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

Nhóm 4 - Thành viên nhóm

1. Đặng Phạm Thiên Khải (Nhóm trưởng) (LEADER)
2. Trần Hữu Nhã (TIME KEPER)
3. Trần Nguyễn Hoàng Nam (REPORTER)
4. Đinh Lê Hậu Nghĩa (NOTE TAKER)

*Tên ứng dụng:* **CHƯƠNG TRÌNH QUẢN LÝ KARAOKE NICE**

Thời gian thực hiện: Từ 10/08/2022 đến 27/10/2022 (15 tuần)

1. **Đặc tả yêu cầu:**
2. **Khảo sát yêu cầu**

Khách hàng yêu cầu nên có 1 chương trình dành cho quản lý karaoke nice trong dịch vụ Karaoke.

1. **Quy trình nghiệp vụ**

**Quy trình đón tiếp**

Quy trình đón tiếp khách hàng tại quán karaoke bao gồm các bước:

* Bước 1: Niềm nở, chào đón khi có khách hàng đến quán.
* Bước 2: Hỏi khách đã đặt phòng chưa.
* Bước 3: Trường hợp khách hàng đã đặt phòng, nhân viên có thể hỏi lại số phòng và kiểm tra thông tin của khách. Trường hợp khách chưa đặt phòng thì nhân viên sẽ kiểm tra danh sách phòng trống phù hợp với số lượng khách để tư vấn.

**Quy tình phục vụ**

Quy trình phục vụ khách hàng tại quán karaoke bao gồm các bước:

* Bước 1: Hướng dẫn, chỉ đường khách vào phòng đã chọn.
* Bước 2: Phục vụ khách nước uống và các món ăn vặt.
* Bước 3: Chờ khách hàng chọn menu đồ uống để phục vụ.
* Bước 4: Phục vụ các yêu cầu khác của khách.

**Quy trình thanh toán**

Quy trình thanh toán tại quán karaoke bao gồm các bước:

* Bước 1: Kiểm lại số lượng thức ăn, đồ uống và dịch vụ khác.
* Bước 2: Thu ngân in phiếu tạm tính cho khách.
* Bước 3: Thu tiền và chờ khách rời phòng

**Quy trình nghiệp vụ cho chức năng đăng ký phòng hát**

* Hệ thống sẽ hiển thị ra trang chủ.
* Người quản lý hoặc nhân viên lễ tân sẽ đăng nhập vào hệ thống, hệ thống sẽ hiển thị ra danh sách các phòng trống trong ngày.
* Người quản lý sẽ thao tác, nếu phòng đã được đăng ký thì sẽ hiện thông báo cho người quản lý “Đăng ký thất bại! Vì phòng đã được đặt, vui lòng chọn phòng khác.”, nếu chọn đăng ký phòng khác và phòng đó trống thì sẽ hiện thông báo “Đăng ký thành công! Hiện tại có thể sử dụng phòng.”

**Quy trình nghiệp vụ cho chức năng order đồ ăn, nước uống**

* Khách sẽ gọi nhân viên phục vụ.
* Nhân viên phục vụ sẽ đưa ra menu, khách hàng chọn và order.
* Người quản lý sẽ dựa vào danh sách đồ ăn và nước uống mà khách đã order, kêu nhân viên đi lấy. Nếu như hết món thì nhân viên thông báo “Không còn”.
* Khi khách hàng order đồ ăn và thức uống, mỗi món hàng sẽ có một id (mã) riêng để quản lý có thể nhập số lượng và id (mã) vào bills để tính tổng tiền.

1. **Danh sách các câu hỏi khi thu thập và làm rõ yêu cầu của ứng dụng**

| ***STT*** | ***Câu hỏi (Questions)*** | ***Trả lời (Answers)*** | ***Ghi chú*** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Khách hàng đặt phòng có cần khai báo thông tin cá nhân hay không? | Có, khách hàng phải khai báo thông tin mới có thể đặt được phòng. |  |
| 2. | Có hay không việc giới hạn số phòng cho 1 khách hàng được đặt? | Một khách hàng không bị giới hạn về số phòng đặt. |  |
| 3. | Có thẻ thành viên cho khách VIP được hay không? | Cung cấp thẻ thành viên cho khách VIP để đối chiếu với hệ thống. |  |
| 4. | Một nhân viên khi kết bill cần những thông tin gì của khách hàng? | Khi tính tiền của một phòng cần có thông tin của phòng, tình trạng, tên khách hàng đã đặt phòng |  |
| 5. | Khi sử dụng phần mềm, quản lý và nhân viên có cần thiết phải dùng tài khoản riêng của từng chức vụ hay không? Vì sao? | Cần tài khoản riêng vì để phân quyền cho nhân viên và quản lý. |  |
| 6. | Ứng dụng có giúp người quản lý, quản lý các việc thu chi, thống kê một cách chi tiết hay không? | Ứng dụng có hỗ trợ thông qua các hóa đơn được lưu trữ trên hệ thống. |  |
| 7. | Khi đặt được phòng liệu người quản lý có cần phải liệt kê lại thông tin chi tiết hay không? | Không cần thiết trừ khi có sự cố hay trường hợp ngoại lệ vì thông tin đã được lưu trên hệ thống lúc đặt phòng. |  |
| 8. | Đối với phòng VIP thì khác biệt gì với phòng thường? | Được ưu đãi các dịch vụ, dịch vụ được ưu tiên với các trang thiết bị tốt hơn so với phòng thường. |  |
| 9. | Khi đặt phòng thành công, người quản lý có cần nêu những ưu đãi hay không? Vì sao? | Không thêm ưu đãi sau khi đã đặt phòng. |  |
| 10. | Khi in hóa đơn cần ghi thông tin gì? | Thông tin gồm: Thời điểm vào, thời điểm ra, mã hóa đơn, giá tiền, tên phòng, ngày đặt phòng, thời gian in hóa đơn, mã khách hàng, số điện thoại, họ tên người thu ngân, thông tin các dịch vụ được yêu cầu, tổng giờ. |  |
| 11. | Giá của mỗi loại phòng khi thanh toán như thế nào? | Phòng bao gồm phòng VIP và phòng thường, giá dao động từ 150.000 – 250.000 nghìn đồng. |  |
| 12. | Có cần thêm chức năng order đồ ăn, thức uống thêm hay không? | Đây là chức năng cần thiết để phục vụ nhu cầu của khách và sẽ được tính vào tiền dịch vụ khi thanh toán. |  |
| 13. | Có khuyến mãi cho khách hàng thanh toán giá cao hay không? | Có khuyến mãi từ 10 đến 20% theo từng loại khách hàng. |  |
| 14. | Thời gian và điều kiện để hủy đặt phòng là như thế nào? | Sau 15 phút mà khách hàng không đến nhận phòng thì hủy đặt phòng. |  |
| 15. | Khi quán ở trạng thái hết phòng làm cách nào để khách hàng tới sau có cơ sở để chờ đợi? | Nhân viên sau khi kiểm tra thời gian còn lại của các phòng rồi thông báo cho khách thời gian của phòng có số giờ còn lại ít nhất. |  |
| 16. | Nhân viên phục vụ dựa đâu để có thể phục vụ đúng các món mà khách hàng đã order? | Nhân viên nhận được thông báo trên hệ thống về số phòng và các món được order. |  |
| 17. | Người quản lý kho cần thực hiện công việc kiểm tra bao lâu 1 lần? | Sau cuối mỗi ngày, quản lý kho sẽ kiểm tra lại số liệu trong kho ứng với trên hệ thống hay không. |  |
| 18. | Phương thức thanh toán có cần phải chia ra nhiều hoặc đa dạng hay không? | Phương thức thanh toán được giải quyết bằng tiền mặt |  |

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

**Yêu cầu chức năng:**

Chúng ta cần phải thiết kế và cài đặt chương trình các chức năng dành cho người quản lý:

+ Thêm, xóa, sửa phòng hát, …

+ Thêm, xóa, sửa nhân viên, …

+ Tổng thời gian phòng đã được thuê.

+ Tổng tiền.

+ Tìm kiếm phòng, nhân viên, dịch vụ, …

+ Xuất hóa đơn.

+ Doanh thu tháng, năm xuất ra báo cáo.

Chức năng dành cho hệ thống:

* Quản lý các thông tin của người quản lý.
* Chức năng thanh toán sẽ thực hiện in hóa đơn khi người quản lý ra yêu cầu xuất hóa đơn.

**Yêu cầu phi chức năng:**

Hệ thống phải có giao diện dễ sử dụng, thân thiện, dễ thao tác, có tính bảo mật cao, tính chính xác cao và có độ tin cậy nhất định.

1. **Sơ đồ phân cấp chức năng của ứng dụng**
2. **Các chức năng chính cho ứng dụng (Mục tiêu của ứng dụng)**

* Quản lý thông tin dịch vụ:
* Tìm kiếm sản phẩm .
* Sắp xếp sản phẩm.
* Tìm kiếm dịch vụ.
* Liệt kê danh sách sản phẩm.
* Quản lý thông tin khách hàng:
* Thêm khách hàng.
* Xóa khách hàng.
* Sửa thông tin khách hàng.
* Sắp xếp danh sách khách hàng.
* Liệt kê danh sách khách hàng.
* Tìm kiếm khách hàng.
* Quản lý việc tính toán:
* Tính tổng đơn giá cho hóa đơn.
* Tính tổng số lượng sản phẩm.
* Quản lý nhân viên:
* Thêm nhân viên mới.
* Xóa nhân viên.
* Sửa thông tin nhân viên.
* Tìm kiếm nhân viên.
* Liệt kê danh sách nhân viên.