**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN**

Ảnh có chứa vòng tròn, biểu tượng, Phông chữ, văn bản

Mô tả được tạo tự động

**LAB 02**

**XÂY DỰNG QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ**

**CHO DỰ ÁN CUỐI KHÓA**

*Sinh viên thực hiện:*

Lý Quốc Thành – 3121411194

Khưu Minh Khoa – 3121411102

Nguyễn Hoàng Chương – 3121411030

Phùng Phạm Quang Duy – 3121411042

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 3 năm 2025

**Quy trình quản lý khách sạn**

1. **Quy trình đặt phòng:**
2. **Quy trình đặt phòng trực tuyến**

* Khách hàng có thể đặt phòng thông qua website của khách sạn. Khách hàng cung cấp thông tin khách hàng cho hệ thống, bao gồm họ và tên, số điện thoại, email (nếu có), ngày nhận phòng, ngày trả phòng, loại phòng mong muốn và số lượng khách,để cho **hệ thống** sẽ ghi nhận lại thông tin khách hàng vào cơ sở dữ liệu.
* Sau khi thu thập đầy đủ thông tin, hệ thống sẽ kiểm tra tình trạng phòng trống và báo giá cho khách hàng. Hệ thống sẽ cung cấp các phương thức thanh toán phù hợp như chuyển khoản ngân hàng, thẻ tín dụng hoặc ví điện tử .Nếu khách hàng đồng ý với mức giá và loại phòng được đề xuất, hệ thống sẽ hướng dẫn khách chọn phương thức thanh toán . Khi quá trình thanh toán hoàn tất, hệ thống sẽ xác nhận đặt phòng và gửi thông tin qua email hoặc tin nhắn. Cuối cùng, trạng thái đặt phòng được cập nhật để xác nhận rằng phòng đã được đặt thành công

Ảnh có chứa văn bản, ảnh chụp màn hình, biểu đồ, hàng

Nội dung do AI tạo ra có thể không chính xác.

1. **Quy trình đặt phòng trực tiếp**

* Ngoài đặt phòng trực tuyến, khách hàng có thể đến trực tiếp khách sạn hoặc gọi điện thoại để yêu cầu đặt phòng tại quầy lễ tân. Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân như họ và tên, số điện thoại, ngày nhận/trả phòng, loại phòng mong muốn và số lượng khách để nhân viên nhập hồ sơ.
* Nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra tình trạng phòng trống về các loại phòng phù hợp với nhu cầu của khách. Nếu khách sạn còn phòng , nhân viên sẽ báo giá và tư vấn loại phòng được đề xuất. Nếu không còn phòng trống, nhân viên sẽ thông báo và có thể gợi ý các phương án thay thế (nếu có).
* **Sau đó, khách hang đồng ý và chọn phương thức thanh toán phù hợp**, bao gồm thanh toán tại quầy bằng tiền mặt/thẻ tín dụng hoặc chuyển khoản ngân hàng. Nhân viên lễ tân kiểm tra thanh toán khách hàng đã chuyển tiền cho tài khoản khách sạn chưa,nếu thanh công thì nhân viên nhập thông tin đặt phòng vào cơ sở dữ liệu .Còn nếu không thành công thì nhân viên sẽ yêu cầu khách hàng chọn lại phương thức thanh toán.
* **Sau khi hoàn tất thanh toán, nhân viên sẽ in ra hóa đơn sau khi đặt phòng thanh công và gửi hóa đơn lại cho khách hàng**.

Ảnh có chứa văn bản, ảnh chụp màn hình, biểu đồ, hàng

Nội dung do AI tạo ra có thể không chính xác.

1. **Quy trình nhận phòng (Check-in)**

Khi khách đến khách sạn, họ sẽ đến quầy lễ tân và cung cấp thông tin đặt phòng. Nhân viên lễ tân kiểm tra và xác nhận đặt phòng trong hệ thống. Nếu đặt phòng hợp lệ, khách sẽ được yêu cầu thanh toán (nếu chưa thanh toán). Sau khi hoàn tất thanh toán, nhân viên tiếp tục yêu cầu khách xuất trình giấy tờ tùy thân để xác minh. Khi thông tin hợp lệ, hệ thống cập nhật trạng thái phòng thành "Đã nhận phòng". Cuối cùng, nhân viên lễ tân bàn giao chìa khóa/phòng và hướng dẫn khách về các dịch vụ của khách sạn.

Ảnh có chứa văn bản, ảnh chụp màn hình, biểu đồ, hàng

Nội dung do AI tạo ra có thể không chính xác.

1. **Quy trình dọn phòng và bảo trì**

Sau khi khách trả phòng, nhân viên buồng phòng kiểm tra tình trạng phòng và tiến hành dọn dẹp. Nếu phát hiện hư hỏng hoặc sự cố, họ báo cáo cho nhân viên kỹ thuật. Nhân viên kỹ thuật tiếp nhận báo cáo ; sửa chữa và bảo trì; và cập nhật trạng thái phòng trong hệ thống. Cuối cùng, nhân viên buồng phòng kiểm tra lần cuối và xác nhận phòng ở trạng thái 'Sẵn sàng' để đón khách mới.

Ảnh có chứa văn bản, ảnh chụp màn hình, biểu đồ, hàng

Nội dung do AI tạo ra có thể không chính xác.

1. **Quy trình trả phòng (Check-out)**

Khi khách có nhu cầu trả phòng, họ đến quầy lễ tân để thông báo. Nhân viên lễ tân kiểm tra các chi phí phát sinh trong thời gian lưu trú và tổng hợp hóa đơn. Khách hàng tiến hành thanh toán các khoản chưa hoàn tất (nếu có). Nhân viên buồng phòng kiểm tra tình trạng phòng và báo cáo lại cho lễ tân. Nếu không có vấn đề gì, hệ thống cập nhật trạng thái phòng thành "Đang dọn dẹp" và hoàn tất thủ tục trả phòng. Cuối cùng, nhân viên lễ tân gửi lời cảm ơn và cung cấp hóa đơn hoặc phiếu xác nhận thanh toán cho khách.

Ảnh có chứa văn bản, ảnh chụp màn hình, biểu đồ, phần mềm

Nội dung do AI tạo ra có thể không chính xác.

1. **Quy trình chăm sóc khách hàng và phản hồi**

Sau khi khách trả phòng, hệ thống hoặc nhân viên khách sạn có thể gửi email, tin nhắn hoặc gọi điện để hỏi về trải nghiệm lưu trú của khách. Khách có thể gửi phản hồi hoặc đánh giá về chất lượng dịch vụ. Nếu có khiếu nại, bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ tiếp nhận và phối hợp với các bộ phận liên quan để xử lý. Ngoài ra, khách sạn có thể gửi chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi để giữ chân khách hàng quay lại trong tương lai.

Ảnh có chứa văn bản, ảnh chụp màn hình, biểu đồ, hàng

Nội dung do AI tạo ra có thể không chính xác.