Phát biểu bài toán Quản lí khách sạn

Version 1.0

Sinh viên thực hiện:

18424069 - Nguyễn Văn Thịnh

18424070 – Nguyễn Lâm Chí Thông

**Bảng ghi nhận thay đổi tài liệu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ngày** | **Phiên bản** | **Mô tả** | **Người thay đổi** |
| 2021/01/13 | 1.0 | Tạo tài liệu, khảo sát hiện trạng xác định yêu cầu | Nguyễn Văn Thịnh |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Phát biểu bài toán

* *Trình bày khảo sát hiện trạng:*
  + *Nhu cầu thực tế của đề tài*

Hiện tại thị thị trường nhà ở đang rất phát triển không chỉ ở thành thị lấn san cả thôn quê không chỉ với quy mô hộ gia đình mà còn phát triển theo kiểu nhiều địa điểm nhiều vị trí ở mỗi nơi có 1 nhà nghĩ kéo theo đó sự quản lí đồng bộ báo cáo doanh thu của đơn vị quản lí cũng gặp không ít khó khắn nên đang rất cần 1 hệ thống quả lí đa nhà trọ khách sạn.

Đơn vị đặt hàng là đơn vị có 1 chuỗi khách sạn ở 1 thành phố lớn. Có tên là **MinaHotel**. Hoạt động trong lĩnh vực khách sạn lâu nhưng chưa có áp dụng phần mềm vào hỗ trợ nay cần áp dụng vào quản lí để phát triển thêm chi nhánh.

* + *Hiện trạng của đơn vị cần xây dựng phần mềm (cơ cấu tổ chức, các quy trình nghiệp vụ hiện đang thực hiện, hiện trạng về mặt tin học của đơn vị…)*

**Hiện trạng tổ chức:**

Đơn vị đặt sản phẩm phần mềm là người có nhiều khách sạn muốn đồng bộ tính toán doang thu theo dõi công việc của nhân viên của nhà nghĩ.

Trong mỗi khách sạn có các bộ phần như sau:

**Bộ phận tiếp tân:** Tiếp khách, nhận đặt phòng, sắp xếp phòng, giải quyết thắc mắc của khách khi cần, chăm sóc khách hàng gọi điện thăm hỏi ...

**Bộ phận quản lí:** Quản lí nhân viên, lịch làm việc, phát lương, chi thu của khách sạn.

**Bộ phận dịch vụ**: Bảo vệ, nhân viên lao dọn, nhân viên checking trả phòng, nhận hành lí. (thức ăn, đồ uống, cho thuê xe).

**Hiện trạng nghiệp vụ của khách sạn:**

Từng bộ phận sẽ có nghiệp vụ khác nhau :

Bộ phận tiếp tân:

**Nghiệp vụ tiếp nhận khách đặt phòng:**

Khách hàng vào nhà xe giử xe đối với khách có đi xe máy. Khách đến gặp lễ tân nhận giấy minh thư xong khách nhận phòng, gọi món nếu cần thiết, không cần thì lễ tân đưa thẻ số phòng và hướng đẫn khách hàng lên phòng.

**Nghiệp vụ dịch vụ, đổi phòng:** Sau khi khách đã nhận phòng khách sẽ order thức ăn đồ uống, dịch vụ mướn xe thì sẽ liên lạc lẽ tân thực hiện. Hoặc khách muốn đổi phòng khác thì tiếp tân sẽ thực hiện đổi phòng cho khách lưu ý chỉ đổi trong vòng trước 30 phút vào phòng nhận phòng sau khi nhận phòng không giải quyết.

**Nghiệp vụ trả phòng:**

Khách hàng trả thẻ phòng, nhân viên checking sẽ lên kiểm tra trao đổi với tiếp tân sao đó sẽ thanh toán, sau khi hoàn tất sẽ hỏi khách phần phản hồi có gặp vấn đề gì không để cải thiện thêm, sau đó giửi khách lại giấy chứng minh thư.

Bộ phận quản lí:

**Nghiệp vụ quản lí nhân viên:**

Mỗi sáng quản lí sẽ điểm danh nhân viên giờ giắc tát phong, lịch làm việc, trao đổi với các bộ phận gặp vấn đề gì không.

Thêm nhân viên mới, xóa nhân viên nghĩ việc, thanh toán lương nếu đến kì lương

**Nghiệp vụ quản lí doanh thu ngày, tháng, năm:**

Chi thu của ngày, report báo cáo doang thu của ngày. Số lương khách vào khách ra trong ngày trong tháng, số khách còn lại.

Bộ phận nhân viên tạp vụ, Bộ phận dịch vụ :

**Nghiệp vụ checking phòng:** Sau khi có yêu cầu từ bộ phận tiếp tân bộ phân checking sẽ lên phòng và kiểm tra đồ đạt, vật dụng, thức ăn đồ uống, xe đã thuê ... xem mọi thứ có ổn thiếu hay mất mát gì không sẽ note lại và chuyển đến bộ phận tiếp tân.

**Nhiệp vụ dọn sạch phòng:**

Chỉ những phòng ở quá 2 ngày hoặc những phòng vừa trả sẽ được bộ phận tiếp tân thông báo cho bộ phận tạp vụ dọn sau khi dọn xong sẽ thông báo với bộ phận tiếp tân để tiếp tân cập nhật danh sách phòng.

**Nghiệp vụ giao đồ ăn cho khách:** Sau khi có yêu cầu từ tiếp tân số phòng thức ăn, đồ uống món gì thì bộ phận dịch vụ sẽ nhận làm và giao cho khách và sẽ thông báo với bộ phận tiếp tân để cập nhật là đã thực hiện xong.

* + *Các phần mềm cùng loại hiện đang có, hoặc hệ thống Tin học đang được sử dụng*

Có nhiều phần mền sử dụng cho dịch vụ hotel như : skyhotel, monahotel, ...

* + *Những hạn chế hay những vấn đề còn tồn tại trong những phần mềm đang có*

Cần phải online và phải trả phí cao cho doanh nghiệp.

* *Xác định các yêu cầu của hệ thống. Có thể trình bày các biểu mẫu và quy định.*

Quy định 1: Có 3 loại phòng và giá

Đơn: 100k/ 1h , 250k/ngày, <2 người ở , phụ thu người thứ 3 50k

Đôi: : 150k/ 1h , 350k/ngày , <5 người ở , phụ thu người thứ 6 50k

Vip: 550k/ 1h, 1trieu/ngày, không quy định số người ở

Quy định 2: có thể thay đổi quy định 1 được

Thay đổi giá phòng, số người ở phụ thu và giá phụ thu

Quy định 3: có thể thay đổi giá dịch vụ:

Thức uống, đồ ăn, giá thuê xe