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

Khảo sát hệ thống

Quản Lý Khách Sạn

**Biên soạn: Nhóm ROMANO**

**9/28/2017**

Chương 1. Tham chiếu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mã số | Tên tài liệu | Phiên bản | Tác giả |
| KS-01 | Khảo sát hệ thống | 1.0 | Thầy Phạm Minh Tú |

Chương 2. Thông tin tài liệu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mã số | Tên tài liệu | Nội dung cập nhật | Phiên bản | Tác giả | Mô tả |
| KS-01 | Khảo sát hệ thống | Khởi tạo | 1.0 | Thầy Phạm Minh Tú | Khảo sát hệ thống khách sạn của Công ty SAO MAI |
| KS-02 | Khảo sát hệ thống Quản lý khách sạn | Khởi tạo | 1.0 | Nhóm ROMANO | Khảo sát hệ thống khách sạn của Công ty SAO MAI |

Chương 3. Giới thiệuYêu cầu khách hàng được ghi nhận dựa trên quá trình làm việc tại resort SAO MAI  
Hàm Thuận Nam, thuộc tỉnh Bình Thuận. Khách hàng yêu cầu xây dựng phần mềm  
quản lý khách sạn (KS) trên tất cả các khía cạnh sau:

* Quản lý phòng ốc đạt tiêu chuẩn 4 sao, các loại phòng sao cho dễ dàng quản  
  lý, tìm kiếm thống kê
* Quản lý quá trình đặt phòng hủy phòng
* Quản lý quá trình nhận phòng trả phòng
* Quản lý quá trình báo cáo thống kê

Chương 4. Quy trình

* 1. Quy trình đặt phòng
     1. Khách hàng  
        Gọi điện thoại đến KS đặt phòng, cung cấp thông tin cá nhân bao gồm:  
        họ tên, chứng minh nhân dân, đi bao nhiêu người, thời gian thuê/trả phòng, ngày nào  
        đến nhận phòng. Thanh toán 100% tiền chi phí thuê/trả phòng.
     2. Nhân viên lễ tân  
        Nhân viên tiếp nhận thông tin, ghi thông tin vào hồ sơ, theo dõi thông  
        tin, trước thời gian nhận phòng 5 ngày phải gọi điện xác nhận với  
        khách hàng, trước 2 ngày xác nhận với khách hàng 1 lần nữa. Nếu  
        khách hàng hủy đặt phòng, ghi nhận thông tin và báo với các bộ phận  
        có liên quan  
        Nếu không có gì thay đổi, nhân viên thông báo đến các bộ phận liên  
        quan để lên kế hoạch phục vụ khách hàng. Thông tin này được thông  
        báo trước 5 ngày và lịch nhắc trước 2 ngày.  
        Các bộ phận có liên quan: bộ phận bảo vệ, dịch vụ ăn uống, vệ sinh,thiết bị phòng khách sạn, tiếp tân và dịch vụ chăm sóc kháchhàng.
  2. Quy trình hủy đặt phòng
     1. Khách hàng  
        Khách hàng hủy đặt phòng gọi điện báo tiếp tân, đến KS nhận lại 50%  
        tiền phí nếu hủy trước 5 ngày, 0% nếu hủy trước 2 ngày.
     2. Nhân viên lễ tân  
        Tiếp nhận thông tin hủy đặt phòng, xác nhận thông tin và cập nhật  
        thông tin. Thông báo đến các bộ phận có liên quan như mục 4.1.2
  3. Quy trình mượn phòng
     1. Khách hàng  
        Đến ngày hẹn, khách hàng đến gặp nhân viên tiếp tân, kí gửi hàng lý  
        (nếu có) và nhận phòng.
     2. Nhân viên lễ tân  
        Tiếp nhận khách hàng, xác nhận thông tin phòng, gửi chìa khóa khách  
        hàng, in giấy hướng dẫn khách hàng các dịch vụ tại KS như: Sáng ăn  
        sang miễn phí tầng mấy, các dịch vụ thêm phí như: massage, spa,  
        gym, hồ bơi, chở đi mua sắm,…
  4. Dịch vụ Spa
     1. Khách hàng

Vào spa sẽ liên hệ với tiếp tân, cho tiếp tân biết mình muốn sử dụng dịch vụ gì. Các dịch vụ bao gồm như massage, xông hơi giảm cân, ngâm chân, triệt lông nách, đắp mặt nạ, tắm trắng.

* + 1. Nhân viên lễ tân

Sắp xếp phòng và nhân viên chăm sóc cho khách hàng. Trong khi thực hiện các dịch vụ này, những gì khách hàng yêu cầu sử dụng như sử dụng mặt nạ Hàn Quốc hay Mỹ, massage có xử dụng thêm hương dầu bưởi, ... đều được ghi nhận lại để tính phí khi khách hàng trả phòng. Sau khi thực hiện xong dịch vụ khách hàng rời khỏi, nhân viên chào tạm biệt và cảm ơn khách hàng.

* 1. Dịch vụ mua sắm
     1. Khách hàng

Liên hệ tới bộ phận tiếp tân để sử dụng dịch vụ dẫn đi mua sắm. Khách hàng hẹn giờ đi và chọn loại xe mình mong muốn và địa điểm đón.

* + 1. Nhân viên lễ tân

Sắp xếp xe cho khách hàng và phân công tài xế lái xe. Đến giờ hẹn, tài xế sẽ lái xe đến địa điểm đã hẹn. Tài xế sẽ giới thiệu và chở khách hàng đến các địa điểm mua sắm. Sau khi trở về, khách hàng có thể để lại nhận xét về tài xế để cho khách sạn đánh giá nhân viên. Mọi thông tin giờ đi và giờ trở về, quảng đường đi được đều được ghi nhận để tính phí khi khách hàng trả phòng.

* 1. Quy trình trả phòng
     1. Khách hàng  
        Khách hàng trả phòng theo đúng thời gian đặt phòng, gặp tiếp tân trả  
        chìa khóa, nhận hành lí và rời khỏi KS
     2. Nhân viên lễ tân  
        Theo dõi thông tin mượn/trả phòng của khách hàng và thông báo đến  
        khách hàng. Thông báo các bộ phận liên quan kiểm tra thiết bị phòng  
        của khách hàng, các dịch vụ khách hàng sử dụng và tính toán thêm chi  
        phí nếu có.
  2. Quy trình báo cáo
* Nhân viên tiến hành thu thập thông tin trên các hóa đơn, giấy tờ, dùng excel  
  tổng hợp thông tin.
* Báo cáo được in ra và gửi ban giám đốc
* Giám đốc nhận và phân tích kết quả kinh doanh  
  Thông tin trong báo cáo phải trả lời các câu hỏi sau:
* Báo cáo hoạt động mượn/trả phòng theo ngày/tuần/quý/tháng/năm.
* Có bao nhiêu khách hàng mượn/trả phòng?
* Có bao nhiêu phòng được thuê/còn trống?
* Ứng với mỗi loại phòng, có bao nhiêu cho thuê/còn trống?
* Các góp ý của khách hàng?
* Phân nhóm khách hàng mượn/trả phòng trong ngày theo vùng miền, cá nhân/tổ chức?
* Báo cáo hoạt động dịch vụ theo ngày/tuần/quý/tháng/năm.
* Số lượng hóa đơn của mỗi loại hình dịch vụ?
* Tổng tiền hóa đơn của mỗi loại hình dịch vụ?
* Phân nhóm khách hàng sử dụng loại hình dịch vụ theo độ tuổi?
  + 1. Ban quản lý / Giám đốc  
       Xem báo cáo bất cứ khi nào.
  1. Quy trình thống kê
     1. Ban quản lý / Giám đốc  
        Bộ phận kế toán tiến thành tổng hợp thông tin và gửi ban giám đốc.  
        Thông tin thống kê được liệt kê chi tiết bên dưới:  
        ❖ Số liệu ngày A so với ngày B?  
        ❖ Số liệu tuần A so với tuần B?  
        ❖ Số liệu tháng A so với tháng B?  
        ❖ Số liệu tháng A của năm A so với tháng A năm B?  
        ❖ Số liệu quý A so với quý B?  
        ❖ Số liệu quý A năm A so với quý A năm B?  
        ❖ Số liệu năm A so với năm B?  
        ❖ Số liệu các tháng trong 1 năm?  
        ❖ Số liệu các quý trong 1 năm?  
        Lưu ý:  
        ❖ A, B là 2 mốc thời gian bất kì, thông thường A > B  
        ❖ Số liệu bao gồm 2 thông tin: Số lượng có được bằng cách đếm, tổng tiền có  
        được bằng cách tính tổng tiền các hóa đơn.
  2. Quy trình sửa chữa thiết bị
     1. Khách hàng

Thông báo yêu cầu sửa chữa thiết bị tại phòng cụ thể.

* + 1. Nhân viên tiếp tân

Ghi nhận yêu cầu của khách hàng, kiểm tra lỗi do tự phát sinh hay do khách hàng gây ra,yêu cầu nhân viên thiết bị đến sửa chữa. Trong trường hợp lỗi do khách hàng thì tính chi phí sửa chữa vào phí thanh toán của khách hàng.

* + 1. Nhân viên quản lý thiết bị

Nhận yêu cầu và tiến hành kiểm tra sửa chữa. Ghi nhận báo cáo sau khi sửa chữa.

* 1. Quy trình nhập thiết bị
     1. Nhân viên thiết bị

Nhận đơn giao hàng từ nhà cung cấp, kiểm tra các thông tin về thiết bị rồi nhận hàng. Nếu thiết bị hỏng thì từ chối nhập hàng, liên hệ với công ty để đổi trả.

Nếu không bị gì, tiến hành nhập thiết bị vào kho. Cập nhật danh sách, thông tin thiết bị.

* 1. Quy trình kiểm kê thiết bị
     1. Nhân viên thiết bị
* Kiểm tra số lượng thiết bị đình kì. Nếu có hư hỏng thì ghi nhận báo cáo. Nếu cần nhập thêm thiết bị nào thì lập yêu cầu gửi lên cấp quản lý.
* Đi kiểm tra thiết bị theo định kì. Nếu có hư hao thì sửa chữa và ghi nhận tình trạng thiết bị.

Chương 5. Yêu cầu

* 1. Quản lý cơ bản  
     Mong muốn quản lý các thông tin hoạt động của KS một cách dễ dàng,  
     nhanh chóng và tiện lợi. Nhân viên dễ sử dụng và tập huấn nhanh chóng.  
     Mong muốn sử dụng nền tảng web application, đề nghị môi trường của  
     Microsoft, vì công ty đã mua license SQL Server 2012 và muốn tích hợp các công  
     nghệ cùng hang Microsoft.
  2. Quản lý nâng cao  
     Mong muốn một ứng dụng riêng biệt thực hiện sắp xếp khách hàng vào  
     phòng khách sạn một cách tự động. Hiện nay KS có quá nhiều phòng cùng  
     loại, thời điểm nhiều khách hàng gây áp lực việc sắp xếp phòng sao cho  
     phòng được tận dụng tối đa, tránh phòng được dùng nhiều lần hoặc ít dùng.  
     Ứng dụng nên viết bằng java, môi trường web application vì công ty mong  
     muốn ứng dụng này sau khi hoàn thành, công ty sẽ tự nâng cấp và có thể  
     thương mại hóa đến các đối tác khác. Ứng dụng nên giao tiếp dữ liệu với ứng  
     dụng quản lý mục 5.1.

Chương 6. Kết quả

* 1. Sản phẩm  
     Toàn bộ source code và hướng dẫn cách sử dụng như hosting, bảo trì, điều  
     hành,..
  2. Tài liệu  
     Quá trình phân tích, thiết kế hệ thống có liên quan.