**Form No.2/CRS/Ver 1.0 - Customer Requirements Specification**

**1. Introduction (Giới thiệu)**

* **Mục tiêu tài liệu CRS**

Tài liệu Customer Requirement Specification (CRS) của dự án phần mềm quản lý khách sạn Luxury Hotel đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo rằng hệ thống được phát triển đúng theo mong muốn và nhu cầu thực tế của khách hàng. CRS giúp xác định rõ các chức năng mà hệ thống cần có, đồng thời đặt ra những giới hạn để tránh việc mở rộng phạm vi ngoài kế hoạch ban đầu.

Mục tiêu đầu tiên của CRS là xác định các yêu cầu cụ thể từ khách hàng, ghi nhận đầy đủ các nhu cầu về Luxury Hotel về hệ thống bao gồm: quản lý đặt phòng, quản lý quy trình checkin/checkout, quản lý dịch vụ khách sạn,… Tiếp theo là thiết lập được các phạm vi và giới hạn cho hệ thống, CRS còn làm cơ sở cho quá trình thiết kế, phát triển và kiểm thử phía sau. Một lợi ích quan trong khác của CRS là giúp định nghĩa các tiêu chí về nghiệm thu hệ thống. Khách hàng có thể sử dụng tài liệu này để xác định xem sản phẩm cuối cùng có đáp ứng được mong đợi của họ hay không. Tóm lại CRS như là cầu nối giữa khách hàng và đợi phát triển.

* **(Phạm vi áp dụng)**

Hệ thống sẽ áp dụng tại tất cả các chi nhánh của Luxury Hotel, phạm vi chức năng sẽ bao gồm các tính năng như: Quản lý đặt phòng, Quản lý thuê phòng, Đánh giá nhận xét phòng. Về phạm vi người dùng hệ thống sẽ phục vụ cho cả khách hàng và nhân viên khách sạn.

* **Đối tượng sử dụng**
* **Khách hàng**: Đặt phòng online, Đánh giá nhận xét về phòng.
* **Nhân viên lễ tân**: Quản lý thuê phòng.

**2. Customer Requirements (Yêu cầu của khách hàng)**

* **Functional Requirements**
* Chọn địa điểm và khoảng thời gian muốn đặt phòng.
* Liệt kê các khách sạn phù hợp với yêu cầu cùng phòng còn trống.
* Hiện các hình ảnh đánh giá tương ứng với phòng.
* Thực hiện đặt phòng sau khi xem thông tin phòng.
* **Non-Functional Requirements**
* Các thiết bị máy tính đặt trong phòng có hỗ trợ cảm ứng.
* Hệ thống đảm bảo tính dễ sử dụng cho người dùng.

**5. Business Process Overview (Tổng quan quy trình nghiệp vụ)**

* **Các quy trình chính**
* **Đặt phòng:** Khách hàng tìm kiếm phòng theo yêu cầu trên website, hệ thống trả về các phòng khả dụng theo yêu cầu từ khách, khách hàng xem thông tin phòng, khách hàng đặt phòng, sau khi đặt hệ thống gửi giấy xác nhận đặt phòng.
* **Quản lý thuê phòng:** Lễ tân quản lý dịch vụ , xét duyệt đơn đặt phòng, thanh toán, …
* **Quản lý hệ thống :** Admin có đủ các chức năng của lễ tân và thêm quản lý hệ thống , quản lý và cập nhật phòng, dịch vụ , thông tin ,…

**8. Conclusion (Kết luận)**

Tài liệu Customer Requirement Specification (CRS) cho hệ thống quản lý khách sạn Luxury Hotel đã xác định rõ ràng các yêu cầu của khách hàng, đảm bảo rằng hệ thống được phát triển sẽ đáp ứng chính xác nhu cầu vận hành và tối ưu hóa quy trình kinh doanh khách sạn. Việc phân tích chi tiết các yêu cầu từ khách hàng giúp đảm bảo hệ thống không chỉ cải thiện hiệu suất nội bộ mà còn nâng cao trải nghiệm của khách hàng, tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường.Quá trình thu thập và phân tích yêu cầu đã xác định được các chức năng quan trọng của hệ thống, bao gồm quản lý đặt phòng, check-in/check-out, dịch vụ khách hàng, thanh toán. Bước tiếp theo trong quá trình triển khai dự án là phân tích chi tiết hơn về các yêu cầu chức năng và kỹ thuật trong giai đoạn Requirement Analysis (RA). Điều này sẽ giúp chuyển đổi các yêu cầu của khách hàng thành mô hình thiết kế và giải pháp công nghệ cụ thể, đảm bảo dự án được thực hiện theo đúng kế hoạch, đạt chất lượng cao và tối ưu hóa vận hành cho Luxury Hotel.