# Mô tả hoạt động của hệ thống

## 1.1 Hoạt động thuê phòng

Đối với khách hàng có nhu cầu ăn, ngủ, nghỉ tại khách sạn phải có sự báo trước của lễ tân. Có 3 hình thức đặt phòng trước: đặt phòng trực tiếp trên Website, gọi điện thoại hoặc đến trực tiếp khách sạn. Khách hàng cần khai báo chính xác thông tin cá nhân: họ tên, địa chỉ, số CCCD, SĐT. Khách hàng có thể đăng ký mọi dịch vụ trước hoặc sau theo cá nhân hoặc theo đoàn…

* Nếu khách hàng đặt phòng trên Website của khách sạn, khách hàng nhận phòng sau 12 giờ kể từ thời gian đăng ký nhận phòng. Sau 12 giờ nếu khách hàng không nhận phòng thì phiếu đặt phòng sẽ bị huỷ. Thời gian nhận phòng tính từ 12 giờ trưa ngày đăng ký.
* Nếu khách hàng đăng ký trực tiếp với lễ tân Sau khi nhận đầy đủ thông tin của khách hàng, Lễ tân sẽ kiểm tra số lượng phòng trống, đảm nhiệm việc đón tiếp khách, lập phiếu thuê phòng.

## 1.2 Hoạt động nhận phòng

Sau khi lập phiếu thuê, hoặc khách hàng đã đặt phòng online trên Website tới nhận phòng. Lễ tân sẽ dẫn khách hàng kiểm tra phòng. Nếu khách hàng đồng ý nhận phòng thì lễ tân sẽ xác nhận khách đặt phòng, lấy thông tin của tất cả các khách hàng di cùng nếu có, phòng sẽ chuyển trạng thái từ Trống sang Đang đặt.

Trong quá trình ăn, ngủ, nghỉ tại khách sạn, nếu gặp sự cố thì khách hàng có thể thông báo cho lễ tân, sau đó lễ tân sẽ liên hệ với các bộ phận khác để khắc phục sự cố. Nếu khách muốn sử dụng thêm dịch vụ thì có thể thông báo với lễ tân để được đăng ký sử dụng dịch vụ.

## 1.3 Đăng kí sử dụng dịch vụ

Khách hàng có nhu cầu ăn uống, sử dụng tất cả các dịch vụ của khách sạn thì có thể đăng kí với bộ phận lễ tân, sau đó bộ phận lễ tân sẽ lập phiếu đăng ký dịch vụ, và bộ phận này sẽ báo với bộ phận liên quan để đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Nếu có sự cố xảy ra thì báo cho bộ phận lễ tân. Khi thanh toán, bộ phận lễ tân có nhiệm vụ lập phiếu biên nhận và đưa phiếu thu cho khách.

## 1.4 Hoạt động trả phòng

Khi khách hàng thuê có ý muốn trả phòng thì bộ phận lễ tân có nhiệm vụ kiểm tra lại phòng mà họ trả dựa trên thông tin nhận phòng và các dịch vụ mà khách hàng sử dụng. Đồng thời phải lập hoá đơn cho tất cả những gì mà họ phải thanh toán. Việc trả phòng khách sạn quản lý các thông tin sau: Số phòng trả, họ tên người trả, họ tên nhân viên lập hoá đơn, thời gian nhận phòng, thời gian dự kiến trả phòng, thời gian trả phòng.

**Sơ đồ quy trình thủ tục và thanh toán với khách**

Kết thúc

Thanh toán với khách

Lập hoá đơn tổng hợp

Tổng hợp chi phí phát sinh

Xác định thông tin trả phòng

Nhận yêu cầu trả phòng

* Cách thức tính tiền phòng:
* **Tổng tiền = (Tiền phòng \* Số ngày ở) + (Tiền phòng \* | Ngày trả phòng – Ngày dự kiến trả phòng | \* Tỉ lệ phụ thu của phòng) + Tiền dịch vụ**
* **Phụ Thu:**

- Thêm trẻ em:

+ Trẻ trên 12 tuổi tính tiền như người lớn

+ Trẻ dưới 12 tuổi free

- Thêm giường: 30% giá phòng

- Check in sớm

- Check-out trễ:

+ 12h-15h : 30% giá phòng

+ 15h-18h : 50% giá phòng

+ Sau 18h: Phụ thu 100% giá phòng

A white sheet with black text

Description automatically generated

* Lưu ý:
* Thời gian một ngày tính từ 12 giờ ngày đó tới 12 giờ ngày tiếp theo.
* Nếu quá 12 giờ sẽ tính thêm 1 ngày.
* Nhân viên lễ tân có trách nhiệm nhắc nhở khách hàng nếu gần tới thời gian trả phòng hoặc quá thời gian trả phòng.
* Nếu khách hàng muốn tăng thời gian thuê phòng có thể đăng ký gia hạn phòng với bộ phận lễ tân.

## 1.5 Lập báo cáo

Hàng tháng, người quản lý đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản của mình, lấy báo cáo từ nhân viên gồm: Báo cáo doanh thu, báo cáo tình trạng phòng, danh sách khách hàng thuê phòng, danh sách các dịch vụ được sử dụng nhiều nhất trong khoảng thời gian như 1 tháng, 1 quý, 1 năm hoặc từ ngày tới ngày… Hoặc cũng có thể thống kê bất cứ lúc nào khi có yêu cầu của cấp trên.

# Biểu đồ hoạt động

## 2.1 Mô hình ứng dụng

Bảng 1. 1 Mô hình ứng dụng

Hệ thống

QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

**Đầu vào:**

Thông tin khách hàng, thông tin đăng ký dịch vụ

Đầu ra:

Các biểu đơn thanh toán, danh sách khách hàng, hoá đơn, dịch vụ sử dụng

Người quản lý, bộ phận lễ tân

Ranh giới

Môi trường

## 2.2 Sơ đồ hoạt động của hệ thống

A diagram of a diagram

Description automatically generated

Hình 2. 1 Sơ đồ hoạt động của hệ thống

# Yêu cầu của hệ thống

## 3.1 Yêu cầu lưu trữ

* Lưu trữ thông tin nhân viên.
* Lưu trữ thông tin khách hàng thuê phòng.
* Lưu trữ thông tin khách hàng đi cùng.
* Lưu trữ thông tin phòng.
* Lưu trữ thông tin tình trạng phòng.
* Lưu trữ thông tin loại phòng.
* Lưu trữ thông tin loại tầng
* Lưu trữ thông tin thiết bị.
* Lưu trữ thông tin dịch vụ.
* Lưu trữ thông tin sử dụng dịch vụ của khách hàng.
* Lưu trữ thông tin loại dịch vụ.
* Lưu trữ thông tin đơn vị tính.
* Lưu trữ thông tin phiếu đăng ký thuê phòng.
* Lưu trữ thông tin hóa đơn.
* Lưu trữ thông tin tình trạng hoá đơn

## 3.2 Yêu cầu nghiệp vụ

* Quản lý nhân viên.
* Quản lý đăng ký thuê phòng.
* Quản lý nhận trả phòng.
* Quản lý hóa đơn.
* Quản lý khách hàng.
* Quản lý dịch vụ.
* Quản lý phòng.
* Quản lý loại phòng.
* Quản lý loại tầng
* Quản lý tình trạng phòng.

## Yêu cầu báo biểu

* In danh sách khách hàng.
* In hóa đơn.
* Thống kê doanh thu theo thời gian.
* Thống kê số lượng dịch vụ sử dụng.

## Các yêu cầu phi chức năng

* Giao diện hệ thống phải dễ sử dụng, trực quan, thân thiện với mọi người dùng.
* Cho phép truy cập dữ liệu đa người dùng.
* Tính bảo mật và độ an toàn cao.
* Tốc độ xử lý của hệ thống phải nhanh chóng và chính xác.
* Người sử dụng phần mềm có thể sẽ không biết nhiều về tin học nhưng vẫn sử dụng một cách dễ dàng nhờ vào sự trợ giúp của hệ thống.