**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**ĐẠI HỌC DUY TÂN**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**Tên đề tài:**

**XÂY DỰNG WEBSITE QUẢN LÝ ĐẶT PHÒNG**

**KHÁCH SẠN TÍCH HỢP AI GỢI Ý DỊCH VỤ**

**PRODUCT BACKLOG DOCUMENT**

GVHD: ThS. Tôn Thất Bình

Nhóm SVTH:

Nguyễn Duy Thái 27203135650 Thái Quốc Bảo 27203233678

Nguyễn Văn Công 27203244917

Nguyễn Công Đạt 27203202027

Trần Tấn Hưng 27203242007

**Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025**

**THÔNG TIN DỰ ÁN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dự án viết tắt** |  | | |
| **Tên dự án** | Xây dựng website quản lý đặt phòng khách sạn tích hợp AI gợi ý dịch vụ | | |
| **Ngày bắt đầu** | 17/03/2025 | **Ngày kết thúc** | 15/05/2025 |
| **Nơi thực hiện** | Khoa Công Nghệ Thông Tin – Đại học Duy Tân | | |
| **Mentor** | ThS. Tôn Thất Bình  Email: tonthatbinh@dtu.edu.vn  Phone: | | |
| **Chủ sở hữu**  **(Product Owner)** | ThS. Tôn Thất Bình  Email: tonthatbinh@dtu.edu.vn  Phone: | | |
| **Quản lý dự án (Scrum Master)** | Nguyễn Duy Thái | nguyenduythai090603@gmail.com | 0934895674 |
| **Thành viên trong đội** | Thái Quốc Bảo | [baothaidtu@gmail.com](mailto:baothaidtu@gmail.com) | 0766660176 |
| Nguyễn Văn Công | vcong4257@gmail.com | 0376556075 |
| Nguyễn Công Đạt | congdat030499@gmail.com | 0702632446 |
| Trần Tấn Hưng | trantanhung2003@gmail.com | 0708133735 |

**THÔNG TIN TÀI LIỆU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên dự án** | Xây dựng website quản lý đặt phòng khách sạn tích hợp AI gợi ý dịch vụ |
| **Tiêu đề tài liệu** | Product Backlog Document |
| **Người thực hiện** | Nguyễn Văn Công |

**LỊCH SỬ CHỈNH SỬA TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Người chỉnh sửa** | **Ngày** | **Ghi chú** |
| 1.0 | Nguyễn Văn Công | 21/03/2025 | Bản nháp |
| 1.1 | Nguyễn Văn Công | 22/03/2025 | Bản chính thức |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Người hướng dẫn** | Tôn Thất Bình | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Chủ sở hữu** | Tôn Thất Bình | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Quản lý dự án** | Nguyễn Duy Thái | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| **Thành viên** | Thái Quốc Bảo | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Nguyễn Văn Công | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Nguyễn Công Đạt | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |
| Trần Tấn Hưng | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2025 |

MỤC LỤC

[**1. PRODUCT BACKLOG** 6](#_Toc197555274)

[1.1. PB01 – Đăng ký tài khoản 6](#_Toc197555275)

[1.2. PB02 – Đăng nhập 7](#_Toc197555276)

[1.3. PB03 – Đăng xuất 8](#_Toc197555277)

[1.4. PB04 – Xem chi tiết phòng 9](#_Toc197555278)

[1.5. PB05 – Xem Blog 9](#_Toc197555279)

[1.6. PB06 – Xem menu của khách sạn 10](#_Toc197555280)

[1.7. PB07 – Xem các dịch vụ 12](#_Toc197555281)

[1.8. PB08 – Xem thông tin phòng khách sạn 15](#_Toc197555282)

[1.9. PB09 – Xem thông tin về khách sạn 16](#_Toc197555283)

[1.10. PB10 – Nhận gợi ý dịch vụ từ AI 17](#_Toc197555284)

[1.11. PB11- Đặt phòng 18](#_Toc197555285)

[1.12. PB12 – Đặt dịch vụ đi kèm 20](#_Toc197555286)

[1.13. PB13 – Xem lịch sử đặt phòng 22](#_Toc197555287)

[1.14. PB14 – Thanh toán cho phòng và dịch vụ 23](#_Toc197555288)

[1.15. PB15 – Đánh giá dịch vụ 24](#_Toc197555289)

[1.16. PB16 – Cập nhật thông tin cá nhân 26](#_Toc197555290)

[1.17. PB17 – Tạo / sửa / xóa bình luận 27](#_Toc197555291)

[1.18. PB18 – Quản lý sản phẩm 28](#_Toc197555292)

[1.19. PB19 – Tạo bài viết blog 29](#_Toc197555293)

[1.20. PB20 – Quản lý danh mục phòng 30](#_Toc197555294)

[1.21. PB21 – Quản lý danh mục sản phẩm 30](#_Toc197555295)

[1.22. PB22 – Quản lý tài khoản khách hàng 31](#_Toc197555296)

[1.23. PB23 - Quản lý tài khoản nhân viên 32](#_Toc197555297)

[1.24. PB24 – Quản lý dịch vụ 34](#_Toc197555298)

[1.25. PB25 – Quản lý phân quyền 36](#_Toc197555299)

[1.26. PB26 – Quản lý đặt phòng 37](#_Toc197555300)

[1.27. PB27 – Quản lý phòng 39](#_Toc197555301)

[1.28. PB28 – Thay đổi trạng thái sản phẩm 40](#_Toc197555302)

[1.29. PB29 - Quản lý doanh thu và báo cáo 41](#_Toc197555303)

[1.30. PB30 – Quản lý thanh toán và thống kê 42](#_Toc197555304)

[1.31. PB31 – Quản lý hóa đơn 43](#_Toc197555305)

[1.32. PB32 – Quản lý AI gợi ý dịch vụ 44](#_Toc197555306)

[**2. ƯU TIÊN VÀ ƯỚC TÍNH** 45](#_Toc197555307)

# 

# 1. PRODUCT BACKLOG

## 1.1. PB01 – Đăng ký tài khoản

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB01 |
| **Tác nhân** | Người dùng chưa có tài khoản |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn đăng ký tài khoản trên hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng truy cập vào trang chủ hệ thống. 2. Người dùng bấm chọn “Đăng ký tài khoản”. 3. Hệ thống chuyển hướng đến trang nhập thông tin đăng ký, bao gồm: - Số điện thoại (bắt buộc). - Mật khẩu (bắt buộc). - Họ tên (tuỳ chọn). 4. Hệ thống kiểm tra số điện thoại đã tồn tại: - Nếu có: Thông báo “Tài khoản này đã tồn tại”. - Nếu chưa: Tạo tài khoản thành công và chuyển hướng đến trang đăng nhập. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

## 1.2. PB02 – Đăng nhập

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB02 |
| **Tác nhân** | Lễ tân, Admin, Khách hàng |
| **Miêu tả** | Cho phép các tác nhân đăng nhập vào hệ thống để sử dụng các chức năng tương ứng với vai trò của mình. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Khách hàng nhập thông tin:  * Email hoặc số điện thoại. * Mật khẩu (từ 8 đến 30 kí tự) * Nếu thông tin đúng, thì chuyển đến trang chủ * Nếu thông tin sai, hiển thị thông báo tài khoản hoặc mật khẩu không đúng  1. Lễ tân nhập tài khoản và mật khẩu do Admin cấp  * Nếu thông tin đúng, chuyển đến giao diện quản lý lễ tân. * Nếu sai, hiển thị thông báo tài khoản hoặc mật khẩu không đúng, lễ tân nhập lại mật khẩu hoặc yêu cầu liên lạc đến Admin để cấp lại mật khẩu  1. Admin nhập tài khoản và mật khẩu.  * Nếu thông tin chính xác, chuyển đến giao diện quản trị. * Nếu sai, hiển thị thông báo lỗi. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Thông tin tài khoản phải tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

## 

## 1.3. PB03 – Đăng xuất

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB03 |
| **Tác nhân** | Khách hàng, Lễ tân, Admin |
| **Miêu tả** | Người dùng cần chức năng đăng xuất để thoát khỏi hệ thống để kết thúc phiên làm việc |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Khách hàng nhấn vào nút "Đăng xuất" trên giao diện người dùng.  * Hệ thống kết thúc phiên làm việc của khách hàng. * Hệ thống xóa các thông tin đăng nhập và chuyển hướng về trang đăng nhập.  1. Lễ tân nhấn vào nút "Đăng xuất" trên giao diện quản lý  * Hệ thống kết thúc phiên làm việc và đưa về giao diện đăng nhập.  1. Admin nhấn vào nút "Đăng xuất" trên giao diện quản trị.  * Hệ thống kết thúc phiên làm việc và xóa toàn bộ thông tin đăng nhập của Admin * Chuyển hướng về trang đăng nhập Admin. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Hệ thống phải lưu trữ cơ sở dữ liệu tồn tại tài khoản để đăng xuất |

## 1.4. PB04 – Xem chi tiết phòng

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB04 |
| **Tác nhân** | Admin / Nhân viên / Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn xem thông tin chi tiết từng phòng để phục vụ tra cứu, kiểm tra hoặc đặt phòng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng nhấn vào phòng trong danh sách.  2. Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết bao gồm:   * Tên phòng, loại phòng, tiện nghi. * Hình ảnh, diện tích, số lượng khách. * Trạng thái hiện tại (còn trống / đã đặt).   3. Nội dung được hiển thị đúng, không lỗi phông hoặc định dạng |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Hệ thống phải có dữ liệu phòng. |

## 1.5. PB05 – Xem Blog

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB05 |
| **Tác nhân** | Người dùng truy cập vào website |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn xem các thông tin, bài viết, hoặc cập nhật mới được đăng trên Blog của hệ thống. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng truy cập trang Blog  * Người dùng nhấn vào menu "Blog" trên giao diện trang chủ. * Hệ thống điều hướng đến trang Blog, hiển thị danh sách bài viết theo thứ tự mới nhất đến cũ nhất.  1. Danh sách bài viết được hiển thị trên trang Blog  * Mỗi bài viết trong danh sách bao gồm: * Tiêu đề bài viết (hiển thị đầy đủ hoặc rút gọn nếu quá dài). * Tóm tắt ngắn gọn (tối đa 2-3 dòng hoặc 150 ký tự). * Hình ảnh đại diện (hiển thị rõ ràng, không bị vỡ). * Ngày đăng bài viết (định dạng dd/mm/yyyy). * Nếu không có bài viết nào, hệ thống hiển thị thông báo: "Hiện chưa có bài viết nào".  1. Người dùng thao tác với danh sách bài viết:  * Xem chi tiết bài viết: * Khi người dùng nhấn vào tiêu đề, hình ảnh, hoặc nút "Xem chi tiết", hệ thống sẽ mở trang chi tiết bài viết * Nội dung bài viết chi tiết bao gồm: * Tiêu đề. * Nội dung đầy đủ (hình ảnh, văn bản, video nếu có). * Tác giả bài viết (nếu có). * Ngày đăng bài. * Bài viết hiển thị chính xác, không lỗi phông chữ hoặc định dạng. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

## 1.6. PB06 – Xem menu của khách sạn

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB06 |
| **Tác nhân** | Khách hàng vãng lai |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn xem danh sách thực đơn (đồ ăn, thức uống…) do khách sạn cung cấp để tham khảo hoặc đặt trước. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng truy cập vào trang menu của khách sạn:  * Người dùng nhấn vào nút hoặc liên kết "Xem Menu" trên giao diện chính của trang web hoặc ứng dụng. * Hệ thống điều hướng đến trang menu, hiển thị danh mục các món ăn, thức uống theo nhóm phân loại rõ ràng.  1. Trang menu hiển thị đầy đủ các thông tin sau:  * Danh mục chính (ví dụ: Món khai vị, Món chính, Tráng miệng, Đồ uống…). * Mỗi món trong danh mục bao gồm: * Tên món (Salad Caesar) * Mô tả ngắn gọn (Rau xà lách tươi, phô mai Parmesan, sốt đặc trưng Caesar). * Giá (Salad Caesar - 150.000 VNĐ). * Hình ảnh minh họa món ăn (nếu có). * Trạng thái sẵn có của món (ví dụ: Còn hàng, Hết hàng). * Nếu không có món nào trong danh mục, hiển thị thông báo: "Hiện chưa có món nào trong danh mục này".  1. Người dùng thao tác với menu:  * Chọn danh mục: * Người dùng nhấn vào danh mục để xem các món trong nhóm đó. * Hệ thống tải nội dung tương ứng của danh mục, không cần tải lại toàn bộ trang. * Tìm kiếm món: * Người dùng nhập tên món hoặc từ khóa liên quan vào ô tìm kiếm. * Hệ thống trả về danh sách các món phù hợp với từ khóa. * Nếu không tìm thấy món nào, hiển thị thông báo: "Không tìm thấy món nào phù hợp với tìm kiếm của bạn". * Xem chi tiết món: * Người dùng nhấn vào tên hoặc hình ảnh món để mở trang chi tiết. * Trang chi tiết bao gồm: * Tên món. * Mô tả chi tiết (thành phần, khẩu phần, cách chế biến). * Giá * Hình ảnh (nếu có). * Thông tin dinh dưỡng (nếu cung cấp). |
| **Điều kiện ràng buộc** | Hệ thống phải có dữ liệu về Menu |

## 1.7. PB07 – Xem các dịch vụ

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB07 |
| **Tác nhân** | Khách hàng vãng lai |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn xem thông tin về các dịch vụ tiện ích mà khách sạn cung cấp, bao gồm Wi-Fi, chỗ để xe, bể bơi, tắm bùn, xông hơi, và các dịch vụ khác. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng truy cập vào trang dịch vụ:  * Người dùng nhấn vào menu hoặc liên kết "Dịch vụ" trên giao diện trang chủ hoặc trong phần thông tin của khách sạn. * Hệ thống điều hướng đến trang chi tiết, hiển thị danh sách các dịch vụ mà khách sạn cung cấp.  1. Trang dịch vụ hiển thị đầy đủ các thông tin sau:  * Wi-Fi miễn phí: * Mô tả: Wi-Fi tốc độ cao, miễn phí tại tất cả các khu vực trong khách sạn (phòng nghỉ, khu vực công cộng, nhà hàng, hồ bơi). * Đặc điểm: Tốc độ cao, không giới hạn dung lượng, dễ dàng kết nối. * Chỗ để xe: * Mô tả: Bãi đỗ xe an toàn, rộng rãi với hỗ trợ valet parking. * Đặc điểm: Chỗ đỗ cho ô tô và xe máy, an ninh 24/7, miễn phí cho khách lưu trú. * Bể bơi ngoài trời: * Mô tả: Bể bơi với thiết kế hiện đại, khu vực dành riêng cho trẻ em và khu vực người lớn. * Đặc điểm: Giờ hoạt động từ 6:00 - 21:00, có khăn tắm và ghế nằm. * Dịch vụ tắm bùn: * Mô tả: Liệu pháp tắm bùn thiên nhiên, giúp thư giãn cơ thể và cải thiện sức khỏe. * Đặc điểm: Thời gian tắm từ 30 - 60 phút, có thể đặt trước. * Dịch vụ xông hơi: * Mô tả: Phòng xông hơi khô và xông hơi ướt với nhiều lợi ích về sức khỏe. * Đặc điểm: Giờ hoạt động từ 9:00 - 21:00, miễn phí cho khách lưu trú, có hỗ trợ dịch vụ xông hơi riêng. * Spa và massage (nếu có): * Mô tả: Dịch vụ massage toàn thân, chăm sóc sắc đẹp, liệu trình spa cao cấp. * Đặc điểm: Liệu trình từ 60 - 90 phút, giá từ 800.000 VNĐ, cần đặt trước. * Nhà hàng và quầy bar (nếu có): * Mô tả: Các dịch vụ ăn uống tại nhà hàng, quầy bar phục vụ món ăn và đồ uống suốt cả ngày. * Đặc điểm: Giờ hoạt động nhà hàng từ 6:00 - 22:00, quầy bar từ 17:00 - 23:00. * Người dùng thao tác với các dịch vụ: * Xem chi tiết dịch vụ: * Khi người dùng nhấn vào mỗi dịch vụ, hệ thống hiển thị thông tin chi tiết về dịch vụ đó (mô tả, giờ hoạt động, chi phí nếu có, và các lưu ý). * Tìm kiếm dịch vụ: * Người dùng có thể nhập từ khóa vào ô tìm kiếm để tìm các dịch vụ cụ thể (ví dụ: "tắm bùn", "bể bơi"). * Hệ thống hiển thị các dịch vụ liên quan đến từ khóa tìm kiếm. Nếu không có kết quả, hiển thị thông báo: "Không tìm thấy dịch vụ nào liên quan". * Đặt trước dịch vụ (nếu có): * Người dùng có thể chọn dịch vụ như tắm bùn, massage, hoặc xông hơi và thực hiện đặt trước qua hệ thống. * Thông báo xác nhận đơn đặt dịch vụ sẽ được gửi qua email hoặc thông báo ứng dụng. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Hệ thống phải có dữ liệu về các dịch vụ |

## 1.8. PB08 – Xem thông tin phòng khách sạn

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB08 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn xem thông tin chi tiết về các loại phòng khách sạn, bao gồm loại phòng, tiện nghi, giá cả và tình trạng phòng (còn trống hay đã được đặt). |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Điều hướng đến trang thông tin phòng khách sạn:  * **Người dùng truy cập** vào trang chủ hoặc menu chính. * **Người dùng nhấn vào** liên kết hoặc mục **“Phòng”** để truy cập trang thông tin phòng. * Hệ thống **điều hướng** đến **trang danh sách phòng**, hiển thị các loại phòng mà khách sạn cung cấp.  1. Hiển thị danh sách các loại phòng:  * Người dùng nhấn vào **tên phòng** để xem thông tin chi tiết. * Thông tin chi tiết bao gồm * Tên phòng, mô tả chi tiết * Danh sách tiện nghi (Wi-Fi, điều hòa, minibar, bồn tắm, v.v.). * Giá phòng theo từng loại (giá cơ bản, giá khuyến mãi nếu có) * Tình trạng phòng (còn trống hoặc hết phòng). * Hình ảnh phòng  1. Tìm kiếm và lọc phòng:  * Tên Phòng (Phòng Standard, Phòng Deluxe, Phòng suite, Villa) * Giá ( từ thấp đến cao -> 1 triệu 2 đến 8 triệu) * Số lượng khách tương ứng với phòng * Tiện nghi ( ví dụ: wifi, bồn tắm, view biển )  1. Kiểm tra tình trạng phòng  * Người dùng chọn ngày nhận phòng và trả phòng để kiểm tra tình trạng phòng trống. * Hệ thống hiển thị danh sách phòng còn trống phù hợp với khoảng thời gian đã chọn. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Hệ thống phải có dữ liệu đầy đủ về các loại phòng, giá cả, tiện nghi, và tình trạng phòng |

## 

## 1.9. PB09 – Xem thông tin về khách sạn

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB09 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn tìm hiểu thông tin tổng quan về khách sạn, bao gồm cơ sở vật chất, hạ tầng, vị trí, và các dịch vụ tiện ích. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Điều hướng đến trang thông tin khách sạn:  * **Người dùng truy cập** vào trang chủ hoặc menu chính * **Người dùng nhấn vào** liên kết hoặc mục **“Giới thiệu”** hoặc **“Thông tin khách sạn”** * Hệ thống **điều hướng** đến **trang thông tin khách sạn**, hiển thị các nội dung liên quan  1. Hiển thị thông tin khách sạn:  * Vị trí (Địa chỉ cụ thể của khách sạn, Bản đồ chỉ dẫn (Google Maps), Khoảng cách đến các địa điểm du lịch nổi bật) * Cơ sở vật chất mô tả chi tiết về cơ sở vật chất và hạ tầng của khách sạn:  - Số lượng phòng (từ 2 người đến gia đình) - Nhà hàng và quầy bar.  - Phòng hội nghị và sự kiện.  - Khu vực giải trí (bể bơi, spa, phòng gym). * Các tiện ích danh sách các tiện ích khách sạn cung cấp:  - Wi-Fi miễn phí.  - Bãi đỗ xe an toàn.  - Dịch vụ lễ tân 24/7.  - Dịch vụ đưa đón sân bay. * Chính sách khách sạn Chính sách nhận phòng và trả phòng: - Chính sách hủy phòng và hoàn tiền.  - Quy định về trẻ em và vật nuôi. * Hình ảnh và video : * Bộ sưu tập hình ảnh và video giới thiệu về khách sạn, bao gồm các khu vực nổi bật như phòng nghỉ, nhà hàng, hồ bơi. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Hệ thống phải có dữ liệu đầy đủ về cơ sở vật chất, vị trí, hình ảnh và chính sách của khách sạ |

## 1.10. PB10 – Nhận gợi ý dịch vụ từ AI

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB10 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn nhận được các gợi ý về dịch vụ phù hợp (như spa, nhà hàng, tour du lịch) từ hệ thống AI để tối ưu hóa trải nghiệm |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Hệ thống tự động gợi ý thông minh khi sử dụng    * Khi người dùng truy cập vào giao diện dịch vụ, hệ thống AI tự động 2. Thu thập thông tin cần thiết của người dùng    * Lịch sử đặt phòng    * Các dịch vụ đã sử dụng trước đây (nếu có)    * Thông tin cá nhân (độ tuổi, sở thích, nhu cầu). 3. Hành động của hệ thống    * Dữ liệu này được đưa vào mô hình AI để phân tích và tạo ra các gợi ý. 4. AI sẽ gợi ý    * Đối với khách hàng thường xuyên đặt phòng: **“Bạn có muốn đặt lại dịch vụ phòng VIP như lần trước?”**    * Đối với khách hàng mới: **“Khám phá dịch vụ Spa giảm giá 20% dành riêng cho khách mới.”** |
| **Điều kiện ràng buộc** | Người dùng phải có tài khoản đã đăng nhập trên hệ thống.  Để đáp ứng nhu cầu tìm kiếm của người dùng |

## 1.11. PB11- Đặt phòng

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB11 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng thực hiện thao tác đặt phòng trực tuyến trên hệ thống khách sạn. Tính năng này cho phép chọn loại phòng, thời gian lưu trú, số lượng khách, thêm các dịch vụ bổ sung, và hoàn tất đặt phòng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Khách hàng truy cập giao diện đặt phòng và chọn các thông tin cần thiết.    * Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ email    * Ngày nhận phòng và ngày trả phòng    * Loại phòng (ví dụ: Phòng đơn, Phòng đôi, Phòng VIP).    * Số lượng phòng và số lượng khách (người lớn và trẻ em). 2. Dịch vụ bổ sung    * Ăn sáng, đưa đón sân bay, trang trí phòng đặc biệt, spa, massage. 3. Tùy chọn thanh toán    * Thanh toán trước (qua thẻ tín dụng, ví điện tử, hoặc chuyển khoản).    * Thanh toán sau tại khách sạn. 4. Tính năng tìm kiếm và kiểm tra phòng trống:    * Hệ thống tự động kiểm tra tính khả dụng của phòng dựa trên các thông tin ngày lưu trú, loại phòng, và số lượng phòng.    * Nếu phòng đã hết, hiển thị thông báo rõ ràng: *"*Rất tiếc, loại phòng này đã hết vào ngày bạn chọn. Vui lòng chọn ngày khác hoặc loại phòng khác." 5. Xác nhận thông tin trước khi đặt phòng:    * Sau khi điền đầy đủ thông tin, người dùng được yêu cầu xem lại toàn bộ thông tin đặt phòng bao gồm:    * Loại phòng (ví dụ: Phòng đơn, Phòng đôi, Phòng VIP).    * Ngày nhận phòng và ngày trả phòng    * Tổng giá tiền (bao gồm hoặc không bao gồm thuế, phí dịch vụ).    * Nút "Xác nhận đặt phòng" chỉ hoạt động khi thông tin đầy đủ và chính xác. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Người dùng phải có tài khoản đã đăng nhập trên hệ thống.  Người dùng phải cung cấp thông tin cá nhân chính xác và đầy đủ. |

## 1.12. PB12 – Đặt dịch vụ đi kèm

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB12 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng có thể đặt các dịch vụ đi kèm do khách sạn cung cấp (ví dụ: ăn sáng, spa, massage, đưa đón sân bay, trang trí phòng đặc biệt...) trước hoặc trong thời gian lưu trú. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng truy cập trang đặt dịch vụ đi kèm:    * Người dùng nhấn vào mục "Dịch vụ" trên trang chủ, trang cá nhân, hoặc khi đang đặt phòng.    * Hệ thống điều hướng đến trang danh sách các dịch vụ đi kèm mà khách sạn cung cấp. 2. Hiển thị danh sách các dịch vụ đi kèm:    * Tên dịch vụ**:** Ví dụ: Ăn sáng, spa, massage, đưa đón sân bay, tắm bùn, xông hơi.    * Mô tả dịch vụ: Giải thích chi tiết về dịch vụ (ví dụ: massage 60 phút, đưa đón sân bay từ 6h-23h).    * Giá dịch vụ: Hiển thị giá rõ ràng, bao gồm hoặc không bao gồm thuế và phí dịch vụ (nếu áp dụng).    * Thời gian phục vụ: Các khung giờ mà dịch vụ có thể cung cấp (ví dụ: spa từ 9h-21h).    * Trạng thái dịch vụ**:** Dịch vụ có sẵn hoặc cần đặt trước. 3. Biểu mẫu đặt dịch vụ đi kèm:    * Người dùng chọn dịch vụ và điền các thông tin cần thiết:    * Loại dịch vụ.    * Ngày và giờ mong muốn sử dụng dịch vụ.    * Số lượng (ví dụ: số người sử dụng dịch vụ hoặc số suất ăn sáng).    * Hệ thống kiểm tra tính khả dụng của dịch vụ. Nếu không có sẵn, hiển thị thông báo: "Dịch vụ này hiện không khả dụng vào thời điểm bạn chọn. Vui lòng chọn thời gian khác." 4. Xác nhận thông tin trước khi đặt dịch vụ:   - Hệ thống hiển thị chi tiết đơn đặt dịch vụ, bao gồm:  - Loại dịch vụ.  - Ngày và giờ.  - Tổng chi phí.  -Người dùng xác nhận đơn đặt dịch vụ qua nút "Đặt dịch vụ". |
| **Điều kiện ràng buộc** | Người dùng phải có tài khoản đã đăng nhập trên hệ thống.  Để đặt dịch vụ đi kèm Người dùng phải có ít nhất một đặt phòng hoặc đăng ký sử dụng dịch vụ chính |

## 1.13. PB13 – Xem lịch sử đặt phòng

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB13 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn xem lại lịch sử các lần đặt phòng để kiểm tra thông tin và trạng thái các đặt phòng trước đây. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng đăng nhập vào hệ thống. 2. Người dùng truy cập mục "Lịch sử đặt phòng" từ menu chính. 3. Hệ thống hiển thị danh sách các đặt phòng trước đây của người dùng, bao gồm: - Mã đặt phòng (Booking Code). - Loại phòng đã đặt (ví dụ: Phòng đơn, Phòng đôi, Phòng VIP). - Ngày check-in và check-out. - Trạng thái đặt phòng (đã hủy, đã thanh toán, đang chờ xác nhận). 4. Người dùng có thể chọn một đặt phòng cụ thể để xem chi tiết, bao gồm: - Dịch vụ đi kèm trong đơn đặt. - Tổng chi phí của đặt phòng. - Chính sách hoàn tiền hoặc thay đổi (nếu có). 5. Nếu người dùng chưa có lịch sử đặt phòng, hệ thống hiển thị thông báo: "Bạn chưa có lịch sử đặt phòng nào". 6. Hệ thống lưu và cập nhật thông tin mới. |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Người dùng phải có tài khoản đã đăng nhập trên hệ thống. * Để theo dõi Lịch sử đặt phòng của người dùng |

## 1.14. PB14 – Thanh toán cho phòng và dịch vụ

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB14 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn thực hiện thanh toán cho các phòng và dịch vụ đã đặt để hoàn tất giao dịch. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | * Người dùng truy cập vào trang thanh toán * Sau khi đặt phòng hoặc dịch vụ đi kèm, hệ thống tự động chuyển hướng đến trang thanh toán. * Trang thanh toán hiển thị đầy đủ thông tin:   Chi tiết đơn hàng   * Loại phòng hoặc dịch vụ đặt. * Ngày sử dụng dịch vụ hoặc ngày check-in/check-out. * Số lượng, đơn giá và tổng giá (bao gồm hoặc không bao gồm thuế, phí dịch vụ). * Chính sách thanh toán: * Ví dụ: "Thanh toán trước 100% để đảm bảo giữ phòng" hoặc "Có thể thanh toán tại khách sạn với phí đặt cọc trước 50%." * Các phương thức thanh toán: * Thanh toán online: * Hỗ trợ các cổng thanh toán như * Thẻ tín dụng/ghi nợ (Visa, MasterCard, JCB…). * Ví điện tử (MoMo, ZaloPay, PayPal…). * Chuyển khoản ngân hàng. * Hệ thống hiển thị thông báo giao dịch thành công xác nhận hoàn tất * Hệ thống hiển thị thông báo giao dịch thất bại thì yêu cầu thanh toán lại hoặc liên hệ lễ tân để trao đổi về thông tin thanh toán trực tiếp tại khách sạn * Thanh toán trực tiếp tại khách sạn: * Người dùng chọn phương thức "Thanh toán tại khách sạn" và hệ thống hiển thị thông báo xác nhận. * Xác nhận thanh toán: * Sau khi thanh toán thành công, hệ thống hiển thị trang xác nhận với thông tin:   + Mã đơn hàng hoặc mã thanh toán.   + Chi tiết giao dịch (tổng số tiền, ngày thanh toán).   + Trạng thái: "Thanh toán thành công." |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Người dùng phải có tài khoản đã đăng ký trên hệ thống. * Người dùng phải có đặt phòng hoặc dịch vụ trong hóa đơn. * Các phương thức thanh toán phải hoạt động bình thường (đối với thanh toán trực tuyến). |

## 1.15. PB15 – Đánh giá dịch vụ

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB15 |
| **Tác nhân** | Kháng hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng muốn để lại đánh giá về dịch vụ đã sử dụng để phản hồi chất lượng và hỗ trợ khách sạn cải thiện. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Người dùng đăng nhập vào hệ thống. 2. Người dùng truy cập mục "Đánh giá dịch vụ" trên giao diện chính hoặc từ danh sách phòng/dịch vụ đã sử dụng. 3. Hệ thống hiển thị danh sách các dịch vụ mà người dùng đủ điều kiện đánh giá (dịch vụ đã sử dụng hoặc hoàn tất). 4. Người dùng chọn dịch vụ muốn đánh giá và nhập thông tin đánh giá: - Điểm đánh giá (thang điểm, ví dụ: 1-5 sao). - Nội dung nhận xét (tùy chọn). 5. Hệ thống kiểm tra nội dung đánh giá: - Nếu hợp lệ (không chứa nội dung vi phạm), hệ thống lưu đánh giá. - Nếu không hợp lệ, hiển thị thông báo yêu cầu chỉnh sửa. 6. Sau khi hoàn thành, hệ thống hiển thị thông báo: "Đánh giá của bạn đã được ghi nhận. Cảm ơn bạn!" |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Người dùng phải có tài khoản đã đăng nhập trên hệ thống. * Người dùng chỉ được đánh giá dịch vụ/phòng mà họ đã sử dụng. * Mỗi dịch vụ chỉ được đánh giá một lần sau khi hoàn tất. * Nội dung đánh giá phải tuân thủ quy định (không xúc phạm, không chứa từ ngữ không phù hợp). |

## 1.16. PB16 – Cập nhật thông tin cá nhân

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB16 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng có thể chỉnh sửa và cập nhật thông tin cá nhân trong tài khoản của mình, bao gồm tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ cư trú, và các thông tin liên quan khác. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Truy cập vào mục cập nhật thông tin cá nhân:  * Người dùng đăng nhập vào tài khoản và truy cập mục "Thông tin cá nhân" trong phần cài đặt hoặc trang cá nhân. * Hệ thống hiển thị giao diện chỉnh sửa thông tin với các trường dữ liệu hiện tại.  1. Các trường thông tin có thể chỉnh sửa:  * Thông tin cơ bản: * Họ và tên. * Ngày sinh (tuân thủ định dạng ngày/tháng/năm). * Thông tin liên hệ: * Số điện thoại (chỉ chấp nhận định dạng hợp lệ). * Email (phải hợp lệ và không trùng lặp với tài khoản khác). * Địa chỉ: * Địa chỉ cư trú (tùy chọn). * Giới tính: * Chọn từ danh sách (Nam, Nữ, Khác).  1. Xác nhận trước khi lưu thay đổi:  * Sau khi người dùng chỉnh sửa, hệ thống yêu cầu xác nhận bằng cách nhấn nút "Lưu thay đổi." * Nếu thông tin hợp lệ, hệ thống lưu lại và hiển thị thông báo: *"Thông tin cá nhân đã được cập nhật thành công."*  1. Thông báo lỗi nếu có:  * Nếu có trường thông tin không hợp lệ, hệ thống hiển thị thông báo rõ ràng, ví dụ: * "Số điện thoại không hợp lệ. Vui lòng nhập lại." * "Email này đã được sử dụng cho một tài khoản khác." |
| **Điều kiện ràng buộc** | Người dùng phải đăng nhập vào tài khoản trước khi truy cập và chỉnh sửa thông tin cá nhân. |

## 1.17. PB17 – Tạo / sửa / xóa bình luận

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB17 |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Miêu tả** | Người dùng có thể chỉnh sửa và cập nhật thông tin cá nhân trong tài khoản của mình, bao gồm tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ cư trú, và các thông tin liên quan khác. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Truy cập phần bình luận trong lịch sử đặt phòng hoặc dịch vụ.  2. Nhập nội dung bình luận mới và gửi.  3. Chỉnh sửa hoặc xóa bình luận đã gửi (chỉ được phép với bình luận của chính mình).  4. Hệ thống hiển thị thông báo tương ứng. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Người dùng phải đăng nhập và đã sử dụng dịch vụ/phòng đó. |

## 1.18. PB18 – Quản lý sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB18 |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Miêu tả** | Admin có thể quản lý thông tin các sản phẩm để đảm bảo hệ thống luôn cập nhật chính xác các sản phẩm cung cấp cho khách hàng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Admin truy cập vào mục “Quản lý sản phẩm” trên giao diện quản trị. 2. Xem danh sách sản phẩm  * Tên sản phẩm (bò kube, salad, bỏ waygu). * Giá sản phẩm. (850$, 100$, 300$) * Loại sản phẩm (bò kube, salad, bỏ waygu). * Trạng thái hoạt động (đang hoạt động/ngừng hoạt động.  1. Thêm sản phẩm mới  * Tên sản phẩm (bò kube, salad, bỏ waygu). * Loại sản phẩm (đồ ăn, ăn vặt, nước uống...) * Giá (850$, 100$, 300$) * Mô tả chi tiết (đồ ăn được làm nóng,…). * Hình ảnh sản phẩm (tối đa 3 hình).  1. Chỉnh sửa sản phẩm  * Quản trị viên chọn một sản phẩm từ danh sách và cập nhật thông tin. * Hệ thống xác nhận sau khi chỉnh sửa thành công.  1. Xóa sản phẩm:  * Quản trị viên có thể xóa sản phẩm khỏi danh sách nếu sản phẩm không liên quan đến các giao dịch đang chờ xử lý. * Hệ thống yêu cầu xác nhận trước khi thực hiện xóa.  1. Lọc và tìm kiếm sản phẩm:   Quản trị viên có thể lọc sản phẩm theo loại, trạng thái hoặc tìm kiếm theo tên.   1. Quản lý trạng thái hoạt động:  * Quản trị viên có thể chuyển đổi trạng thái hoạt động của sản phẩm (kích hoạt/ngừng hoạt động). |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Admin phải đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản có quyền quản trị để có thể chỉnh sửa sản phẩm. * Hệ thống không cho phép xóa sản phẩm nếu sản phẩm đang liên kết với các giao dịch hoặc đặt phòng chưa hoàn tất. |

## 1.19. PB19 – Tạo bài viết blog

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB19 |
| **Tác nhân** | Admin, Lễ tân |
| **Miêu tả** | Admin hoặc Lễ tân muốn đăng bài blog để cung cấp thông tin, tin tức, khuyến mãi đến khách hàng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Truy cập mục “Tạo Blog”.  2. Nhập tiêu đề, nội dung, hình ảnh (nếu có).  3. Nhấn “Đăng bài” để xuất bản nội dung.  4. Hệ thống hiển thị bài viết trên trang Blog và thông báo thành công. |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Tài khoản có quyền tạo bài viết. |

## 1.20. PB20 – Quản lý danh mục phòng

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB20 |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Miêu tả** | Admin muốn thêm, sửa, xóa danh mục phòng để tổ chức hệ thống phòng rõ ràng hơn. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Admin truy cập giao diện “Danh mục phòng”.  2. Hệ thống hiển thị danh sách danh mục hiện có.  3. Admin có thể:   * Thêm danh mục mới (tên, mô tả). * Chỉnh sửa thông tin danh mục. * Xóa danh mục không còn dùng.   4. Hệ thống hiển thị thông báo sau mỗi thao tác (thành công hoặc lỗi). |
| **Điều kiện ràng buộc** | * Tài khoản có quyền tạo bài viết. |

## 1.21. PB21 – Quản lý danh mục sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB21 |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Miêu tả** | Admin muốn thêm hoặc xóa danh mục sản phẩm để dễ dàng phân loại sản phẩm. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Truy cập mục “Danh mục sản phẩm”.  2. Thêm danh mục mới với tên và mô tả.  3. Xóa danh mục nếu không còn dùng.  4. Các thao tác đều có xác nhận và thông báo kết quả. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Tài khoản Admin mới được thực hiện thao tác này |

## 1.22. PB22 – Quản lý tài khoản khách hàng

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB22 |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Miêu tả** | Admin quản lý tài khoản người dung như xem danh sách, tìm kiếm, chỉnh sửa, khóa/mở khóa, đặt lại mật khẩu và xóa tài khoản. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Xem danh sách tài khoản  * Hiển thị danh sách tài khoản với các thông tin: ID tài khoản, tên người dùng, email, số điện thoại, ngày tạo, trạng thái (Hoạt động/Khóa).  1. Tra cứu tài khoản  * Tìm kiếm tài khoản dựa trên: Tên người dùng, email, số điện thoại, trạng thái tài khoản.  1. Xem chi tiết tài khoản  * Hiển thị thông tin chi tiết tài khoản: Họ tên, email, số điện thoại, ngày tạo, lịch sử đăng nhập.  1. Chỉnh sửa tài khoản  * Cho phép chỉnh sửa: Họ tên, email (yêu cầu xác minh khi thay đổi), số điện thoại, quyền hạn tài khoản.  1. Khóa/Mở khóa tài khoản  * Khóa tài khoản nếu vi phạm: Yêu cầu nhập lý do và gửi email thông báo. * Mở khóa sau khi xác minh.  1. Xóa tài khoản  * Xóa tài khoản không liên quan đến giao dịch chưa hoàn thành. * Hệ thống yêu cầu xác nhận và lưu lịch sử xóa.  1. Đặt lại mật khẩu  * Đặt lại mật khẩu khi người dùng yêu cầu: Gửi mật khẩu mới qua email và yêu cầu đổi mật khẩu sau lần đăng nhập đầu tiên.  1. Cấp quyền quản trị viên  * Cho phép quản trị viên hiện tại cấp quyền quản trị viên cho tài khoản khác: Lưu lại lịch sử thay đổi quyền hạn. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Admin viên phải đăng nhập với quyền quản trị.  Không thể xóa/chỉnh sửa tài khoản của chính quản trị viên đang đăng nhập.  Tài khoản bị khóa không được phép giao dịch. |

## 1.23. PB23 - Quản lý tài khoản nhân viên

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB23 |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Miêu tả** | Quản trị viên có thể thêm, sửa, xóa và cập nhật thông tin tài khoản của nhân viên. Tính năng này bao gồm việc thiết lập vai trò, quyền hạn và trạng thái hoạt động của từng tài khoản. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Danh sách tài khoản nhân viên:  * Admin có thể xem danh sách tất cả tài khoản nhân viên, bao gồm: * Tên nhân viên. * Tên tài khoản. * Vai trò (lễ tân, quản lý dịch vụ, kế toán...). * Trạng thái hoạt động (đang hoạt động, bị khóa). * Có chức năng tìm kiếm và lọc tài khoản theo vai trò, trạng thái hoặc tên.  1. Thêm mới tài khoản nhân viên:  * Admin nhấn nút "Thêm tài khoản" và điền các thông tin cần thiết: * Họ và tên. * Email/Số điện thoại. * Tên tài khoản. * Mật khẩu (hệ thống gợi ý mật khẩu mạnh). * Vai trò. * Trạng thái ban đầu (đang hoạt động hoặc tạm khóa). * Hệ thống tự động kiểm tra tính hợp lệ và tránh trùng lặp tài khoản (dựa trên email hoặc tên tài khoản).  1. Chỉnh sửa tài khoản nhân viên:  * Admin có thể cập nhật các thông tin sau: * Họ và tên. * Vai trò. * Trạng thái hoạt động (kích hoạt/tạm khóa). * Mật khẩu có thể được đặt lại hoặc gửi email reset cho nhân viên.  1. Xóa tài khoản nhân viên:  * Admin có thể xóa tài khoản không còn sử dụng. * Khi xóa, hệ thống yêu cầu xác nhận lần cuối: "Bạn có chắc chắn muốn xóa tài khoản này không? Hành động này không thể hoàn tác."  1. Phân quyền vai trò:  * Mỗi tài khoản nhân viên có thể được gán một vai trò cụ thể, ví dụ * **Lễ tân:** Quản lý check-in/check-out khách * **Quản lý dịch vụ:** Theo dõi và xử lý các dịch vụ đi kèm. * **Kế toán:** Quản lý hóa đơn, doanh thu. * Quyền hạn của từng vai trò được quy định rõ ràng và chỉ có admin mới được thay đổi. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Admin viên phải đăng nhập với quyền quản trị.  Không thể xóa/chỉnh sửa tài khoản của chính quản trị viên đang đăng nhập. |

## 1.24. PB24 – Quản lý dịch vụ

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB24 |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Miêu tả** | Tính năng cho phép quản trị viên thêm, sửa, xóa và cập nhật thông tin các dịch vụ mà khách sạn cung cấp (như chỗ để xe, khu vui chơi, spa, xông hơi, bể bơi, tắm bùn, v.v.). Đồng thời, hỗ trợ quản lý trạng thái dịch vụ, giá cả, và thời gian hoạt động. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Hệ thống hiển thị danh sách tất cả các dịch vụ hiện có, bao gồm:  * Tên dịch vụ (ví dụ: Chỗ để xe, Bể bơi, Spa). * Mô tả ngắn gọn. * Giá (miễn phí hoặc tính phí, ví dụ: 50.000 VNĐ/giờ). * Trạng thái (hoạt động/ngừng hoạt động). * Thời gian áp dụng (nếu có, ví dụ: 6:00 - 22:00). * Có chức năng tìm kiếm và lọc dịch vụ theo trạng thái, loại, hoặc tên.  1. Thêm mới dịch vụ:  * Admin hoặc nhân viên quản lý dịch vụ có thể thêm dịch vụ mới với các thông tin: * Tên dịch vụ (ví dụ: Chỗ để xe, Bể bơi, Spa). * Mô tả chi tiết. * Giá (miễn phí hoặc tính phí, ví dụ: 50.000 VNĐ/giờ). * Thời gian hoạt động (ví dụ: từ 8:00 - 20:00). * Trạng thái ban đầu (hoạt động hoặc ngừng hoạt động).  1. Chỉnh sửa dịch vụ:  * Admin hoặc nhân viên có thể cập nhật thông tin dịch vụ, bao gồm: * Giá cả (miễn phí hoặc tính phí, ví dụ: 50.000 VNĐ/giờ). * Thời gian hoạt động (hoạt động hoặc ngừng hoạt động). * Mô tả hoặc tên dịch vụ. * Trạng thái dịch vụ (kích hoạt/ngừng hoạt động).  1. Xóa dịch vụ:  * Hệ thống cho phép xóa dịch vụ không còn sử dụng. * Khi xóa, hệ thống yêu cầu xác nhận: "Bạn có chắc chắn muốn xóa dịch vụ này không? Hành động này không thể hoàn tác." |
| **Điều kiện ràng buộc** | Admin phải đăng nhập vào hệ thống để có thể thêm, sửa, xóa dịch vụ, và dịch vụ chỉ hiển thị khi trạng thái là "hoạt động." |

## 1.25. PB25 – Quản lý phân quyền

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB25 |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Miêu tả** | Admin thiết lập, cập nhật và quản lý quyền hạn của từng vai trò trong hệ thống, bao gồm quyền truy cập và thao tác trên các tính năng (như đặt phòng, quản lý dịch vụ, xử lý thanh toán, v.v.). |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Danh sách vai trò:  * Hiển thị danh sách tất cả vai trò trong hệ thống, bao gồm: * Tên vai trò (ví dụ: Lễ tân, Kế toán, Quản lý dịch vụ). * Mô tả ngắn gọn. * Số lượng tài khoản đang sử dụng vai trò.  1. Thêm mới vai trò:  * Admin có thể tạo vai trò mới và gán quyền cụ thể cho vai trò đó, bao gồm: * Tên vai trò (ví dụ: Lễ tân, Kế toán, Quản lý dịch vụ). * Quyền hạn được phép truy cập (theo danh sách các tính năng).  1. Chỉnh sửa vai trò:  * Admin có thể cập nhật quyền hạn của vai trò đã tồn tại (ví dụ: thêm hoặc bớt quyền truy cập).  1. Xóa vai trò:  * Admin có thể xóa vai trò không còn sử dụng, với điều kiện: * Vai trò không được gán cho bất kỳ tài khoản nào. * Yêu cầu xác nhận trước khi xóa: "Bạn có chắc chắn muốn xóa vai trò này không? Hành động này không thể hoàn tác."  1. Gán vai trò cho tài khoản:  * Admin có thể gán một hoặc nhiều vai trò cho từng tài khoản nhân viên.  1. Theo dõi lịch sử phân quyền:  * Hệ thống lưu lại lịch sử thay đổi quyền hạn, bao gồm: Người thực hiện thay đổi, thời gian và nội dung thay đổi. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Admin đăng nhập vào hệ thống mới được phép quản lý vai trò và quyền hạn, không chỉnh sửa quyền "Admin hệ thống." |

## 1.26. PB26 – Quản lý đặt phòng

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB26 |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Miêu tả** | Lễ tân quản lý các đặt phòng, bao gồm kiểm tra, xác nhận, cập nhật trạng thái, và hủy các đặt phòng của khách hàng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Danh sách đặt phòng:  * Mã đặt phòng(BK001). * Tên khách hàng Nguyễn Văn A. * Ngày check-in/check-out (10/12/2024 - 12/12/2024). * Loại phòng và số lượng phòng (Deluxe Double Room) * Trạng thái đặt phòng (Đã đặt, Đã xác nhận, Đang lưu trú, Đã hoàn thành, Đã hủy). * Có chức năng tìm kiếm và lọc theo: Tên khách hang, Trạng thái đặt phòng, Ngày check-in/check-out.  1. Xác nhận đặt phòng:  * Nhân viên lễ tân hoặc Admin có thể xác nhận các đơn đặt phòng chờ xử lý. * Gửi thông báo qua email/SMS cho khách hàng sau khi xác nhận thành công.  1. Cập nhật trạng thái:  * Chuyển trạng thái đặt phòng. * Từ "Đã xác nhận" sang "Đang lưu trú" khi khách hàng check-in. * Từ "Đang lưu trú" sang "Đã hoàn thành" khi khách hàng check-out.  1. Chỉnh sửa thông tin đặt phòng:  * Cho phép cập nhật thông tin trong đặt phòng: Ngày check-in/check-out (nếu còn phòng trống) loại phòng hoặc số lượng phòng, hệ thống tự động tính lại chi phí và gửi thông báo cập nhật cho khách hàng.  1. Hủy đặt phòng:  * Nhân viên hoặc Admin có thể hủy đặt phòng theo yêu cầu của khách hàng hoặc do không đủ điều kiện. * Yêu cầu xác nhận trước khi hủy: "Bạn có chắc chắn muốn hủy đặt phòng này không? Hành động này có thể ảnh hưởng đến khách hàng." * Gửi thông báo hủy đến khách hàng.  1. Báo cáo đặt phòng:  * Hệ thống cung cấp báo cáo tổng quan * Tổng số đặt phòng theo ngày/tuần/tháng. * Tỷ lệ hủy và tỷ lệ hoàn thành. * Loại phòng được đặt nhiều nhất |
| **Điều kiện ràng buộc** | Lễ tân đăng nhập vào hệ thống tài khoản để quản lý đặt phòng và phải đảm bảo phòng trống khi đã xác nhận |

## 1.27. PB27 – Quản lý phòng

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB27 |
| **Tác nhân** | Lê tân |
| **Miêu tả** | Lễ tân quản lý danh sách các phòng của khách sạn, bao gồm thêm mới, sửa đổi, xóa và cập nhật tình trạng phòng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Danh sách phòng:  * Hiển thị danh sách tất cả các phòng trong khách sạn, bao gồm: * Mã phòng (ví dụ:bk001) * Loại phòng (Standard, Deluxe, Suite...). * Tình trạng (Còn trống, Đã đặt, Đang sử dụng, Đang bảo trì). * Giá phòng (khoảng 1tr2 đến 8 triệu) * Diện tích (m²). * Có chức năng tìm kiếm và lọc theo: Tình trạng phòng, loại phòng, giá phòng  1. Thêm mới phòng:  * Cho phép thêm một phòng mới với các thông tin: * Mã phòng (phải là duy nhất). * Loại phòng (Standard, Deluxe, Suite...). * Giá phòng * Sức chứa (tối đa bao nhiêu khách). * Tiện nghi (Wi-Fi, TV, minibar, máy sấy tóc…). * Phòng được thêm mặc định ở trạng thái "Còn trống."  1. Chỉnh sửa thông tin phòng:  * Cho phép cập nhật thông tin của phòng, bao gồm: * Giá phòng. * Loại phòng (Standard, Deluxe, Suite...). * Tiện nghi (Wi-Fi, TV, minibar, máy sấy tóc…).  1. Xóa phòng:  * Admin hoặc nhân viên có thể xóa phòng, với điều kiện: * Hệ thống yêu cầu xác nhận: "Bạn có chắc chắn muốn xóa phòng này không? Hành động này không thể hoàn tác  1. Cập nhật tình trạng phòng:  * Nhân viên có thể thay đổi tình trạng phòng theo thực tế, bao gồm * Đã đặt * Đang sử dụng (check in) * Đang bảo trì |
| **Điều kiện ràng buộc** | Lễ tân đang nhập vào hệ thống để quản lý phòng |

## 1.28. PB28 – Thay đổi trạng thái sản phẩm

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB28 |
| **Tác nhân** | Lê tân |
| **Miêu tả** | Nhân viên muốn thay đổi trạng thái sản phẩm (đang bán / ngừng bán) để phản ánh chính xác tình trạng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Truy cập danh sách sản phẩm.  2. Nhấn nút chuyển trạng thái sản phẩm (active/inactive).  3. Hệ thống cập nhật trạng thái ngay lập tức.  4. Giao diện phản ánh đúng trạng thái mới. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Lễ tân phải có quyền thao tác sản phẩm. |

## 1.29. PB29 - Quản lý doanh thu và báo cáo

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB29 |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Miêu tả** | Lễ tân muốn quản lý doanh thu tổng thể của khách sạn và tạo báo cáo định kỳ để theo dõi hiệu quả kinh doanh. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Danh sách báo cáo doanh thu:  * Hiển thị doanh thu tổng theo: * Ngày, tuần, tháng, năm. * Loại phòng/dịch vụ. * Biểu đồ trực quan (dạng cột hoặc đường) để so sánh doanh thu giữa các khoảng thời gian.  1. Chi tiết doanh thu  * Thống kê từng giao dịch: * Mã giao dịch. * Khách hàng. * Loại dịch vụ/phòng. * Ngày thực hiện. * Doanh thu từ từng giao dịch.  1. Tạo báo cáo:  * Xuất báo cáo theo định dạng PDF hoặc Excel. * Lưu trữ và tải về các báo cáo cũ.  1. Lọc và tìm kiếm:  * Lọc theo ngày, loại dịch vụ/phòng, hoặc mã giao dịch. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Lễ tân phải đăng nhập vào hệ thống quản lý báo cáo và doanh thu |

## 1.30. PB30 – Quản lý thanh toán và thống kê

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB30 |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Miêu tả** | Lễ tân quản lý các giao dịch thanh toán và theo dõi thống kê để đánh giá hiệu quả sử dụng dịch vụ |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Danh sách thanh toán:  * Hiển thị thông tin các giao dịch * Mã giao dịch. * Họ tên khách hàng. * Số tiền. * Phương thức thanh toán (trực tuyến, tại khách sạn). * Trạng thái thanh toán (thành công, thất bại).  1. Theo dõi thống kê:  * Tổng số tiền đã thanh toán trong ngày/tuần/tháng. * Tỷ lệ giao dịch thành công và thất bại. * Phân loại phương thức thanh toán được sử dụng nhiều nhất.  1. Chi tiết giao dịch:  * Xem thông tin chi tiết từng giao dịch, bao gồm: * Ngày thực hiện. * Dịch vụ/phòng liên quan. * Trạng thái.  1. Xuất thống kê:  * Tạo báo cáo thống kê dưới dạng bảng hoặc biểu đồ. * Xuất file PDF/Excel. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Lễ tân đăng nhập vào hệ thống để quản lý thanh toán và thống kê |

## 1.31. PB31 – Quản lý hóa đơn

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB31 |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Miêu tả** | Lễ tân quản lý toàn bộ hóa đơn của khách hàng, bao gồm tạo mới, chỉnh sửa, xóa và lưu trữ hóa đơn. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Danh sách hóa đơn:  * Hiển thị danh sách các hóa đơn: * Mã hóa đơn. * Khách hàng. * Ngày lập. * Tổng số tiền. * Trạng thái (đã thanh toán, chưa thanh toán).  1. Chỉnh sửa hóa đơn:  * Admin có thể cập nhật thông tin hóa đơn nếu phát hiện sai sót trước khi thanh toán. * Xóa hóa đơn: * Hệ thống chỉ cho phép xóa hóa đơn chưa thanh toán.  1. Xuất hóa đơn:  * Tạo hóa đơn dưới dạng PDF để gửi qua email cho khách hàng. |
| **Điều kiện ràng buộc** | Lễ tân đăng nhập vào hệ thống để phân quyền thao tác với hóa đơn |

## 1.32. PB32 – Quản lý AI gợi ý dịch vụ

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | PB32 |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Miêu tả** | Lễ tân muốn quản lý các gợi ý dịch vụ do AI đề xuất nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng. |
| **Tiêu chí chấp nhận** | 1. Lễ tân truy cập hệ thống và chọn chức năng “Quản lý AI gợi ý dịch vụ”. 2. Hệ thống hiển thị danh sách các gợi ý dịch vụ hiện có, bao gồm:  * Tên gợi ý dịch vụ. * Mô tả ngắn gọn về gợi ý. * Dữ liệu đầu vào AI sử dụng (ví dụ: lịch sử sử dụng dịch vụ, sở thích khách hàng, v.v.). * Trạng thái (đang hoạt động, tạm ngưng).  1. Admin có thể thực hiện các thao tác sau:  * Thêm gợi ý mới: Nhập thông tin dịch vụ, xác định dữ liệu đầu vào AI sẽ sử dụng, thiết lập trạng thái. * Chỉnh sửa gợi ý: Thay đổi tên, mô tả, dữ liệu đầu vào, hoặc trạng thái. * Xóa gợi ý: Xóa gợi ý không còn phù hợp. * Kích hoạt/Tạm ngưng: * Thay đổi trạng thái của gợi ý để phù hợp với chiến lược kinh doanh. * Admin nhấn “Lưu thay đổi” sau mỗi hành động. * Hệ thống cập nhật thông tin và hiển thị thông báo: * Nếu thành công: “Quản lý gợi ý dịch vụ thành công. * Nếu thất bại: “Có lỗi xảy ra, vui lòng thử lại.” |
| **Điều kiện ràng buộc** | Lễ tân phải đăng nhập vào hệ thống và có quyền truy cập chức năng quản lý AI.  AI cần được cấu hình để hoạt động dựa trên dữ liệu phù hợp với từng gợi ý dịch vụ. |

# 2. ƯU TIÊN VÀ ƯỚC TÍNH

*Bảng xx: Bảng mức độ ưu tiên*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mức độ ưu tiên** | **Mức độ ảnh hưởng** | **Ký hiệu** |
| Rất cao | Ảnh hưởng nghiêm trọng | 1 |
| Cao | Ảnh hưởng nghiêm trọng | 2 |
| Trung bình | Có ảnh hưởng | 3 |
| Thấp | Không ảnh hưởng | 4 |

*Bảng XX: Bảng phân cấp mức độ ưu tiên và ước tính*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Chức năng** | **Độ ưu tiên** |
| PB01 | Đăng ký tài khoản | 1 |
| PB02 | Đăng nhập | 1 |
| PB03 | Đăng xuất | 2 |
| PB04 | Xem chi tiết phòng | 2 |
| PB05 | Xem Blog | 4 |
| PB06 | Xem menu của khách sạn | 4 |
| PB07 | Xem các dịch vụ | 3 |
| PB08 | Xem thông tin phòng khách sạn | 3 |
| PB09 | Xem thông tin về khách sạn | 4 |
| PB10 | Nhận gợi ý dịch vụ từ AI | 2 |
| PB11 | Đặt phòng | 1 |
| PB12 | Đặt dịch vụ đi kèm | 2 |
| PB13 | Xem lịch sử đặt phòng | 2 |
| PB14 | Thanh toán cho phòng và dịch vụ | 1 |
| PB15 | Đánh giá dịch vụ | 2 |
| PB16 | Cập nhật thông tin cá nhân | 3 |
| PB17 | Tạo / sửa / xóa bình luận | 3 |
| PB18 | Quản lý sản phẩm | 2 |
| PB19 | Tạo bài viết blog | 3 |
| PB20 | Quản lý danh mục phòng | 2 |
| PB21 | Quản lý danh mục sản phẩm | 2 |
| PB22 | Quản lý tài khoản khách hàng | 2 |
| PB23 | Quản lý tài khoản nhân viên | 2 |
| PB24 | Quản lý dịch vụ | 2 |
| PB25 | Quản lý phân quyền | 3 |
| PB26 | Quản lý đặt phòng | 1 |
| PB27 | Quản lý phòng | 1 |
| PB28 | Thay đổi trạng thái sản phẩm | 3 |
| PB29 | Quản lý doanh thu và báo cáo | 1 |
| PB30 | Quản lý thanh toán và thống kê | 1 |
| PB31 | Quản lý hóa đơn | 2 |
| PB32 | Quản lý AI gợi ý dịch vụ | 1 |