**Xây dựng phần mềm quản lý cho thuê phòng tại một khách sạn**

1. **KHẢO SÁT HỆ THỐNG**
2. **Mục đích khảo sát**

Mục đích của việc khảo sát là nhằm nắm bắt quy trình nghiệp vụ hiện tại của khách sạn, xác định rõ các nghiệp vụ cốt lõi, các vấn đề còn tồn tại, từ đó đưa ra các yêu cầu chức năng và phi chức năng cần thiết cho việc xây dựng phần mềm quản lý cho thuê phòng phù hợp với thực tế.

1. **Các nguồn điều tra thông tin**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nguồn thông tin** | **Nội dung khảo sát được khai thác** |
| **Người sử dụng hệ thống** | Quản lý khách sạn, lễ tân, kế toán, nhân viên buồng phòng. |
| **Tài liệu quy định, nghiệp vụ** | Nội quy khách sạn, quy trình nhận – trả phòng, quy định giờ nhận/trả, quy định giá phòng, phụ thu,... |
| **Biểu mẫu/hồ sơ đang sử dụng** | Phiếu đặt phòng, phiếu thanh toán, danh sách khách thuê, danh sách phòng, hóa đơn, báo cáo doanh thu. |
| **Phần mềm/tiện ích hiện tại** | Một số file Excel theo dõi thuê phòng, phiếu giấy ghi tay, phần mềm cũ đang dùng bị giới hạn tính năng. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Phương pháp** | **Nội dung áp dụng cụ thể** |
| **Nghiên cứu tài liệu** | Đọc và phân tích các biểu mẫu nghiệp vụ hiện có: phiếu đặt phòng, hóa đơn thanh toán, bảng kê khách thuê, danh mục phòng,… |
| **Quan sát** | Trực tiếp quan sát quy trình: tiếp nhận khách, chọn phòng, ghi nhận đặt phòng, quy trình trả phòng, tính tiền và in hóa đơn. |
| **Phỏng vấn** | Gặp gỡ và đặt câu hỏi cho quản lý khách sạn, lễ tân, nhân viên kế toán để nắm rõ các thao tác thường gặp, vướng mắc và nhu cầu cải tiến. |

1. **Các phương pháp khảo sát**
2. **Báo cáo tổng hợp quá trình khảo sát**

**4.1. Quy trình đặt – thuê phòng**

* Khách đến yêu cầu thuê phòng tại quầy lễ tân.
* Lễ tân kiểm tra danh sách phòng trống theo loại phòng, tình trạng phòng.
* Nhân viên trao đổi loại phòng, giá, dịch vụ kèm theo cho khách.
* Nhập thông tin khách hàng: họ tên, CCCD, số điện thoại, ngày sinh, địa chỉ.
* Nhập thông tin đặt phòng: ngày nhận – ngày trả, loại phòng, yêu cầu đặc biệt (nếu có).
* Ghi nhận yêu cầu trước khi nhận phòng nếu khách đề xuất (ví dụ: không hút thuốc, thêm gối).
* Hệ thống tạo phiếu đặt phòng và cập nhật trạng thái phòng thành “Đã đặt”.
* Thông tin được chuyển sang bộ phận buồng phòng để chuẩn bị phòng đúng yêu cầu.

**4.2. Quy trình trả phòng**

* Khi khách yêu cầu trả phòng, lễ tân kiểm tra số ngày lưu trú.
* Tính tổng tiền dựa trên:
  + Loại phòng
  + Số ngày thực tế
  + Các dịch vụ sử dụng thêm (giặt ủi, ăn sáng, minibar,... nếu có)
* Lập **phiếu thanh toán (hóa đơn),** in và thu tiền mặt hoặc quẹt thẻ.

**4.3. Quy trình sử dụng dịch vụ trong thời gian lưu trú**

* Trong quá trình ở, khách có thể đăng ký sử dụng thêm các dịch vụ như:
  + Giặt ủi
  + Ăn uống tại phòng
  + Minibar
  + Dọn phòng theo giờ
* Lễ tân hoặc nhân viên ghi nhận vào hệ thống mỗi lần khách dùng dịch vụ:
  + Mã đặt phòng, dịch vụ, số lượng, thời gian
* Hệ thống lưu vào bảng dịch vụ sử dụng, tự động cộng dồn để tính hóa đơn khi trả phòng.

**4.4. Quy trình trả phòng – thanh toán**

* Khi khách yêu cầu trả phòng, lễ tân xác nhận mã đặt phòng và tính số ngày lưu trú.
* Hệ thống tự động:
  + Tính số ngày thực tế lưu trú.
  + Tổng tiền thuê = số ngày × đơn giá.
  + Cộng thêm các dịch vụ đã sử dụng (nếu có).
  + Áp dụng VAT, phụ thu nếu có.
* Lập hóa đơn chi tiết và xuất cho khách:
  + Ghi rõ từng khoản, hình thức thanh toán.
* Thực hiện thanh toán qua:
  + Tiền mặt.
  + Chuyển khoản, thẻ.
  + Ví điện tử (Momo, ZaloPay,...).
* Cập nhật trạng thái phòng về “Trống”.

**4.5 Quy trình thống kê – báo cáo**

* Hàng ngày:
  + Báo cáo danh sách khách đang lưu trú.
  + Báo cáo số phòng đang sử dụng.
  + Doanh thu theo từng loại phòng / từng nhân viên.
* Hàng tuần / hàng tháng:
  + Tổng hợp số lượt thuê phòng.
  + Tổng doanh thu.
  + Hiệu suất sử dụng phòng.
  + Dịch vụ sử dụng phổ biến.
  + Phân tích xu hướng (nếu có biểu đồ)

1. **Khó khăn và hạn chế**

* Việc nhập thông tin khách và đặt phòng còn thủ công (ghi tay hoặc file Excel), dễ sai sót, mất thời gian.
* Không có hệ thống tra cứu lịch sử khách cũ.
* Không kiểm soát được trạng thái phòng theo thời gian thực (đang sử dụng, đang dọn, hỏng...).
* Không tự động tính tiền, dễ nhầm lẫn.
* Không có báo cáo biểu đồ, phân tích xu hướng.