

ĐẠI HỌC UEH
TRƯỜNG CÔNG NGHỆ VÀ THIẾT KẾ
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN KINH DOANH



ĐỒ ÁN CUỐI KỲ
MÔN PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ KINH DOANH

ĐỀ TÀI 2: HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY
TỔ CHỨC TOUR DU LỊCH TRONG NƯỚC

GVHD: ThS. GVC Phan Hiền
Lớp HP: 24D1INF50900901 - Sáng thứ 7 - B2 103

Nhóm 7

Bùi Phương Nam (Trưởng nhóm)
Trần Thị Kiều Trinh
Đoàn Thị Hồng Nhung
Trương Thanh Hà Giang
Tăng Khánh Hào

TP. Hồ Chí Minh, Tháng 5/2024

MỤC LỤC

BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC VÀ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG NHÓM.....	I
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	II
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	III
LỜI CẢM ƠN.....	IV
LỜI MỞ ĐẦU.....	V
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG.....	1
1.1. Mô tả về ngữ cảnh hệ thống hiện tại.....	1
1.1.1. Giới thiệu tổng quan về hiện trạng tổ chức.....	1
1.1.2. Sơ đồ chức năng (Function Diagram).....	2
1.2. Mô tả quy trình hệ thống hiện tại và sơ đồ quy trình nghiệp vụ ‘As Is’.....	2
1.2.1. Quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt của khách hàng.....	2
1.2.2. Quy trình hủy tour.....	3
1.2.3. Quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp.....	4
1.2.4. Quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour.....	5
1.2.5. Quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng.....	6
1.2.6. Quy trình đặt dịch vụ với khách sạn.....	6
1.2.7. Quy trình đặt dịch vụ với địa điểm du lịch.....	7
1.2.8. Quy trình đặt dịch vụ với nhà xe.....	8
1.2.9. Quy trình đánh giá đơn vị cung cấp.....	9
1.3. Những vấn đề của hệ thống hiện tại.....	9
1.4. Minh họa các vấn đề với Fishbone Diagrams.....	11
CHƯƠNG 2. GIỚI THIỆU VÀ MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH CHO HỆ THỐNG MỚI.....	12
2.1. Các yêu cầu hệ thống mới (Requirements).....	12
2.2. Mô tả quy trình nghiệp vụ (bằng lời) của hệ thống mới và Sơ đồ quy trình nghiệp vụ của hệ thống mới ‘To Be’ (BPMN).....	18
2.2.1. Quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt.....	18
2.2.2. Quy trình hủy tour.....	19
2.2.3. Quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp.....	19
2.2.4. Quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour.....	20
2.2.5. Quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng.....	21
2.2.6. Quy trình đặt dịch vụ với khách sạn.....	22
2.2.7. Quy trình đặt dịch vụ với địa điểm du lịch.....	24
2.2.8. Quy trình đặt dịch vụ với nhà xe.....	25
2.2.9. Quy trình đánh giá đơn vị cung cấp.....	26
KẾT LUẬN.....	27
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	28

BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC VÀ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG NHÓM

Bảng phân công công việc cụ thể và chi tiết trên Google Sheet:

 [PTNVKD - N7] QUẢN LÝ TIẾN ĐỘ ĐỒ ÁN.xlsx

STT	Họ và tên	MSSV	Mô tả công việc được phân công	Mức độ hoàn thành
1	Trần Thị Kiều Trinh	31221025966	<ul style="list-style-type: none">Chương 1: 1.1.1, 1.2.4, 1.2.6Chương 2: 2.2.4, 2.2.6	100%
2	Đoàn Thị Hồng Nhung	31221023618	<ul style="list-style-type: none">Chương 1: 1.1.2, 1.2.1Chương 2: 2.1, 2.2.2Kết luận	100%
3	Trương Thanh Hà Giang	31221026189	<ul style="list-style-type: none">Chương 1: 1.2.3, 1.2.7, 1.2.8Chương 2: 2.2.7, 2.2.8	100%
4	Tăng Khánh Hào	31221023612	<ul style="list-style-type: none">Lời mở đầu, lời cảm ơnChương 1: 1.2.2, 1.3, 1.4Chương 2: 2.2.3, 2.2.4	100%
5	Bùi Phương Nam	31221024024	<ul style="list-style-type: none">Danh mục hình ảnh, bảng biểu, từ viết tắtChương 1: 1.2.5, 1.2.9Chương 2: 2.2.5, 2.2.9	100%

DANH MỤC HÌNH ẢNH

<i>Hình 1.1. Sơ đồ chức năng các bộ phận của công ty du lịch</i>	2
<i>Hình 1.2. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt của khách hàng</i>	3
<i>Hình 1.3. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình hủy tour</i>	3
<i>Hình 1.4. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp</i>	4
<i>Hình 1.5. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour</i>	5
<i>Hình 1.6. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng</i>	6
<i>Hình 1.7. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đặt dịch vụ với khách sạn</i>	7
<i>Hình 1.8. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đặt dịch vụ với địa điểm du lịch</i>	8
<i>Hình 1.9. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đặt dịch vụ với nhà xe</i>	8
<i>Hình 1.10. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đánh giá đơn vị cung cấp</i>	9
<i>Hình 1.11. Mô hình xương cá về những khó khăn trong các quy trình của công ty du lịch hiện tại</i>	11
<i>Hình 2.1. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt mới</i>	18
<i>Hình 2.2. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình hủy tour mới</i>	19
<i>Hình 2.3. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp mới</i>	20
<i>Hình 2.4. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour mới</i>	21
<i>Hình 2.5. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng mới</i>	22
<i>Hình 2.6. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với khách sạn mới</i>	23
<i>Hình 2.7. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với địa điểm du lịch mới</i>	24
<i>Hình 2.8. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với nhà xe mới</i>	25
<i>Hình 2.9. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đánh giá đơn vị cung cấp mới</i>	26

DANH MỤC BẢNG BIỂU

<i>Bảng 2.1. Các yêu cầu của hệ thống mới tại công ty</i>	12 - 17
---	----------------

LỜI CẢM ƠN

Chúng em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy Phan Hiền - Khoa Công nghệ thông tin kinh doanh với tất cả những điều tuyệt vời mà Thầy đã mang lại trong suốt thời gian học tập với môn Phân tích nghiệp vụ kinh doanh.

Đầu tiên, chúng em chân thành cảm ơn Thầy vì sự nhiệt tình và tâm huyết mà Thầy dành cho việc truyền đạt kiến thức. Thầy không chỉ giảng dạy theo giáo trình, mà còn mở rộng kiến thức đến những vấn đề liên quan bên ngoài cho chúng em. Điều này giúp chúng em nhận ra tầm quan trọng của môn học không chỉ trong khung giờ học mà còn trong cuộc sống và sự nghiệp.

Chúng em cảm kích sự linh hoạt của Thầy khi truyền đạt kiến thức, môn Phân tích nghiệp vụ kinh doanh không chỉ là việc tìm hiểu và áp dụng kiến thức, mà còn là việc mở rộng tầm nhìn thông qua những góc nhìn khác nhau mà Thầy đã giúp chúng em nhận thức được rõ hơn về tính ứng dụng của môn học. Những thông tin vô cùng thực tế mà thầy đã cung cấp cho chúng em chính là nguồn động viên và hỗ trợ quý báu cho sự phát triển của chúng em.

Tuy chúng em nhận ra khả năng hạn chế của bản thân trong việc tiếp thu kiến thức, nhưng chúng em cam kết sẽ nỗ lực hết mình để hoàn thiện bản thân. Chúng em trân trọng mong đợi sự góp ý chân thành từ phía Thầy để có thể vượt qua những khó khăn và phát triển mạnh mẽ hơn. Một lần nữa, chúng em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy Phan Hiền vì tất cả những điều tuyệt vời Thầy đã mang lại cho chúng em.

LỜI MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu đang phát triển mạnh mẽ, ngành du lịch ngày càng trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều quốc gia, trong đó có Việt Nam, không chỉ đóng góp vào GDP mà còn tạo ra nhiều việc làm, thúc đẩy sự phát triển của nhiều ngành kinh tế liên quan như giao thông, nhà hàng, khách sạn, và dịch vụ giải trí. Việc tổ chức các tour du lịch trong nước giúp quảng bá hình ảnh đất nước, góp phần bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa, lịch sử, thiên nhiên của địa phương.

Tuy nhiên, đi kèm với sự phát triển mạnh mẽ đó chính là sự cạnh tranh vô cùng khốc liệt của ngành, đặt ra một áp lực yêu cầu các công ty du lịch phải tiến hành chuẩn hóa các quy trình nghiệp vụ và tối ưu hóa việc quản lý các luồng thông tin trong tổ chức một cách hiệu quả để bắt kịp nhịp độ của thị trường một cách nhanh chóng.

Chính vì lý do trên, nhóm đã quyết định lựa chọn nghiên cứu về đề tài “Phân tích nghiệp vụ cho các hoạt động của công ty tổ chức tour du lịch” để đưa ra những giải pháp thiết thực và cụ thể nhằm cải thiện hiệu suất hoạt động và quản lý thông tin của tổ chức, góp phần mang lại những lợi ích to lớn cho công ty nói riêng, cả ngành du lịch nói chung.

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG

1.1. Mô tả về ngữ cảnh hệ thống hiện tại

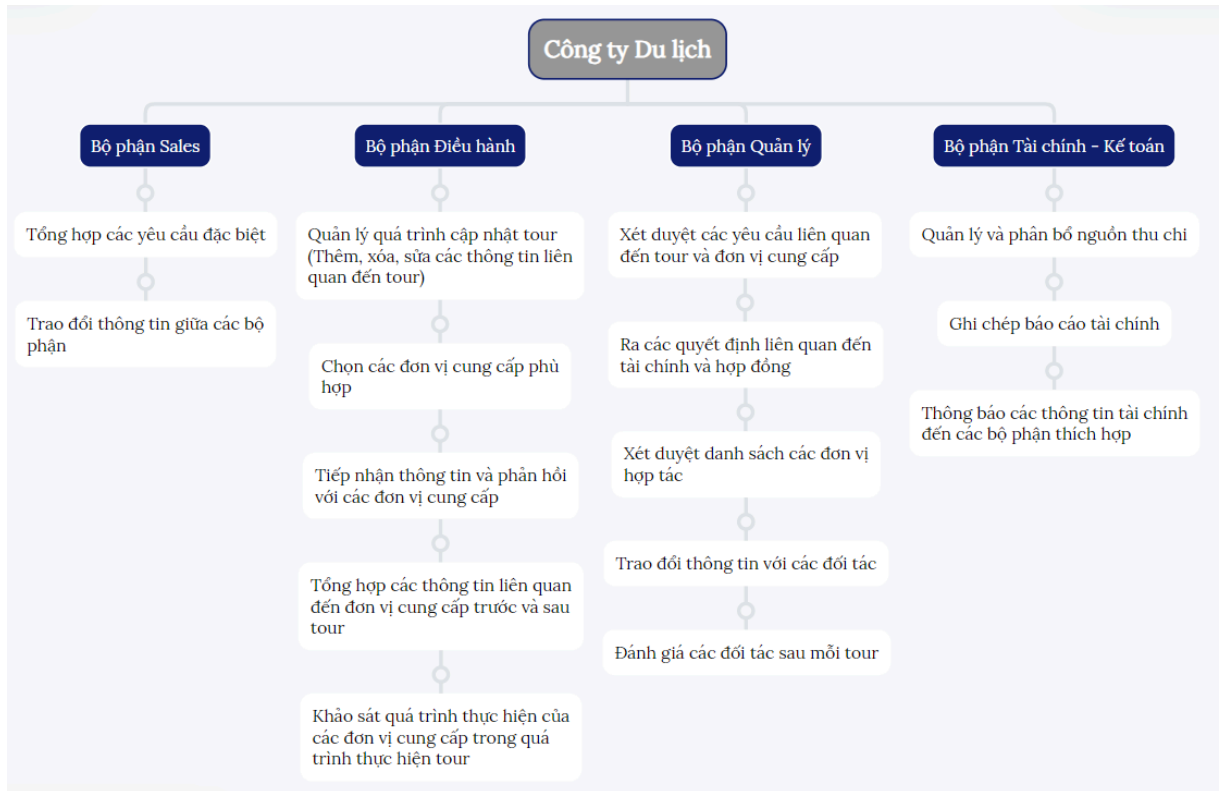
1.1.1. Giới thiệu tổng quan về hiện trạng tổ chức

Công ty ABC là một trong những công ty du lịch uy tín đã có tuổi đời lâu năm tại Việt Nam. Được thành lập từ năm 2004, công ty ABC đã không ngừng phát triển quy mô kinh doanh, nâng cao chất lượng, và đa dạng hóa các gói dịch vụ của mình trong các tour du lịch nghỉ dưỡng nội địa.

Tuy nhiên, sau đại dịch Covid 19, lĩnh vực du lịch bị ảnh hưởng một cách nghiêm trọng và công ty ABC đã gặp phải những khó khăn và áp lực chưa từng có bởi việc lượng khách du lịch bị giảm đi đáng kể nhưng vẫn phải duy trì các nguồn chi phí vận hành, khiến công ty thua lỗ nghiêm trọng. Ngoài ra, trong bối cảnh thế giới đang không ngừng công nghiệp hóa và hiện đại hóa trong các hoạt động của doanh nghiệp, các quy trình nghiệp vụ thường ngày của công ty ABC vẫn chưa được đổi mới và dần trở nên kém hiệu quả, lỗi thời, dẫn đến việc mất lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ cùng ngành khác. Cụ thể, quy trình điều hành tour của ABC hiện đang gặp nhiều thách thức do thiếu sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận phòng/ban liên quan dẫn đến việc khi xảy ra vấn đề phát sinh thì không được cập nhật thông tin kịp thời, khiến việc triển khai các tour du lịch còn nhiều vấn đề và chưa hiệu quả. Các quy trình, thủ tục được thực hiện thủ công và trên giấy tờ dẫn đến tỷ lệ sai sót cao và mất nhiều thời gian để hoàn thành. Hơn nữa, khi xảy ra thay đổi đột xuất trong lịch trình hay yêu cầu đặc biệt từ khách hàng thì công ty thường gặp phải khó khăn trong xử lý. Bên cạnh đó, công ty chưa có một quy trình quản lý các hoạt động của các đơn vị điều hành một cách hiệu quả, dẫn đến việc bỏ sót các thông tin quan trọng, phản hồi thông tin chậm trễ, ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng tin của khách hàng đối với công ty.

Vì những lý do trên, để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh, công ty cần phải cải thiện quy trình quản lý và vận hành của mình.

1.1.2. Sơ đồ chức năng (Function Diagram)



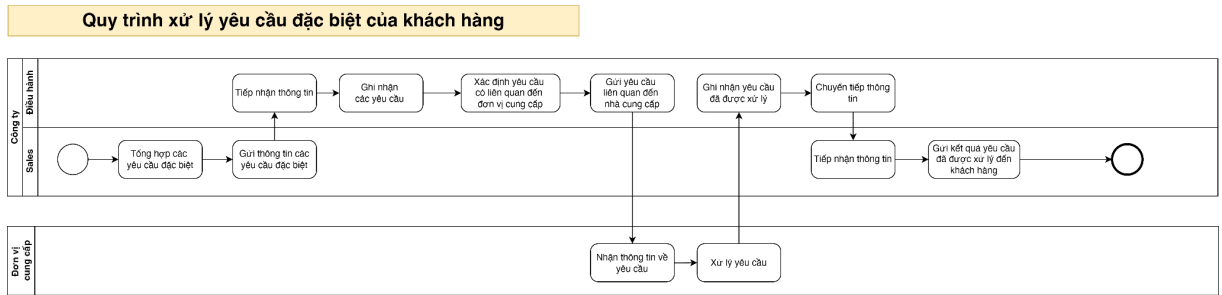
Hình 1.1. Sơ đồ chức năng các bộ phận của công ty du lịch ([Hình](#))

1.2. Mô tả quy trình hệ thống hiện tại và sơ đồ quy trình nghiệp vụ ‘As Is’

1.2.1. Quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt của khách hàng

Trong suốt quá trình trước khi thực hiện tour, khách hàng có thể phát sinh nhiều yêu cầu đặc biệt như: đổi phòng, đổi thực đơn,... Khi đó bộ phận Sales cần tổng hợp lại tất cả các yêu cầu từ phía khách hàng, sau đó gửi bảng tổng hợp này đến bộ phận Điều hành. Tại đây, các yêu cầu sẽ được ghi nhận và phân loại, nếu các yêu cầu được xác định có liên quan đến các bên đơn vị cung cấp, thì bộ phận Điều hành sẽ chuyển tiếp các yêu cầu này đến đơn vị cung cấp tương ứng.

Khi nhận được các yêu cầu, các đơn vị cung cấp sẽ tiến hành xử lý yêu cầu và gửi lại thông tin các yêu cầu đã được xử lý về lại cho bộ phận Điều hành. Cuối cùng, thông tin về những yêu cầu sẽ được thông báo lại cho khách hàng thông qua bộ phận Sales.

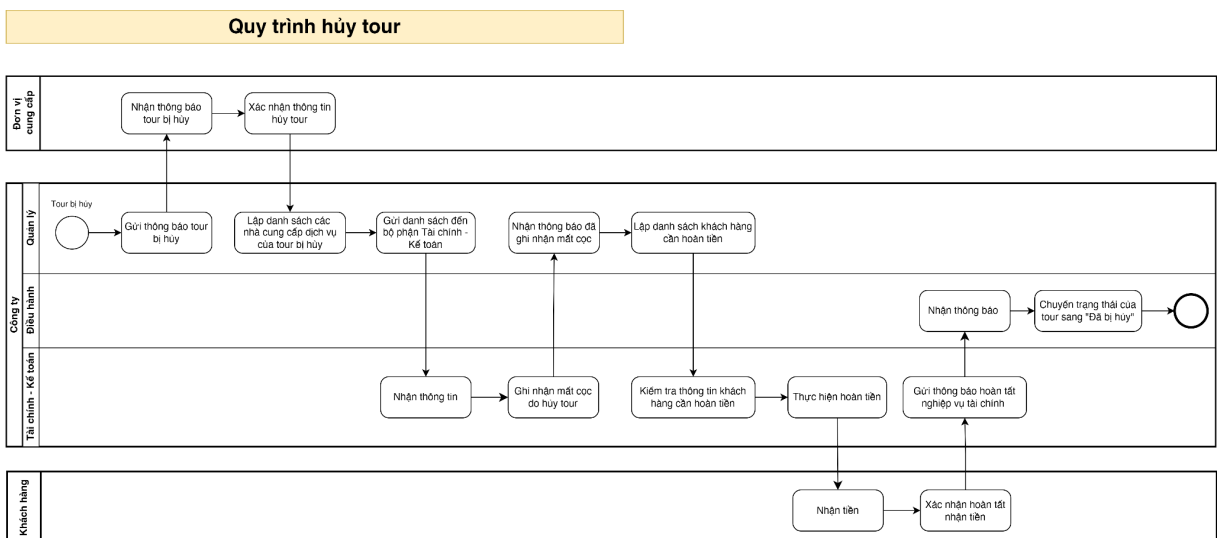


Hình 1.2. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt của khách hàng (Hình)

1.2.2. Quy trình hủy tour

Sau khi tour bị hủy, bộ phận quản lý tiến hành gửi thông báo cho đơn vị cung cấp. Sau khi đơn vị cung cấp xác nhận thông báo tour đã hủy, bộ phận Quản lý tiến hành lập danh sách các nhà cung cấp của tour bị hủy, sau đó gửi đến bộ phận Tài chính - Kế toán. Sau khi nhận thông tin danh sách các nhà cung cấp của tour bị hủy, bộ phận Tài chính - Kế toán tiến hành ghi nhận việc mất cọc, sau đó thông báo ngược lại về cho bộ phận Quản lý. Lúc này, bộ phận Quản lý tiếp tục tổng hợp danh sách khách hàng của tour bị hủy về cho bộ phận Tài chính - Kế toán. Lúc này, bộ phận Tài chính - Kế toán tiến hành thực hiện kiểm tra thông tin của các khách hàng có trong danh sách hoàn tiền, sau đó tiến hành hoàn tiền cho khách hàng.

Sau khi quy trình hoàn tiền cho khách hàng được hoàn tất, bộ phận Tài chính - Kế toán sẽ gửi thông báo đã hoàn tất các nghiệp vụ tài chính liên quan đến bộ phận điều hành để bộ phận này tiến hành điều chỉnh trạng thái tour sang trạng thái “Đã bị hủy”.



Hình 1.3. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình hủy tour (Hình)

1.2.3. Quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp

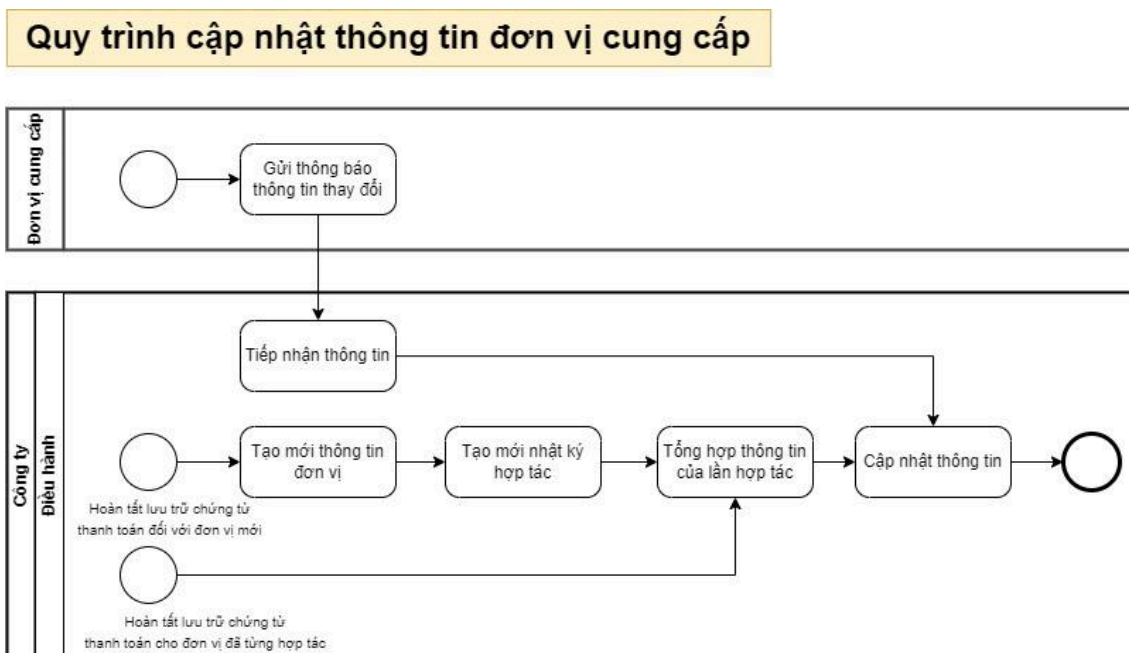
Quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp được thực hiện khi xảy ra 1 trong 3 sự kiện sau:

- Hoàn tất lưu trữ chứng từ thanh toán cho đơn vị mới
- Hoàn tất lưu trữ chứng từ thanh toán cho đơn vị đã từng hợp tác
- Nhận được thông báo thay đổi thông tin từ các đơn vị cung cấp

Trong trường hợp hoàn tất lưu trữ chứng từ thanh toán cho đơn vị mới, bộ phận Điều hành sẽ tiến hành tạo mới thông tin đơn vị cung cấp trên cơ sở dữ liệu của công ty, tạo mới nhật ký hợp tác và tổng hợp nhật ký hợp tác của đơn đặt dịch vụ gần nhất để cập nhật thông tin lên cơ sở dữ liệu.

Đối với trường hợp hoàn tất lưu trữ chứng từ thanh toán cho đơn vị đã từng hợp tác, bộ phận Điều hành sẽ tổng hợp nhật ký của lần hợp tác gần nhất và cập nhật thông tin vào nhật ký đã được tạo từ trước.

Còn trong trường hợp nếu nhận được thông báo thay đổi thông tin từ đơn vị cung cấp, bao gồm thông tin về doanh nghiệp, bảng báo giá mới hoặc các chương trình khuyến mãi theo mùa, bộ phận Điều hành sẽ tiếp nhận và cập nhật những thông tin này lên cơ sở dữ liệu.



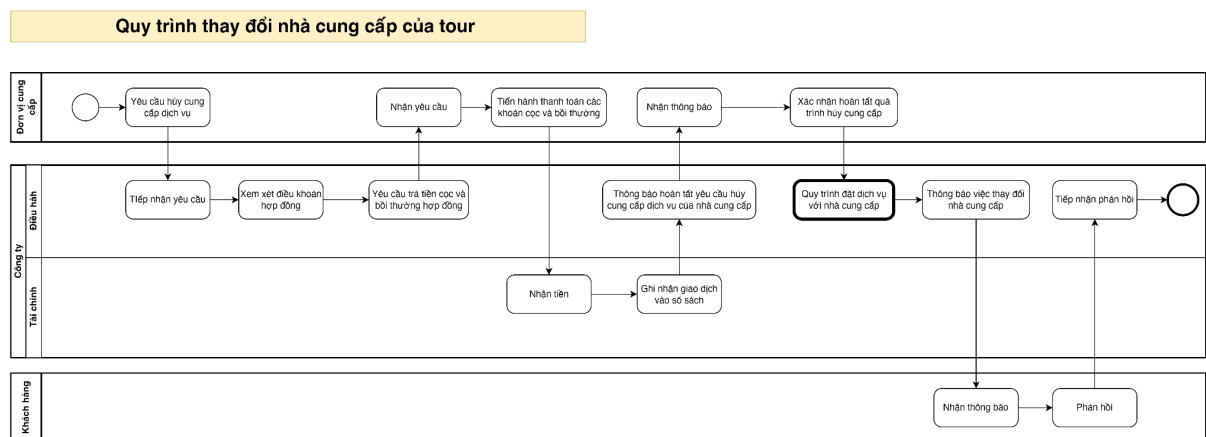
Hình 1.4. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp (Hình)

1.2.4. Quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour

Quy trình thay đổi nhà cung cấp đối với một tour sẽ được thực hiện khi bộ phận Điều hành tiếp nhận được yêu cầu hủy cung cấp dịch vụ từ phía đối tác. Sau khi tiếp nhận yêu cầu, bộ phận này cần phải tiến hành xem xét các điều khoản hợp đồng đối với bên đối tác liên quan ngay lập tức, sau đó gửi một yêu cầu trả tiền cọc và bồi thường hợp đồng gửi đến đơn vị cung cấp.

Sau đó, các đơn vị cung cấp sẽ tiến hành thanh toán các khoản cọc và bồi thường. Phần thanh toán khoản cọc và bồi thường của đơn vị cung cấp sẽ được tiếp nhận bởi đơn vị Tài chính - Kế toán, khi nhận được khoản tiền đúng như yêu cầu sẽ tiến hành ghi nhận giao dịch vào các giấy tờ thu chi. Tiếp đó, bộ phận Điều hành cũng sẽ được thông tin để có thể thông báo hoàn tất yêu cầu hủy dịch cho nhà cung cấp ngay sau khi bộ phận Tài chính - Kế toán nhận được tiền và hoàn thành việc ghi nhận.

Khi nhà cung cấp nhận được thông báo yêu cầu hủy tour đã được hoàn tất và tiến hành xác nhận, thì công ty sẽ tiến hành thực hiện quy trình đặt dịch vụ với nhà cung cấp khác trong cùng lĩnh vực. Việc thay đổi nhà cung cấp này sẽ được thông báo đến khách hàng thông qua bộ phận Điều hành, khi đó, bất kì phản hồi nào từ phía khách hàng sẽ được tiếp nhận và xử lý bởi bộ phận Điều hành.

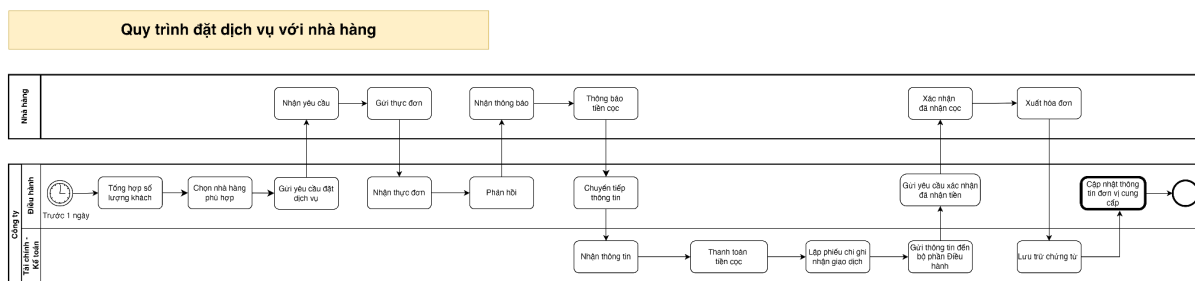


Hình 1.5. Quy trình nghiệp vụ 'As Is' của quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour

([Hình](#))

1.2.5. Quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng

Trước 1 ngày khi tour chính thức khởi hành, bộ phận Điều hành của công ty sẽ thực hiện tổng hợp lại số lượng khách hàng trong chuyến tour. Sau đó, bộ phận này sẽ tiến hành lựa chọn nhà hàng phù hợp với chuyến tour nhất. Một khi đã lựa chọn nhà hàng phù hợp, đại diện bộ phận phòng Điều hành sẽ gửi yêu cầu đặt dịch vụ cho phía nhà hàng. Nhận được cuộc gọi từ phía công ty, nhà hàng sẽ bắt máy, tiếp nhận yêu cầu và soạn thực đơn sao cho thích hợp với số lượng khách trong chuyến tour. Sau đó, nhà hàng tiếp tục quy trình bằng việc gửi thực đơn tới cho bộ phận Điều hành. Lúc nhận được thực đơn, bộ phận Điều hành sẽ phản hồi lại hồi đáp tới cho phía nhà hàng. Việc tính tiền cọc của nhà hàng sẽ được thực hiện sau khi nhận được thông báo, theo sau đó là bước thông báo tới cho phía công ty. Thông báo này sẽ liên tiếp chuyển tiếp tới cho bộ phận Tài chính - Kế toán, từ đó thực hiện việc thanh toán tiền cọc, lập phiếu chi và ghi nhận giao dịch, và cuối cùng gửi yêu cầu xác nhận đã nhận tiền từ bộ phận Điều hành tới phía nhà hàng. Tiếp đó, phía nhà hàng sẽ xuất hóa đơn gửi tới cho bộ phận Tài chính - Kế toán tiếp nhận và lưu trữ chứng từ. Quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng sẽ kết thúc bằng việc bộ phận Điều hành thực hiện cập nhật thông tin đơn vị cung cấp.

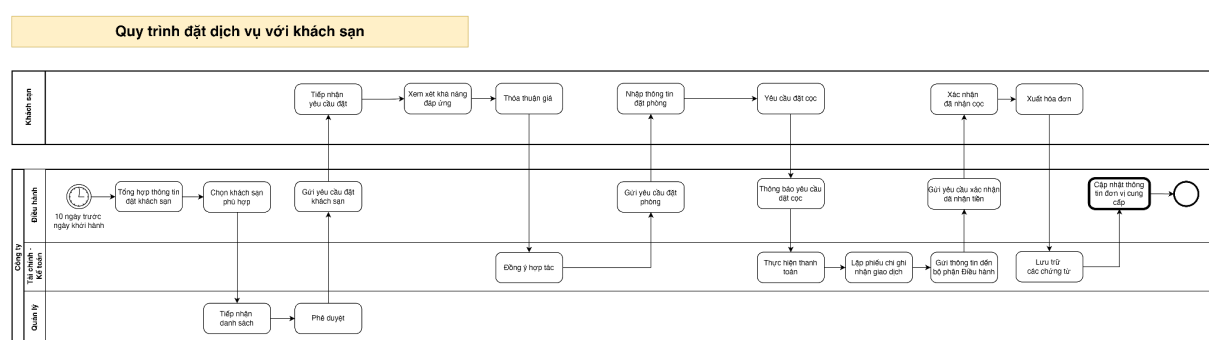


Hình 1.6. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng ([Hình](#))

1.2.6. Quy trình đặt dịch vụ với khách sạn

Trước ngày khởi hành 10 ngày, bộ phận Điều hành tiến hành tìm khách sạn phù hợp với yêu cầu đặt phòng của tour (ngày, giờ đến của khách và thời gian lưu trú, số lượng khách, số lượng phòng, loại phòng, giá phòng và hình thức thanh toán yêu cầu dịch vụ, yêu cầu đặc biệt). Sau đó gửi cho bộ phận Quản lý phê duyệt danh sách. Sau khi được phê duyệt, dựa trên thông tin, bộ phận Điều hành sẽ tiến hành gửi yêu cầu đặt phòng đến khách sạn. Trong khi tiếp nhận yêu cầu đặt phòng, khách sạn sẽ phải kiểm tra xem số lượng phòng và loại phòng còn trống của khách sạn có đáp ứng yêu cầu của tour

hay không. Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng yêu cầu, khách sạn sẽ thoả thuận về giá phòng, các dịch vụ kèm theo và các yêu cầu đặc biệt khác. Nếu phù hợp, bộ phận Điều hành sẽ đồng ý mức giá đưa ra và gửi yêu cầu đặt phòng kèm theo các thông tin yêu cầu. Sau khi nhập thông tin đặt phòng, khách sạn phải xác nhận lại việc đặt phòng với người đặt bằng điện thoại, tin nhắn, hoặc email theo quy định. Nếu mọi thông tin đã chính xác, khách sạn sẽ gửi yêu cầu đặt cọc. Bộ phận Điều hành sẽ tiếp nhận yêu cầu đặt cọc và thông báo cho bộ phận Tài chính - Kế toán để thực hiện thanh toán cọc và lập phiếu chi, ghi nhận giao dịch. Tiếp đó, bên Tài chính - Kế toán gửi thông tin đến bên Điều hành để phía Điều hành yêu cầu khách sạn xác nhận đã nhận đủ tiền cọc. Sau khi xác nhận, khách sạn xuất hóa đơn và gửi cho bộ phận Tài chính - Kế toán để họ thực hiện lưu trữ các chứng từ. Cuối cùng, Điều hành cập nhật thông tin đơn vị cung cấp và hoàn tất quy trình.



Hình 1.7. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đặt dịch vụ với khách sạn ([Hình](#))

1.2.7. Quy trình đặt dịch vụ với địa điểm du lịch

Hai ngày trước khi khởi hành, bộ phận Điều hành tiến hành tổng hợp thông tin đặt vé cho các địa điểm du lịch, bao gồm thời gian tham quan, số lượng khách và các yêu cầu đặc biệt nếu có. Dựa trên thông tin này, Điều hành sẽ liên hệ với các địa điểm du lịch theo lịch trình của tour. Các địa điểm du lịch sau khi tiếp nhận thông tin sẽ xem xét yêu cầu. Nếu không thể đáp ứng được, địa điểm du lịch sẽ gửi đề xuất thay đổi thời gian tham quan cho công ty. Bộ phận Điều hành nhận thông tin phản hồi và tiến hành điều chỉnh lại lịch trình tour, sau đó liên hệ lại với địa điểm du lịch để xem xét lại yêu cầu. Nếu yêu cầu đã phù hợp, địa điểm du lịch sẽ gửi lại xác nhận về giá cả. Điều hành tiếp nhận thông tin và tiến hành đặt chỗ. Sau khi tiếp nhận đặt chỗ, địa điểm du lịch sẽ yêu cầu công ty thực hiện thanh toán toàn bộ chi phí. Điều hành nhận yêu cầu thanh toán và chuyển thông báo đến bộ phận Tài chính - Kế toán. Tài chính - Kế toán thực

Quy trình đặt dịch vụ với các điểm du lịch

```

graph TD
    Start([Bắt đầu]) --> Step1[Tập nhân thông tin]
    Step1 --> Step2[Xem xét yêu cầu]
    Step2 --> Decision{ }
    Decision -- "Đáp ứng được" --> Step3[Gửi xác nhận gửi]
    Decision -- "Không đáp ứng được" --> Step4[Gửi yêu cầu, thay đổi thời gian]
    Step3 --> Step5[Tập nhân xác nhận]
    Step4 --> Step5
    Step5 --> Step6[Tập nhân xác nhận]
    Step6 --> Step7[Tập nhân xác nhận]
    Step7 --> Step8[Tập nhân xác nhận]
    Step8 --> Step9[Tập nhân xác nhận]
    Step9 --> Step10[Tập nhân xác nhận]
    Step10 --> Step11[Tập nhân xác nhận]
    Step11 --> Step12[Tập nhân xác nhận]
    Step12 --> Step13[Tập nhân xác nhận]
    Step13 --> Step14[Tập nhân xác nhận]
    Step14 --> Step15[Tập nhân xác nhận]
    Step15 --> Step16[Tập nhân xác nhận]
    Step16 --> Step17[Tập nhân xác nhận]
    Step17 --> Step18[Tập nhân xác nhận]
    Step18 --> Step19[Tập nhân xác nhận]
    Step19 --> Step20[Tập nhân xác nhận]
    Step20 --> Step21[Tập nhân xác nhận]
    Step21 --> Step22[Tập nhân xác nhận]
    Step22 --> Step23[Tập nhân xác nhận]
    Step23 --> Step24[Tập nhân xác nhận]
    Step24 --> Step25[Tập nhân xác nhận]
    Step25 --> Step26[Tập nhân xác nhận]
    Step26 --> Step27[Tập nhân xác nhận]
    Step27 --> Step28[Tập nhân xác nhận]
    Step28 --> Step29[Tập nhân xác nhận]
    Step29 --> Step30[Tập nhân xác nhận]
    Step30 --> Step31[Tập nhân xác nhận]
    Step31 --> Step32[Tập nhân xác nhận]
    Step32 --> Step33[Tập nhân xác nhận]
    Step33 --> Step34[Tập nhân xác nhận]
    Step34 --> Step35[Tập nhân xác nhận]
    Step35 --> Step36[Tập nhân xác nhận]
    Step36 --> Step37[Tập nhân xác nhận]
    Step37 --> Step38[Tập nhân xác nhận]
    Step38 --> Step39[Tập nhân xác nhận]
    Step39 --> Step40[Tập nhân xác nhận]
    Step40 --> Step41[Tập nhân xác nhận]
    Step41 --> Step42[Tập nhân xác nhận]
    Step42 --> Step43[Tập nhân xác nhận]
    Step43 --> Step44[Tập nhân xác nhận]
    Step44 --> Step45[Tập nhân xác nhận]
    Step45 --> Step46[Tập nhân xác nhận]
    Step46 --> Step47[Tập nhân xác nhận]
    Step47 --> Step48[Tập nhân xác nhận]
    Step48 --> Step49[Tập nhân xác nhận]
    Step49 --> Step50[Tập nhân xác nhận]
    Step50 --> Step51[Tập nhân xác nhận]
    Step51 --> Step52[Tập nhân xác nhận]
    Step52 --> Step53[Tập nhân xác nhận]
    Step53 --> Step54[Tập nhân xác nhận]
    Step54 --> Step55[Tập nhân xác nhận]
    Step55 --> Step56[Tập nhân xác nhận]
    Step56 --> Step57[Tập nhân xác nhận]
    Step57 --> Step58[Tập nhân xác nhận]
    Step58 --> Step59[Tập nhân xác nhận]
    Step59 --> Step60[Tập nhân xác nhận]
    Step60 --> Step61[Tập nhân xác nhận]
    Step61 --> Step62[Tập nhân xác nhận]
    Step62 --> Step63[Tập nhân xác nhận]
    Step63 --> Step64[Tập nhân xác nhận]
    Step64 --> Step65[Tập nhân xác nhận]
    Step65 --> Step66[Tập nhân xác nhận]
    Step66 --> Step67[Tập nhân xác nhận]
    Step67 --> Step68[Tập nhân xác nhận]
    Step68 --> Step69[Tập nhân xác nhận]
    Step69 --> Step70[Tập nhân xác nhận]
    Step70 --> Step71[Tập nhân xác nhận]
    Step71 --> Step72[Tập nhân xác nhận]
    Step72 --> Step73[Tập nhân xác nhận]
    Step73 --> Step74[Tập nhân xác nhận]
    Step74 --> Step75[Tập nhân xác nhận]
    Step75 --> Step76[Tập nhân xác nhận]
    Step76 --> Step77[Tập nhân xác nhận]
    Step77 --> Step78[Tập nhân xác nhận]
    Step78 --> Step79[Tập nhân xác nhận]
    Step79 --> Step80[Tập nhân xác nhận]
    Step80 --> Step81[Tập nhân xác nhận]
    Step81 --> Step82[Tập nhân xác nhận]
    Step82 --> Step83[Tập nhân xác nhận]
    Step83 --> Step84[Tập nhân xác nhận]
    Step84 --> Step85[Tập nhân xác nhận]
    Step85 --> Step86[Tập nhân xác nhận]
    Step86 --> Step87[Tập nhân xác nhận]
    Step87 --> Step88[Tập nhân xác nhận]
    Step88 --> Step89[Tập nhân xác nhận]
    Step89 --> Step90[Tập nhân xác nhận]
    Step90 --> Step91[Tập nhân xác nhận]
    Step91 --> Step92[Tập nhân xác nhận]
    Step92 --> Step93[Tập nhân xác nhận]
    Step93 --> Step94[Tập nhân xác nhận]
    Step94 --> Step95[Tập nhân xác nhận]
    Step95 --> Step96[Tập nhân xác nhận]
    Step96 --> Step97[Tập nhân xác nhận]
    Step97 --> Step98[Tập nhân xác nhận]
    Step98 --> Step99[Tập nhân xác nhận]
    Step99 --> Step100[Tập nhân xác nhận]
    
```

1.2.8. Quy trình đặt dịch vụ với nhà xe

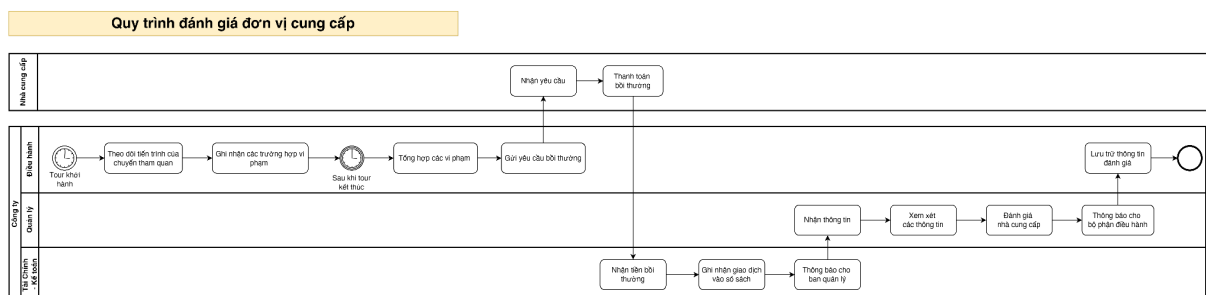
Quy trình đặt dịch vụ với nhà xe			
Thời gian	Nhân sự	Quy trình	Quy trình
		<pre> graph TD Start(()) --> A[Tổng hợp thông tin đặt xe] A --> B[Tìm kiếm nhà xe] B --> C[Liên hệ nhà xe] C --> D[Nhận bảng báo giá] D --> E[Tính quyết toán báo giá] E --> F[Xem xét bảng báo giá] F --> G[Quy yêu cầu đặt xe] G --> H[Xác nhận đặt xe] H --> I[Quy hợp đồng đặt xe] I --> J[Tập nhận thông tin] J --> K[Số yêu cầu đặt xe] K --> L[Xác nhận đã nhận tiền cọc] L --> M[Xuất hóa đơn] M --> N[Cầu vượt thông tin đặt xe] N --> O[Thanh toán tiền cọc] O --> P[Lưu phiếu đặt xe vào hồ sơ] P --> Q[Quy thông tin đến chủ nhân tài xế] Q --> R[Tập nhận hóa đơn] R --> S[Lưu trữ chứng từ] S --> End(()) </pre>	

Hình 1.9. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đặt dịch vụ với nhà xe ([Hình](#))

1.2.9. Quy trình đánh giá đơn vị cung cấp

Khi chuyến tour chính thức khởi hành, đại diện nhân viên bộ phận Điều hành trong chuyến tour sẽ theo dõi xuyên suốt tiến trình của chuyến tham quan. Trong lúc chuyến diễn ra, đại diện bộ phận Điều hành sẽ thực hiện ghi nhận các trường hợp vi phạm đã yêu cầu từ trước nếu có của các nhà cung cấp dịch vụ.

Sau khi tour đã kết thúc, người này sẽ bắt đầu tổng hợp lại các vi phạm và sau đó gửi yêu cầu bồi thường tới cho nhà cung cấp vi phạm. Khi đã nhận được yêu cầu, nhà cung cấp đó sẽ thanh toán khoản bồi thường tới bộ phận Tài chính - Kế toán của công ty. Một khi đã nhận được tiền bồi thường, việc ghi nhận giao dịch vào sổ sách sẽ được thực hiện và theo sau là thông báo tới cho ban quản lý. Nhận được thông tin, ban Quản lý sẽ xem xét các thông tin này, đánh giá nhà cung cấp và cuối cùng thông báo cho bộ phận Điều hành. Quy trình này kết thúc bằng bước lưu trữ thông tin đánh giá từ phía bộ phận Điều hành của công ty.



Hình 1.10. Quy trình nghiệp vụ ‘As Is’ của quy trình đánh giá đơn vị cung cấp ([Hình](#))

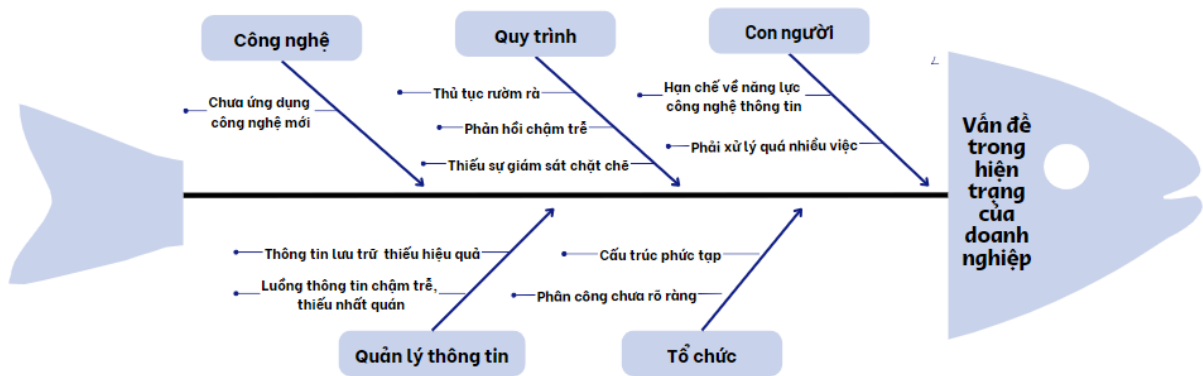
1.3. Những vấn đề của hệ thống hiện tại

● Về con người (People):

- Nhân viên của công ty đa phần đều quen với lối làm việc truyền thống nên chưa có cơ hội tiếp cận với các kiến thức về công nghệ, dẫn đến việc hạn chế về năng lực công nghệ thông tin.
- Nhân viên phải xử lý quá nhiều công việc dẫn đến chất lượng công việc đôi khi chưa đạt được hiệu quả cao, khiến cho nhiều nghiệp vụ quan trọng của công ty hay xảy ra sai sót, ảnh hưởng đến uy tín của công ty trong ngành.

- **Về tổ chức (Organisation):**
 - Cấu trúc tổ chức phức tạp, dẫn đến thủ tục hành chính rườm rà, khó khăn trong phối hợp và ra quyết định.
 - Khối lượng công việc của các đơn vị phòng ban thiếu cân bằng, dẫn đến một số phòng ban bị quá tải công việc, ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên.
- **Về quy trình (Process):**
 - Quy trình làm việc có nhiều thủ tục rườm rà, không được chuẩn hóa và tối ưu hóa, lãng phí thời gian và nguồn lực, đồng thời làm giảm chất lượng dịch vụ và tỷ lệ sai sót cao.
 - Quá trình phản hồi thông tin cho khách hàng thường xuyên chậm trễ, khiến khách hàng phải đợi khá lâu, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ.
 - Đối với quá trình diễn ra tour du lịch, công ty chưa có sự giám sát chặt chẽ dẫn đến việc chưa thể giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời.
- **Về quản lý thông tin (Information):**
 - Hầu hết thông tin trong quá trình hoạt động của công ty được lưu trữ dưới dạng giấy, dẫn đến việc dễ bị thất lạc và khó tìm kiếm, gây khó khăn trong quá trình quản lý thông tin.
 - Luồng thông tin giữa các phòng ban trong công ty thường xuyên bị chậm trễ, chưa được tối ưu, dẫn đến các quy trình nghiệp vụ diễn ra chưa được hiệu quả, thường xuyên có sự trì hoãn do thiếu đồng bộ về nguồn thông tin.
- **Về công nghệ (Technology):** Gần như các hoạt động của công ty vẫn vận hành theo phương pháp truyền thống, chưa ứng dụng các công nghệ mới. Điều này dẫn đến quá trình hoạt động của các bộ phận phòng ban chưa đạt hiệu suất và kết quả cao, dẫn đến việc công ty ngày càng mất lợi thế cạnh tranh trong cùng lĩnh vực.

1.4. Minh họa các vấn đề với Fishbone Diagrams



Hình 1.11. Mô hình xương cá về những khó khăn trong các quy trình của công ty du lịch hiện tại ([Hình](#))

CHƯƠNG 2. GIỚI THIỆU VÀ MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH CHO HỆ THỐNG MỚI

2.1. Các yêu cầu hệ thống mới (Requirements)

Để tối ưu hóa quy trình và giải quyết những vấn đề hiện tại của Công ty ABC, nhóm tiến hành thu thập các yêu cầu cho hệ thống mới. Các yêu cầu về chức năng và tính năng của hệ thống được trình bày trong bảng sau:

Bảng 2.1. Các yêu cầu của hệ thống mới tại công ty

Requirement ID	Requirement Name	Description	Type of requirement	Priority
GR01	Tối ưu ngân sách, nguồn lực và thời gian	Giảm thiểu việc lãng phí ngân sách, nguồn lực và thời gian quy trình hoạt động trong công ty.	General requirement	Must have
GR02	Hỗ trợ đa ngôn ngữ	Cho phép người dùng chọn ngôn ngữ Tiếng Việt, Tiếng Anh hoặc Tiếng Trung trong giao diện người dùng.		Could have
GR03	Hình thức giao diện	Thiết kế màu sắc, giao diện của hệ thống theo bộ nhận diện của công ty.		Should have
TR01	Phần mềm điều hành tour với các đơn vị cung cấp	Hệ thống sẽ giúp cho nhân viên của công ty có thể giám sát, quản lý và điều chỉnh toàn bộ quá trình làm việc với các nhà cung cấp: nhà hàng, khách sạn, nhà xe và địa điểm du lịch.	Technical requirement	Must have
TR02	Giao diện phần mềm đơn giản	Các thao tác tổng quan trên phần mềm dễ sử dụng, các hình ảnh hiểu thị dễ hình dung. Những nhân viên không rành về công nghệ vẫn có thể sử dụng tốt phần mềm điều hành.		Should have
TR03	Xây dựng cơ sở hạ tầng thông tin	Đảm bảo hệ thống của công ty có đầy đủ các trang thiết bị phục vụ cho việc truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số bao gồm từ mạng viễn thông, mạng Internet, mạng máy tính và cơ sở dữ liệu.		Must have
TR04	Lựa chọn thiết bị phần cứng phù hợp	Lắp đặt các thiết bị phần cứng hợp lý và tiết kiệm để hạn chế những chi phí phát sinh về sau.		Must have

Yêu cầu chung cho các quy trình				
FR01	Tích hợp thông báo từ email	Chuyển tiếp những email từ đơn vị cung cấp vào phần thông báo của hệ thống.	Functional Requirement	Must have
FR02	Phản hồi các yêu cầu từ phía đơn vị cung cấp	Khi hệ thống nhận yêu cầu của đơn vị cung cấp, hệ thống sẽ tự động gửi email phản hồi cho nhà cung cấp với tiêu đề “Đã nhận được yêu cầu, vui lòng chờ xử lý”.		Should have
FR03	Tự động gửi lại các yêu cầu	Hệ thống sẽ tự động gửi lại yêu cầu đặt dịch vụ tới phía nhà cung cấp 3 lần sau mỗi 5 giờ kể từ lần gửi đầu tiên nếu không nhận được lời phản hồi nào. Nếu đến lần gửi thứ ba, nhà cung cấp vẫn không hồi đáp lại thì phía bộ phận Điều hành sẽ mặc định là nhà cung cấp từ chối yêu cầu đặt dịch vụ.		Must have
FR04	Thông tin giao dịch phải được lưu trữ	Thông tin giao dịch sau khi được bộ phận Tài chính - Kế toán xử lý, phải được lưu trữ lại trên hệ thống.		Must have
FR05	Gửi thông tin đến đúng phòng ban	Thông tin cần được gửi đến chính xác các phòng ban liên quan.		Must have
Chức năng trong quy trình hủy tour				
FR06	Chỉ bộ phận Điều hành được cập nhật trạng thái tour	Chỉ có bộ phận Điều hành được cập nhật trạng thái tour “Đã bị hủy” trên hệ thống.	Functional Requirement	Must have
FR07	Gửi các thông báo tài chính liên quan đến bộ phận Tài chính - Kế toán	Gửi thông báo “Mất cọc đối với nhà cung cấp” và danh sách khách hàng cần hoàn tiền đến bộ phận Tài chính - Kế toán khi tour bị hủy. Trong vòng 36 tiếng từ lúc gửi thông báo, nếu không nhận được phản hồi, sẽ mặc định là các bên đã nhận được thông báo.		Must have
FR08	Tổng hợp các danh sách các tour đã hủy	Tự động tổng hợp và xuất danh sách các tour ở trạng thái “Đã bị hủy”.		Must have

FR09	Thông báo đã hoàn thành quy trình hoàn tiền	Hệ thống có chức năng thông báo đã gửi tiền tới cho khách hàng và có đánh dấu “Đã hoàn tiền” cho khách hàng trên hệ thống.		Must have
FR10	Gửi yêu cầu xác nhận đã nhận được tiền hoàn	Tự động gửi yêu cầu khách hàng xác nhận đã nhận tiền. Nếu trong vòng 2 ngày khách hàng không phản hồi, hệ thống mặc định khách hàng đã nhận được tiền.		Must have
Chức năng trong quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp				
FR11	Tạo mới, chỉnh sửa thông tin các đơn vị cung cấp trên hệ thống	Chỉ có nhân viên thuộc bộ phận Điều hành có thể sử dụng hệ thống của công ty để tạo mới, điều chỉnh những thông tin về tên đơn vị, số điện thoại, email liên hệ, thông tin thanh toán,... từ nhà cung cấp đang trong quá trình hợp tác.	Functional Requirement	Must have
FR12	Tạo mới, chỉnh sửa nhật ký hợp tác của đơn vị cung cấp	Nhân viên từ bộ phận Điều hành có thể sử dụng hệ thống để ghi nhận những thông tin về nhà cung cấp đã từng hợp tác cùng. Thông tin này được phân loại và lưu trữ trong hệ thống để mà phục vụ cho mục đích xây dựng tour sau này.		Must have
Chức năng trong quy trình thay đổi đơn vị cung cấp				
FR13	Thông báo yêu cầu yêu cầu trả cọc và bồi thường hợp đồng	Sau khi bộ phận Điều hành xem xét điều khoản hợp đồng và đưa ra yêu cầu trả tiền cọc và bồi thường hợp đồng, khi đó hệ thống sẽ gửi yêu cầu này dưới dạng thông báo đến cho nhà cung cấp.	Functional Requirement	Must have
FR14	Lưu lại lịch sử thay đổi đơn vị cung cấp	Sau những lần thay đổi đơn vị cung cấp, cần lưu lại thông tin của cả đơn vị cung cấp trước và sau thay đổi để có được sự nhìn nhận và so sánh khi cần.		Must have
FR15	Ghi nhận và lưu trữ lại nguyên nhân thay đổi đơn vị cung cấp	Cần lưu trữ lại những yêu cầu thay đổi cũng như lý do vì sao thực hiện thay đổi đơn vị cung cấp.		Must have

FR16	Gửi thông báo cho khách hàng về việc thay đổi nhà cung cấp	Khi công ty đã tìm được nhà cung cấp mới cho tour, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo đến khách hàng về những thay đổi diễn ra.		Must have
Chức năng trong quy trình đặt dịch vụ với các đơn vị cung cấp				
FR17	Tự động đề xuất những đơn vị cung cấp theo thứ tự số điểm đánh giá giảm dần	Hệ thống có hiển thị danh mục các đơn vị cung cấp được đề xuất theo thứ tự số điểm đánh giá trung bình giảm dần, hỗ trợ bộ phận Điều hành dựa vào danh sách này mà lựa chọn nhà cung cấp thích hợp cho chuyến tour sắp tới.	Functional Requirement	Should have
FR18	Cập nhật trạng thái của yêu cầu đặt dịch vụ trên hệ thống	Khi hệ thống gửi yêu cầu đặt dịch vụ đến các đơn vị cung cấp, trạng thái của các yêu cầu sẽ được chia thành 2 loại: <ul style="list-style-type: none">- “Chưa phản hồi”: Đối với các yêu cầu đã gửi đi nhưng vẫn chưa nhận lại được thông tin từ bên phía đơn vị đối tác.- “Đã phản hồi”: Khi đã nhận lại thông tin từ phía đơn vị đối tác.		Must have
FR19	Tìm kiếm và lọc đơn vị cung cấp theo các tiêu chí	Hệ thống có chức năng hiển thị danh sách các nhà cung cấp theo các tiêu chí cụ thể như theo nhà hàng, theo khách sạn, nhà xe,...		Should have
FR20	Hệ thống hiển thị số lượng khách hàng đã chốt của tour	Số lượng khách hàng đã chốt đăng ký tham gia đi tour sẽ hiển thị chi tiết trên hệ thống, giúp cho bộ phận Điều hành nắm rõ được quy mô của chuyến tour sẽ như thế nào.		Must have
FR21	Lên lịch thông báo đến các đơn vị cung cấp để thực hiện dịch vụ trước 12 giờ	Hệ thống sẽ tự động lên lịch và gửi thông báo nhắc nhở sắp tới giờ khởi hành chuyến tour đến các đơn vị cung cấp mà bộ phận Điều hành đã lựa chọn trước đó để nhà cung cấp có một sự chuẩn bị đầy đủ theo yêu cầu của phía công ty.		Must have
Chức năng trong quy trình đánh giá đơn vị cung cấp				
FR22	Ghi nhận các trường	Khi đơn vị cung cấp có các hành vi vi		Must have

	hợp vi phạm	phạm hợp đồng hay yêu cầu trước đó, bộ phận Điều hành sẽ tiến hành theo dõi và ghi nhận các vi phạm lên hệ thống.	Functional Requirement	
FR23	Gửi thông báo đến bộ phận quản lý để chấm điểm và nhận xét đơn vị cung cấp	Sau mỗi một chuyến tour kết thúc, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo đến bộ phận Quản lý thông tin về chuyến tour này để chấm điểm và nhận xét đơn vị cung cấp trên hệ thống.		Must have
FR24	Hệ thống có thang điểm đánh giá các nhà cung cấp	Hệ thống có thể hiển thị thang điểm đánh giá nhà cung cấp từ 1-10, qua đó cập nhật điểm số trung bình tất cả những lần đánh giá và dùng số liệu này hỗ trợ cho quá trình tìm kiếm đơn vị cung cấp trong những tour tiếp theo (đối với nhà cung cấp vừa hợp tác lần đầu sẽ hiển thị điểm của lần đánh giá đầu tiên).		Must have
Chức năng trong quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt dành cho nhà cung cấp				
FR25	Đánh dấu những tour có yêu cầu đặc biệt	Hệ thống tiến hành đánh dấu những tour có yêu cầu đặc biệt từ khách hàng để có thể phục vụ cho việc theo dõi tour và xử lý nếu có vấn đề phát sinh.	Functional Requirement	Must have
FR26	Tổng hợp và lưu trữ lại các yêu cầu đặc biệt trong hệ thống	Đối với những yêu cầu đặc biệt trong tour, hệ thống sẽ tiến hành tổng hợp và lưu trữ để phục vụ cho tương lai.		Must have
FR27	Gửi yêu cầu đặc biệt cần xử lý đến với các đơn vị cung cấp đã được bộ phận Điều hành lựa chọn	Sau khi bộ phận Điều hành lựa chọn đơn vị cung cấp có liên quan đến yêu cầu đặc biệt mà khách hàng gửi, hệ thống chuyển tiếp yêu cầu đó đến đơn vị cung cấp tương ứng.		Must have
FR28	Nếu sau 24 giờ nhà cung cấp không hồi đáp, mặc định là yêu cầu không được chấp nhận	Sau khi gửi yêu cầu đặc biệt đến nhà cung cấp có liên quan, nếu sau 24 giờ nhà cung cấp còn chưa phản hồi thì hệ thống tự động ghi nhận là yêu cầu không được chấp nhận.		Must have
NR01	Bảo đảm tính bảo mật thông tin	Trong quá trình xử lý yêu cầu đặc biệt của khách hàng, các thông tin liên quan phải được giữ bảo mật tuyệt đối,		Must have

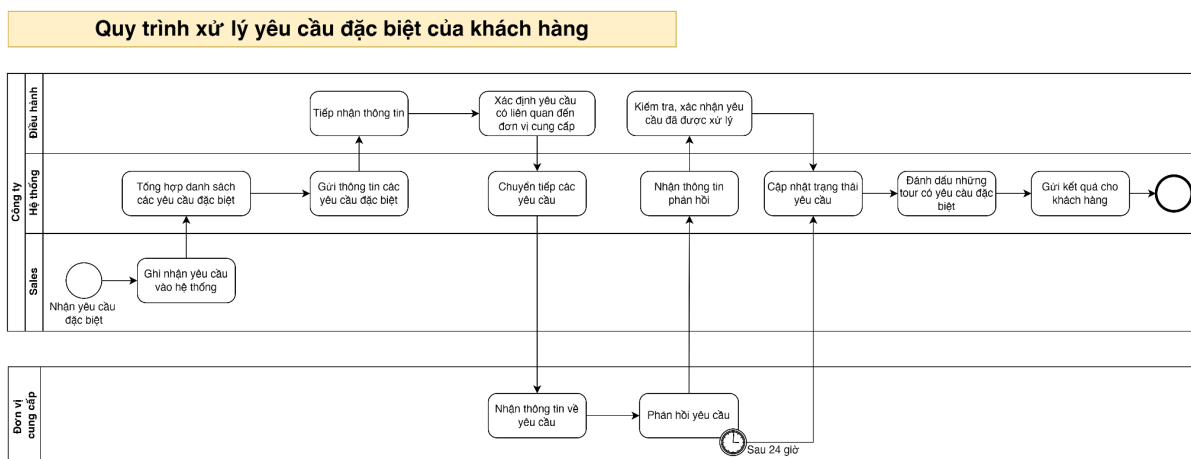
		nhằm bảo vệ quyền riêng tư và nâng cao uy tín đối với khách hàng.	Non - Functional Requirement	
NR02	Thông tin chuyển đến các phòng ban liên quan phải được gửi đi trong vòng 5 phút	Do có những quy trình yêu cầu tính liên mạch trong quá trình xử lý của các phòng ban, vì vậy khi có yêu cầu chuyển tiếp thông tin, hệ thống phải chuyển tiếp thông tin đến đúng phòng ban trong thời gian tối đa là 5 phút.		Should have
NR03	Hệ thống sao lưu liên tục và có khả năng phục hồi dữ liệu	Dữ liệu trong hệ thống cần phải sao lưu liên tục để không bị mất dữ liệu trong quá trình xử lý các yêu cầu cũng như giao dịch. Đồng thời, hệ thống phải hỗ trợ phục hồi dữ liệu trong các trường hợp cần thiết.		Must have
NR04	Thời gian bảo trì dưới 1 giờ	Khi thực hiện bảo trì định kỳ, bảo trì do có lỗi hệ thống, bảo trì để cập nhật cần đảm bảo thời gian bảo trì không được vượt quá 1 giờ.		Could have
NR05	Chỉ bộ phận Điều hành được phép thực hiện các cập nhật, chỉnh sửa thông tin tour	Phải thực hiện phân quyền: Chỉ có bộ phận Điều hành được phép thực hiện các thao tác liên quan đến việc cập nhật các thông tin của tour.		Must have
NR06	Các hợp đồng được tài chính liên quan đến các đơn vị cung cấp sẽ chỉ được gửi đến cho bộ phận Tài chính - Kế toán và Quản lý	Phải thực hiện phân quyền: Các hợp đồng tài chính đều chỉ được gửi đến bộ phận Tài chính - Kế toán xử lý sau đó sẽ gửi đến bộ phận Quản lý để ghi nhận và xét duyệt.		Must have
NR07	Các yêu cầu thay đổi từ các đơn vị cung cấp sẽ được gửi đến bộ phận Quản lý	Phải thực hiện phân quyền: Chỉ có bộ phận Quản lý được quyền nhận, xử lý và xét duyệt các yêu cầu gửi đến từ các đơn vị cung cấp.		Should have
NR08	Có khả năng chuyển dữ liệu từ hệ thống cũ sang hệ thống mới	Những dữ liệu đã được lưu trữ từ giai đoạn trước (khi công ty chưa áp dụng hệ thống) đều được đồng bộ và lưu trữ vào bộ dữ liệu của hệ thống.		Must have

2.2. Mô tả quy trình nghiệp vụ (bằng lời) của hệ thống mới và Sơ đồ quy trình nghiệp vụ của hệ thống mới ‘To Be’ (BPMN)

2.2.1. Quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt

Trong thời gian mở đăng ký tour, khi khách hàng có các yêu cầu đặc biệt như đổi phòng, đổi thực đơn, bộ phận Sales ghi nhận yêu cầu vào hệ thống. Sau đó, hệ thống thực hiện tổng hợp tất cả các yêu cầu từ phía khách hàng và gửi thông tin đến bộ phận Điều hành.

Bộ phận Điều hành tiếp nhận thông tin và xác định những yêu cầu có liên quan đến đơn vị cung cấp. Tiếp theo, hệ thống chuyển tiếp các yêu cầu này đến đơn vị cung cấp tương ứng. Đơn vị nhận thông tin và phản hồi yêu cầu trong 24 giờ. Sau khi hệ thống nhận thông tin phản hồi từ đơn vị cung cấp, Điều hành sẽ tiến hành kiểm tra và xác nhận yêu cầu đã được xử lý để hệ thống cập nhật trạng thái “Yêu cầu đã xử lý”. Nếu đơn vị cung cấp không có phản hồi nào sau 24 giờ thì hệ thống tự động cập nhật trạng thái “Yêu cầu không được xử lý”. Cuối cùng, hệ thống đánh dấu những tour có yêu cầu đặc biệt và gửi kết quả cho khách hàng.

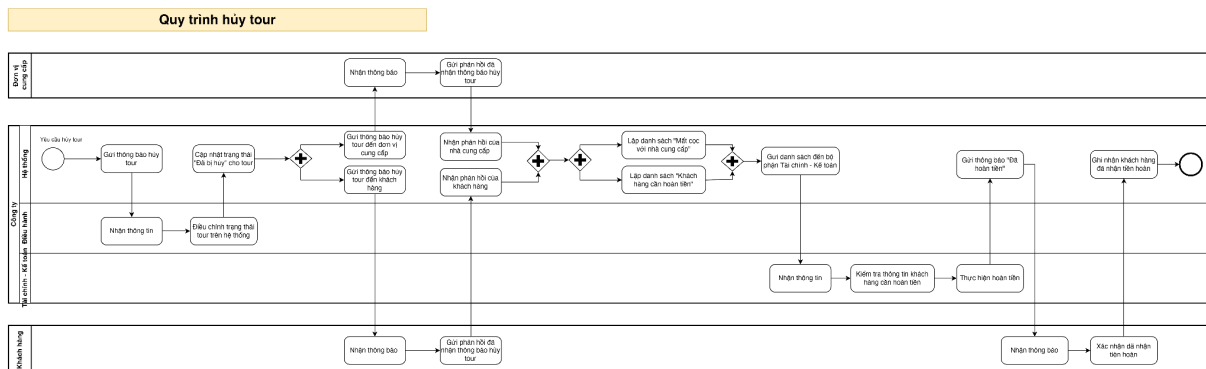


Hình 2.1. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình xử lý yêu cầu đặc biệt mới
([Hình](#))

2.2.2. Quy trình hủy tour

Sau khi nhận yêu cầu hủy tour được chấp nhận, hệ thống sẽ gửi thông báo đến bộ phận Điều hành để bộ phận này thực hiện điều chỉnh trạng thái tour trên hệ thống thành “Đã bị hủy”.

Ngày sau đó, hệ thống tiếp tục gửi thông báo đã hủy tour đến các đơn vị cung cấp liên quan và khách hàng, sau khi đã nhận lại phản hồi từ các bên liên quan, hệ thống sẽ lập danh sách “Mất cọc với nhà cung cấp” bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ cho tour bị hủy và danh sách “Khách hàng cần hoàn tiền” chứa thông tin của các khách hàng trong tour đã bị hủy để gửi đến cho bộ phận Tài chính - Kế toán để thực hiện kiểm tra khách hàng và tiến hành hoàn tiền. Khi bộ phận Tài chính - Kế toán hoàn thành xong nhiệm vụ hoàn tiền, hệ thống sẽ ghi nhận và gửi thông báo “Đã hoàn tiền” đến khách hàng. Sau khi khách hàng nhận thông báo, gửi xác nhận đã nhận tiền hoàn thì hệ thống ghi nhận khách hàng đã nhận tiền và kết thúc quy trình.



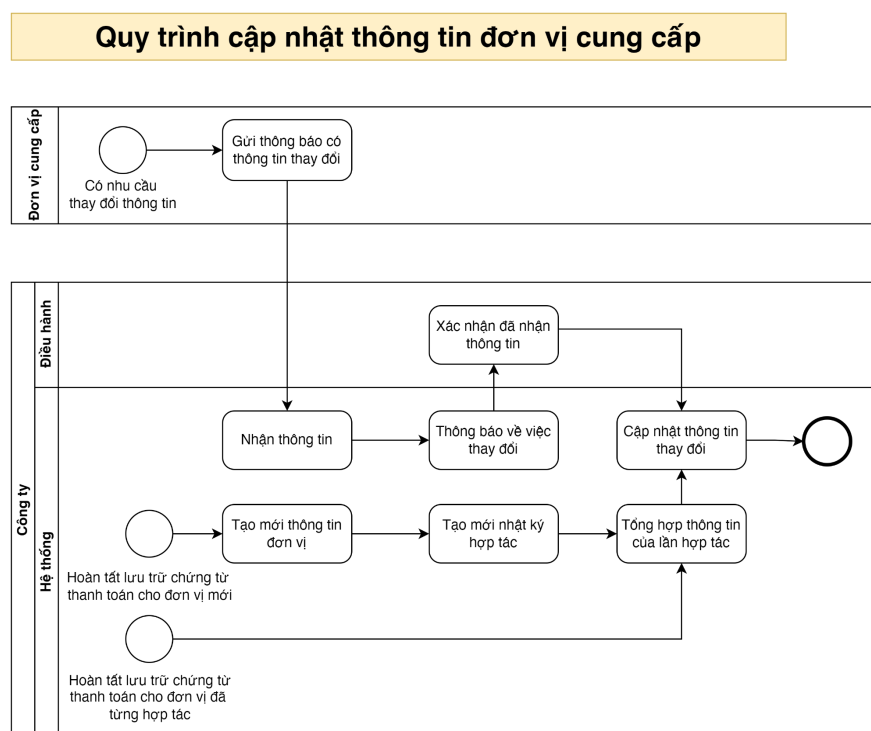
Hình 2.2. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình hủy tour mới ([Hình](#))

2.2.3. Quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp

Khi công ty nhận được yêu cầu thay đổi thông tin của đơn vị cung cấp, hệ thống sẽ tự động tiếp nhận thông tin và gửi thông báo cho bộ phận Điều hành về những thông tin thay đổi. Sau khi bộ phận Điều hành xác nhận đã nhận thông tin, hệ thống cập nhật thông tin theo yêu cầu của đơn vị cung cấp.

Ngoài ra, sau mỗi lần hoàn tất việc lưu trữ chứng từ thanh toán cho đơn vị cung cấp mới, thông tin đơn vị và nhật ký hợp tác sẽ được tạo mới. Sau đó, hệ thống sẽ tự động tổng hợp nhật ký của lần hợp tác và tiến hành cập nhật thông tin .

Đối với các nhà cung cấp đã từng hợp tác, tương tự sau mỗi lần hoàn tất việc lưu trữ chứng từ thanh toán, hệ thống sẽ ghi nhận lại nhật ký lần hợp tác đó và cập nhật vào danh sách tổng hợp nhật ký của các lần hợp tác, sau đó cập nhật thông tin lên trên hệ thống.

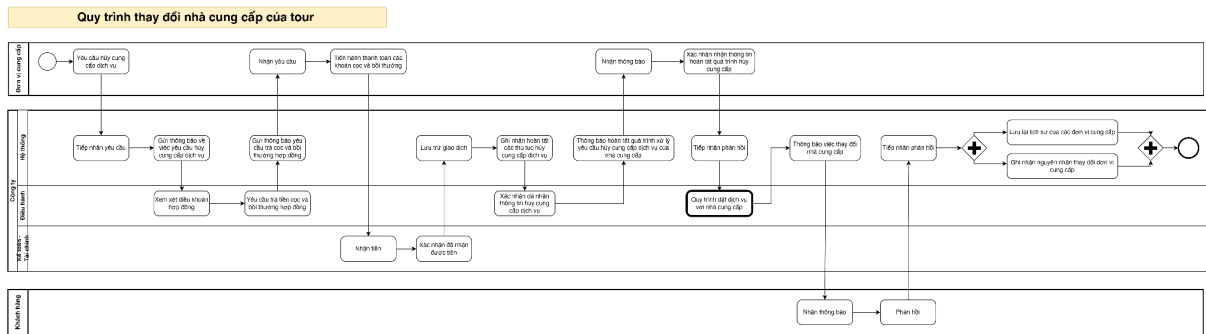


Hình 2.3. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình cập nhật thông tin đơn vị cung cấp mới (Hình)

2.2.4. Quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour

Sau khi đơn vị cung cấp yêu cầu hủy cung cấp dịch vụ, hệ thống sẽ gửi thông báo về việc yêu cầu hủy cung cấp dịch vụ cho bộ phận Điều hành. Sau khi xem xét điều khoản hợp đồng, bộ phận Điều hành sẽ tiến hành gửi yêu cầu trả tiền cọc và bồi thường hợp đồng cho đơn vị cung cấp thông qua hệ thống. Sau khi nhận yêu cầu, đơn vị cung cấp sẽ tiến hành thanh toán các khoản cọc và bồi thường cho công ty. Khi đã nhận được các khoản thanh toán, bộ phận Tài chính - Kế toán sẽ tiến hành ghi nhận giao dịch trên hệ thống, ngay sau đó hệ thống sẽ ghi nhận hoàn tất các thủ tục hủy cung cấp dịch vụ và gửi thông tin đến bộ phận Điều hành. Sau đó, bộ phận Điều hành sẽ xác nhận đã nhận được thông tin, và ngay sau đó hệ thống sẽ gửi thông báo hoàn tất quá trình xử lý yêu cầu hủy dịch vụ cho nhà cung cấp.

Khi đơn vị cung cấp đã xác nhận đã nhận được thông tin, hệ thống khi đó sẽ tiếp nhận phản hồi, tiếp theo đó bộ phận Điều hành sẽ tiến hành đặt dịch vụ của nhà cung cấp mới. Ngay sau khi đã tìm được nhà cung cấp mới cho tour, hệ thống thông báo về việc thay đổi nhà cung cấp cho khách hàng. Sau khi nhận phản hồi từ khách hàng, hệ thống sẽ tiến hành lưu lại lịch sử thay đổi nhà cung cấp, đồng thời ghi nhận nguyên nhân thay đổi nhà cung cấp của tour lên hệ thống và kết thúc quy trình.



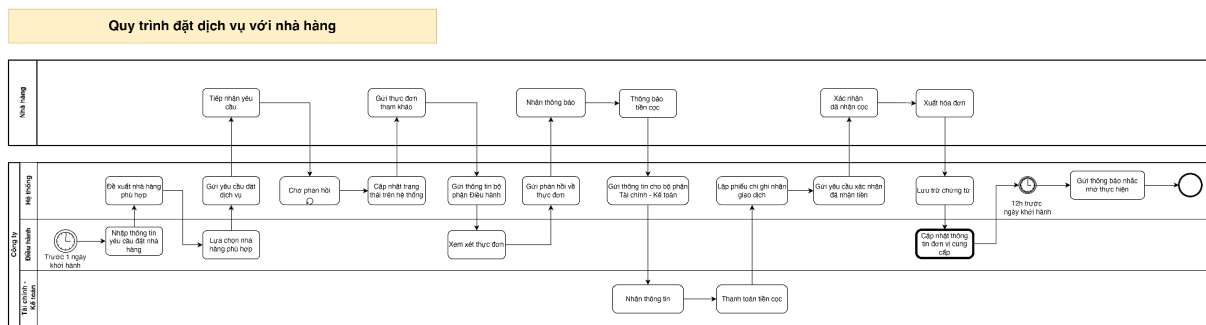
Hình 2.4. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình thay đổi nhà cung cấp của tour mới ([Hình](#))

2.2.5. Quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng

Quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng bắt đầu 1 ngày trước khi thời gian khởi hành chính thức diễn ra. Đầu tiên, bộ phận Điều hành sẽ nhập thông tin về số lượng khách hàng trong chuyến tour thông qua hệ thống. Dựa theo số liệu này, hệ thống của công ty sẽ đưa ra các đề xuất nhà hàng phù hợp, từ đó bộ phận Điều hành cân nhắc các đề xuất này và đưa ra lựa chọn nhà hàng sao cho thích hợp nhất. Một khi lựa chọn đã được đưa ra, hệ thống sẽ tự động gửi yêu cầu đặt dịch vụ tới cho phía nhà hàng. Sau khi nhà hàng đã tiếp nhận yêu cầu, hệ thống của công ty sẽ trong quá trình chờ phản hồi. Tại đây, quá trình này sẽ diễn ra như sau:

- Hệ thống sẽ tiếp tục gửi lại yêu cầu một lần nữa nếu sau 5 giờ mà không nhận lại được bất cứ lời phản hồi nào.
- Sau 2 lần gửi lại yêu cầu kể từ lần nhắc nhở đầu tiên, nếu vẫn không nhận lại phản hồi, hệ thống sẽ mặc định là nhà hàng đã từ chối yêu cầu của phía công ty. Lúc này, công ty sẽ tiến hành lựa chọn nhà hàng phù hợp khác.
- Còn lại đối với trường hợp khi nhận được phản hồi đồng ý từ nhà hàng, hệ thống sẽ cập nhật trạng thái “Yêu cầu đã được phản hồi” trên hệ thống và tiếp tục quy trình.

Quy trình tiếp tục với việc nhà hàng gửi thực đơn tham khảo tới cho công ty, bộ phận Điều hành thông qua hệ thống sẽ xem xét kỹ lưỡng thực đơn tham khảo của nhà hàng và tiến hành gửi phản hồi về thực đơn tới cho công ty. Sau khi ghi nhận những phản hồi về thực đơn, nhà hàng thực hiện thông báo tiền cọc tới cho công ty. Bộ phận Tài chính - Kế toán sau khi nhận được thông tin chuyển tiếp từ hệ thống sẽ tiến hành việc thanh toán tiền cọc, hệ thống lúc này sẽ lập phiếu chi ghi nhận giao dịch và gửi yêu cầu xác nhận đã nhận tiền tới cho nhà hàng. Tiếp đó, quy trình diễn bằng việc hệ thống thực hiện gửi cho nhà hàng yêu cầu xác nhận đã nhận cọc, Khi nhà hàng xác nhận đã nhận tiền cọc, nhà hàng sẽ xuất hóa đơn gửi cho công ty. Hệ thống của công ty sau đó sẽ lưu trữ chứng từ và tiến tới quy trình nghiệp vụ “Cập nhật thông tin đơn vị cung cấp”. Cuối cùng, quy trình kết thúc bằng việc trước 12 giờ ngày khởi hành, hệ thống tự động gửi thông báo để nhắc nhở nhà hàng thực hiện nghiêm túc những yêu cầu đã thỏa thuận từ trước với bộ phận Điều hành.



Hình 2.5. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với nhà hàng mới
(Hình)

2.2.6. Quy trình đặt dịch vụ với khách sạn

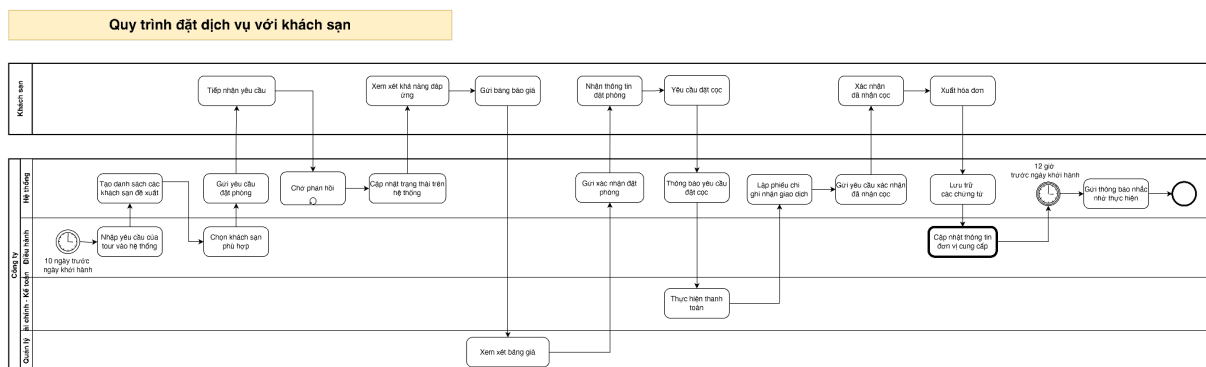
10 ngày trước khi khởi hành tour, bộ phận Điều hành nhập các yêu cầu của tour, bao gồm ngày giờ đến của khách, thời gian lưu trú, số lượng khách, số lượng phòng, loại phòng, giá phòng, và các yêu cầu dịch vụ đặc biệt. Sau đó hệ thống sẽ tự động tạo danh sách các khách sạn phù hợp với các tiêu chí này. Bộ phận Quản lý sau đó sẽ lựa chọn khách sạn phù hợp qua hệ thống. Tiếp đó, hệ thống gửi yêu cầu đặt phòng đến khách sạn được chọn. Khách sạn có trách nhiệm tiếp nhận và phản hồi yêu cầu khi đó hệ thống của công ty sẽ trong quá trình chờ phản hồi. Tại đây, quá trình này sẽ diễn ra như sau:

- Hệ thống sẽ tiếp tục gửi lại yêu cầu một lần nữa nếu sau 5 giờ mà không nhận lại được bất cứ lời phản hồi nào.
- Sau 2 lần gửi lại yêu cầu kể từ lần nhắc nhở đầu tiên, nếu vẫn không nhận lại phản hồi, hệ thống sẽ mặc định là nhà hàng đã từ chối yêu cầu của phía công ty. Lúc này, công ty sẽ tiến hành lựa chọn nhà hàng phù hợp khác.
- Còn lại đối với trường hợp khi nhận được phản hồi đồng ý từ nhà hàng, hệ thống sẽ cập nhật trạng thái “Yêu cầu đã được phản hồi” trên hệ thống và tiếp tục quy trình.

Tiếp sau đó, khách sạn sẽ kiểm tra về khả năng đáp ứng yêu cầu, và thực hiện báo giá và các dịch vụ kèm theo. Sau khi nhận được bản bảng báo giá, ban Quản lý sẽ tiến hành xem xét bảng giá, tiếp đó hệ thống sẽ tự động gửi xác nhận đặt phòng. Khi nhận thông tin, khách sạn sẽ gửi yêu cầu đặt cọc đến công ty qua hệ thống. Hệ thống sẽ chuyển tiếp yêu cầu thanh toán đặt cọc đến bộ phận Tài chính - Kế toán.

Bộ phận Tài chính - Kế toán sẽ chịu trách nhiệm thực hiện thanh toán đặt cọc qua hệ thống, sau đó hệ thống tự động lập phiếu chi ghi nhận giao dịch được thực hiện trên hệ thống. Sau đó hệ thống sẽ gửi yêu cầu khách sạn xác nhận đã nhận đủ tiền cọc. Sau khi khách sạn xác nhận, họ sẽ xuất hóa đơn điện tử và gửi qua để công ty lưu trữ các chứng từ liên quan trong hệ thống. Cuối cùng, ban Điều hành sẽ cập nhật thông tin đơn vị cung cấp.

Cuối cùng, quy trình kết thúc bằng việc trước 12 giờ ngày khởi hành, hệ thống tự động gửi thông báo để nhắc nhở nhà hàng thực hiện nghiêm túc những yêu cầu đã thỏa thuận từ trước với bộ phận Điều hành.



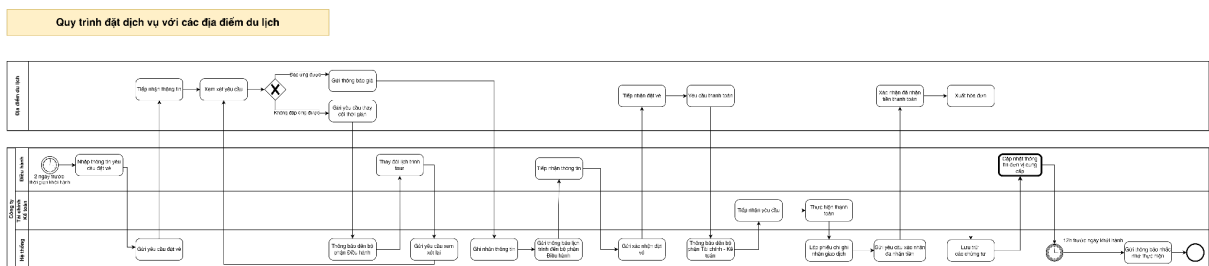
Hình 2.6. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với khách sạn mới
([Hình](#))

2.2.7. Quy trình đặt dịch vụ với địa điểm du lịch

Trước ngày khởi hành 2 ngày, bộ phận Điều hành bắt đầu quy trình bằng cách nhập các thông tin yêu cầu đặt vé cho các địa điểm du lịch, bao gồm thời gian tham quan, số lượng khách và các yêu cầu đặc biệt nếu có. Sau đó, hệ thống sẽ gửi yêu cầu đặt vé này đến địa điểm du lịch tương ứng. Khi nhận được yêu cầu, địa điểm du lịch sẽ xem xét và phản hồi. Nếu không thể đáp ứng được yêu cầu ban đầu, họ sẽ gửi đề xuất thay đổi thời gian tham quan. Hệ thống sẽ ghi nhận và thông báo điều này đến bộ phận Điều hành. Sau đó, bộ phận Điều hành sẽ điều chỉnh lại lịch trình tour theo đề xuất mới và hệ thống sẽ gửi yêu cầu xem xét lại đến địa điểm du lịch. Khi yêu cầu đã đáp ứng được, địa điểm du lịch sẽ gửi thông báo giá cả. Hệ thống sẽ nhận thông tin này và thông báo lịch trình đã chốt đến bộ phận Điều hành.

Sau khi bộ phận Điều hành tiếp nhận thông tin, hệ thống sẽ gửi xác nhận đặt vé đến địa điểm du lịch. Địa điểm du lịch sau khi nhận được xác nhận sẽ gửi yêu cầu thanh toán. Hệ thống sau đó sẽ thông báo đến bộ phận Tài chính - Kế toán. Bộ phận này sẽ tiếp nhận yêu cầu, thực hiện thanh toán, sau đó lập phiếu chi ghi nhận giao dịch trên hệ thống. Hệ thống sẽ gửi yêu cầu xác nhận đã nhận tiền đến địa điểm du lịch. Sau khi địa điểm du lịch xác nhận đã nhận thanh toán, họ sẽ xuất hóa đơn. Hệ thống sẽ ghi nhận và lưu trữ các chứng từ này. Khi việc thanh toán đã hoàn tất, bộ phận Điều hành tiến hành cập nhật thông tin của đơn vị cung cấp.

Cuối cùng, 12 giờ trước ngày khởi hành, hệ thống sẽ gửi thông báo nhắc nhở đến địa điểm du lịch và kết thúc quy trình.



Hình 2.7. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với địa điểm du lịch mới (Hình)

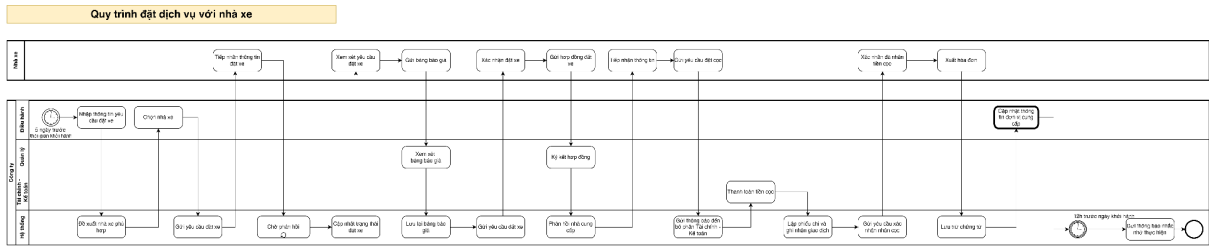
2.2.8. Quy trình đặt dịch vụ với nhà xe

Trước khi khởi hành 5 ngày, bộ phận Điều hành tiến hành nhập thông tin đặt xe, bao gồm loại xe cần thuê, thời gian và địa điểm xuất phát, địa điểm kết thúc hành trình, các điểm đón khách, số lượng ghế cần thiết, số km dự kiến và các yêu cầu đặc biệt nếu có. Dựa trên thông tin này, hệ thống đề xuất những nhà xe phù hợp với yêu cầu. Lúc này, bộ phận Điều hành chọn nhà xe sau đó hệ thống gửi yêu cầu đặt xe đến nhà xe được lựa chọn. Khi nhận được yêu cầu đặt xe, nhà xe sẽ tiến hành xem xét, trong thời gian đó, hệ thống sẽ trong trạng thái chờ phản hồi từ nhà xe, tại đây, quá trình này sẽ diễn ra như sau:

- Hệ thống sẽ tiếp tục gửi lại yêu cầu một lần nữa nếu sau 5 giờ mà không nhận lại được bất cứ lời phản hồi nào.
- Sau 2 lần gửi lại yêu cầu kể từ lần nhắc nhở đầu tiên, nếu vẫn không nhận lại phản hồi, hệ thống sẽ mặc định là nhà hàng đã từ chối yêu cầu của phía công ty. Lúc này, công ty sẽ tiến hành lựa chọn nhà hàng phù hợp khác.
- Còn lại đối với trường hợp khi nhận được phản hồi đồng ý từ nhà hàng, hệ thống sẽ cập nhật trạng thái “Yêu cầu đã được phản hồi” trên hệ thống và tiếp tục quy trình.

Sau quá trình phản hồi, nhà xe sẽ xem xét yêu cầu đặt xe và sau đó gửi bảng báo giá cho bộ phận Quản lý. Bộ phận quản lý xem xét bảng báo giá, khi giá cả đã phù hợp, thông tin về giá sẽ được lưu lại, ngay sau đó hệ thống gửi yêu cầu đặt xe. Khi nhận được yêu cầu đặt xe từ hệ thống, nhà xe sẽ xác nhận và tiến hành gửi hợp đồng cho công ty. Bộ phận quản lý thực hiện ký kết xong thì hệ thống sẽ phản hồi đến cho nhà xe. Nhà xe tiếp nhận thông tin và gửi yêu cầu đặt cọc. Hệ thống chuyển tiếp thông báo đến bộ phận Tài chính - Kế toán. Bộ phận này sẽ tiếp nhận yêu cầu, thực hiện thanh toán, sau đó lập phiếu chi ghi nhận giao dịch trên hệ thống. Hệ thống sẽ gửi yêu cầu xác nhận đã nhận tiền đến nhà xe.

Sau khi nhà xe xác nhận đã nhận thanh toán, họ sẽ xuất hóa đơn. Hệ thống sẽ ghi nhận và lưu trữ các chứng từ này. Khi việc thanh toán đã hoàn tất, bộ phận Điều hành tiến hành cập nhật thông tin của đơn vị cung cấp. Cuối cùng, 12 giờ trước ngày khởi hành, hệ thống sẽ gửi thông báo nhắc nhở đến địa điểm du lịch và kết thúc quy trình.

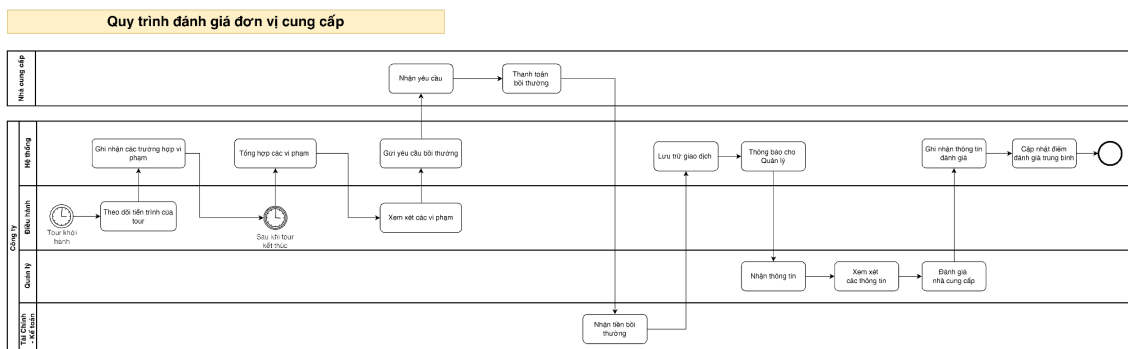


Hình 2.8. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đặt dịch vụ với nhà xe mới
(Hình)

2.2.9. Quy trình đánh giá đơn vị cung cấp

Quy trình đánh giá đơn vị cung cấp diễn ra với lúc tour chính thức khởi hành, khi đó đại diện bộ phận Điều hành trong xuyên suốt chuyến tour sẽ theo dõi chi tiết tiến trình của tour và sau đó công việc ghi nhận các trường hợp vi phạm của đơn vị cung cấp sẽ được thực hiện trên hệ thống công ty. Và ngay sau khi chuyến tour đã kết thúc, hệ thống lúc này đây sẽ tự động tổng hợp các trường hợp vi phạm lại.

Khi đó, các trường hợp vi phạm đã được hệ thống ghi nhận từ trước sẽ được gửi đến bộ phận Điều hành để bộ phận này xem xét lại tất cả vi phạm, sau đó hệ thống sẽ thực hiện gửi yêu cầu bồi thường tới cho nhà cung cấp tương ứng. Một khi đã nhận được yêu cầu, nhà cung cấp sẽ phải thực hiện thanh toán tiền bồi thường cho công ty. Sau đó, khi bộ phận Tài chính - Kế toán nhận được tiền bồi thường, hệ thống cũng sẽ thực hiện việc lưu trữ thông tin giao dịch này tiếp đó là thông báo cho bên Quản lý. Bên Quản lý từ đó dựa trên việc xem xét tất cả thông tin đánh giá đã có sẵn trên hệ thống để tiến hành chấm điểm các nhà cung cấp theo thang điểm từ 1 - 10. Cuối cùng, quy trình sẽ kết thúc bằng việc hệ thống tự động cập nhật lại điểm đánh giá trung bình của từng đơn vị cung cấp.



Hình 2.9. Quy trình nghiệp vụ “To Be” của quy trình đánh giá đơn vị cung cấp mới
(Hình)

KẾT LUẬN

Qua quá trình phân tích hệ thống quản lý tour du lịch hiện tại của công ty ABC, nhiều khó khăn và cũng như vấn đề đã được nhóm phát hiện và nghiên cứu kỹ lưỡng. Cụ thể, các bước trong quy trình quản lý thông tin tour cũng như quản lý thông tin và điều hành các đơn vị đối tác vẫn còn nhiều phức tạp, dựa trên thao tác thủ công quá nhiều. Điều này dẫn đến tình trạng chậm trễ và nguy cơ xuất hiện nhiều sai sót trong quá trình hoạt động, đặc biệt hơn là ảnh hưởng đến hiệu suất và hiệu quả công việc của nhân viên.

Áp dụng những kiến thức đã học được, nhóm đã đưa ra những cải tiến trong quy trình đó. Điểm nổi bật và mang lại hiệu quả lớn nhất chính là tạo ra một hệ thống quản lý tour du lịch giúp công ty có thể quản lý thông tin tour và điều hành, tương tác với các đơn vị cung cấp một cách dễ dàng, trơn tru hơn. Đồng thời, phần mềm này còn giúp cải thiện công tác lưu trữ thông tin, và tăng năng suất làm việc của nhân viên.

Từ đó, nhận thấy được những kết quả tích cực từ việc cải tạo hệ thống quản lý tour du lịch. Tuy nhiên, hệ thống sau cải tiến vẫn còn một số hạn chế, đặc biệt là khả năng tiếp cận của những đối tượng khách hàng cao tuổi, hoặc nhân viên cần một khoảng thời gian nhất định để làm quen với những cải tiến công nghệ. Điều này có thể dẫn đến tình trạng trì trệ ban đầu, nhưng được kỳ vọng sẽ được cải thiện dần khi mọi thứ quen với phương thức làm việc mới. Tổng thể, việc áp dụng hệ thống quản lý tour du lịch hiện đại hứa hẹn sẽ tạo nên một sự thúc đẩy tích cực cho công ty trong việc phục vụ khách hàng và quản lý hoạt động một cách hiệu quả hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Stephen A. White, PHD and Derek Miers. (2008). *BPMN Modeling and Reference Guide*. Đã truy lục 06 03, 2024, từ TechTarget:

https://media.techtarget.com/Syndication/ENTERPRISE_APPS/BPMNModeling_and_Reference_Guide_Digital_Edition_G360.pdf

Slide môn học. Đã truy lục 06 03, 2024.