**Quản lý khách sạn 5-STAR**

**Business Process Model**

**(phần 2)**

**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 |
| 9/04/2011 | 1.0 | Bản thảo lần 2 | Nhóm 14 |
|  |  |  |  |

Mục lục

1 Giới thiệu 4

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

# Giới thiệu

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

# Sơ đồ và nội dung các bước Quy Trình Trả Phòng:

* 1. **Sơ đồ:**
* B1: Nhận yêu cầu trả phòng.
* B2: Kiểm tra các dịch vụ của khách sạn mà khách đã sử dụng và tính phí.
* B3: Tính số ngày thuê của khách.
* B4: Lập hóa đơn thanh toán về 2 khoản: tiền dịch vụ và tiền thuê phòng.
* B5: Ghi nhận thanh toán.
  1. **Nội dung:**

B1: Nhận yêu cầu trả phòng:

* Nhân viên tiếp tân ghi nhận yêu cầu trả phòng từ khách, cần xác định các thông tin sau từ “phiếu đặt phòng” của khách: họ tên khách, số phòng.

B2: Kiểm tra các dịch vụ của khách sạn mà khách đã sử dụng và tính phí:

* Khi khách có yêu cầu trả phòng thì sẽ có một bộ phận kiểm tra và tổng kết các dịch vụ mà khách đã sử dụng khi thuê phòng, cũng như kiểm tra những hư hỏng, mất mác các vật dụng trong phòng…nhầm mục đích “tính phí dịch vụ” mà khách đã sử dụng.

B3: Tính số ngày thuê của khách:

* Dựa trên thông tin từ “phiếu thuê phòng”, nhân viên tiếp tân sẽ tính số ngày mà khách đã lưu trú.

B4: Lập hóa đơn thanh toán về 2 khoản: tiền dịch vụ và tiền thuê phòng:

* Tiền thuê phòng sẽ được tính dựa trên số ngày thuê, tùy vào từng loại phòng và số lượng khách mà tiền thuê phòng sẽ khác nhau.
* Cộng 2 khoản tiền lại thì sẽ được tổng tiền mà khách phải thanh toán.

B5: Ghi nhận thanh toán:

* Khách có thể thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt, hoặc thanh toán bằng thẻ tín dụng.
* Nhân viên tiếp tân lưu lại các khoản khách đã thanh toán xong.
* Cập nhật lại tình trạng của phòng vừa nhận trả từ khách.
* Kết thúc qui trình nhận trả phòng.