**UC THUÊ PHÒNG VÀ UC TRẢ PHÒNG**

# 1. Mô tả

## 1.1 Use case mượn phòng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Mượn phòng | Mã số: UCNV-3 |
| Tham chiếu: [3] Quy trình mượn phòng |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng hoàn tất đặt phòng, đến khách sạn vào ngày hẹn. | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng đến gặp nhân viên tiếp tân vào ngày hẹn. 2. Nhân viên tiếp tân tiếp nhận khách hàng, xác nhận thông tin đã đặt phòng với khách. 3. Nếu khách hàng có kí gửi hành lí thì nhân viên làm thủ tục kí gửi hành lí cho khách. 4. Nhân viên gửi chìa khóa cho khách, in giấy hướng dẫn cho khách hàng. | |
| Dòng thay thế | - Ở bước 1, nếu khách hàng đến khác ngày hẹn thì cần xác nhận lại với khách hàng và bộ phận quản lí.  - Ở bước 2, nếu thông tin khách hàng không đúng với đơn đặt phòng từ trước thì nhân viên không thực hiện các bước 3,4 mà phải xác nhận lại với khách hàng về thông tin. | |

## 1.2 Use case trả phòng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Trả phòng | Mã số: UCNV-4 |
| Tham chiếu: [4] Quy trình trả phòng |
| Mô tả | UC bắt đầu khi khách hàng đến trả phòng tại quầy tiếp tân. | |
| Dòng cơ bản | 1. Khách hàng đến gặp nhân viên để thông báo việc trả phòng. 2. Nhân viên tiếp tân xem thông tin mượn/trả phòng của khách hàng và thông báo cho khách hàng biết. 3. Nhân viên thông báo cho bộ phận kiểm tra phòng. 4. Nếu có vấn đề hư hỏng với thiết bị phòng hoặc sử dụng các dịch vụ khác thì nhân viên tiếp tân báo lại với khách hàng về chi phí liên quan. 5. Khách hàng trả lại chìa khóa, nhận hành lí và rời khách sạn. | |
| Dòng thay thế | - Ở bước 1, nếu khách hàng đến trả phòng khác với ngày đã đặt thì nhân viên sẽ thực hiện theo nghiệp vụ của khách sạn về việc trả sớm hay trả muộn phòng.  - Ở bước 4, nếu khách hàng không đồng tình về chi phí phát sinh thì tiến hành đưa ra lí do, bằng chứng để giải quyết. | |

# 2. Hiện thực hóa Use case nghiệp vụ

## 2.1 Muợn phòng

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Mượn phòng |
| Mã số | [HTUCNV-3] |
| Tham chiếu | [UCNV-3] |
| Mô tả |  |

## 2.2 Trả phòng

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Trả phòng |
| Mã số | [HTUCNV-4] |
| Tham chiếu | [UCNV-4] |
| Mô tả |  |