# Phân Tích Chức Năng Quản Lý Khách Sạn

**Báo cáo**

* **Yêu cầu phân tích.**
* Phân tích chức năng của tiếp tân.
* Phân tích chức năng của thông tin.
* Phân tích chức năng của kỹ thuật.
* **Phân tích.**
  + Phân tích chức năng tiếp tân:
    - Tiếp tân nhận cuộc gọi của khách hàng.
    - Có hai hình thức đặt phòng:
      1. Gọi điện cho khách sạn để đặt.
      2. Đặt phòng online.
    - Nếu khách hàng gọi cho tiếp tân để đặt phòng:
      1. Tiếp tân sẽ nhận yêu cầu của khách hàng và nhập yêu cầu đó vào phần thông tin của khách hàng.
      2. Tiếp tân sẽ gửi thông tin đó cho phòng kỹ thuật để lưu và xử lý.
      3. Sau khi phòng kỹ thuật lưu và xử lý, tiếp tân sẽ nhận được danh sách phòng trống và sử dụng được.
      4. Sau khi tiếp tân nhận được danh sách thì tiếp tân sẽ thỏa thuận với khách hàng để tiến hành đặt phòng.
    - Nếu khách hàng đặt online:
      1. Chức năng đặt online của khách hàng sẽ lưu các thông tin mà khách hàng yêu cầu và số điện thoại của khách hàng.
      2. Thông tin đó sẽ được chuyển thằng lên phòng kỹ thuật để giải quyết.
      3. Phòng kỹ thuật gửi thông tin của khách hàng đặt phòng online cho tiếp tân
      4. Công việc của tiếp tân là chủ động liên lạc với khách hàng để xác nhận thông tin đó và gửi lên phòng kỹ thuật.
      5. Quay lên bước 4 của phần khách hàng gọi cho tiếp tân để đặt phòng.
    - Nếu như tiếp tân đang bận với một khách hàng nào đó thì phải có chức năng điều hướng qua tiếp tân khách để xử lý ngay.
    - Đối với hủy phòng hay trả phòng thì khách hàng sẽ gặp trực tiếp nhân viên tiếp tân để giải quyết và nhân viên tiếp tân cũng có chức năng chuyển thông tin đó cho phòng kỹ thuật.
    - Nếu đặt phòng thành công thì khi khách hàng lên nhận phòng thì tiếp tân còn có chức năng tìm kiếm thông tin khách hàng và in ra hóa đơn cho khách hàng.
    - Đối với hủy, trả phòng, đổi phòng thì cũng như vậy, khách hàng cũng phải gặp trực tiếp nhân viên tiếp tân để liên hệ.
    - Các thiết bị và phần mềm hỗ trợ cho tiếp tân: Máy tính, máy in, điện thoại, micro, sky, zalo, facebook, email.
  + Phân tích cho phần thông tin:
    - Thông tin không phải là chức năng nhưng mà nó là một môi trường để tiếp tân nhập thông tin và yêu cầu của khách hàng vào đó để gửi lên phòng kỹ thuật.
    - Thông tin bao gồm những thuộc tính đã ghi trong phần phân tích dữ liệu.
    - Thiết bị dùng để điền thông tin: Máy tính nhân viên, máy tính khách hàng.
    - Thông tin của máy tính tiếp tân bao gồm danh: sách phòng trống và sử dụng được, những thông tin trong phần phân tích dữ liệu đã nêu.
    - Thông tin của tiếp tân sẽ được gửi lên phòng kỹ thuật và hiển thị ra màn hình tiếp tân ngay khi tiếp tân nhập đầy đủ dữ liệu của khách hàng và yêu cầu của khách hàng.
    - Thông tin của máy tính khách hàng: Hiển thị phần điền nội dung của khách hàng.
    - Sau khi khách hàng điền xong bấm nút đặt phòng thì thông tin đó sẽ được gửi tới phòng kỹ thuật xử lý.
    - Phòng kỹ thuật sẽ gửi thông tin lại cho tiếp tân để tiếp tân gọi khách hàng xác nhận.
    - Sau khi khách hàng xác nhận thì tiếp tân lại gửi thông tin này lên phòng kỹ thuật và đánh dấu là khách hàng đã xác nhận.
  + Phân tích chức năng phòng kỹ thuật:
    - Phòng kỹ thuật có chức năng là nhận thông tin từ tiếp tân và khách hàng và lưu thông tin đó vào database.
    - Phòng kỹ thuật có chức năng thêm, xóa, chỉnh sửa thông tin khách hàng.
    - Phòng kỹ thuật có chức năng lưu tình trạng của các phòng trong khách sạn và trả thông tin đó về cho tiếp tân ngay sau khi khách hàng đặt phòng, hủy,đổi , hay trả phòng.
    - Phòng kỹ thuật có chức năng thông báo cho nhân viên của các bộ phận liên quan chuẩn bị.
    - Phòng kỹ thuật có chức năng sao lưu lại toàn bộ những thông tin có liên quan của khách hàng