**ĐẶC TẢ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN**

1. **LỜI GIỚI THIỆU**

Ngày nay, Công Nghệ Thông Tin có những bước phát triển mạnh mẽ, ứng dụng trong nhiều lĩnh vực đời sống và hiệu quả mang lại là không thể phụ nhận, giúp giảm thiếu tối đa các khâu làm việc thủ công kém hiệu quả chính xác của con người trước kia. Máy tính điện tử trở nên phổ biến và gần gũi với mọi người, việc tiếp cận với Hệ thống Thông tin quản lý trở thành mục tiêu hàng đầu của các tổ chức, doanh nghiệp cho mục đích quản lý thông tin của mình.

Trong hoạt động sản xuất, kinh doanh, giờ đây, thương mại điện tử đã khẳng định được vai trò xúc tiến và thúc đẩy sự phát triển của các doanh nghiệp trong các khâu sản xuất cũng như quản lý. Đối với một khách sạn hệ thống thông tin Quản lý trong quản lý Khách Sạn được xây dựng nhằm giải quyết nhu cầu về quản lý trong Khách Sạn. Hệ thống sẽ giúp các doanh nghiệp xử lý công việc chính xác, nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, nhân lực.

1. **MÔ TẢ ĐỀ TÀI**

Một khách sạn muốn tự động hóa trong việc quản lý để việc quản lý thuận tiện hơn.

1. **Quản lý khách hàng**

Mỗi khách hàng của khách sạn đều được quản lý những thông tin bao gồm: Mã Khách Hàng, Họ Tên, Loại Khách, Giới tính, Giấy Tờ Tùy Thân, Địa Chỉ, Số Điện Thoại. Vì một lý do nào đó, thông tin khách hàng nhập không chính xác thì hệ thống cho phép sửa đổi thông tin của khách hàng như: Họ Tên, Loại Khách, Giới tính, Giấy Tờ Tùy Thân, Địa Chỉ, Số Điện Thoại. Có 2 loại khách (nội địa, nước ngoài)

Khi khách hàng đã không còn thuê phòng, hệ thống sẽ xóa tất cả các thông tin liên quan đến khách hàng đó.

Do đặc thù của công tác quản lý khách sạn, việc tìm kiếm khách hàng diễn ra khá thường xuyên. Chức năng tìm kiếm khách hàng của hệ thống sẽ giúp việc tìm kiếm trở nên nhanh chóng và chính xác. Ta có thể tìm kiếm theo tên khách hàng, tìm kiếm theo chứng minh nhân dân.

1. **Quản lý phòng**

Các phòng của khách sạn được quản lý bởi các thông tin gồm: Mã phòng, Tên Phòng, Giá Phòng, Loại Phòng, Tình Trạng. Có 3 loại phòng (A, B, C) với đơn giá tương ứng (150.000, 170.000, 200.000), mỗi phòng có tối đa 3 khách.

Khi khách hàng muốn đặt phòng ở khách sạn, trước hết nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra trạng thái của tất cả các phòng. Tình trạng ở đây là : Phòng trống, Phòng đã có khách và Phòng đang sửa chữa.

Hệ thống còn cho phép sửa tình trạng phòng. Khi phòng đang trống khách hàng đến đặt phòng thì nhân viên lễ tân sẽ sửa tình trạng phòng đó thành phòng đã có khách. Hoặc khi khách hàng trả phòng thì nhân viên sẽ chuyển tình trạng phòng từ đang có khách sang phòng trống.

Trường hợp khách hàng thuê phòng theo giờ thì hệ thống cũng sẽ thay đổi giá tính theo giờ thuê.

1. **Quản lý phiếu thuê phòng**

Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn thì khách hàng có thể liên hệ với khách sạn để tiến hành thủ tục thuê phòng ( trường hợp phòng còn trống).

Khi khách hàng làm thủ tục thuê phòng thì khách hàng phải khai báo đầy đủ thông tin về mình. Hầu hết khách hàng đều phải đặt cọc một số tiền nhất định dựa vào loại phòng mà mình đã thuê để tránh tình trạng hủy thuê phòng

Thông tin phiếu thuê phòng bao gồm: Mã phiếu thuê phòng, Ngày thuê phòng, Ngày trả phòng, Tên khách hàng, Loại khách hàng, Địa chỉ.

Khi khách hàng đến nhận phòng, khách hàng phải gửi cho nhân viên lễ tân chứng minh nhân dân. Nhân viên lễ tân sẽ căn cứ vào đó để kiểm tra thông tin khi khách hàng đăng ký. Sau khi kiểm tra xong, nhân viên lễ tân sẽ giữ chứng minh nhân dân của khách hàng và chỉ giao trả cho khách hàng khi khách hàng tiến hành trả phòng. Sau đó nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng một lần nữa trước khi tiến hành giao cho khách hàng. Nếu khách hàng không đồng ý phòng đã đặt trước thì tiến hành đổi phòng cho khách hàng( chỉ đổi khi có phòng trống).

1. **Quản lý hoá đơn thanh toán**

Khi khách hàng có yêu cầu trả phòng, khách hàng sẽ xuống quầy lễ tân để tiến hành thanh toán và nhận một hoá đơn thanh toán. Hoá đơn thanh toán này gồm các thông tin như: Mã hoá đơn, Ngày lập hóa đơn. Trong đó thông tin chi tiết hóa đơn bao gồm: Tên khách hàng, Địa chỉ, Trị giá, Phòng, Số ngày thuê, Đơn giá, Thành tiền. Đơn giá phòng cho 2 khách. Khách thứ 3 phụ thu 25%. Khách nước ngoài (chỉ cần có 1 trong phòng) được nhân với hệ số 1.5

1. **Quản lý nhân viên**

Khi nhân viên đến làm việc tại khách sạn, thông tin cá nhân của nhân viên được nhân viên quản lý thêm vào hệ thống dữ liệu của khách sạn, bao gồm: Mã nhân viên, Tên nhân viên, Địa chỉ, CMND, Số điện thoại, Email, Tình trạng, Quyền hạn

Các nhân viên của khách sạn để làm phải thực hiện việc đăng nhập vào hệ thống bằng Mã nhân viên và Mật khẩu của mình đã được cấp bởi nhân viên quản lí trước đó. Khi đăng nhập thành công vào hệ thống, nếu nhân viên thấy thông tin cá nhân của mình bị sai sót, có thể tiến hành sửa chữa các thông tin như sau: Tên nhân viên, CMND, Số điện thoại, Địa chỉ, Email và có thể đổi Mật khẩu của mình. Trong trường hợp không nhớ mật khẩu hoặc bị mất mật khẩu đăng nhập, nhân viên phải đến gặp nhân viên quản lí xin cấp lại mật khẩu mới, để có thể tiếp tục đăng nhập vào hệ thống để làm việc. Nhân viên quản lí sử dụng Mã nhân viên và mật khẩu của mình đăng nhập vào hệ thống để cấp lại Mật khẩu mới cho nhân viên. Ngoài ra, nhân viên quản lí có toàn quyền chỉnh sửa mọi thông tin cá nhân của nhân viên nếu cảm thấy có sai sót.

Khi có nhân viên nào nghỉ việc, nhân viên quản lí tiến hành loại bỏ nhân viên đó ra khỏi hệ thống bằng cách xóa thông tin nhân viên đó, khi đó trong cơ sở dữ liệu ở phần Tình trạng sẽ được cập nhật lại bằng “-1” (với các nhân viên đang làm việc thì Tình trạng bằng “0”), các nhân viên có Trạng thái bằng “-1” sẽ được hệ thống tự động xóa khỏi cơ sở dữ liệu.

1. **Hoạt động thống kê**

Vào cuối mỗi tháng nhân viên quản lý tiến hành thống kê doanh thu, mật độ để biết được tình hình kinh doanh của khách sạn dựa vào cách tính tổng tiền của các phòng đã thuê trong tháng

1. **LƯỢC ĐỒ QUAN HỆ**

Phong (**MaPhong**, Phong, TinhTrang, GhiChu, MaLP)

LoaiPhong (**MaLP**, TenLP, SLPhong, SLKhachToiDa, TyLePhuThu, GiaVN, GiaNN)

NhanVien (**MaNV**, TenNV, MatKhau, CMND, DiaChi, SoDT, Email, TinhTrang, QuyenHan)

KhachHang (**MaKH**, TenKH, GiayToTuyThan, GioiTinh, DiaChi, SoDT, MaLK)

LoaiKhach (**MaLK**, TenLK, HeSo)

PhieuThuePhong (**MaPhieuThue**, NgayThuePhong, NgayTraPhong, MaPhong, MaKH, MaLK)

HoaDonThanhToan (**MaHD**, NgayLapHoaDon)

ChiTietHoaDonThanhToan (MaHD, MaPhong, MaKH, MaNV, SoNgayThue, ThanhTien, TriGia, SLKhach)

DoanhThu (**MaDT**, DTThang, DoanhThu, TyLeDT, MaLP)

MatDo (**MaMD**, MDThang, TyLeMD, MaPhong)

