# **KỊCH BẢN PHỎNG VẤN (lần 2)**

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

**NHÓM 4:**

YÊU CẦU TẠO MỘT WEBSITE QUẢN LÝ NHÀ NGHỈ

Lý do cuộc phỏng vấn: kiểm tra lại những yêu cầu về website lần trước và bổ sung một số yêu cầu mới của website.

Thành phần tham gia phỏng vấn

Người được phỏng vấn: Chị Vy nhân viên quản lý \_ đại diện cho nhà nghỉ Hòa Quý

Người phỏng vấn : Nhóm 4 gồm các thành viên :

- Bùi Thị Việt

- Nguyễn Thị Trang (phỏng vấn chính)

- Trương Thị Anh Thi

- Nguyễn Trần Hoài Thương

- Ngô Thị Thuỳ Trinh

- Ngô Ngọc Phương Uyên

YÊU CẦU CHỨC NĂNG:

* **Quản lý đặt phòng trước**

**=>** Hiện tại bọn em được biết là nhà nghỉ mình có web để khách đặt online trước rồi đúng không ạ? Vậy chị có mong muốn hệ thống của mình cũng kết nối tới hệ thống website trên đó luôn để tiện cho việc khách đặt trực tiếp không ạ? Hay là khách vẫn tới đây để thực hiện đặt tại chỗ ?

* **Quản lý checkin & checkout**

1. ***Quản lý thông tin khách hàng (tên, CCCD, năm sinh, ngày và giờ đến, ngày và giờ đi, số ngày ở, số phòng, số người ở, nội trú/bán trú, giá/giờ or ngày, tình trạng thanh toán)***

**-** về việc quản lý thời gian khách checkin và check out, chị muốn hệ thống sẽ ghi nhận những thông tin gì của khách hàng ?

Chị có thể mô tả chi tiết quá trình ghi nhận thông tin của khách hay không? Cụ thể sẽ làm những công việc gì?

- Về chức năng quản lý thông tin khách hàng, chị muốn hệ thống sẽ thực hiện những công việc gì? Ví dụ như là nhập, sửa, xóa, tìm kiếm thông tin khách hàng?

(Trọng tâm vấn đề: khách sẽ có những thay đổi thông tin, hệ thống có thể sửa, xóa và tìm kiếm)

- khi khách đến check in thì chị sẽ thực hiện công việc gì? Checkout thực hiện công việc gì?

(Trả lời: ví dụ: checkout là thu hồi chìa khóa phòng, điều khiển,… và thanh toán tiền và nhận hóa đơn)

1. ***Chức năng chọn phòng***

=> Nếu có khách, chị thường hỏi khách như thế nào về cách chọn phòng? Chị có mong muốn hệ thống sẽ hiển thị sẵn các loại phòng và phòng còn trống?

(Trọng tâm vấn đề: khách sẽ chọn loại phòng muốn ở, hệ thống sẽ hiển thị tất cả các phòng, ví dụ phòng có người ở thì đánh dấu X, phòng trống chưa dọn thì báo chữ O)

=> Khi khách vào, hệ thống sẽ kiểm tra phòng mà khách chọn còn trống hay không để đặt

1. ***Chức năng tính toán giá tiền***

=> Sau khi khách ở xong thì chị làm cách nào để tính được số tiền khách trả?

**=>** Thay vì tính tay thì bọn em sẽ thiết kế website sao cho nó có thể tính toán dựa trên cái barem của từng phòng và theo giờ/ ngày luôn, chị thấy có ổn không ạ?

(trọng tâm vấn đề: Hệ thống tự động tính tiền sau khi khách xuống thanh toán theo số ngày giờ khách đã ở, nhân viên kiểm tra và thu tiền theo hệ thống báo cập nhật nếu có sai sót)

1. ***Chức năng thanh toán***

- Công việc thanh toán tiền là việc khách phải thực hiện khi checkin hay check out?

(Trả lời: Khách lựa chọn phương thức thanh toán, trả tiền khi khách check out)

**=>** Sau khi thanh toán thì hệ thống sẽ hiển thị khách đã thanh toán ? và phòng sẽ hiển thị chế độ cần dọn dẹp ?

1. ***Chức năng in hóa đơn***

* Sau khi thanh toán khách hàng có thường yêu cầu hóa đơn không ạ?
* Chị có mong hệ thống hiển thị các thông tin gì của hóa đơn?
* **Quản lý phòng**

**-** về việc quản lý phòng sau khi khách đã sử dụng, như yêu cầu lần trước hệ thống sẽ cập nhật thông tin phòng đã dọn dẹp vệ sinh, tắt điện hay chưa thì chị có muốn hệ thống thực hiện quản lý thông tin phòng nào nữa hay không?

- thường thì nhà nghỉ mình có thường xuyên cập nhật lại giá tiền không chj?

( có chứ em, nhà nghỉ chị vẫn hay cập nhật liên tục, tùy thời điểm nữa )

- chị có đề xuất gì về việc cập nhật các giá tiền hay chỉnh sửa phòng trên hệ thống không chị?

(Trọng tâm vấn đề: Hệ thống phải thực hiện được việc cập nhật thông tin phòng, như là sửa giá tiền nè, chỉnh sửa thông tin phòng, tình trạng phòng dọn hay chưa )

* **Quản lý doanh thu**

- chị muốn hệ thống sẽ quản lý doanh thu như thế nào? Doanh thu sẽ được thể hiện dưới dạng biểu đồ hay bảng thống kê?

(Trọng tâm vấn đề: Thống kê doanh thu theo mong muốn của chủ, có thể theo ngày, tuần, tháng, năm hoặc từ ngày này đến ngày kia.)

* **Quản lý Lịch sử đặt phòng.**
* Để tiện cho việc kiểm tra thì chúng em có thêm chức năng kiểm tra lịch sử đặt phòng, chị thấy cái này ra sao?
* **Quản lý lịch sử chỉnh sửa trong từng chức năng**

Về việc hệ thống sẽ có những chức năng chỉnh sửa, thì sẽ có những lúc vô tình sửa sai thông tin chị có muốn hệ thống sẽ lưu lại lịch sử chỉnh sửa hay không?

* **Thùng rác**

Hệ thống sẽ có chức năng xóa thông tin khách hàng vậy thì sẽ những trường hợp nhân viên sẽ lỡ tay xóa nhầm, vậy vấn đề này chị muốn hệ thống sẽ cải thiện những gì?

(Trọng tâm vấn đề: Có chức năng lưu lại những thông tin khách đã bị xóa. Ví dụ như Thư viện trên điện thoại)

YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG