**Tài liệu SRS**

**Dự án:** HotelHub  
**Ngày:** 25/02/2025

**1. Giới Thiệu**

**1.1 Mục Đích**

Tài liệu này mô tả chi tiết các yêu cầu về chức năng và phi chức năng của hệ thống Website Quản Lý Khách Sạn. Mục đích nhằm:

* Định nghĩa rõ ràng các yêu cầu của dự án.
* Hỗ trợ đội ngũ phát triển, kiểm thử và các bên liên quan hiểu được mục tiêu và phạm vi của hệ thống.
* Là cơ sở cho việc đánh giá, thiết kế và kiểm thử hệ thống.

**1.2 Phạm Vi Hệ Thống**

Hệ thống Website Quản Lý Khách Sạn nhằm cung cấp một nền tảng quản lý toàn diện cho các khách sạn, bao gồm:

* Quản lý danh mục phòng và cập nhật tình trạng phòng.
* Đặt phòng trực tuyến với tích hợp thanh toán điện tử.
* Quản lý thông tin khách hàng, hồ sơ giao dịch và lịch sử đặt phòng.
* Quản lý các dịch vụ kèm theo (spa, ẩm thực, tour du lịch, …).
* Hệ thống báo cáo và thống kê hiệu quả kinh doanh.
* Giao diện thân thiện, hiện đại, hỗ trợ đa thiết bị (responsive).

**1.3 Định Nghĩa, Từ Viết Tắt, và Tham Chiếu**

* **UI/UX:** Giao diện người dùng và trải nghiệm người dùng.
* **API:** Giao diện lập trình ứng dụng (Application Programming Interface).
* **SSL:** Giao thức bảo mật.
* **CRM:** Quản lý mối quan hệ khách hàng.
* [Các tài liệu tham khảo khác nếu có.]

**2. Tổng Quan Về Hệ Thống**

**2.1 Mô Tả Tổng Quát**

Hệ thống là một website quản lý khách sạn tích hợp đa chức năng với các module:

* **Quản lý phòng:** Quản lý thông tin, tình trạng, tìm kiếm và phân loại phòng.
* **Đặt phòng trực tuyến:** Cho phép khách hàng đặt, hủy và chỉnh sửa đặt phòng, kèm theo thông báo qua email/SMS.
* **Quản lý khách hàng:** Lưu trữ thông tin cá nhân, lịch sử giao dịch và ưu đãi cho khách hàng.
* **Quản lý dịch vụ:** Cung cấp và đặt các dịch vụ kèm theo phòng.
* **Thanh toán & Hóa đơn:** Tích hợp các cổng thanh toán điện tử, xuất hóa đơn điện tử.
* **Báo cáo thống kê:** Cung cấp báo cáo tổng hợp doanh thu, hiệu suất phòng và phản hồi khách hàng.
* **Quản trị hệ thống:** Phân quyền, quản lý nội dung, theo dõi hoạt động và bảo mật dữ liệu.

**2.2 Đối Tượng Người Dùng**

* **Khách hàng:** Người dùng cuối đặt phòng và sử dụng dịch vụ.
* **Quản trị viên khách sạn:** Nhân viên quản lý nội bộ theo dõi, cập nhật thông tin và xử lý đơn đặt phòng.
* **Nhà quản lý:** Ban lãnh đạo sử dụng các báo cáo thống kê để ra quyết định kinh doanh.
* **Đội ngũ kỹ thuật:** Phát triển, bảo trì và cập nhật hệ thống.

**2.3 Giả Định và Phụ Thuộc**

* Nguồn lực (nhân sự, kinh phí) đã được duyệt và phân bổ đầy đủ.
* Các dịch vụ bên ngoài (cổng thanh toán, hosting, API bên thứ ba) hoạt động ổn định.
* Yêu cầu có thể thay đổi theo phản hồi của khách hàng; cần quy trình kiểm soát thay đổi rõ ràng.

**3. Yêu Cầu Chức Năng**

**3.1 Quản Lý Phòng**

* **Thêm/Sửa/Xóa Phòng:** Cho phép quản trị viên tạo mới, cập nhật và xoá thông tin phòng.
* **Cập nhật tình trạng phòng:** Ghi nhận trạng thái (trống, đã đặt, đang dọn dẹp, …).
* **Tìm kiếm & Lọc:** Tìm kiếm theo tiêu chí: loại phòng, giá, tình trạng, ưu đãi.

**3.2 Đặt Phòng Trực Tuyến**

* **Đặt Phòng:** Cho phép khách hàng chọn ngày đến, ngày đi, số lượng khách và loại phòng.
* **Xác nhận đặt phòng:** Gửi thông báo xác nhận qua email/SMS.
* **Chỉnh sửa/Hủy Đơn Đặt Phòng:** Cho phép khách hàng thực hiện thay đổi theo chính sách của khách sạn.
* **Tích hợp thanh toán điện tử:** Hỗ trợ nhiều cổng thanh toán an toàn.

**3.3 Quản Lý Khách Hàng**

* **Đăng Ký & Đăng Nhập:** Hệ thống đăng ký tài khoản và đăng nhập an toàn.
* **Quản Lý Hồ Sơ:** Lưu trữ thông tin cá nhân, lịch sử đặt phòng và giao dịch.
* **Cá Nhân Hóa Trải Nghiệm:** Ghi nhận ưu đãi, phản hồi và đề xuất từ khách hàng.

**3.4 Quản Lý Dịch Vụ Kèm Theo**

* **Thông Tin Dịch Vụ:** Hiển thị danh mục các dịch vụ bổ trợ (spa, ẩm thực, tour, …).
* **Đặt Dịch Vụ:** Cho phép khách hàng lựa chọn và đặt các dịch vụ đi kèm khi đặt phòng.

**3.5 Thanh Toán và Hóa Đơn**

* **Xử Lý Giao Dịch:** Tích hợp các cổng thanh toán, đảm bảo an toàn và chính xác.
* **Xuất Hóa Đơn Điện Tử:** Tự động xuất hóa đơn sau giao dịch thành công.

**3.6 Báo Cáo Thống Kê**

* **Báo Cáo Doanh Thu:** Thống kê doanh thu theo ngày, tuần, tháng, năm.
* **Báo Cáo Tình Trạng Phòng:** Theo dõi tình trạng sử dụng phòng.
* **Báo Cáo Khách Hàng:** Tổng hợp phản hồi, số lượng đặt phòng, tỷ lệ chuyển đổi, ….

**3.7 Hỗ Trợ Khách Hàng**

* **Chat Trực Tuyến:** Hỗ trợ khách hàng qua live chat hoặc ticket.
* **FAQ và Phản Hồi:** Cung cấp câu hỏi thường gặp và hệ thống nhận xét từ khách hàng.

**3.8 Quản Trị Hệ Thống**

* **Phân Quyền Người Dùng:** Quản lý các cấp độ truy cập cho nhân viên và quản trị viên.
* **Quản Lý Nội Dung:** Cập nhật thông tin, hình ảnh, tin tức và chương trình khuyến mãi.
* **Bảo Mật & Theo Dõi Hoạt Động:** Ghi nhận log hoạt động, kiểm soát truy cập và bảo vệ dữ liệu nhạy cảm.

**4. Yêu Cầu Phi Chức Năng**

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

* Thiết kế hiện đại, trực quan và dễ sử dụng.
* Responsive, tương thích với đa nền tảng (PC, Mobile, Tablet).

**4.2 Hiệu Năng**

* Hệ thống phải đáp ứng lưu lượng truy cập lớn với thời gian phản hồi nhanh (ví dụ: < 3 giây cho các thao tác chính).
* Hỗ trợ xử lý đồng thời nhiều yêu cầu từ người dùng.

**4.3 Bảo Mật**

* Sử dụng SSL, mã hóa dữ liệu nhạy cảm.
* Phân quyền truy cập rõ ràng, log hoạt động của người dùng.
* Tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật theo quy định của ngành.

**4.4 Khả Năng Mở Rộng và Tích Hợp**

* Kiến trúc hướng dịch vụ (Service Oriented Architecture) cho phép tích hợp API bên thứ ba (cổng thanh toán, CRM, …).
* Dễ dàng mở rộng tính năng mới mà không làm gián đoạn hoạt động hiện tại.

**4.5 Tính Khả Dụng và Tin Cậy**

* Đảm bảo uptime cao với các giải pháp dự phòng, backup định kỳ.
* Hỗ trợ phục hồi nhanh sau sự cố.

**5. Ràng Buộc và Tiêu Chuẩn**

* **Ràng buộc về công nghệ:** Sử dụng các công nghệ đã được phê duyệt (ASP.NET, SQL Server, …).
* **Tiêu chuẩn phát triển:** Tuân thủ các tiêu chuẩn lập trình, bảo mật và UI/UX hiện hành.
* **Phụ thuộc bên ngoài:** Các dịch vụ của bên thứ ba (cổng thanh toán, hosting, …) phải ổn định.