**Form No.1/PD/Ver 1.0 - Problem Definition Document**

**1. Project Abstract (Tóm tắt dự án)**

Luxury Hotel là một chuỗi khách sạn mới gia nhập vào thị trường Việt Nam và dự kiến sẽ khai trương cuối năm nay. Khách sạn của bạn không chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú mà còn bao gồm các tiện ích khác như tivi, minibar, bàn làm việc, máy điều hòa và các hình ảnh, comment của khách hàng trước. Hệ thống quản lý khách sạn được xây dựng nhằm tối ưu hoá quy trình vận hành từ đặt phòng online đến quản lý và tương tác với khách hàng. Mục tiêu của việc xây dựng hệ thống là để hỗ trợ hỗ trợ khách hàng sử dụng phòng thuận tiện hơn và đáp ứng các như cầu sử dụng từ khách hàng.

**Phạm vi ứng dụng:** Hệ thống xây dựng trên nền tảng web giúp khách hàng có thể đặt phòng online, giúp lễ tân quản lý phòng khách sạn.

**Đối tượng sử dụng:**

* Khách hàng đặt phòng online.
* Lễ tân khách sạn, admin web.

**2. Business Needs & Motivation (Lý do & Động lực)**

* **Vấn đề hiện tại**
* Quá trình đặt phòng và check-in chủ yếu diễn ra thủ công, dẫn đến chậm trễ sai sót và không thuận tiện với khách hàng du lịch từ nơi xa.
* Khách hàng không có phương thức đánh giá dịch vụ nhanh chóng.
* Không có cơ chế theo dõi dịch vụ trong thời gian khách lưu trú.
* **Rủi ro nếu không có hệ thống**
* Giảm hiệu suất vận hành, dẫn đến tăng chi phí phát sinh.
* Dễ gặp các sai sót trong quản lý đặt phòng và tình trạng overbooking (đặt quá số lượng thực).
* Khách hàng không hài lòng không thể phản ảnh tức thời, khách sạn không kịp khắc phục gây ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng làm giảm khả năng giữ chân khách.
* **Lợi ích khi áp dụng hệ thống**
* Tăng hiệu suất quản lý, giảm thời gian check-in, check-out.
* Ngăn chặn overbooking.
* Đồng bộ tình trạng theo thời gian thực.
* Cải thiện trải nghiệm khách hàng.

**3. Proposed System (Hệ thống đề xuất)**

* **Mục đích:** Cung cấp khả năng tìm phòng trống theo yêu cầu cá nhân của khách hàng.
* **Tên hệ thống:** Luxury Hotel Management System (LHMS)
* **Thành phần chính:**
  + Quản lý đặt phòng – dùng bởi khách hàng.
  + Quản lý thuê phòng – dùng bởi lễ tân

**3.1. System Scope (Phạm vi hệ thống)**

* **Những gì hệ thống sẽ làm:**
  + Hỗ trợ khách đặt phòng online:
    - Chọn địa điểm khách sạn và khoảng thời gian đặt phòng
    - Xem chi tiết thông tin phòng bao gồm: giá, tiện nghi: TV, điều hòa, hình ảnh phòng và đánh giá từ khách hàng trước.
  + Hỗ trợ lễ tân trong quản lý:
    - Thực hiện check-in (quản lý dịch vụ, tạo phiếu thuê, …), check-out (trả phòng, tính hóa đơn thanh toán…).
* **Những gì hệ thống không làm:**
  + Quản lý nhân sự, tài chính.
  + Hệ thống CRM hoàn chỉnh: hệ thống phần mềm quản lý quan hệ khách hàng, giúp doanh nghiệp theo dõi, quản lý và tối ưu hóa tương tác với khách hàng.

**3.2. Technology Considerations (Công nghệ & Triển khai)**

* **Môi trường triển khai:** Localhost sử dụng XAMPP để chạy web
* **Công cụ phát triển:**
  + IDE: VS Code
  + Local Server : XAMPP (Apache + mySQL)
  + Language : PHP, Javascript, HTML, CSS,..
  + Trình duyệt : Edge, Chrome.

**Conclusion (Kết luận)**

Bản Problem Definition (PD) này giúp xác định rõ ràng phạm vi, mục tiêu và rủi ro của dự án phần mềm quản lý khách sạn Luxury Hotel. Với hệ thống LHMS hướng đến việc tối ưu hóa quy trình vận hành khách sạn, nâng cao trải nghiệm khách hàng và hỗ trợ quản lý hiệu quả hơn. Việc triển khai hệ thống này không chỉ giúp tăng hiệu suất quản lý, giảm sai sót thủ công mà còn nâng cao trải nghiệm khách hàng, góp phần tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên, dự án cũng đối mặt với các rủi ro kỹ thuật, vận hành và triển khai, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bên liên quan để đảm bảo tiến độ và chất lượng hệ thống. Giai đoạn tiếp theo, đội ngũ phát triển sẽ tiến hành phân tích chi tiết yêu cầu khách hàng.