**Hiện trạng**

* 1. **Hiện trạng tổ chức:**
* ***Khách hàng:***

1. **Các nguồn khách đặt phòng khách sạn:**

* Nguồn khách đặt phòng trực tiếp
* Khách trực tiếp đến khách sạn
* Khách gọi điện thoại
* Gửi thư tín, Fax, thư điện tử (email)
* Qua internet, trang mạng xã hội, web khách sạn
* Nguồn khách đặt phòng qua các đại lý trung gian
* Đại lý du lịch
* Hãng lữ hành
* Hãng hàng không
* Văn phòng du lịch địa phương
* Nguồn khách đặt phòng qua hệ thống đặt phòng trung tâm

Hệ thống đặt phòng trung tâm thường được thiết lập giữa các khách sạn trong cùng một tập đoàn hoặc các tập đoàn khách sạn khác nhau có liên kết thỏa thuận cùng nhau nhằm mục đích tạo thuận lợi cho khách hàng trong việc đặt phòng khách sạn. Ở Việt Nam có chuỗi khách sạn Mường Thanh, Saigontourist, còn trên thế giới thì có Hyatt Hotels, Wyndham Hotel Group, Marriott International, Hilton Worldwide, Accor, InterContinental Hotels Group, …

1. **Nguồn khách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn**

* Khách du lịch
* **Khách du lịch quốc tế:** là những người nước ngoài, đi du lịch đến một quốc gia khác ngoài phạm vi cư trú.
* **Khách du lịch trong nước:** là tất cả những người đang đi du lịch trong phạm vi lãnh thổ của một quốc gia (bao gồm khách du lịch nội địa và khách quốc tế đi vào)

Đối tượng khách du lịch này thường sử dụng hầu như tất cả các dịch vụ tại khách sạn như lưu trú, ăn uống, nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí, …

* Khách vãng lai

Khách vãng lai là loại khách chỉ dừng chân tạm thời trong ngày, trong chuyến hành trình của họ và sử dụng chủ yếu là dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác, còn dịch vụ lưu trú rất ít hoặc không sử dụng.

* Khách địa phương (cư dân ở tại đó)

Là những người sinh sống tại địa bàn nơi khách sạn xây dựng, họ là đối tượng khách có nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ của khách sạn, chủ yếu là dịch vụ ăn uống, spa, vui chơi giải trí.

-Thông qua việc thu thập các thông tin các khách sạn đa phần các khách sản điều có các bộ phận và các loại phòng như saul.

-Các loại phòng:

1.Classic Rooms.

2.Executive Rooms.

3.Suite Rooms.

* ***Các bộ phận trong khách sạn:***

1. **Greneral Manager**:
   1. Chức năng:Có nhiệm vụ quản lý trực tiếp khách sạn, mọi vấn đề của khách sạn đều phải thông qua Bộ phận quản lý và có quyền quyết định tất cả mọi thông tin xử lý trong khách sạn.
2. **Director of room.**
   * Director of room chiu trách nhiệm quản lý Fitness center, House keeping và Front office. Trong đó:
     + Fitness center :bộ phận quản lý các dịch vụ thư giãn và chăm sóc cá nhân phục vụ nhu cầu của khách nghỉ tại khách sạn cũng như nhu cầu của khách bên ngoài , bao gồm Beauty Salon,Spa, Phòng tập thể dục , hồ bơi….
     + House keeping :chịu trách nhiệm về việc dọn dẹp phòng cho khách, vệ sinh chung của khách sạn và giặt giũ drap mền, đồng phục nhân viên,….
     + Front Office: là bộ phận tiền sảnh bao gồm Reception, Reservation, Operator và Concierge.
     + Reservation tiếp nhận thông tin đặt phòng của khách hàng, nhập thông tin vào hệ thống và truyền những thông tin cần thiết cho các bộ phận khác.
     + Reception: nhận nhiệm vụ đón tiếp khách, thanh toán tiền, tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ và phản hồi của khách đồng thời truyền những thông tin cho các bộ phận khác. Ngoài ra khi khách liên hệ trực tiếp thuê phòng tại Reception, thì bộ phận này sẽ kiểm tra ngay trên hệ thống để tìm những phòng còn trống sắp xếp cho khách.
     + Operator: là tổng đài, nhận các cuộc gọi từ bên ngoài và trong nội bộ khách sạn, quản lý các cuộc gọi của khách hàng đang lưư trú tại khách sạn để chuyển cho bộ phận Reception thanh toán.
     + Concierge: bộ phận có nhiệm vụ khuân vác hành lý, cung cấp các thông tin dịch vu giải trí thư giãn, xác nhận vé máy bay và tour du lịch cho khách có nhu cầu .
3. **Finance controler**: là bộ phận kế toán, quản lý thông tin tài chính thu chi trong khách sạn, theo dõi công nợ và lập báo cáo hàng tháng doanh thu của khách sạn và đóng thuế kinh doanh cho khách sạn.
4. **Sales & Marketing**: Bộ phận quản lý và giới thiệu với khách hàng những sản phẩm dịch vụ của Khách sạn.
5. F**&B ( Food and Bevarage**): co nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ ăn uống, đãi tiệc của khách và nhân viên, bao gồm Restaurant & Bar, Banquet và Chief.
6. **HR**: bộ phận Nhân sự quản lý thông tin nhân viên và tuyển dụng thêm nhân viên khi cần thiết, tổ chức các khoá học đào tạo nâng cao chuyên môn.
7. **Security:** nhân viên bao vệ có nhiệm vụ giữ gìn an ninh và trật tự trong khách san.
8. **Engineer**: là bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm bảo trì các trang thiết bị trong khách sạn.

* ***Cơ sở vật chất:***
* Hệ thống phòng ở của khách sạn rộng rãi, sạch sẽ với đầy đủ tiện nghi: điều hòa, TV, tủ lạnh, điện thoại gọi trực tiếp quốc tế, dịch vụ phòng 24/24, …
* Hệ thống camera an ninh, điện, nước.
* Hệ thống bãi đỗ xe.
* Hệ thống phòng hội thảo, tiệc cưới.
* Hệ thống nhà hàng, bar
  1. **Hiện trạng nghiệp vụ (chức năng và phi chức năng):**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Nghiệp vụ | Người dùng | Phần mềm | Ghi chú |
| 1 | Kiểm tra thông tin phòng. | Kiểm tra thông tin phòng còn trống hay không | Ghi nhận các thông tin phòng. |  |
| 2 | Lập phiếu thuê phòng | Người dùng cung cấp thông tin trong phiếu | Ghi nhận thông tin phiếu thuê phòng. |  |
| 3 | Lưu thông tin khách hàng mới | Lưu thông tin khách hàng nếu trong csdl không có. | Ghi nhận thông tin khách hàng. |  |
| 4 | Kiểm tra các dịch vụ | Tìm các dịch vụ khách hàng sử dụng. | Tìm và xuất ra các thông tin có liên quan |  |
| 5 | Lập hóa đơn thanh toán | Cung cấp các thông tin trong hóa đơn | Kiểm tra, xử lý, tính toán số tiền cần trả | Cho phép hủy, chỉnh sửa thông tin ghi sai |
| 6 | Lập báo cáo tháng | Đưa ra yêu cầu | Tìm, tính toán, trả về kết quả cần xác định |  |
| 7 | Thay đổi qui định | Chỉnh sửa lại các thông tin trong quy định | Ghi nhận sự thay đổi |  |
| 8 | Quản lý nhân viên | Thêm xóa sửa thông tin nhân viên. | Ghi nhận sử thay đổi. |  |

**1.3. Hiện trạng tin học (phần cứng, phần mềm, con người)**

* Các phần mềm tương đương: ezCloudhotel, Smile, iHotelier, Opera…
* Phần cứng: 5 máy tính cá nhân của 5 thành viên
* Phần mềm:
* Windows server
* MS Excel để quản lý thông tin
* Con người:
* Nhân viên có trình độ tin học văn phòng, sử dụng được hệ thống được cung cấp.
* Có ít nhất 1 chuyên viên IT.

Các chức năng có thể mô hình hóa tin học được.

Kiểm tra thông tin phòng .

Lập phiếu thuê phòng.  
Lưu thông tin khách hàng mới.

Lập hóa đơn thanh toán.

Kiểm tra các dịch vụ.

Lập báo cáo tháng.

Quản lý nhân viên

Và các chức năng nhóm dự định làm.

Kiểm tra thông tin phòng .

Lập phiếu thuê phòng.  
Lưu thông tin khách hàng mới.

Lập hóa đơn thanh toán.

Kiểm tra các dịch vụ.

Lập báo cáo tháng.

Quản lý nhân viên

Mô Hình FDD.

Quản lí khách sạn.

DFD đặc tả mô hình .

Lập báo cáo tháng

Lập hóa đơn thanh toán

Lưu thông tin khách hàng mới.

Kiểm tra các dịch vụ.

Kiểm tra thông tin phòng

Lập phiếu thuê phòng

- Kiểm tra thông tin phòng.

Nhân viên

D1 D2

D5

Màn Hình

D3 D4

-Ý Nghĩa từng dòng dữ liệu.

D1:Nhập thông tin có liên quan đến phòng cần tìm(LoaiPhong,MaPhong,Gia,SoGiuong,Ten).

D2:Trả lại dữ liệu về dữ liệu phòng(TrangThai,Gia,SoGiuong,MaPhong).

D3: Lấy dữ liệu từ csdl LoaiPhong,MaPhong,Gia,SoGiuong,Ten

D4:

D5:D2.

-Xữ lý.

Bước 1:Kết nối CSDL.

Bước 2:Đọc dữ liệu D1 từ nhân viên chọn.

Bước 3:So sánh dữ liệu từ nhân viên chọn với dữ liệu được lấy từ D3.

Bước 4:Nếu có phòng khớp với dữ liệu nhân viên chọn thì trả về D2.

Bước 5:Ghi ra màn hình để nhân viên đọc.

- Lập phiếu thuê phòng

Nhân viên

D1 D2

D5

Màn Hình

D3 D4

-Ý Nghĩa từng dòng dữ liệu.

D1:Nhập thông tin khách hàng , ngày thuê phòng ,phòng khách hàng chọn (TenKH,SDT,email,QuocGia,NgayCheck-in,LoaiPhong,MaPhong,SoGiuong).

D2:Trả về việc message thuê phòng thành công.

D3

D4:Ghi thông tin D1 vào CSDL

D5: Trả về D2.

-Xữ lý.

Bước 1:Kết nối CSDL.

Bước 2:Đọc dữ liệu D1 từ nhân viên sau khi có thông tin từ khách hàng.

Bước 3:Check phòng xem khách hàng chọn có còn hay không nếu không thì mời khách hàng chọn lại.

Bước 4:Sau khi khách hàng đồng ý với các thông ghi trên form lập phiếu thuê thì nhân save.

Bước 5:Khi dữ liệu từ D1 vào csdl.

Bước 6:Ghi ra màn hình lệnh save thành công.

-Lưu thông tin khách hàng mới.

Nhân viên

D1 D2

D5

Màn Hình

D3 D4

-Ý Nghĩa từng dòng dữ liệu.

D1:Thông tin từ lập phiếu thuê phòng (TenKH,SDT,email,QuocGia)

D2:Trả về việc message thuê phòng thành công.

D3:Trả dữ liệu thông tin khách hàng từ csdl lên (TenKH,SDT,email,QuocGia)

D4:Ghi thông tin D1 vào CSDL

D5: Trả về D2.

-Xữ lý.

Bước 1:Kết nối CSDL.

Bước 2:Đọc dữ liệu D1(TenKH,SDT,email,QuocGia) từ nhân viên sau khi lập phiếu thuê phòng.

Bước 3:So sánh dữ liệu D1 với dư liệu được trả từ D3.

Bước 4:Nếu trùng thì không lưu.

Bước 5:Cập nhật lại csdl.

Bước 6:Trả về thông tin lưu khách hàng mới thành công.

-Lập hóa đợn thanh toán.

Nhân viên

D1 D2

D5

Máy in

D3 D4

-Ý Nghĩa từng dòng dữ liệu.

D1:Nhâp thông tin khách hàng ngày đặt phòng và phương thức thanh toán. Khachhang(TenKH,email,quocgia),Datphong(ngày checkin,ngày checkcount,maxn),thanhtoan(phuongthuoc)

D2:Phiếu thanh toán gồm các thông tin Khachhang(TenKH,email,quocgia),Datphong(ngày checkin,ngày checkcount,maxn),thanhtoan(phuongthuoc),bienlai(tongtien,mabl).

D3: Lấy thông tin của bảng Khachhang(TenKH,email,quocgia),Datphong(ngày checkin,ngày checkcount,maxn),thanhtoan(phuongthuoc),bienlai(tongtien,mabl)

D4:Ghi thông tin d2 vào csdl

D5: In D2.

-Xữ lý.

Bước 1:Kết nối CSDL.

Bước 2:Đọc dữ liệu D1(TenKH,SDT,email,QuocGia) từ nhân viên sau khi nhập.

Bước 3:So sánh dữ liệu D1 với dư liệu được trả từ D3 đúng với khách hàng đặt phòng hay không.

Bước 4:Nếu trùng thì ghi ra phiếu thanh toán.

Bước 5:Cập nhật lại csdl.

Bước 6.In phiếu thanh toán.

- Lập báo cáo tháng

.

Nhân viên

D1 D2

D5

Máy in

D3 D4

-Ý Nghĩa từng dòng dữ liệu.

D1:Nhập ngày đầu tháng đến cuối tháng BienLai(ngay) .

D2:Phiếu báo cáo tháng tổng tiền từ các biên lai (mabc,tongtien,thang).

D3: Lấy thông tin của bảng biênlai(tongtien,ngay,mabl).

D4:Ghi thông tin d2 vào csdl.

D5: In D2.

-Xữ lý.

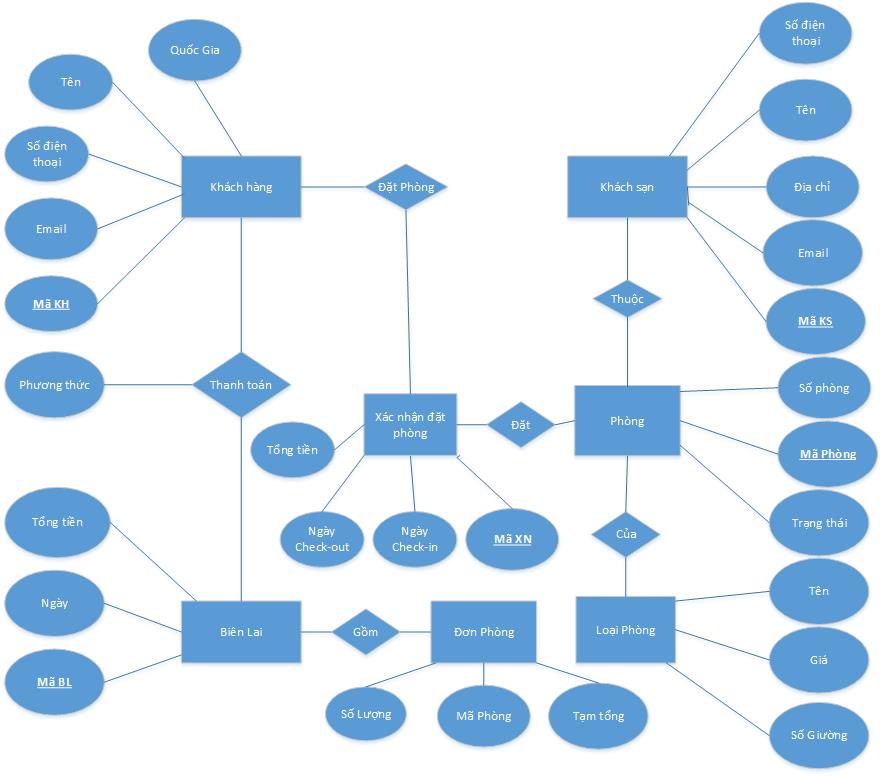
Bước 1:Kết nối CSDL.

Bước 2:Đọc dữ liệu D1.

Bước 3:Tính các giá trị hóa đơn nằm trong tháng khi đọc D1.

Bước 4:Cập nhật lại CSDL.

Bước 5.In phiếu thanh toán.

****

**Phân rã chức năng hiện trạng dịch vụ**

Đặt phòng:

* Trong đó, chức năng đặt phòng là chính và được phân nhỏ ra làm 8 chức năng con là nhận yêu cầu đặt phòng, xác định khả năng đáp ứng của khách sạn, giải quyết với khách, nhập thông tin đặt phòng, khách sạn khẳng định lại việc đặt phòng, lưu thông tin đặt phòng, nhận khẳng định lại từ khách hàng,tổng hợp.
  + Nhận yêu cầu đăt phòng: Nhân viên nhận thông tin đầy đủ của khách (tên,SĐT, email,…)
  + Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn: Nhân viên đặt phòng phải kiểm tra xem số lượng phòng và loại phòng còn trống (available room) của khách sạn có đáp ứng yêu cầu của khách hay không? (Kiểm tra trên hệ thống phần mềm).
  + Giải quyết với khách: Tư vấn và đi tới thỏa thuận với khách.
  + Nhập thông tin đặt phòng: nhập thông tin đặt phòng theo mẫu của khách sạn.
  + Khách sạn khẳng định lại việc đặt phòng: Sau khi nhận đặt phòng, nhân viên Lễ tân phải khẳng định việc đặt phòng với khách bằng ĐT, thư, Fax, hoặc email theo quy định của khách sạn.
  + Lưu thông tin đặt phòng: Mọi thông tin về đặt phòng của khách phải được cập nhật và lưu giữ đầy đủ theo thứ tự ngày đến và danh sách khách được xếp theo vần Alphabet.
  + Nhận khẳng định lại từ khách hàng: xác nhận lại việc đặt thành phòng từ khách để biết những thay đổi để xử lý kịp thời.
  + Tổng hợp: thống kê khách đến và đi trong ngày để tiện quản lí.

Ăn uống

* Trong đó, chức năng nấu ăn là chính và được phân nhỏ ra làm 4 chức năng con là nhận yêu cầu,giải quyết khách, làm món ăn, đưa cho khách.
  + Nhận yêu cầu: khách gọi và yêu cầu món ăn và để lại thông tin phòng.
  + Giải quyết khách: Hổ trợ thực đơn và ghi nhận thực đơn
  + Làm món ăn: phiếu đặt được đưa xuống nhà bếp để làm.
  + Đưa cho khách: nhân viên giao cho khách

Nghỉ dưỡng

* Trong đó, chức năng nghỉ dưỡng là chính và được phân nhỏ ra làm 4 chức năng con là nhận yêu cầu, giải quyết khách, xác nhận đáp ứng,sắp xếp chỗ, phục vụ.
  + Nhận yêu cầu: khách gọi và yêu cầu món ăn và để lại thông tin phòng.
  + Giải quyết khách: Tư vấn cho khách
  + Xác nhận đáp ứng: xem xét nhu cầu với khả năng của khách sạn
  + Sắp xếp chỗ: chuẩn bị chỗ phù hợp để khách nghỉ dưỡng
  + Phục vụ: sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của khách

Giải trí

* Trong đó, chức năng giải trí và được phân chia ra làm 4 chức năng con là nhận yêu cầu khách, giải quyết khách, xác nhận đáp ứng, phục vụ.
  + Nhận yêu cầu: khách gọi và yêu cầu món ăn và để lại thông tin phòng.
  + Giải quyết khách: Tư vấn cho khách
  + Xác nhận đáp ứng: xem xét nhu cầu với khả năng của khách sạn
  + Phục vụ: sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của khách

Phân tích bản thiết kế phần mềm và mô hình hóa phần mềm khác nhau thế nào.

Thiết kế phần mềm

là một quá trình giải quyết vấn đề và lập kế hoạch cho một giải pháp phần mềm.Sau khi các mục đích và đặc điểm kĩ thuật của phần mềm được quyết định, lập trình viên sẽ thiết kế hoặc thuê người thiết kế để phát triển một kế hoạch cho giải pháp phần mềm. Nó bao gồm các thành phần cấp thấp, các vấn đề thuật toán cũng như một khung nhìn kiến trúc.

Mô hình hóa phần mềm

mục tiêu của giai đoạn phân tích hệ thống là sản xuất ra một mô hình tổng thể của hệ thống cần xây dựng. Mô hình này cần phải được trình bày theo hướng nhìn (View) của khách hàng hay người sử dụng và làm sao để họ hiểu được. Mô hình này cũng có thể được sử dụng để xác định các yêu cầu của người dùng đối với hệ thống và qua đó giúp chúng ta đánh giá tính khả thi của dự án.

|  |  |
| --- | --- |
| **Thiết kế phần mềm** | **Mô hình hóa phần mềm** |
| Mô tả chi tiết tổ chức,hoạt động | Phác họa tổng thể hệ thống cần xây dựng một cách trực quan |
| * Giao diện * Xử lý * Dữ liệu | * Chức năng * Dữ liệu * Đối tượng |

***Link tham khảo:***

<https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/chuc-nang-nhiem-vi-cua-cac-bo-phan-trong-khach-san>

<http://luanvan.net.vn/luan-van/do-an-chuyen-nganh-quan-ly-khach-san-1037/>

<http://quantrinhahang.edu.vn/ky-nang-quan-ly/cac-phan-mem-quan-ly-khach-san-pho-bien-nhat-hien-nay>

<http://thuthuat.taimienphi.vn/phan-mem-quan-ly-khach-san-13243n.aspx>

<https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/tim-hieu-nhung-doi-tuong-khach-hang-cua-khach-san>

<http://tailieu.vn/doc/do-an-tot-nghiep-phan-mem-quan-ly-khach-san-176562.html>

<http://luanvan.net.vn/luan-van/he-thong-thong-tin-quan-ly-trong-khach-san-59037/>

http://luanvan.net.vn/luan-van/dac-diem-co-so-vat-chat-cua-khach-san-42652/