**Phân tích yêu cầu của hệ thống**

Sau khi khảo sát hiện trạng ở trên, một yêu cầu cấp thiết cần đặt ra là xây dựng và phát triển một Website đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm phòng, đặt phòng, các dịch vụ kèm theo phòng… Việc xây dựng website phải đáp ứng được những yêu cầu sau:

**Quản lý khách hàng:**

Mỗi khách hàng của khách sạn đều được khách sạn quản lý những thông tin sau: Họ tên, giới tính, địa chỉ, điện thoại, số CMND hoặc Passport (hoặc các văn bằng khác có hình).

**Quản lý phòng:**

Các phòng của khách sạn được quản lý dựa vào phòng số, loại phòng, trạng thái, giá cơ bản. Khách sạn gồm có các loại phòng tương ứng với giá (trong đó có 10% VAT).

**Quản lý đăng ký – thuê phòng:**

Tất cả các thông tin đăng ký thuê phòng đều được quản lý dựa trên người đặt phòng, họ tên khách đăng ký, thời gian đặt phòng, thời gian trả phòng, số tiền thanh toán và trạng thái thanh toán.

**Quản lý thông tin nhận phòng:**

Khách sạn quản lý những thông tin sau: Họ tên người nhận phòng, ngày nhận, giờ nhận. Tất cả thông tin nhận phòng đều dựa vào thông tin đăng ký thuê phòng đã khai báo trước đó. Vì khách hàng có đăng ký mới được nhận phòng theo đúng thông tin mà khách đã đăng ký.

**Quản lý việc trả phòng:**

Dựa trên thông tin đăng ký thuê phòng và thông tin nhận phòng, việc trả phòng được khách sạn quản lý các thông tin sau: Số trả phòng, ngày trả, giờ trả, họ tên người trả (có thể trả phòng trước thời hạn đăng ký). Nếu khách hàng muốn gia hạn thêm thời gian ở tại khách sạn thì phải tiến hành làm thủ tục đăng ký lại. Bên cạnh việc trả phòng của khách thì khách sạn sẽ kiểm tra lại tình trạng phòng.

**Quản lý thông tin huỷ đăng ký:**

Cũng như việc quản lý các công việc trên thì việc huỷ đăng ký được quản lý các thông tin sau: Số huỷ đăng ký, ngày huỷ đăng ký, giờ huỷ đăng ký, họ tên người huỷ đăng ký.

**Quản lý tài khoản nhân viên:**

Tất cả những nhân viên làm việc tại khách sạn đều được quản lý các thông tin sau: Họ nhân viên, Tên nhân viên, Chức vụ của nhân viên.

**Quản lý dịch vụ:**

Khách sạn còn quản lý thông tin về dịch vụ: tên dịch vụ, giá tiền, đơn vị. Tại khách sạn có nhiều loại dịch vụ như: điện thoại, ăn uống, giặt ủi, đưa đón khách, chuyên chở đồ cho khách (khi khách yêu cầu)…

**Quy trình quản lý:**

* + - Khi khách hàng có nhu cầu ở khách sạn thì khách hàng có thể liên hệ với khách sạn để tiến hành làm thủ tục đăng ký phòng hoặc khách hàng có thể làm thủ tục thuê và nhận phòng để ở ( trường hợp phòng còn trống ). Có hai hình thức liên hệ: đến trực tiếp, qua điện thoại.
    - Khi khách hàng làm thủ tục đăng ký thì khách hàng phải khai báo đầy đủ thông tin về mình cũng như thông tin về cơ quan (nếu có) khi Bộ phận Lễ tân (BPTL) yêu cầu. Hầu hết khách hàng đều phải đặt cọc một số tiền nhất định dựa vào loại phòng mà mình đã đăng ký.
    - Trường hợp các tổ chức thuê phòng thì tổ chức sẽ cử đại diện đến khách sạn làm thủ tục đăng ký.
    - Trong thời gian trước ngày nhận phòng tối thiểu là 1 tuần các khách hàng đăng ký theo đoàn phải gửi cho khách sạn danh sách các thành viên để khách sạn phân bố phòng cho hợp lý.