|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Thẻm khách hàng | |
| **Scenario** | Thêm khách hàng mới | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục THÊM KHÁCH HÀNG | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Chọn mục THÊM KHÁCH HÀNG | |
| **Post condition** | Nếu thành công, hiển thị thông báo “SUCCESS”  Nếu thất bại, hiển thị thông báo “Vui lòng nhập đầy đủ thông tin” hoặc “FAILED” | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor chọn mục THÊM KHÁCH HÀNG 2. Actor điền thông tin khách hàng 3. Xác nhận thông tin thêm khách hang mới | 1.1 Thay đổi giao diện, chuyển sang giao diện nhập thông tin khách hàng mới  2.1 Kiểm tra thông tin mà actor thêm vào và đưa ra thông báo xác nhận    3.2 Lưu thông tin vào CSDL  3.3 Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** | Khi Actor không nhập đầy đủ thông tin  Khi khách hàng đã tồn tại trong hệ thống | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Xem danh sách khách hàng | |
| **Scenario** | Xem danh sách khách hàng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục XEM DANH SÁCH KH | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Chọn mục XEM DANH SÁCH KH | |
| **Post condition** | Danh sách khách hàng được hiển thị | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor chọn mục XEM DANH SÁCH KH | 1.1 Thay đổi giao diện, chuyển sang giao diện hiển thị danh sách khách hàng  1.2 Lấy dữ liệu khách hàng từ CSDL  1.3 Hiển thị danh sách khách hàng  1.4 Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Tra cứu khách hàng | |
| **Scenario** | Tra cứu khách hàng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục XEM DANH SÁCH KH và nhấn nút TÌM KIẾM | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Nhấn nút TÌM KIẾM | |
| **Post condition** | Nếu khách hàng tồn tại trong hệ thống, trả về thông tin khách hàng  Nếu khách hàng chưa tồn tại trong hệ thống, trả về danh sách rỗng | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor nhập CMND của khách hàng 2. Actor nhấn nút TÌM KIẾM | 2.1 Tìm kiếm khách hàng dựa trên CMND mà Actor nhập  2.2 Hiển thị thông tin khách hàng  2.3 Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Cập nhật thông tin khách hàng | |
| **Scenario** | Cập nhập thông tin khách hàng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục XEM DANH SÁCH KH và nhấn chuột phải chọn Edit | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Nhấn chuột phải chọn Edit | |
| **Post condition** | Nếu thành công, hiển thị thông báo SUCCESS  Nếu thất bại, hiển thị thông báo “Vui lòng nhập đầy đủ thông tin” hoặc “FAILED” | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor nhấn chuột phải chọn Edit 2. Actor điền thông tin cập nhật 3. Xác nhận thông tin cập nhật | 1.1 Thay đổi giao diện, chuyển sang giao diện cập nhật thông tin khách hàng  2.1. Kiểm tra thông tin mà actor thêm vào và đưa ra thông báo xác nhận  3.1. Lưu thông tin KH vào CSDL  3.2 Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Xem danh sách phòng | |
| **Scenario** | Xem danh sách phòng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính nhấn nút TẢI DỮ LIỆU PHÒNG | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Nhấn nút TẢI DỮ LIỆU PHÒNG | |
| **Post condition** | Dữ liệu phòng được hiển thị | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor nhấn nút TẢI DỮ LIỆU PHÒNG | 1.1 Lấy dữ liệu phòng từ CSDL  1.2 Hiển thị danh sách phòng  1.3 Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Đặt phòng | |
| **Scenario** | Khách đặt phòng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục ĐẶT PHÒNG | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Chọn mục ĐẶT PHÒNG | |
| **Post condition** | Nếu thành công, hiển thị thông báo SUCCESS  Nếu thất bại, hiển thị thông báo FAILED | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor chọn mục ĐẶT PHÒNG 2. Actor nhập CMND và mã phòng 3. Xác nhận thông tin đặt phòng | 1.1 Thay đổi giao diện, chuyển sang giao diện đặt phòng  2.1 Kiểm tra thông tin mà actor thêm vào và đưa ra thông báo xác nhận  3.1 Lấy dữ liệu ngày hiện tại  3.2 Lưu thông tin đặt phòng vào CSDL  3.3 Cập nhật tình trạng phòng từ Available sang Busy |
| **Exception conditions** | Thông tin khách hàng không tồn tại trong hệ thống  Mã phòng không tồn tại trong hệ thống | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Trả phòng | |
| **Scenario** | Khách trả phòng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục TRẢ PHÒNG | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Chọn mục TRẢ PHÒNG | |
| **Post condition** | Nếu thành công, tình trạng phòng sẽ được cập nhật thành Available  Nếu thất bại, tình trạng phòng là Busy | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor chọn mục TRẢ PHÒNG 2. Actor nhập mã phòng 3. Xác nhận thông tin trả phòng | 1.1 Thay đổi giao diện, chuyển sang giao diện trả phòng  2.1 Kiểm tra thông tin mà actor nhập  3.1 Lấy dữ liệu ngày hiện tại  3.2 Tính phí phòng  3.2. Cập nhật ngày hiện tại và phí phòng vào CSDL  3.3 Cập nhật tình trạng phòng từ Busy sang Available  3.4.In hóa đơn |
| **Exception conditions** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Xem lịch sử đặt phòng | |
| **Scenario** | Xem lịch sử đặt phòng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục XEM LỊCH SỬ ĐẶT PHÒNG | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Chọn mục XEM LỊCH SỬ ĐẶT PHÒNG | |
| **Post condition** | Dữ liệu lịch sử đặt phòng được hiển thị | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor chọn mục XEM LỊCH SỬ ĐẶT PHÒNG | 1.1 Thay đổi giao diện, chuyển sang giao diện xem lịch sử đặt phòng  1.2. Lấy dữ liệu lịch sử đặt phòng từ CSDL  1.3. Hiển thị thông tin lịch sử đặt phòng  1.4. Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Hủy lịch sử đặt phòng | |
| **Scenario** | Chủ khách sạn muốn hủy thông tin lịch sử đặt phòng | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục XEM LỊCH SỬ ĐẶT PHÒNG và nhấn chuột phải chọn Delete | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Nhấn chuột phải chọn Delete | |
| **Post condition** | Thông tin về lịch sử đặt phòng được xóa khỏi hệ thống | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor nhấn chuột phải chọn Delete | 1.1 Xóa dữ liệu lịch sử đặt phòng trong CSDL  1.2. Hiển thị thông tin cập nhật  1.3. Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Use Case Name** | Xem thống kê | |
| **Scenario** | Xem thống kê | |
| **Trigger Event** | Actor tại giao diện chính chọn mục XEM THỐNG KÊ | |
| **Actor** | Chủ khách sạn | |
| **Pre-condition** | Chọn mục XEM THỐNG KÊ | |
| **Post condition** | Dữ liệu thống kê được hiển thị | |
| **Flow of events** | Actor | System |
|  | 1. Actor chọn mục XEM THỐNG KÊ 2. Actor chọn TỪ NGÀY và ĐẾN NGÀY 3. Actor nhấn nút XEM THỐNG KÊ | 1.1 Thay đổi giao diện, chuyển sang giao diện nhập thông tin khách hàng mới  2.1. Lấy dữ liệu TỪ NGÀY và ĐẾN NGÀY  3.1. Lấy dữ liệu thống kê  3.2. Hiển thị dữ liệu thống kê  3.3. Kết thúc phiên làm việc |
| **Exception conditions** |  | |

CÂU HỎI DẪN NHẬP

Q: Chào anh, em là sinh viên và hiện em đang đi khảo sát thực tế để tìm hiểu về nghiệp vụ quản lý khách sạn. Không biết anh có thể cho em chút thời gian để khảo sát được không ạ?

A: Được, nhưng chỉ 15p thôi nhé.

NHỮNG YÊU CẦU CHÍNH CỦA PHẦN MỀM

Q: Phần mềm anh đang dùng hiện có những chức năng gì?

A: Cơ bản như: đặt phòng, trả phòng, thêm khách hàng, xem danh sách khách hàng, cập nhật thông tin khách hàng, tra cứu khách hàng, xem/xóa những hóa đơn đặt phòng, xem thống kê và quan trọng nhất là phải xem được tình trạng phòng hiện có người đặt hay không.

Q: Số lượng khách tối đa trong 1 ngày của khách sạn mình là khoảng bao nhiêu người?

A: Lúc đông thì 40-50 người, còn vắng thì chỉ dưới 10 người

Q: Ai sẽ là người sử dụng phần mềm?

A: Anh

Q: Còn ai khác nữa không?

A: Không

Q: Phần mềm hiện tại có chức năng đăng nhập không?

A: Có

Q: Vậy còn chức năng đăng ký?

A: Do chỉ mình anh sử dụng nên không có chức năng đăng ký

Câu hỏi về nghiệp vụ đặt phòng

Câu hỏi về nghiệp vụ trả phòng

Câu hỏi về nghiệp vụ xem thông tin phòng

Câu hỏi về nghiệp vụ xem hóa đơn

Cẩu hỏi về nghiệp vụ xóa hóa đơn

Câu hỏi về nghiệp vụ xem thống kê

Câu hỏi về nghiệp vụ thêm khách hàng mới

Q: Khi cần lưu một khách hàng mới vào thì cần lưu những thông tin gì?

A: Những thông tin cơ bản như: họ tên, CMND, quê quán, ngày sinh, điện thoại và email.

Q: Đối với những khách hàng không sử dụng dịch vụ của khách sạn nữa thì có cần xóa thông tin họ ra khỏi phầm mềm không?

A: Không, vẫn giữ đó.

Câu hỏi về nghiệp vụ cập nhật thông tin khách hàng

Q: Khi nào cần cập nhật thông tin khách hàng?

A: Khi khách hàng yêu cầu cập nhật hoặc trong trường hợp thông tin bị nhập sai trong lúc thêm khách hàng

Câu hỏi về nghiệp vụ xem danh sách khách hàng

Q: Những thông tin gì của khách hàng cần phải được hiển thị?

A: Nhập gì thì xem nấy

Q: Ngoài ra trong phần này còn những chức năng gì nữa không?

A: Còn, tra cứu khách hàng, dùng cho việc kiểm tra xem khách hàng quen hay là mới và chức năng cập nhật thông tin khách hàng

Câu hỏi về nghiệp vụ tra cứu khách hàng

Q: Anh dùng thông tin gì của khách hàng để thực hiện việc tra cứu?

A: CMND

Q: (Khách hàng k có)

Q: (Khách hàng có)

CÂU HỎI KẾT THÚC

Q: Cảm ơn anh đã dành thời gian cho em khảo sát. Chúc việc kinh doanh của khách sạn được phát đạt.