với tốc độ nhanh chóng trong nhiều lĩnh vực khác nhau và đặc biệt là trong ngành Công nghệ thông tin. Công nghệ đã giúp thay thế phần lớn lao động chân tay bằng các công trình nghiên cứu ứng dụng kỹ thuật số vào chính cuộc sống nâng cao năng suất và hiệu quả công việc của chúng ta. Trong đó, việc áp dụng Công nghệ thông tin vào lĩnh vực Du lịch để quản lý tour du lịch cũng trở thành một xu hướng tất yếu. Trước đây, nhiều công ty du lịch vẫn sử dụng phương pháp quản lý truyền thống, bằng cách ghi chép thông qua sổ sách hoặc lưu trữ thủ công, dẫn đến việc xử lý thông tin không kịp thời và gây ra nhiều sai sót. Việc theo dõi số lượng khách hàng, các tour du lịch còn chỗ hay quản lý doanh thu cũng gặp nhiều khó khan và không thể thông kê nhanh chóng, chính xác.

Trước thực trạng này, chúng tôi quyết định xây dựng một **hệ thống quản lý tour du lịch dành cho công ty du lịch,** với mục tiêu tối ưu hóa quá trìnhquản lý tour và khách hàng. Hệ thống này sẽ giúp các công ty du lịch quản lý hiệu quả các tour, khách hàng, lịch trình, địa điểm, hướng dẫn viên, qua trình thanh toán và thống kê/báo cáo tài chính một cách nhanh chóng, chính xác và tiện lợi.

Việc áp dụng kỹ thuật số vào công tác lưu trữ số liệu qua các năm của các công ty du lịch còn giúp các công ty có một hệ thống dữ liệu khổng lồ và bền vững.Các công ty có thể sử dụng những thành tựu của các công trình nghiên cứu để phân tích số liệu trực quan, định hướng phát triển trong giai đoạn tiếp,định hướng phân khúc khách hàng theo giá trị các sản phẩm công ty tạo ra cũng như đưa ra những giá trị thực tiễn vào xã hội đóng góp sự phát bền vững của cộng đồng, của đất nước….

Hệ thống quản lý tour du lịch của công ty du lịch là một giải pháp công nghệ hiện đại giúp các công ty du lịch cải tiến quy trình làm việc, nâng cao hiệu quả công việc và giảm thiểu sai sót.

Hệ thống này cung cấp các chức năng chính quản lý cho ba nhóm người dùng:

1. **Khách hàng:**

* Khách hàng có thể tìm kiếm các thông tin liên quan đến các tour du lịch (tìm kiếm thông qua các địa điểm đến, lịch trình, giá cả, ưu đãi, mức đánh giá khách hàng …)
* Khách hàng phải đăng ký tài khoảng cá nhận (Đăng ký thông qua CCCD hoặc Pastport) trước khi đặt tour trực tuyến thông qua hệ thống. Để đặt tour khách hàng phải:
* Bước 1: Chọn tour du lịch (thông qua mã số trên từng tour trên hệ thống hoặc là quét mã QR trên phiếu của công ty)
* Bước 2: Cung cấp các thông tin cần thiết (có thể quét mã QR trên CCCD hoặc điền trực tiếp), nếu khách hàng chọn phương thức điền trực tiếp thì phải điền các thông tin cá nhân bao gồm: Email, Số điện thoại, địa chỉ hiện tại
* Bước 3: Khách hàng có thể (hoặc không) mua thêm gói bảo hiểm du lịch do công ty kèm theo. Khách hàng có thể (hoặc không) sử dụng thêm gói dịch vụ phục vụ đồ ăn, nước uống và các vật dụng hỗ trợ trên đường di chuyển (ồm có 2 gói là gói thường và gói VIP).
* Sau khi đặt vé khách hàng có thể chọn 1 trong 2 phương thức là hủy hoặc thanh toán qua các phương thức khác nhau như thanh toán online qua các ví điện tử hoặc thanh toán trực tiếp tại quầy.
* Khách hàng sẽ được nhận thông báo về các thông tin chi tiết liên quan đến các tour du lịch đã đặt.
* Khách hàng có thể đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch của công ty qua hệ thống sau khi kết thúc chuyến đi.

1. **Nhân viên tư vấn:**

* Cung cấp thông tin trực tuyến cho khách hàng (có thể qua tin nhấn, qua cuộc gọi) trên hệ thống
* Quản lý các đơn đặt tour từ khách hàng bao gồm:
* Xử lý thanh toán (xác nhận trạng thái thanh toán, xử lý lỗi khi giao dịch từ khách hàng với hệ thống)
* Phát hành hóa đơn điện tử
* Thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến việc đăng ký
* Cập nhật thông tin và hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình tham gia tour.
* Xem các thông tin chi tiết về các ca làm của mình, trong đó: Nhân viên có thể vào đăng ký làm thêm vào các lịch trống do công ty mở thêm hoặc đăng ký các buổi nghỉ làm đột xuất trên hệ thống nếu thấy phù hợp với nhu cầu của bản thân hoặc đăng ký khiếu nại về các vấn đề lương thưởng. Sau khi đăng ký nhân viên có thể xóa bỏ hoặc có thể chỉnh sửa nhiều lần. Nếu sau khoảng thời gian 1 ngày trạng thái đăng ký của nhân viên chưa bị xóa ra khỏi hệ thống, phòng quản lý nhân sự sẽ xem xét và gửi thông báo trạng thái của các ca đăng ký (đăng ký thành công hoặc đăng ký thất bại).

1. **Quản lý nhân sự:**

* Quản lý thông tin nhân viên bao gồm các công việc:
* Thêm, sửa, xóa thông tin nhân viên.
* Lưu trữ thông tin cá nhân của nhân viên bao gồm lưu trữ họ và tên, giới tính, số điện thoại, email, địa chỉ, chức vụ, phòng ban, ngày bắt đầu làm việc, ngày hết hạn hợp đồng.
* Quản lý lịch làm việc cho nhân viên bao gồm:
* Quản lý lịch làm việc của nhân viên, bao gồm quản lý các ca làm việc, lịch nghĩ phép, lịch công tác của nhân viên.
* Cập nhật lịch công việc chi tiết lên hệ thống cho từng nhân viên cụ thể theo tường ca giúp dễ dàng kiểm soát công việc và nhân sự.
* Xem xét và duyệt các đơn xin phép mà nhân viên gửi từ hệ thống (duyệt đơn đang ký thêm ca làm hoặc duyệt các đơn xin nghỉ phép của nhân viên), sau đó gửi thông báo về cho nhân viên (Trạng thái duyệt thành công hoặc trạng thái duyệt không được chấp nhận kèm lý do)
* Quản lý lương cho nhân viên : Xử lý các khiếu nại của nhân viên bao gồm việc chấm công tự động khi tính toán lương tháng.
* Lập các báo cáo bao gồm các báo cáo tài chính về doanh thu, chi phí và lợi nhuận các tour du lịch…các báo cáo hiệu quả công việc gồm báo cáo mức độ hoàn thành công việc của nhân viên, báo cáo mức độ hài lòng của khách hàng về các dịch của của công ty, báo cáo về mức độ phản ảnh thái độ làm việc của nhân viên từ khách hàng, báo cáo về mức độ hiệu quả của các chương trình khuyến mãi được áp dụng.
* Cập nhật chương trình khuyến mãi dành cho khách hàng như có thể tạo mới các chương trình khuyến mãi, chỉnh sửa các chương trình khuyến mãi, xóa các chương trình khuyến mãi nếu thấy không phù hợp với công ty và phân khúc khách hàng, xu thế phát triển của xã hội

1. **Quản trị viên:**

* Quản lý toàn bộ các tour du lịch bao gồm:
* Tạo mới tour du lịch
* Chỉnh sửa tour du lịch
* Xóa các tour du lịch không hoạt động
* Quản lý phân quyền truy cập cho hệ thống bao gồm các quyền cho từng nhóm đối tượng tương ứng với từng chức vụ như quyền quản lý tour và đơn hàng khách hàng, quyền chỉ xem thông tin và cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng….

## Phạm vi của hệ thống

Đề tài này thực hiện xây dựng một hệ thống quản lý tour du lịch dành cho các công ty du lịch vừa và nhỏ, hôc trợ việc quản lý các tour du lịch và khách hàng một cách hiệu quả. Hệ thống này được thiết kế phục vụ gồm các nhóm người dung như quản trị viên, nhân viên tư vấn và khách hàng. Cụ thể, hệ thống sẽ hỗ trợ quản lý và theo dõi các hoạt động du lịch của công ty, bao gồm việc tổ chức và quản lý các tour du lịch, thông tin khách hàng, lịch trình, địa điểm, thanh toán và báo cáo tài chính.

Hệ thống quản lý thông tin của các tour du lịch và các dịch vụ liên quan, bao gồm các loại tour du lịch khác nhau và các dịch vụ bổ sung, cụ thể như sau:

1. **Các tour du lịch:**

* 20 Tour địa điểm du lịch trong nước (Bao gồm các địa điểm Miền Nam và Miền Trung Việt Nam).
* 3 Tour địa điểm du lịch quốc tế (Bao gồm Nhật Bản, Indonexia và Pháp)
* Các Tour du lịch theo mùa (Du lịch Tết, hè, lễ hội trong năm)
* Các Tour du lịch trọn gói theo yêu cầu (Bao gồm các tour lẻ, tour VIP, tour nhóm, tour cá nhân)

1. **Các dịch vụ bổ sung:**

* Liên kết các công ty bảo hiểm cung cấp các gói bảo hiểm du lịch.
* Liên kết các địa điểm ăn uống cung cấp các gói dịch vụ ẩm thực du lịch (Bao gồm gói thường và gói VIP).
* Liên kết các nhà cung cấp phương tiện vận chuyển hỗ trợ các dịch vụ di chuyển.

## Các chức năng và các chức năng của từng tác nhân

### 3.1.1 Tác nhân khách hàng

* Tìm kiếm thông tin tour du lịch
* Tìm kiếm qua tên địa điểm
* Tìm kiếm qua thông tin lịch trình
* Tìm kiếm qua giá cả
* Tìm kiếm qua các ưu đãi
* Tìm kiếm qua chất lượng đánh giá khách hàng
* Đăng ký tài khoản
* Đăng ký thông qua CCCD
* Đang ký thông qua PastPort
* Đặt tour du lịch trực tuyến
* Chọn tour du lịch
* Nhập mã số hệ thống trên từng tour
* Quét mã QR trên phiếu của công ty
* Cung cấp các thông tin cần thiết
* Quét mã QR trên CCCD
* Điền trực tiếp
* Điền Email
* Điền Số điện thoại
* Điền đị chỉ
* Mua thêm các gói bảo hiểm du lịch
* Mua thêm các gói dịch vụ phục vụ kèm theo
* Mua gói thường
* Mua gói vip
* Thanh toán
* Thanh toán Online
* Thanh toán trực tiếp tại quầy
* Xem thông tin về tour du lịch đã đặt vé
* Đánh giá chất lượng dịch vụ

### 3.1.2 Tác nhân Nhân viên

* Cung cấp thông tin trực tuyến
* Cung cấp quan tin nhấn
* Cung cấp qua cuộc gọi
* Quản lý các đơn đã đặt
* Xử lý thanh toán
* Xác nhận trạng thái
* Xử lý lỗi giao dịch
* Phát hàn hóa đơn điện tử
* Thực hiện xác nhận các thủ tục hành chính liên quan
* Cập nhật thông tin
* Hỗ trợ khách hàng
* Xem các thông tin liên quan
* Đăng ký thêm lịch làm
* Xóa bỏ thông tin đăng ký
* Chỉnh sửa thông tin đăng ký
* Đăng ký vắng làm
* Xóa bỏ thông tin đăng ký
* Chỉnh sửa thông tin đăng ký
* Đăng ký khiếu nại về các vấn đề lương thưởng
* Xóa bỏ thông tin đăng ký
* Chỉnh sửa thông tin đăng ký
* Nhận thông báo

### 3.1.3 Tác nhân Quản lý nhân sự

### 3.1.4 Tác nhân Quản trị viên

Nguồn tham khảo:

Web Mordor Intelligence: https://www.mordorintelligence.com/vi/industry-reports/vietnam-online-travel-market