|  |
| --- |
| Môn học phát triển ứng dụng hệ thống thông tin hiện đại – Bộ môn hệ thống thông tin – khoa công nghệ thông tin – trường đại học khoa học tự nhiên |
| Đặc tả yêu cầu |
| Quản Lý Khách Sạn |
|  |
| **Biên soạn: Nhóm ROMANO** |
| **9/28/2017** |

1. Tham chiếu

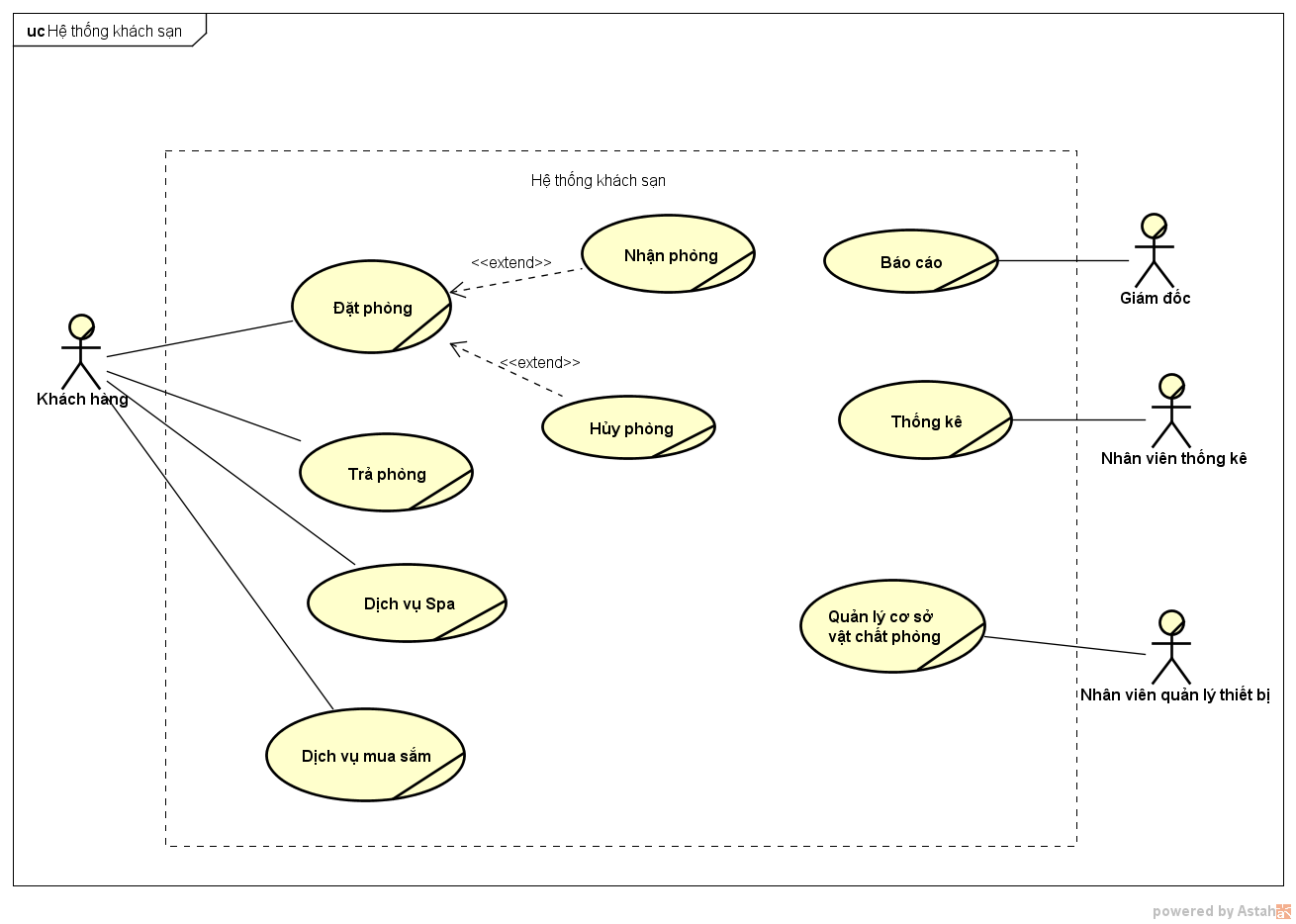
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã số | Tên tài liệu | Phiên bản | Tác giả |
| KS-02 | Khảo sát hệ thống khách sạn | 1.0 | Nhóm ROMANO |

1. Thông tin tài liệu

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã số | Tên tài liệu | Nội dung cập nhật | Phiên bản | Tác giả | Mô tả |
| DT-1 | Đặc tả yêu cầu | Khởi tạo | 1.0 | Nhóm ROMANO | Đặc tả yêu cầu phần mềm quản lý khách sạn |

1. Mô hình hóa nghiệp vụ
   1. Sơ đồ use case nghiệp vụ



* 1. Mô tả
     1. Use case Đặt phòng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Đặt phòng | Mã số: UCNV-1 |
| Tham chiếu: [KS-4.1] Quy trình đặt phòng, [KS-4.2] Quy trình hủy đặt phòng |
| Mô tả | UC bắt đầu có khách hàng đặt phòng khách sạn | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng gọi điện nhân viên tiếp tân muốn đặt phòng hoặc đến khách sạn đặt phòng 2. Nhân viên tiếp nhận thông tin và xử lý thông tin 3. Khách hàng cung cấp thông tin cần thiết như họ tên, cmnd, đi bao nhiêu người, thời gian thuê/trả phòng, ngày nào đến nhận phòng. 4. Chọn và thông báo phòng cho khách hàng 5. Khách hàng chấp nhận 6. Nhân viên lưu trữ thông tin và xác nhận đặt phòng từ khách hàng. 7. Khách hàng thanh toán cho khách sạn 8. Trước 5 ngày gọi điện xác nhận cho khách hàng lần 1 9. Gọi Usecase quản lý dịch vụ 10. Trước 2 ngày gọi điện xác nhận cho khách hàng lần 2 11. Gọi Usecase quản lý dịch vụ | |
| Dòng thay thế | * Trường hợp bước 5 khách hàng không chấp nhận phòng được sắp xếp thì sắp xếp phòng khác cho khách hàng. Nếu khách hàng vẫn không chấp nhận và hết phòng thì không xác nhận đặt phòng cho khách hàng. * Trường hợp bước 7 nếu khách hàng không chịu thanh toán thì hủy xác nhận đặt phòng của khách hàng. * Trường hợp bước 8 nếu khách hàng hủy xác nhận đặt phòng của khách hàng thì gọi Usecase hủy phòng. * Trường hợp bước 10 nếu khách hàng hủy xác nhận đặt phòng của khách hàng thì gọi Usecase hủy phòng. | |

* + 1. Use case Hủy đặt phòng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Hủy đặt phòng | Mã số: UCNV-2 |
| Tham chiếu: [KS-4.2] Quy trình hủy phòng |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng yêu cầu hủy phòng đặt phòng hay quá thời gian quy định mà khách hàng chưa tới nhận phòng. | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng liên hệ đến bộ phận tiếp tân để xác nhận hủy phòng. 2. Xử lý những khách hàng yêu cầu hủy phòng trước 5 ngày. 3. Xử lý những khách hàng yêu cầu hủy phòng trước 2 ngày. 4. Nhân viên hủy các phòng đặt đã quá hạn 5. Nhân viên xác nhận thông tin hủy phòng và ghi nhận thông tin hủy phòng vào hệ thống. 6. Thông báo các bộ phận liên quan | |
| Dòng thay thế | * Tại bước 1, nếu khách hàng điện thoại hủy phòng trước 5 ngày, bỏ qua bước 3, 4. Nếu khách hàng điện thoại hủy phòng trước 2 ngày, bỏ qua bước 2,4. | |

* + 1. Use case Nhận phòng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Nhận phòng | Mã số: UCNV-3 |
| Tham chiếu: [KS-4.3] Quy trình nhận phòng |
| Mô tả | UC bắt đầu khi đến ngày hẹn, khách hàng đến gặp nhân viên tiếp tân và nhận phòng.  UC nhằm mô tả quá trình nhận phòng của khách hàng. | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên tiếp tân tiếp nhận khách hàng và xác nhận thông tin phòng. 2. Nhân viên tiếp tân đưa chìa khóa phòng khách hàng. 3. Nhân viên tiếp tân in giấy hướng dẫn các địa chỉ vụ tại KS. | |
| Dòng thay thế | * Tại bước 1, nếu khách hàng cần ký gửi hành lý thì ghi nhận lại | |

* + 1. Use case Dịch vụ Spa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Dịch vụ Spa | Mã số: UCNV-4 |
| Tham chiếu: [KS-4.4] Quy trình dịch vụ Spa |
| Mô tả | UC bắt đầu khi có khách hàng tham gia dịch vụ spa | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng đi vào spa 2. Khách hàng liên hệ với tiếp tân 3. Tiếp tân tiếp nhận và giao tiếp với khách hàng 4. Khách hàng hàng lựa chọn dịch vụ muốn tham gia bao gồm massage, xông hơi, đắp mặt nạ, triệt lông, đắp mặt nạ, tắm trắng, ngâm chân. 5. Nhân viên chọn phòng và nhân viên chăm sóc khách hàng cho khách hàng 6. Nhân viên chăm sóc khách hàng đưa khách hàng đến phòng của khách hàng 7. Nhân viên chăm sóc khách hàng tiến hành dịch vụ cho khách hàng 8. Khách hàng chọn lựa các sản phẩm dùng kèm với dịch vụ 9. Nhân viên ghi nhận lại các chọn lựa của khách hàng 10. Kết thúc quá trình tiến hành dịch vụ 11. Khách hàng để lại nhận xét 12. Nhân viên chào tạm biệt và cảm ơn khách hàng | |
| Dòng thay thế | * Trường hợp bước 8 nếu khách hàng không chọn lựa thì không thực hiện bước 9 | |

* + 1. Use case Dịch vụ mua sắm

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Dịch vụ mua sắm | Mã số: UCNV-5 |
| Tham chiếu: [KS-4.5] Quy trình dịch vụ mua sắm |
| Mô tả | UC bắt đầu khi có khách hàng yêu cầu chở đi mua sắm | |
| Dòng cơ bản | 1. Gọi điện yêu cầu dịch vụ chở đi mua sắm 2. Nhân viên tiếp nhận và giao tiếp với khách hàng 3. Khách hàng cung cấp nơi đón, giờ đón, xe muốn đi, địa điểm muốn mua sắm 4. Nhân viên ghi nhận 5. Nhân viên sắp xếp tài xế và xe cho khách hàng 6. Nhân viên thông báo cho tài xế 7. Tài xế nhận thông báo 8. Tài xe đi đón khách khi đến giờ đón 9. Khách hàng lên xe 10. Tài xế chở khách hàng đến những nơi khách hàng muốn 11. Đưa khách hàng trở về khách sạn 12. Khách hàng nhận xét về tài xế | |
| Dòng thay thế | * Không có | |

* + 1. Use case Trả phòng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 hàng. 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 hàng 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 | |

* + 1. Use case Báo cáo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Báo cáo | Mã số: UCNV-7 |
| Tham chiếu: [KS-4.7] Quy trình báo cáo |
| Mô tả | UC được kích hoạt khi có yêu cầu “Báo cáo” từ ban giám đốc | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhận yêu cầu báo cáo từ giám đốc. 2. Nhân viên tiến hành thu thập thông tin trên các hóa đơn, giấy tờ. 3. In báo cáo và gửi ban giám đốc. | |
| Dòng thay thế | * Không có | |

* + 1. Use case Thống kê

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Thống kê | Mã số: UCNV-8 |
| Tham chiếu: [KS-4.8] Quy trình thống kê |
| Mô tả | UC bắt đầu khi có thông báo thống kê từ Ban giám đốc hoặc tới ngày thông kê định kì của công ty.  UC nhằm mô tả quá trình thông kê của Phòng kế toán. | |
| Dòng cơ bản | 1. Phòng kế toán nhận thông tin từ Ban giám đốc. 2. Phòng kế toán thực hiện thống kê dựa trên số liệu nhận được. 3. Phòng Kế toán tổng hợp thông tin thống kê. Sau đó gửi lại Ban giám đốc. | |
| Dòng thay thế | * Không có | |

* + 1. Use case Sửa chữa thiết bị

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Sửa chữa thiết bị | Mã số: UCNV-9 |
| Tham chiếu: [KS-4.9] Quy trình sửa chữa thiết bị |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hang kích hoạt | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng báo hỏng thiết bị. 2. Nhân viên tiếp tân nhận yêu cầu, xác định lỗi có phải do khách hàng hay không? 3. Nhân viên tiếp tân yêu cầu nhân viên thiết bị kiểm tra và sửa chữa. 4. Nhân viên thiết bị tiến hành kiểm tra và sửa chữa hoặc thay thế. 5. Nhân viên thiết bị ghi nhận tình trạng thiết bị sau khi sửa chữa. | |
| Dòng thay thế | * Tại bước 2, nếu lỗi thiết bị do khách hang gây ra thì nhân viên tiếp tân tiến hành cộng phí sửa chữa, thay thế vào hoá đơn của khách hàng. | |

* + 1. Use case Nhập thiết bị

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Nhập thiết bị | Mã số: UCNV-10 |
| Tham chiếu: [KS-4.10] Quy trình nhập thiết bị |
| Mô tả | UC bắt đầu khi nhà cung cấp cấp thiết bị cho khách sạn | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên thiết bị nhận các giấy báo nhập hàng từ nhà cung cấp, các thông tin về thiết bị sẽ được nhập. 2. Nhân viên thiết bị kiểm tra thông số, tình trạng của thiết bị có đạt đúng yêu cầu hay không. 3. Nhân viên thiết bị tiến hành nhập hàng vào kho. 4. Nhân viên thiết bị ghi nhận lại thông tin thiết bị vào hệ thống. | |
| Dòng thay thế | * Tại bước 2, nếu thiết bị hỏng hóc hoặc không đúng yêu cầu theo giấy nhập hang. Nhân viên thiết bị từ chối nhập hàng và trả lại thiết bị cho nhà cung cấp. Liên hệ ban quản lý để báo cáo. | |

* + 1. Use case Kiểm kê thiết bị

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Kiểm kê thiết bị | Mã số: UCNV-11 |
| Tham chiếu: [KS-4.11] Quy trình kiểm kê thiết bị |
| Mô tả | UC bắt đầu khi nhân viên thiết bị kích hoạt | |
| Dòng cơ bản | 1. Nhân viên thiết bị kiểm kê số lượng thiết bị tại kho. 2. Nhân viên ghi nhận tình trạng thiết bị còn trong kho vào hệ thống. 3. Nhân viên nhận danh sách các phòng cần kiểm tra thiết bị. 4. Nhân viên tiến hành kiểm tra tình các thiết bị trong phòng. 5. Nhân viên ghi nhận lại tình trạng các thiết bị trong phòng. | |
| Dòng thay thế | * Tại bước 1, nếu thiết bị sắp hết thì ra danh sách yêu cầu ban quản lý cân nhắc nhập thiết bị. * Tại bước 2, nếu có thiết bị hư hỏng thì ghi nhận lại báo cáo, tình trạng thiết bị. * Tại bước 4, nếu thiết bị trong phòng bị hỏng. Nhân viên tiến hành thay thế hoặc sửa chữa. | |

* 1. Hiện thực hóa use case nghiệp vụ
     1. Use case Đặt phòng

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Đặt phòng |
| Mã số | [ACT-UCNV-1] |
| Tham chiếu | [UCNV-1] |
| Mô tả | Activity đặt phòng.png |

* + 1. User case Hủy đặt phòng

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Hủy đặt phòng |
| Mã số | [ACT-UCNV-2] |
| Tham chiếu | [UCNV-2] |
| Mô tả | C:\Users\Minh\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\21994348_1448529761928015_5961697759428892385_o.jpg |

* + 1. Use case Nhận phòng

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Nhận phòng |
| Mã số | [ACT-UCNV-3] |
| Tham chiếu | [UCNV-3] |
| Mô tả | C:\Users\Minh\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\21767969_1317880545006757_9214785010598688218_n.jpg |

* + 1. Use case Dịch vụ Spa

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Dịch vụ Spa |
| Mã số | [ACT-UCNV-4] |
| Tham chiếu | [UCNV-4] |
| Mô tả | Activity dịch vụ spa.png |

* + 1. Use case Dịch vụ mua sắm

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Dịch vụ mua sắm |
| Mã số | [ACT-UCNV-5] |
| Tham chiếu | [UCNV-5] |
| Mô tả | Activity chở đi mua sắm.png |

* + 1. Use case Trả phòng

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Trả phòng |
| Mã số | [ACT-UCNV-6] |
| Tham chiếu | [UCNV-6] |
| Mô tả | C:\Users\Minh\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Activity_TraPhong.png |

* + 1. User case Báo cáo

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Báo cáo |
| Mã số | [ACT-UCNV-7] |
| Tham chiếu | [UCNV-7] |
| Mô tả | C:\Users\Minh\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Báo cáo.png |

* + 1. Use case Thống kê

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Thống kê |
| Mã số | [ACT-UCNV-8] |
| Tham chiếu | [UCNV-8] |
| Mô tả | C:\Users\Minh\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Thống kê.png |

* + 1. Use case Sửa chữa thiết bị

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Sửa chữa thiết bị |
| Mã số | [ACT-UCNV-9] |
| Tham chiếu | [UCNV-9] |
| Mô tả |  |

* + 1. Use case Nhập thiết bị

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Nhập thiết bị |
| Mã số | [ACT-UCNV-10] |
| Tham chiếu | [UCNV-10] |
| Mô tả |  |

* + 1. Use case Kiểm kê thiết bị

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Kiểm kê thiết bị |
| Mã số | [ACT-UCNV-11] |
| Tham chiếu | [UCNV-11] |
| Mô tả |  |

1. Đặc tả yêu cầu
   1. Quản lý phòng khách sạn

|  |  |
| --- | --- |
| Mã số: YC-1 | |
| Tham chiếu | [KS-02], [UCNV-1], [HTUCNV-1] |
| Mô tả | Quản lý phòng và loại phòng khách sạn, các thiết bị trong phòng. Phòng thuộc tầng nào và loại phòng là gì, cho phép tra cứu nhanh, cập nhật thông tin phòng mới hoặc không sử dụng. |

* 1. Quản lý nhân viên khách sạn

|  |  |
| --- | --- |
| Mã số: YC-2 | |
| Tham chiếu | [KS-02], [UCNV-1], [HTUCNV-1] |
| Mô tả | Quản lý nhân viên và loại nhân viên, phân công tự động, tra cứu thông tin nhân viên, cập nhật phân công, thông tin nhân viên |

* 1. Quản lý dịch vụ

|  |  |
| --- | --- |
| Mã số: YC-3 | |
| Tham chiếu | [KS-02], [UCNV-1], [HTUCNV-1] |
| Mô tả | Quản lý dịch và dịch vụ, lưu trữ và tra cứu dịch vụ khách hàng sử dụng, cập nhật dịch vụ. |

* 1. Quản lý thông tin mượn phòng

|  |  |
| --- | --- |
| Mã số: YC-4 | |
| Tham chiếu | [KS-02], [UCNV-1], [HTUCNV-1] |
| Mô tả | Quản lý thông tin đặt phòng, hủy phòng, trả phòng, nhận phòng, thông tin thanh toán; lưu trữ và tra cứu thông tin trên, cập nhật thông tin. |

* 1. Quản lý báo cáo, thống kê

|  |  |
| --- | --- |
| Mã số: YC-5 | |
| Tham chiếu | [KS-02], [UCNV-1], [HTUCNV-1] |
| Mô tả | Quản lý thông tin thu thập từ hóa đơn, giấy tờ; lưu trữ và tra cứu thông tin trên, cập nhật thông tin, kết xuất báo biểu, thống kê. |

* 1. Hệ thống nâng cao

|  |  |
| --- | --- |
| Mã số: YC-6 | |
| Tham chiếu | [KS-02], [UCNV-1], [HTUCNV-1] |
| Mô tả | Quản lý thông tin thu thập từ hóa đơn, giấy tờ; lưu trữ và tra cứu thông tin trên, cập nhật thông tin, kết xuất báo biểu, thống kê. |