Phát biểu bài toán

Phần mềm quản lý quán Karaoke

MỤC LỤC

Phát biểu bài toán

I. Nhu cầu thực tế. 3

II. Hiện trạng nghiệp vụ các quán Karaoke hiện nay 3

III. Yêu cầu của hệ thống quản lý quán Karaoke 4

*A. Hệ thống quản lý quán Karaoke nhằm giải quyết các yêu cầu chức năng sau:* 4

1. Nhiệm vụ cơ bản 4

2. Cơ cấu tổ chức 4

3. Quy trình xử lý 5

*B.Yêu cầu phi chức năng.* 5

V. Các biểu mẫu. 6

Phát biểu bài toán

1. Nhu cầu thực tế.

Cuộc sống càng hiện đại thì nhu cầu vui chơi giải trí của con người cũng ngày càng tăng cao. Và Karaoke là một hình thức thư giản, xả stress được nhiều khách hàng lựa chọn. Từ sự gia tăng nhu cầu của khách hàng dẫn đến qui mô của các quán kinh doanh Karaoke ngày càng mở rộng.

Từ trước đến nay đa số các hộ kinh doanh dịch vụ Karaoke đều quản lý theo kiểu ghi chép truyền thống, tuy nhiên khi mà mỗi quán hằng ngày phải vận hành hàng chục phòng hát và tiếp nhận hàng trăm lượt khách hàng thì việc quản lý trở nên khó khăn hơn nhiều.

Chính vì lý do đó mà việc cần tin học hóa nghiệp vụ quản lý quán Karaoke là thực sự cần thiết. Cụ thể là cần xây dựng một ứng dụng quản lý quán Karaoke để các hộ kinh doanh dễ dàng quản lý hoạt động của quán. Giúp cho các quy trình nhận phòng, hát hò, thanh toán trở nê đơn giản và tiện lợi hơn.

1. Hiện trạng nghiệp vụ các quán Karaoke hiện nay

Các hoạt động nghiệp vụ của quán Karaoke được tóm tắt như sau:

- Mỗi quán Karaoke thường có 2 loại phòng, phòng thường và phòng Vip, mỗi loại phòng có giá/giờ là khác nhau và do chủ quán quy định.

- Các quán Karaoke thường kinh doanh kết hợp thêm việc bán nước ngọt, kẹo bánh, trái cây,... Chủ quán sẽ tạo một Menu có giá của các sản phẩm này.

- Khách hàng khi vào quán thuê phòng hát thì liên hệ với quầy lễ tân, cung cấp tên người thuê, nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra xem phòng nào đang có sẵn thì giao cho khách hàng và ghi nhận thời gian bắt đầu thuê phòng.

- Trong quá trình hát, khách hàng có thể mua thêm nước ngọt, bánh kẹo, trái cây,… tất cả sẽ được ghi nhận vào hóa đơn khi khách hàng trả phòng và thanh toán.

- Khi trả phòng khách hàng sẽ liên hệ với quấy lễ tân , nhiên viên lễ tân kiểm tra phòng và ghi nhận thời gian trả phòng,tính toán ,in hóa đơn cho khách hàng, trong hóa đơn sẽ bao gồm Tiền giờ hát + Sản phẩm mua thêm + Phụ thu. Khách hàng thực hiện thanh toán , nhân viên lễ tân giao hóa đơn đã xác nhận thanh toán cho khách hàng.

- Chủ quán có thể xem thống kê hoạt động kinh doanh của quán mình. Thống kê doanh thu theo tuần, tháng, năm,…

1. Yêu cầu của hệ thống quản lý quán Karaoke

## *A. Hệ thống quản lý quán Karaoke nhằm giải quyết các yêu cầu chức năng sau:*

1. Nhiệm vụ cơ bản

* Hỗ trợ chủ quán tạo, cập nhật loại phòng (Vip, thường) nhập giá / giờ của từng loại phòng này. Thông tin sẽ được lưu vào phần mềm để sử dụng cho việc tính tiền.
* Hỗ trợ chủ quán tạo menu sản phẩm phụ (nước ngọt, bia, kẹo,…) kèm giá của từng sản phẩm.
* Hỗ trợ nhân viên lễ tân trong quá trình cho thuê phòng. Xác định phòng còn trống, ghi nhận thuê phòng.
* Thực hiện tính tiền khi khách hàng trả phòng dựa vào loại phòng, giờ hát, sản phẩm phụ và phụ thu,…
* Tạo hóa đơn và in hóa đơn
* Thống kê và hiển thị thông tin thống kê cho chủ quán về doanh thu theo ngày,tháng, tuần ,năm.

1. Cơ cấu tổ chức

* Bộ phận quản lý khách hàng:
* Cập nhật thông tin khách hàng.
* Đối chiếu thông tin khách hàng.
* Phân loại khách hàng.

• Bộ phận phòng hát:

* Kiểm tra thông tin trạng thái phòng, tư vấn phòng cho khách.
* Lập phiếu đặt phòng.
* Đối chiếu phiếu đặt phòng, giao phòng cho khách.
* Cập nhật trạng thái phòng.

• Bộ phận dịch vụ:

* Tiếp nhận yêu cầu gọi dịch vụ.
* Kiểm tra tình trạng dịch vụ
* Cập nhật thực đơn đồ ăn, đồ uống.

• Bộ phận thanh toán:

* Chọn phòng hát thanh toán.
* Kiểm tra thông tin khách hàng.
* Tính toán tiền hát, tiền dịch vụ.
* In hóa đơn thanh toán.

1. Quy trình xử lý

Tất cả các việc như ghi chép, tính tiền, quản lý khách hàng, quản lý nhân viên làm việc, quản lý phòng hát... sẽ được thực hiện một cách nhanh gọn bằng hệ thống quản lý phần mềm.

Khi khách hàng có nhu cầu đặt phòng ở quán có thể gọi điện đặt phòng trước và đăng ký các thông tin. Nhân viên có nhiệm vụ ghi nhận các những thông tin đặt phòng vào phiếu đặt phòng: thông tin về khách hàng, loại phòng, giá phòng, giờ vào và tiền đặt cọc. Và liên lạc lại với khách để xác nhận. Khách hàng cũng có thể đặt phòng ngay lúc đến. Khi đặt phòng thì nhân viên sẽ kiểm tra tình trạng các phòng(phòng trống, phòng đã đặt, phòng có khách) để đưa ra thông báo cho việc đặt phòng của khách hàng.

Khi lập xong phiếu đặt phòng nhân viên có nhiệm vụ cập nhật thông tin khách hàng vào hệ thống, nếu là khách hàng mới nhân viên thêm mới khách hàng vào CSDL.Khi khách hàng đến nhận phòng hát thì nhân viên sẽ đối chiếu thông tin khách hàng, đối chiếu thông tin phòng đặt trên phiếu đặt phòng, thỏa mãn thì giao phòng cho khách.

Các dịch vụ đồ ăn, đồ uống trên thực đơn của quán sẽ được lưu trong CSDL gồm: tên đồ, mô tả, đơn giá.

Khi khách hàng đăng ký gọi dịch vụ thì nhân viên kiểm tra xem dịch vụ còn hàng không? xác nhận số lượng từng loại và giao cho khách hàng.

Khi khách hàng trả phòng, nhân viên sẽ dựa vào phiếu đăng ký xem chọn phòng hát cần thanh toán, đối chiếu thông tin khách hàng, kiểm tra dịch vụ đồ khách hàng không dùng trả lại quán trừ trong phiếu sau đó hệ thống tính toán số tiền chi phí phải trả (tiền phòng hát theo giờ, tiền dịch vụ, tiền thuế VAT) rồi xuất ra hóa đơn thanh toán cho khách hàng.

Để mang lại cho khách hàng những quyền lợi nhất định thì người quản lý sẽ có trách nhiệm phân loại khách hàng gồm có những khách hàng cũ và những khách hàng mới. Khách hàng cũ khi đến hát sẽ được ưu tiên hơn qua các chương trình khuyến mại, giảm giá của quán. Báo cáo, thống kê thời gian dùng phòng hát, doanh thu các dịch vụ, lợi nhuận theo ngày, tháng, năm.

## *B.Yêu cầu phi chức năng.*

- Xử lý nhanh các tác vụ tính toán hóa đơn, tạo phòng, tạo menu, thống kê,…

- Việc tính tiền không bị ảnh hưởng bởi mất điện.

- Thông tin thống kê phải đảm bảo tính chính xác, khách quan.

# V. Các biểu mẫu.

* **Phiếu đặt phòng:**

|  |
| --- |
| **Phiếu đặt phòng**  **Tên khách hàng:…………………………………………………………**  **Số điện thoại :……………………………………………. ……………**  **Địa chỉ :……………………………………………. ……………**  **Phòng hát số :……………………………………………. ……………**  **Loại phòng :……………………………………………. ……………**  **Giá phòng(giá/giờ) :…………………………………………… ………..**  **Giờ vào :………………………………………….. ……………..**  **Người viết phiếu Người đặt phòng**  (Ký ghi rỗ họ tên) (Ký ghi rỗ họ tên) |

**- Hóa đơn:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUÁN KARAOKE XYZ**  **HÓA ĐƠN**  **Khách hàng: …………………………..**  **Phòng : …………………………………**  **Giờ vào : ……………………………….**  **Giờ ra : …………………………………**  **Tổng giờ:…………………………………**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **STT** | **Tên sản phẩm** | **Số lượng** | **Đơn giá** | **Thành tiền** | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | | **Tổng cộng** | | | |  |   **Khách hàng Nhân viên**  **(Ký tên) (Ký tên)** |