**Báo Cáo Tiền Khả Thi: Dự Án Xây Dựng Website Quản Lí Khách Sạn**

**1. Tính chất của dự án**

**- Khách hàng:**

* **Đối tượng:**
  + Các chủ khách sạn, resort, nhà nghỉ và doanh nghiệp liên quan đến ngành lưu trú.
  + Các đơn vị mong muốn hiện đại hóa quy trình quản lý, tăng cường trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa hoạt động kinh doanh thông qua công nghệ số.

**- Dự án:**

* **Mục tiêu:**
  + Xây dựng một nền tảng website quản lí khách sạn toàn diện, tích hợp các chức năng chính như quản lý phòng, đặt phòng, thanh toán, báo cáo và dịch vụ hỗ trợ khách hàng.
* **Tính năng chính:**
  + Giao diện thân thiện, hiện đại và tương thích đa thiết bị (PC, Mobile, Tablet).
  + Hệ thống bảo mật và ổn định, đảm bảo an toàn thông tin khách hàng và dữ liệu giao dịch.
  + Khả năng tích hợp với các hệ thống bên ngoài (API thanh toán, CRM, ERP, …) và dễ dàng mở rộng tính năng trong tương lai.
* **Lợi ích mang lại:**
  + Tăng cường hiệu quả quản lý và giảm chi phí vận hành thông qua tự động hóa quy trình.
  + Nâng cao trải nghiệm người dùng và tạo ra lợi thế cạnh tranh trên thị trường số hóa.

**2. Yêu cầu của khách hàng**

**2.1 Về hệ thống web**

* **Giao diện người dùng (UI/UX):**
  + Thiết kế hiện đại, trực quan và dễ sử dụng cho cả khách hàng lẫn nhân viên quản trị.
  + Tương thích đa nền tảng, đảm bảo trải nghiệm mượt mà trên máy tính, điện thoại và máy tính bảng.
* **Hiệu năng và bảo mật:**
  + Hệ thống cần có khả năng xử lý lưu lượng truy cập lớn, ổn định và thời gian phản hồi nhanh.
  + Áp dụng các biện pháp bảo mật tiên tiến (SSL, mã hóa dữ liệu, kiểm tra lỗ hổng) để bảo vệ thông tin người dùng.
* **Tính năng quản trị:**
  + Giao diện quản trị dễ thao tác, cho phép nhân viên cập nhật nhanh chóng thông tin phòng, đặt phòng và quản lý dịch vụ.
  + Hệ thống báo cáo, thống kê chi tiết hỗ trợ ban quản lý theo dõi và đưa ra quyết định kịp thời.

**2.2 Các Dịch Vụ Mà Web Cung Cấp Cho Người Dùng**

* **Đặt phòng trực tuyến:**
  + Cho phép khách hàng xem tình trạng phòng, lựa chọn và đặt phòng một cách dễ dàng, nhanh chóng.
* **Thanh toán điện tử:**
  + Tích hợp nhiều cổng thanh toán uy tín, hỗ trợ các hình thức thanh toán trực tuyến an toàn.
* **Thông tin và quản lý khách sạn:**
  + Cập nhật thông tin về khách sạn, phòng, dịch vụ đi kèm, giá cả và các ưu đãi đặc biệt.
* **Hỗ trợ khách hàng:**
  + Cung cấp các công cụ hỗ trợ như chat trực tuyến, FAQ, đánh giá và phản hồi từ khách hàng.
* **Dịch vụ bổ trợ:**
  + Tích hợp các dịch vụ như đặt lịch spa, tour du lịch, đưa đón sân bay, … giúp khách hàng có trải nghiệm trọn vẹn.

**2.3 Về kinh doanh**

* **Tăng doanh thu:**
  + Hệ thống giúp tối ưu hóa quy trình đặt phòng và thanh toán, từ đó thúc đẩy doanh thu thông qua việc thu hút và giữ chân khách hàng.
* **Giảm chi phí vận hành:**
  + Tự động hóa các công việc quản lý giúp giảm sự phụ thuộc vào nhân công, hạn chế sai sót và tối ưu hóa chi phí vận hành.
* **Cải thiện trải nghiệm khách hàng:**
  + Giao diện thân thiện và chức năng đa dạng giúp nâng cao sự hài lòng, tạo dựng lòng trung thành của khách hàng.
* **Hỗ trợ chiến lược kinh doanh:**
  + Hệ thống báo cáo và thống kê cung cấp dữ liệu chi tiết, hỗ trợ chủ khách sạn trong việc phân tích, dự báo và ra quyết định chiến lược.
* **Định vị thương hiệu:**
  + Website hiện đại góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và đẳng cấp cho khách sạn trên thị trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt.