

## HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

### 1. Mô tả đề án

#### A. Quy trình đặt phòng khách sạn

Khách hàng đặt phòng có thể đặt qua 2 hình thức đặt phòng trực tiếp (*đến khách sạn hoặc gọi điện*) hoặc đặt phòng thông qua đại lý trung gian (*công ty du lịch*).

Khi khách hàng đặt phòng tại khách sạn, lễ tân sẽ nhận yêu cầu đặt phòng của khách hàng. Khách hàng cần cung cấp thông tin:

- Đối với khách hàng cá nhân: tên khách hàng, địa chỉ, số điện thoại, số fax, email của khách hàng, ngày đến, số đêm lưu trú, loại phòng (*đảm bảo, không đảm bảo*) và các yêu cầu đặc biệt của khách
- Đối với khách đi theo đoàn cần cung cấp thêm: tên đoàn khách, tên người đăng ký số người trong đoàn, ngày đến và số đêm lưu trú.

Khi tiếp nhận thông tin đặt phòng, lễ tân sẽ xác định khả năng đáp ứng của khách sạn

- Kiểm tra yêu cầu đặt phòng
- Kiểm tra số lượng phòng và loại phòng có trống đủ đáp ứng không
- Kiểm tra danh sách khách hàng chờ đặt

Nếu đủ khả năng đáp ứng lễ tân sẽ ghi nhận thông tin đặt phòng và tính tiền đặt phòng cho khách. Khách hàng cần thanh toán trước 30% trị giá. Trường hợp không đủ khả năng đáp ứng lễ tân sẽ liên hệ với khách hàng để thỏa thuận phương án phù hợp.

#### B. Quy trình checkin cho khách hàng

Nếu khách hàng đặt phòng trước: hoàn tất hồ sơ khách đã đăng ký đặt phòng (*lập phiếu đặt phòng*) và phân phòng trước khi khách hàng đến dựa trên các thông tin có trong phiếu đặt phòng do bộ phận lễ tân chuyển sang.

Tiến hành làm các thủ tục checkin cho khách hàng:

- Nhận hộ chiếu và chứng minh thư nhân dân của khách
- Tìm hiểu và kiểm tra lại thông tin đặt phòng của khách trong file Excel.
- Hoàn thành phiếu đăng kí, yêu cầu khách điền thông tin vào phiếu đăng kí sẵn. Hướng dẫn khách điền những phần thông tin còn khuyết thiếu, đối chiếu – kiểm tra thông tin khách điền trên phiếu và chứng minh thư/ hộ chiếu, đảm bảo trùng khớp để hoàn hành phiếu đăng ký nhận phòng.
- Kiểm tra, hỏi và nhập các yêu cầu đặc biệt của khách vào file Excel

- Xác nhận hình thức thanh toán với khách hàng: Bằng tiền mặt hoặc thẻ tín dụng, quá trình nhận và đếm tiền cần có sự chứng kiến của khách hàng để tránh những sai sót sau này.
- Thông báo cho khách biết về các dịch vụ kèm theo trên phòng và chương trình khuyến mại mà khách hàng đang áp dụng (Cà phê, trà miễn phí; thời gian, địa điểm ăn sáng, ...)
- Giao lại chìa khóa cho khách và hướng dẫn cách sử dụng chìa khóa, thông báo cho khách biết quy định của khách sạn nếu như khách làm mất chìa khóa phòng.
- Chuyển thông tin đặt phòng đến cho nhân viên Bellman đưa khách lên nhận phòng.

Nếu khách hàng chưa đặt phòng hướng dẫn khách hàng thực hiện đặt phòng.

### ***C. Quy trình dẫn khách lên nhận phòng***

- Nhân viên Bellman tiếp nhận thông tin đặt phòng và kiểm tra trạng thái phòng đặt đã được dọn vệ sinh chưa. Nếu chưa được dọn nhân viên Bellman sẽ yêu cầu khách đợi và liên hệ bộ phận dọn vệ sinh.
- Nếu phòng đã được dọn, nhân viên Bellman sẽ cho khách hàng đăng ký thông tin vận chuyển hành lý lên phòng. Nếu khách hàng không có nhu cầu vận chuyển hành lý quy trình này sẽ kết thúc.
- Sau khi xong thủ tục, nhân viên Bellman vận chuyển hành lý và hướng dẫn khách về phòng.
- Nhân viên Bellman sẽ giới thiệu với khách về các dịch vụ của khách sạn và sơ lược về quy định phòng khách ở.
- Đặt hành lý lên giá để hành lý.
- Hướng dẫn khách cách sử dụng chìa khóa, điều hòa và các thiết bị điện trong phòng, tuân thủ theo chiều kim đồng hồ.
- Hỏi khách xem có hài lòng với căn phòng hay không?
- Trao chìa khóa phòng cho khách.
- Thông báo cho khách biết nhân viên tổng đài luôn sẵn sàng phục vụ khách.

### ***D. Quy trình bán sản phẩm/ dịch vụ***

Để tăng doanh thu cho nhà hàng – khách sạn, mà vẫn đảm bảo nâng cao trải nghiệm cho khách hàng trong quá trình lưu trú, khách sạn có phục vụ các sản phẩm và dịch vụ tại chỗ như ăn uống, spa, gym, karaoke, bi-a. Khách hàng khi có nhu cầu sử dụng cần đăng ký với nhân viên lễ tân.

Khi khách hàng đăng ký thông tin sản phẩm và dịch vụ nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra thông tin đặt phòng của khách hàng có được hỗ trợ các dịch vụ này không. Nếu có hỗ trợ các dịch vụ này nhân viên sẽ cho khách hàng đặt lịch sử dụng dịch vụ. Nếu thông tin đặt phòng không hỗ trợ dịch vụ này lễ tân sẽ thông báo đến khách hàng và kèm theo thông tin giá các dịch vụ sử dụng. Khách hàng có nhu cầu sẽ đăng

ký và đặt lịch sử dụng. Nhân viên lễ tân sẽ ghi nhận thông tin đăng ký sử dụng của khách hàng và tính phí dịch vụ tạm thời.

Ngoài ra, khách sạn cũng hợp tác với các đơn vị lữ hành để bán hộ dịch vụ tour du lịch tại chỗ cho khách hàng lẻ. Khách hàng có nhu cầu sử dụng sẽ đăng ký với lễ tân. Lễ tân sẽ giới thiệu đến khách hàng các tour du lịch do đối tác lữ hành cung cấp. Khách hàng khi đặt tour cần cung cấp thời gian khởi hành, số người tham gia, thông tin người tham gia, chọn dịch vụ đưa đón hay tự túc di chuyển và các nhu cầu đặt biệt của khách hàng. Thông tin đăng ký của khách hàng sẽ được gửi đến đối tác và chờ thông báo từ đối tác khi hoàn tất thủ tục.

#### ***E. Quy trình check out***

Khi gần đến giờ check-out, nhân viên lễ tân liên lạc với các bộ phận buồng phòng trong khách sạn và bộ phận kế toán để chuyển liên phiếu sử dụng dịch vụ của khách để ghi nhận thông tin vào hồ sơ thanh toán.

- Khi khách xuống check-out, nhân viên Lễ tân tham khảo yêu cầu của khách hàng
- Khách hàng yêu cầu trả phòng lễ tân sẽ hỏi khách về số phòng của khách hàng để kiểm tra thông tin trong file Excel.
- Báo cho bộ phận buồng phòng kiểm tra tình trạng phòng xem có xảy ra hỏng hóc, mất mát gì không.
- Kiểm tra trên file quản lý khách sạn để xem khách hàng có sử dụng dịch vụ kèm theo của khách sạn hay không. Nếu có, thì xác nhận lại với khách hàng (những chi phí phát sinh trong quá trình lưu trú)
- Nhận lại thông tin từ bộ phận buồng phòng về tình trạng phòng, những đồ uống khách hàng sử dụng trong minibar và tiến hành xác nhận thông tin với khách hàng.
- Sau khi xác nhận thông tin với khách hàng xong, nhân viên lễ tân sẽ in hoá đơn và đưa cho khách kiểm tra lại.
- Xác nhận phương thức thanh toán với khách hàng và tiến hành thanh toán.
- Nhận lại chìa khoá phòng và trả lại cho khách hàng giấy tờ lưu trú mà khách sạn đã giữ khi khách làm thủ tục check-in hoặc những đồ khách hàng gửi, bưu kiện...
- Cập nhật tình trạng phòng
- Hỏi thăm khách hàng về mức độ hài lòng đối với các dịch vụ của khách sạn?
- Giao cho khách hàng check-out card để chuyển cho nhân viên hành lý để họ giúp khách hàng di chuyển hành lý ra xe.
- Nếu khách có yêu cầu cần tìm phương tiện di chuyển, nhân viên lễ tân sẽ phải giúp khách gọi xe. Và thông báo với khách về thời gian xe đến.

## **2. Yêu cầu đồ án**

- Phân tích nghiệp vụ
- Xác định chức năng tự động hóa của hệ thống

- Đề xuất giải pháp thiết kế phù hợp
- Cài đặt hệ thống sau thiết kế (*ngôn ngữ lập trình tự chọn*)

*PS: các nội dung báo cáo được trình bày theo mẫu báo cáo đã up trên moodle*

### 3. Thang điểm

Nội dung	Mô tả	Thang điểm	Thời gian
Phân tích nghiệp vụ	- Use case nghiệp vụ - Đặc tả usecase - Activity diagram - Object diagram	35%	3 tuần
Phân tích hệ thống	- Use case hệ thống - Đặc tả use case hệ thống	20%	2 tuần
Thiết kế hệ thống	- CSDL QH - Màn hình giao diện - Sơ đồ lớp mức phân tích - Sequence	30%	2 tuần
Cài đặt hệ thống	- Mỗi sinh viên cài 1 giao diện	15%	Đến khi vấn đáp