

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Bài thảo luận

**Hệ thống thông tin quản lý trong
khách sạn**

BÀI MỞ ĐẦU

Nghành du lịch là một ngành kinh doanh có từ rất lâu đời trên thế giới. Tại các nước phát triển, ngành du lịch phát triển hết sức mạnh mẽ và có lợi nhuận cao với sự hỗ trợ đắc lực của công nghệ thông tin trong tổ chức và hoạt động. tại nước ta, những năm gần đây, ngành du lịch mới thực sự phát triển về quy mô cũng như ảnh hưởng của nó trong các lĩnh vực kinh tế xã hội ngày càng dc mở rộng. Việt Nam là một nước có rất nhiều các danh lam thắng cảnh, các di tích lịch sử, và 1 trong 7 kỳ quan của thế giới- Vịnh Hạ Long, vì vậy hằng năm lượng khách du lịch tới Việt Nam rất đông, cả khách trong nước và ngoài nước, thuận lợi cho các dịch vụ nhà ở, khách sạn phát triển. Đòi hỏi, các nhà quản lý khách sạn phải xây dựng cho hệ thống khách sạn của mình hệ thống thông tin phù hợp với tình hình thực tế của khách sạn mình để đảm bảo cho nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về sự nhanh chóng, thuận tiện trong những lần đặt phòng, thuê phòng tại khách sạn mình. Không những thế hệ thống thông tin quản lý khách sạn sẽ giúp cho doanh nghiệp quản lý dc tốt hơn về mọi mặt như về: quản lý phòng, quản lý hiện trạng phòng, tiện nghi có ở trong phòng. Các dịch vụ ăn uống giặt là của khách sạn...

Ta thấy rằng, việc áp dụng hệ thống thông tin quản lý cho các khách sạn là rất cần thiết. Hiện nay ở Việt Nam cũng đã có rất nhiều khách sạn đã áp dụng hệ thống thông tin quản lý vào các hoạt động, tổ chức của doanh nghiệp. nhưng trên thực tế, việc áp dụng hệ thống thông tin quản lý chưa thực sự đạt hiệu quả cao ở Việt Nam, vì vậy mỗi chúng ta cần phải nhìn nhận đánh giá lại và đưa ra các biện pháp sử dụng, quản lý hệ thống thông tin tốt hơn.

A. Sơ lược về hệ thống thông tin quản lý

I. Khái niệm

Thông tin quản lý là những dữ liệu được xử lý và sẵn sàng phục vụ công tác quản lý của tổ chức. Có 3 loại thông tin quản lý trong một tổ chức, đó là thông tin chiến lược, thông tin chiến thuật, và thông tin điều hành.

II. Cấu trúc hệ thống thông tin quản lý

Một hệ thống thông tin quản lý được thiết kế cấu trúc tốt gồm bốn hệ thống con, đó là các hệ thống ghi chép nội bộ, hệ thống tình báo, hệ thống nghiên cứu và hệ thống hỗ trợ quyết định

Hệ thống ghi chép nội bộ: Đảm bảo cung cấp những số liệu hiện thời, nhiều tổ chức đã phát triển những hệ thống ghi chép nội bộ tiên tiến có sử dụng máy tính để có thể cung cấp thông tin nhanh và đầy đủ hơn

Hệ thống tình báo: Cung cấp cho các nhà quản lý những thông tin hàng ngày, tình hình đang diễn ra về những diễn biến của môi trường bên ngoài

Hệ thống nghiên cứu thông tin: Thu thập những thông tin liên quan đến một vấn đề cụ thể đặt ra trước tổ chức, đặc điểm của việc nghiên cứu thông tin tốt là có phương pháp khoa học, sử dụng nhiều phương pháp, xây dựng mô hình, lượng định tỷ lệ chi phí/lợi ích của giá trị của thông tin.

Hệ thống hỗ trợ quyết định: Gồm các phương pháp thống kê và các mô hình quyết định để hỗ trợ các nhà quản lý ban hành các quyết định đúng đắn hơn

III. Phân loại hệ thống thông tin quản lý

Một tổ chức có thể có nhiều cấp, và mỗi cấp có thể cần có một hệ thống thông tin quản lý riêng của mình. Một tổ chức điển hình có thể có 4 cấp là chiến lược, chiến thuật, chuyên gia và tác nghiệp. Vì thế, trong một tổ chức có thể có 4 hệ thống thông tin quản lý cho 4 cấp này. Các cấp có thể có những bộ phận chung.

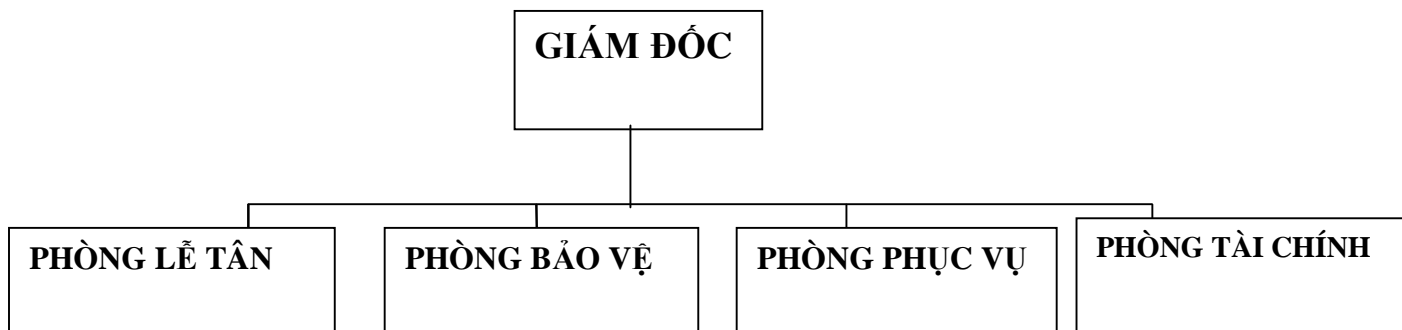
IV. Các loại hệ thống thông tin quản lý thông dụng gồm:

- Hệ thống thông tin kế toán
- Hệ thống thông tin bán hàng / Marketing
- Hệ thống thông tin sản xuất
- Hệ thống thông tin tài chính
- Hệ thống thông tin nhân sự

B. Giới thiệu về khách sạn, phân tích, Đánh giá hệ thống thông tin quản lý khách sạn

I. Giới thiệu chung về khách sạn

1. Hoạt động, cơ cấu tổ chức



2. Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận

- **Giám đốc khách sạn:**
Có nhiệm vụ quản lý trực tiếp khách sạn, mọi vấn đề của khách sạn đều phải thông qua giám đốc và giám đốc có quyền quyết định tất cả mọi thông tin xử lý trong khách sạn.
- **Phòng lễ tân:**
Có nhiệm vụ tiếp nhận khách thuê phòng, trả lời những yêu cầu thắc mắc cho khách hàng, quản lý thông tin về phòng và khách hàng. Lập phiếu đăng ký khi khách thuê phòng, nhận yêu cầu khi khách hàng muốn sử dụng dịch vụ của khách sạn. Lập phiếu thanh toán khi khách hàng trả phòng và chuyển sang phòng tài chính để lập hóa đơn thanh toán.
- **Phòng bảo vệ:**

Bảo vệ có nhiệm vụ giữ xe, khuôn vác hành lý và giữ gìn an ninh trật tự trong khách sạn. Theo dõi và chịu trách nhiệm về các thiết bị của khách sạn.

- ***Phòng phục vụ:***

Các nhân viên trong phòng phục vụ có nhiệm vụ dọn dẹp vệ sinh phòng, phục vụ nhu cầu ăn uống, giặt là khi khách yêu cầu, kiểm tra hiện trạng cơ sở vật chất trong phòng khi khách trả phòng.

- ***Phòng tài chính:***

Quản lý thông tin tài chính thu chi trong khách sạn, có nhiệm vụ lập hóa đơn thanh toán cho khách hàng, lập phiếu thu chi khi khách sạn cần chi tiêu cho việc sửa chữa hoặc mua sắm phục vụ việc kinh doanh của khách sạn. Hàng tháng phòng tài chính phải tiến hành kiểm kê tài chính thu chi và đóng thuế kinh doanh cho khách sạn.

II. Nghiên cứu, đánh giá HTTTQL của khách sạn

1. Phân tích HTTTQL của khách sạn.

- ***Hệ thống quản lý khách sạn phải làm những hoạt động sau:***

- + ***Quản lý khách hàng:***

Mỗi khách hàng khi đăng ký thuê phòng phải cung cấp các thông tin cá nhân để khách sạn dễ dàng quản lý. Những thông tin này sẽ được quản lý khi khách còn ở trong khách sạn.

- + ***Quản lý việc đăng ký thuê và trả phòng:***

Gồm việc lập phiếu đăng ký và lập hóa đơn thanh toán, khi có khách hàng đến thuê phòng thì phải lập phiếu đăng ký với thông tin ngày lập, nhân viên lập để quản lý. Còn khi khách hàng trả phòng thì nhân viên sẽ lấy thông tin từ phiếu đăng ký để lập hóa đơn thanh toán.

- + ***Quản lý hiện trạng từng phòng:***

Việc quản lý hiện trạng phòng được nhân viên phục vụ kiểm tra trong quá trình dọn phòng.

- + ***Quản lý các dịch vụ mà khách sạn cung cấp:***

Các khách hàng muốn sử dụng dịch vụ nào đó sẽ được nhân viên lễ tân ghi vào phần dịch vụ sử dụng riêng và những dịch vụ này khi thanh toán sẽ được tính vào tiền sử dụng dịch vụ.

+ ***Quản lý tài chính của khách sạn:***

Gồm việc quản lý các hóa đơn, phiếu chi để tiến hành kiểm kê thu chi theo định kì. Dựa vào các hóa đơn thu chi trong khách sạn để tính lãi, đóng thuế và trả lương cho nhân viên.

+ ***Quản lý phòng, nhân viên:***

Các phòng được phân loại và quản lý theo khu vực, theo tầng và các nhân viên khách sạn cũng được quản lý theo khu vực làm việc.

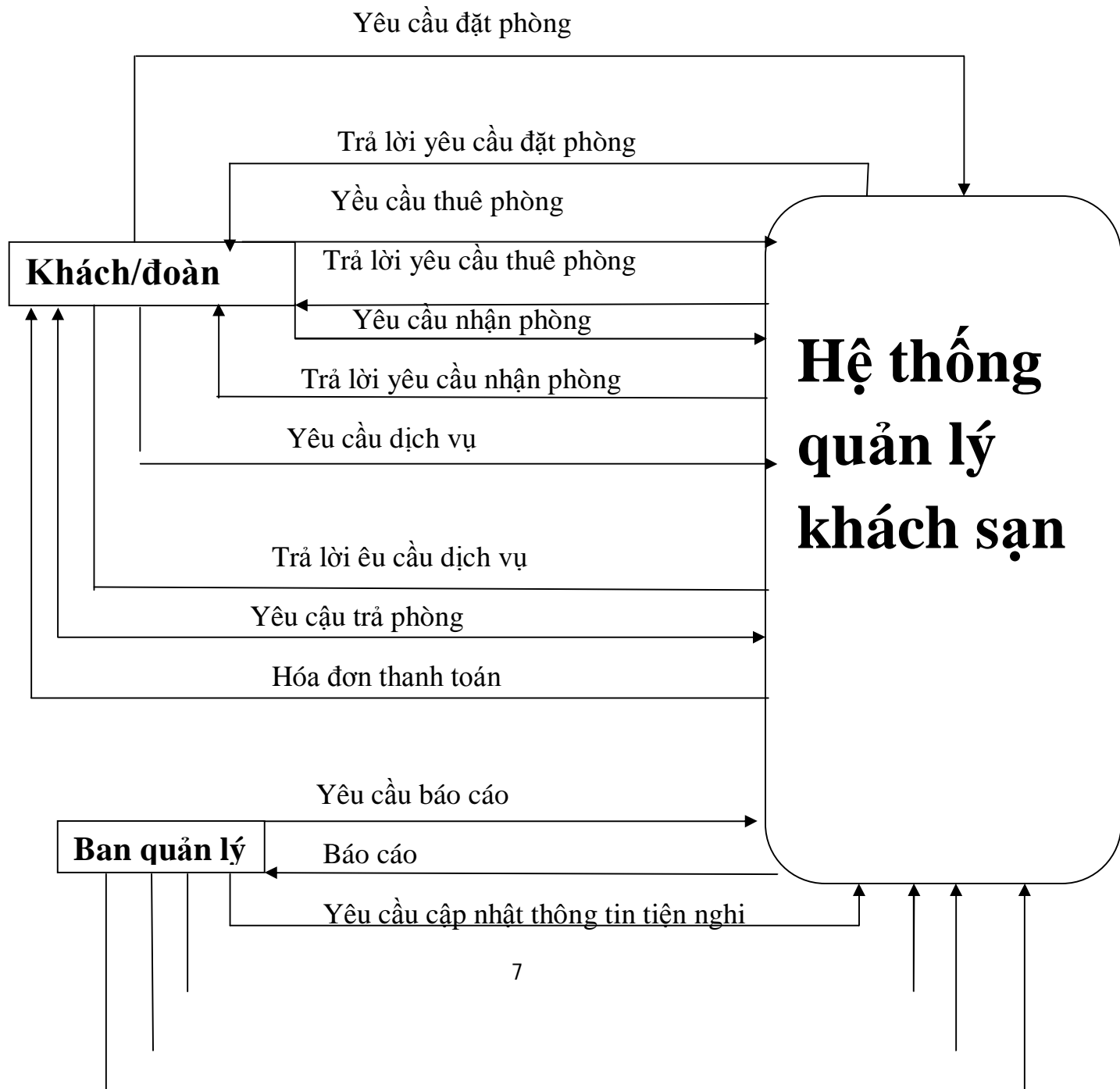
• ***Quy trình hoạt động của hệ thống:***

- Khi có khách hàng đến thuê phòng thì bộ phận tiếp tân sẽ ra nhận, kiểm tra những phòng trống phù hợp với yêu cầu của khách, lập phiếu đăng ký, cập nhật thông tin về khách hàng vào hệ thống quản lý.
- Nhân viên bảo vệ sẽ tiếp nhận giữ xe, khuân hành lý và dẫn khách lên nhận phòng.
- Khi khách có nhu cầu sử dụng thêm dịch vụ, nhân viên lễ tân sẽ lập phiếu và cung cấp dịch vụ cho khách.
- Nhân viên phục vụ sẽ hàng ngày lên dọn dẹp phòng hoặc phục vụ nhu cầu ăn uống, giặt là khi khách yêu cầu.
- Khi khách trả phòng thì bộ phận tiếp tân sẽ lập phiếu thanh toán rồi chuyển sang phòng tài chính để lập hóa đơn tiến hành thanh toán cho khách.
- Khi khách sạn cần sửa chữa, nâng cấp, mua nguyên liệu hay sử dụng các dịch vụ phục vụ việc kinh doanh của khách sạn cần phải lập phiếu ghi (do nhân viên phòng tài chính đảm nhiệm).
- Hàng tháng nhân viên phòng tài chính sẽ tiến hành kiểm kê thu chi, phát lương và đóng thuế kinh doanh.
- Giám đốc khách sạn sẽ quản lý và chịu trách nhiệm về các nhân viên trong khách sạn của mình và cũng là người chịu thuế

2. Phân tích chức năng của hệ thống quản lý khách sạn

a. Biểu đồ ngữ cảnh của hệ thống

Cho ta cái nhìn tổng quan về hệ thống khách sạn nó gồm 3 phần: hệ thống quản lý khách sạn, 2 nhân tố khách và ban quản lý, các luồng dữ liệu đi từ tác nhân tới hệ thống và ngược lại

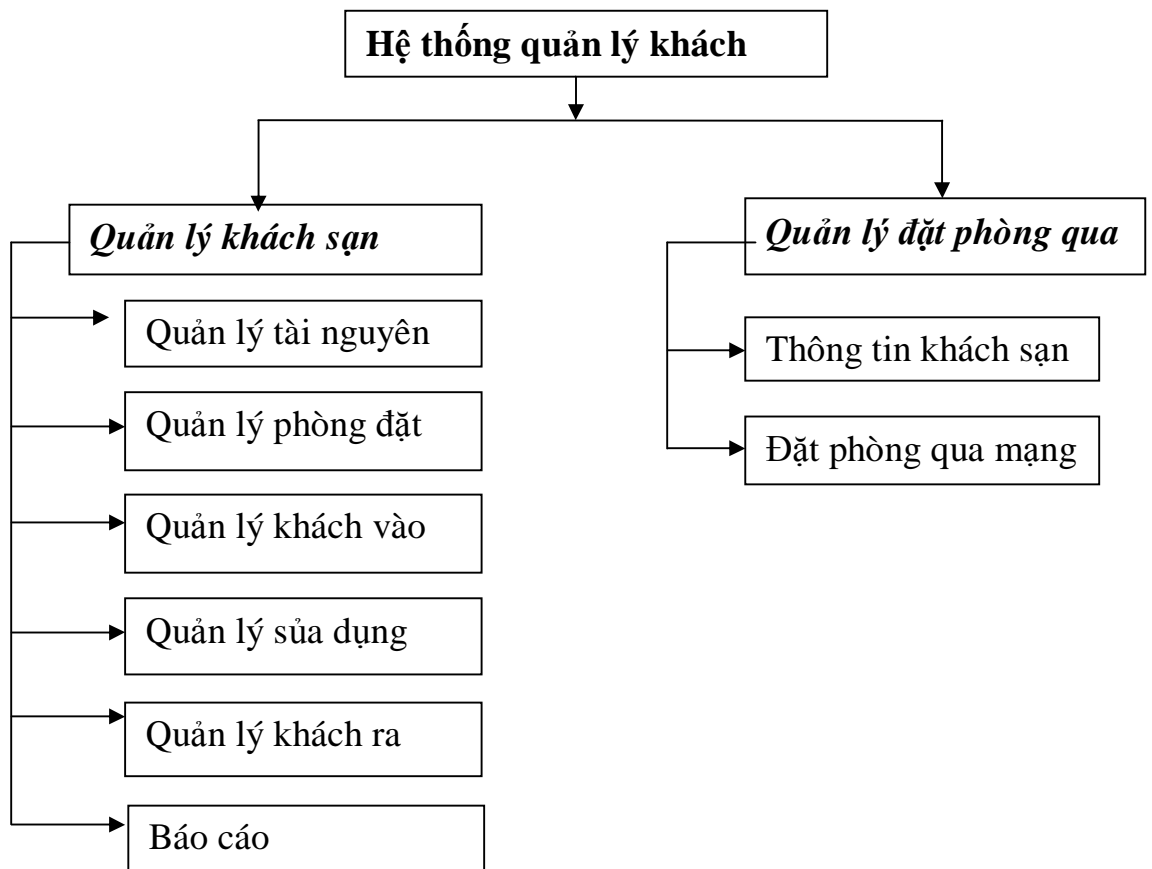


Yêu cầu cập nhật thông tin dịch vụ

Yêu cầu cập nhật thông tin phòng

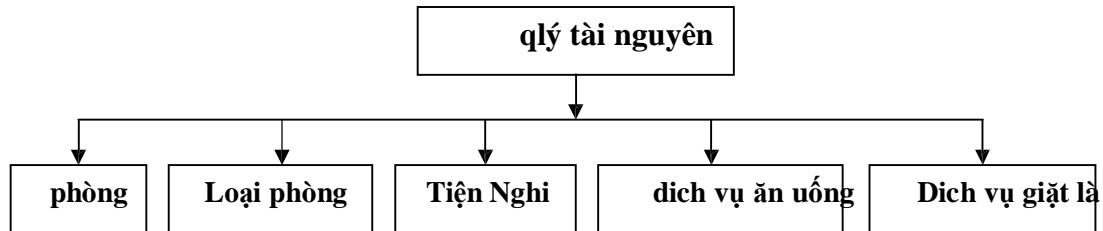
Yêu cầu cập nhật thông tin loại phòng

b, *Lập sơ đồ chức năng kinh doanh – BFD*



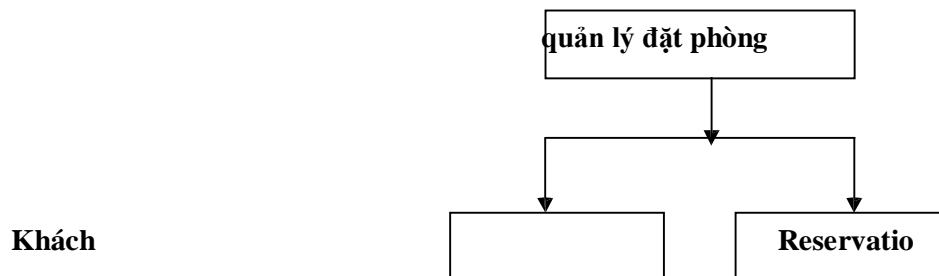
- *Quản lý tài nguyên*

Khách sạn La thành có các tài nguyên cần quản lý là: phòng , loại phòng, tiện nghi trong đó, quản lý các dịch vụ mà khách sạn cung cấp như: dịch vụ giặt là, dịch vụ ăn uống.



- *Quản lý phòng*

Cho phép quản lý các thông tin về các cuộc đặt phòng của khách như tên khách, giới tính, địa chỉ liên lạc



Quản lý khách vào

Nhân viên lễ tân cung cấp các thông tin về phòng trống trong khách sạn cho khách thông qua việc truy vấn máy tính vào kho dữ liệu danh sách phòng, khách xác định thuê phòng nhân viên sẽ lưu các thông tin vào cơ sở dữ liệu.

Báo cáo

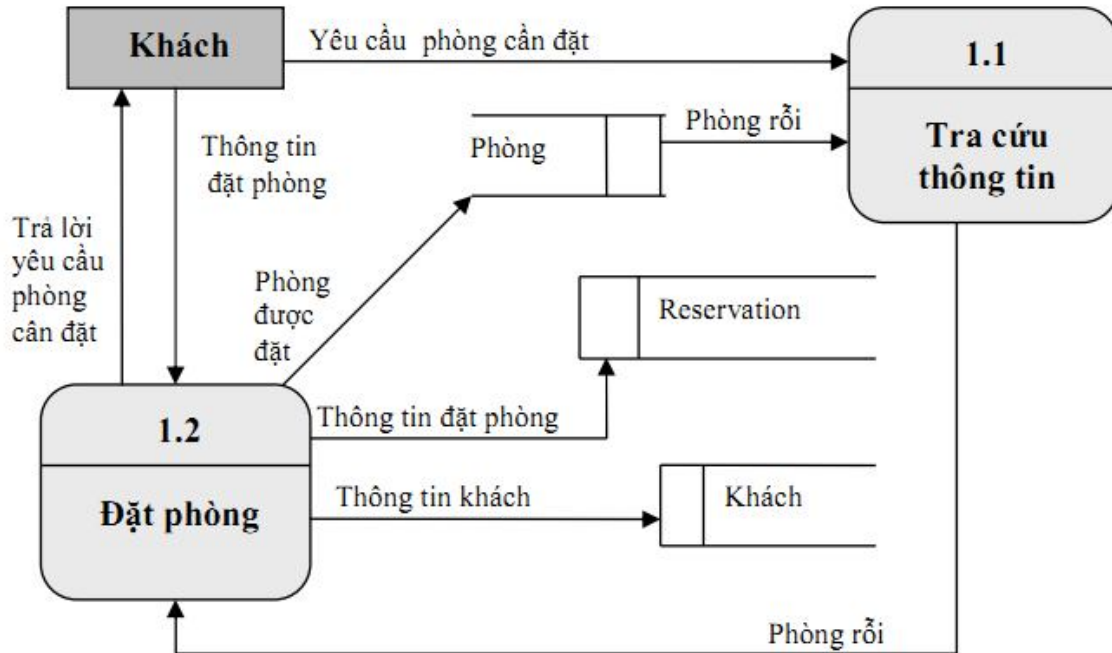
- Báo cáo về tình trạng phòng: số phòng rỗi, số phòng bận, phòng được đặt, phòng đang dọn dẹp
- Báo cáo về khách: số khách checkin, số khách checkout, số khách đặt phòng
- Báo cáo về reservation
- Báo cáo doanh thu phòng
- Báo cáo doanh thu dịch vụ

Đặt phòng qua mạng

- Sau khi truy vấn trên mạng khách hàng có thể lựa chọn việc đặt phòng tại khách sạn thông qua mạng. Để có thể đặt phòng khách hàng sẽ được cung cấp một tài khoản với email của khách hàng đã có password
- Việc đặt phòng qua mạng được tiến hành như sau: khách sẽ đưa ra các thông tin liên quan đến cuộc đặt phòng: số lượng phòng đặt, số khách tới checkin, số lượng phòng đơn, phòng đôi, phòng tập thể, ngày checkin, ngày checkout, ngày đặt phòng phải trước ngày trả phòng.

I. Biểu đồ luồng dữ liệu của hệ thống khách sạn

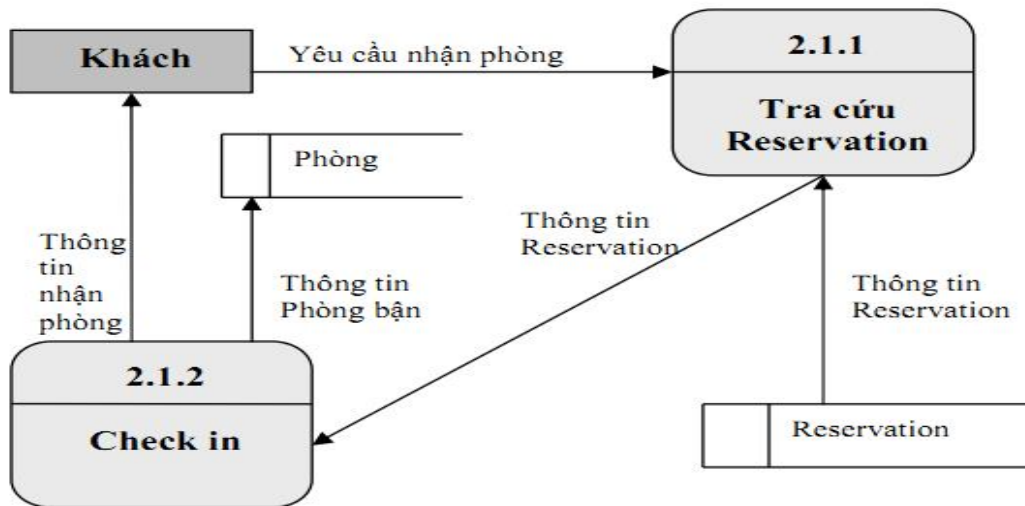
1. Biểu đồ luồng dữ liệu chức năng quản lý đặt phòng



Mô tả: Chức năng quản lý đặt phòng cho phép quản lý các thông tin về các cuộc đặt phòng của khách. Thông tin về các cuộc đặt phòng bao gồm : thông tin về khách như: tên khách, giới tính, địa chỉ liên lạc số điện thoại, số fax....., thông tin đặt phòng bao gồm : số phòng, ngày đến, giờ đến, ngày đi..... Khi khách có yêu cầu đặt phòng thì bộ phận quản lý sẽ tra cứu thông tin về tình trạng phòng (xem còn phòng trống hay không) và trả lời yêu cầu đặt phòng của khách hàng. Nếu còn phòng trống khách hàng sẽ đặt phòng ; thông tin phòng được đặt , thông tin đặt phòng và thông tin cá nhân của khách sẽ được lưu trữ vào các kho dữ liệu tương ứng (Phòng, Reservation, Khách) để tiện tra cứu và quản lý thông tin .

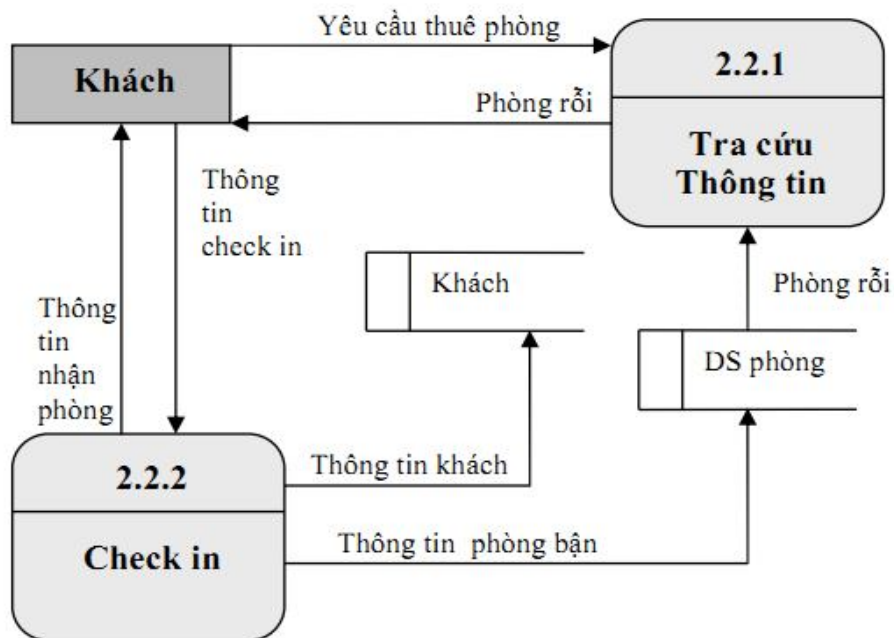
3. Biểu đồ luồng dữ liệu mức 1 chức năng quản lý khách vào (CheckIn)

a. Khách có đặt trước:



Mô tả: Đối với những khách hàng đã đặt phòng trước khi tới nhận phòng thì khách phải đưa ra những thông tin liên quan đến cuộc đặt phòng. Nhân viên lễ tân tra cứu thông tin cuộc đặt phòng trên máy tính và kho dữ liệu Reservation, xác nhận các thông tin checkin và lưu vào kho dữ liệu với thông tin là phòng bận. Thông tin checkin bao gồm thông tin về khách và thông tin phòng khách thuê.

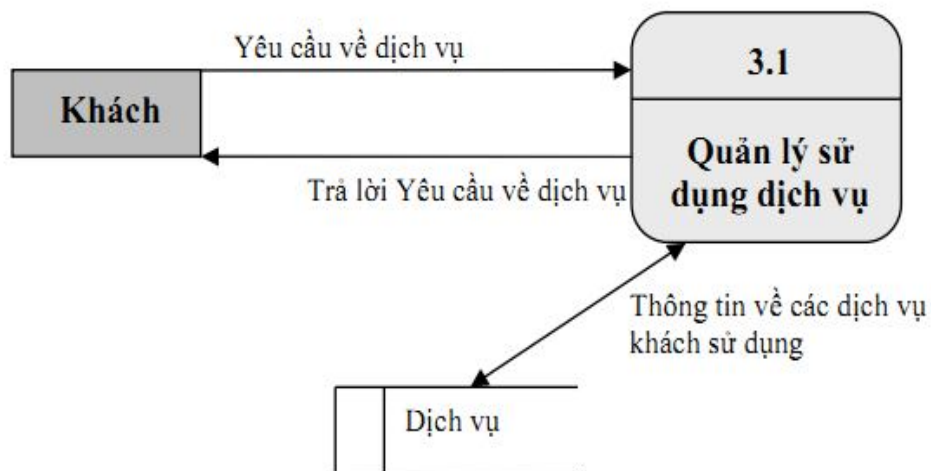
b. *Khách không đặt trước:*



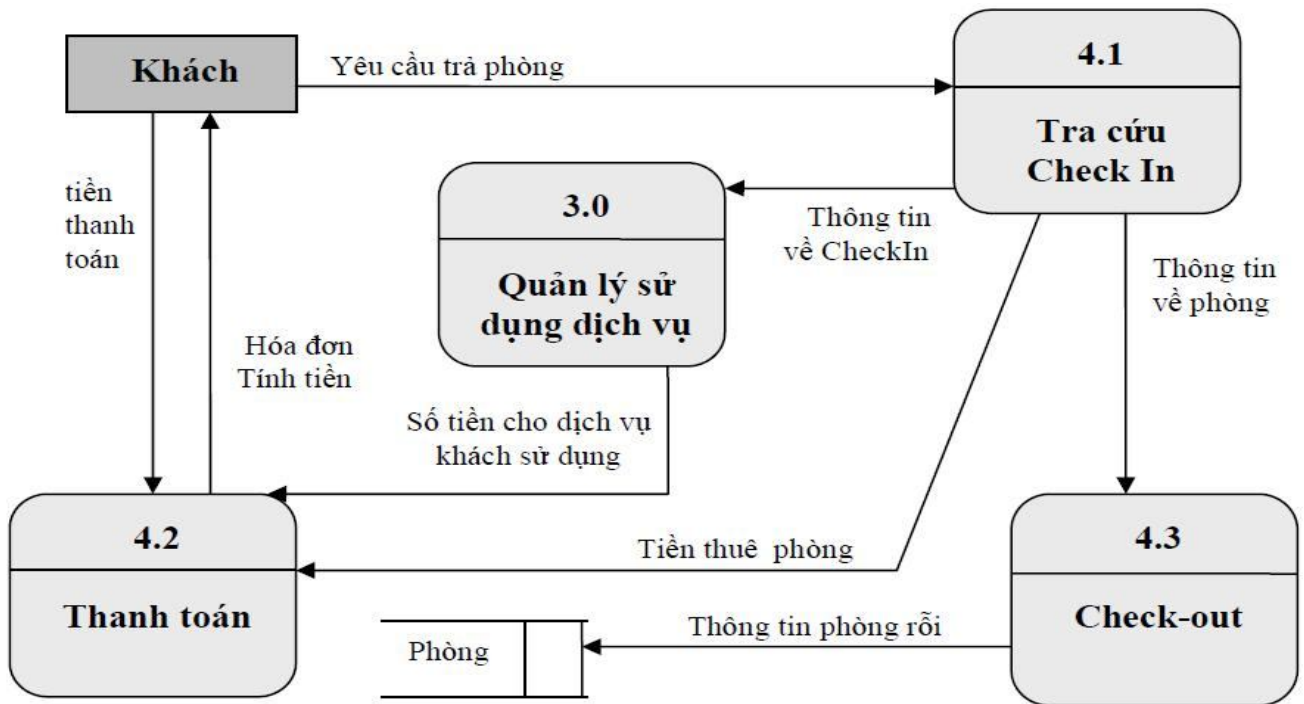
Mô tả: Khách tới khách sạn có yêu cầu thuê phòng mà chưa đặt phòng trước thì nhân viên lễ tân sẽ cung cấp các thông tin về phòng trống trong khách sạn cho khách thông qua việc truy vấn máy tính và kho dữ liệu danh sách phòng. Khách xác nhận thuê phòng, nhân viên sẽ lưu các thông tin vào cơ sở dữ liệu.

4. Quản lý sử dụng dịch vụ

Mô tả: Khi khách có yêu cầu sử dụng các dịch vụ của khách sạn như ăn uống, giặt là.....thì bộ phận quản lý sử dụng dịch vụ sẽ trả lời yêu cầu của khách hàng; các thông tin về các dịch vụ khách sử dụng sẽ được lưu vào cơ sở dữ liệu và được tính toán tự động số tiền khách phải trả. Khách có thể thanh toán theo hóa đơn riêng lẻ của từng dịch vụ cũng có thể chấp nhận thanh toán vào chung với tiền phòng.



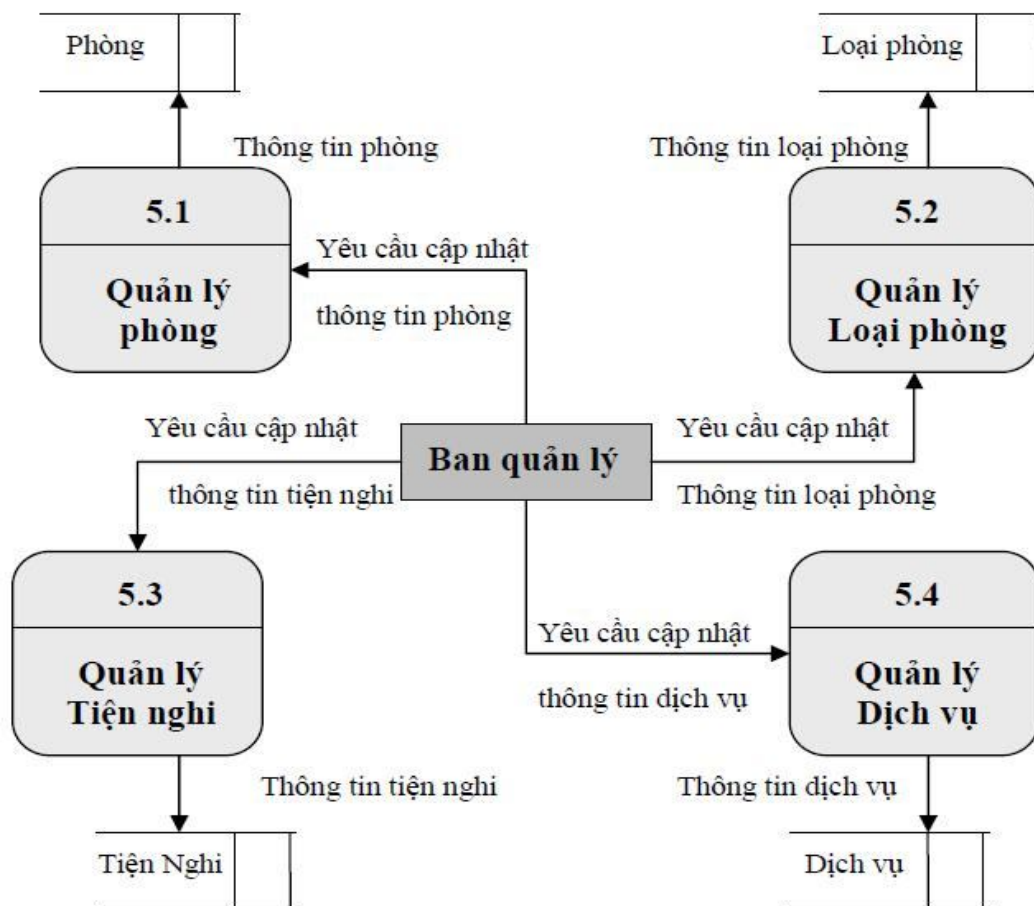
5. Biểu đồ luồng dữ liệu phân rã chức năng quản lý khách ra



biểu đồ luồng dữ liệu mức 1 của chức năng quản lý khách ra

Mô tả: Khi khách có yêu cầu trả phòng thì bộ phận Tra Cứu sẽ có trách nhiệm kiểm tra thông tin thông qua bộ phận Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ để lấy thông tin về số tiền dịch vụ của khách sử dụng. Thông tin này kết hợp với số tiền thuê phòng được đưa qua bộ phận Thanh Toán để thanh toán với khách hàng. Sau khi thanh toán bộ phận Check-out sẽ xác nhận phòng rồi đối với phòng mà khách hàng vừa trả.

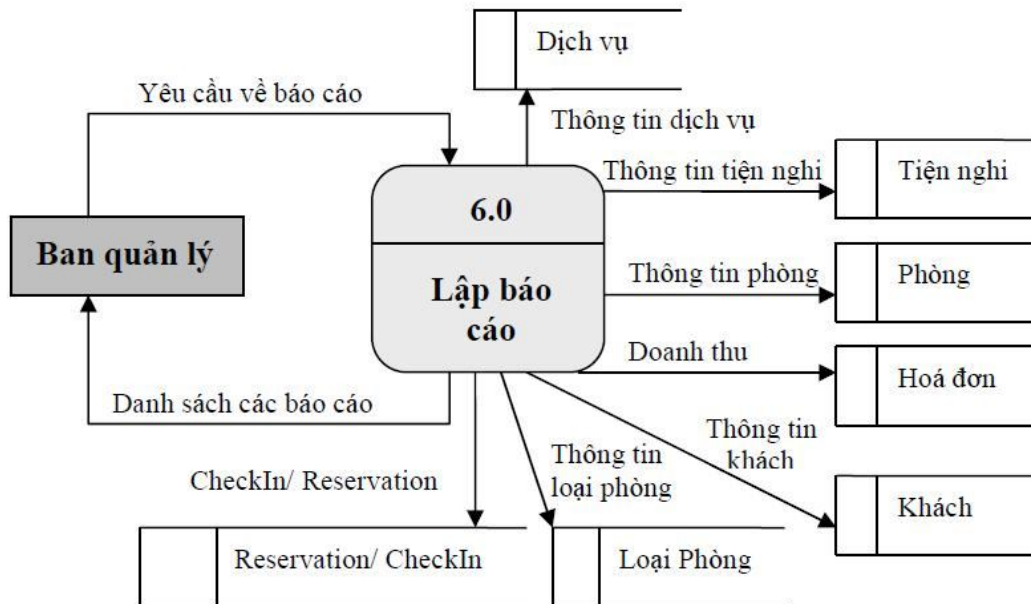
6. Biểu đồ luồng dữ liệu phân rã chức năng quản lý tài nguyên



Mô tả : Ban Quản Lý Tài Nguyên được chia ra làm 4 chức năng:

- Quản Lý Phòng: với yêu cầu cập nhật thường xuyên thông tin phòng.
- Quản Lý Loại Phòng: với yêu cầu cập nhật thường xuyên thông tin loại phòng.
- Quản Lý Tiệm Nghi: với yêu cầu cập nhật thường xuyên thông tin tiệm nghi.
- Quản Lý Dịch Vụ: với yêu cầu cập nhật thường xuyên thông tin dịch vụ.

7. Biểu đồ luồng dữ liệu mức 1 của chức năng lập báo cáo



Mô tả: Khi Ban Quản Lý có yêu cầu phải lập báo cáo; chức năng Lập Báo Cáo của tổ chức cần lấy các thông tin về Dịch Vụ; Tiện Nghi; Phòng; Doanh Thu (từ Hóa Đơn); Khách Hàng; Loại Phòng; CheckIn/Reservation. Từ đây bộ phận Lập Báo Cáo nộp lại cho Ban Quản Lý danh sách các báo cáo được tổng hợp từ các thông tin lấy ở các thực thể với các chức năng như ở trên đã trình bày.

II. Đánh giá ưu- nhược điểm của HTTTQL của khách sạn

Ưu điểm:

Tránh được những điều sau:

- Mất nhiều thời giờ
- Nhân viên phải ghi chép sổ sách rất nhiều, và thỉnh thoảng lại bị nhầm lẫn?
- Sự chậm trễ trong quá trình liên lạc giữa các bộ phận nghiệp vụ trong khách sạn, cùng với việc tra cứu thông tin chậm trễ hoặc không chính xác có thể làm lỡ các cơ hội cho thuê phòng. Bất kỳ sai sót nào dù nhỏ đều có thể khiến uy tín khách sạn bị giảm sút, một điều không bao giờ bạn mong đợi...
- Hàng hóa, dịch vụ đôi khi bị thất thoát

=>Do đó hiệu quả công việc cao hơn

- Ngoài ra giúp các nhà quản lý cập nhật thông tin,công việc dễ dàng tạo thuận lợi cho việc quản lý

Nhược điểm

- Cũng như phần lớn các doanh nghiệp trong nước vẫn giữ hình thức tổ chức và quản lý theo hướng chức năng (khai thác hiệu quả của từng bộ phận riêng rẽ) chỉ có một số doanh nghiệp chuyển đổi theo hình thức quản lý liên kết các bộ phận chức năng(khai thác hiệu quả do liên kết giữa các bộ phận chức năng)
- Chi phí cho việc ứng dụng thường lớn và việc thay, ứng dụng công nghệ phần lớn phụ thuộc vào tư duy, phương pháp lãnh đạo, áp lực cạnh tranh nên không đồng bộ cho toàn hệ thống
- Các mô hình chưa hoàn có tính tương thích, tính mở cao nên hạn chế người sử dụng, không phải nhân viên nào cũng có thể thành thạo.

III. Thực trạng áp dụng HTTTQL khách sạn ở Việt Nam và giải pháp

1. Thực trạng

Tại các nước đang phát triển ngành hoạt động kinh doanh khách sạn,nhà hàng phát triển rất mạnh mẽ và có lợi nhuận cao vì có sự hỗ trợ của CNTT.Ở nước ta những năm gần đây ngành du lịch mới thực sự phát triển về quy mô cũng như ảnh hưởng đối với các lĩnh vực KT-XH.Tuy nhiên,việc áp dụng CNTT trong ngành vẫn còn hạn chế.**Hội thảo “Công nghệ quản lý và kinh doanh khách sạn hiện đại” đã được tổ chức tại thành phố Đà Nẵng .Hội thảo tập trung bàn về những giải pháp toàn diện theo khuynh hướng phát triển mới trong công nghệ, quản lý và kinh doanh khách sạn hiện đại.** Tại hội thảo Đại diện Vietsolutions(**Công ty Cổ phần Giải pháp khách sạn Việt**) cho rằng: Hiện nay, việc ứng dụng các giải pháp để phát triển ngành khách sạn như quảng bá thông tin ra toàn cầu, quản lý bán phòng trực tuyến, tham gia hệ thống đặt phòng toàn cầu... ở Việt Nam chưa được các doanh nghiệp chú trọng. Qua số liệu thống kê cho thấy, hiện cả nước có khoảng 30% khách sạn cao cấp, hiện đại đang áp dụng các giải pháp công nghệ thông tin , hệ thống quản lý ,khoảng 34% doanh nghiệp hoạt động trên lĩnh vực có website riêng nhưng hầu hết các website chỉ cung cấp thông tin giới thiệu về doanh

nghiệp và thông tin liên lạc, rất ít doanh nghiệp có website cho phép đặt phòng trực tuyến

Ở các khách sạn cao cấp trên thế giới, bình quân 30% lượng đặt phòng đến từ mạng trực tuyến; trong khi ở Việt Nam con số này thậm chí chưa đạt 5%, mức độ đầu tư chưa tương xứng với quy mô, phần lớn chỉ mới đạt ở mức cơ bản.

Bên cạnh đó có một vấn đề chung mà tất cả các web của các khách sạn gặp phải không có phiên bản tiếng Anh hoặc nếu có thì rất sơ sài nên khó thu hút được du khách nước ngoài.

Thị trường miền Bắc hầu như chưa có một giải pháp phần mềm quản lý theo đúng các tiêu chuẩn, quy trình hoạt động của các khách sạn quốc tế, đảm bảo được các yếu tố nhanh chóng, tin cậy và đặc biệt là khắc phục được các yếu tố gây thất thoát tài chính.

Các phần mềm đang được sử dụng trong các liên doanh khách sạn cao cấp tại Hà Nội hiện nay đều là của nước ngoài. Các phần mềm này có quy trình chuẩn nhưng giá thành quá cao, hơn nữa việc bảo trì, bảo dưỡng rất khó khăn, phức tạp

2. GIẢI PHÁP

Áp dụng “Giải pháp toàn diện cho khách sạn, resort”. Đây là một mô hình tương đối mới mẻ ở Việt Nam, nhưng trên thế giới đã có cách đây hàng chục năm. Sẽ có một công ty chuyên cung cấp giải pháp toàn diện cho khách sạn từ “phần cứng” (máy móc, trang thiết bị chuyên dụng trong khách sạn), đến “phần mềm” (giải pháp quản lý, tiếp thị và kinh doanh khách sạn). Hiện nay ở Việt Nam mới chỉ ra đời một công ty cung cấp giải pháp toàn diện đó là Vietsolutions

Các khách sạn cần áp dụng các phần mềm quản lý khách sạn, hệ thống đặt phòng toàn cầu, dịch vụ marketing trực tuyến, hệ thống máy tính mạng nội bộ, hệ thống giặt ủi, hệ thống bếp, thiết bị làm sạch, thiết bị buồng phòng...

Cần đầu tư mạnh cho công nghệ thông tin, chủ yếu là những tiện ích internet trong khách sạn và dịch vụ đặt phòng trực tuyến, tích cực cung cấp thông tin về dịch vụ của công ty mình trên các trang web du lịch.

J. Một số phần mềm về HTTTQL khách sạn

I. Phần mềm HotelSoft

a. Giới thiệu phần mềm

HotelSoft cung cấp một giải pháp tổng thể và toàn diện cho hệ thống khách sạn và các chuỗi tài sản liên quan như nhà hàng, siêu thị, các điểm bán lẻ và cung cấp dịch vụ... Giải pháp sẽ giúp hệ thống khách sạn vận hành, quản lý các hoạt động kinh doanh của mình trên nền tảng một hệ thống thông tin hiện đại theo các chuẩn mực quốc tế và tương thích với hệ thống kế toán Việt Nam.

HotelSoft được thiết kế dựa trên một kiến trúc linh hoạt theo định hướng mở của một hệ thống PMS (Property Management System) tiêu chuẩn có thể mở rộng với các tính năng hỗ trợ bán và chăm sóc khách hàng (Sale & Catering), quản lý chất lượng (Quality Management System). Kiến trúc mở này cũng cho phép tích hợp và ghép nối các module PMS được phát triển riêng vào hệ thống một cách dễ dàng thông qua các Interface.

HotelSoft xây dựng trên nền tảng kiến trúc công nghệ mạnh, tin cậy và có tính ổn định cao, đáp ứng được quy mô phát triển không ngừng về dữ liệu và giao dịch của một hệ thống thông tin lớn và chuyên nghiệp, giúp giảm thiểu chi phí vận hành bảo trì cũng như tối đa hóa lợi ích cho chủ đầu tư.

Đặc tính kỹ thuật:

- Áp dụng các công nghệ mới nhất của Microsoft
- Cơ sở dữ liệu: SQL Server 2005 / Oracle 10g
- Nền tảng kiến trúc: Client / Server | Portal
- Công cụ phát triển: Microsoft Visual Studio 2005 / CrystalReport 10

b. Tính năng:

HotelSoft :

- **Hệ thống đặt phòng CRS (Central Reservation System) và Quản lý khách hàng:** HotelSoft cung cấp một hệ thống đặt phòng theo tiêu chuẩn quốc tế kết hợp với hệ thống quản lý khách hàng hiệu quả đem lại khả năng hỗ trợ bán và chăm sóc khách hàng mạnh mẽ.
- **Hệ thống quản lý khách hàng** sẽ có nhiệm vụ quản lý hồ sơ khách hàng theo các phân lớp cụ thể (Cá nhân/Công ty/Khách đoàn/Hãng lữ hành) cũng như tập hợp các dữ liệu thống kê liên quan tới khách hàng như sở thích, chi tiêu trong quá khứ, lịch sử các lần lưu lại khách sạn...giúp cho khách sạn có thể phục vụ và kinh doanh định hướng khách hàng tốt nhất. Hệ thống này cũng cho phép khách sạn

thiết lập các chính sách giá và hoa hồng riêng đã được thỏa thuận cho từng khách hàng cụ thể.

- **Hệ thống đặt phòng** thông minh sẽ kết hợp giữa việc khai thác thông tin từ hệ thống chăm sóc khách hàng và chính sách giá linh hoạt để thực hiện các đặt phòng nhanh chóng và hợp lý nhất theo nhu cầu của khách hàng. Các đặt phòng được phân loại theo tính chất của khách (long-term/ short-term) và quy mô (khách lẻ/khách đoàn). Đối với khách lẻ, hệ thống cung cấp rất nhiều các thao tác tiêu chuẩn như: Quản lý khách đi kèm (accompanying), chia sẻ phòng (share room), Gói dịch vụ đi kèm (package), đưa vào danh sách đợi (waiting list) hoặc danh sách từ chối (regret list)...Hệ thống cũng bổ sung các tính năng cao cấp như hỗ trợ Party (Multi-room reservation), bảo lãnh trả tiền...Ngoài ra, hệ thống cũng quản lý chặt chẽ các ràng buộc, thông tin tài chính liên quan đến đặt phòng như tiền đặt cọc (deposit), phí hủy đặt phòng (cancellation fee) tùy theo chính sách của khách sạn.
- **Phân hệ Lễ tân (Front Desk):** HotelSoft sẽ tạo điều kiện cho phép các nhân viên lễ tân có thể theo dõi và đón tiếp khách hàng của mình nhanh chóng, thuận tiện và chuyên nghiệp thông qua các tiện ích và chức năng như: theo dõi khách đến trong ngày (Arrivals) để thực hiện check-in khách có đặt phòng hoặc check-in khách vắng lai (Walk-In); theo dõi khách đang lưu trú tại khách sạn (Guest In-House)...Đối với khách đoàn, hệ thống cũng cung cấp những chức năng thuận tiện để có thể check-in toàn bộ đoàn nhanh chóng. Các tiện ích như Tin nhắn, Cảnh báo, Giao việc, Ghi chú, Kiểm tra tình trạng đặt phòng (Blocking Inquiry)... sẽ giúp ích rất nhiều cho đội ngũ lễ tân trong quá trình tác nghiệp.
- **Phân hệ Thu ngân (Billing & Cashier):** HotelSoft cung cấp cho khách hàng một hệ thống quản lý giao dịch, thanh toán, lên hóa đơn tin cậy và hoạt động với hiệu năng cao đồng thời giảm thiểu tối đa các nhầm lẫn khi thao tác nghiệp vụ tài chính trên máy tính thông qua một hệ thống giao diện chuyên nghiệp, dễ sử dụng. Từ màn hình Billing chính, các nhân viên thu ngân có thể dễ dàng thực hiện các thao tác với một hoặc nhiều folio thông qua các chức năng và tùy chọn đa dạng như: dẫn đường các giao dịch (Special Billing), thiết lập các khoản phí định kỳ (Fixed Charges), bảo lãnh trả tiền (Author. Billing), chuyển khoản giao dịch (Transfer), xử lý đặt cọc (Deposit Processing), đổi tiền (Currency Exchange)...Các chức năng Posting và Payment được tối ưu để đảm bảo nhanh chóng và dễ dàng nhất cho người thao tác. Khi khách check out, hệ thống sẽ hỗ trợ để đảm bảo quy trình thanh toán-lên hóa đơn-check out có thể hoàn thành nhanh chóng và chính xác nhất. Các khách hàng có dư nợ trong tài khoản bằng không có thể check out nhanh chóng bằng chức năng check out nhanh (Quick Check out with zero balance).
- **Quy trình kiểm tra cuối ngày (Night Audit):** HotelSoft cung cấp một quy trình đóng ngày ổn định và an toàn. Khách hàng có thể lựa chọn đóng ngày tự động hoặc đóng ngày sử dụng chức năng sau khi đã hoàn thành quá trình kiểm toán các giao dịch phát sinh trong ngày. Trong quá trình đóng ngày, hệ thống sẽ tự động tối ưu

hóa lại hệ thống dữ liệu, kết chuyển các dữ liệu phục vụ cho mục đích phân tích-thống kê, chuyển trạng thái các dữ liệu cần thiết, sao lưu dữ liệu trong ngày và in ra các báo cáo cuối ngày (Báo cáo Night Audit do người quản lý lựa chọn).

- ***Phân hệ Quản lý Công nợ/Xử lý tiền hoa hồng (Travel Agent Proccessing)***: Đây là phân hệ cho phép khách sạn thực hiện quản lý và xử lý các dữ liệu công nợ của khách và chi phí hoa hồng cho các hãng lữ hành/đại lý du lịch. Qua đó hệ thống cung cấp các tính năng cần thiết và thuận tiện để xử lý các khoản hoa hồng này như giữ/trả hay đầu trừ công nợ.
- ***Phân hệ Trục buồng (House Keeping)***: Phân hệ này sẽ hỗ trợ bộ phận trục buồng có thể dễ dàng theo dõi tình trạng sử dụng phòng, trạng thái phòng cũng như các thông tin cần thiết về khách để bố trí, sắp xếp công việc cho hợp lý và thuận tiện.
- ***Phân hệ Báo cáo Quản lý (Management Reports)***: Phân hệ này sẽ cung cấp một hệ thống báo cáo, thống kê, phân tích phục vụ cho công tác quản lý một cách đầy đủ và chi tiết theo các mẫu báo cáo tiêu chuẩn của nghiệp vụ khách sạn như: báo cáo phân tích thị trường, báo cáo tài chính, dự đoán doanh thu, các báo cáo cuối ngày, báo cáo tháng (End Of Month), báo cáo năm (End Of Year)...
- ***Quản lý công nợ phải thu (AR-Account Receivable)***: cung cấp các chức năng tiên tiến nhằm quản lý mảng công nợ phải thu của khách sạn một cách chặt chẽ và linh hoạt. Hỗ trợ theo dõi công nợ phải thu chi tiết đến từng hóa đơn, từng khách hàng và đưa ra các báo cáo phân tích số phải thu theo tuổi nợ.
- ***Quản lý công nợ phải trả (AP-Account Payable)***: cung cấp các chức năng tiên tiến quản lý các thông tin công nợ phải trả của khách sạn một cách chặt chẽ và linh hoạt. Cho phép tạo ra và quản lý các đơn mua hàng gửi nhà cung cấp, theo dõi công nợ chi tiết đến từng hóa đơn, từng nhà cung cấp và có khả năng tạo ra các báo cáo phân tích số phải trả theo tuổi nợ.
- ***Quản lý tài sản cố định (FA – Fixed Assets)***: cung cấp các chức năng cho phép quản lý toàn bộ các tài sản cố định của khách sạn một cách chặt chẽ, hỗ trợ nhiều tính năng quan trọng nhằm theo dõi toàn bộ quá trình sử dụng tài sản của khách sạn một cách tự động, đưa ra các báo cáo phản ánh chính xác tình hình sử dụng tài sản tại doanh nghiệp.
- ***Quản lý kho (SC – Stock Control)***: cung cấp các chức năng tiên tiến cho phép quản lý thông tin về tình hình thu mua, tiêu thụ cũng như thông tin hàng hóa một cách hiệu quả, hỗ trợ tối đa khả năng cung cấp thông tin liên quan về nhóm hàng hóa vào và cung cấp thông tin cho việc kiểm kê hàng hóa.
- ***Kế toán tổng hợp (GL- General Ledger)***: cung cấp các chức năng cho phép kiểm soát, tổng hợp các giao dịch của các tác vụ thường xuyên từ các module khác trong hệ thống như: AP, AR, SC, FA... và khả năng tạo ra các báo cáo tài chính, quản trị, sổ cái và sổ nhật ký khác một cách nhanh chóng tại bất cứ thời điểm nào.

c. Lợi ích:

Giải pháp HotelSoft sẽ mang lại những lợi ích to lớn cho các khách sạn khi sử dụng:

- Sử dụng các sản phẩm phần mềm chất lượng cao, với hệ thống nghiệp vụ theo tiêu chuẩn quốc tế với nhiều tính năng cao cấp
- Tương thích với hệ thống Tài chính-Kế toán Việt Nam
- Tối đa hóa lợi nhuận cho chủ đầu tư (Maximized ROI)
- Giảm thiểu chi phí, nguồn lực cho vận hành và bảo trì
- Quản lý, khai thác hiệu quả các nguồn lực, chuỗi tài sản trong hệ thống khách sạn
- Triển khai các chiến lược kinh doanh dễ dàng và hiệu quả thông qua việc xây dựng các chính sách giá linh hoạt và đa dạng
- Hệ thống billing mạnh giúp kiểm soát, vận hành các hoạt động tài chính, tiền tệ dễ dàng và chặt chẽ trên toàn bộ chuỗi tài sản
- Liên kết các hoạt động kinh doanh, chia sẻ thông tin khách hàng, hàng hoá trong toàn hệ thống khách sạn
- Hỗ trợ đắc lực cho hệ thống kiểm tra, giám sát và ra các quyết định bằng hệ thống báo cáo đa dạng, kịp thời tại mọi thời điểm
- Là nhân tố mới tạo ra bước đột phá trong năng lực cạnh tranh của hệ thống khách sạn
- Nhận được sự hỗ trợ tối đa của chúng tôi về mặt kỹ thuật, nghiệp vụ bởi một đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm từ BMC.

Phần mềm quản lý khách sạn HS-CyberDesk tích hợp nhiều phân hệ ứng dụng phục vụ quản lý mọi hoạt động tác nghiệp điều hành của một khách sạn. Phần mềm có tính mở cao, đáp ứng mọi yêu cầu phát triển và mở rộng theo quy mô hoạt động kinh doanh của *tất cả các loại hình khách sạn từ 1 sao đến 5 sao*.

2. Phần mềm HS- Cyberdesk

HS-CyberDesk cung cấp đầy đủ các chức năng cần thiết để thực hiện:

- Quản lý thông tin lưu trú (Front Office)
- Quản lý quầy bán hàng (Point of Sale)
- Quản lý buồng (House Keeping)
- Tính cước tổng đài nội bộ (Call Billing)
- Quản lý nguồn nhân lực (Human Resources)
- Báo cáo tài chính (Financial Reports)



HS-CyberDesk đáp ứng mọi yêu cầu phát triển và mở rộng theo quy mô hoạt động kinh doanh của tất cả các loại hình khách sạn từ 1 sao đến 5 sao với các chức năng sau:

Phân hệ Quản lý thông tin lưu trú - Front Office (Reservation, Front Desk)

Phân hệ Quản lý quầy bán hàng - Point of Sale (Cashier, Waiter)

Phân hệ Quản lý buồng - House Keeping (Minibar, Laundry, Room Status)

Phân hệ Báo cáo tài chính - Financial Reports

Phân hệ Tính cước tổng đài điện thoại nội bộ - Call Billing (HS-PBX)

Phân hệ Quản lý nguồn nhân lực - Human Resources (HS-GoldenTime, HS-HRM)

Phân hệ Quản lý thông tin lưu trú - Front Office (Reservation, Front Desk)

Cung cấp đầy đủ chức năng phục vụ cho việc quản lý đặt phòng và xử lý nghiệp vụ lễ tân khách sạn, nhờ đó:

- Bộ phận Kinh doanh có đầy đủ thông tin cho chiến lược bán hàng
- Bộ phận Lễ tân có thể tiếp đón khách thuận tiện và đáp ứng yêu cầu của khách kịp thời



Phân hệ Quản lý quầy bán hàng - Point of Sale (Cashier, Waiter)

Phân hệ cho phép thực hiện chức năng quản lý việc thanh toán hóa đơn sử dụng dịch vụ nhà hàng, quầy rượu (bar), dịch vụ Spa,... với giao tiếp thực hiện lập phiếu hàng (order) bằng **màn hình cảm ứng**.

Tích hợp với chức năng quản lý lễ tân trong việc cung cấp thông tin thanh toán dịch vụ sử dụng theo phòng lưu trú tương ứng.

Print - [Guest check]

Bill information: Type: Guest check, Guest check number: 07, VAT invoice number: 07

Customer information: Name: , Address: , Tax code:

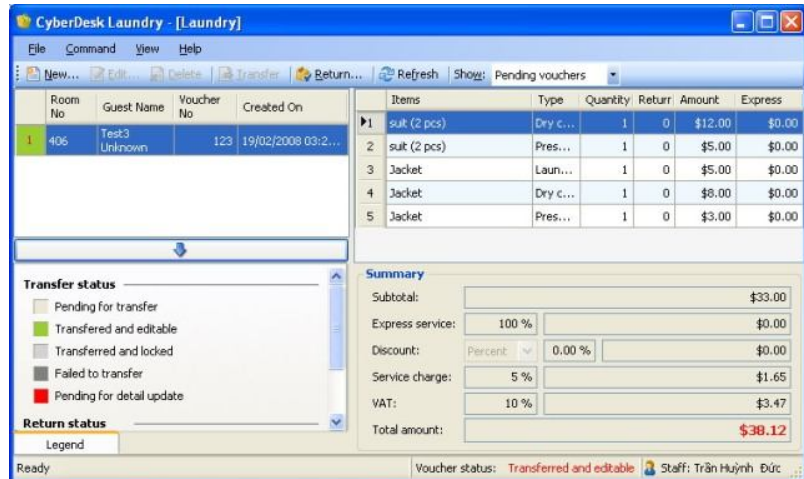
Payment information: Sub total: \$42.50, Discount: 0.00 %, Service charge: 5 % (\$2.13), Pretax amount: \$44.63, VAT percentage: 10 % (\$4.46), Total amount: \$49.09

Summary: 2 Foods, \$42.50, \$0.00, \$2.13, \$44.63, \$4.46, \$49.09

Phân hệ Quản lý buồng - House Keeping (Minibar, Laundry, Room Status)

Cung cấp đầy đủ các chức năng quản lý dịch vụ minibar, dịch vụ giặt là, cập nhật trạng thái phòng sau khi dọn dẹp kiểm tra.

Tích hợp với chức năng quản lý lễ tân trong việc cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ theo phòng lưu trú tương ứng và ngược lại, cung cấp đầy đủ thông tin trạng thái phòng cho bộ phận Lễ tân.



Phân hệ Báo cáo tài chính - Financial Reports

Hệ thống báo cáo, thống kê về tình hình kinh doanh dịch vụ theo yêu cầu của bộ phận kế toán - tài chính được cung cấp dưới dạng một tập hợp phong phú các hình thức.



Phân hệ Tính cước tổng đài điện thoại nội bộ - Call Billing (HS-PBX)

Cung cấp một hệ thống bao gồm nhiều chức năng quản lý cuộc gọi, tính cước điện thoại thông qua tổng đài nội bộ.

Phân hệ tích hợp hoàn toàn với chức năng quản lý lễ tân trong việc cung cấp thông tin cước cuộc gọi sang bộ phận Lễ tân để thanh toán cho khách lưu trú.

Phân hệ Quản lý nguồn nhân lực - Human Resources (HS-GoldenTime, HS-HRM)

Phần mềm hỗ trợ đầy đủ các tính năng để thực hiện quản lý hồ sơ nhân sự, theo dõi thời gian làm việc của nhân viên, hỗ trợ chấm công và tính lương cho nhân viên hàng tháng.

Chức năng quản lý chấm công hỗ trợ tối đa cho nhiều loại máy chấm công khác nhau như: máy đọc mã vạch, máy nhận dạng vân tay, máy đọc thẻ,...

Quản lý người dùng

Quản lý, phân quyền chặt chẽ và linh động đến từng đối tượng, phù hợp với chức năng tác nghiệp của từng người, từng bộ phận tham gia điều hành ứng dụng.

Bảo mật và nâng cao vai trò trách nhiệm trong việc quản lý và sử dụng các nguồn thông tin nhạy cảm về nhân sự.