

# Khảo sát hệ thống

---

## Quản Lý Tour

**Biên soạn: Tú Phạm**

**9/9/2017**

**Chương 1. Tham chiếu**

Mã số	Tên tài liệu	Phiên bản
Không có	Không có	Không có

**Chương 2. Thông tin tài liệu**

Mã số	Tên tài liệu	Nội dung cập nhật	Phiên bản	Tác giả	Mô tả
1	Khảo sát hệ thống	Khởi tạo	1.0	Tú Phạm	Khảo sát hệ thống quản lý tour công ty Happy

### **Chương 3. Giới thiệu**

Yêu cầu khách hàng được ghi nhận dựa trên quá trình làm việc tại công ty HAPPY, TP HCM. Khách hàng yêu cầu xây dựng phần mềm quản tour bao gồm các khía cạnh sau:

- ❖ Quản lý các chuyến du lịch trong và ngoài nước.
- ❖ Quản lý quá trình xây dựng kế hoạch các chuyến du lịch.
- ❖ Quản lý quá trình đăng kí tour.
- ❖ Quản lý quá trình báo cáo thống kê.

### **Chương 4. Quy trình**

#### **4.1 Quy trình mở các chuyến du lịch**

Công ty HAPPY có nhu cầu mở rộng kinh doanh nên mở thêm các chuyến du lịch trong và nước. Quy trình bao gồm các bước như sau:

- ❖ Nhân viên khảo sát địa điểm du lịch có tiềm năng, ghi nhận thông tin khảo sát.
- ❖ Phòng kinh doanh (KD) phân tích lợi ích kinh tế và tỉ lệ khả thi, ghi nhận thông tin trình lên ban giám đốc.
- ❖ Ban giám đốc phân tích và quyết định mở chuyến du lịch hay không. Ghi nhận thông tin để báo cáo thống kê sau này.

#### **4.2 Quy trình xây dựng kế hoạch**

- ❖ Phòng KD lên chi tiết các hoạt động trong chuyến đi, bao gồm thời gian, địa điểm, hình thức, dịch vụ,....
- ❖ Phòng KD gửi thông tin này đến phòng kế toán tài chính (KTTC), phòng tính toán chi phí toàn bộ chuyến du lịch. Thông tin gửi lại phòng KD

- ❖ Phòng KD so sánh chi phí với các đối thủ cạnh tranh, phân tích để tìm ra chiến lược tốt nhất, sau đó ghi nhận thông tin và trình ban giám đốc xem xét.
- ❖ Ban giám đốc tiếp nhận, xem xét, và ra quyết định. Thông tin này được ghi nhận lại để thống kê.

#### 4.3 Quy trình đăng ký tour

##### 4.3.1 Khách hàng

- ❖ Quý khách chọn tour và dịch vụ theo yêu cầu, sau đó cùng công ty du lịch thống nhất về chương trình, giá cả và chi tiết các dịch vụ bằng điện thoại, Fax hoặc Email.
- ❖ Để giữ dịch vụ (đặt vé máy bay, vé tàu hỏa...) và thực hiện tour theo yêu cầu, khách hàng phải đặt cọc trước số tiền tương đương 30% giá trị của tour ngay sau khi 2 bên thống nhất được chương trình. Việc đặt cọc thông thường được tiến hành bằng các cách sau:
  - Thanh toán tại văn phòng
  - Thanh toán bằng chuyển khoản
- ❖ Sau khi khách hàng chuyển tiền đặt cọc sẽ nhận được vé du lịch hoặc giấy xác nhận dịch vụ bằng email hoặc Fax có đóng dấu của công ty.
- ❖ Vào ngày đầu tiên đi tour, khách hàng phải thanh toán toàn bộ chi phí tour cho điều hành tour tại văn phòng hoặc Hướng dẫn viên của tour

##### 4.3.2 Công ty HAPPY

- ❖ Tiếp nhận thông tin đăng ký của khách hàng, ghi nhận thông tin, theo dõi hỗ trợ khách hàng.
- ❖ Gửi vé cho khách hàng khi khách hàng đã đặt cọc tiền, ghi nhận thông tin và gửi thông tin lịch trình cho khách hàng.

#### 4.4 Quy trình báo cáo

- ❖ Nhân viên tiến hành thu thập thông tin trên các hóa đơn, giấy tờ, dùng excel tổng hợp thông tin.
- ❖ Báo cáo được in ra và gửi ban giám đốc
- ❖ Giám đốc nhận và phân tích kết quả kinh doanh

Thông tin trong báo cáo phải trả lời các câu hỏi sau:

- ❖ Báo cáo hoạt động kinh doanh của công ty tháng/quý/năm.
  - Số lượng chuyến được mở/đóng?
  - Doanh thu của mỗi chuyến?
  - Số lượng chuyến được mở/đóng dựa vào địa điểm?
- ❖ Báo cáo hoạt động đăng ký tour khách hàng theo tháng/quý/tháng/năm.
  - Số lượng đăng ký khách hàng mỗi chuyến?
  - Tổng tiền mỗi lần phân bổ hàng hóa?
  - Phân nhóm khách hàng mỗi chuyến theo độ tuổi, vùng miền, cá nhân hay tổ chức?

#### 4.5 Quy trình thống kê

##### 4.5.1 Ban quản lý / Giám đốc

Bộ phận kế toán tiến hành tổng hợp thông tin và gửi ban giám đốc.

Thông tin thống kê được liệt kê chi tiết bên dưới:

- ❖ Số liệu ngày A so với ngày B?
- ❖ Số liệu tuần A so với tuần B?
- ❖ Số liệu tháng A so với tháng B?
- ❖ Số liệu tháng A của năm A so với tháng A năm B?
- ❖ Số liệu quý A so với quý B?
- ❖ Số liệu quý A năm A so với quý A năm B?

- ❖ Số liệu năm A so với năm B?
- ❖ Số liệu các tháng trong 1 năm?
- ❖ Số liệu các quý trong 1 năm?

Lưu ý:

- ❖ A, B là 2 mốc thời gian bất kì, thông thường  $A > B$
- ❖ Số liệu bao gồm 2 thông tin: **Số lượng** có được bằng cách đếm, **tổng tiền** có được bằng cách tính tổng tiền các hóa đơn.

## Chương 5. Yêu cầu

### 5.1 Quản lý cơ bản

Mong muốn quản lý các thông tin tour, hoạt động quản lý tour một cách nhanh chóng và tiện lợi. Nhân viên dễ sử dụng và tập huấn nhanh chóng.

Mong muốn sử dụng nền tảng web application, đề nghị môi trường của Microsoft, vì công ty đã mua license SQL Server 2012 và muốn tích hợp các công nghệ cùng hàng Microsoft.

### 5.2 Quản lý nâng cao

Mong muốn một ứng dụng riêng biệt thực hiện so sánh giá cả các chuyến du lịch các hãng du lịch. Ứng dụng có khả năng cập nhật giá mới nhất một cách tự động và so sánh để tăng tính cạnh tranh.

Ứng dụng nên viết bằng java, môi trường web application vì mục tiêu chiến lược công ty sau này. Ứng dụng nên giao tiếp dữ liệu với ứng dụng quản lý mục 5.1.

## Chương 6. Kết quả

### 6.1 Sản phẩm

Toàn bộ source code và hướng dẫn cách sử dụng như hosting, bảo trì, điều hành,..

## 6.2 Tài liệu

Quá trình phân tích, thiết kế hệ thống có liên quan.