**Quản lý khách sạn 5-STAR**

**Business Process Model**

**(phần 1)**

**Version 1.0**

**Produced by:**

**Nhóm II**

**Lớp Xây dựng phần mềm TH2008**

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 8/04/2011 | 1.0 | Bản thảo lần 1 | Nhóm 14 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Mục lục

1 Giới thiệu 4

2 Sơ đồ và nội dung các bước quy trình đặt phòng 4

# Giới thiệu

* Document này dùng để chỉ ra được quy trình nghiệp vụ “Đặt phòng”.

1. Sơ đồ và nội dung các bước quy trình “Đặt phòng”
   1. Sơ đồ

* B1: Nhận đặt buồng
* B2: Xác định đối tượng khách sạn ko muốn tiếp nhận
* B3: Kiểm tra khả năng đáp ứng yêu cầu đặt phòng
* B4: Lập fiếu đặt phòng và gửi xác nhận đặt phòng cho khách
* B5: Lưu thông tin đặt phòng
* B6: Nhận định lại từ khách
* B7: Tổng hợp tình hình đặt phòng và chuyển cho nhân viên tiếp tân
  1. Nội dung

**\*Nhận yêu cầu đặt phòng**

Cần tiếp nhận các thông tin:

+ Ngày giờ đến của Khách và số đêm lưu trú

+ Số lượng khác và số lượng phòng, loại phòng

+ Yêu cầu đặc biệt của khách (nếu có), địa chỉ, điện thoại của khách

+ Giá phòng và phương thức thanh toán

**\*Xác định đối tượng khác khách sạn ko muốn tiếp nhận: căn cứ vào**

+Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp để đảm bảo uy tín, quan hệ.

+Lý do an ninh

+Khả năng thanh toán của khác

**\*Kiểm tra khả năng đáp ứng yêu cầu đặt phòng**

+ Nhân viên lễ tân kiểm tra dữ liệu về tình hình phòng trống của KS

**\*Lập phiếu đặt phòng và fiếu xác nhận đặt buồng cho khách**

+ Lập fiếu đặt phòng: có các thông tin:

+Thông tin về khách hàng:tên, địa chỉ, điện thoại…

+Yêu cầu của khách: loại phòng, số lượng phòng, số lương khách, ngày đến, số ngày lưu trú, yêu cầu đặc biệt của khách.

+Phương thức thanh toán

+Đặt phòng đảm bảo hay ko đảm bảo

-Gửi xác nhận đặt phòng cho khách: công việc của nhân viên phụ trách đặt buồng

**\*Lưu thông tin đặt phòng:**

-Mọi thông tin về đặt phòng của khách fải được cập nhật và lưu giữ đầy đủ theo thứ tự ngày đến và tên khách (xếp theo các chữ cái ABC…)

-Lưu các thông tin, fax đặt phòng, hợp đồng đặt phòng, thu xác nhận đặt phòng, fiếu xác nhận đặt phòng

**\*Nhận khẳng định lại từ khách:**

- Ý khách có muốn sửa đặt phòng nhân viên cần:

+Xác định lại fiếu đặt phòng trước đó của khách

+Nhận thông tin thay đổi

+Kiểm tra khả năng đáp ứng yêu cầu của khách sạn: đáp ứng đc (thông báo sẽ thực hiện sửa đổi cho khác), không đáp ứng được (thoả thuận, ghi nhận kết quả)

-Yêu cầu khách huỷ đặt phòng:

+Xác định lại fiếu đặt phòng trước của khách

+Tìm hiểu lý do và thuyết fục lại

+Nếu khách không đồng ý cảm ơn khách đã thông báo và hẹn dịp được đón khách

+Ý khách huỷ đặt phòng ko đúng quy định fải thu tiền fạt

+Đóng dấu huỷ fiếu đặt phòng, liên hệ với khách trong danh sách khách đợi. Thông báo các bộ fận liên quan về việc huỷ đặt phòng của khách

+Đề fòng khách có thể huỷ đặt phòng vào fút cuối khách sạn cần thông báo thời hạn huỷ đặt phòng và fải ghi vào hợp đồng đặt phòng chính thức.

**\*Tổng hợp tình hình đặt phòng và chyển cho nhân viên tiếp tân:**

Nhân viên đặt phòng cần ghi lại các thông tin:

-Số fiếu đặt phòng

-Sửa đổi và huỷ bỏ đặt phòng

-Sơ đồ bố trí phòng cho khách đặt phòng trước

-Danh sách khách dự định đến và đi trong ngày, trong tuần.

-Số lượng khách đã đặt phòng nhưng ko đến và ko báo huỷ.

-Tiền hoa hồng cho các đại lý hay cá nhân đã nhận đặt phòng trung gian

-Danh sách giá hợp tác cho các công ty, các giao dịch khuyến mãi.

-Những khách đặt phòng bị từ chối, báo cáo về số lượng khách ko đặt phòng

-Dự báo về doanh thu, công suất phòng

-Số lượng khách ở quá dự đinh hay sớm hơn.

-Yêu cầu xe đưa đón khách, các cuộc fax fải gửi tới khách sạn.