|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Phân công các bộ phận liên quan | Mã số: UCNV- |
| Tham chiếu:  [KS-4.1] Quy trình đặt phòng, [KS-4.2] Quy trình hủy đặt phòng |
| Mô tả | UC bắt đầu khi có khách hàng đặt phòng khách sạn hoặc hủy phòng | |
| Dòng cơ bản | 1. Quản lý bộ phận tiếp tân phân công nhân viên tiếp tân theo ca trực 2. Nhân viên tiếp tân nhận ca và thực hiện các quy trình nghiệp vụ 3. Nhận viên tiếp tân thông báo thông tin đặt phòng/ hủy phòng đến các bộ phận dịch vụ    1. Bộ phận bảo vệ xem thông tin       1. Quản lý bộ phận bảo vệ phân công nhân viên bảo vệ theo ca trực       2. Ghi nhận lại lịch phân công nhân viên    2. Bộ phận ăn uống xem thông tin       1. Quản lý bộ phận ăn uống sắp xếp lịch ăn uống cho khách hàng theo lịch đặt phòng       2. Quản lý bộ phận ăn uống phân công nhân viên phục vụ ăn uống theo ca trực       3. Ghi nhận lại lịch phân công nhân viên    3. Bộ phận vệ sinh xem thông tin       1. Quản lý bộ phận vệ sinh lên lịch dọn dẹp phòng cho khách hàng theo lịch đặt phòng       2. Quản lý bộ phận vệ sinh phân công nhân viên dọn dẹp phòng       3. Ghi nhận lại lịch phân công nhân viên    4. Bộ phận chăm sóc khách hàng xem thông tin       1. Quản lí bộ phận chăm sóc khách hàng phân công nhân viên theo ca trực       2. Nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng khi họ cần       3. Nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ thu nhận phản hồi từ khách hàng và ghi nhận vào hệ thống       4. Ghi nhận lại lịch phân công nhân viên    5. Bộ phận chăm sóc khách hàng xem thông tin       1. Quản lý bộ phận chăm sóc khách hàng phân công nhân viên theo ca trực       2. Nhân viên chăm sóc khách hàng tiếp nhận yêu cầu của khách hàng khi được yêu cầu       3. Ghi nhận phân công nhận viên chăm sóc khách hàng | |
| Dòng thay thế | 1. Tại bước 4.2 nếu thông tin là hủy phòng thì phải cập nhật lại thông tin và không cần thực hiện bước 4.2.1 2. Tại bước 4.3 nếu thông tin là hủy phòng thì phải cập nhật lại thông tin và không cần thực hiện bước 4.3.1 3. Tại bước 4.5 nếu khách hàng trả phòng thì phải thu nhận phản hồi từ khách hàng và ghi nhận lại vào hệ thống | |