**中原旅行社信息系统规划**

## 一、背景

中原旅行社是上世纪90年代成立的一家中型旅行社，目前共有员工30人，年营业额达到400万。近年来，随着旅行社业务扩大，公司王总希望开发一套适合本公司的旅行社管理信息系统。王总首先请信息管理专家对其进行信息系统基本知识培训。深刻认识到旅行社管理信息系统的职能是对旅行社生产服务过程的管理实现信息化，从而提高旅行社的生产率和管理效率，同时提高旅行社的市场竞争能力，满足现代人的个性化服务要求。设计旅行社管理系统的目的是提高旅行社管理效率。增加效益。简单的定义为旅行社管理信息系统是利用计算机技术和通讯技术，对旅行社经营的所有信息进行综合管理和控制的以人为主体的人机综合系统。为了使开发的信息系统能为企业创造更好的经济效益，王总决定成立中原旅行社管理信息系统开发领导小组，并且聘请了富有开发经验的张工做项目经理，同时给予10万元的开发预算。

## 二、现行业务状况，存在的问题

### 1、主要职能的业务流程

A) 组团的信息流程

旅行社团中心的业务主要是组团报价与组团核算部分。组团报价的业务过程是：根据境外旅行社预报的中国境内旅游线路和旅游日期进行预算，将报价寄回境外旅行社；境外旅行社同意方案后，编制旅游计划，下发到旅游路线上的各个旅行社；将报价及团队人数报组团中心进行核算。

B) 接待的信息流程

旅行社接待部门的工作主要是接待旅行消费者。其接待过程比饭店的接待要简单。由于接待部门主要业务是进行接团核算。而且核算过程比较复杂。

C) 计调部的信息流程

计调部的主要业务是接收各组团社的计划书，指示各接待部门及旅行社的交通部门订机票和火车票，下达用车计划，负责订餐、订房等，这些计划一般是以各种报表的形式体现的。

D) 综合业务部的信息流程

在旅行社经营管理中，与综合业务部有业务温暖过来的部门比较多。而且该部门与本地的景点。饭店等联系也比较多/综合业务部通过统计及检查等方式。完成各旅行社的总体报表，并把这些报表提供给有关主管部门和领导。

E) 财务部的信息流程

财务部是旅行社企业经营管理的核心部门。主要的业务是根据各业务部门送达的费用单和收入单做收入和支出现金或银行存款凭证；根据费用单或收入单制作收支凭证；分句业务内容做转帐凭证；根据平整证记帐，分别记日记帐和明细帐及总帐。月底根据总帐记各科目发生额制作内部表和外部表。旅行社财务部的主要业务是帐务处理与成本核算。

### 2、当前公司面临的问题

（1）各部门信息不能共享

（2）手工信息管理混乱，容易出错，致使对游客的服务不到位

（3）各部门统计报告提交延迟，致使销售部门不能及时得到信息反馈，公司工作重心不能快速转移。

## 三、说明项目开发的目标和约束（功能、服务范围和质量）

旅行社管理信息系统的功能是对旅行社生产服务过程的管理实现信息化，从而提高旅行社的生产率和管理效率，同时提高旅行社的市场竞争能力，满足现代人的个性化服务要求。设计旅行社管理系统的目的是提高旅行社管理系统效率，增加效益。简单的定义为旅行社管理信息系统是利用计算机技术和通讯技术，对旅行社经营的所有信息进行综合管理和控制的以人为主体的人机综合系统。

本系统除了有具体旅行社所需的基本信息处理功能外，其开发重点就主要针对旅游消费市场这样一个日益呈现个性化精神消费特征的市场，建立在一种全新的经营理念基础之上，即依托电脑网络和数据库的支撑，有效地辅助旅行社人员工作，提高旅行社的经营管理能力，并且不断更新旅行社的市场竞争理念，应对全球化时代本旅行社所面临的新挑战。

与此同时，开发的管理信息系统还能帮助公司解决当前所面临的问题。

## 四、项目的可行性分析

采用现代化统一的计算机信息网络系统，能够有效帮助旅游企业优化旅游行业TQC，使其在行业内处于优势地位，并长期持有该战略优势。

### 技术可行性

技术上的可行性分析主要分析技术条件能否顺利完成开发工作，软、硬件能否满足需求。本系统已投入使用，运转正常，完全符合我国旅游局的各项要求。本系统是在国内先进经验的基础上，依托互联网络为旅游行业信息化管理系统提供高效的服务，对旅游行业的规范化管理起到了极大的推动作用。旅行社课依托这一平台加强对旅游行业行为的管理与监控，规范行业竞争，由此构成一个完整的旅游信息化管理系统，实现了国内外游客从进入到离开时的全称记录和管理。

### 经济可行性

1. 净现值

净现值NPV是指按基准收益率或设定的折现率i，将项目计算期内各年净现金流量Cn这先到建设期的现值之和。即项目计算期内全部现金流入量限制与全部现金流出量的现值只差，其计算公式为

净现值 = 未来报酬的总现值 – 投资额的限制

NPV =

净现值是考察项目在计算期内盈利能力的动态评价指标，可根据财务现金流量表计算求得。计算结果可能有三种：

NPV > 0 ：表名项目盈利能力超过基准收益率或设定折现率所要达到的盈利水平；

NPV < 0 ：表名项目盈利能力达不到基准收益率或设定折现率盈利水平；

NPV = 0 ：表名项目盈利能力正好达到基准收益或设定折现率的盈利水平。

一般来说，净现值大于或等于零的项目可行，净现值越大说明其盈利能力越大。

1. 现值指数

现值指数是未来现金流入量现值与现金流出量现值的比率，又被称为财务净现值率、现值比率、获利指数等。

NPVR =

若项目投资方案如果净现值指数大于1，则可行，否则为无利或不可行。

具体相关费用由公司提供。

### 管理可行性

旅行社管理信息系统的而开发公司王总所支持的项目。

首先，王总情信息管理专家对齐进行信息系统基础知识培训，深刻认识到旅行社管理信息系统的职能。为了使开发的信息系统能为企业创造更好的经济效益，王总决定成立中原旅行社管理信息系统开发领导小组，并聘请了富有开发经验的张工做项目经理。

基于此要求，张工首先对旅行社进行了一个月的实地调查。开发应用项目的管理方法科学，相应管理制度改革的时机也已成熟，规章制度齐全并且原始数据正确。

### 可行性研究结论

通过技术、经济和管理方面的可行性分析，可以确定本系统的开发是必要的，而且是可行的，可以立即开发。

## 五、拟采用的信息系统的方法

针对旅行社的管理信息系统，拟采用结构化系统开发方法，分为三个阶段：系统分析、系统设计和系统实施。

### 系统分析

旧的系统如果不再适应发展变化后的环境，就可能提出开发新系统的要求，并做出新系统的开发规划。系统分析是开发工作的第一个阶段，它以开发规则中提出的目标为出发点，包括进行初步的系统调查和详细的系统调查，进行系统化的分析，建立信息系统的逻辑模型。需写出系统分析报告作为下一阶段的工作基础。

### 系统设计

系统设计阶段是为了在系统分析提出的逻辑模型的基础上设计系统的物理模型，其主要内容包括：代码设计、信息系统流程图设计、数据库设计、处理流程图设计和编写程序设计说明书。系统设计阶段的成果是“系统设计说明书”；

### 系统实施

系统实施阶段的内容包括程序设计及调试、系统转换及系统运行与评估等环节。该阶段的成果，除了最终实现的管理信息系统外，还包括有关的技术文档（如程序说明书、使用说明书等）。

## 六、项目小组的角色分配

项目组长：

任务执行：

组团信息

财务可行性分析

组团流程

资料整理、会议记录

拟采用信息方法

项目开发和约束

项目可行性分析

计调流程

项目分配

综合业务流程

旅行社总业务流程

项目开发安排

管理功能结构

财务流程

## 七、项目开发过程时间进度、人员、资金安排

### 1、项目开发过程的时间进度及人员安排

企业部门系统分析，明确职能用一周时间；

整理收集的资料，找出信息不能互相沟通的主要原因用一周的时间；

根据资料和分析报告，设计信息系统的开发要求用一周时间；

讨论信息系统开发的详细不走并优化用一周的时间；

设计信息系统并试运行用四周时间；

收集新系统运行后的反馈和上报用一周的时间。

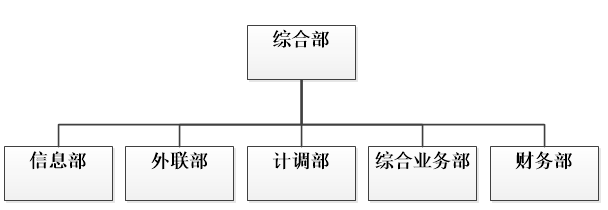
### 2、项目开发过程的资金安排

根据经济可行性分析的结果，系统硬件开发费用为67500元，系统所需购买软件费用为9000元，其他费用为22170元，系统开发总费用为98670。因此，王总应给予10万元的开发预算。

**中原旅行社信息系统分析**

## 旅行社业务流程调查

**1、组织结构调查**



**2、管理功能调查**



**3、管理业务流程调查**

A） 组团的业务流程

B）接待的业务流程



C）计调部的业务流程



D）综合业务部业务流程



E）财务部的业务流程



F）业务流程总图



## 旅行社数据流程调查

### 组团的数据流图

1. 由组团报价业务流程图导出的数据流图



B）由组团业务核算导出的数据流图



1. **接待的数据流程**



1. **计调部的数据流图**



1. **综合业务的数据流图**
2. **财务部的数据流图**

## 三、数据字典举例