ĐẶC TẢ HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Hệ thống quản lý khách sạn nhắm đến đối tượng sử dụng chính là khách hàng, các bộ phận, phòng ban nội bộ của khách sạn sử dụng hệ thống để có thể quản lý quy trình hoạt động của khách sạn.

Quy trình đặt phòng khách sạn bắt đầu từ việc khách hàng đại diện sẽ đặt phòng khách sạn theo yêu cầu như: ngày nhận/trả phòng, số lượng khách hàng, dịch vụ kèm theo, mã khuyến mãi … thông qua hệ thống khách sạn. Để có thể đặt phòng online, đối với khách hàng mới cần phải đăng ký tài khoản, cung cấp thông tin cá nhân bắt buộc: họ và tên, số CMND, giới tính, ngày tháng năm sinh, số điện thoại liên lạc, địa chỉ email, mật khẩu, để có thể đăng ký tài khoản. Khi đã đăng ký tài khoản thành công, khách hàng có thể tùy chỉnh mật khẩu của riêng mình nếu muốn và có thể tiến hành đặt phòng và đặt cọc phòng qua giao dịch ngân hàng hoặc ví điện tử với khách sạn. Đối với khách hàng đã sử dụng hệ thống, thì hệ thống của khách sạn sẽ tự động ghi nhận thông tin trước đó của khách hàng mà không cần phải đăng ký lại tài khoản từ đầu, chỉ cần đăng nhập và sử dụng hệ thống. Sau khi đặt phòng thành công thì thông tin sẽ được gửi lên hệ thống của khách sạn, nhân viên có nhiệm kiểm tra và gọi điện thoại hoặc gửi mail thống báo đến cho khách hàng. Hoặc khách hàng có thể đến trực tiếp khách sạn để đặt phòng.

Đối với bộ phận nhân viên, quản lý nội bộ của khách sạn sẽ được cung cấp tài khoản và cấp quyền để có thể sử dụng hệ thống. Mỗi bộ phận sẽ có quyền tương tác với một vài chức năng nhất định.

Bộ phận lễ tân có nhiệm vụ kiểm tra thông tin khách hàng, tra cứu tình trạng phòng, xuất hóa đơn thanh toán cho khách hàng… khi có yêu cầu đặt phòng trên hệ thống, lễ tân sẽ tiến hành kiểm tra thông tin, yêu cầu của khách hàng với tình hình thực tế của khách sạn và thống báo đến khách hàng là đặt phòng thành công hoặc thất bại.

Bộ phận quản lý có nhiệm vụ quản lý nhân viên trong quá trình làm việc, quản lý danh sách khách hàng, quản lý khách sạn (dịch vụ, phòng, thiết bị trong khách sạn).

Bộ phận kế toán sẽ tìm kiếm, thống kê các dữ liệu thu chi của khách sạn, cũng như quản lý các chi phí lương nhân viên, bảo trì, trang thiết bị,.. Và báo cáo tình hình kinh doanh của khách sạn lại cho cấp trên.