BẢN KHẢO SÁT YÊU CẦU

1. Thu thập yêu cầu
   1. Khảo sát hệ thống

- Đối tượng khảo sát: khách sạn Phát Đạt Lợi

- Địa chỉ: 793/60A Trần Xuân Soạn, Tân Hưng, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh

* 1. Khảo sát chi tiết

- Người thực hiện: Lê Thị Phi Du  
- Người trả lời: Chủ khách sạn  
- Ngày thực hiện: 10/3/2023

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Câu hỏi | Nội dung | Trả lời |
| 1 | Website hướng đến đối tượng sử dụng nào? | Tôi muốn tôi (chủ khách sạn) và khách hàng là người sử dụng website |
| 2 | Yêu cầu về giao diện như thế nào? Logo do ai thiết kế, cung cấp? | Giao diện dễ sử dụng, dễ thao tác. Tôi muốn nhóm tự lên ý tưởng cho logo |
| 3 | Ngôn ngữ hiển thị trên website là gì? | Tôi muốn sử dụng Tiếng Anh cho trang web của khách sạn |
| 4 | Ai sẽ giữ quyền quản lí website? | Chủ khách sạn |
| 5 | Đối tượng quản lí mong muốn? | Tôi muốn quản lí các loại phòng, các phòng, các dịch vụ đi kèm cũng như quản lí khách hàng đặt phòng tại website |
| 6 | Đăng nhập vào hệ thống là điều bắt buộc có phải không? | Đối với quyền quản lí, bắt buộc phải đăng nhập vào hệ thống. Đối với khách hàng thì họ có thể không cần đăng nhập vào hệ thống vẫn có thể tiến hành đặt phòng tại website |
| 6 | Chức năng quản lí phòng được thực hiện như thế nào? | Tôi muốn chức năng quản lí phòng phải thực hiện được các thao tác thêm, xóa, sửa thông tin các phòng tại khách sạn. Cho phép cập nhật trạng thái của phòng (đã book, đã check-in, đã check-out). Cho phép hiển thị các phòng có sẵn lên website để khách hàng có thể lựa chọn. Cho phép tôi thống kê doanh thu khách sạn |
| 7 | Chức năng quản lí khách hàng gồm những yêu cầu gì? | Tôi muốn quản lí các thông tin liên quan đến khách hàng (những thông tin đó đã được khách hàng tiến hành đăng kí tại website hoặc nhập thông tin khi tiến hành đặt phòng mà chưa đăng nhập), những thông tin liên quan đến phòng mà khách hàng chọn cũng như thời gian check-in check-out, số lượng phòng cũng được ghi nhận, quản lí và theo dõi |
| 8 | Khách sạn có cung cấp những dịch vụ đi kèm không? | Có. Khách sạn của chúng tôi mong muốn phục vụ khách hàng về dịch vụ đặt món ăn hoặc đặt xe. Để giúp khách hàng có trải nghiệm tốt nhất |
| 9 | Những dịch vụ đó được đặt như thế nào? | Sẽ được tích hợp vào trang web, khách hàng sẽ được chọ lựa kèm theo trong quá trình tiến hành đặt phòng. |
| 8 | Khách hàng được thực hiện những bước gì để tiến hành đặt hàng trên website | Khách hàng đã có tài khoản hoặc chưa có tài khoản đều có thể tiến hành đặt phòng trên website.  - Đối với khách hàng có tài khoản: tiến hành đăng nhập vào website, lựa chọn thời gian check-in check-out, số lượng phòng muốn đặt. Sau đó, danh sách các phòng có sẵn được hiển thị để khách hàng lựa chọn. Ngoài ra khách hàng có thể lựa chọ phòng dựa theo các loại phòng được gợi ý sẵn. Sau đó, khách hàng sẽ chọn những phòng phù hợp để tiến hành thêm vào giỏ hàng. Tại đây khách hàng kiếm tra thông tin đặt phòng và tiến hành lựa chọn hình thức thanh toán. Khách hàng có thể thanh toán trả trước bằng thẻ tín dụng hoặc thanh toán khi check-in tại khách sạn.  - Đối với khách hàng chưa có tài khoản có thể tiến hành đăng kí tài khoản, hoặc có thể đặt phòng bằng cách nhập ngày check-in check-out, số lượng phòng muốn đặt. Sau đó lựa chọn phòng phù hợp. Quá trình tương tự như khách hàng đã có tài khoản. Tuy nhiên khi đặt phòng phải tiến hành nhập đầy đủ những thông tin cần thiết |
| 10 | Khách hàng có được quyền sửa đổi thông tin cũng như xem lại lịch sử đặt phòng hay không? | Được, khách hàng có thể thực hiện những thao tác đó. |

1. Các chức năng cơ bản của website
   1. Yêu cầu chức năng

* Quản lí danh sách các phòng của khách sạn
* Website cho phép admin cập nhật thêm xóa sửa các thông tin liên quan đến loại phòng, phòng khách sạn
* Quản lí thông tin khách hàng
* Quản lí các yêu cầu đặt phòng, check-in, check-out
* Website cho phép người dùng bao gồm chủ khách sạn và khách hàng đăng nhập vào.
* Thực hiện chức năng tìm kiếm phòng, hiển thị danh sách phòng trống phù hợp với yêu cầu khách hàng
* Cho phép khách hàng đăng kí tài khoản
* Cho phép khách hàng đặt phòng mà không cần đăng nhập
* Cho phép khách hàng sử dụng các dịch vụ kèm theo như đặt xe, đặt món ăn khi tiến hành đặt phòng
* Thực hiện chức năng đặt phòng
* Thực hiện chức năng thanh toán
  1. Yêu cầu phi chức năng
* Yêu cầu mật khẩu từ 6 kí tự
* Giao diện dễ sử dụng, dễ thao tác
* Sử dụng Tiếng Anh

1. Quy trình nghiệp vụ

* Quy trình đặt phòng của khách hàng
* Đối với khách hàng đã có tài khoản:
* Tiến hành đăng nhập tài khoản vào website
* Thực hiện thao tác nhập ngày check-in check-out và số lượng phòng muốn đặt trước khi tìm kiếm. Hoặc có thể tìm kiếm theo loại phòng đã được gợi ý
* Chọn phòng trong danh sách các phòng khả dụng được hiện thị để thêm vào giỏ hàng
* Kiểm tra thông tin phòng (ngày nhận phòng, trả phòng, số lượng,...)
* Lựa chọn phương thức thanh toán
* Tiến hành đặt phòng
* Đối với khách hàng chưa có tài khoản:
* Thực hiện thao tác nhập ngày check-in check-out và số lượng phòng muốn đặt trước khi tìm kiếm. Hoặc có thể tìm kiếm theo loại phòng đã được gợi ý
* Chọn phòng trong danh sách các phòng khả dụng được hiện thị để thêm vào giỏ hàng
* Kiểm tra thông tin phòng (ngày nhận phòng, trả phòng, số lượng,...)
* Điền thông tin cá nhân theo yêu cầu
* Lựa chọn phương thức thanh toán
* Tiến hành đặt phòng
* Quy trình quản lí phòng khách sạn
* Chủ khách sạn tiến hành đăng nhập vào website để thực hiện chứ năng quản lí phòng
* Tại đây chủ khách sạn có quyền thêm xóa sửa danh sách các phòng, loại phòng tại khách sạn
* Có quyền thay đổi trạng thái phòng khi nhận được yêu cầu đặt phòng, hoặc khách hàng đến nhận phòng, trả phòng
* Quy trình quản lí khách hàng
* Chủ khách sạn tiến hành đăng nhập vào website để thực hiện chức năng quản lí khách hàng
* Cho phép quản lí các thông tin cá nhân mà khách hàng đã cung cấp trong quá trình đặt phòng
* Quản lí thông tin về phòng đã đặt, số lượng, thời gian nhận phòng, trả phòng, trạng thái thanh toán của khách hàng
* Quy trình quản lí các dịch vụ ăn uống, xe,...

Tích hợp trong quá trình khách hàng thực hiện quá trình đặt phòng trên website của khách sạn

* Quy trình thống kê doanh thu
* Cuối ngày, chủ khách sạn sẽ đăng nhập vào website tiến hành tổng kết doanh thu trong ngày
* Website sẽ tiến hành thống kê số tiền thu chi trong ngày để hiển thị cho chủ khách sạn xem xét.

1. Đặc tả hệ thống

Website đặt phòng khách sạn trực tuyến cung cấp các chức năng cho 3 nhóm đối tượng chính là chủ khách sạn và khách hàng đã có tài khoản và khách hàng chưa có tài khoản

Đối với khách hàng, họ có thể tiến hành chức năng đặt phòng khách sạn trên website. Khách hàng được chia thành 2 dạng

* Khách hàng đã có tài khoản đăng nhập: tiến hành đăng nhập vào website. Sau đó nhập các thông tin liên quan đến ngày nhận phòng, ngày trả phòng, số lượng phòng muốn đặt. Sau đó thực hiện tìm kiếm. Một danh sách các phòng thỏa các yêu cầu được hiện ra, khách hàng tiến hành lựa chọn phòng để thêm vào giỏ hàng. Khách hàng có thể lựa chọn thêm các dịch vụ đi kèm như: đặt món ăn đặt xe. Tiếp theo khách hàng sẽ kiểm tra thông tin phòng và tiến hành lựa chọn hình thức thanh toán. Có 2 hình thức thanh toán hỗ trợ: thanh toán khi nhận phòng và thanh toán trước bằng thẻ tín dụng. Sau đó tiến hành đặt phòng. (Đối với khách hàng đã có tài khoản đăng nhập, họ có quyền thực hiện chức năng sửa đổi thông tin cá nhân sau khi đăng nhập vào website. Các thông tin này được tự động hiện thị khi khách hàng tiến hành đặt phòng)
* Khách hàng chưa có tài khoản đăng nhập: quá trình đặt phòng đối với khách hàng đã có tài khoản đăng nhập. Tuy nhiên, khách hàng cần phải thực hiện thao tác nhập đầy đủ thông tin được yêu cầu trước khi đặt phòng. (Khách hàng có thể tiến hành đăng kí tài khoản mới và thực hiện các bước đặt phòng đối với khách hàng đã có tài khoản đăng nhập)
* Quá trình đăng kí tài khoản bao gồm các thông tin sau: họ tên, email, số điện thoại, ảnh (nếu có), địa chỉ, ngày sinh, số thẻ, mật khẩu đăng nhập. Trong đó số điện thoại được dùng làm username khi đăng nhập

Đối với chủ khách sạn, đăng nhập là điều kiện bắt buộc để có thể thực hiện các chức năng quản lí. Chủ khách sạn có các chức năng: quản lí phòng, quản lí khách hàng, quản lí các dịch vụ đi kèm, quản lí doanh thu của khách sạn. Chủ khách sạn có toàn quyền quyết định trong việc thêm, xóa, sửa, cập nhật các thông tin liên quan đến các đối tượng quản lí trên