**Báo Cáo**

**Đề tài:** QUẢN LÝ KHÁCH SẠN.

Hiện nay, các **khách sạn** phải trực tiếp tiếp nhận, quản lý một khối lượng lớn và thường xuyên nhiều loại khách, cùng với hàng loạt dịch vụ phát sinh theo nhu cầu của khách hàng. Do đó, công việc **quản lý hoạt động kinh doanh của khách sạn** ngày càng phức tạp hơn.

Hơn nữa, công tác quản lý không chỉ đơn thuần là quản lý về lưu lược khách đến với**khách sạn**, sử dụng các loại hình dịch vụ … mà công việc quản lý còn phải đáp ứng nhu cầu về việc báo cáo các loại hình doanh thu, tình hình **kinh doanh của khách sạn** … để từ đó có thể đưa ra định hướng và lập kế hoạch phát triển cho công việc kinh doanh đó. Nhưng với việc lưu trữ và xử lý bằng thủ công như hiện nay thì sẽ tốn rất nhiều thời gian và nhân lực mà không đem lại hiệu quả cao. Do đó cần phải tin học hóa hình thức quản lý, cụ thể là xây dựng một phần mềm để đáp ứng nhu cầu quản lý toàn diện, thống nhất và đạt hiệu quả cao nhất cho hoạt động kinh doanh của khách sạn.

**Chương I: Khảo sát hệ thống.**

1. **Mô tả hệ thống.**
2. *Nhiệm vụ cơ bản.*

*Hệ thống thực hiện chức năng chính là :*

* Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn thì khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách sạn để tiến hành làm thủ tục đăng ký thuê phòng.
* Khi khách hàng làm thủ tục đăng ký nhận phòng thì khách hàng phải khai báo đầy đủ thông tin về mình cũng như những thông tin cần thiết mà Bộ phận Lễ tân (BPLT) yêu cầu đồng thời khách hàng phải gửi cho BPLT giấy tờ tùy thân của mình như: CMND, (Passport, Visa đối với người nước ngoài) hoặc các văn bằng có hình còn thời hạn sử dụng. BPLT sẽ giữ lại các loại giấy và các văn bằng này cho đến khi khách hàng làm xong thủ tục trả phòng.
* Tiếp đó BPLT sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng để tiến hành giao phòng cho khách.
* Trong thời gian ở khách sạn, khách hàng có thể sử dụng các thức uống có sẵn trong phòng hoặc các dịch vụ của khách sạn. Khi khách hàng sử dụng dịch vụ sẽ do BPLT tiếp nhận và thanh toán khi khách trả phòng.
* Khi khách làm thủ tục trả phòng, BPLT sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng, chính sách trả phòng, các dịch vụ đã sử dụng trong thời gian khách ở khách sạn. Sau đó sẽ tổng hợp lại và in ra hoá đơn tổng để khách thanh toán đồng thời sẽ trả lại giấy tờ tùy thân cho khách.
* Khách sạn có nhiều loại phòng, tuỳ theo từng loại phòng mà có giá phòng và tiện nghi khác nhau.
* Khách sạn còn có những dịch vụ massage, karaoke, giặt ủi …

1. *Cơ cấu tổ chức.*

*a)Quản lý khai thác phòng.*

- *Quản lý đăng ký thuê phòng*: Khi khách đến thuê phòng, bộ phận lễ tân phải ghi nhận lại các thông tin có liên quan đến khách theo quy định chung của khách sạn để tiện cho việc quản lý khách trong thời gian họ đăng ký thuê phòng .Tất cả các thông tin đăng ký thuê phòng đều được quản lý dựa trên họ tên khách đăng ký, số lượng phòng, ngày đến, ngày đi và số điện thọai liên lạc.

- *Quản lý thông tin nhận phòng***:** Sau khi đã làm thủ tục đăng ký thuê phòng, khách thuê sẽ được bộ phận lễ tân trao phòng và chính thức ghi nhận thời gian mà họ nhận phòng. Khách sạn sẽ quản lý những thông tin như số phòng nhận, họ tên người nhận phòng, ngày nhận, giờ nhận. Nếu đã đăng ký phòng trước thì thông tin nhận phòng phải đúng với thông tin đăng ký thuê phòng đã khai báo trước đó.

*- Quản lý việc trả phòng*: Khi khách thuê có ý muốn trả phòng thì bộ phận lễ tân có nhiệm vụ kiểm tra lại phòng mà họ trả dựa trên thông tin nhận phòng và những dịch vụ mà họ sử dụng. Đồng thời phải lập hóa đơn cho tất cả những gì mà họ phải thanh toán. Việc trả phòng được khách sạn quản lý các thông tin sau: Số phòng trả, họ tên người trả, ngày trả.

Tổng tiền = (Tiền phòng \* Số ngày) + Tiền sử dụng dịch vụ + số lượng.

*b)Quản lý khách hàng.*

Khi khách đến đăng ký và nhận phòng ở khách sạn, mỗi người đều phải cung cấp những thông tin như: Họ tên, giới tính, địa chỉ, điện thoại, số CMND (PassPort, Visa) …, quốc tịch để khách sạn có thể quản lý và trích suất thông tin theo yêu cầu (hợp pháp).

c) Quản lý nhân viên.

Khi nhân viên làm việc ở khách sạn, mỗi người đều phải cung cấp những thông tin như: Họ tên, giới tính, địa chỉ, điện thoại, số CMND (PassPort, Visa) …, quốc tịch để khách sạn có thể quản lý và trích suất thông tin theo yêu cầu (hợp pháp).

d) Quản lý dịch vụ.

Bên cạnh việc thuê phòng, khách hàng còn có nhu cầu sử dụng các loại dịch vụ. Để đáp ứng điều đó, khách sạn đã cung cấp các loại dịch vụ như massage, karaoke, giặt ủi … và các loại hình dịch vụ này sẽ được quản lý theo: tên dịch vụ, đơn vị tính, đơn giá.

e)Quản lý loại phòng, quản lý phòng.

Mỗi khách sạn sẽ có nhiều loại phòng, mỗi loại có nhiều phòng, mỗi phòng có nhiều trang thiết bị khác nhau. Vì vậy, các phòng của khách sạn phải được quản lý dựa vào số phòng, loại phòng, giá cơ bản; tiện nghi thì được quản lý theo: tên thiết bị, số lượng.

Hiện tại, khách sạn gồm 2 loại phòng : Vip , Bình dân .

|  |
| --- |
|  |

1. **Đặc tả yêu cầu.**
2. *Đối tượng.*

**-** Người quản lý.

- Bộ phận lễ tân của **khách sạn.**

1. Chức năng quản lý.

***2.1. Yêu cầu lưu trữ :***

* Lưu trữ thông tin người dùng.
* Lưu trữ thông tin khách hàng thuê phòng.
* Lưu trữ thông tin khách hàng nhận, trả phòng.
* Lưu trữ thông tin phòng.
* Lưu trữ thông tin tình trạng phòng.
* Lưu trữ thông tin loại phòng.
* Lưu trữ thông tin thiết bị.
* Lưu trữ thông tin dịch vụ.
* Lưu trữ thông tin sử dụng dịch vụ của khách hàng.
* Lưu trữ thông tin loại dịch vụ.
* Lưu trữ thông tin đơn vị tính.
* Lưu trữ qui định khách sạn.
* Lưu trữ chính sách trả phòng.
* Lưu trữ thông tin phiếu đăng ký thuê phòng.
* Lưu trữ thông tin phiếu nhận phòng.
* Lưu trữ thông tin hóa đơn.

***2.2. Yêu cầu nghiệp vụ :***

* Quản lý người dùng.
* Quản lý đăng ký thuê phòng.
* Quản lý nhận trả phòng.
* Quản lý hóa đơn.
* Quản lý khách hàng.
* Quản lý dịch vụ.
* Quản lý phòng.
* Quản lý thiết bị trong phòng.
* Quản lý tình trạng phòng.

***2.3. Yêu cầu báo biểu :***

* In danh sách khách hàng.
* In hóa đơn.
* In qui định của khách sạn (nội qui khách sạn, chính sách trả phòng).
* Thống kê theo doanh thu phòng.
* Thống kê theo chiết suất phòng.

1. *Môi trường cài đặt*.

+ Hệ quản trị cơ sở dữ liệu: SQL Server 2014

+ Ngôn ngữ lập trình: C#

1. *Kế hoạch phân công*

Thực tập phân tích và cài đặt cơ sở dữ liệu trên hệ quản trị cơ sở dữ liệu SQL Server :

- Đăng ký nhóm, đăng ký đề tài (danh sách đề tài kèm theo) .

- Thực hiện tương tác nhóm, phân công nhiệm vụ - Bước đầu khảo sát hệ thống, xây dựng sơ đồ thực thể quan hệ .

- Thực hiện cài đặt làm quen với môi trường quản trị SQL server.

- Thực hiện tìm hiểu Github và cài đặt để làm việc nhóm.

- Tất cả các thành viên trong nhóm tìm hiểu tài liệu khảo sát về quản lý khách sạn.

- Tất cả các thành viên xây dựng mô hình thực thể quan hệ theo ý kiến cá nhân của mình.

- Cuối cùng thống nhất lên mô hình cuối cùng của nhóm.

- Nghiên cứu và xây dựng cơ sở dữ liệu quan hệ .

- Xây dựng mô hình quan hệ

**-** Xây dựng cơ sở dữ liệu quan hệ .

- Phân công nhóm:

+Việt Cường: Quản lý thuê trả.

+Hứa Hoàng Linh: Quản lý khách hàng.

+Lê Huy: Quản lý nhân viên.

+Huy Anh: Quản lý phòng.

+Phương Linh: Phần còn lại

* + Quản trị phân quyền dữ liệu, các thao tác tạo lập backup dữ liệu

**Chương II: Phân tích dữ liệu hệ thống.**

1. **Mô Hình ER**.

MÔ HÌNH QUẢN LÍ KHÁCH SẠN

ĐK

Đặt phòng

1 n

Thuê phòng

Nhân viên

1

Có

n

1 n

có

Chi tiết thuê phòng

Dịch vụ

1 n

Đăng ký

Tại

1

1

có

Loại phòng

Khách hàng

1 n

1. **Chuẩn hóa mô hình dữ liệu.**

**Lược đồ quan hệ:**

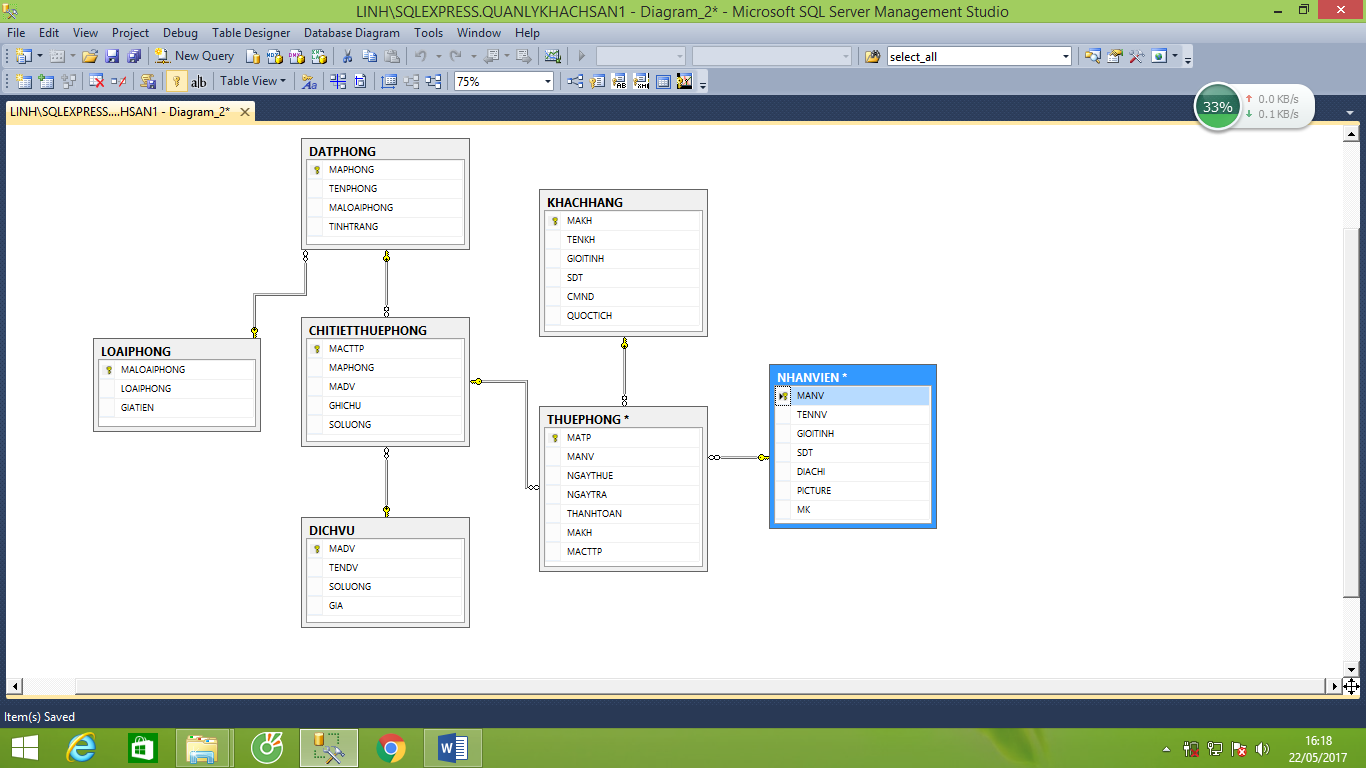
* + **LOAIPHONG**(MALOAIPHONG,LOAIPHONG,GIATIEN)
  + **DATPHONG**(MAPHONG*,*TENPHONG,MALOAIPHONG,

TINHTRANG)

* + **KHACHHANG**(MAKH, TENKH,GIOITINH,SDT,CMND,QUOCTICH)
  + **DICHVU**(MADV, TENDV,SOLUONG,GIA)
  + **NHANVIEN**(MANV,TENNV,GIOITINH,SDT,DIACHI,PICTURE,MK)
  + **THUEPHONG**(MATP,MANV,NGAYTHUE,NGAYTRA,THANHTOANMAKH,MACTTP)
  + **CHITIETTHUEPHONG**(MACTTP,MAPHONG,MADV,GHICHU,

SOLUONG)

**Diagram:**

****

1. **Đặc tả bảng dữ liệu trong mô hình quan hệ.**

Bảng 1:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tên bảng: LOAIPHONG  Đặc điểm: Mô tả chi tiết loại phòng. | | | | | |
| STT | Thuộc tính | Giá trị | K  h  ó  a | Giải thích | |
| 1 | MALOAIPHONG | int | K | Mã của loại phòng, mã duy nhất để duy trì quan hệ với các bảng | |
| 2 | LOAIPHONG | nvarchar(50) |  | Tên của loại phòng | |
| 3 | GIATIEN | float |  | Giá của loại phòng | |
| Khóa ngoại | | | | | |
| STT | Tên trường | Tên bảng | Trường | Quan hệ | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |

Bảng 2:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tên bảng: DATPHONG  Đặc điểm: Mô tả chi tiết từng phòng. | | | | | |
| S  T  T | Thuộc tính | Giá trị | K  h  ó  a | Giải thích | |
| 1 | MAPHONG | int | K | Mã của phòng, là mã duy nhất để duy trì quan hệ đến các bảng | |
| 2 | TENPHONG | nvarchar(50) |  | Tên phòng | |
| 3 | TINHTRANG | bit |  | Tình trạng phòng đã được thuê hay chưa. | |
| Khóa ngoại | | | | | |
| S  T  T | Tên trường | Tên bảng | Trường | Quan hệ | Ghi chú |
| 1 | MALOAIPHONG | LOAIPHONG | MALOAIPHONG | n - 1 | Thuộc loại phòng nào |

Bảng 3:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tên bảng: KHACHHANG  Đặc điểm: mô tả chi tiết thông tin khách hàng thuê phòng. | | | | | |
| STT | Thuộc tính | Giá trị | K  h  ó  a | | Giải thích |
| 1 | MAKH | int | K | | Mã của khách hàng, là mã duy nhất để duy trì quan hệ với các bảng |
| 2 | TENKH | nvarchar(50) |  | | Tên của khách hàng. |
| 3 | GIOITINH | bit |  | | Giới tính khách hàng |
| 4 | SDT | Nchar(10) |  | | Số điện thoại |
| 5 | CMND | Nchar(10) |  | | Chứng minh nhân dân |
| 6 | QUOCTICH | Nvarchar(100) |  | | Quốc tịch |
| Khóa ngoại | | | | | |
| STT | Tên trường | Tên bảng | Trường | Quan hệ | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |

Bảng 4:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tên bảng: DICHVU  Đặc điểm: Mô tả chi tiết dịch vụ của khách sạn. | | | | | |
| S  T  T | Thuộc tính | Giá trị | K  h  ó  a | | Giải thích |
| 1 | MADV | int | K | | Mã của dịch vụ, là mã muy nhất đẻ duy trì quan hệ với các bảng khác |
| 2 | TENDV | nvarchar(50) |  | | Tên của dịch vụ |
|  | SOLUONG | int |  | | Số lượng dịch vụ |
|  | GIA | float |  | | Giã mỗi dịch vụ |
| Khóa ngoại | | | | | |
| STT | Tên trường | Tên bảng | Trường | Quan hệ | Ghi chú |
|  |  |  |  |  |  |

Bảng 5:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tên bảng: NHANVIEN.  Đặc điểm: Mô tả chi tiết thực thể nhân viên. | | | | | |
| S  T  T | Thuộc tính | Giá trị | K  h  ó  a | Giải thích | |
| 1 | MANV | int | K | Mã của nhân viên, mã duy nhất để duy trì quan hệ với các bảng khác | |
| 2 | TENNV | nvarchar(50) |  | Tên của nhân viên | |
| 3 | GIOITINH | bit |  | Giới tính nam hoặc nữ | |
| 4 | SDT | Nchar(10) |  | Số điện thoại | |
| 5 | DIACHI | Nvarchar(50) |  | Địa chỉ | |
| 6 | PICTURE | Nvarchar(MAX) |  | Ảnh đại diện | |
| 7 | MK | float |  | Mật khẩu để đăng nhập. | |
| Khóa ngoại | | | | | |
| S  T  T | Tên trường | Tên bảng | Trường | Quan hệ | Ghi chú |

Bảng 6:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tên bảng:THUEPHONG  đặc điểm: Mô tả chi tiết cách thức thuê,trả phòng, ai thuê , vào thời gian không gian nào. | | | | | |
| S  T  T | Thuộc tính | Giá trị | K  h  ó  a | Giải thích | |
| 1 | MATP | int | K | Mã thuê phòng | |
| 2 | MANV | int |  | Mã nhân viên | |
| 3 | NGAYTHUE | Date |  | Ngày khách hàng thuê | |
| 4 | NGAYTRA | Date |  | Ngày khách hàng trả | |
| 5 | THANHTOAN | float |  | Tổng tiền phải trả | |
| 6 | MAKH | int |  | Mã khách hàng | |
| 7 | MACTTP | int |  | Mã chi tiết thuê phòng | |
| Khóa ngoại | | | | | |
| STT | Tên trường | Tên bảng | Trường | Quan hệ | Ghi chú |
| 1 | MANV | NHANVIEN | MANV | 1-1 |  |
| 2 | MAKH | KHACHHANG | MAKH | 1-n |  |
| 3 | MACTTP | CHITIETTHUEPHONG | MACTTP | 1-n |  |

Bảng  7:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tên bảng: CHITIETTHUEPHONG  Đặc điểm: sau khi tổng hợp để được đủ các thông tin thuê phòng được tổng hợp lại. | | | | | | |
| STT | Thuộc tính | Giá trị | | K  h  ó  a | Giải thích | |
| 1 | MACTTP | int | | K | Mã chi tiết thuê phòng | |
| 2 | MAPHONG | int | |  | Mã phòng | |
| 3 | MADV | int | |  | Mã dịch vụ | |
| 4 | GHICHU | nvarchar(MAX) | |  | Ghi chú | |
| 5 | SOLUONG | int | |  | Số lượng sử dụng dịch vụ | |
| Khóa ngoại | | | | | | |
| S  T  T | Tên trường | Tên bảng | Trường | | Quan hệ | Ghi chú |
|  | MAPHONG | DATPHONG | MAPHONG | | 1-n |  |
|  | MADV | DICHVU | MADV | | 1-n |  |