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

Nhóm 4 - Thành viên nhóm

1. Phạm Quí Phong (Nhóm trưởng)
2. Trần Ngọc Hiển
3. Lê Tuấn Tú
4. Lê Nhật Huy

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

Thời gian thực hiện: Từ 14/09/2020 đến 29/11/2020 (11 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. **Đặc tả yêu cầu:**
2. **Khảo sát yêu cầu**

- Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn thì khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với bộ phận tiếp tân khách sạn để tiến hành làm thủ tục đăng ký thuê phòng.

- Khi khách hàng làm thủ tục đặt phòng, nhân viên tiếp tân phải ghi nhận lại các thông tin có liên quan đến khách theo quy định chung của khách sạn để tiện cho việc quản lý khách trong thời gian họ đăng ký thuê phòng .Tất cả các thông tin đăng ký thuê phòng đều được quản lý dựa trên họ tên khách đăng ký, số lượng phòng, ngày đến, ngày đi và số điện thọai liên lạc.

- Khi khách hàng làm thủ tục đăng ký nhận phòng thì khách hàng phải khai báo đầy đủ thông tin về mình cũng như những thông tin cần thiết (khi đặt cũng có thể cung cấp thông tin rồi) mà nhân viên tiếp tân yêu cầu. Đồng thời khách hàng phải gửi cho bộ phận tiếp tân giấy tờ tùy thân của mình như: CMND, (Passport, Visa còn thời hạn đối với người nước ngoài). Bộ phận tiếp tân sẽ giữ lại các loại giấy và các văn bằng này cho đến khi khách hàng làm xong thủ tục trả phòng. Sau đó nhân viên tiếp tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng để tiến hành giao phòng cho khách.

- Trong thời gian ở khách sạn, khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ của khách sạn như thức uống có sẵn trong phòng, trông trẻ, giặc ủi, ... Khi khách làm thủ tục trả phòng, nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng, chính sách trả phòng, các dịch vụ đã sử dụng trong thời gian khách ở khách sạn. Sau đó sẽ tổng hợp lại và in ra hoá đơn tổng để khách thanh toán đồng thời sẽ trả lại giấy tờ tùy thân cho khách.

- Việc trả phòng được khách sạn quản lý các thông tin sau: Số phòng trả, họ tên người trả, ngày trả, giờ trả (chính sách trả phòng). Tổng tiền hóa đơn sẽ tính thêm 10% VAT.

* Tổng tiền = Tiền phòng theo ngày \* Số ngày + Tiền sử dụng dịch vụ

- Khách sạn có ba loại phòng: phòng thường, phòng VIP và phòng gia đình, tuỳ theo từng loại phòng mà có giá phòng và tiện nghi khác nhau. Sau mỗi tháng và mỗi năm khách sạn sẽ tiến hành thống kê doanh thu của khách sạn. Khách sạn cần trích xuất họ tên, CMND … hàng ngày nộp cho công an để họ tiện theo dõi về tình hình tạm trú - tạm vắng.

1. **Quy trình nghiệp vụ**

- Trường hợp đặt phòng tại khách sạn:

Bước 1: Khách hàng đưa CMND hoặc thẻ căn cước công dân và nêu thông tin cá nhân cho nhân viên tiếp tân lưu trữ.

Bước 2: Nhân viên tiếp tân ghi chép thông tin để lưu trữ.

Bước 3: Nhân viên hỏi loại phòng khách hàng cần thuê.

Bước 4: Nhân viên tiếp tân tìm kiếm phòng trống.

Bước 5: Nhân viên giao chìa khóa phòng.

Bước 6: Khi trả phòng: Nhân viên tiếp tân nhận chìa khóa phòng và điền hóa đơn.

Bước 7: Thanh toán tiền mặt và trả phòng, khách hàng nhận lại CMND hoặc căn cước.

- Trường hợp đặt phòng qua điện thoại:

Bước 1: Nhân viên tiếp nhân hỏi thông tin khách hàng (họ tên, số CMND hoặc căn cước).

Bước 2: Nhân viên tiếp tân ghi chép lại vào sổ lưu trữ.

Bước 3: Khách hàng nói loại phòng cần thuê.

Bước 4: Nhân viên tiếp tân tìm kiếm phòng trống và nói với khách hàng.

Bước 5: Khi đến nhận phòng: Khách hàng đưa CMND hoặc thẻ căn cước công dân và nêu thông tin cá nhân cho nhân viên tiếp tân lưu trữ.

Bước 6: Khách hàng nhận phòng.

Bước 7: Khi trả phòng: Nhân viên tiếp tân nhận chìa khóa phòng và điền hóa đơn.

Bước 8: Thanh toán tiền mặt và trả phòng, khách hàng nhận lại CMND hoặc căn cước.

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. | Ứng dụng có cần phân quyền không? | Ứng dụng có phân quyền |  |
| 2. | Chương trình có bao nhiêu loại người sử dụng? | Có các loại người dùng: Nhân viên lễ tân, quản lý. |  |
| 3. | Loại ứng dụng? | Ứng dụng thuộc loại: desktop |  |
| 4. | Ứng dụng có tích hợp internet hay không? | Ứng dụng không có tích hợp Internet |  |
| 5. | Các loại phòng thêu(dựa trên giá)? | Phòng thường và phòng vip. |  |
| 6. | Các hình thức thuê phòng? | Thuê phòng trực tiếp tại quầy lễ tân hoặc thuê phòng qua phone. |  |
| 7. | Khách sạn có các loại phòng (dựa trên số người)? | Phòng đơn(tối đa 2 người) và phòng đôi(tối đa 4 người). |  |
| 8. | Khách sạn có tối đa bao nhiêu phòng? | Khách sạn có tối đa 20 phòng. |  |
| 9. | Các loại dịch vụ trong khách sạn? | Dịch vụ thức ăn, nước uống, gửi xe. |  |
| 10. | Thời gian thuê của khách hàng? | Thêu theo giờ hoặc theo ngày(tính thời gian từ 12h am tới 11h am) hoặc qua đêm(tính thời gian từ 22h pm tới 11h am) |  |
| 11. | Giá thuê theo ngày và giờ và qua đêm? | - Phòng thường:  + Nếu khách hàng thuê theo ngày thì tính 900k/1 ngày  - Phòng víp :  + Nếu khách hàng thuê theo ngày 1200k/1 ngày đối với loại phòng vip. |  |
| 12. | Ứng dụng được xác định dựa trên nền tàng nào? | Hệ điều hành Window 10 |  |
| 13. | Phiên bản hệ điều hành? | Hệ điều hành Windown 10 |  |
| 14. | Cơ sở dự liệu muốn sử dụng.? | Mongodb. |  |
| 15. | Đơn thanh toán gồm những thông tin gì. | Ngày thuê phòng, ngày trả phòng, ngày lập hóa đơn, thông tin khách hàng(tên khách hàng), địa chỉ khách sạn, tổng tiền, phí dịch dụ cộng thêm. |  |
| 16. | Người sử dụng có dùng phím Enter khi nhập dữ liệu không? | Có | Vừa sử dụng Enter vừa sử dụng chuộc khi nhập dữ liệu |
| 17. | Hình thức thanh toán? | Thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt. |  |
| 18. | Số người ở tối đa trong 1 phòng? | Phòng đơn(tối đa 2 người) và phòng đôi(tối đa 4 người). | Số người ở tối đa trong 1 phòng |
| 19. | Màu sắc chủ đạo của ứng dụng? | Màu sắc sáng: xanh, trắng, xám. |  |
| 20. | Check in khi nhận phòng khách hàng cần xác minh thông tin gì? | Cần chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước của khách hàng. |  |
| 21. | Giá cả dịch vụ như thế nào? | Nước suối 10k,nước ngọt 10k đồng giá, mì xào 15k trong buổi sáng, trưa và tối. |  |
| 22. | Giới hạn đặt phòng? | Không có giới hạn đặt phòng. |  |
| 23. | Ứng dụng có thiết bị nào hỗ trợ? | Có máy in. |  |
| 24. | Việc trả phòng trễ được áp dụng như thế nào? | Việc trả phòng trễ sẽ được tính phí 50% từ 12h trưa – 6h tối và 100% sau 6h tối (giá của ngày trả phòng) |  |
| 25. | Giá phòng có bao gồm phí VAT chưa? | Chưa. |  |
| 26. | Phí VAT là bao nhiêu? | Phí VAT là 10%. |  |
| 27. | Giá phòng khách sạn áp dụng theo phòng hay theo số người ? | Theo phòng. |  |
| 28. | Chính sách hủy phòng của khách sạn như thế nào? | Hủy phòng trong vòng 24 giờ tính từ thời điểm đặt phòng để có thể không chịu bị tính phí. |  |
| 29. | Hệ thống thông kê doanh thu theo hình thức nào ? | Thống kê doanh thu theo tháng, theo năm. |  |
| 30. | Chi phí xây dựng phần mềm là bao nhiêu? | 100 triệu. |  |
| 31. | Thời gian xây dựng phần mềm là bao lâu. | 3 tháng. |  |
| 32. | Khách hàng muốn thống kê những gì? | Thông kê doanh thu: tổng tiền trên 1 ngày, 1 tháng, và 1 năm. |  |
| 33. | Ứng dụng có liên kết thiệt bị ngoại vi nào hay không? | Máy in. |  |
| 34. | Ứng dụng tìm kiếm theo cách thức nào? | Tìm kiếm theo tên khách hàng, số chứng minh nhân dân, số phòng. |  |
| 35. | Ứng dụng phân quyền thành những gì? | Quyền quản lý và quyền lễ tân. |  |
| 36. | Lễ tân gồm những quyền gì? | Quyền đặt phòng, hủy phòng, thanh toán, tìm kiếm. |  |
| 37. | Quyền quản lý khác với lễ tân như thế nào? | Quản lý có thêm quyền thống kê doanh thu khách sạn. |  |
| 38. | Ứng dụng có xác thực người dùng không? | Ứng dụng xác thực người dùng theo mật khẩu, |  |
| 39. | Ứng dụng cho phép bao nhiêu người dùng truy cập trong 1 lúc. | 1 người. |  |
| 40. | Ứng dụng có chuyển dữ liệu thống kê doanh thu thành file exel không? | Có. |  |

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

**a.) Yêu cầu chức năng**

- Chức năng tìm kiếm (tìm phòng, tìm khách hàng, tìm hóa đơn, tìm dịch vụ, nhân viên)

- Chức năng thanh toán

- Chức năng đặt phòng, nhận phòng, hủy phòng, cập nhật phòng

- Chức năng đăng nhập

- Chức năng thêm, xóa, sửa thông tin khách hàng

- Chức năng thống kê doanh thu

- Chức năng chuyển đổi dữ liệu thành file excel

- Chức năng sửa thông tin phòng

- Chức năng thêm, xóa, sửa thông tin dịch vụ

- Chức năng thêm, xóa thông tin nhân viên

**b.) Yêu cầu phi chức năng**

- Giao diện thân thiện, dễ sử dụng

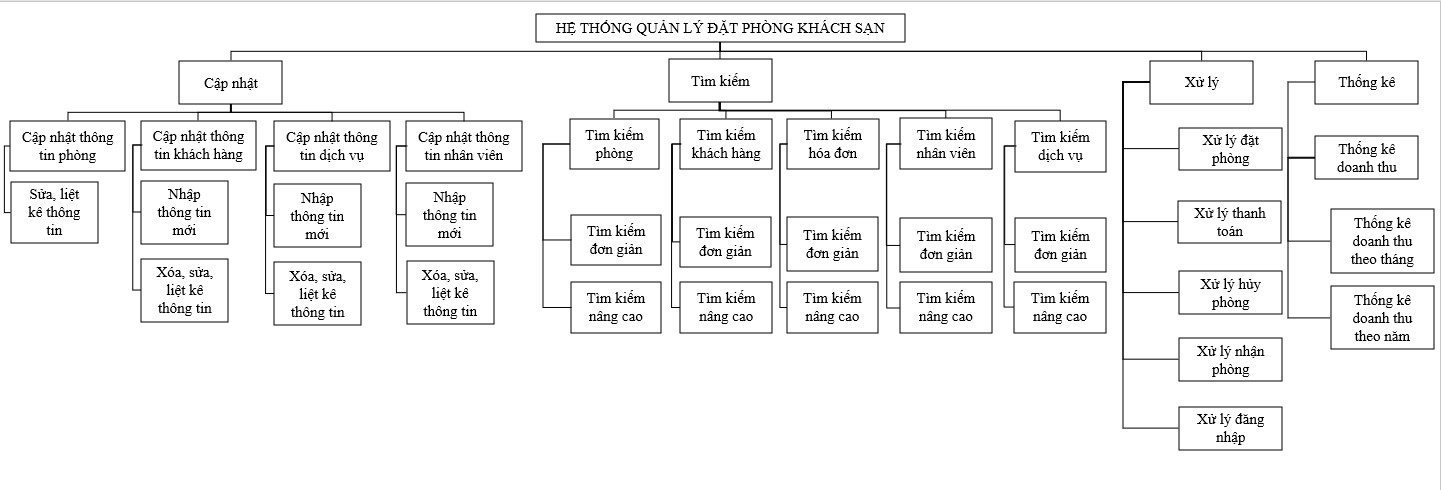
- Màu sắc của giao diện: trắng, xanh, xám

- Ứng dụng sử dụng trên hệ điều hành Window 10

- Đáng tin cậy

- Lưu trữ lớn

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 đặt-trả-hủy phòng (thêm, xóa, sửa, liệt kê danh sách)
* Quản lý phòng (sửa, liệt kê danh sách)
* Quản lý thống kê (liệt kê danh sách)
* Quản lý nhân viên (thêm, xóa, sửa, liệt kê danh sách)
* Quản lý dịch vụ (thêm, xóa, sửa, liệt kê danh sách)
* Quản lý khách hàng (thêm, xóa, sửa, liệt kê danh sách)