

学校编码: 10384

分类号 \_\_\_\_\_ 密级 \_\_\_\_\_

学号: X2013230032

UDC \_\_\_\_\_

厦 门 大 学

工 程 硕 士 学 位 论 文

连锁酒店管理系统的设计与实现

Design and Implementation of Management System for  
Hotel Chain

张洁英

指导教师: 林坤辉教授

专业名称: 软件工程

论文提交日期: 2015年4月

论文答辩日期: 2015年5月

学位授予日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月

指导教师: \_\_\_\_\_

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

2015年4月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 摘要

社会经济的发展带动了居民消费水平的提高，旅游成为了居民现阶段较为常见的休闲方式。旅游业的发展拉动了酒店行业的发展，居民消费需求的多元化使得传统酒店行业的市场划分不断细化。以此为背景，连锁型酒店开始出现，并获得了飞速发展。与传统酒店相比，连锁型酒店在业务开展和内部管理环节的侧重点差别明显。如果采用传统管理方式进行酒店的经营和管理，容易造成大量资源的浪费，导致酒店管理体系的效率不高，不能适应当前市场发展需求。

进入新世纪以来，互联网的发展使得信息技术普遍运用到各行业管理和运营之中。依托 Web 技术，采用 B/S 架构的信息化管理系统使得企业在管理过程中不仅可以对空间分散的子系统进行有效整合，还可以对整个企业的营销、人事等环节进行系统管理，很大程度上提高企业的管理效率。本文针对连锁型酒店的营销和管理特点，开发和设计一套连锁酒店管理系统。一方面使得酒店客户可以更加便捷的管理个人信息、进行酒店的预退订。另一方面可以为酒店管理人员从策略性管理向战略性管理转变打下基础。

通过对连锁酒店管理需求的实际分析，该管理系统包含门店管理系统和集团管理系统两大模块，针对门店管理和集团管理的内容，分别设计了模块功能和页面，并对不同登录用户赋予了不同权限。综合来说，测试结果基本满足酒店管理需求。

**关键词：**连锁酒店；管理系统；B/S 架构

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## Abstract

The development of community economy improves the level of consumption of residents and Traveling becomes the popular ways of leisure. The flourishing of Traveling gives chances to the hotel industry and diversified demand of Consumers bring segmentation to markets. At this background, hotel chain appears and develop rapidly. Compared with traditional hotels, hotel chain focus on different points about operation and management. Hotel chain would face different kinds of problems in operation and management, such as waste of resources, if they use traditional methods of operate and manage.

In the new century, the development of Internet makes the Information technology enter into different fields. Based on Web technology, the management system using structure of B/S makes company could integrate subsystem in different place and manage personnel management and marketing of the whole hotels, it will improve the efficient of management. This dissertations designs and implements according to the feature of marketing and management. On one hand, the system could improve efficient of personnel management and users booking. On the other hand, it could help hotels to implement the transition from strategic management to strategic management.

Through the analysis about requirement of hotel chain' management, the system includes two parts, namely store management system and group management system. Based on the content of store management system and group management, the system designs pages and module function and gives different authority to different users. Taken together, this management system of the chain hotel is suit for small and medium scale hotels which size is not more than 100 and users is less than 10000.

**Keywords:** Hotel Chain; Management System; B/S Architecture

## 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
1.1 研究背景与意义 .....	1
1.2 国内外研究现状 .....	2
1.2.1 国外现状 .....	2
1.2.2 国内现状 .....	3
1.3 本文研究重点 .....	4
1.4 论文组织结构 .....	5
<b>第二章 相关技术介绍</b> .....	6
2.1 J2EE 开发平台 .....	6
2.2 Web 三层框架模式和服务器集成接口技术 .....	7
2.2.1 SSH 框架技术 .....	8
2.2.2 CSS .....	8
2.2.3 JQuery .....	8
2.3 Oracle 数据库系统 .....	9
2.4 本章小结 .....	9
<b>第三章 需求分析</b> .....	11
3.1 可行性分析 .....	11
3.1.1 开发工具可行性分析 .....	11
3.1.2 管理系统可行性分析 .....	11
3.2 系统设计思路 .....	12
3.2.1 门店管理子系统设计 .....	12
3.2.2 集团管理子系统设计 .....	13
3.2 业务流程分析 .....	14
3.3 功能需求分析 .....	15
3.3.1 门店管理子系统功能需求分析 .....	15
3.3.2 集团管理子系统功能需求分析 .....	16



3.4 非功能性需求分析.....	17
3.6 本章小结.....	17
<b>第四章 总体设计.....</b>	<b>18</b>
4.1 整体架构设计.....	18
4.1.1 门店管理子系统架构设计.....	19
4.1.2 集团管理子系统架构设计.....	20
4.2 数据层设计.....	21
4.3 逻辑层接口设计.....	25
4.3.1 接口数据传输技术.....	25
4.3.2 接口异常处理.....	26
4.3.3 部分接口设计概述.....	27
4.4 本章小结.....	28
<b>第五章 系统设计与实现.....</b>	<b>29</b>
5.1 门店管理子系统的设计与实现.....	29
5.1.1 在线预订管理模块的设计与实现.....	29
5.1.2 客人接待管理模块的设计与实现.....	31
5.1.3 客房管理模块的设计与实现.....	32
5.1.4 收银管理模块的设计与实现.....	33
5.2 集团管理子系统的设计与实现.....	35
5.2.1 门店管理模块的设计与实现.....	35
5.2.2 VIP 会员管理模块的设计与实现.....	37
5.2.3 员工管理模块的设计与实现.....	38
5.2.4 财务信息审核模块的设计与实现.....	39
5.3 系统部分模块代码和页面展示.....	40
5.3.1 用户登录页面和代码展示.....	40
5.3.2 在线预订管理页面和代码展示.....	43
5.3.3 门店管理页面和代码展示.....	46
5.3.4 财务单据审核页面和代码展示.....	49
5.4 本章小结.....	52

<b>第六章 系统测试</b> .....	<b>53</b>
<b>6.1 测试方法</b> .....	<b>53</b>
<b>6.2 测试内容</b> .....	<b>53</b>
6.2.1 功能性测试 .....	53
6.2.2 稳定性测试 .....	55
6.2.3 安全性测试 .....	55
<b>6.3 测试结果分析</b> .....	<b>56</b>
<b>6.4 本章小结</b> .....	<b>58</b>
<b>第七章 总结和展望</b> .....	<b>59</b>
7.1 总结.....	59
7.2 展望.....	59
<b>参考文献</b> .....	<b>59</b>
<b>致 谢</b> .....	<b>63</b>

## Contents

<b>Chapter 1 Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Research Background and Significance .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Status and Problems at Home and Abroad .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Status and Problems at Home .....	2
1.2.2 Status and Problems at Abroad .....	3
<b>1.3 Thesis Content .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Papers Organizational Structure .....</b>	<b>5</b>
<b>Chapter 2 Related Technology Introduced.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Development Platform of J2EE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Three Frames of Web and the Interface Technology of Servers .....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Frame of SSH.....	7
2.2.2 CSS .....	8
2.2.3 JQuery .....	8
<b>2.3 Database System of Oracle.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Summary .....</b>	<b>9</b>
<b>Chapter 3 System Requirements .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Feasibility Analysis .....</b>	<b>11</b>
3.1.1 Feasibility Analysis about the Development Tools.....	11
3.1.2 Feasibility Analysis about the Management System .....	11
<b>3.2 Design Ideas about System .....</b>	<b>12</b>
3.2.1 Design Ideas about Management Subsystem of the Store .....	12
3.2.2 Design Ideas about Management Subsystem of the Group .....	13
<b>3.3 Analysis about Business Process .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4 Requirement Analysis about Function .....</b>	<b>15</b>
3.4.1 Requirement Analysis about Function of Stores' Management Subsystem	15
3.4.2 Requirement Analysis about Function of Groups' Management Subsystem	16
<b>3.4 Requirement Analysis about Non Function .....</b>	<b>17</b>

<b>3.6 Summary .....</b>	<b>17</b>
<b>Chapter 4 System Design .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1 Architecture Design .....</b>	<b>18</b>
4.1.1 Architecture Design about Management Subsystem of the Store .....	19
4.1.2 Architecture Design about Management Subsystem of the Group .....	20
<b>4.2 Date design .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3 Logical Layer Interfaces Design.....</b>	<b>25</b>
4.3.1 Data transmission technology of Interfaces .....	25
4.3.2 Exception handling of Interfaces .....	26
4.3.3 Introduction of Design of some Interfaces.....	27
<b>4.4 Summary .....</b>	<b>28</b>
<b>Chapter 5 Design and Implementation of System .....</b>	<b>29</b>
<b>5.1 Design and Implementation about Stores' Management Subsystem.....</b>	<b>29</b>
5.1.1 Design and Implementation about Reservation Funtcion .....	29
5.1.2 Design and Implementation about Reception Function.....	31
5.1.3 Design and Implementation about Room Function .....	32
5.1.4 Design and Implementation about Cashier Function.....	33
<b>5.2 Design and Implementation about Groups' Management Subsystem .....</b>	<b>35</b>
5.2.1 Design and Implementation about Store Function.....	35
5.2.2 Design and Implementation about VIP Function.....	37
5.2.3 Design and Implementation about Workers Function.....	38
5.2.4 Design and Implementation about Financial Function .....	39
<b>5.3 Code and Pages Display of Management System .....</b>	<b>40</b>
5.3.1 Code and Pages Display of User Login .....	40
5.3.2 Code and Pages of Online Booking .....	43
5.3.3 Code and Pages Display about Management System of the Store .....	46
5.3.4 Code and Pages Display about Audit of financial documents .....	49
<b>5.4 Summay .....</b>	<b>52</b>
<b>Chapter 6 System Test .....</b>	<b>53</b>

<b>6.1 Method of Test .....</b>	<b>53</b>
<b>6.2 Content of Test .....</b>	<b>53</b>
6.2.1 Test of Function .....	53
6.2.2 Test of Stability .....	55
6.2.3 Test of Safety .....	55
<b>6.3 Analysis about results of Test .....</b>	<b>56</b>
<b>6.4 Summary .....</b>	<b>58</b>
<b>Chapter 7 Conclusions and Prospect .....</b>	<b>59</b>
7.1 Conclusions .....	59
7.2 Prospect .....	59
<b>References .....</b>	<b>59</b>
<b>Acknowledgements .....</b>	<b>63</b>

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 第一章 绪论

### 1.1 研究背景与意义

旅游业的发展使得酒店行业获得了前所未有的发展机遇，经济型酒店在国内迅速扩张。经济型酒店加盟作为一种新的经营模式，凭借其品牌扩张速度快、收益稳定、市场布局灵活等特点，受到越来越多经济型酒店品牌的青睐，众多品牌开始向加盟方向扩展。现阶段，我国连锁酒店行业发展呈现出以下趋势：区域性酒店连锁发展加快，信息化程度要求提高，行业竞争日趋激烈等。其中，信息化程度作为现代酒店管理科学性和有效性的重要评价标准，较大程度上决定了连锁酒店运营和管理绩效。但就目前来看，国内部分连锁酒店，尤其是规模较小、资金有限的中小型连锁酒店管理系统普遍存在信息化程度不高、体系不完善等问题。

和代理商合作是解决上述问题的方式之一，以连锁酒店在线预订为例，艺龙、携程等酒店网络预订代理由于其良好的品牌效应和大量优质酒店资源，迅速成为国内旅游酒店预订代理的领头羊。根据艾瑞咨询数据，2013年第四季度国内旅行预订市场三方网络代理商营收规模超过25亿元，同比增长达到53.2%，环比增加11.8%。尽管代理商可以为酒店提供在线信息咨询和客源预订，但其高额的佣金盈利模式，成为酒店在线营销的主要支出之一，增加了酒店的运营成本。

为了节约酒店的在线运营支出，大中型酒店，尤其是分店较多的连锁型酒店有必要建立完善的信息化管理系统，以提高企业内部的管理效率，摆脱对代理商的依赖。七天、如家等知名连锁酒店均开发了在线预订、订单管理等信息系统，并取得了良好效果，但依然存在用户体验不足、安全性有待提高等问题。本文针对上述问题，对连锁酒店的管理体系、市场需求、客户行为等关键因素进行了深入分析，以期设计完成一款功能丰富、操作便捷等连锁酒店管理系统。通过该系统的使用，一方面可以提高连锁酒店管理层面的内外部管理绩效，另一方面可以及时收集和反馈用户信息，提高用户体验。

## 1.2 国内外研究现状

### 1.2.1 国外现状

国外信息化管理系统起源较早，其设计理念与关键技术较为成熟，因此连锁酒店管理系统通常效率较高，稳定性、可靠性等性能良好。90年代初期，国际上已出现如 HIS 等知名酒店企业的酒店管理系统。根据我国酒店行业协会统计，国外连锁酒店管理通常仅需要三个从业人员进行，其中负责酒店餐饮服务的管理人员一人，前台接待管理人员一人，其他职能工作人员一人，其余的管理工作都可以通过信息化管理系统完成。从这点来说，国外酒店管理系统已经发展的较具规模<sup>[1]</sup>。

在技术层面，国外尤其是欧美酒店管理系统安装部署均采用 B/S 模式，传统的基于 C/S 模式的酒店管理由于难以满足市场需求已经被全面淘汰或者升级。基于 B/S 多层结构的模式不仅可以使得各分店管理系统与集团管理系统之间进行有效的信息沟通，同时可以一定程度上节约运行成本。而在酒店营销方面，基于互联网的营销模式符合了当前市场发展的需求<sup>[2]</sup>。

在数据处理层面，随着信息化发展进程的不断加快，大量数据的积累使得酒店行业服务器堆积的数据信息不断增加。而在大数据时代如何进行酒店管理，国外学普遍认为酒店管理人员需要加强对相关数据的挖掘，从客户购买或预订行为中探索出客户酒店预订的影响因素和一般行为<sup>[3]</sup>。

在电子商务层面，电子商务的发展，使得酒店可以通过在线网站的方式降低交易和搜索成本，提高企业的生产率和效率。经济学家 Sigala (2001) 认为现代酒店业运营中，使用网络平台进行客户与酒店之间的信息沟通和交流是未来发展的趋势。通过网上平台，酒店不仅可以减少运营成本，同时可以提高客户忠诚度，促进营销并提高市场份额<sup>[4]</sup>。RobLaw (2004) 认为随着在线旅游的发展，旅游者可能更多的是越过旅行社直接从供应商处购买，使得旅游供应商产生新的独立 (Poon, 2001)，旅行社传统上作为分销渠道的中介地位已经不可避免的发生改变了 (Buhalis, 1998)，从而导致了旅游业最终的去中介化<sup>[5]</sup>。Krishnamurthy (2003) 认为去中介化是电子商务管理中去除一个或者多个中介商的过程<sup>[6]</sup>。Plantes (2000) 提出的去中介化发生在直接将信息和服务传达给



Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.