

**Trường Đại Học Công Nghệ Thông Tin**

**Khoa Công Nghệ Phần Mềm**

****

**BÁO CÁO ĐỒ ÁN MÔN HỌC**

**[Đề tài: Quản lý nhà hàng tiệc cưới]**

Sinh viên thực hiện:

Đào Anh Nữ Huyền Thoai: 16521188

Trương Thị Thu Thiên: 16521168

Nguyễn Thái Dương: 16520269

Lê Duy Tân: 16521074

*Thủ Đức, Ngày 05 tháng 03 năm 2017*

**Mở Đầu**

Ngày nay, tiệc cưới ngày càng phổ biến hơn và dần dần trở thành nghi thức không thể thiếu của các đôi uyên ương. Chúng ta có thể dễ dàng bắt gặp một tiệc cưới trong hầu hết các nhà hàng hay khách sạn dù là sang trọng hay bình dân. Tiệc cưới từ lâu đã là một hình thức ăn uống rất phổ biến trên thế giới và cũng không còn xa lạ với nhiều người Việt Nam.

Gần đây, kinh tế ngày càng phát triển, thịnh vượng và đời sống người dân được nâng cao thì việc tổ chức một tiệc cưới thật long trọng cũng được các đôi vợ chồng trẻ chú trọng, quan tâm. Chính vì thế, các nhà hàng phải đa dạng loại hình phục vụ ngày càng phong phú, đặc sắc để có thể đáp ứng nhu cầu khách hàng.

Sự ra đời của công nghệ tiệc cưới trong các nhà hàng được đánh giá là một bước chuyển biến rõ rệt về nhận thức của người làm du lịch về ý tưởng: “Làm mới một dịch vụ cũ”. Đơn giản là họ đã biến một buổi tiệc cưới ban đầu đơn giản chỉ gồm bạn bè thân thuộc, nhân viên phục vụ, quản lý của nhà hàng thì giờ đây mô hình ấy đã phát triển lên một tầm vóc mới, dáng vẻ mới.

Vậy để có thể tổ chức được một tiệc cưới đúng nghĩa, có hiệu quả cao, mang lại sự hài lòng cho khách thì cần có những gì, phải chuẩn bị những gì về cơ sở vật chất cũng như trang thiết bị? Những đồ dùng cơ bản nhất để dùng cho một buổi tiệc cần đạt được những yêu cầu gì? Các yêu cầu về chất lượng của công nghệ tiệc cưới bao gỗm những gì? Những tồn tại cần khắc phục và phải cải tiến nó như thế nào?... Đó là những câu hỏi đầu tiên mà một công nghệ tiệc cưới cần phải giải quyết.

Để làm rõ hơn những vấn đề trên, em xin trình bày, mô tả các biện pháp cải tiến nhằm hoàn thiện chất lượng phục vụ tiệc cưới tại nhà hàng Đông Kinh thông qua đề tài: “ Mô tả phần mềm quản lý tiệc cưới tại nhà hàng Đông Kinh”.

**Mục lục**

[Chương 1: GIỚI THIỆU CHUNG 5](#_Toc455354306)

[1.1 Mục đích 5](#_Toc455354307)

[1.2 Phạm vi sản phẩm 5](#_Toc455354308)

[1.3 Các định nghĩa, thuật ngữ, từ viết tắt 5](#_Toc455354309)

[1.4 Tài liệu tham khảo 6](#_Toc455354310)

1.5 Công việc và tiến độ 7

[Chương 2: HIỆN TRẠNG 6](#_Toc455354311)

[2.1 Hiện trạng tổ chức 6](#_Toc455354312)

[2.2 Hiên trạng nghiêp vụ 6](#_Toc455354313)

2.3 Hiện trạng tin học

2.3.1 Phần mềm

2.3.2 Phần cứng

2.3.3 Con người

[Chương 3: PHÂN TÍCH 8](#_Toc455354320)

[3.1. Biểu đồ phân rã chức năng – FDD 8](#_Toc455354321)

[3.2. Mô tả use case [2] 8](#_Toc455354322)

[3.3 Sơ đồ luồng dữ liệu DFD 18](#_Toc455354323)

# **Chương 1: GIỚI THIỆU CHUNG**

## **1.1 Mục đích**

Mục đích của phần mềm này là hỗ trợ nhà hàng trong việc nâng cao hiệu quả quản lý, giúp nhân viên thực thi nghiệp vụ nhanh chóng để tiết kiệm thời gian, chi phí.

## **1.2 Phạm vi sản phẩm**

Hiện tại nhiều nhà hàng chưa có một chương trình chuyên quản lý việc đặt tiệc, thanh toán. Nhân viên của nhà hàng dùng các phiếu đặt tiệc, hóa đơn in sẵn. Chính vì thế đã gặp một vài khó khăn như sau:

* Những xử lý thủ tục đặt tiệc, thanh toán mất rất nhiều thời gian và vẫn còn thực hiện thủ công, có thể có sai sót trong tính toán.
* Khó kiểm tra trạng thái sảnh hiện tại đã được đặt chưa.
* Khó khăn trong việc quản lý các thông tin khách hàng, thông tin hóa đơn, thông tin phiếu đăng ký tiệc, đăng ký dịch vụ...
* Khó khăn trong việc thống kê doanh thu.

Phần mềm này xây dựng thực sự sẽ mang lại nhiều lợi ích cho nhà hàng. Trợ giúp nhân viên nhà hàng làm việc dễ dàng hơn, nhanh hơn, mang lại sự tin tưởng của khách hàng với nhà hàng.

## **1.3 Các định nghĩa, thuật ngữ, từ viết tắt**

| Thuật ngữ | Định nghĩa | Ghi chú |
| --- | --- | --- |
| USE CASE | Là một thuật ngữ công nghệ phần mềm và hệ thống mô tả làm thế nào một người dùng sử dụng một hệ thống để thực hiện một mục tiêu cụ thể. USE CASE đóng vai trò như một mô hình kỹ thuật phần mềm xác định các tính năng sẽ được thực hiện và giải quyết các lỗi có thể gặp phải. |  |
| DFD | Sơ đồ luồng dữ liệu |  |
| FDD | Biểu đồ phân rã chức năng |  |

## 

## 

## **1.4 Tài liệu tham khảo**

**[1]**<http://www.requirements.com/Glossary/NonFunctionalRequirements/tabid/91/Default.aspx> (“Non Functional Requirements”, 03/06/2016).

**[2]** <http://www.seilevel.com/requirements/dont-forget-the-forgotten-use-cases-use-case-template-download> (2015, Joy Beatty, “Use Case template”, “4/5/2016”)

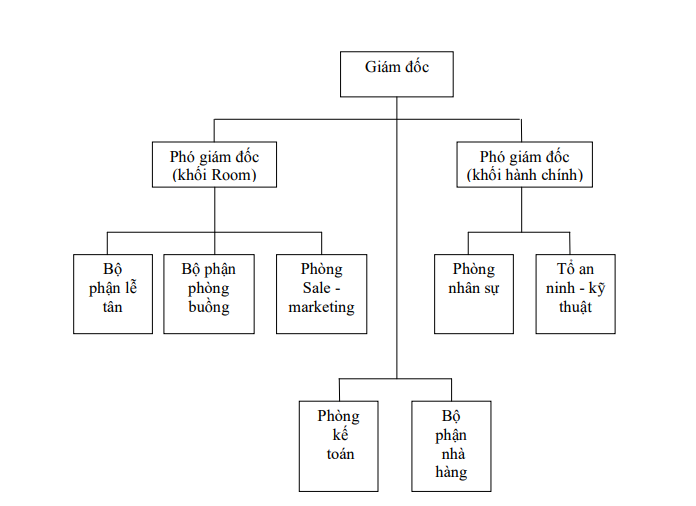
**1.5 Công việc và tiến độ:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ngày Cập Nhật | Tên | Số Ngày Làm | Tiến Độ | Nội Dung Cập Nhật |
| 10/3/2018 | Thoại | 3 |  | Báo cáo hiện trạng |
| 20/3/2018 | Thiên | 2 |  | Chỉnh sửa bổ sung báo cáo |
| 28/3/2018 | Dương | 10 |  | Vẽ sơ đồ DFD, ER |
| 01/04/2018 | Tân | 2 |  | Bổ sung báo cáo |
| 05/04/2018 | Thoại | 2 |  | Sửa file README |
| 07/04/2018 | Thiên | 2 |  | Bổ sung báo cáo |
| 12/04/2018 | Thoại | 2 |  | Sửa file báo cáo |
|  |  |  |  |  |

# **Chương 2: Hiện Trạng**

## **Hiện trạng tổ chức**

Sơ đồ tổ chức bộ máy của nhà hàng Đông Kinh



* + 1. Nhiệm vụ và chức năng của các bộ phận trong nhà hàng:

1. Ban giám đốc:

* Giám đốc:
* Là những người đứng đầu nhà hàng, chịu trách nhiệm về quản lý, điều hành chung; nhờ sự tham mưu, trợ giúp của các phòng chức năng để đề ra các chiến lược kinh doanh.
* Hoạch định các chính sách của nhà hàng để sử dụng nguồn lực đạt hiệu quả cao.
* Tổ chức bộ máy quản trị, nhân sự, tổ chức công việc.
* Đề ra các quy định, điều lệ của nhà hàng; giám sát công việc một cách chặt chẽ và kịp thời khắc phục những sai sót.
* Hai phó giám đốc:
* Có trách nhiệm xử lý hằng ngày các hoạt động của nhà hàng, xử lý các tình huống khẩn cấp, những lời phàn nàn của khách, các sự kiện đặc biệt và chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phúc lợi và an toàn nhân viên của resort và khách, chịu trách nhiệm với giám đốc về nhiệmvụ của mình.

1. Các bộ phận khác trong nhà hàng:

* Các bộ phận trong nhà hàng:

Nhà hàng Đông Kinh có đầy đủ các bộ phận như sau:

* Bộ phận Front Office (F/O)
* Bộ phận hành chính nhân sự.
* Bộ phận kinh doanh
* Phòng Kế Hoạch
* Phòng tài chính kế toán
* accounting department
* Bộ phận Houeskeeping
* Bộ phận Food and Beverage Department (FB)
* Bộ Phận An Ninh
* Kỹ Thuật
* Ngoài ra còn có các bộ phận khác (Steward)
* Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận:
* Phòng Kế Hoạch:

Đây là bộ phận đưa ra sáng kiến kinh doanh, tạo ra những khu giải trí sinh động, luôn tìm hiểu ý kiến của khách hàng, nhằm cải thiện các dịch vụ trong nhà hàng. Bộ phận này không kém phần quan trọng trong nhà hàng, nó gián tiếp liên quan đến tạo doanh thu cho nhà hàng.

* Bộ Phận Hành Chính Nhân Sự:

Có vai trò quan trọng trong việc tuyển dụng, đào tạo, hoặc đánh giá xếp loại nhân viên trong nhà hàng, tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của nhân viện. Hơn hết bộ phận này luôn cung cấp nguồn nhân lực dồi dào trong nhà hàng. Mọi nhà hàng lớn đều không thể thiếu bộ phận này.

* Phòng tài chính kế toán:

Chịu trách nhiệm về các vấn đề thu mua, thanh toán, thu nhập thông tin, lưu trữ dữ liệu, hồ sơ hay sổ sách chứng từ liên quan, viết các bản báo cáo về kết quả kinh doanh và tình hình hoạt động của Nhà Hàng. Trong nhà hàng thì có kế toán trưởng và kế toán viên. Vì tầm quan trọng của dữ liệu tài chính và thống kê, bộ phận kế toán phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân.

* Bộ Phận Kinh doanh:

Là bộ phận trực tiếp làm việc với các đối tác cũng như khách hàng. Chịu trách nhiệm quảng cáo, tiếp thị cho hình ảnh của nhà hàng.

* Bộ Phận An Ninh - Kỹ Thuật: Có trách nhiệm đảm bảo an ninh cho toàn bộ khu vực nhà hàng, đảm bảo công tác phòng cháy chữa cháy. Đồng thời bộ phận này còn có trách nhiệm sữa chữa, bảo dưỡng các trang thiết bị của nhà hàng nhằm đảm bảo nhà hàng luôn hoạt động tốt.
* Các Bộ Phận Khác:

Đáp ứng mọi nhu cầu về các vật dụng cũng như cung cấp các dịch vụ giải trí mà khách mong muốn nhằm làm khách hài lòng, tăng doanh thu cho nhà hàng.

Ngoài ra, ba bộ phận tạo ra doanh thu trực tiếp của nhà hàng Đông Kinh là 3 bộ phận FO, F&B, Housekeeping. Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận này như sau:

* Bộ Phận Lễ Tân: là bộ mặt của nhà hàng, chịu trách nhiệm đón tiếp khách, làm các thủ tục check in, check out cho khách, cung cấp đầu đủ thông tin dịch vụ cần thiết cho khách hàng khi có yêu cầu.

* Bộ Phận F & B:

Là một trong những trung tâm hoạt động tạo nguồn thu nhập chính cho tổng doanh thu và hiệu quả kinh doanh của nhà hàng. Có thể xem đây là bộ phận giàu màu sắc nhất và có sức sống nhất. Các món ăn được tạo ra không chỉ đẹp mà còn phải đảm bảo chất lượng, ngon, lạ, phong phú, đáp ứng được các nhu cầu khác nhau mà gái cả phải thật hợp lý. Bộ phận F&B luôn phải tìm cách chế biến ra các món ăn đa dạng, hấp dẫn được du khách. Bộ phận này đặc biệt tất bật và bận rộn vào dịp mùa cưới bắt đầu

* 1. **Hiện trạng nghiệp vụ:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Nghiệp Vụ | Nội dung |
| 1 | Tiếp nhận sảnh | Lưu trữ các loại sảnh (gồm 5 loại sảnh), tên sảnh, số lượng bàn tối đa của từng lại sảnh, đơn giá tối thiểu. |
| 2 | Nhận đặt tiệc cưới | Nhập thông tin khách hàng đặt tiệc, ngày, ca, loại sảnh, tiền đặt cọc, số lượng bàn dự trữ. Khách hàng chọn món ăn và các dịch vụ khác trong tiệc cưới. |
| 3 | Tra cứu tiệc cưới | Nhân viên tra cứu tiệc cưới khi khách hàng yêu cầu thêm dịch vụ hoặc thanh toán tiền trong danh sách tiệc cưới mà các khách hàng đã đặt. |
| 4 | Lập hóa đơn thanh toán. | Hóa đơn thanh toán sẽ được in khi nhập thông tin khách hàng. Và ngày thanh toán là ngày đãi tiệc, trễ phạt 1%. |
| 5 | Lập báo cáo tháng. | Cung cấp cho nhà hàng tổng doan thu và báo cáo doanh số. Số lượng tiệc cưới đã đặt trong tháng và doanh thu. |
| 6 | Thay đổi quy định. | Khách hàng có thể thay đổi các quy định: thêm, bớt, cập nhật các loại sảnh, ca, dịch vụ, món ăn và đơn giá tối thiểu tương ứng. |

**2.3**  **Hiện trạng tin học:**

1. Phần Cứng:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tên thiết bị | Số lượng | Chức năng | Tình trạng |
| Máy tính để bàn | 5 Cấu hình :Core i3 - 7000H - CPU 2.7GHz - RAM 4gb - 64bit | Sư dụng các phần mềm, tiện ích | Hoạt động tốt |
| Bộ đàm | 20 | Truyền đạt thông tin trực tiếp cho nhân viên | Hoạt động tốt |
| Máy tính tiền | 5 | Thanh toán đơn đặt tiệc | Hoạt động tốt |
| Máy in | 3 | In hóa đơn và biểu mẫu | Hoạt động tốt |

1. Phần mềm:

* Hệ điều hành: Window 7
* Hệ quản trị CSDL: SQL server
* Phần mềm tiện ích: MS Offices

1. Con Người:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Vị Trí | Số Lượng | Trình Độ |
| Lễ Tân | 5 | Trình độ ngoại ngữ và tin học bằng B trở lên |
| Nhân viên trực và nhận đơn đặt tiệc | 5 | Trình độ ngoại ngữ và tin học bằng B trở lên. |
| Quản lý | 3 | Có trình độ tin học bằng B trở lên và tốt nghiệp ngành quản lý kinh doan. |
| Nhân viên kiểm toán | 5 | Tốt nghiệp ngành kiểm toán và có chứng chỉ tin học bằng B trở lên. |
| Nhân viên kỹ thuật | 2 | Tốt nghiệp ngành công nghệ thông tin. |

# **Chương 3: Phân Tích**

**3.1 Phân tích chức năng**

## 3.1. 1 Biểu đồ phân rã chức năng – FDD