# KỊCH BẢN PHỎNG VẤN

# KHẢO SÁT YÊU CẦU CỦA 1 CƠ SỞ QUẢN LÝ NHÀ NGHỈ

**NHÓM 4:**

YÊU CẦU TẠO MỘT WEBSITE QUẢN LÝ NHÀ NGHỈ

Lý do cuộc phỏng vấn: phỏng vấn về nâng cấp hệ thống quản lý nhà nghỉ A

1.     AS IS SYSTEM

-       Hiện nay cô đang quản lý nhà nghỉ của cô bằng cách nào?

-    Khi có khách thì việc đầu tiên của cô là làm gì? 🡪 Quản lý nhà nghỉ gồm những công việc gì?

-       Khi mà quản lý 1 chuỗi nhà nghỉ thì theo cô, Cô cảm thấy hệ thống hiện tại có những thuận tiện và khó khăn như thế nào?

* khó khăn :  bất tiện trong việc quản lý khách ra vào như thế nào?
* Thu tiền ra sao?
* Có yêu cầu tuổi tác của khách hàng không? CCCD?
* Bình thường khi đặt phòng trước, khách hàng thường phàn nàn về điều gì?

2.     TO BE SYSTEM

Khảo sát về các yêu cầu chức năng và phi chức năng đối với hệ thống mới

* Cô đã có kế hoạch để nâng cấp và mở rộng hệ thống nhà nghỉ của mình không ạ? Nếu có, thì cô mong muốn thực hiện những gì?
* Theo cô thì cô muốn cái  này sẽ vận hành ra sao khi có khách ?

YÊU CẦU CHỨC NĂNG:

* **Quản lý đặt phòng**

**Đặt phòng online (tức là cho khách dùng) hay là khách vào nhà nghỉ rồi chủ sử dụng phần mềm rồi nhập thông tin đặt phòng cho khách?**

**=>**  Sau khi ở xong thì đặt phòng hoặc trả phòng thì cô muốn hệ thống sẽ làm gì?

-       Phòng đơn/ đôi, ngày ở

- Đặt phòng trước ở từ ngày nào đến ngày nào để giữ phòng

- Thông báo khi khách hủy phòng.

* **Quản lý khách hàng**

**=>** Khi có khách vào thì cô sẽ kiểm tra thông tin của khách hàng ra sao?

* Lưu trữ thông tin khách hàng (tên, CCCD, sđt,...)
* Lịch sử đặt phòng
* **Quản lý doanh thu**

**=>** Khi mà quản lý doanh thu thì cô muốn hệ thống này sẽ quản lý doanh thu như thế nào ?

* Theo dõi doanh thu theo ngày, tháng, năm.
* Theo dõi doanh thu theo phòng.
* Xuất báo cáo thống kê.
* **Quản lý phòng**

**=>**Thường thì cô quản lý thông tin phòng gồm những gì?

* Tình trạng phòng trống và phòng đang được sử dụng, phòng sau khi khách trả đã được dọn dẹp hay chưa.
* Thông tin phòng (loại phòng, số lượng người ở, giá phòng,...)
* **Quản lý thanh toán**

**=>** Thường thì khách hàng sẽ thanh toán cho cô bằng cách nào ?

* Tiền mặt
* Thẻ tín dụng
* Chuyển khoản

YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG

* Giao diện của hệ thống:
* Cô có yêu cầu gì về màu sắc hay tính chất của hệ thống này không?
* Quản lý khoảng cách:
* Hệ thống chỉ dành riêng cho nhà nghỉ hay khi ở xa cô vẫn có thể sử dụng nó?