# GIỚ I THIỆU HỆ THỐNG

## Nghiệp vụ nhận phòng

* Nghiệp vụ bắt đầu khi khách hàng tới khách sạn. Nhân viên sẽ hỏi phương thức đặt phòng của khách hàng và phân loại khách.
* Nếu khách hàng đã đặt trước thì xac đối chiếu thông tin đặt phòng trong database.
* Nếu khách hàng chưa đặt trước thì giúp khách hàng đăng ký phòng và nhận phòng.

## Nghiệp vụ đăng ký phòng trực tiếp

* Usecase đăng ký thuê phòng trực tiếp tại khách sạn cho phép khách hàng và nhân viên tiếp tân tương tác với nhau qua việc đăng ký thuê phòng.
* Khách hàng sẽ đưa ra những thông số yêu cầu về phòng như:phòng đơn,phòng đôi,phòng nhiều người,số lượng người,số lượng phòng,phòng vip hay phòng bình thường….
* Nhân viên kiểm tra thông tin và bao thông tin phòng thích hợp đến cho khách hàng để khách hàng quyêt đinh như: mã phòng.số phòng,diện tích,tình trạng phòng, số lượng người tối đa, giá phòng…
* Khách hàng đồng ý thì tiên hành lưu đăng ký phòng và nhận phòng.

## Nghiệp vụ đăng ký phòng qua trang web

* Sau khi truy vấn những thông tin khách sạn qua mạng, khách hàng có thể lựa chọn việc đặt phòng khách sạn thông qua website của khách sạn.
* Thông tin của cuộc đặt phòng sẽ được gửi về ban quản lý của khách sạn để xử lý.Danh sách phòng được đặt và khách thuê là kết quả cuối cùng và sẽ được chuyển đến bộ phận tiếp tân.

## Nghiệp vụ đăng ký dịch vụ

* Nghiệp vụ này diễn ra khi khách có nhu cầu sử dụng dịch vụ ở khách sạn. Nghiệp vụ này thuộc dạng dịch vụ và nhằm thỏa mãn mọi yêu cầu của khách hàng khi tới ở tại khách sạn.
* Khi có yêu cầu sử dụng dịch vụ, nhân viên nhân viên tiếp tân sẽ kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn, nếu khách sạn có thể đáp ứng thì nhân viên thực hiện quy trình đăng ký dịch vụ cho khách.
* Nhân viên sẽ nhập tên khách hàng, mã khách hàng, mã dịch vụ, tên dịch vụ, thời gian sử dụng dịch vụ và các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ vào bảng đăng ký dịch vụ. Các thông tin trong bảng này là căn cứ cho việc lập hóa đơn sử dụng dịch vụ để phục vụ cho quá trình thanh toán

## Nghiệp vụ trả phòng

* Nghiệp vụ này diễn ra khi khách hàng đã đến hạn trả phòng hoặc không có nhu cầu ở lại khách sạn nữa, khách hàng xuống quầy tiếp tân để thực hiện quy trình thanh toán và trả phòng cho khách sạn.
* Tiếp tân sẽ tổng hợp các khoản phí mà khách hàng đó phải trả ( phí phòng , phí dịch vụ , ... ) . Sau khi có bảng tổng hợp các phí cần được khách hàng thanh toán.
* Nếu khách hàng trả bằng tiền mặt thì tiếp tân sẽ có nhiệm vụ nhận tiền , kiểm tra lại tiền ( đếm tiền ) sau đó sẽ nhập số tiền được nhận vào hệ thống phần mêm trước mặt . Tiếp tân in biên lai và yêu cầu khách hàng xem lại một lần nữa và ký tên.
* Nếu khách hàng trả tiền thông qua thẻ tín dụng thì tiến hành quẹt thẻ chờ giao dịch thành công thì in biên lai.

## Nghiệp vụ quản lý phòng

* Use-case này cho phép nhân viện tiếp tân có tra cứu thông tin phòng. Thông tin phòng cần hiển thị gồm có: mã phòng, tên phòng, hạng phòng, lọai phòng, giá thuê, tình trạng phòng, danh sách các tiện nghi trong phòng.

## Nghiệp vụ quản lý khách hàng

* Usecase này cho phép người sử dụng tra cứu nhanh chóng thông tin một khách hàng hay một nhóm các khách hàng nếu thuê theo đoàn,các thông tin trợ giúp cho việc tra cứu có thể theo mã khách hàng và theo tên khách hàng. Các thông tin đươc hiện thị khi tra cứu là mã khách hàng, họ tên khách hàng, địa chỉ, điện thoại.

## Nghiệp vụ quản lý dịch vụ

* Usecase này cho phép ngưởi sử dụng tra cứu thông tin về một hay nhiều dịch vụ mà khi được yêu cầu từ khách hàng một cách tiện lợi và nhanh chóng,thông tin cần để truy vấn là mã dịch vụ hoặc tên dịch vụ,các thông tin xuất hiện khi được tra vấn gồm: mã dịch vụ, tên dịch vụ, loại dịch vụ, giá dịch vụ.

## Nghiệp vụ quản lý nhân viên

* Usecase này cho phép người quản lý quản lý danh sách nhân viên bằng các thao tác thêm, xóa, sửa( cập nhật), truy vấn khi có sự thay đổi về nhân sự trong khách sạn.

## Nghiệp vụ hủy phòng trên trang web

* Khi khách hàng đã đặt phòng tại khách sạn trên Website nhưng không có nhu cầu ở lại tại khách sạn nữa, khách hàng có thể hủy đăng ký bằng việc truy cập và trang web của khách sạn và thực hiện việc hủy phòng.