**BỘ CÔNG THƯƠNG**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG THƯƠNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**---o0o---**



**ĐỒ ÁN MÔN HỌC:**

**CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM**

**ĐỀ TÀI: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN**

**Nhóm 8**

**Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 09 năm 2024**

**BỘ CÔNG THƯƠNG**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG THƯƠNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**---o0o---**



**ĐỒ ÁN MÔN HỌC:**

**CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM**

**ĐỀ TÀI: QUẢN LÝ KHÁCH SẠN**

**Nhóm 8:**

Trưởng nhóm: Nguyễn Văn Thành

Thành viên:

1. Lăng Minh Hải
2. Trần Trọng Quí
3. Nguyễn Minh Sang
4. Nguyễn Hoành Thịnh

**Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 09 năm 2024**

PHẦN GIỚI THIỆU

**Lý do chọn đề tài:**

Ngành khách sạn đang phát triển mạnh mẽ, đặc biệt là trong bối cảnh du lịch và dịch vụ ngày càng mở rộng. Việc quản lý khách sạn đòi hỏi sự tổ chức chặt chẽ trong nhiều khâu như đặt phòng, quản lý thông tin khách hàng, thanh toán và dịch vụ. Xây dựng một ứng dụng quản lý khách sạn sẽ đáp ứng nhu cầu hiện tại của thị trường và tạo ra một giải pháp công nghệ hữu ích. Hệ thống quản lý khách sạn là một sản phẩm có tính ứng dụng cao, có thể giúp cải thiện hiệu quả quản lý, tối ưu hóa quy trình vận hành, và tăng cường trải nghiệm của khách hàng. Giúp giải quyết các vấn đề thực tế, từ đó rèn luyện kỹ năng phân tích, thiết kế và phát triển hệ thống.

Quản lý khách sạn là một bài toán phức tạp bao gồm nhiều chức năng như quản lý phòng, dịch vụ, thông tin khách hàng, hóa đơn và báo cáo. Đây là một hệ thống yêu cầu thiết kế chi tiết, khả năng mở rộng cao, và có thể tích hợp thêm các tính năng nâng cao trong tương lai phân tích dữ liệu khách hàng, hoặc tích hợp hệ thống thanh toán online. Vì vậy, chọn đề tài này giúp rèn luyện kỹ năng giải quyết các bài toán lớn và phức tạp.

Hệ thống quản lý khách sạn không chỉ giúp quản lý dễ dàng hơn mà còn tối ưu hóa chi phí vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ. Các dữ liệu từ hệ thống còn giúp phân tích, hiểu rõ nhu cầu của khách hàng, từ đó cải thiện dịch vụ, tăng cường sự hài lòng và trung thành của khách hàng.

1. Khảo sát hiện trạng
   1. Khảo sát hiện trạng
      1. Đơn vị khảo sát

A building with a motorcycle parked on the side of the road

Description automatically generated

**Khách sạn Hùng Long**

**Địa chỉ:** Tỉnh lộ 885, Ấp 1, Xã Lương Hòa, Huyện Giồng Trôm, Tỉnh Bến Tre, Mỹ Thành, Bến Tre

Hùng Long Hotel là một tòa nhà cao tầng sang trọng với thiết kế hiện đại, có khoảng 20 phòng.Khu vực tiền sảnh rộng lớn với trần cao và được trang trí bằng đèn chùm tinh xảo, tạo cảm giác ấm cúng và đẳng cấp khi khách bước vào,mỗi phòng đều được trang bị đầy đủ tiện nghi như giường êm ái, TV màn hình phẳng, và wifi miễn phí.

Nhà hàng trong khách sạn phục vụ các món ăn phong phú với ẩm thực địa phương.Khách sạn cũng cung cấp các dịch vụ tiện ích khác như hồ bơi, phòng gym, spa, trung tâm hội nghị và phòng họp, phục vụ nhu cầu của cả khách du lịch lẫn khách công tác. Nhân viên khách sạn luôn thân thiện và chuyên nghiệp, sẵn sàng hỗ trợ khách hàng 24/7.

* 1. Cơ cấu tổ chức

A diagram of a company

Description automatically generated

* 1. Qui trình nghiệp vụ
* Qui trình nhập hàng
* Qui trình đặt phòng
* Qui trình nhận phòng
* Qui trình huỷ/trả phòng
* Qui trình thanh toán
  + 1. Qui trình nhập hàng

Thứ 7 hàng tuần, quản lý cửa hàng sẽ cử nhân viên kiểm tra tồn kho trên hệ thống, sau khi kiểm tra tồn kho, nhân viên sẽ gửi lại bảng thống kê hàng tồn kho cho quản lý. Nếu hàng tồn dưới mức cho phép, quản lý sẽ yêu cầu nhân viên lập bảng danh sách nhập hàng. Sau khi lập bảng xong, nhân viên sẽ gửi lại quản lý và quản lý sẽ lên danh sách và báo cho đối tác cung cấp. Nhà cung cấp kiểm tra theo danh sách sản phẩm hàng nhập. Nếu có thì chuẩn hàng để giao. Nếu không có hàng thì báo lại quản lý danh sách hàng không có. Khi NCC giao hàng, nhân viên phải kiểm tra đơn giao hàng. Nếu giao sai hàng, nhân viên trả lại đơn. Nếu giao thiếu sản phẩm, nhân viên yêu cầu NCC bổ sung sản phẩm. Nếu dư hàng, trả lại nhà cung cấp. Nếu hàng đầy đủ trong danh sách nhập hàng, nhân viên và bên giao hàng cùng ký tên xác nhận. Nếu hàng còn sai sót trong danh sách, ký nhận từng hàng cho đến khi đầy đủ hàng trong danh sách hàng nhập. Sau khi hoàn thành giao hàng từ nhà cung cấp, nhân viên xếp hàng vào kho và hoàn thành quy trình. Sau đó, quản lý thanh toán toàn bộ tiền cho nhà cung cấp từ hóa đơn thanh toán. Phiếu hoá đơn nhập hàng sẽ được lưu trữ lại vào kho dữ liệu.

* + 1. Qui trình đặt phòng

Khi khách hàng liên hệ đặt phòng, lễ tân hỏi nhu cầu của khách hàng và tìm kiếm, tư vấn các phòng phù hợp với số lượng khách để đáp ứng nhu cầu. Nếu không tìm được phòng đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, thông báo cho khách hàng có thể thay đổi nhu cầu. Sau khi xác nhận phòng với khách hàng, lễ tân cung cấp phiếu đặt phòng, lễ tân sẽ điền phòng theo đúng phòng đã xác nhận với khách trước đó. Khách hàng điền thông tin, ngày nhận trả phòng và các thông tin liên quan và đưa lại cho lễ tân. Nếu có đặt cọc làm hoá đơn đặt cọc, khách hàng thanh toán cọc sau đó lễ tân gửi lại hoá đơn và phiếu nhận phòng cho khách hàng và lưu trữ hoá đơn cọc, phiếu đặt phòng.

*Chính sách đặt phòng:*

Nếu khách hàng đặt phòng trước ngày nhận phòng 72h thì phải đặt cọc 30% tiền thuê phòng.

* + 1. Qui trình nhận phòng

Khi khách đến khách sạn, khách sẽ đến quầy lễ tân và cung cấp thông tin đặt phòng. Sau đó, nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra thông tin trên hệ thống để xác nhận. Nếu thông tin không hợp lệ, nhân viên lễ tân sẽ thông báo cho khách và hướng dẫn cập nhật lại thông tin đặt phòng . Nếu thông tin hợp lệ, nhân viên lễ tân sẽ yêu cầu khách xuất trình giấy tờ tùy thân như: CCCD hoặc hộ chiếu và thực hiện thủ tục nhận phòng, bao gồm ghi nhận thông tin khách và chuẩn bị chìa khóa phòng. Khách sẽ nhận chìa khóa phòng cùng với thông tin về dịch vụ của khách sạn và hoàn tất thủ tục nhận phòng.

* + 1. Qui trình huỷ/trả phòng

Sau khi khách hàng yêu cầu hủy/trả phòng. Bộ phận lễ tân tiếp nhận yêu cầu và cung cấp phiếu huỷ trả phòng, khách hàng điền thông tin và gửi lại lễ tân. Lễ tân tiến hành kiểm tra phiếu thông tin đặt phòng của khách hàng, và bao gồm các chính sách hủy/trả phòng. Thông báo cho khách hàng về những chính sách huỷ phòng. Nếu thông tin hợp lệ, khách sạn sẽ cho bộ phận phục vụ xuống kiểm tra và dọn dẹp sau đó lập phiếu thông báo dịch vụ khách sử dụng, hư hao tài sản nếu có và gửi lại lễ tân, lễ tân cập nhật vào phiếu huỷ trả phòng. Lễ tân gửi lại khách hàng xác nhận, sau khi xác nhận lễ tân lưu trữ phiếu huỷ trả phòng, nếu có thanh toán khách hàng thanh toán sau đó lễ tân xác nhận và gửi lại hoá đơn cho khách hàng và lưu trữ hoá đơn.

*Chính sách huỷ phòng:*

Nếu huỷ phòng trước thời gian nhận phòng lớn hơn 48h không thu phí, 3% tiền cọc nếu có. Sau thời gian này, khách sạn sẽ thu phí 1 đêm giá phòng và 5% tiền cọc.

Nếu huỷ phòng nguyên nhân do khách sạn hoàn toàn bộ tiền cọc không thu phí.

*Chính sách trả phòng:*

Nếu khách hàng trả đúng thời gian lúc đặt phòng, khách sạn sẽ thu tiền theo số lượng ngày ở và trừ đi tiền đã cọc.

Nếu khách thông báo trước 24h để trả phòng sớm, không phải chịu phí phạt.

Nếu trả phòng sớm trong ngày hoặc trong vòng 24h khách trả tiền thuê trừ đi tiền cọc và phụ thu thêm 1 đêm tiền phòng khách không sử dụng.

Nếu trả phòng quá hạn trước 4h chiều phụ thu thêm 50% 1 đêm tiền phòng. Nếu qua 4h chiều phụ thu 1 đêm tiền phòng

* + 1. Qui trình thanh toán

Sau khi khách hàng trả phòng, nhân viên lễ tân sẽ thực hiện các bước xác nhận và thanh toán như sau. Đầu tiên, lễ tân xác nhận thông tin đặt phòng bao gồm số phòng, loại phòng, thời gian lưu trú, số lượng khách, cùng các dịch vụ mà khách đã sử dụng trong suốt thời gian ở. Nếu thông tin chưa hợp lệ, lễ tân sẽ xác nhận lại thông tin khách hàng và cập nhật thông tin. Khi thông tin đã hợp lệ, lễ tân tính toán tổng số tiền cần thanh toán, trừ đi số tiền cọc 30% nếu khách đã đặt phòng trước 3 ngày. Sau đó, nhân viên kiểm tra xem khách hàng đã thanh toán đủ số tiền còn lại chưa qua các phương thức.

• Tiền mặt

• Thanh toán chuyển khoản

• Thanh toán bằng mã QR

• Ví điện tử (momo, vnpay,….)

• Thẻ tín dụng/Thẻ ghi nợ

Nếu chưa đủ, khách hàng sẽ được yêu cầu hoàn tất thanh toán. Khi số tiền đã thanh toán đầy đủ, lễ tân sẽ in phiếu thanh toán và trao cho khách hàng, đồng thời cập nhật hoá đơn vào hệ thống dữ liệu. Cuối cùng, thủ tục trả phòng sẽ hoàn tất khi mọi quy trình thanh toán đã được thực hiện xong.

* 1. Mô hình BPM (Business Process Management)
     1. Qui trình nhập hàng

A diagram of a flowchart

Description automatically generated

* + 1. Qui trình đặt phòng

A screenshot of a computer

Description automatically generated

* + 1. Qui trình nhận phòng

A screenshot of a computer

Description automatically generated

* + 1. Qui trình huỷ/trả phòng.

A diagram of a diagram

Description automatically generated

* + 1. Qui trình thanh toán

A screenshot of a computer

Description automatically generated

* 1. Mô hình CDM

***A diagram of a computer

Description automatically generated***

* 1. Mô hình BFD
  2. Mô hình DFD
* Mức 0

A diagram of a network

Description automatically generated

* Mức 1

A diagram of a computer

Description automatically generated

* Mức 2

A screenshot of a computer

Description automatically generated

* Quản lí phòng

A diagram of a diagram

Description automatically generated

* Mô hình DFD mức đỉnh của quản lý đặt phòng

A diagram of a diagram

Description automatically generated

* Quản lý khách hàng

A screenshot of a computer

Description automatically generated

* Quản lý dịch vụ

A diagram of a network

Description automatically generated with medium confidence

* Quản lý nhập hàng
  1. Biểu mẫu

A white card with black text

Description automatically generated

*Hình 1. Phiếu đặt phòng*

A blank document with a number

Description automatically generated with medium confidence

*Hình 2. Phiếu thanh toán dịch vụ*

A close-up of a checklist

Description automatically generated

A screenshot of a survey

Description automatically generated