**Bản Đặc Tả Chức Năng & Yêu Cầu Chức Năng**

**Dự Án:** HotelHub  
**Mục đích:** Tài liệu này mô tả chi tiết các chức năng và yêu cầu chức năng cần có của hệ thống website quản lí khách sạn, đảm bảo đáp ứng các nhu cầu của khách hàng cũng như hướng tới mục tiêu kinh doanh đã đề ra.

**1. Giới Thiệu Chung**

**1.1 Mục Đích Tài Liệu**

* Cung cấp cái nhìn tổng quan và chi tiết về các chức năng chính của hệ thống.
* Định nghĩa các yêu cầu chức năng (functional requirements) và phi chức năng (non-functional requirements) của dự án.
* Hỗ trợ cho nhóm phát triển, kiểm thử, và các bên liên quan trong quá trình triển khai dự án.

**1.2 Phạm Vi Hệ Thống**

* Xây dựng website quản lí khách sạn tích hợp các module: quản lý phòng, đặt phòng, thanh toán, báo cáo, quản lý khách hàng, dịch vụ hỗ trợ, và quản trị hệ thống.
* Hệ thống phải thân thiện với người dùng (UI/UX hiện đại, responsive) và đáp ứng các yêu cầu về hiệu năng, bảo mật, khả năng tích hợp với các dịch vụ bên ngoài.

**1.3 Đối Tượng Sử Dụng**

* **Khách hàng:** Người dùng cuối, khách hàng đặt phòng và sử dụng các dịch vụ của khách sạn.
* **Quản trị viên:** Nhân viên và quản lý khách sạn chịu trách nhiệm cập nhật, theo dõi thông tin và báo cáo.
* **Nhà phát triển & Hỗ trợ:** Đội ngũ kỹ thuật chịu trách nhiệm xây dựng, triển khai và bảo trì hệ thống.

**2. Yêu Cầu Chức Năng**

**2.1 Quản Lý Phòng**

* **Quản lý danh mục phòng:**
  + Thêm, sửa, xóa thông tin phòng, phân loại theo loại phòng, vị trí, giá cả.
* **Cập nhật tình trạng phòng:**
  + Ghi nhận trạng thái phòng (trống, đã đặt, đang dọn dẹp, ...).
* **Tìm kiếm và lọc phòng:**
  + Cho phép tìm kiếm theo tiêu chí: loại phòng, giá, tình trạng, ưu đãi.

**2.2 Đặt Phòng Trực Tuyến**

* **Đặt phòng:**
  + Khách hàng chọn ngày đến, ngày đi, số lượng khách và loại phòng.
* **Xác nhận và thông báo:**
  + Gửi xác nhận đặt phòng qua email/SMS.
* **Hủy và sửa đổi đặt phòng:**
  + Cho phép khách hàng thực hiện hủy hoặc thay đổi thông tin đặt phòng theo chính sách.
* **Tích hợp thanh toán trực tuyến:**
  + Hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán an toàn qua các cổng thanh toán uy tín.

**2.3 Quản Lý Khách Hàng**

* **Hồ sơ khách hàng:**
  + Lưu trữ thông tin cá nhân, lịch sử đặt phòng và giao dịch.
* **Đăng ký/Đăng nhập:**
  + Hệ thống đăng ký và đăng nhập cho khách hàng với các biện pháp bảo mật.
* **Cá nhân hóa trải nghiệm:**
  + Lưu trữ ưu đãi, đánh giá và phản hồi từ khách hàng.

**2.4 Quản Lý Dịch Vụ Kèm Theo**

* **Thông tin dịch vụ:**
  + Hiển thị chi tiết các dịch vụ bổ trợ của khách sạn (spa, ẩm thực, tour du lịch, đưa đón, …).
* **Đặt dịch vụ:**
  + Cho phép khách hàng đặt thêm dịch vụ kèm theo phòng trong quá trình đặt chỗ.

**2.5 Quản Lý Tài Chính và Báo Cáo**

* **Thanh toán & Hóa đơn:**
  + Xử lý giao dịch, xuất hóa đơn điện tử cho khách hàng.
* **Báo cáo thống kê:**
  + Cung cấp các báo cáo về doanh thu, tình trạng phòng, lượt đặt phòng, phản hồi khách hàng, … để hỗ trợ quyết định kinh doanh.

**2.6 Hỗ Trợ Khách Hàng**

* **Hỗ trợ trực tuyến:**
  + Chat trực tuyến, hệ thống ticket hỗ trợ qua email.
* **FAQ & Đánh giá:**
  + Cung cấp mục câu hỏi thường gặp và cho phép khách hàng đánh giá, phản hồi dịch vụ.

**2.7 Quản Trị Hệ Thống**

* **Quản lý người dùng:**
  + Phân quyền truy cập cho các nhân viên, quản trị viên khác nhau.
* **Quản lý nội dung:**
  + Cập nhật, chỉnh sửa thông tin khách sạn, hình ảnh, tin tức và chương trình khuyến mãi.
* **Bảo mật và kiểm soát truy cập:**
  + Theo dõi hoạt động đăng nhập, phân quyền truy cập, kiểm soát dữ liệu nhạy cảm.

**3. Yêu Cầu Phi Chức Năng**

**3.1 Giao Diện và Trải Nghiệm Người Dùng (UI/UX)**

* Giao diện hiện đại, thân thiện và trực quan.
* Thiết kế responsive, hỗ trợ đa thiết bị: máy tính, điện thoại, máy tính bảng.
* Trải nghiệm người dùng mượt mà, dễ thao tác.

**3.2 Hiệu Năng và Khả Năng Mở Rộng**

* Hệ thống phải đáp ứng được lưu lượng truy cập lớn và có thời gian phản hồi nhanh.
* Kiến trúc phần mềm hướng dịch vụ, dễ tích hợp và mở rộng thêm các chức năng trong tương lai.

**3.3 Bảo Mật**

* Sử dụng chứng chỉ SSL, mã hóa dữ liệu người dùng và thông tin giao dịch.
* Hệ thống phân quyền rõ ràng, kiểm soát truy cập chặt chẽ đối với các module quản trị.

**3.4 Tính Khả Dụng và Độ Tin Cậy**

* Hệ thống luôn sẵn sàng (uptime cao) với các cơ chế dự phòng và sao lưu định kỳ.
* Hỗ trợ khôi phục nhanh chóng trong trường hợp xảy ra sự cố.

**3.5 Tích Hợp và Tương Thích**

* Tích hợp với các cổng thanh toán, CRM, ERP và các API bên thứ ba.
* Hệ thống tương thích với các trình duyệt phổ biến và đa nền tảng.

**4. Giả Định và Phụ Thuộc**

* **Giả định:**
  + Nguồn lực nhân sự, kinh phí và thời gian đã được duyệt.
  + Các dịch vụ bên ngoài (cổng thanh toán, hosting, API) hoạt động ổn định.
* **Phụ thuộc:**
  + Sự thay đổi của yêu cầu từ phía khách hàng trong quá trình triển khai.
  + Sự phối hợp giữa các bộ phận phát triển, kiểm thử và quản trị khách sạn.