



Phát biểu bài toán **Quản lý khách sạn**

Version 1.0

Sinh viên thực hiện:

1712254 – Nguyễn Hữu Gia Trí

1712272 – Huỳnh Thái Anh

1712286 – Lê Hoài Bảo



Quản lý khách sạn

Phiên bản: 1.0

Phát biểu bài toán

Ngày: 27/06/2020

Bảng ghi nhận thay đổi tài liệu

Ngày	Phiên bản	Mô tả	Người thay đổi
27/06/2020	1.0	Phát biểu bài toán	AEIN

Quản lý khách sạn	Phiên bản: 1.0
Phát biểu bài toán	Ngày: 27/06/2020

Phát biểu bài toán

I. Hiện trạng

1. Nhu cầu thực tế của đề tài

Hiện nay, ngành du lịch trong và ngoài nước có xu hướng phát triển nhanh chóng. Khách sạn, nhà nghỉ, nhà trọ mọc lên một cách nhanh chóng nhất là ở các thành phố phát triển mạnh về du lịch. Việt Nam là một nước có nhiều cơ hội vàng trong việc phát triển đặc biệt là về ngành khách sạn. Thực tế cho thấy thu nhập bình quân GDP của các nước trong khu vực châu Á Thái Bình Dương tăng lên một cách rất nhanh chóng, theo đó thu nhập bình quân đầu người cũng tăng lên, đó là dấu hiệu đáng mừng cho ngành khách sạn ở Việt Nam.

GDP tăng nhu cầu của con người cũng tăng lên, du lịch là một trong số đó. Với thế mạnh về văn hoá và tự nhiên ở Việt Nam, thì đó là một lợi thế lớn để thu hút khách du lịch tới để thăm quan, dừng chân. Đi đôi với việc ở Việt Nam du lịch giá rẻ có tiềm năng phát triển lớn thì vấn đề ăn ở ngủ nghỉ luôn được đặt lên hàng đầu. Nhắm vào nhu cầu quan trọng đó, việc quản lý khách sạn được nhắm tới phát triển một cách phù hợp để mang lại trải nghiệm tốt nhất thu hút khách du lịch một cách dễ dàng.

Chúng tôi đang phát triển một phần mềm nhằm nhanh chóng, tiện lợi hơn trong việc quản lý khách sạn. Từ khâu khi khách hàng check in (quy trình thực hiện đăng ký, xác nhận khác lưu trú tại khách sạn) đến khi check out (quy trình thực hiện thanh toán, xác nhận để khách trả phòng và rời khách sạn).

Tất cả các phòng được trang bị tùy thuộc vào loại phòng, các thiết bị như: máy điều hoà, điện thoại, truyền hình kỹ thuật số, internet,... Hiện tại khách sạn chưa có một tchuonwg trình quản lý việc đặt phòng, thanh toán. Nhân viên sử dụng phần mềm excel gặp một vài khó khăn như: thủ tục đặt phòng, nhận phòng, trả phòng vẫn còn khó khăn và khá thủ công.

Khi khách hàng đến với khách sạn sẽ có nhân viên lễ tân đón tiếp và thực hiện một vài thủ tục như chào hỏi khách, hỏi nhu cầu hiện tại của khách hàng. Nếu khách hàng muốn thuê phòng, nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra các phòng còn trống tư vấn cho khách hàng phòng, dịch vụ phù hợp, hoặc nếu khách hàng đã đặt trước thì chỉ cần hỏi số điện thoại hoặc chứng minh nhân dân để xác nhận và đưa khách đến phòng. Về dịch vụ nếu khách có gọi thêm thì tính ra hoá đơn bán lẻ,... Vì muốn nhân viên dễ dàng hơn trong công việc và dễ quản lý hơn nên nhóm đã phát triển tạo ra một ứng dụng web quản lý khách sạn

2. Quy trình nghiệp vụ

- Đặt phòng:

Khi có nhu cầu đặt phòng, khách hàng sẽ liên lạc với lễ tân thông qua điện thoại hoặc trực tiếp tại khách sạn, thông báo cụ thể về nhu cầu của mình (ngày đến, ngày đi, số lượng phòng, số lượng người, loại phòng...). Sau đó, nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra danh sách phòng, số ghi khách đăng kí, đối chiếu khả năng đáp ứng của khách sạn đối với nhu cầu của khách và trả lời. Nếu có thể đáp ứng được nhu cầu của khách, lễ tân sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ cho nhu cầu đặt phòng: Thông tin khách hàng: số CMND, tên khách hàng, giới tính, địa chỉ. Thông tin đặt phòng: ngày đến, ngày

đi, loại phòng. Những thông tin này được dùng để lễ tân điền vào thông tin khách hàng vào sổ ghi khách đặt phòng.

- **Thuê phòng**

Khi khách đến thuê phòng, nếu khách hàng đã đăng kí trước, lễ tân sẽ cho khách nhận phòng với thông tin đã ghi trong sổ khách đặt phòng) và cập nhật lại thông tin khách hàng (nếu có sai sót thông tin). Sau đó, sẽ làm thủ tục giao phòng cho khách và cập nhật lại trạng thái phiếu đặt phòng (khi khách hàng đến nhận đúng hạn thì trạng thái phiếu đặt phòng sẽ là “đã giải quyết”, khách hàng đến nhận phòng trễ hạn hoặc không đến nhận hệ thống sẽ cập nhật lại trạng thái là “đã hủy”, bình thường trạng thái sẽ là “chưa xử lý”). Lưu lại thông tin thuê phòng của khách hàng vào phiếu thuê phòng (lấy từ thông tin phiếu đặt phòng). Nếu khách hàng chưa đăng kí trước khách hàng phải cung cấp một số thông tin sau: Thông tin khách hàng: tên người nhận phòng, CMND, số điện thoại, giới tính, địa chỉ; Thông tin thuê phòng: loại phòng, mã phòng, ngày đến (ngày hiện tại), ngày đi. 6 Sau đó lễ tân sẽ cập nhật thêm vào sổ ghi thuê phòng và thực hiện thủ tục giao phòng cho khách hàng. Khi giao phòng cho khách lễ tân sẽ lưu lại các thông tin trên vào sổ ghi khách hàng và giữ lại CMND của khách hàng.

- **Trả phòng:**

Khi khách hàng trả phòng, khách hàng phải thanh toán tiền tại quầy lễ tân. Lễ tân sẽ thanh toán tất cả các khoản cho khách thông qua Hóa đơn có nội dung sau: số CMND, tổng tiền, ngày lập, nhân viên lập Lễ tân sẽ in chi tiết hóa đơn (Thông tin phòng, chi tiết các dịch vụ đã sử dụng, tổng tiền phòng, tổng tiền dịch vụ, ...) giao cho khách hàng và lưu lại thông tin hóa đơn và trả lại giấy CMND cho khách hàng.

- **Thông kê doanh thu**

Tùy theo yêu cầu của giám đốc mà các bộ phận sẽ đưa ra thống kê doanh thu, lập báo cáo cho giám đốc. Thông kê doanh thu sẽ hỗ trợ cho công việc báo cáo của nhân viên và báo cáo có thể chia làm nhiều loại khác nhau: báo cáo bất thường hay báo cáo định kì (hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, hàng năm) báo cáo về tình trạng thuê phòng, lượng khách cũng như doanh thu của khách sạn. Đây là một chức năng quan trọng của hệ thống, thông qua chức năng này, giám đốc sẽ có một cái nhìn bao quát, toàn diện về tình trạng của khách sạn và thông qua đó đưa ra các chính sách điều chỉnh phù hợp.

- **Quản lý phòng**

Khi cần điều chỉnh thông tin phòng cũng như xóa đi các phòng đang trong tình trạng sửa chữa không thể phục vụ khách hàng hoặc thêm vào các phòng đã được sửa chữa xong sẵn sàng phục vụ nhu cầu khách hàng sẽ do bộ phận kinh doanh quản lý. Nhân viên bộ phận kinh doanh có thể xóa thông tin khách hàng khi thông tin của khách hàng đó đã quá cũ và không còn dùng nữa và nhân viên kinh doanh là người quản lý danh sách khách hàng.

- **Quản lý nhân sự**

Khi nhân viên vào làm việc nhân viên sẽ điểm danh thông qua phiếu chấm công, nhân viên bộ phận nhân sự sẽ thông qua đó thống kê giờ làm và gửi sang bộ phận kế toán và dựa trên đó nhân viên kế toán sẽ tính lương cho nhân viên.

Quản lý khách sạn	Phiên bản: 1.0
Phát biểu bài toán	Ngày: 27/06/2020

Bộ phận còn đảm nhiệm việc quản lý danh sách nhân viên

II. Yêu cầu hệ thống.

1. Danh sách chức năng

STT	Chức năng	Ý nghĩa/Ghi chú
1	Đăng nhập	Bắt buộc người dùng phải đăng nhập trước khi vào hệ thống
2	Đăng xuất	Đăng xuất ra khỏi hệ thống.
3	Thông kê doanh thu	Cho phép quản lý xem thông kê doanh thu của khách sạn
4	Thông kê doanh thu theo ngày	Cho phép người quản lý xem thông kê doanh thu của khách sạn theo ngày
5	Thông kê doanh thu theo tháng	Cho phép người quản lý xem thông kê doanh thu của khách sạn theo tháng
6	Thông kê doanh thu theo quý	Cho phép người quản lý xem thông kê doanh thu của khách sạn theo quý
7	Thông kê doanh thu theo năm	Cho phép người quản lý xem thông kê doanh thu của khách sạn theo năm
8	Tìm hóa đơn	Hệ thống hỗ trợ người quản lý tìm kiếm các hóa đơn một cách dễ dàng
9	Xem thông tin hóa đơn	Cho phép người quản lý xem chi tiết các hóa đơn
10	Thêm phòng	Cho phép người quản lý tạo thêm một loại phòng mới
11	Xem thông tin phòng	Cho phép người quản lý xem chi tiết thông tin phòng
12	Tìm kiếm phòng	Hệ thống hỗ trợ người quản lý tìm kiếm các phòng một cách dễ dàng
13	Sửa thông tin phòng	Cho phép người quản lý sửa/cập nhật thông tin phòng
14	Xóa phòng	Cho phép người quản lý xóa phòng
15	Thêm tài khoản	Cho phép người quản lý tạo thêm tài khoản mới
16	Tìm kiếm tài khoản	Hệ thống hỗ trợ người quản lý tìm kiếm các tài khoản đã tạo một cách dễ dàng
17	Xem thông tin tài khoản	Cho phép người quản lý xem chi tiết thông tin tài khoản
18	Xóa tài khoản	Cho phép người quản lý xóa tài khoản
19	Sửa thông tin tài khoản	Cho phép người quản lý sửa/cập nhật thông tin tài khoản
20	Thuê phòng	Cho phép lễ tân tạo một giao dịch thuê phòng mới
21	Thuê phòng trực tiếp	Cho phép lễ tân tạo một giao dịch thuê phòng mới theo phương thức trực tiếp (Khách hàng đến trực tiếp khách sạn để thuê phòng)

Quản lý khách sạn	Phiên bản: 1.0
Phát biểu bài toán	Ngày: 27/06/2020

22	Thuê phòng đặt trước	Cho phép lễ tân tạo một giao dịch thuê phòng mới theo phương thức gián tiếp (Khách hàng đặt phòng trước qua điện thoại)
23	Tìm thông tin đặt phòng	Hệ thống hỗ trợ lễ tân tìm kiếm thông tin đặt phòng một các dễ dàng
24	Kiểm tra tình trạng phòng	Hệ thống hỗ trợ lễ tân kiểm tra trình trạng đặt phòng một các dễ dàng
25	Tra cứu phòng	Hệ thống hỗ trợ lễ tân tra cứu thông tin phòng một các dễ dàng
26	Chuyển phòng	Cho phép lễ tân chuyển thông tin từ phòng này sang phòng khác trong trường hợp khách yêu cầu chuyển phòng
27	Lập phiếu dịch vụ	Cho phép lễ tân lập phiếu dịch vụ khi khách hàng sử dụng các dịch vụ tương ứng
28	Trả phòng	Cho phép lễ tân kết thúc giao dịch thuê phòng
29	Lập hóa đơn	Hệ thống hỗ trợ lễ tân tạo hóa đơn hỗ trợ cho việc thanh toán sau khi trả phòng
30	Thanh toán	Cho phép lễ tân xác nhận thanh toán
31	Thanh toán bằng thẻ	Cho phép lễ tân xác nhận thanh toán khi khách hàng trả tiền bằng thẻ
32	Thanh toán tiền mặt	Cho phép lễ tân xác nhận thanh toán khi khách hàng trả bằng tiền mặt
33	Đặt phòng	Cho phép lễ tân ghi nhận phòng đặt trước cho khách thuê đặt trước