

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



BỒ CỎ BÀI THI HỌC KỲ

***ĐỀ TÀI: XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG
THUẤY PHẪNG CỦA KHÁCH SẠN***

GIỎ VIỜN HƯỚNG DẪN: HỒ THỊ HƯƠNG THƠM

SINH VIỜN THỰC HIỆN: HOÀNG THỊ TRANG

LỜ THỊ THU TRANG

NHÚM : 37

LỚP: CT901



Nội dung báo cáo

1 Giới thiệu : Mục đích đề tài

2 Nội dung đề tài :

2.1 Cơ sở lý thuyết

2.2 Khảo sát, xây dựng mô hình chức năng

2.2.1 Các vấn đề

2.2.2 Thực trạng hoạt động khách thuê phòng khách sạn

2.2.3 Xây dựng mô hình chức năng

2.2.4 Tổ chức website

2.3 Yêu cầu đặt ra

2.4 Kết luận

I .GIỚI THIỆU

1. Mục đích của đề tài

Nghiên cứu cơ cấu, thực trạng quản lý của khách sạn;

Trên cơ sở đó xây dựng hệ thống quản lý khách hàng thuê phòng của khách sạn hợp lý

Và xây dựng website đặt phòng trực tuyến.

II. NỘI DUNG ĐỀ TÀI.

2.1 Cơ sở lý thuyết của đề tài:

2.1.1. Tìm hiểu chung:

- Xây dựng hệ thống quản lý khách hàng thuê phòng của khách sạn

+ Phân tích cơ cấu quản lý của khách sạn hiện tại, xác định nhu cầu của một bộ phận hệ thống quản lý khách hàng thuê phòng của khách sạn

+ Xây dựng chương trình quản lý trên máy tính

+ Thiết kế website quảng bá khách sạn và đặt phòng trực tuyến.



2.1.2. Qui mô phát triển của lĩnh vực kinh doanh khách sạn:

- Kinh doanh khách sạn đang là một lĩnh vực rất phát triển hiện nay.
- Hình thức kinh doanh truyền thống và việc quản lý trực tiếp sẽ không đạt hiệu quả cao.
- Những bất cập trong vấn đề quản lý truyền thống sẽ được giải quyết dễ dàng trong thời đại công nghiệp và xã hội đang bùng nổ thông tin như hiện nay.

2.2 Khảo sát, xây dựng mô hình chức năng

2.2.1. Các vấn đề chung:

- Về phía khách có nhu cầu:
 - + Phải trực tiếp đến khách sạn đặt phòng.
 - + Thông tin cập nhật khó khăn.
 - + Nhiều khi mất thời gian đến khách sạn mà không tìm được phòng ưng ý.
- Về phía Khách sạn:
 - + Quản lý thủ công rất mất thời gian, nhân lực và kém chính xác.
 - + Không có nhiều cơ hội để tự quảng bá mình một cách rộng rãi và rẻ tiền.



2.2.2 Thực trạng hoạt động khách thuê phòng khách sạn:

- Khách sạn quảng bá mình qua các phương tiện thông tin đại chúng.
- Bộ phận lễ tân của khách sạn sẽ đón tiếp khi khách đến, làm thủ tục và xử lý các thông tin cần thiết khi khách có yêu cầu.
- Hoạt động đón tiếp và xếp phòng cho khách:
 - + Đối với khách đã đặt phòng từ trước: Nhân viên lễ tân sẽ tìm kiếm thông tin đặt phòng của khách đã đặt.
 - + Khách chưa đặt phòng trước có yêu cầu thuê phòng, nhân viên lễ tân sẽ cung cấp thông tin về các phòng trống hiện có cho khách thông qua việc truy vấn vào kho dữ liệu danh sách phòng. Khách xác nhận thuê phòng, nhân viên lễ tân sẽ lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu.



2.2.3. Xây dựng mô hình chức năng của đề tài:

2.2.3.1. Quy trình nhân đặt phòng qua mạng:

- Sau khi truy vấn trên mạng, khách hàng có thể lựa chọn việc đặt phòng tại khách sạn qua website. Khách nhập các thông tin yêu cầu và thực hiện đăng ký đặt phòng.
- Từ yêu cầu đặt phòng của khách, hệ thống website sẽ tự động kiểm tra trong cơ sở dữ liệu rồi đưa ra những phòng có trong loại phòng khách yêu cầu.
- Thông tin đặt phòng được gửi về ban quản lý xử lý; kết quả là danh sách phòng đã được đặt và khách thuê sẽ được chuyển cho bộ phận lễ tân.



2.2.3.2. Hoạt động đón tiếp và phục vụ khách

- Việc đón tiếp khách hoặc đoàn đến khách sạn về cơ bản giống với cơ cấu cũ, chỉ khác ở chỗ là cơ sở dữ liệu sẽ được lưu trên máy chủ; việc truy vấn dữ liệu sẽ đơn giản hơn.
- Mỗi phòng sẽ được trang bị máy tính và mạng internet và những yêu cầu của khách sẽ được cập nhật trực tiếp từ phòng.
- Khi khách có yêu cầu trả phòng, lễ tân sẽ tiến hành tổng hợp hóa đơn các chi phí phát sinh của khách trong thời gian lưu trú, đưa ra hóa đơn tổng hợp và tiến hành thanh toán với khách.
- Cuối ngày bộ phận lễ tân sẽ tổng hợp tình hình khách sạn và ý kiến của khách chuyển báo cáo cho ban giám đốc khách sạn



2.2.4. Tổ chức của website đặt phòng trực tuyến:

- Website đặt phòng trực tuyến sẽ được thiết kế đơn giản, dễ sử dụng, quản lý và cập nhật.

- +Bộ phận quản trị (Admin)

- +Bộ phận xử lý yêu cầu đặt phòng

2.2.4.1. Vai trò, chức năng của các bộ phận:

phân: - **Bộ phận quản trị:** có nhiệm vụ phân quyền cho nhóm và phụ trách trong việc bảo mật, quản lý cơ sở dữ liệu.

- **Bộ phận xử lý yêu cầu đặt phòng** Đây là bộ phận quan trọng của website, sau khi nhận được những thông tin đăng ký đặt phòng của khách, bộ phận này sẽ kiểm tra thông tin và xác định độ chính xác của chúng; tổng hợp các yêu cầu đặt phòng hợp lệ và chuyển đến cho ban lễ tân, và có trách nhiệm cập nhật thường xuyên tình trạng phòng để khách truy cập và đăng ký phòng.

2.2.4.2 Các hoạt động của website đăng ký phòng trực tuyến:

- Ban quản trị của doanh nghiệp sẽ đăng tải và cập nhật thường xuyên các thông tin hằng ngày về khách sạn, đặc biệt là cập nhật thông tin tình trạng phòng cho thuê.
- Khách sẽ truy cập website của khách sạn và xem xét các thông tin được đăng tải trên đó, khách có thể tìm hiểu và đặt phòng luôn trên website.

2.3 Yêu cầu đạt được

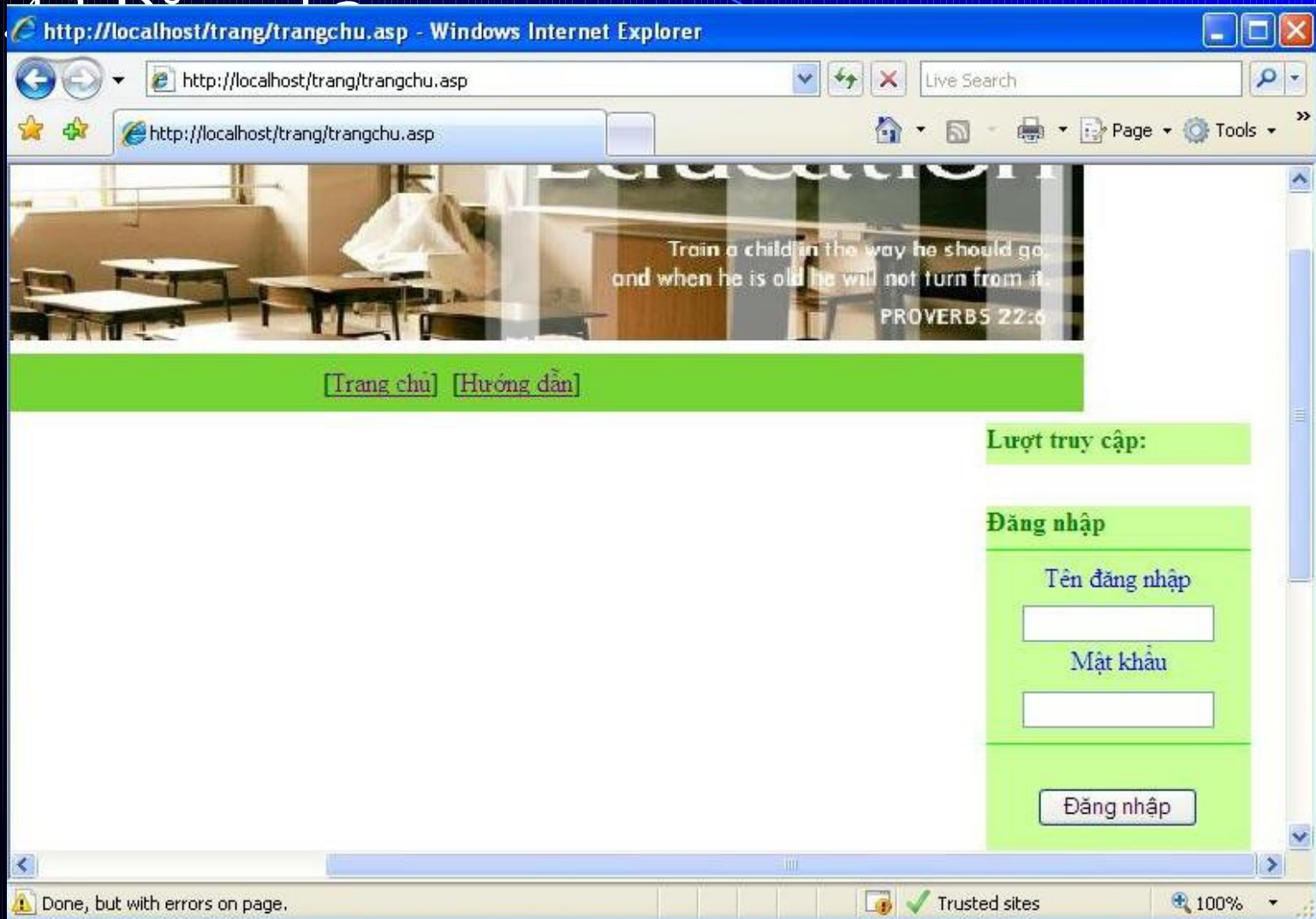
Với đề tài này cần tìm hiểu cơ chế, quy mô quản lý khách thuê phòng khách sạn; nắm bắt được những yêu cầu đặt ra để xây dựng được chương trình quản lý trên máy tính. Xây dựng hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu truy xuất nhanh, gọn, dễ sử dụng.

Website đặt phòng trực tuyến có đầy đủ các chức năng cần thiết đề ra, đảm bảo an toàn của cơ sở dữ liệu, cập nhật thông tin nhanh chóng, thời gian truy cập nhanh.



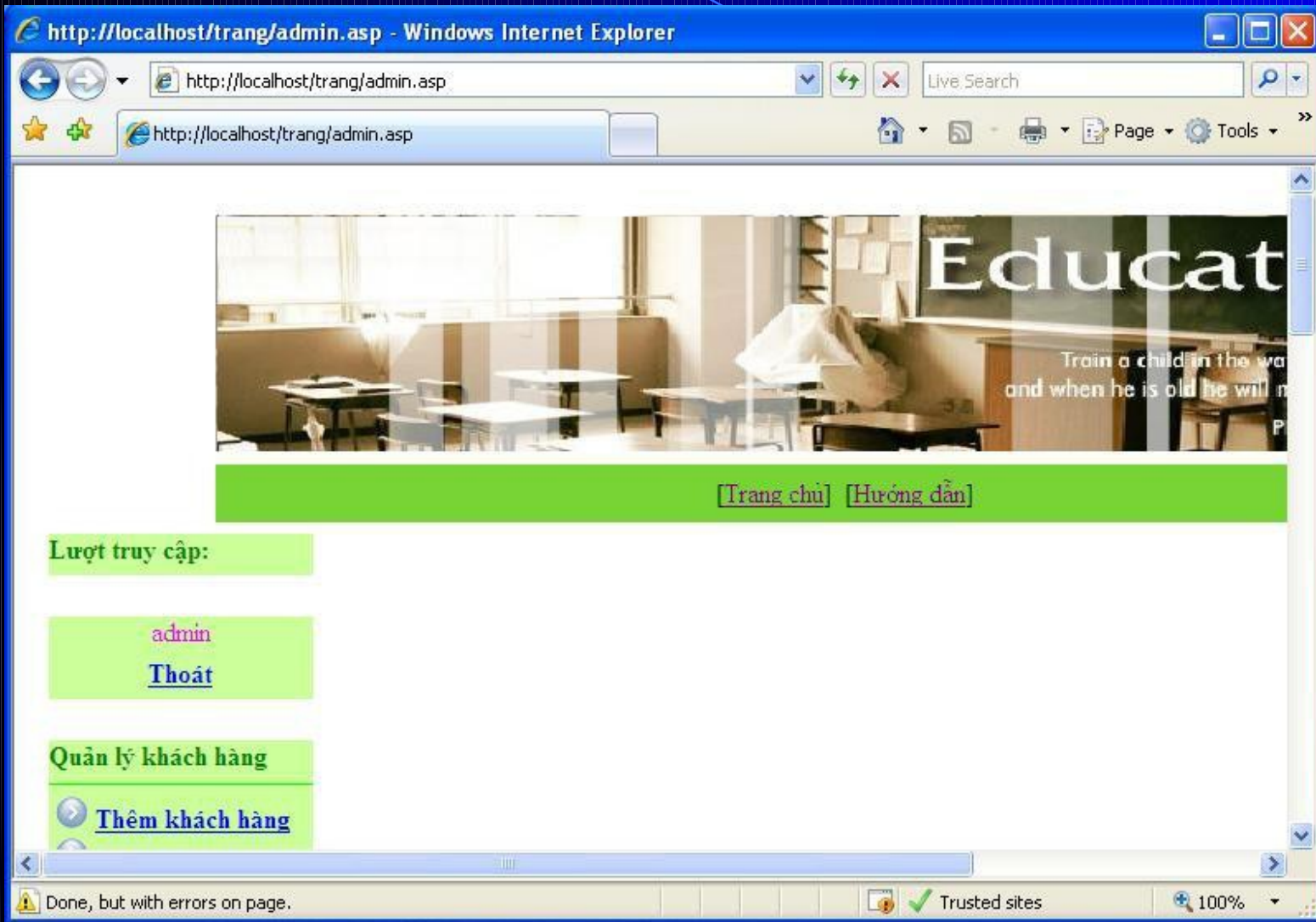
2.4. Một số giao diện của chương trình

2.4.1. DỮ LIỆU 1



2.4. Một số giao diện của chương trình (tiếp)

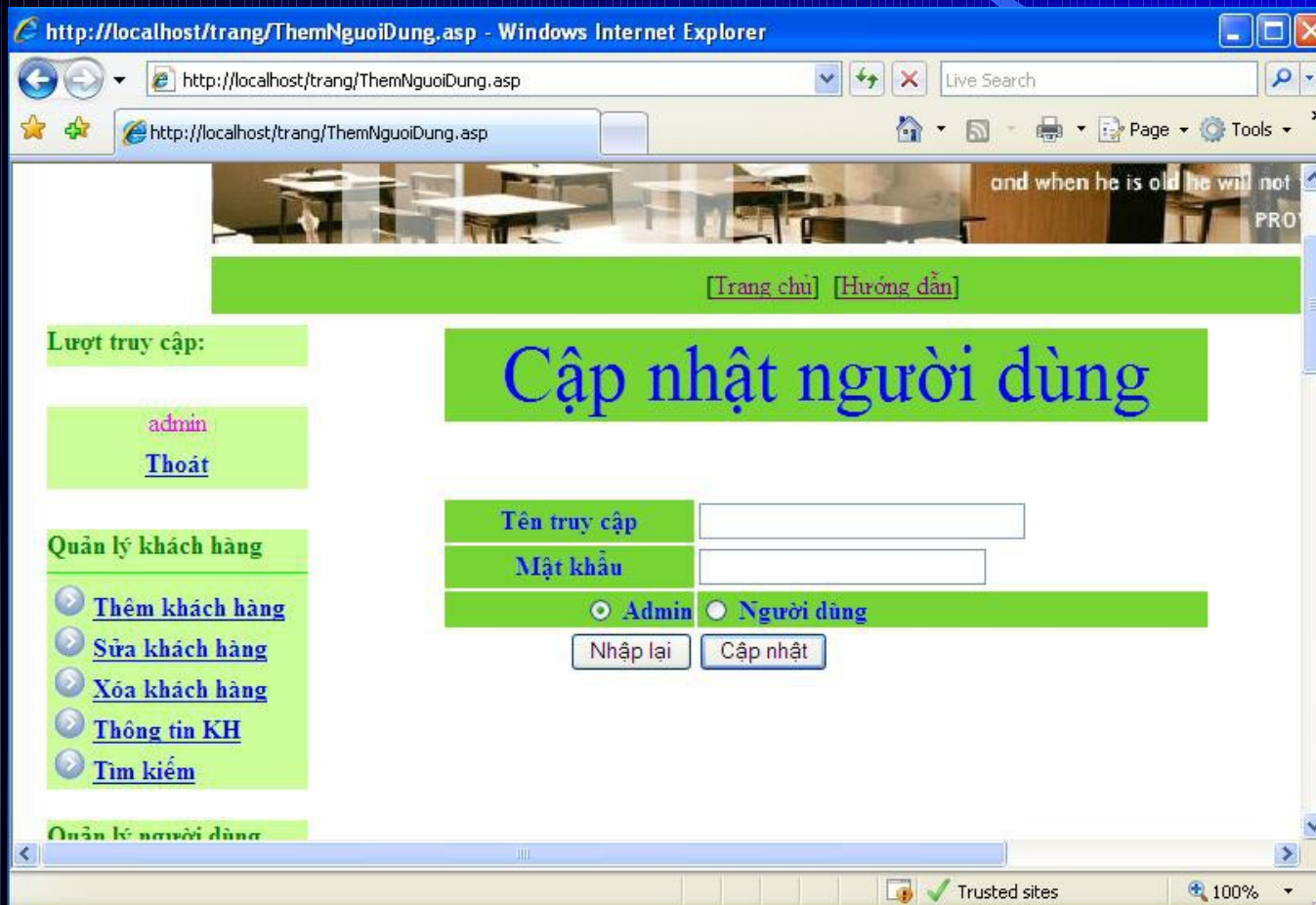
2.4.2. Trang chủ admin



2.4. Một số giao diện của chương trình (tiếp)

2.4.3. Quản lý người dùng

2.4.3.1. Cập nhật người dùng



2.4.3. Quản lý người dùng

2.4.3.2. Sửa người dùng

http://localhost/trang/SuaDoiNguoiDung.asp - Windows Internet Explorer

http://localhost/trang/SuaDoiNguoiDung.asp

Train a child in the way he should go, and when he is old he will not stray. PRO

[Trang chủ](#) [Hướng dẫn](#)

Lượt truy cập: admin

[Thoát](#)

Sửa đổi người dùng...

Tên truy cập	Thao tác
admin	Sửa
trang	Sửa
user	Sửa

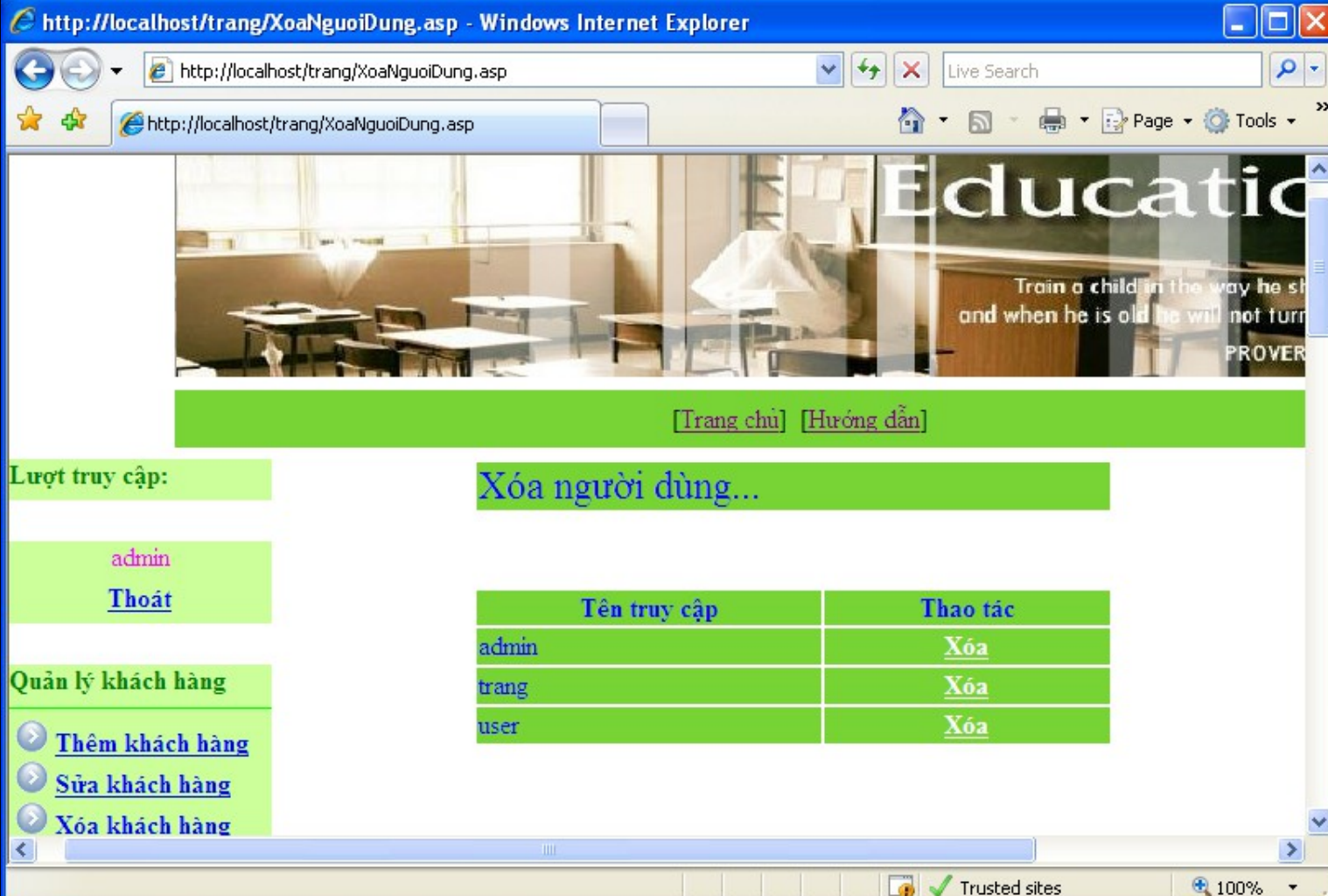
Quản lý khách hàng

- [Thêm khách hàng](#)
- [Sửa khách hàng](#)
- [Xóa khách hàng](#)
- [Thông tin KH](#)
- [Tạo mới...](#)

Trusted sites 100%

2.4.3. Quản lý người dùng

2.4.3.3. Xóa người dùng



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://localhost/trang/XoaNguoiDung.asp`. The page content includes a header with the word "Education" and a quote: "Train a child in the way he should go, and when he is old he will not turn away." Below the header, there are links for "[Trang chủ]" and "[Hướng dẫn]".

The main content area is titled "Xóa người dùng..." and features a table with the following data:

Tên truy cập	Thao tác
admin	Xóa
trang	Xóa
user	Xóa

On the left side of the page, there is a sidebar with the following elements:

- Lượt truy cập: admin
- [Thoát](#)
- Quản lý khách hàng
 - [Thêm khách hàng](#)
 - [Sửa khách hàng](#)
 - [Xóa khách hàng](#)

2.4.4. Quản lý khách hàng

2.4.4.1. Cập nhật khách hàng

http://localhost/trang/Themkhachhang.asp - Windows Internet Explorer

http://localhost/trang/Themkhachhang.asp

Live Search

http://localhost/trang/Themkhachhang.asp

Page Tools

[Trang chủ] [Hướng dẫn]

Lượt truy cập:

admin

[Thoát](#)

Quản lý khách hàng

- [Thêm khách hàng](#)
- [Sửa khách hàng](#)
- [Xóa khách hàng](#)
- [Thông tin KH](#)
- [Tìm kiếm](#)

Quản lý người dùng

- [Thêm người dùng](#)

Cập nhật khách hàng

Mã khách hàng	<input type="text"/>
Số CMND	<input type="text"/>
Họ tên	<input type="text"/>
Ngày sinh	<input type="text"/>
Giới tính	<input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ
Địa chỉ	<input type="text"/>
Điện Thoại	<input type="text"/>
Quốc tịch	<input type="text" value="Viet Nam"/>

Done Trusted sites 100%

2.4.4. Quản lý khách hàng

2.4.4.2. Sửa thông tin khách hàng

http://localhost/trang/Suakhachhang.asp - Windows Internet Explorer

http://localhost/trang/Suakhachhang.asp

[Trang chủ] [Hướng dẫn]

Lượt truy cập: admin Thoát

Quản lý khách hàng

- Thêm khách hàng
- Sửa khách hàng
- Xóa khách hàng
- Thông tin KH
- Tìm kiếm

Quản lý người dùng

- Thêm người dùng

Sửa đổi khách hàng...

Mã KH	Tên KH	Thao tác
1	Ngô Thu Trang	Sửa
2	Hoàng Chinh Nghĩa	Sửa
3	Hoàng Văn Huy	Sửa
4	Phạm Thị Thu Trang	Sửa
5	Lê Thị Trang	Sửa
6	Trần Đức Việt	Sửa
7	Nguyễn Phi Hùng	Sửa
8	Lê Thị ngoan	Sửa
9	Nguyễn Thu Nhung	Sửa

Trusted sites 100%

2.4.4. Quản lý khách hàng

2.4.4.3. Xóa thông tin khách hàng

http://localhost/trang/Xoakhachhang.asp - Windows Internet Explorer

http://localhost/trang/Xoakhachhang.asp

[Trang chủ] [Hướng dẫn]

Lượt truy cập: admin Thoát

Quản lý khách hàng

- Thêm khách hàng
- Sửa khách hàng
- Xóa khách hàng
- Thông tin KH
- Tìm kiếm

Quản lý người dùng

Xóa khách hàng...

Mã KH	Tên KH	Thao tác
1	Ngô Thu Trang	Xóa
2	Hoàng Chinh Nghĩa	Xóa
3	Hoàng Văn Huy	Xóa
4	Phạm Thị Thu Trang	Xóa
5	Lê Thị Trang	Xóa
6	Trần Đức Việt	Xóa
7	Nguyễn Phi Hùng	Xóa
8	Lê Thị ngoan	Xóa
9	Nguyễn Thu Nhung	Xóa

Done Trusted sites 100%

2.4.4. Quản lý khách hàng

2.4.4.5. Hiển thị thông tin khách hàng

http://localhost/trang/HienthiKH.asp - Windows Internet Explorer

http://localhost/trang/HienthiKH.asp

Lượt truy cập: **Thông tin khách hàng**

admin
[Thoát](#)

Quản lý khách hàng

- [Thêm khách hàng](#)
- [Sửa khách hàng](#)
- [Xóa khách hàng](#)
- [Thông tin KH](#)
- [Tìm kiếm](#)

Quản lý người dùng

- [Thêm người dùng](#)
- [Sửa thông tin](#)
- [Xóa thông tin](#)

Mã KH	Số CMND	Họ Tên	Ngày sinh	Giới tính	Địa chỉ	Đ. Thoại	Quốc tịch
1	2346732	Ngô Thu Trang	4/5/1987	Nữ	Hải phòng	7643211	Vietnam
2	32146545	Hoàng Chính Nghĩa	1/2/1985	Nam	Vạn Mỹ Hải Phòng	02020202	Việt Nam
3	0313860895	Hoàng Văn Huy	5/5/1986	Nam	Đồ Sơn hải phòng	0303030	Việt Nam
4	347281	Phạm Thị Thu Trang	3/2/1987	Nữ	Hải phòng	456743	Việt Nam
		Lê Thị			Hải An		Việt

Done Trusted sites 100%

2.4.4. Quản lý khách hàng

2.4.4.5. Tìm kiếm thông tin khách hàng

http://localhost/trang/Tim_Khachhang.asp - Windows Internet Explorer

http://localhost/trang/Tim_Khachhang.asp

Trang chủ | Hướng dẫn

Lượt truy cập:

admin

[Thoát](#)

Tìm khách hàng

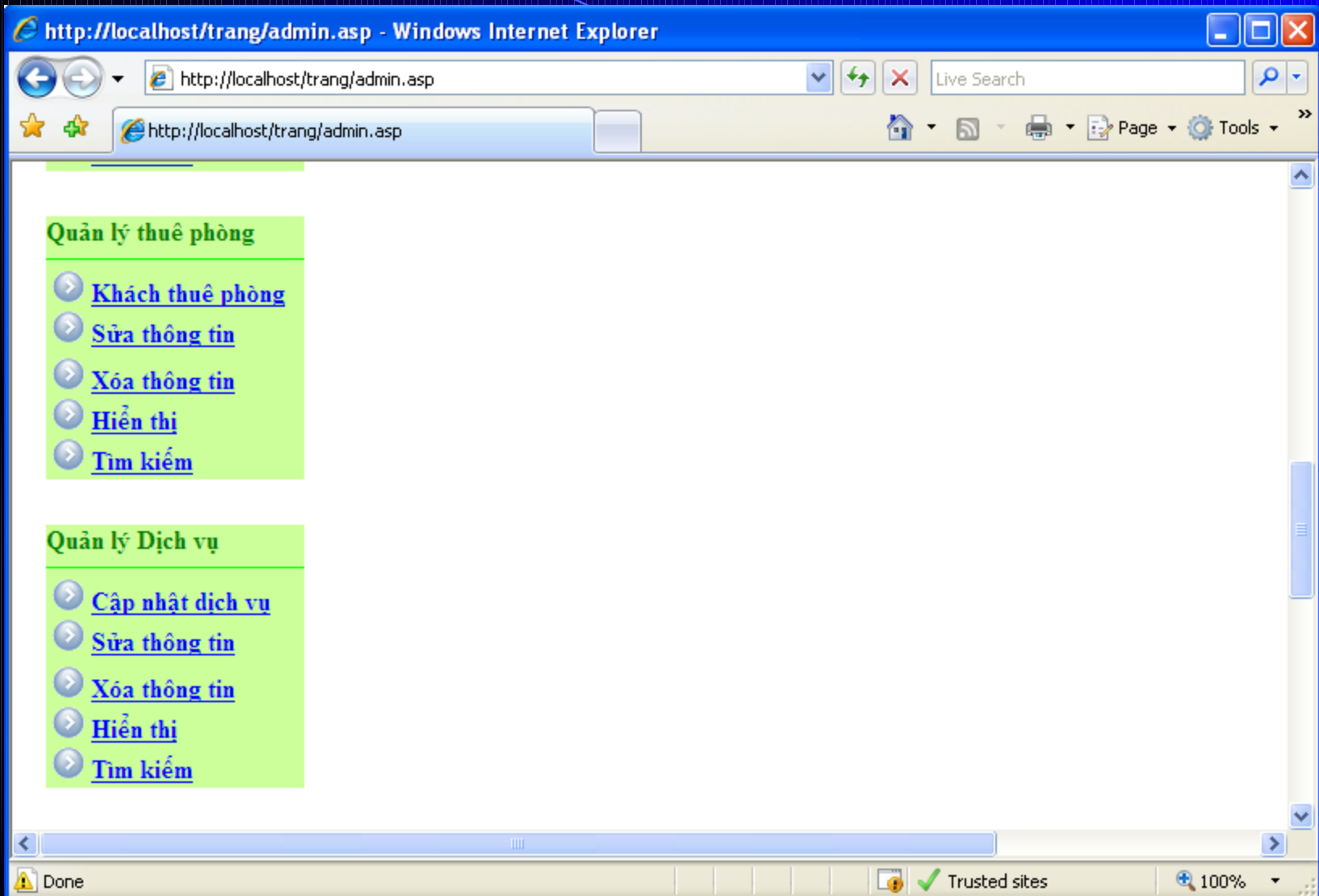
Tên khách hàng: Ngô Thu Trang

Quản lý khách hàng

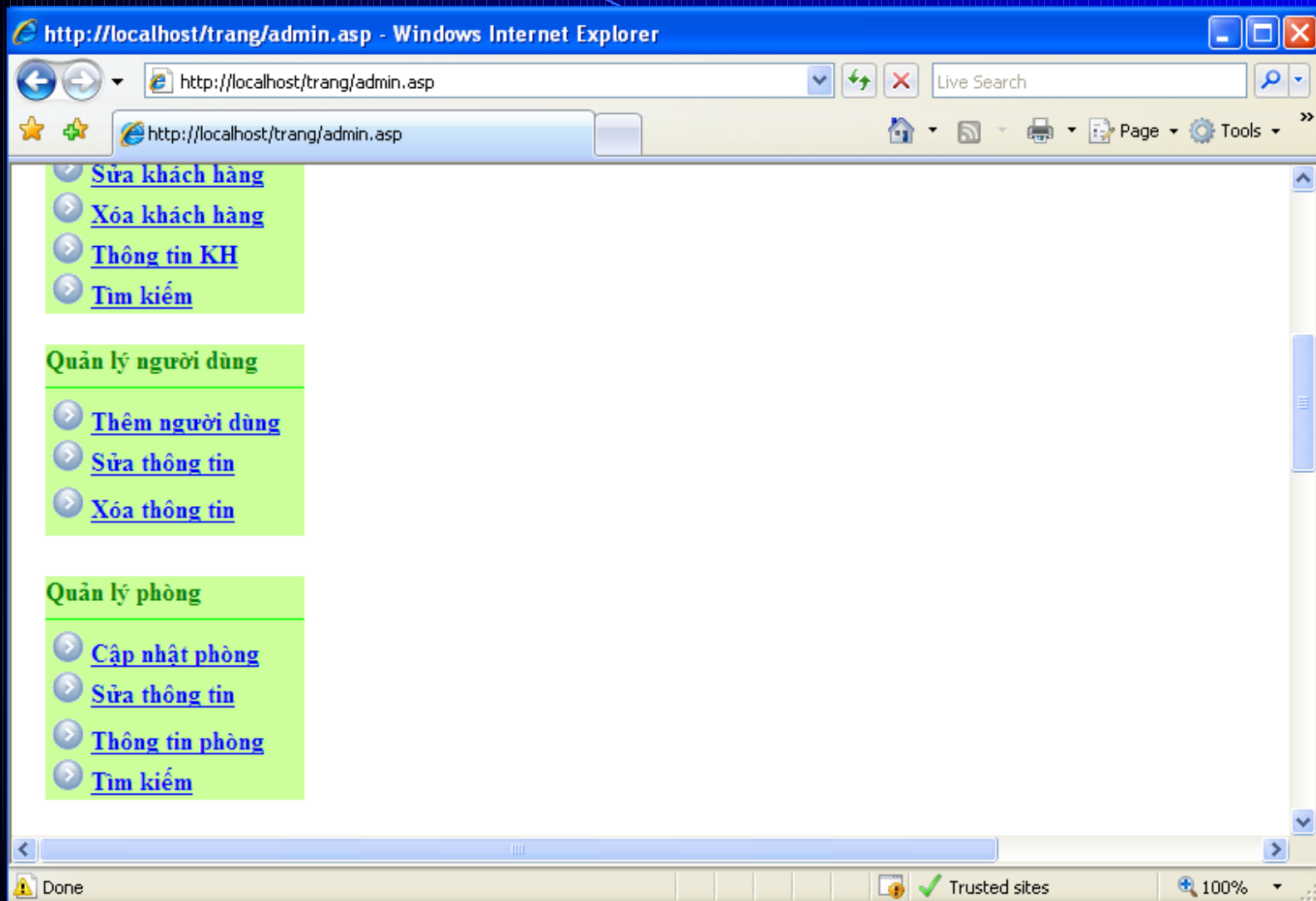
- [Thêm khách hàng](#)
- [Sửa khách hàng](#)
- [Xóa khách hàng](#)
- [Thông tin KH](#)
- [Tìm kiếm](#)

Done Trusted sites 100%

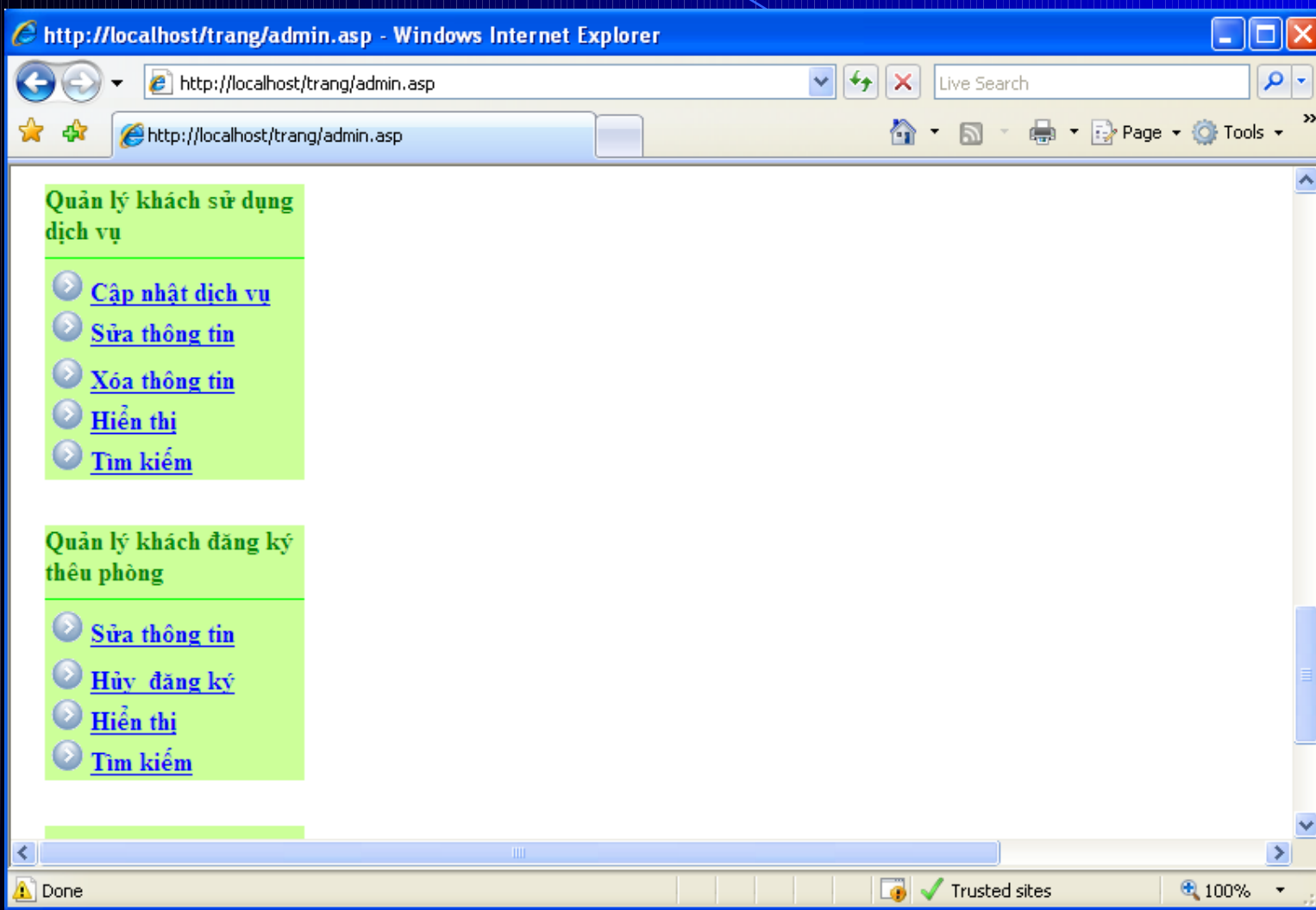
2.4.4. Quản lý thuê phòng và quản lý dịch vụ



2.4.5. Quản lý thông tin phòng



2.4.6. Quản lý khách sử dụng dịch vụ và quản lý khách đăng ký thuê phòng



2.4.6. Trang người dùng

http://localhost/trang/nguoidung.htm - Windows Internet Explorer


http://localhost/trang/nguoidung.htm

http://localhost/trang/nguoidung.htm

Khách Sạn Suối Mơ !

Địa chỉ: Đường Hà Long, Phường Bãi Cháy, Thành phố Hà Long, Tỉnh Quảng Ninh
Điện thoại: (84-33) 846058, 846381 ; Fax: (84-33) 846729
Email: suoiemohotel@hn.vnn.vn
Website: http://www.lotrang.com
Vị trí: TP. Hà Long
Giá phòng từ: 3


[Đăng nhập](#) [Đăng ký](#)



[>> Giới thiệu](#)

[>> Phòng nghỉ](#)

Khách sạn Hà Long Spring với 15 phòng được thiết kế hài hoà, tiện nghi và phù hợp với tất cả khách hàng sang trọng. Tất cả các phòng đều được trang bị hệ thống điều hoà trung tâm, nước nóng trung tâm, Internet tốc độ cao, Truyền hình vệ tinh điện thoại quốc tế trực tuyến, kết an toàn, mini bar, máy pha trà & cà phê, bàn làm việc chuyên dụng, giặt là, máy sấy tóc và dịch vụ dọn phòng



[Các loại phòng](#)

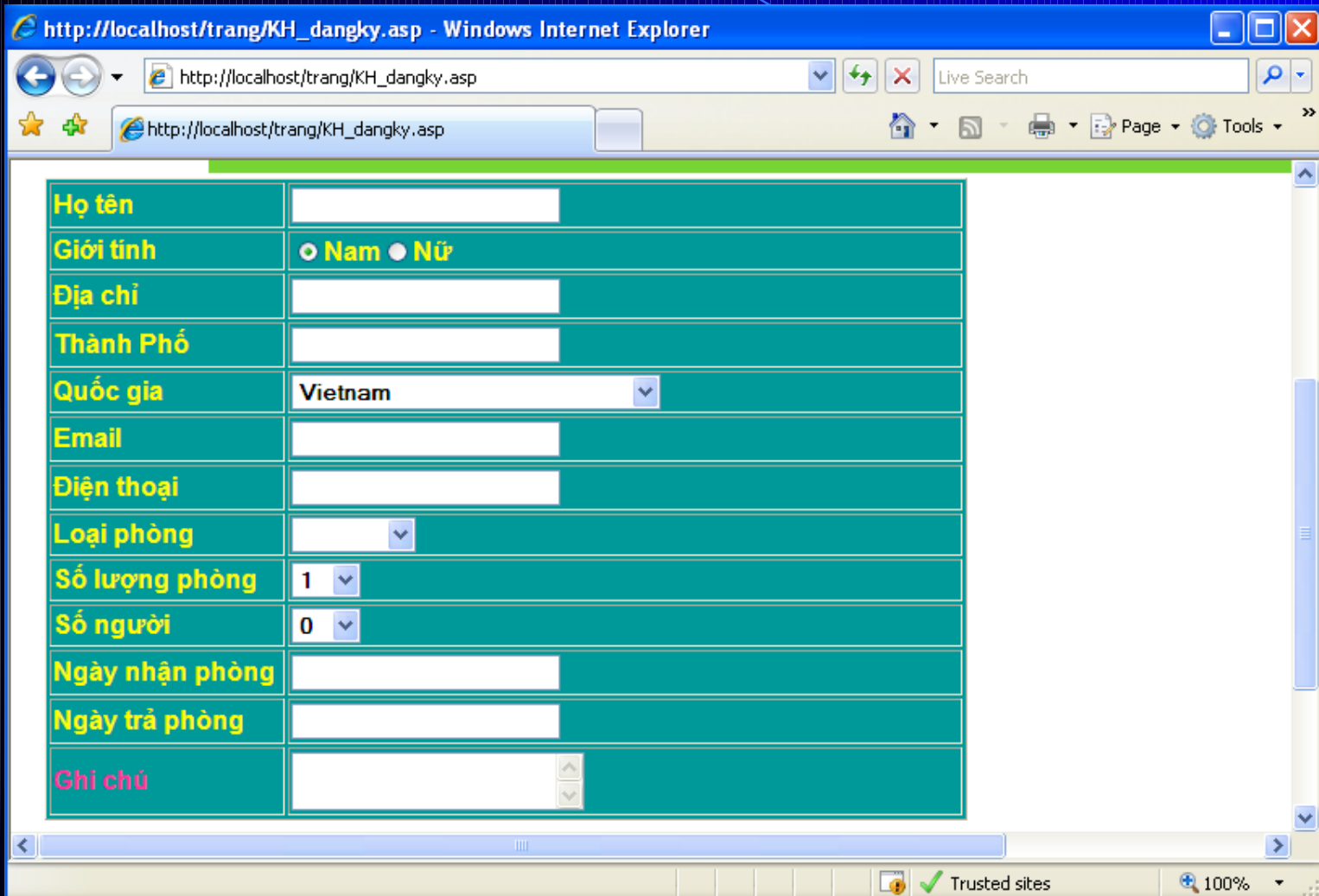


lovely

tin mới

- Thông tin phòng
- Thông tin nhà hàng
- Các loại dịch vụ
- Trang thiết bị hiện đại
- Nhân viên hết lòng phục vụ
- Một địa điểm nghỉ ngơi

2.4.6.1. Khách hàng đăng ký đặt phòng qua website



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://localhost/trang/KH_dangky.asp`. The page content is a registration form with the following fields:

Họ tên	<input type="text"/>
Giới tính	<input type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ
Địa chỉ	<input type="text"/>
Thành Phố	<input type="text"/>
Quốc gia	Vietnam <input type="button" value="v"/>
Email	<input type="text"/>
Điện thoại	<input type="text"/>
Loại phòng	<input type="button" value="v"/>
Số lượng phòng	1 <input type="button" value="v"/>
Số người	0 <input type="button" value="v"/>
Ngày nhận phòng	<input type="text"/>
Ngày trả phòng	<input type="text"/>
Ghi chú	<input type="text"/>

The browser's status bar at the bottom indicates "Trusted sites" and a zoom level of "100%".

2.4 Kết luận

- Hiện nay các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực khách sạn ngày càng phổ biến, môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt; việc tổ chức một mô hình quản lý khách hàng thuê phòng của khách sạn hợp lý, gọn nhẹ là điều không thể thiếu để các doanh nghiệp đạt hiệu quả kinh tế cao.
- Xu hướng công nghệ hóa thông tin và những ứng dụng trên Internet đã góp phần hữu dụng cho việc các doanh nghiệp muốn quảng bá mình rộng rãi với khách hàng trong nước cũng như trên thế giới; đồng thời góp phần thu hẹp khoảng cách địa lý giữa khách hàng với doanh nghiệp.
- Nhận thức được những vấn đề trên cùng với sự hướng dẫn nhiệt tình của cô Hồ Thị Hương Thơm và qua tìm hiểu, tham khảo tài liệu chúng em đã hoàn thành bài báo cáo thi học kỳ “Xây dựng hệ thống quản lý khách hàng thuê phòng của khách sạn”.



Em xin chân thành cảm
ơn các thầy giáo cô giáo!

The end!

