

HỌC VIỆN KỸ THUẬT QUÂN SỰ

KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

**QUẢN LÝ KHÁCH SẠN**

**TÀI LIỆU ĐẶC TẢ YÊU CẦU PHẦN MỀM**

**Hà Nội, 1/2017**

**MỤC LỤC**

[**1. Giới thiệu 3**](#_Toc471394651)

[**1.1. Mục đích tài liệu 3**](#_Toc471394652)

[**1.2. Phạm vi tài liệu 3**](#_Toc471394653)

[**1.3. Tài liệu tham khảo 3**](#_Toc471394654)

[**1.4. Mô tả tài liệu 4**](#_Toc471394655)

[**2. Tổng quan về phần mềm 5**](#_Toc471394656)

[**2.1. Yêu cầu chung của phần mềm 5**](#_Toc471394657)

[**2.2. Mục tiêu của phần mềm 5**](#_Toc471394658)

[**2.3. Đối tượng người dùng 5**](#_Toc471394659)

[**2.4. Mô hình tổng thể phần mềm 6**](#_Toc471394660)

[**3. Quy trình nghiệp vụ 7**](#_Toc471394661)

[**3.1. Quản lý phòng 7**](#_Toc471394662)

[**3.1.1. Mô hình quy trình nghiệp vụ 7**](#_Toc471394663)

[**3.1.2. Mô tả các bước 8**](#_Toc471394664)

[**3.2. Quản lý nhận phòng 13**](#_Toc471394665)

[**3.2.1. Mô hình quy trình nghiệp vụ 13**](#_Toc471394666)

[**3.2.2. Mô tả các bước 13**](#_Toc471394667)

[**3.3. Quản lý trả phòng 14**](#_Toc471394668)

[**3.3.1. Mô hình quy trình nghiệp vụ 14**](#_Toc471394669)

[**3.3.2. Mô tả các bước 14**](#_Toc471394670)

[**4. Yêu cầu chức năng của phần mềm 16**](#_Toc471394671)

[**5. Yêu cầu khác 17**](#_Toc471394672)

1. **Giới thiệu**
   1. **Mục đích tài liệu**

Mục đích: Đây là tài liệu phân tích, đặc tả yêu cầu về phần mềm “Quản lý khách sạn”

* 1. **Phạm vi tài liệu**

Phạm vi: Dành cho các nhân viên của một khách sạn trao đổi, thống kê, hoạt động kinh doanh của khách sạn đó

* 1. **Tài liệu tham khảo**

[1] Bài giảng “Kinh tế doanh nghiệp dịch vụ và du lịch” – PGS.TS Nguyễn Thị Nguyên Hồng (2011)

[2] “Quản trị doanh nghiệp khách sạn du lịch” – TS Nguyễn Doãn Thị Liễu, TS Nguyễn Trọng Đăng (NXB ĐH Quốc Gia Hà Nội – 2008)

[3] Giáo trình “Quản trị kinh doanh khách sạn” – Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (NXB ĐH Kinh tế quốc dân Hà Nội – 2008)

[4] Luận văn “Khách sạn Hồ Gươm” – Nguyễn Văn Nam (Học viện Kỹ thuật Quân sự - 2011)

* 1. **Mô tả tài liệu**

Hiện nay, hầu hết các khách sạn đều cung cấp nhiều dịch vụ như: dịch vụ thuê phòng nghỉ, tiệc cưới,… Công việc quản lý ở khách sạn hiện nay cũng đã phần nào áp dụng tin học hóa vào công tác quản lý: cho phép khách hàng đặt phòng qua website, thanh toán trực tuyến,… Nhưng việc áp dụng đó vẫn chưa được triệt để, phần lớn công việc vẫn ở mức thủ công do nhân viên các bộ phận đảm nhiệm. Điều này gây khá nhiều khó khăn cụ thể như:

* Khách sạn phải thuê nhiều nhân viên để quản lý gây tốn kém kinh phí.
* Nhân viên chịu trách nhiệm quản lý phải ghi chép sổ sách rất nhiều, dẫn đến tình trạng nhầm lẫn, trùng lặp thông tin cũng như việc bảo quản sổ sách đó chỉ trong thời gian nhất định, không lâu dài.
* Sự chậm trễ trong quá trình kết nối giữa các bộ phận nghiệp vụ trong khách sạn, tra cứu thông tin thủ công, dẫn đến tình trạng dễ mất khách thuê phòng.
* Khó khăn trong công tác quản lý và tổng hợp: hàng hóa, đồ dùng, thất thoát tài sản cũng như báo cáo không chính xác và chậm trễ.

Trước những tình hình đó, xây dựng phần mềm “Quản lý khách sạn” được đưa ra để tận dụng triệt để lợi ích của công nghệ thông tin trong việc quản lý khách sạn.

1. **Tổng quan về phần mềm**
   1. **Yêu cầu chung của phần mềm**

Hiệu quả kinh doanh là bài toán khó đối với mỗi doanh nghiệp, mà điều này là yếu tố quyết định đối với sự tồn tại của doanh nghiệp đó trong bối cảnh cạnh tranh cao như hiện nay. Với mong muốn giúp doanh nghiệp giải quyết bài toán khó này, một số ý kiến được đã được đưa ra để thực hiện.

Các kế hoạch này nhằm mục đích tạo cơ sở tốt để thu hút thêm đối tượng khách du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo; và khách có nhu cầu đối với các dịch vụ khác của khách sạn. Đây cũng là bước đi mới của khách sạn nhằm nâng cao doanh thu thông qua các bộ phận khác ngoài việc cho thuê phòng.

* 1. **Mục tiêu của phần mềm**

Mục tiêu của phần mềm là giải pháp thực tiễn giúp công nghệ thông tin hóa trong việc kinh doanh khách sạn.

Nhiệm vụ nghiên cứu đề tài bao gồm ba nhiệm vụ:

* Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hiệu quả kinh doanh lưu trú trong khách sạn.
* Khảo sát thực trạng hiệu quả kinh doanh lưu trú tại khách sạn trong thời gian qua.
* Đề xuất ra một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh hoạt động của khách sạn.
  1. **Đối tượng người dùng**

Đối tượng sử dụng chính là nhân viên lễ tân của khách sạn.

* 1. **Mô hình tổng thể phần mềm**

C:\Users\Tu Boo\Desktop\use.png

1. **Quy trình nghiệp vụ**
   1. **Quản lý phòng**
      1. **Mô hình quy trình nghiệp vụ**

C:\Users\Tu Boo\Desktop\qlp.png

*Mô hình quy trình nghiệp vụ “Quản lý phòng”*

* + 1. **Mô tả các bước**
* **Xem trạng thái phòng:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Xem trạng thái phòng |
| **Mô tả** | Cho phép user xem trạng thái tât cả các phòng được lưu trong hệ thống. |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý phòng |
| **Điều kiện sau** | User xem trạng thái về tât cả các phòng. |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý phòng.  4. User mở màn hình để xem trạng thái các phòng.  Hệ thống lấy thông tin về trạng thái tất cả các phòng và hiện thị lên màn hình. |

* **Xem thông tin phòng:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Xem thông tin phòng |
| **Mô tả** | Cho phép user xem thông tin tât cả các phòng được lưu trong hệ thống. |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý phòng |
| **Điều kiện sau** | User xem thông tin về tât cả các phòng. |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý phòng.  4. User mở màn hình để xem thông tin các phòng.  Hệ thống lấy thông tin tất cả các phòng và hiện thị lên màn hình. |

* **Thêm phòng mới:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Thêm phòng mới |
| **Mô tả** | Cho phép user thêm phòng mới và lưu vào trong hệ thống. |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý phòng |
| **Điều kiện sau** | User thêm mới phòng. |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý phòng.  4. User mở màn hình để xem thông tin các phòng.  Hệ thống lấy thông tin tất cả các phòng và hiện thị lên màn hình.  5. User mở màn hình thêm phòng bằng cách click button [Thêm].  6. User nhập thông tin phòng và click [Lưu] để thực hiện thêm mới phòng vừa nhập. |

* **Cập nhật thông tin phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Cập nhật thông tin phòng |
| **Mô tả** | Cho phép user cập nhật thông tin phòng mới và lưu vào trong hệ thống. |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý phòngs |
| **Điều kiện sau** | User chỉnh sửa thông tin phòng |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý phòng.  4. User mở màn hình để xem thông tin các phòng.  Hệ thống lấy thông tin tất cả các phòng và hiện thị lên màn hình.  5. User chọn phòng và open màn hình cập nhật thông tin phòng bằng cách click button [Sửa].  6. User thay đổi thông tin phòng và click [Lưu] để thực hiện thêm mới phòng vừa nhập. |

* **Xóa phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Cập nhật thông tin phòng |
| **Mô tả** | Cho phép user xóa phòng trong hệ thống. |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý phòng |
| **Điều kiện sau** | User chọn phòng cần xóa và xóa phòng |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý phòng.  4. User mở màn hình để xem thông tin các phòng.  Hệ thống lấy thông tin tất cả các phòng và hiện thị lên màn hình.  5. User chọn phòng và xóa phòng bằng cách click button [Xóa]. |

* 1. **Quản lý nhận phòng**
     1. **Mô hình quy trình nghiệp vụ**

C:\Users\Tu Boo\Desktop\qlnp.png

*Mô hình quy trình nghiệp vụ “Quản lý nhận phòng”*

* + 1. **Mô tả các bước**
* **Nhận phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Nhận phòng |
| **Mô tả** | Cho phép user nhận phòng |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý nhận phòng |
| **Điều kiện sau** | User xem trạng thái về tât cả các phòng và nhận phòng |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý nhận phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý nhận phòng.  4. User mở màn hình và chọn phòng, điền thông tin nhận phòng và nhận phòng |

* 1. **Quản lý trả phòng**
     1. **Mô hình quy trình nghiệp vụ**

C:\Users\Tu Boo\Desktop\qltp.png

*Mô hình quy trình nghiệp vụ “Quản lý trả phòng”*

* + 1. **Mô tả các bước**
* **Trả theo một phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Trả theo một phòng |
| **Mô tả** | Cho phép user trả phòng theo một phòng đã đặt trước đó |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý trả phòng |
| **Điều kiện sau** | User trả phòng theo một phòng đã đặt |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý trả phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý trả phòng.  4. User open màn hình trả theo một phòng. Hệ thống lấy thông tin về phòng khách trả và hiện thị lên màn hình.  5. User xem thông tin các dịch vụ đã sử dụng, giá cước… Sau đó click button để hoàn tất quá trình trả phòng. |

* **Trả phòng theo tất cả các phòng đã nhận**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên use case** | Trả phòng theo tất cả các phòng đã nhận |
| **Mô tả** | Cho phép user trả phòng theo tất cả các phòng đã nhận (nhận lớn hơn 2 phòng ). |
| **Điều kiện đầu** | User phải đăng nhập, có quyền với chức năng: Quản lý trả phòng |
| **Điều kiện sau** | User trả phòng theo tất cả các phòng đã nhận |
| **Luồng sự kiện** | 1. User đăng nhập hệ thống.  2. Hệ thống kiểm tra user là hợp lệ? Nếu không hợp lệ thì không thực hiện gì, user được phép đăng nhập lại.  3. Hệ thống kiểm tra user có quyền với chức năng: Quản lý trả phòng? Nếu không thì không hiển thị chức năng quản lý trả phòng.  4. User open màn hình trả phòng theo tất cả các phòng đã nhận. Hệ thống lấy thông tin tất cả các phòng của khách đã nhận.  5. User xem thông tin phòng và chọn phòng, xem thông tin các dịch vụ đã sử dụng, giá cước… Sau đó click button để hoàn tất quá trình trả phòng. |

1. **Yêu cầu chức năng của phần mềm**

* Quản lý khách hàng

Mỗi khách hàng đều được khách sạn quản lý những thông tin như:

* Họ tên
* Giới tính
* Địa chỉ
* Số điện thoại
* Số chứng minh thư/ Hộ chiếu
* Quốc tịch

Nếu khách hàng đi theo đoàn thì yêu cầu có thêm:

* Tên trưởng đoàn
* Tên cơ quan
* Quản lý phòng

Các phòng của khách sạn được quản lý dựa vào:

* Số phòng
* Loại phòng
* Giá phòng

Ngoài ra tùy vào từng điệu kiện tiện nghi và nhu cầu của từng khách hàng khác nhau thì khách sạn còn có giá phòng tương ứng khác nhau.

* Quản lý đăng kí - thuê phòng

Thông tin đăng kí – thuê phòng dựa trên:

* Họ tên người đăng kí
* Ngày giờ đến
* Ngày giờ đi
* Số lượng phòng
* Số lượng người
* Tiền đặt cọc
* Quản lý nhận phòng

Khách sạn quản lý nhận phòng gồm khác thông tin sau:

* Họ tên người nhận
* Ngày giờ nhận

Đối với khách đã đăng kí trước thì lấy thông tin từ “Quản lý đăng kí – thuê phòng” để lưu dữ liệu khách hàng.

* Quản lý trả phòng

Dựa vào thông tin thuê phòng, nhận phòng, việc trả phòng được khách sạn quản lý vào:

* Họ tên người trả
* Ngày giờ trả
* Kiểm tra tình trạng phòng trước khi trả

Nếu khách hàng có nhu cầu gia hạn ngày thuê thì phải đăng kí lại với nhân viên lê tân.

1. **Yêu cầu khác**

* Hệ thống có chức năng bảo mật và phân quyền.
* Người sử dụng chương trình: được cấp username và password và được phân quyền sử dụng chương trình, giúp người quản lý có thể theo dõi, kiểm soát được chương trình, tránh các hợp sửa đổi thông tin không thuộc phạm vi quyền hạn
* Password của người sử dụng được mã hóa trước khi ghi vào dữ liệu và người sử dụng có thể đổi password của mình.
* Giao diện hệ thống dễ sử dụng, trực quan, thân thiện với mọi người dùng.
* Cho phép truy cập dữ liệu đa người dùng.
* Tính bảo mật và độ an toàn cao.
* Tốc độ xử lý của hệ thống phải nhanh chóng và chính xác.
* Người sử dụng phần mềm có thể sẽ không biết nhiều về tin học nhưng vẫn sử dụng một cách dễ dàng nhờ vào sự trợ giúp của hệ thống.
* Phần hướng dẫn sử dụng phần mềm phải ngắn gọn, dễ hiểu và sinh động.
* Cấp quyền chi tiết cho người sử dụng.
* Chức năng tim kiếm.
* Kết xuất thông tin : có thể kết xuất thông tin khách hàng, chi tiết phòng, báo cáo và biên lai ra bản tex, word,EX hoặc file một cách đơn giản.