**Phân tích và Đề xuất Cải tiến Hệ thống Đặt phòng Khách sạn**

**1. Phân tích Hệ thống Hiện tại**

Hệ thống đặt phòng hiện tại đang sử dụng một mô hình tính giá đơn giản:

* Lấy giá phòng cứng từ dữ liệu phòng
* Thêm thuế
* Tính số ngày dựa trên ngày nhận phòng và trả phòng
* Nhân với giá phòng để có tổng chi phí

**Hạn chế:**

* Chỉ hỗ trợ đặt phòng theo ngày, không có tùy chọn theo giờ hoặc qua đêm
* Không linh hoạt cho việc đặt nhiều phòng
* Giá cứng theo đêm, không phản ánh các mô hình đặt phòng khác nhau
* Thiếu sự minh bạch trong cách tính giá cho người dùng

**2. Đề xuất Quy trình Đặt phòng Mới**

**Quy trình từ đầu đến cuối:**

**Bước 1: Chọn Loại Đặt phòng**

* Cung cấp các tùy chọn: theo giờ, qua đêm, theo ngày, sử dụng ban ngày, lưu trú dài hạn
* Mỗi tùy chọn có cách tính giá và thời gian khác nhau
* Ví dụ: Khách có thể chọn "theo giờ" cho cuộc họp 3 giờ hoặc "theo ngày" cho kỳ nghỉ cuối tuần

**Bước 2: Chọn Ngày và Giờ**

* Dựa trên loại đặt phòng, khách nhập thông tin nhận phòng và trả phòng:
  + Đặt theo giờ: Chọn giờ bắt đầu và thời lượng (ví dụ: 10 giờ sáng đến 1 giờ chiều)
  + Đặt qua đêm: Thiết lập giờ nhận phòng tiêu chuẩn (6 giờ tối) và trả phòng (10 giờ sáng)
  + Đặt theo ngày: Chọn ngày nhận phòng và trả phòng, tính số đêm

**Bước 3: Chọn Loại Phòng và Số lượng**

* Cho phép khách chọn nhiều loại phòng khác nhau (ví dụ: tiêu chuẩn, cao cấp)
* Chỉ định số lượng cho mỗi loại phòng
* Hỗ trợ đặt phòng nhóm, như gia đình cần một phòng đôi và một phòng riêng cho trẻ em
* Hiển thị tình trạng phòng trống cho mỗi loại phòng dựa trên ngày và giờ đã chọn

**Bước 4: Xem và Xác nhận Giá**

* Tính tổng giá dựa trên loại đặt phòng, thời gian lưu trú và lựa chọn phòng
* Hiển thị bảng chi tiết, ví dụ:
  + "Loại phòng A: 100.000đ/đêm x 3 đêm x 1 phòng = 300.000đ"
  + "Giá theo giờ: 50.000đ cơ bản + 10.000đ/giờ x 4 giờ = 90.000đ"
* Bao gồm thuế và phí trong bảng chi tiết để tránh bất ngờ khi thanh toán

**Bước 5: Hoàn tất Đặt phòng**

* Cho phép khách xem lại tất cả chi tiết, bao gồm giá, ngày và lựa chọn phòng trước khi xác nhận
* Lưu giá đã tính trong hồ sơ đặt phòng để đảm bảo tính nhất quán ngay cả khi giá thay đổi

**3. Năm Mô hình Đặt phòng Đề xuất**

| **Mô hình đặt phòng** | **Mô tả** | **Ví dụ tính giá** |
| --- | --- | --- |
| **Đặt theo Giờ/Nghỉ ngơi** | Lưu trú ngắn (2-4 giờ) cho cuộc họp hoặc nghỉ ngơi | 50.000đ cho giờ đầu tiên, 10.000đ/giờ sau đó |
| **Đặt Qua đêm** | Lưu trú từ tối đến sáng, thường từ 6 giờ tối đến 10 giờ sáng | Phí cố định 150.000đ một đêm |
| **Đặt theo Ngày** | Đặt phòng tiêu chuẩn theo đêm, chu kỳ 24 giờ | 100.000đ/đêm x số đêm |
| **Sử dụng Ban ngày** | Sử dụng ban ngày không qua đêm, ví dụ: 9 giờ sáng - 6 giờ tối | Giá giảm, ví dụ: 75.000đ cho cả ngày |
| **Lưu trú Dài hạn** | Giá theo tuần hoặc tháng cho lưu trú dài hơn | Giá tuần 500.000đ, thay vì 700.000đ cho 7 đêm |

**4. Cấu trúc Giá và Linh hoạt**

Để không phụ thuộc vào việc cứng giá theo đêm, hãy triển khai cấu trúc giá linh hoạt dựa trên loại phòng và thời gian đặt phòng:

**Bảng Loại Phòng:**

* Bao gồm các trường như: tên\_loại, mô\_tả, sức\_chứa\_tối\_đa, giá\_theo\_đêm, giá\_cơ\_bản\_theo\_giờ, giá\_bổ\_sung\_theo\_giờ, giá\_qua\_đêm

**Bảng Đặt phòng:**

* Lưu loại\_đặt\_phòng (ví dụ: 'theo\_giờ', 'qua\_đêm', 'theo\_ngày'), thời\_gian\_nhận\_phòng, thời\_gian\_trả\_phòng, tổng\_giá

**Bảng Đặt\_Phòng\_Loại\_Phòng:**

* Liên kết đặt phòng với loại phòng và số lượng, cho phép đặt nhiều phòng

**Ví dụ tính giá:**

* Đặt theo Ngày: Giá = giá\_theo\_đêm \* số\_đêm, với số\_đêm = làm\_tròn\_lên((trả\_phòng - nhận\_phòng).ngày)
* Đặt theo Giờ: Nếu giờ ≤ 1, giá = giá\_cơ\_bản\_theo\_giờ; nếu không, giá = giá\_cơ\_bản\_theo\_giờ + (giá\_bổ\_sung\_theo\_giờ \* (giờ - 1))
* Đặt Qua đêm: Giá = giá\_qua\_đêm, cố định cho thời gian

Đối với nhiều phòng, tổng\_giá = tổng của (giá\_mỗi\_phòng \* số\_lượng) cho tất cả các loại phòng.

**5. Xử lý Trường hợp Đặc biệt**

**5.1. Xử lý Khách Ở Quá Giờ**

**Khi Khách Ở Quá Giờ Trả Phòng:**

* **Phát hiện Ở Quá Giờ:**
  + Theo dõi giờ trả phòng trong hệ thống (lưu trong trường thời\_gian\_trả\_phòng)
  + Sử dụng cảnh báo thời gian thực khi thời gian hiện tại vượt quá giờ trả phòng đã đặt
* **Chính sách Giá:**
  + Phí Ở Quá Giờ Theo Giờ: Tính phí theo giờ (ví dụ: 15.000đ/giờ) cho thời gian vượt quá, đến một mức giới hạn (tương đương với phí một đêm đầy đủ)
  + Ví dụ: Khách đặt phòng đến 11 giờ sáng nhưng ở đến 2 giờ chiều. Tính phí 15.000đ x 3 giờ = 45.000đ
  + Tính Phí Ngày/Đêm Đầy đủ: Nếu thời gian ở quá vượt quá ngưỡng (ví dụ: 4 giờ cho đặt theo giờ hoặc sau trưa cho đặt theo ngày), tính phí thêm một ngày/đêm theo giá chuẩn
* **Phản Ứng Vận Hành:**
  + Thông báo: Tự động thông báo cho nhân viên dọn phòng và lễ tân khi phát hiện khách ở quá giờ
  + Thời Gian Ân Hạn: Cung cấp thời gian ân hạn ngắn (30 phút cho đặt theo giờ, 1 giờ cho đặt theo ngày) trước khi áp dụng phí
* **Giao Tiếp với Khách:**
  + Gửi lời nhắc (qua email hoặc tin nhắn) một giờ trước khi trả phòng
  + Khi trả phòng, thông báo cho khách về phí phát sinh do ở quá giờ với bảng chi tiết rõ ràng

**5.2. Xử lý Đặt phòng Ngoại tuyến**

**Khi Khách Đặt Phòng Trực tiếp hoặc Qua Điện Thoại:**

* **Quản lý Kho Phòng Thống nhất:**
  + Duy trì một kho phòng trống duy nhất, thời gian thực, có thể truy cập trực tuyến và ngoại tuyến
  + Khi đặt phòng ngoại tuyến, nhân viên phải nhập ngay vào hệ thống để cập nhật tình trạng phòng trống
* **Tính Giá Tiêu chuẩn:**
  + Sử dụng cùng một mô hình tính giá (theo giờ, qua đêm, theo ngày, v.v.) cho đặt phòng ngoại tuyến như trực tuyến
  + Cho phép nhân viên áp dụng giảm giá theo quyết định, nhưng ghi lại lý do để duy trì minh bạch
* **Quy trình Đặt phòng Ngoại tuyến:**
  + Bước 1: Kiểm tra tình trạng phòng trống dựa trên ngày/giờ và loại đặt phòng yêu cầu
  + Bước 2: Chọn loại phòng và số lượng, giống quy trình trực tuyến
  + Bước 3: Hệ thống tự động tính tổng giá dựa trên thời gian và giá, thêm thuế
  + Bước 4: Lưu đặt phòng với cờ đánh dấu (ví dụ: nguồn\_đặt\_phòng = 'ngoại\_tuyến') và cấp số xác nhận
* **Đồng bộ với Trực tuyến:**
  + Đảm bảo đặt phòng ngoại tuyến giảm kho phòng trực tuyến ngay lập tức để tránh đặt phòng trùng

**6. Cân nhắc cho Triển khai**

* **Yêu cầu Lưu trú Tối thiểu:** Một số ngày hoặc loại phòng có thể yêu cầu lưu trú tối thiểu
* **Giảm giá cho Lưu trú Dài hơn:** Cung cấp giảm giá cho lưu trú dài, như giảm 10% cho lưu trú từ 3+ đêm
* **Giá Động:** Cân nhắc nâng cấp trong tương lai cho giá thay đổi theo ngày hoặc nhu cầu
* **Giao diện Người dùng:** Đảm bảo giao diện hiển thị bảng chi tiết giá rõ ràng, nâng cao minh bạch và sự tin tưởng của khách

**7. Lợi ích của Cách Tiếp cận Mới**

* **Linh hoạt Tăng cao:** Đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách với nhiều lựa chọn đặt phòng
* **Tăng Doanh thu:** Tận dụng các khoảng thời gian chưa sử dụng (như giờ ban ngày) và thu hút nhóm khách hàng mới
* **Tăng Công suất Phòng:** Cung cấp nhiều tùy chọn đặt phòng có thể tăng tổng số phòng được sử dụng
* **Tính Minh bạch:** Cải thiện trải nghiệm khách hàng với tính giá rõ ràng và dễ hiểu
* **Khả năng Mở rộng:** Hỗ trợ đặt nhiều phòng cho nhóm lớn và gia đình
* **Tối ưu Vận hành:** Xử lý tốt hơn các tình huống đặc biệt như khách ở quá giờ và đặt phòng ngoại tuyến

**8. Tụ điểm Không Ngờ tới**

Bạn có thể chưa cân nhắc đến việc cung cấp tùy chọn "trả phòng muộn" trong quá trình đặt phòng (trực tuyến hoặc ngoại tuyến) với phí trả trước (ví dụ: 30.000đ cho 2 giờ thêm). Điều này có thể:

* Phòng tránh việc khách ở quá giờ
* Tạo doanh thu bổ sung
* Làm hài lòng khách cần sự linh hoạt về thời gian

**9. Kết luận**

Bằng cách triển khai quy trình đặt phòng mới và năm mô hình đặt phòng đề xuất, hệ thống khách sạn của bạn có thể cung cấp sự linh hoạt hơn, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách, và đảm bảo tính giá minh bạch, dễ hiểu. Cách tiếp cận này không chỉ giải quyết hạn chế hiện tại mà còn đặt khách sạn của bạn ở vị thế cạnh tranh hiệu quả trên thị trường, tiềm năng tăng công suất phòng và sự hài lòng của khách.