**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN**

Ảnh có chứa vòng tròn, biểu tượng, Phông chữ, văn bản

Mô tả được tạo tự động

**Lab 01**

**KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG HỆ THỐNG**

**GRAND HORIZON HOTEL**

*Sinh viên thực hiện:*

Lý Quốc Thành – 3121411194

Khưu Minh Khoa – 3121411102

Nguyễn Hoàng Chương – 3121411030

Phùng Phạm Quang Duy – 3121411042

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 2 năm 2025

1. **KHAI BÁO THÔNG TIN TRƯỚC KHI KHẢO SÁT**
2. **Các thành viên tham gia thực hiện nhóm:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Khả năng** | **Ghi chú** |
| 1 | Lý Quốc Thành | Phân tích & Viết báo cáo | Nắm bắt thông tin nhanh, trình bày mạch lạc |
| 2 | Phùng Phạm Quang Duy | Vẽ sơ đồ & Trực quan hóa dữ liệu | Khả năng vẽ sơ đồ tỉ mỉ và chi tiết |
| 3 | Nguyễn Hoàng Chương | Nghiên cứu & Phân tích nghiệp vụ | Hiểu sâu nghiệp vụ, cập nhật thông tin hiệu quả |
| 4 | Khưu Minh Khoa | Biên tập & Tổng hợp | Chỉnh sửa nội dung chính xác, kiểm soát chi tiết |

1. **Các công cụ sử dụng**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên phần mềm** | **Hãng sản xuất** | **Phí** |
| 1 | Microsoft Word | Microsoft | Đã cấp miễn phí |
| 2 | Draw.io | Microsoft/Online | Miễn phí |

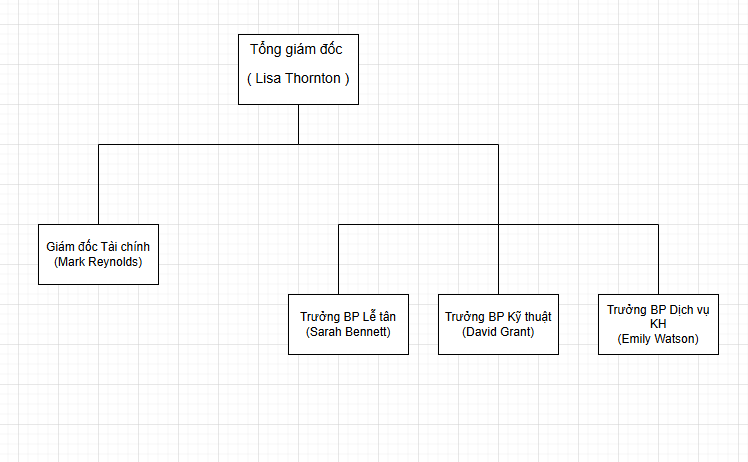
1. **Phương pháp thực hiện**

Nhóm chọn Mô hình Thác Nước (Waterfall model) với các bước:

1. Thu thập thông tin qua website/do khảo sát trực tiếp.
2. Phỏng vấn và ghi chép thông tin từ các cán bộ chủ chốt.
3. Vẽ sơ đồ và lập bảng, tổng hợp số liệu.
4. Phân tích, báo cáo và trình bày kết quả.
5. **KẾT QUẢ KHẢO SÁT**
6. **Bảng các câu hỏi phỏng vấn**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung PV** | **Người trả lời** | **Nội dung trả lời** |
| 1 | Chị có thể cho tôi một cái nhìn tổng quan về cách khách sạn vận hành không? | Lisa Thornton (Tổng giám đốc) | Grand Horizon Hotel có 250 phòng và nhiều dịch vụ khác như nhà hàng, spa, phòng hội nghị. Hệ thống đặt phòng hiện tại lạc hậu, không đồng bộ với quản lý nội bộ. |
| 2 | Hệ thống hiện tại hỗ trợ quản lý đặt phòng như thế nào? | Lisa Thornton | Phần mềm đặt phòng đã hơn 10 năm tuổi, không linh hoạt trong việc hủy phòng, gia hạn lưu trú, và quản lý khách VIP. |
| 3 | Còn về dịch vụ như nhà hàng, spa và phòng hội nghị thì sao? | Lisa Thornton | Các dịch vụ này được quản lý riêng lẻ, không có sự tích hợp, khiến khách phải thanh toán nhiều lần thay vì một hóa đơn duy nhất khi trả phòng. |
| 4 | Việc kiểm soát phòng trống có gặp vấn đề gì không? | Lisa Thornton | Có lỗi trùng đặt phòng, đặc biệt trong mùa cao điểm. Nhân viên phải kiểm tra thủ công, rất mất thời gian. |
| 5 | Anh quản lý bảo trì thiết bị trong khách sạn như thế nào? | David Grant (Trưởng bộ phận kỹ thuật) | Hiện tại vẫn làm thủ công, khi có sự cố, nhân viên báo qua điện thoại hoặc email, dễ thất lạc thông tin. |
| 6 | Có kế hoạch bảo trì định kỳ không? | David Grant | Có, nhưng không có hệ thống tự động nhắc nhở, tất cả dựa vào kinh nghiệm và ghi chú tay. |
| 7 | Theo anh, hệ thống mới cần hỗ trợ những chức năng gì trong quá trình bảo trì?  Anh mong muốn hệ thống mới hỗ trợ như thế nào? | David Grant | Ghi nhận lịch sử bảo trì, gửi thông báo nhắc nhở, tạo danh sách công việc tự động và có cổng báo lỗi trực tuyến để phản ứng nhanh hơn. |
| 8 | Chị có thể mô tả quy trình làm việc của bộ phận lễ tân không?   |  | | --- | |  | | Sarah Bennett (Quản lý Bộ phận Tiền sảnh) | Lễ tân xử lý nhận/trả phòng, đặt phòng trực tiếp và hỗ trợ khách, nhưng hệ thống cũ gây chậm trễ và nhập thông tin thủ công mất nhiều thời gian. |
| 9 | Việc xử lý các yêu cầu đặc biệt của khách có gặp khó khăn gì không? | Sarah Bennett | Hệ thống không lưu trữ lịch sử khách hàng tốt, khiến lễ tân không nhớ các yêu cầu trước đây của khách. |
| 10 | Việc giao tiếp giữa các bộ phận có gặp khó khăn gì không? | Sarah Bennett | Lễ tân phải gọi điện hoặc gửi email đến dọn phòng/kỹ thuật để cập nhật trạng thái phòng, nhưng không phải lúc nào cũng nhận phản hồi ngay. |
| 11 | Chị mong muốn hệ thống mới có những tính năng gì? | Sarah Bennett | Tôi muốn hệ thống có thể đồng bộ thông tin theo thời gian thực giữa các bộ phận, giúp chúng tôi nhanh chóng kiểm tra trạng thái phòng và xử lý yêu cầu của khách. |
| 12 | Anh có thể chia sẻ về quy trình quản lý tài chính của khách sạn không? | Mark Reynolds (CFO) | Chúng tôi sử dụng một hệ thống kế toán độc lập để theo dõi doanh thu, chi phí và lợi nhuận. Tuy nhiên, hệ thống này không được tích hợp với hệ thống đặt phòng hoặc các dịch vụ khác, nên việc tổng hợp dữ liệu tài chính rất mất thời gian |
| 13 | Hệ thống hiện tại ảnh hưởng như thế nào đến công việc hàng ngày của anh? | Mark Reynolds | Mỗi ngày, chúng tôi phải nhập liệu thủ công từ nhiều nguồn khác nhau, như báo cáo từ lễ tân, nhà hàng, spa, v.v. Quá trình này vừa tốn thời gian, vừa dễ xảy ra sai sót. Ngoài ra, việc đối soát thanh toán của khách cũng gặp khó khăn vì không có hệ thống tổng hợp hóa đơn chung |
| 14 | Anh mong muốn hệ thống mới cải tiến như thế nào? | Mark Reynolds | Tôi muốn hệ thống có thể tích hợp dữ liệu tài chính từ tất cả các bộ phận, giúp cập nhật doanh thu và chi phí theo thời gian thực. Ngoài ra, một hệ thống báo cáo tài chính tự động sẽ giúp chúng tôi theo dõi hiệu suất kinh doanh hiệu quả hơn |
| 15 | Bộ phận Dịch vụ khách hàng đang vận hành như thế nào? | Emily Watson (Trưởng bộ phận Dịch vụ khách hàng) | Bộ phận của chúng tôi chịu trách nhiệm đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng từ lúc họ đặt phòng đến khi trả phòng. Chúng tôi xử lý mọi yêu cầu đặc biệt, khiếu nại và hỗ trợ khách trong suốt thời gian lưu trú. Tuy nhiên, hệ thống hiện tại chưa hỗ trợ tốt cho công việc này |
| 16 | Những hạn chế của hệ thống hiện tại là gì? | Emily Watson | Không có hệ thống ghi nhận lịch sử khách hàng một cách chi tiết. Nếu một khách quay lại, chúng tôi thường không nhớ họ đã có những yêu cầu gì trong lần lưu trú trước. Điều này khiến việc cá nhân hóa dịch vụ trở nên khó khăn. |
| 17 | Phản hồi yêu cầu dịch vụ của khách hiện tại như thế nào?   |  | | --- | |  | | Emily Watson | Hiện tại, khách có thể yêu cầu dịch vụ qua điện thoại hoặc trực tiếp tại quầy. Chúng tôi sau đó gọi điện cho các bộ phận liên quan, như dọn phòng hoặc kỹ thuật, để xử lý. Nhưng vì không có hệ thống theo dõi trạng thái yêu cầu, đôi khi khách phải chờ đợi lâu mà không biết khi nào yêu cầu của họ sẽ được đáp ứng |
| 18 | Chị mong muốn hệ thống mới có những tính năng gì? | Emily Watson | Tôi muốn một hệ thống có thể lưu trữ lịch sử khách hàng chi tiết, bao gồm sở thích cá nhân, yêu cầu đặc biệt và các phản hồi trước đây. Điều này sẽ giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách quen |

1. **Sơ đồ tổ chức nội bộ**

****

1. **Bảng các nghiệp vụ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nghiệp vụ** | **Người thực hiện** | **Ghi chú** |
| 1 | Quản lý đặt phòng | Trưởng bộ phận Lễ tân ( Sarah Bennett) | Tiếp nhận, xử lý đặt phòng, đảm bảo dữ liệu chính xác trên hệ thống. |
| 2 | Quản lý khách hàng | Trưởng bộ phận dịch vụ ( Emily Watson) | Ghi nhận thông tin, xử lý yêu cầu và phản hồi của khách hàng. |
| 3 | Quản lý tài chính | Giám đốc tài chính (Mark Reynolds) | Theo dõi doanh thu, chi phí, lập báo cáo tài chính hàng tháng. |
| 4 | Quản lý nhân sự | Tổng giám đốc (Lisa Thomson) | Tuyển dụng, đào tạo, chấm công và đánh giá hiệu suất nhân viên. |
| 5 | Quản lý bảo trì và cơ sở vật chất | Trưởng bộ phận kỹ thuật (David Grant) | Bảo trì hệ thống điện, nước, điều hòa và các trang thiết bị trong khách sạn. |

1. **Hiện trạng tin học**

* **Bảng hiện trạng phần cứng**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí** | **Mô tả hiện trạng** | **Ghi chú** |
| 1 | Loại thiết bị | Hệ thống sử dụng máy chủ trung tâm, máy tính để bàn và các thiết bị ngoại vi (máy in, máy quét, hệ thống POS tại nhà hàng, lễ tân). | Máy chủ và máy tính đều là mẫu cũ; thiết bị ngoại vi được phân bổ theo chức năng từng bộ phận. |
| 2 | Số lượng | 1 máy chủ, khoảng 30 máy tính để bàn và 10 laptop phục vụ quản lý đặt phòng, thanh toán và các chức năng hành chính. | Số lượng thiết bị hiện tại tương đối ít so với quy mô khách sạn (250 phòng). Có thể cần bổ sung khi mở rộng dịch vụ |
| 3 | Cấu hình thiết bị | Máy chủ: Intel Xeon, 16GB RAM, HDD 1TB;  Máy tính để bàn: Intel Core i5, 4GB RAM, HDD 500GB;  Laptop: Intel Core i3, 4GB RAM, HDD 250GB. | Cấu hình thiết bị đã cũ, không đáp ứng được nhu cầu xử lý dữ liệu thời gian thực của hệ thống quản lý mới. |
| 4 | Vị trí lắp đặt | Máy chủ được đặt tại phòng máy chủ trung tâm; máy tính để bàn phân bố tại các bộ phận lễ tân, phòng điều hành, văn phòng kế toán và quản lý; laptop được sử dụng di động trong nội bộ. | Vị trí thiết bị được ghi chép thủ công, không tự động cập nhật khi thiết bị di chuyển giữa các phòng ban. |
| 5 | Tình trạng kết nối mạng | Hệ thống LAN tại văn phòng và phòng điều hành hoạt động ổn định; kết nối WiFi ở khu vực khách sạn và các phòng công cộng hoạt động trung bình. | Một số khu vực gặp hiện tượng nghẽn kết nối, cần nâng cấp định tuyến và mở rộng băng thông. |
| 6 | Bảo trì & bảo hành | Bảo trì, sửa chữa và theo dõi bảo hành được thực hiện thủ công qua sổ ghi chép và báo cáo qua điện thoại/email. | Thiếu hệ thống tự động nhắc nhở bảo trì, gây ra sự chậm trễ trong việc xử lý sự cố và theo dõi tình trạng bảo hành của từng thiết bị. |

* **Bảng hiện trạng phần mềm**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí** | **Mô tả hiện trạng** | **Ghi chú** |
| 1 | Hệ thống đặt phòng | Phần mềm đặt phòng cũ, hơn 10 năm tuổi.  Không linh hoạt khi xử lý hủy phòng, gia hạn lưu trú.  Không đồng bộ tốt với quản lý nội bộ.  Không ghi nhận lịch sử khách hàng chi tiết. | Cần phần mềm mới quản lý đặt phòng linh hoạt, tích hợp với các dịch vụ khác. |
| 2 | Hệ thống quản lý dịch vụ | Nhà hàng, spa, phòng hội nghị có hệ thống POS riêng biệt.  Không có sự tích hợp giữa các hệ thống.  Khách phải thanh toán nhiều lần cho các dịch vụ khác nhau. | Cần phần mềm tích hợp các dịch vụ vào hệ thống chung. |
| 3 | Hệ thống bảo trì thiết bị | Quản lý bảo trì thủ công, ghi chép vào sổ.  Không có phần mềm tự động nhắc nhở bảo trì định kỳ.  Thông tin bảo trì dễ bị thất lạc hoặc chậm trễ. | Cần phần mềm tự động ghi nhận lịch sử bảo trì và nhắc nhở định kỳ |
| 4 | Hệ thống quản lý tài chính | Sử dụng phần mềm kế toán độc lập, không tích hợp với hệ thống đặt phòng hoặc dịch vụ.  Phải nhập liệu thủ công từ nhiều nguồn, dễ xảy ra sai sót  Khó khăn trong đối soát thanh toán của khách. | Cần phần mềm tích hợp tài chính từ tất cả các bộ phận |
| 5 | Hệ thống quản lý khách hàng | Không có phần mềm ghi nhận lịch sử khách hàng chi tiết.  Khó khăn trong việc cá nhân hóa dịch vụ.  Khiếu nại khách hàng được ghi nhận thủ công, dễ bị xử lý chậm hoặc bỏ sót. | Cần phần mềm lưu trữ lịch sử khách hàng chi tiết và xử lý yêu cầu thời gian thực. |
| 6 | Hệ thống xử lý yêu cầu dịch vụ | Khách yêu cầu dịch vụ qua điện thoại hoặc trực tiếp tại quầy.  Không có phần mềm theo dõi trạng thái yêu cầu  Khách phải chờ đợi lâu mà không biết tiến độ xử lý. | Cần phần mềm xử lý yêu cầu dịch vụ theo thời gian thực và theo dõi tiến độ. |
| 7 | Hệ thống phản hồi khách hàng | Không có nền tảng phần mềm để khách gửi phản hồi trực tuyến.  Phản hồi khách hàng được ghi nhận thủ công, dễ bị bỏ sót hoặc xử lý chậm. | Cần nền tảng phần mềm phản hồi trực tuyến để tiếp nhận và cải thiện dịch vụ kịp thời. |

* **Bảng hiện trạng về con người**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí** | **Mô tả hiện trạng** | **Ghi chú** |
| 1 | Số lượng nhân sự | Hệ thống quản lý khách sạn Grand Horizon Hote của tổ chức bao gồm các nhân sự chủ chốt (Lisa Thornton, Mark Reynolds, Sarah Bennett, David Grant, Emily Watson) và Các bộ phận khác (Nhà hàng, Spa, Dọn phòng, IT...) | Cần thống kê chi tiết số lượng nhân viên trong từng bộ phận để có cái nhìn rõ hơn về nhân sự. |
| 2 | Trình độ chuyên môn | Nhân viên có kinh nghiệm nhưng thiếu công cụ hỗ trợ hiệu quả. Các bộ phận kỹ thuật, lễ tân, tài chính cần một hệ thống hiện đại để nâng cao năng suất. | Cần đào tạo về công nghệ quản lý mới |
| 3 | Quy trình làm việc | Các bộ phận hoạt động độc lập, chưa có sự đồng bộ giữa hệ thống đặt phòng, thanh toán, bảo trì và dịch vụ khách hàng. Quy trình xử lý thủ công, dễ xảy ra sai sót. | Cần cải thiện quy trình, tích hợp hệ thống quản lý chung. |
| 4 | Giao tiếp nội bộ | Giao tiếp giữa các bộ phận chủ yếu qua điện thoại và email, dẫn đến chậm trễ trong phản hồi thông tin. | Cần hệ thống quản lý giao tiếp và xử lý yêu cầu theo thời gian thực. |
| 5 | Phản hồi khách hàng | Chưa có hệ thống ghi nhận lịch sử khách hàng chi tiết. Khiếu nại của khách hàng xử lý thủ công, dễ bị bỏ sót. | Cần hệ thống quản lý phản hồi khách hàng tập trung |
| 6 | Quản lý hiệu suất | Không có công cụ đo lường hiệu suất nhân viên chính xác. Hiệu suất làm việc chủ yếu được theo dõi thủ công. | Cần hệ thống đánh giá hiệu suất theo dữ liệu thực tế. |

**BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC**

Nhóm: 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Công việc** | **Mức độ hoàn thành** | **Mức độ tích cực** |
| 1 | Lý Quốc Thành | Soạn thảo trang bìa và phần mở đầu, các câu hỏi phỏng vấn | 100% | Tốt |
| 2 | Phùng Phạm Quang Duy | Tổng hợp thông tin về tổ chức: Tổng quan, cơ cấu tổ chức nội bộ, sơ đồ tổ chức | 100% | Tốt |
| 3 | Nguyễn Hoàng Chương | Tập hợp và biên soạn hiện trạng Tin học: Bảng hiện trạng phần cứng, phần mềm và hiện trạng về con người (theo các tiêu chí) | 100% | Tốt |
| 4 | Khưu Minh Khoa | Phân tích, đề xuất cải tiến, lập kết luận và kiến nghị; đồng thời biên tập, kiểm tra, hoàn thiện báo cáo chung | 100% | Tốt |