**THU THẬP, LÀM RÕ YÊU CẦU CỦA ỨNG DỤNG**

Nhóm 12- Thành viên nhóm (XX là số thứ tự của nhóm theo từng lớp - Nhóm tối thiểu 2 SV, tối đa 3 SV)

1. Trần Quốc Bảo – Leader
2. Huỳnh Thanh Liêm – Time keeper
3. Đặng Trần Tấn Phát – Note Tracker
4. Nguyễn Công Danh – Reporter

*Tên ứng dụng:* **CHƯƠNG TRÌNH QUẢN LÝ HỆ THỐNG ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN**

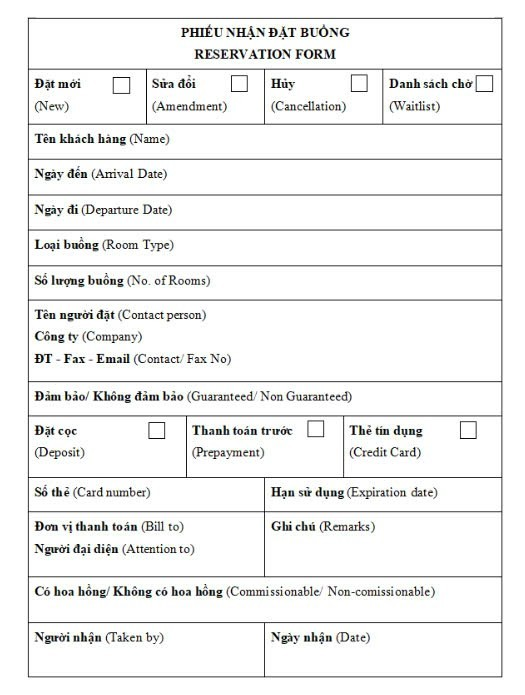
Thời gian thực hiện: Từ 16/08/2024 đến 23/10/2024 (15 tuần)

*Yêu cầu chức năng của một hệ thống là quan trọng vì yêu cầu cung cấp các cơ sở cho tất cả công việc phát triển hệ thống sau đó.*

1. **Thu thập yêu cầu:**
2. **Khảo sát hiện trạng:**

Một khách sạn PBLD thực hiện công việc quản lý đặt phòng khách sạn bao gồm công việc quản lý đặt phòng, báo cáo thống kê, quản lý khách hàng, quản lý phòng:

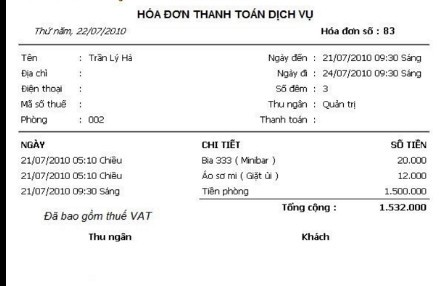
* Quản lý đặt phòng bao gồm công việc: tìm phòng còn trống hiện tại, kiểm tra phòng, tình trạng phòng, xử lý thông tin đặt phòng. Nhân viên quản lý các thông tin bằng excel.
* Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn có thể liên hệ với khách sạn để tiến hành làm thủ tục đăng ký phòng hoặc khách hàng có thể làm thur tục và nhận phòng để ở (trường hợp phòng còn trống). Có hai hình thức liên hệ: đến trực tiếp, qua điện thoại
* Đối với đặt qua điện thoại, khách hàng đăng ký và quầy lễ tân sẽ phản hồi trong vòng 1 ngày khách hàng phải tới quầy lễ tân để xác nhận đăng ký và đặt cọc. Nếu quá hạn, phòng sẽ không được giữ lại và chuyển sang phòng trống
* Đối với đăng ký tại quầy lễ tân, khách hàng làm thủ tục đăng ký thì khai báo thông tin về bản thân như: Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, loại phòng, ngày đặt phòng, ngày trả phòng, số phòng thuê,... Cũng như thông tin về cơ quan (nếu có) khi bộ phận lễ tân yêu cầu. Hầu hết khách hàng đều phải đặt cọc một số tiền nhất định dựa vào loại phòng mà mình đã đăng ký.



* Khi thuê phòng khách hàng có thể được chọn khu vực để ở như khu vip hoặc khu thường. Khu vip sẽ có vị trí đẹp nhất, cung cấp đầy đủ tiện nghi, gần khu giải trí, dịch vụ tốt nhất và giá sẽ cao. Đối với khu thường, phòng vẫn được trang bị có thiết bị cần thiết và có dịch vụ phục vụ tuy nhiên vị trí sẽ không đẹp so với phòng vip.
* Phòng sẽ có 5 trạng thái gồm:
  + Phòng trống:
    - Mô tả: Phòng không có khách lưu trú và sẵn sàng để đặt.
    - Đặc điểm: Phòng đã được dọn dẹp sạch sẽ, kiểm tra đầy đủ tiện nghi và không có bất kỳ vấn đề kỹ thuật nào.
    - Sử dụng: Khách hàng có thể đặt phòng này ngay lập tức thông hotline trực tuyến hoặc tại quầy lễ tân.
  + Phòng đang được sử dụng:
    - Mô tả: Phòng đang có khách lưu trú.
    - Đặc điểm: Phòng đã được khách nhận và đang sử dụng trong thời gian lưu trú của họ.
    - Sử dụng: Phòng này không thể đặt trước cho đến khi khách hiện tại trả phòng.
  + Phòng đã đặt trước:
    - Mô tả: Phòng đã được khách hàng đặt trước nhưng chưa đến ngày nhận phòng.
    - Đặc điểm: Phòng này được giữ chỗ cho khách hàng đã đặt trước và không thể đặt bởi khách hàng khác.
    - Sử dụng: Phòng sẽ chuyển sang trạng thái “Phòng đang được sử dụng” khi khách hàng đến nhận phòng.
  + Phòng đang dọn dẹp:
    - Mô tả: Phòng đang được nhân viên dọn dẹp sau khi khách trả phòng hoặc chuẩn bị cho khách mới.
    - Đặc điểm: Phòng không sẵn sàng để đặt cho đến khi quá trình dọn dẹp hoàn tất.
    - Sử dụng: Sau khi dọn dẹp xong, phòng sẽ chuyển sang trạng thái “Phòng trống” hoặc “Phòng đã đặt trước” nếu có khách đặt trước.
  + Phòng đang bảo trì:
    - Phòng đang bảo trì:
    - Mô tả: Phòng đang được bảo trì hoặc sửa chữa do có vấn đề kỹ thuật hoặc cần nâng cấp.
    - Đặc điểm: Phòng không thể sử dụng cho đến khi quá trình bảo trì hoàn tất và được kiểm tra lại.
    - Sử dụng: Sau khi bảo trì xong, phòng sẽ chuyển sang trạng thái “Phòng trống” hoặc “Phòng đã đặt trước” nếu có khách đặt trước.

Các trạng thái này sẽ được bộ phận lễ tân chỉnh sửa và lưu trên file excel của khách sạn

* Khách sạn có 1 số dịch vụ để phục vụ các khách hàng như bữa sáng, trưa, tối, xe đưa rước, dọn dẹp phòng.
  + Đối với các bữa ăn, nếu khách hàng có nhu cầu dùng bữa thì sẽ thông báo cho nhân viên hoặc thông báo cho nhân viên khi đặt phòng.
  + Nếu khách hàng có nhu cầu di chuyển thì khách hàng xuống quầy lễ tân thông báo để nhân viên khách sạn hỗ trợ phương tiện.
  + Trước khi vào ở khách sạn dọn dẹp phòng sạch sẽ để cho khách hàng vào ở và có thể được phục vụ khi khách hàng có nhu cầu dọn dẹp
* Trong trường hợp các tổ chức thuê phòng thì tổ chức sẽ cử đại diện đến khách sạn đăng kí. Việc quản lý thông tin các tổ chức sẽ được quản lý như thông tin cơ quan hoặc công ty, thông tin về người đại diện sẽ được quản lý như thông tin công chức hay nhân viên của cơ quan đó.
* Trong thời gian trước ngày nhận phòng tối thiểu là 1 tuần các khách hàng đăng kí theo đoàn phải gửi cho khách sạn bảng bố trí phòng ở của các thành viên để khách sạn phân bố phòng cho hợp lý.
* Khi khách hàng đến nhận phòng thì ngoài số tiền đặt cọc, khách hàng phải gửi cho bộ phận lễ tân căn cước công dân (hoặc các văn bằng có hình còn thời hạn sử dụng ). Bộ phận lễ tân căn cứ vào đó để kiểm tra lại thông tin khi khách đăng ký phòng. Sau khi kiểm tra xong bộ phận lễ tân sẽ chỉ trả lại các văn bằng này khi khách hàng làm xong thủ tục trả phòng. Sau đó bộ phận lễ tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng để tiến hành giao phòng cho khách. Nếu khách không đồng ý thì làm thủ tục đổi phòng cho khách ( nếu còn phòng trống ). Trong thời gian ở khách sạn, khách có thể sử dụng các loại dịch vụ, yêu cầu phục vụ. Mọi yêu cầu sẽ do bộ phận lễ tân đảm nhận đảm nhiệm và đáp ứng trong phạm vi hoạt động của khách sạn. Khách hàng sử dụng dịch vụ chưa thanh toán thì Bộ phận dịch vụ sẽ ghi hoá đơn nợ và chuyển đến bộ phận lễ tân tỉnh vào hoá đơn tổng.
* Sau khi đặt phòng trước khách có thể huỷ đăng ký và tiền đặt cọc được xem như là tiền bồi thường cho khách sạn theo quy định đã thoả thuận.
* Khi hết thời hạn thuê phòng như đã đăng ký thì khách phải trả phòng cho khách sạn. Khi khách làm thủ tục trả phòng, Bộ phận lễ tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng, tổng hợp lại các hoá đơn sử dụng dịch vụ chưa thanh toàn trong thời gian khách ở khách sạn, sau khi tổng hợp in ra hoá đơn tổng để khách thanh toán và trả lại CMND Passport cho khách. Hình thức thanh toàn ở khách sạn chủ yếu bằng tiền mặt (tiền Việt nam VND). Nếu gia hạn, phải thông báo quầy lễ tân để yêu cầu gia hạn, nhân viên xác nhận.
* Quản lý khách hàng: thu thập các thông tin như: họ tên, số điện thoại, thẻ căn cước,... thông qua từ khách hàng, nhân viên thu thập và ghi lại, lưu thông tin khách hàng
* Quản lý khách sạn cần quản lý thông tin đặt phòng, thống kê doanh thu
  + Đối với thống kê doanh thu, nhân viên quản lý sẽ ghi nhận thông qua hóa đơn
  + Đối với quản lý thông tin đặt phòng: tiếp nhận các thông tin khách hàng khi đăng ký nhân viên cung cấp phòng cho khách hàng theo yêu cầu. Phòng phải đảm bảo ở trạng thái trống và đã được dọn dẹp lại, các thiết bị phải sẵn sàng phục vụ. Nếu trường hợp xảy ra sai sót thì nhân viên phải lập tức đổi phòng theo quy định của khách sạn
* Khi tạo hóa đơn, nhân viên kiểm tra thông tin khách hàng có hợp lệ không để lưu trữ, thông tin tối thiểu cần phải có tên, số điện thoại, mã khách hàng. Sau đó yêu cầu khách hàng xác nhận số tiền cần thanh toán và kiểm tra chính xác thông tin.



Quản lý nhân viên: người quản lý sẽ quản lí bằng cách nhân viên đưa thông tin cá nhân của bản thân như họ tên, số điện thoại trong lúc nhân viên ứng tuyển thành công

1. **Quy trình nghiệp vụ**:

**Quy trình nghiệp vụ đặt phòng khách sạn thường bao gồm các bước sau**:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu đặt phòng:

Nhân viên tiếp nhận thông tin từ khách hàng qua điện thoại, email.

Ghi nhận các thông tin cơ bản như tên khách, số lượng phòng, loại phòng, ngày đến và ngày đi, và các yêu cầu đặc biệt

Bước 2: Kiểm tra khả năng đáp ứng:

Kiểm tra tình trạng phòng trống trong flie excel của khách sạn.

Xác nhận khả năng đáp ứng yêu cầu của khách hàng và thông báo về giá phòng.

Bước 3: Lưu thông tin vào file:

Nhập các thông tin đặt phòng vào flie excel của khách sạn.

Đảm bảo thông tin được lưu trữ chính xác và đầy đủ.

Bước: 4: Xác nhận và lưu thông tin đặt phòng:

Gửi xác nhận đặt phòng cho khách hàng qua email hoặc tin nhắn.

Lưu trữ thông tin đặt phòng để tiện theo dõi và quản lý

Bước 5: Theo dõi và hỗ trợ trong thời gian lưu trú:

Đảm bảo khách hàng được phục vụ tốt trong suốt thời gian lưu trú.

Giải quyết các vấn đề phát sinh và đáp ứng các yêu cầu của khách

Bước 6: Thủ tục check-out:

Hỗ trợ khách hàng trong quá trình check-out.

Xác nhận thanh toán và cung cấp hóa đơn cho khách hàng

Bước 7: Phản hồi và cải thiện dịch vụ:

Thu thập phản hồi từ khách hàng sau khi họ rời đi.

Phân tích phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ

Sau khi trả phòng cần hiển thị thông tin phòng chưa được dọn dẹp

**Quy trình hủy đặt phòng khách sạn:**

Bước 1: Yêu cầu hủy phòng:

Khách hàng xác nhận hủy phòng qua điện thoại, email.

Khách hàng nêu thông tin và ví do trả phòng

Bước2: Kiểm tra điều kiện:

Kiểm tra chính xác hủy phòng(về phí hủy, thời gian hủy)

Yêu cầu khách hàng xác nhận đơn hủy

Bước 3: Thực hiện hủy phòng:

Nhân viên gửi thông báo xác nhận hủy phòng

Bước 4: Xử lý hoàn tiền ( Nếu có)

Kiểm tra đủ điều kiện hoàn tiền

Thực hiện hoàn tiền qua phương thức thanh toán trực tiếp hoặc trực tuyến

Bước 5: Kết thúc quy trình:

Thông báo cho khách hàng biết đã hủy thành công

**Quy trình thanh toán:**

Bước 1: Chọn đơn hàng cần thanh toán:

Tổng hợp chi phí(tiền phòng, tiền dịch vụ, tiền thuế hoặc các chi phí khác theo hợp đồng )

Bước 2: Xem xét và thanh toán:

Kiểm tra các thông tin được nêu ở chi phí với khách hàng

Giải thích lý do về các điều khoản( nếu được yêu cầu)

Bước : 3Xử lý thanh toán:

Xác nhận thanh toán với khách hàng

Kiểm tra thanh toán thành công nếu khách hàng đã gửi tiền

Bước 4: Hỗ trợ sau dịch vụ:

Giải quyết khiếu nại: Nếu khách có bất kỳ thắc mắc nào đều được xem xét và thông báo

Theo dõi và đánh giá: Gửi yêu cầu đánh giá dịch vụ

**Quy trình thay đổi phòng:**

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu thay đổi phòng

Khách hàng thay đổi phòng

Yêu cầu khách hàng nêu lý do

Bước 2: Kiểm tra tình trạng phòng:

Nếu phòng còn trống: Nhân viên lễ tân kiểm tra tình trạng phòng trống và xác định phòng phù hợp với khách hàng

Nếu không còn phòng trống: hủy yêu cầu thay đổi của khách hàng

Bước 3: Thực hiện thay đổi phòng:

Thông báo với khách hàng về phòng mới hoặc chi phí phát sinh

Xác nhận đồng ý đặt phòng từ khách hàng

Thực hiện vệ sinh lại phòng khách vừa trả

Bước 4: Hướng dẫn khách hàng:

Ban giao phòng mới

Hỗ trợ khách hàng ( nếu cần)

**Quy trình đặt dịch vụ:**

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu đặt dịch vụ:

Khách hàng yêu cầu dịch vụ như đồ ăn, đồ uống, sửa chữa thiết bị

Xác định thông tin dịch vụ

Bước 2: Kiểm tra và xác định tình trạng dịch vụ:

Kiểm tra về dịch vụ của khách hàng: nếu là đồ ăn, đồ uống thì hệ thống sẽ thực hiện liên lạc với phòng bếp, nếu là dịch vụ sửa chữa sẽ liên lạc với nhân viên kiểm tra

Xác nhận thông tin với khách hàng

Bước 3: Thực hiện dịch vụ:

Cung cấp dịch vụ cho khách hàng và ghi nhận lại

Nhân viên xác nhận với khách hàng đã thực hiện thành công

Xác nhận thông tin từ khách hàng về dịch vụ

Bước 4: Xử lý yêu cầu dịch vụ của khách hàng

Thông báo chi phí với khách hàng

Xác nhận yêu cầu xác nhận của khách hàng

Bước 5: Hỗ trợ sau dịch vụ

Giải quyết các khiếu nại ( nếu có)

Theo dõi sự hài lòng và đánh giá của khách hàng

**Quy trình gia hạn phòng:**

Bước 1: Khách hàng yêu cầu gia hạn phòng:

Khách hàng thông báo cho bộ phận lễ tân để gia hạn thêm thời gian

Nhân viên kiểm tra yêu cầu và ghi nhận thông tin

Bước 2: Xác nhận và thông báo giá :

Nhân viên thông báo về khả năng gia hạn phòng và giá cả tương ứng

Xác nhận đồng ý của khách hàng

Bước 3: Theo dõi và chăm sóc khách hàng:

Tiếp tục hỗ trợ các yêu cầu của khách hàng

1. **Quy định:**

Quy định về giấy tờ khi nhận phòng:

Khách hàng cần xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ như chứng minh nhân dân, hộ chiếu khi làm thủ tục nhận phòng.

Đặt phòng có đảm bảo:

Khách hàng phải thanh toán trước hoặc đặt cọc một phần. Khách sạn sẽ giữ phòng cho đến thời điểm check-out của ngày hôm sau.

Bảng giá:

Giá thuê phòng chỉ áp dụng cho duy nhất phòng mà khách đã thuê và đang ở, có hoặc không bao giá của các dịch vụ bổ sung khác. Các bữa ăn (trừ ăn sáng) và dịch vụ gọi thêm sẽ được tính thêm phí.

Kiểm tra tình trạng phòng:

Cập nhật liên tục: Hệ thống phải cập nhật tình trạng phòng trống theo thời gian thực để tránh tình trạng overbooking (đặt phòng quá số lượng phòng có sẵn)

Thanh toán và xác nhận:

Thanh toán trực tuyến: Hệ thống phải hỗ trợ các phương thức thanh toán trực tuyến an toàn và tiện lợi.

Xác nhận đặt phòng: Gửi email hoặc tin nhắn xác nhận đặt phòng cho khách hàng sau khi hoàn tất thanh toán

Thủ tục trả phòng:

Vui lòng thông báo cho lễ tân nếu du khách chưa có mong muốn trả phòng đúng thời gian quy định của khách sạn. Việc gia hạn thêm sẽ còn tùy thuộc vào tình trạng khả thi của phòng đó.

Đặt phòng không đảm bảo:

Khách sạn chỉ giữ phòng đến một thời điểm nhất định trong ngày dự định đến. Sau thời gian này, nếu khách không đến, phòng có thể được bán cho khách khác

Đồ dùng, vật tư của khách:

Du khách đặc biệt yêu cầu cẩn trọng khóa phòng trước khi đi ngủ hay ra khỏi phòng. Để thuận tiện, trong mỗi phòng nghỉ đều được trang bị két an toàn để du khách cất giữ đồ vật có giá trị. Khách sạn sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với đồ vật tư và tài sản của du khách nếu xảy ra mất mát hay hư hại trong phòng, tủ khóa, cũng như những bộ phận khác của khách sạn hoặc bất kỳ nguyên nhân nào bao gồm trộm cắp.

Hàng nguy hiểm:

Tuyệt đối cấm mang và lưu trữ trong khách sạn những hàng hóa sống chưa chế biến, phim ảnh đồi trụy, những đồ vật dễ gây ra cháy nổ hoặc nguy hiểm, hàng cấm hoặc hàng có chất độc hại

Nghiêm cấm cờ bạc, buôn lậu, mại dâm, vũ khí, vật liệu cháy nổ, thuốc độc, ma túy, động vật và thực phẩm có mùi vào trong địa phận khách sạn.

Thiệt hại về tài sản của khách sạn:

Du khách sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm với mọi mất mát và hư hại về tài sản của khách sạn do nguyên nhân từ chính bản thân, khách do chính du khách mời tới, hoặc bất kỳ cá nhân nào được du khách mời tới.

Ảnh và video:

Sử dụng hình ảnh và video chụp trong khách sạn với mục đích thương mại và công cộng là bất hợp pháp. Du khách sẽ bị truy tố nếu sử dụng những hình ảnh và video đó.

Khách sạn sẽ giữ giấy tờ như căn cước công dân,... trong quá trình ở để đảm bảo không xảy ra sai sót. Khi đi khách sạn sẽ phải yêu cầu trả lại

Thuế VAT: Tất cả các loại phòng đều chịu 8% thuế VAT trên tổng giá phòng

Phòng tiêu chuẩn (Standard Room):

Giá: 1,200,000 VND/đêm

Phòng cao cấp (Deluxe Room):

Giá: 2,000,000 VND/đêm

Phòng gia đình (Family Room):

Giá: 2,800,000 VND/đêm

Phòng suite (Suite Room):

Giá: 4,500,000 VND/đêm

Giá dịch vụ:

:

Dịch vụ ăn uống tại phòng:

Bữa sáng: 200,000 VND/suất.

Bữa trưa: 300,000 VND/suất.

Bữa tối: 400,000 VND/suất.

Phụ thu 50,000 VND cho dịch vụ phục vụ tại phòng ngoài giờ ăn tiêu chuẩn (sau 22:00).

Dịch vụ đưa đón sân bay:

Xe 4 chỗ: 500,000 VND/chuyến.

Xe 7 chỗ: 700,000 VND/chuyến.

Xe 16 chỗ: 1,000,000 VND/chuyến.

Tính tiền: Tổng hóa đơn: tiền dịch vụ + tiền phòng + thuế

Thuế=0.8% \* tổng hóa đơn

1. **Danh sách các câu hỏi khi thu thập và làm rõ yêu cầu của ứng dụng – Đặt câu hỏi cho người dùng hệ thống**

| ***STT*** | ***Câu hỏi (Questions)*** | ***Người tạo*** | ***Ngày tạo*** | ***Trả lời (Answers)*** | ***Ngày trả lời*** | ***Ghi chú*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Bạn thường gặp những khó khăn gì trong quá trình xử lý đặt phòng? | Huỳnh Thanh Liêm | 22/8/2024 | Thông tin không chính xác, quá tải hệ thống,  Yêu cầu đặc biệt:  Xử lý các yêu cầu đặc biệt của khách hàng như phòng có view đẹp, phòng gần nhau, hoặc các dịch vụ đặc biệt khác có thể phức tạp và tốn thời gian.Hủy đặt phòng:  Quản lý và xử lý các yêu cầu hủy đặt phòng, đặc biệt là khi khách hàng hủy vào phút chót, có thể gây khó khăn trong việc tối ưu hóa công suất phòng. | 25/8/2024 |  |
| 2. | Bạn thường xử lý các khiếu nại liên quan đến đặt phòng như thế nào? | Huỳnh Thanh Liêm | 22/8/2004 | Kiểm tra hệ thống: Kiểm tra thông tin đặt phòng và các ghi chú liên quan trong hệ thống quản lý.  Liên hệ với các bộ phận liên quan: Nếu cần, liên hệ với các bộ phận khác như lễ tân, dịch vụ phòng để xác minh thông tin  Giải thích rõ ràng: Cung cấp thông tin chi tiết về nguyên nhân gây ra vấn đề.  Xin lỗi chân thành: Xin lỗi khách hàng một cách chân thành và thể hiện sự quan tâm đến trải nghiệm của họ.  Thực hiện giải pháp đã thỏa thuận một cách nhanh chóng và hiệu quả.  Theo dõi và xác nhận: Theo dõi để đảm bảo vấn đề đã được giải quyết và xác nhận lại với khách hàng. | 25/8/2024 |  |
| 3. | Cần làm gì khi gặp những vấn đề về lỗi hệ thống ? | Nguyễn Công Danh | 25/8/2024 | Khi gặp vấn đề về hệ thống như lỗi phần mềm, bị lag hoặc mất dữ liệu. Tôi thường báo với bên quản lý đến sửa | 26/8/2024 |  |
| 4. | Bạn có muốn tích hợp các hình ảnh để đại diện cho các chức năng không? | Nguyễn Công Danh | 25/08/2024 | Tôi muốn. Việc tích hợp các hình ảnh để dễ dàng thao tác cho người mới bắt đầu | 26/08/2024 |  |
| 5. | Theo tôi thấy các dịch vụ của bạn khá nhiều vậy chúng tôi sẽ chia nó thành các loại dịch vụ để dễ dàng cho việc truy xuất dữ liệu không ? | Đặng Trần Tấn Phát | 25/08/2024 | Tôi muốn việc lựa chọn các dịch vụ phải nhanh chóng nên bạn có thể chia thành các loại dịch vụ như thức ăn, giải trí và dịch vụ hỗ trợ | 26/08/2024 |  |
| 6. | Cần xuất những báo cáo nào để thực hiện quản lý khách sạn một cách hiệu quả ? | Trần Quốc Bảo | 25/08/2024 | Cần báo cáo về chi phí và doanh thu của khách sạn. Để có những chiến thuật để lên kế hoạch khuyến mãi | 26/08/2024 |  |
| 7 | Trong quá trình đặt phòng, khách hàng thường có những câu hỏi nào đặc biệt không? | Trần Quốc Bảo | 25/08/2024 | Thông thường thì khách sẽ hỏi về các tiện ích và dịch vụ của khách sạn. Nếu có thể thì hãy thực hiện chức năng hiển thị bảng thông cáo hỏi khách hàng có muốn biết thêm về dịch vụ và tiện ích của khách sạn khi vừa đặt phòng thành công | 26/08/2024 |  |
| 8 | Trong những lúc khách hàng cần hỗ trợ khẩn cấp thì nhân viên hỗ trợ những bước ra sao? | Nguyễn Công Danh | 25/08/2024 | Yêu cầu khách hàng về thông tin chi tiết tình trạng đang gặp phải và cung cấp chi tiếp cách xử lý của khách sạn | 26/08/2024 |  |
| 9 | Bạn có công thức tính toán số tiền khách hàng phải trả khi thanh toán, check out phòng hay không ? | Đặng Trần Tấn Phát | 25/08/2024 | Với tiền thuế là 8% VAT, và tiền phòng với tiền dịch vụ nếu có khuyến mãi thì sẽ tính thêm tiền giảm khuyến mãi cũng như là khi quá hạn checkout thì tính thêm tiền phạt | 26/08/2024 |  |
| 10 | Tiền đặt cọc của khách sạn bạn được tính toán như thế nào? | Đặng Trần Tấn Phát | 28/08/2024 | Tiền đặt cọc sẽ được tính bằng 10% tiền hóa đơn khi chưa tính tiền phạt và khuyến mãi | 29/08/2024 |  |
| 11 | Tiền phạt khi quá hạn checkout của khách sạn bạn là bao nhiêu ? | Đặng Trần Tấn Phát | 28/08/2024 | Tiền phạt quá hạn checkout được tính bằng  50% tiền loại phòng mà khách đang dùng | 29/08/2024 |  |
| 12 | Bạn nhận tiền đặt cọc như thế nào ? | Đặng Trần Tấn Phát |  | Chúng tôi nhận tiền đặt cọc qua chuyển khoản | 29/08/2024 |  |

1. **Yêu cần chức năng/phi chức năng của ứng dụng**

* **Yêu cầu chức năng**

-Chức năng lưu trữ :

+Thêm nhân viên: Thêm thông tin nhân viên

+Cập nhật thông tin nhân viên: Thay đổi thông tin của người sử dụng

+Phân quyền nhân viên : Cấp quyền cho nhân viên.

+Thêm khu vực: Thêm khu vực cho khách sạn

+Sửa khu vực: sửa thông tin khu vực

+Thêm phòng: Thêm thông tin phòng vào hệ thống

+Sửa phòng: Cập nhật lại thông tin của phòng

+Cập nhật tình trạng phòng : Thay đổi trạng thái phòng

+Thêm dịch vụ:Thêm thông tin các dịch vụ

+Sửa dịch vụ:Sửa các thông tin về dịch vụ

+Thêm thiết bị:Thêm thông tin thiết bị vào hệ thống

+Sửa thiết bị: Cập nhật trạng thái hỏng hoặc bình thường của thiết bị

+Đổi phòng: Cho phép khách hàng chuyển sang phòng khách.

+Thêm khách hàng: Thêm thông tin khách hàng vào hệ thống

+Sửa khách hàng: Thay đổi thông tin khách hàng trong hệ thống

+Gia hạn phòng: cho phép khách hàng gia hạn thêm số ngày ở

+Trả phòng : cho phép khách hàng thanh toán để trả phòng

+Đặt phòng : cho phép khách hàng đặt phòng

+Cập nhật loại phòng:Cập nhật thông tin loại phòng đã có trong hệ thống quản lý khách sạn

+Thêm loại phòng:Thêm thông tin loại phòng vào hệ thống quản lý khách sạn

+Thêm mã voucher:Thêm khuyến mãi vào hệ thống quản lý khách sạn

+Cập nhật voucher:Cập nhật thông tin khuyến mãi đã có trong khách sạn

+Thêm loại nhân viên:Thêm loại nhân viên vào hệ thống quản lý khách sạn

+Cập nhật loại nhân viên:Cập nhật thông tin loại nhân viên đã có trong hệ thống quản lý khách sạn

+Xem lịch sử danh sách tạo hóa đơn : Xem các hóa đơn đã tạo

-Chức năng tìm kiếm:

+Tìm khu vực: Tìm thông tin khu vực đang cần tìm

+Tìm thông tin khách hàng: Tìm thông tin của khách hàng cần tìm

+Tìm dịch vụ: Tìm thông tin của khách hàng cần tìm

+Tìm kiếm phòng: Tìm thông tin của phòng cần tìm

+Tìm thiết bị: Tìm thông tin thiết bị đang cần tìm

+Tìm thông tin voucher:Tìm thông tin khuyến mãi cần tìm

+Tìm hóa đơn:Tìm thông tin hóa đơn cần tìm

-Chức năng kết xuất:

+Thống kê số lượng hóa đơn (cho nhân viên):Thống kê số lượng hóa đơn đã tạo trong ca của nhân viên

+Thống kê số lượng hóa đơn (cho người quản lý):Thống kê số lượng hóa đơn theo quý,ngày

+Thống kê giao ca: Tổng số tiền trong ca mà nhân viên đã thanh toán

+Thống kê lượng khách hàng:Thống kê số lượng khách hàng mà khách sạn đã tiếp nhận

+Thống kê doanh thu :Cho phép người quản lý thống kê doanh thu theo quý, năm , tháng

+Thống kê số lượng dịch vụ được dùng nhiều nhất: Cho phép người quản lý thống kê dịch vụ nào được dùng với số lượng nhiều nhất

-Chức năng đa phương tiện:

+In hóa đơn: in hóa đơn giấy cho người dùng

* **Yêu cầu phi chức năng  
   -**Sự hiệu quả

+Cung cấp trải nghiệm mượt cho người dùng

+Giao diện thu hút

-Sự ổn định

+Hệ thống hoạt động 1 cách ổn định và không thường xuyên lỗi

+Bảo vệ dữ liệu người dùng

-Có khả năng linh hoạt

+Dễ dàng mở rộng để đáp ứng nhu cầu như tăng quy mô và chức năng

+Dễ dàng năng cấp các chức năng đã có sẵn

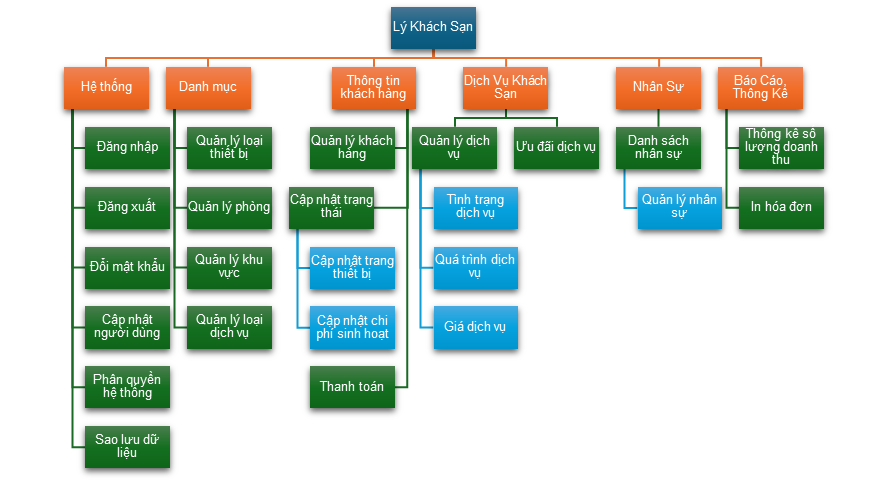
+Có thể sử dụng offline

-Riêng tư

+Dữ liệu cá nhân được bảo vệ và không được phép truy cập trái phép

+Có chính sách bảo mật và quyền riêng tư rõ ràng

1. **Sơ đồ phân cấp chức năng của ứng dụng**

****

1. **Các chức năng chính cho ứng dụng (Mục tiêu của ứng dụng)**

### Quản lý thông tin phòng (thêm,sửa, tìm kiếm, liệt kê sách, chỉnh sửa trạng thái phòng)

* Quản lý khách hàng (thêm,sửa, tìm kiếm, liệt kê sách)

### Quản lý nhân viên (thêm,xóa,sửa, tìm kiếm )

* Quản lý khu vực (thêm,sửa, tìm kiếm)
* Quản lý việc đặt phòng (đặt phòng, hủy đặt phòng, Trả phòng, Gia hạn phòng, , hủy đặt phòng)
* Quản lý loại phòng (Thêm loại phòng, cập nhật thông tin phòng,tìm kiếm thông tin loại phòng)
* Quản lý dịch vụ (thêm, sửa, tìm kiếm)
* Quản lý hóa đơn (thêm, sửa, tìm kiếm, in hóa đơn)
* Quản lý Thống kê (thêm, sửa, tìm kiếm)
* Quản lý khuyến mãi (Thêm,cập nhật,tìm kiếm)

***Link nhật ký:***

***https://docs.google.com/document/d/1OuX6DlY-hqx403HKFenId\_se0-T\_kzRgJeq1ZNTO8Xo/edit?usp=sharing***

**`**