**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**ĐẠI HỌC DUY TÂN**



**Tên đề tài:**

**XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN VÀ TÍCH HỢP AI CÁC DỊCH VỤ**

**USER STORY DOCUMENT**

GVHD: ThS. Nguyễn Minh Nhật

Nhóm SVTH:

Nguyễn Duy Thái 27211135650 Thái Quốc Bảo 27211233678

Nguyễn Văn Công 27211244917

Nguyễn Công Đạt 27211202027

Nguyễn Đức Nghĩa 27211236930

**Đà Nẵng, tháng 10 năm 2024**

**THÔNG TIN DỰ ÁN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dự án viết tắt** |  | | |
| **Tên dự án** | Xây dựng website đặt phòng khách sạn tích hợp AI... | | |
| **Ngày bắt đầu** | 28/10/2024 | **Ngày kết thúc** | 19/12/2024 |
| **Nơi thực hiện** | Khoa Công Nghệ Thông Tin – Đại học Duy Tân | | |
| **Giảng viên hướng dẫn** | ThS. Nguyễn Minh Nhật  Email: [nhatnm2010@gmail.com](mailto:nhatnm2010@gmail.com)  Phone: 0905125143 | | |
| **Chủ sở hửu** | Nguyễn Duy Thái  Email: nguyenduythai090603@gmail.com  Phone: 0905100200 | | |
| **Quản lý dự án** | Nguyễn Duy Thái | nguyenduythai090603@gmail.com | 0905100200 |
| **Thành viên** | Nguyễn Duy Thái | nguyenduythai090603@gmail.com | 0905100200 |
| Thái Quốc Bảo | [baothaidtu@gmail.com](mailto:baothaidtu@gmail.com) | 0766660176 |
| Nguyễn Văn Công | vcong4257@gmail.com | 0702632446 |
| Nguyễn Công Đạt | nguyenduythai090603@gmail.com | 0769144735 |
| Nguyễn Đức Nghĩa | [nghianuti211@gmail.com](mailto:nghianuti211@gmail.com) | 0869189025 |

**THÔNG TIN TÀI LIỆU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên dự án** | XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN VÀ TÍCH HỢP AI CÁC DỊCH VỤ |
| **Tiêu đề tài liệu** | User story Document |
| **Người thực hiện** | Thái Quốc Bảo |

**LỊCH SỬ CHỈNH SỬA TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Người chỉnh sửa** | **Ngày** | **Ghi chú** |
| 1.0 | Thái Quốc Bảo | 31/11/2024 | Tạo tài liệu |
| 1.1 | Nguyễn Đức Nghĩa | 31/11/2024 | Chỉnh sửa tài liệu |

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Người hướng dẫn** | Nguyễn Minh Nhật | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |
| **Chủ sở hữu** | Nguyễn Công Đạt | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |
| **Quản lý dự án** | Nguyễn Duy Thái | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |
| **Thành viên** | Thái Quốc Bảo | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |
| Nguyễn Văn Công | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |
| Nguyễn Công Đạt | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |
| Nguyễn Duy Thái | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |
|  | Nguyễn Đức Nghĩa | **Chữ ký** |  |
| **Ngày** | …./…./2024 |

**MỤC LỤC**

[1. MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU 4](#_gjdgxs)

[2. MỤC TIÊU HỆ THỐNG 4](#_1y810tw)

[3. RÀNG BUỘC 4](#_30j0zll)

[4. CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG 4](#_1fob9te)

[5. USER STORY CỦA KHÁCH HÀNG VÃNG LAI 5](#_3znysh7)

[5.1. User Story 1: Đăng ký tài khoản 6](#_tyjcwt)

5.2 User Story 2: Xem Blog (xem các thông tin mới tại đây) 6

5.3 User Story 3: Xem menu của khách sạn (Đồ ăn, Thức uống…) 6

[5.4. User Story 4: Xem](#_1t3h5sf) các dịch vụ (wifi, chỗ để xe, bể bơi, tắm bùn, xông hơi...) 7

5.5 [User Story](#_1t3h5sf) 5: Xem thông tin phòng khách sạn7

5.6 User Story 6: Xem thông tin về khách sạn (Cơ sở vật chất, hạ tầng …) 7

[6. USER STORY CỦA KHÁCH HÀNG ĐÃ ĐĂNG KÝ THÀNH VIÊN 8](#_4d34og8)

[6.1. User Story 5:](#_17dp8vu) Đăng nhập 8

6.2 User Story 6: Đăng xuất 8

6.3 User Story 7: Quên mật khẩu 9

[6.4. User Story 8: Nhận gợi ý dịch vụ từ AI](#_3rdcrjn)  9

[6.5. User Story 9:](#_26in1rg) Đặt phòng 9

[6.6. User Story 10: Đặt các dịch vụ đi kèm 9](#_lnxbz9)

[6.7. User Story 11: Xem lịch sử phòng đã đặt 10](#_35nkun2)

6.8 User Story 12: Thanh toán cho phòng và dịch vụ (trực tiếp hoặc online) 11

6.9 User Story 13: Đánh giá dịch vụ 12

6.10 User Story 14: Cập nhật thông tin cá nhân 13

[7. USER STORY C](#_1ksv4uv)ỦA QUẢN TRỊ VIÊN 15

[7.1. User Story 15: Quản lý sản phẩm (phòng và dịch vụ) 1](#_44sinio)6

[7.2. User Story 16: Quản lý tài khoản khách hàng 1](#_2jxsxqh)7

[7.3. User Story 17:](#_z337ya) Quản lý tài khoản tài khoản nhân viên 12

7.4 User Story 18: Quản lý mã giảm giá 18

7.5 User Story 19: Quản lý dịch vụ (chỗ để xe, ăn uống, vui chơi) 18

7.6 User Story 20: Quản lý phân quyền 18

8. USER STORY CỦA LỄ TÂN

8.1 User Story 21: Quản lý đặt phòng 18

8.2 User Story 22: Quản lý phòng 19

8.3 User Story 23: Quản lý doanh thu và báo cáo 20

8.4 User Story 24: Quản lý thanh toán và thống kê 21

8.5 User Sory 25: Quản lý hóa đơn 22

8.6 User Story 26: Quản lý AI gợi ý dịch vụ 23

1. **MỤC ĐÍCH TÀI LIÊU**

* “Xây dựng hệ thống quản lý đặt phòng khách sạn tích hợp AI gợi ý dịch vụ" là một nền tảng giúp khách hàng dễ dàng đặt phòng và sử dụng các dịch vụ bổ sung một cách thông minh, hiệu quả và tiện lợi.
* Hệ thống hỗ trợ tích hợp AI để phân tích hành vi, sở thích của khách hàng nhằm đưa ra các gợi ý phù hợp về phòng ở và dịch vụ như ăn uống, spa, giải trí.
* Mọi khách hàng, dù đã đăng ký tài khoản hay chưa, đều có thể xem thông tin phòng và dịch vụ của khách sạn.
* Cung cấp một nền tảng trực tuyến hiện đại, nơi khách hàng có thể quản lý đặt phòng, hóa đơn, và thông tin cá nhân chỉ với vài thao tác đơn giản.

1. **RÀNG BUỘC**

* Dự án phải kết thúc trong thời gian 2,5 tháng.
* Chi phí cho dự án: Hạn chế.
* Nguồn lực: 5 người.

1. **CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ HỆ THỐNG**

* Ngôn ngữ lập trình: HTML, CSS, Reactjs, Bootstrap,PHP, Laravel, API
* Môi trường phát triển bao gồm Visual Code và một số công cụ gỡ lỗi.
* Công cụ quản lý phiên bản, quản lý thay đổi Github.

1. **USER STORY CỦA KHÁCH HÀNG TRONG HỆ THỐNG**

**4.1 Khách vãng lai**

* 1. **1. User Story 1: Đăng ký tài khoản**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, Tôi **muốn** đăng ký tài khoản **để** đăng nhập vào hệ thống | |
| **Tác nhân** | Khách vãng lai |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng truy cập vào website. |
| **Tiêu chí chấp nhận**  - Chọn mục “Đăng ký”. - Hệ thống hiển thị form đăng ký tài khoản. - Người dùng nhập đầy đủ thông tin (họ tên, email, số điện thoại, mật khẩu). - Nếu thông tin hợp lệ, tài khoản được tạo thành công và thông báo xác nhận hiển thị. - Nếu thông tin không hợp lệ, hiển thị lỗi cụ thể (ví dụ: email đã tồn tại). | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không |

**4.1.2. User Story 2: Xem Blog (xem các thông tin mới tại đây)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, T**ôi muốn** xem các bài viết trên blog, **Để** cập nhật những thông tin mới nhất về khách sạn, dịch vụ và các chương trình khuyến mãi. | |
| **Tác nhân** | Khách vãng lai, khách hàng đăng ký thành viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng truy cập vào website |
| **Tiêu chí chấp nhận**   * Người dùng chọn mục **Blog** trên trang chủ. * Hệ thống hiển thị danh sách các bài viết mới nhất. * Người dùng có thể chọn một bài viết để xem chi tiết. * Hệ thống hiển thị nội dung đầy đủ của bài viết, bao gồm: tiêu đề, hình ảnh minh họa (nếu có), nội dung bài viết, ngày đăng và thông tin tác giả. * Người dùng có thể quay lại danh sách blog hoặc tiếp tục đọc các bài viết liên quan. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

**4.1.3. User Story 3: Xem menu của khách sạn (Đồ ăn, Thức uống...)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, **Tôi muốn** xem danh sách các món ăn và thức uống của khách sạn, **Để** lựa chọn các món phù hợp trước khi đặt hoặc trong khi lưu trú. | |
| **Tác nhân** | Khách vãng lai, khách hàng đăng ký thành viên |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng truy cập vào website |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Người dùng chọn mục **menu** trên trang chủ hoặc trong thanh điều hướng. * Hệ thống hiển thị danh sách các món ăn và thức uống, được phân loại theo (Món khai vị, món chính, món tráng miệng, đồ uống (cà phê, nước ngọt, cocktail…). * Người dùng có thể xem chi tiết từng món bao gồm: Tên món ăn/thức uống, hình ảnh minh họa (nếu có), mô tả chi tiết (nguyên liệu, khẩu phần, đặc điểm nổi bật…), giá thành. * Hệ thống cho phép người dùng quay lại danh sách menu hoặc tiếp tục xem các món khác. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

**4.1.4 User Story 4: Xem các dịch vụ (wifi, chỗ để xe, bể bơi, tắm bùn, xông hơi)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, **Tôi muốn** xem danh sách các dịch vụ mà khách sạn cung cấp, **Để** lựa chọn và sử dụng các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình. | |
| **Tác nhân** | Khách vãng lai, khách hàng đăng ký thành viên. |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng truy cập vào website |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Người dùng chọn mục **dịch vụ** từ trang chủ hoặc thanh điều hướng. * Hệ thống hiển thị danh sách các dịch vụ được cung cấp tại khách sạn, bao gồm: Wifi miễn phí, chỗ để xe, bể bơi, dịch vụ tắm bùn, dịch vụ xông hơi. * Người dùng có thể chọn xem chi tiết từng dịch vụ với thông tin như: Mô tả dịch vụ, thời gian hoạt động, chi phí (nếu có), hình ảnh minh họa (nếu có). * Hệ thống cho phép người dùng quay lại danh sách dịch vụ hoặc tiếp tục khám phá các dịch vụ khác. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

**4.1.5 User Story 5: Xem thông tin phòng khách sạn**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, **Tôi muốn** xem thông tin chi tiết về các loại phòng khách sạn, **Để** lựa chọn loại phòng phù hợp với nhu cầu lưu trú của mình. | |
| **Tác nhân** | Khách vãng lai, khách hàng đăng ký thành viên. |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng truy cập vào website |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Người dùng chọn mục **Phòng** từ trang chủ hoặc thanh điều hướng. * Hệ thống hiển thị danh sách các loại phòng khách sạn, bao gồm: Phòng tiêu chuẩn, phòng cao cấp, phòng suite. * Người dùng có thể chọn xem chi tiết từng loại phòng với thông tin như: Tên loại phòng, mô tả chi tiết (diện tích, số lượng giường, số người tối đa…), các tiện nghi đi kèm (wifi, điều hòa, minibar, tivi…), giá phòng theo đêm, hình ảnh minh họa (nếu có), * Hệ thống cho phép người dùng quay lại danh sách phòng hoặc tiếp tục xem các loại phòng khác. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

**4.1.6 User Story 6: Xem thông tin về khách sạn (Cơ sở vật chất, hạ tầng)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, **Tôi muốn** xem thông tin chi tiết về cơ sở vật chất và hạ tầng của khách sạn, **Để** hiểu rõ hơn về chất lượng dịch vụ và tiện nghi trước khi đặt phòng. | |
| **Tác nhân** | Khách vãng lai, khách hàng đăng ký thành viên. |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng truy cập vào website |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Người dùng chọn mục **giới thiệu** hoặc **thông tin khách sạn** từ trang chủ hoặc thanh điều hướng. * Hệ thống hiển thị thông tin tổng quan về khách sạn, bao gồm: Quy mô khách sạn (số tầng, số phòng), các tiện nghi chung (nhà hàng, quầy bar, phòng gym, spa, hồ bơi…), cơ sở vật chất hiện đại (bãi đỗ xe, thang máy, khu vực hội nghị, sân vườn…), hình ảnh minh họa về các khu vực chính của khách sạn. * Người dùng có thể xem thêm các thông tin về vị trí, bản đồ và hướng dẫn di chuyển đến khách sạn. * Hệ thống cho phép người dùng quay lại trang chủ hoặc tiếp tục tìm kiếm các thông tin khác | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Không có |

* 1. **Thành viên**

**4.2.1. User Story 5: Đăng nhập**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** người dùng, Tôi **muốn** đăng nhập, **để** sử dụng các chức năng của hệ thống | |
| **Tác nhân** | Thành viên, Admin, Lễ Tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Tài khoản người dùng đã tồn tại trong hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận**   * Người dùng truy cập vào website. * Sau đó, chọn mục “Đăng nhập”. * Hệ thống sẽ hiển thị trang đăng nhập. * Khi đăng nhập phải nhập tên đăng nhập và mật khẩu. * Nếu đăng nhập thành công * Nếu thông tin đăng nhập đúng sẽ chuyển sang trang quản lý thông tin cá nhân. * Ngược lại thông báo “Tài khoản hoặc mật khẩu không chính xác”. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

**4.2.2 User Story 6: Đăng xuất**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** người dùng, Tôi **muốn** đăng xuất **để** rời khỏi hệ thống | |
| **Tác nhân** | Khách hàng, Admin, Lễ tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Người dùng phải đang đăng nhập vào hệ thống. |
| **Tiêu chí chấp nhận**   * Người dùng nhấn vào nút “Đăng xuất”. * Hệ thống xác nhận yêu cầu đăng xuất và kết thúc phiên làm việc của người dùng. * Người dùng được chuyển hướng đến trang đăng nhập hoặc trang chủ với thông báo đã đăng xuất thành công. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

**4.2.3. User Story 7: Quên mật khẩu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, **Tôi muốn** lấy lại mật khẩu khi quên, **Để** có thể tiếp tục truy cập vào tài khoản và sử dụng các chức năng của hệ thống. | |
| **Tác nhân** | Khách hang, Admin, Lễ tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Người dùng chọn mục **Quên mật khẩu** trên màn hình đăng nhập. * Hệ thống hiển thị form yêu cầu nhập thông tin xác thực: **Email** hoặc **tên đăng nhập** của tài khoản. * Sau khi nhập thông tin: Hệ thống gửi email chứa liên kết khôi phục mật khẩu cho khách hang, đối với admin và lễ tân, hệ thống hiển thị các câu hỏi bảo mật hoặc yêu cầu xác minh thông qua quản lý. * Người dùng nhấp vào liên kết trong email hoặc nhập mã xác minh * Hệ thống hiển thị form nhập mật khẩu mới, bao gồm: Mật khẩu mới, xác nhận lại mật khẩu. * Người dùng nhập thông tin hợp lệ và hệ thống: Cập nhật mật khẩu mới thành công, Hiển thị thông báo hoàn tất và cho phép quay lại trang đăng nhập. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Mật khẩu mới phải tuân theo quy định bảo mật của hệ thống (ví dụ: tối thiểu 8 ký tự, bao gồm chữ, số và ký tự đặc biệt).  Liên kết khôi phục mật khẩu chỉ có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định (ví dụ: 24 giờ). |

4.2.4. **User Story 8: Nhận gợi ý dịch vụ từ AI**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là khách hàng**, tôi **muốn** nhận các gợi ý về dịch vụ từ AI dựa trên lịch sử sử dụng và sở thích cá nhân của mình. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | AI được tích hợp trong hệ thống. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Hệ thống tự động gợi ý thông minh khi sử dụng | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

**4.2.5. User Story 9: Đặt phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là khách hàng**, tôi **muốn** nhận các gợi ý về dịch vụ từ AI dựa trên lịch sử sử dụng và sở thích cá nhân của mình. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | AI được tích hợp trong hệ thống. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khách hàng truy cập vào mục “Đặt phòng”. * Hệ thống hiển thị danh sách các phòng trống và thông tin chi tiết về từng phòng. * Sử dụng AI phân tích thông tin khách hàng và gợi ý các dịch vụ phù hợp (như spa, nhà hàng, tour du lịch) dựa trên lịch sử đặt phòng và sở thích của khách hàng. * Hệ thống xác nhận đặt phòng thành công và gửi thông tin chi tiết qua email hoặc tin nhắn. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

**4.2.6. User Story 10: Đặt các dịch vụ đi kèm**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là khách hàng**, tôi **muốn** đặt các dịch vụ đi kèm **để** bổ sung tiện ích trong kỳ nghỉ của mình. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Khách hàng đã đăng nhập vào hệ thống. * Dịch vụ đi kèm được khách sạn cung cấp và còn khả dụng. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * được đi kèm với đặt phòng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

**4.2.7. User Story 11: Xem lịch sử phòng đã đặt**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, Tôi **muốn** xem phòng đã đặt **để** kiểm tra phòng đã đặt | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khách hàng truy cập vào mục “Phòng đã đặt”. * Hệ thống hiển thị danh sách các phòng mà khách hàng đã đặt, bao gồm thông tin chi tiết về từng phòng. * Khách hang có thể sử dụng AI phân tích thông tin khách hàng và gợi ý các dịch vụ phù hợp (như spa, nhà hàng, tour du lịch) dựa trên lịch sử đặt phòng và sở thích của khách hàng. * Khách hàng có thể xem chi tiết từng dịch vụ, bao gồm mô tả, giá cả, và các điều kiện sử dụng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

**4.2.8. User Story 12: Thanh toán cho phòng và dịch vụ (trực tiếp hoặc online)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là khách hàng**, tôi **muốn** thực hiện thanh toán đã đặt **để** hoàn tất giao dịch. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Khách hàng đã đặt phòng hoặc dịch vụ trong hệ thống. * Hệ thống hiển thị đầy đủ thông tin hóa đơn cần thanh toán. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Thanh toán trực tiếp: * Khách hàng có thể chọn phương thức thanh toán trực tiếp tại khách sạn để hoàn tất giao dịch. * Hệ thống hiển thị thông báo hướng dẫn khách hàng thực hiện thanh toán trực tiếp. * Thanh toán online: * Khách hàng có thể chọn các phương thức thanh toán online như: * Thẻ tín dụng, ví điện tử, chuyển khoản ngân hàng * Hệ thống yêu cầu khách hàng nhập thông tin cần thiết để hoàn tất giao dịch, ví dụ: * Số thẻ tín dụng, mã OTP hoặc thông tin xác thực khác. * Khi thanh toán online thành công: * Hệ thống xác nhận giao dịch thành công. * Gửi hóa đơn điện tử cho khách hàng qua email hoặc hiển thị trên hệ thống. * Nếu khách hàng yêu cầu, hóa đơn có thể được xuất và cung cấp tại khách sạn. * Khi thanh toán online không thành công: * Hệ thống thông báo lỗi hoặc lý do giao dịch thất bại. * Hiển thị các bước hướng dẫn để khách hàng thực hiện lại giao dịch hoặc chọn phương thức thanh toán khác. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

**4.2.9. User story 13: Đánh giá dịch vụ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là khách hàng**, tôi **muốn** đánh giá các dịch vụ mà tôi đã sử dụng **để** phản hồi về chất lượng dịch vụ và giúp khách sạn cải thiện trải nghiệm. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | * Người dùng đã hoàn tất việc sử dụng dịch vụ. * Đánh giá chỉ có thể thực hiện sau khi dịch vụ được ghi nhận hoàn tất. |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Khách hàng có thể đánh giá dịch vụ một cách dễ dàng thông qua giao diện người dùng. * Hệ thống ghi nhận và phản hồi lại kết quả đánh giá ngay lập tức. * Dữ liệu đánh giá được lưu trữ đúng cách trong cơ sở dữ liệu để phục vụ cho việc phân tích và cải thiện dịch vụ. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

* + 1. **User Story 14: Cập nhật thông tin cá nhân**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** khách hàng, Tôi **muốn** cập nhật các thông tin cá nhân **để** đảm bảo thông tin luôn chính xác và thuận tiện cho việc liên lạc. | |
| **Tác nhân** | Khách hàng |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Người dùng truy cập vào mục “Thông tin cá nhân”. * Nhập thông tin mới và xác nhận cập nhật. * Hệ thống cập nhật thành công và hiển thị thông báo. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account phải tồn tại trong cơ sở dữ liệu |

* 1. **QUẢN TRỊ VIÊN**

**4.3.1. User Story 15: Quản lý sản phẩm (phòng và dịch vụ)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin**, tôi** muốn quản lý thông tin sản phẩm **để** đảm bảo thông tin luôn chính xác và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quản trị viên truy cập vào mục “Quản lý sản phẩm”. * Có thể thêm sản phẩm mới (phòng hoặc dịch vụ) với các thông tin chi tiết (mô tả, giá cả, hình ảnh, số lượng phòng/dịch vụ). * Sửa thông tin sản phẩm hiện có (cập nhật giá, mô tả, tình trạng phòng/dịch vụ). * Xóa sản phẩm khi không còn được cung cấp hoặc lỗi thời. * Xem danh sách tất cả các sản phẩm hiện có để kiểm tra hoặc quản lý. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền quản trị viên. |

**4.3.2. User Story 16: Quản lý tài khoản khách hàng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin, tôi **muốn** quản lý các tài khoản khách hàng **để** hỗ trợ khách hàng khi cần thiết và xử lý các yêu cầu phát sinh. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quản trị viên truy cập mục “Quản lý tài khoản”. * Tìm kiếm tài khoản khách hàng bằng email hoặc tên. * Thêm tài khoản mới khi khách hàng yêu cầu. * Sửa thông tin tài khoản (nếu cần). * Xóa tài khoản vi phạm hoặc không sử dụng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền quản trị viên. |

**4.3.3. User Story 17: Quản lý tài khoản nhân viên**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin, **Tôi muốn** quản lý tài khoản của nhân viên, **Để** có thể thêm, sửa, hoặc xóa tài khoản nhân viên để đảm bảo quản lý hệ thống hiệu quả. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quản trị viên có thể truy cập vào trang **quản lý tài khoản nhân viên** từ bảng điều khiển. * Hệ thống hiển thị danh sách tất cả các tài khoản nhân viên với các thông tin cơ bản như: Tên nhân viên, vị trí công việc, trạng thái tài khoản (đang hoạt động, bị khóa). * Quản trị viên có thể thực hiện các hành động sau: Thêm tài khoản, chỉnh sửa tài khoản, xóa tài khoản * Khi thực hiện các thao tác thêm, sửa, hoặc xóa tài khoản, hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận và thông báo khi thao tác thành công. * Hệ thống lưu lại các thay đổi và đảm bảo rằng tài khoản nhân viên được cập nhật đúng cách. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền quản trị viên. |

**4.3.4. User Story 18: Quản lý mã giảm giá**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin**, Tôi muốn** quản lý mã giảm giá, **Để** có thể tạo, chỉnh sửa, và xóa các mã giảm giá cho khách hàng sử dụng trong các chương trình khuyến mãi. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quản trị viên có thể truy cập vào trang **Quản lý mã giảm giá** từ bảng điều khiển. * Hệ thống hiển thị danh sách các mã giảm giá đã được tạo, với các thông tin như: Mã giảm giá, mức giảm, ngày bắt đầu và ngày kết thúc, trạng thái mã giảm giá. * Quản trị viên có thể thực hiện các thao tác sau: Tạo mã giảm giá, chỉnh sửa mã giảm giá, xóa mã giảm giá * Khi thực hiện các thao tác thêm, sửa, hoặc xóa mã giảm giá, hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận và thông báo khi thao tác thành công. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền quản trị viên. |

**4.3.5. User Story 19: Quản lý dịch vụ (chỗ để xe, ăn uống, vui chơi)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin**, Tôi muốn** quản lý các dịch vụ của khách sạn (chỗ để xe, ăn uống, vui chơi), **Để** có thể cập nhật, chỉnh sửa và xóa các dịch vụ, đảm bảo cung cấp đầy đủ các tiện ích cho khách hàng. | |
| **Tác nhân** | Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quản trị viên có thể truy cập vào trang **quản lý dịch vụ** từ bảng điều khiển. * Hệ thống hiển thị danh sách các dịch vụ hiện có, với các thông tin như: Tên dịch vụ (chỗ để xe, ăn uống, vui chơi, v.v.), mô tả dịch vụ, mức giá, trạng thái dịch vụ. * Quản trị viên có thể thực hiện các thao tác sau: Thêm dịch vụ, chỉnh sửa dịch vụ, xóa dịch vụ. * Hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận mỗi khi có thay đổi và hiển thị thông báo khi thao tác thành công. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền quản trị viên. |

**4.3.6. User Story 20: Quản lý phần quyền**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin**, Tôi muốn** quản lý phần quyền của người dùng trong hệ thống, **Để** có thể cấp quyền truy cập cho các nhân viên theo chức năng công việc của họ, đảm bảo quản lý hệ thống hiệu quả và bảo mật. | |
| **Tác nhân** | Lễ Tân, Admin |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Quản trị viên có thể truy cập vào trang **quản lý phần quyền** từ bảng điều khiển. * Hệ thống hiển thị danh sách các người dùng và vai trò của họ, với các thông tin như: Tên người dùng, vai trò người dùng, các quyền truy cập hiện tại. * Quản trị viên có thể thực hiện các thao tác sau: Cấp quyền cho người dùng, chỉnh sửa quyền người dùng, hủy quyền người dùng. * Hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận mỗi khi có thay đổi và thông báo khi thao tác thành công. * Quản trị viên có thể tìm kiếm và lọc danh sách người dùng theo vai trò hoặc quyền hạn. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền quản trị viên. |

* 1. **LỄ TÂN**

**4.4.1. User Story 21: Quản lý đặt phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** lễ tân, **Tôi muốn** quản lý các đơn đặt phòng của khách, **Để** có thể xác nhận, điều chỉnh, hoặc hủy bỏ các đơn đặt phòng và đảm bảo rằng tất cả các phòng được phân bổ hợp lý và sẵn sàng cho khách. | |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Lễ tân có thể truy cập vào trang **quản lý đặt phòng** * Hệ thống hiển thị danh sách các đơn đặt phòng với các thông tin như: Mã đơn đặt phòng, tên khách hàng, loại phòng, thời gian đặt phòng, tình trạng phòng, phương thức thanh toán, ghi chú thêm (nếu có). * Lễ tân có thể thực hiện các thao tác sau: Xác nhận đặt phòng, chỉnh sửa đặt phòng, hủy bỏ đặt phòng, thêm đơn đặt phòng mới. * Hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận mỗi khi có thay đổi và thông báo khi thao tác thành công. * Lễ tân có thể tìm kiếm và lọc danh sách đơn đặt phòng theo tình trạng, ngày đặt phòng, hoặc tên khách hàng. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền lễ tân. |

**4.4.2. User Story 22: Quản lý phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** lễ tân, tôi **muốn** cập nhật thông tin phòng **để** hệ thống luôn có thông tin chính xác cho khách hàng. | |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Lễ Tân truy cập mục “Quản lý phòng”. * Sửa thông tin phòng (giá, tiện nghi, trạng thái). * Thêm hoặc xóa loại phòng (nếu khách sạn mở rộng hoặc thay đổi dịch vụ). | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền lễ tân. |

**4.4.3. User Story 23: Quản lý doanh thu và báo cáo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** lễ tân, **Tôi muốn** quản lý doanh thu và tạo báo cáo từ hệ thống, **Để** có thể theo dõi tình hình tài chính của khách sạn và hỗ trợ công việc quản lý tài chính hàng ngày. | |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Lễ tân có thể xem tổng quan doanh thu từ các dịch vụ của khách sạn. * Lễ tân có thể tạo báo cáo doanh thu theo ngày, tuần, tháng. * Lễ tân có thể xuất báo cáo doanh thu dưới dạng file Excel hoặc PDF. * Các báo cáo phải chính xác và cập nhật thường xuyên. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền lễ tân. |

**4.4.4. User Story 24: Quản lý thanh toán và thống kê**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** lễ tân, **Tôi muốn** quản lý các giao dịch thanh toán và thống kê doanh thu, **Để** theo dõi các khoản thanh toán của khách hàng và cung cấp báo cáo chính xác về tình hình tài chính của khách sạn. | |
| **Tác nhân** | Lễ Tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Lễ tân có thể xem danh sách các giao dịch thanh toán từ khách hàng. * Lễ tân có thể cập nhật trạng thái thanh toán khi cần thiết (ví dụ: hoàn tất, chưa hoàn tất). * Lễ tân có thể tạo và xem báo cáo doanh thu từ các giao dịch thanh toán. * Lễ tân có thể xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến thanh toán, như giao dịch bị lỗi hoặc tranh chấp. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền lễ tân. |

**4.4.5. User Story 25: Quản lý hóa đơn**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin**,** tôi **muốn** quản lý các hóa đơn đã phát hành **để** xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán của khách hàng và theo dõi tình trạng thanh toán. | |
| **Tác nhân** | Lễ Tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Lễ Tân truy cập mục “Quản lý hóa đơn”. * Xem danh sách hóa đơn theo trạng thái (đã thanh toán, chưa thanh toán). * Sửa thông tin hóa đơn (nếu cần thiết). * Xử lý các hóa đơn bị lỗi hoặc tranh chấp thanh toán. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền lễ tân. |

**4.3.6. User Story 26: Quản lí AI gợi ý dịch vụ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Là** admin, tôi **muốn** quản lý AI gợi ý dịch vụ, **để** đảm bảo rằng các gợi ý phù hợp với nhu cầu của khách hàng. | |
| **Tác nhân** | Lễ tân |
| **Điều kiện tiên quyết** | Đăng nhập thành công vào hệ thống |
| **Tiêu chí chấp nhận:**   * Lễ tân truy cập mục “Quản lý AI”. * Cập nhật thuật toán AI (nếu có bản nâng cấp). * Theo dõi hiệu quả của gợi ý (tỉ lệ khách sử dụng dịch vụ từ gợi ý AI). * Điều chỉnh các tham số của AI để tối ưu hóa gợi ý. | |
| **Điều kiện ràng buộc** | Account tồn tại trong hệ thống và được phân quyền lễ tân |