|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Trả phòng | Mã số: UCNV-6 |
| Tham chiếu: [KS-4.6] Quy trình trả phòng |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng yêu cầu trả phòng | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên theo dõi thông tin mượn/trả phòng của khách hàng và thông báo đến cho khách hàng. 2. Khách hàng yêu cầu trả phòng. 3. Nhân viên lễ tân tiếp nhận yêu cầu và nhận chìa khóa của khách hang. 4. Nhân viên lễ tân thông báo đến bộ phận thiết bị kiểm tra các thiết bị trong phòng. 5. Bộ phận thiết bị tính chi phí thiệt hại. 6. Nhân viên lễ tân cập nhật lại hóa đơn. 7. Nhân viên lễ tân thông báo đến bộ phận dịch vụ chăm sóc khách hang để xác định khách hàng có sử dụng dịch vụ hay không 8. Bộ phận dịch vụ chăm sóc khách hàng tính chi phí khách hàng sử dụng dịch vụ. 9. Nhân viên lễ tân cập nhật lại hóa đơn. 10. Nhân viên lễ tân thông báo đến bộ phận dịch vụ ăn uống để xác định khách hàng có sử dụng dịch vụ ăn uống hay không 11. Bộ phận dịch vụ ăn uống tính chi phí ăn uống của khách hàng. 12. Nhân viên lễ tân cập nhật lại hóa đơn. 13. Nhân viên lễ tân xuất ra hóa đơn và yêu cầu khách hàng thanh toán. 14. Sau khi khách hàng thanh toán, nhân viên lễ tân trả hành lí lại cho khách hàng. | |
| Dòng thay thế | * Ở bước 4, nếu bộ phận thiết bị xác nhận các thiết bị trong phòng không bị thiệt hại thì bỏ qua bước 5. * Ở bước 7, nếu bộ phận dịch vụ chăm sóc khách hàng xác nhận khách hàng không sử dụng dịch vụ thì bỏ qua bước 8. * Ở bước 10, nếu bộ phận dịch vụ ăn uống xác nhận khách hàng không sử dụng dịch vụ ăn uống thì bỏ qua bước 11. * Nếu đồng thời không xảy ra bước 5,7,9 thì bỏ qua bước 10. * Ở bước 14, nếu khách hàng không gửi hành lý thì bỏ qua bước 14 | |