

# Khảo sát hệ thống

---

## Quản Lý Khách Sạn

**Biên soạn: Tú Phạm**

**9/9/2017**

## 1. Tham chiếu

Mã số	Tên tài liệu	Phiên bản
Không có	Không có	Không có

## 2. Thông tin tài liệu

Mã số	Tên tài liệu	Nội dung cập nhật	Phiên bản	Tác giả	Mô tả
1	Khảo sát hệ thống	Khởi tạo	1.0	Tú Phạm	Khảo sát hệ thống khách sạn của công ty SAO MAI.

### **3. Giới thiệu**

Yêu cầu khách hàng được ghi nhận dựa trên quá trình làm việc tại resort SAO MAI Hàm Thuận Nam, thuộc tỉnh Bình Thuận. Khách hàng yêu cầu xây dựng phần mềm quản lý khách sạn (KS) trên tất cả các khía cạnh sau:

- ❖ Quản lý phòng ốc đạt tiêu chuẩn 4 sao, các loại phòng sao cho dễ dàng quản lý, tìm kiếm thống kê
- ❖ Quản lý quá trình đặt phòng hủy phòng
- ❖ Quản lý quá trình nhận phòng trả phòng
- ❖ Quản lý quá trình báo cáo thống kê

### **4. Quy trình**

#### **4.1 Quy trình đặt phòng**

##### **4.1.1 Khách hàng**

Gọi điện thoại đến KS đặt phòng, cung cấp thông tin cá nhân bao gồm họ tên, cmnd, đi bao nhiêu người, thời gian thuê/trả phòng, ngày nào đến nhận phòng. Thanh toán 100% tiền chi phí thuê/trả phòng.

##### **4.1.2 Công ty SAO MAI**

Nhân viên tiếp nhận thông tin, ghi thông tin vào hồ sơ, theo dõi thông tin, trước thời gian nhận phòng 5 ngày phải gọi điện xác nhận với khách hàng, trước 2 ngày xác nhận với khách hàng 1 lần nữa. Nếu khách hàng hủy đặt phòng, ghi nhận thông tin và báo với các bộ phận có liên quan

Nếu không có gì thay đổi, nhân viên thông báo đến các bộ phận liên quan để lên kế hoạch phục vụ khách hàng. Thông tin này được thông báo trước 5 ngày và lịch nhắc trước 2 ngày.

Các bộ phận có liên quan: **bộ phận bảo vệ, dịch vụ ăn uống, vệ sinh, thiết bị phòng khách sạn, tiếp tân và dịch vụ chăm sóc khách hàng.**

#### 4.2 Quy trình hủy đặt phòng

##### 4.2.1 Khách hàng

Khách hàng hủy đặt phòng gọi điện báo tiếp tân, đến KS nhận lại 50% tiền phí nếu hủy trước 5 ngày, 0% nếu hủy trước 2 ngày.

##### 4.2.2 Công ty SAO MAI

Tiếp nhận thông tin hủy đặt phòng, xác nhận thông tin và cập nhật thông tin. Thông báo đến các bộ phận có liên quan như mục 4.1.2

#### 4.3 Quy trình mượn phòng

##### 4.3.1 Khách hàng

Đến ngày hẹn, khách hàng đến gặp nhân viên tiếp tân, kí gửi hàng lý (nếu có) và nhận phòng.

##### 4.3.2 Công ty SAO MAI

Tiếp nhận khách hàng, xác nhận thông tin phòng, gửi chìa khóa khách hàng, in giấy hướng dẫn khách hàng các dịch vụ tại KS như: Sáng ăn sang miễn phí tầng mấy, các dịch vụ thêm phí như: massage, spa, gym, hồ bơi, chở đi mua sắm,...

#### 4.4 Quy trình trả phòng

##### 4.4.1 Khách hàng

Khách hàng trả phòng theo đúng thời gian đặt phòng, gặp tiếp tân trả chìa khóa, nhận hành lý và rời khỏi KS

##### 4.4.2 Công ty SAO MAI

Theo dõi thông tin mượn/trả phòng của khách hàng và thông báo đến khách hàng. Thông báo các bộ phận liên quan kiểm tra thiết bị phòng của khách hàng, các dịch vụ khách hàng sử dụng và tính toán thêm chi phí nếu có.

#### 4.5 Quy trình báo cáo

##### 4.5.1 Nhân viên các phòng ban

Đến 10:00 pm mỗi ngày, đại diện nhân viên mỗi bộ phận báo cáo thông tin hoạt động diễn ra trong ngày của khách sạn bao gồm các loại hình báo cáo sau:

Thông tin trong báo cáo phải trả lời các câu hỏi sau:

❖ Báo cáo hoạt động mượn/trả phòng theo ngày/tuần/quý/tháng/năm.

- Có bao nhiêu khách hàng mượn/trả phòng?
- Có bao nhiêu phòng được thuê/còn trống?
- Ứng với mỗi loại phòng, có bao nhiêu cho thuê/còn trống?
- Các góp ý của khách hàng?
- Phân nhóm khách hàng mượn/trả phòng trong ngày theo vùng miền, cá nhân/tổ chức?

❖ Báo cáo hoạt động dịch vụ theo ngày/tuần/quý/tháng/năm.

- Số lượng hóa đơn của mỗi loại hình dịch vụ?
- Tổng tiền hóa đơn của mỗi loại hình dịch vụ?
- Phân nhóm khách hàng sử dụng loại hình dịch vụ theo độ tuổi?

##### 4.5.2 Ban quản lý / Giám đốc

Xem báo cáo bất cứ khi nào.

#### 4.6 Quy trình thống kê

#### 4.6.1 Ban quản lý / Giám đốc

Xem thông tin mới nhất tình hình hoạt động công ty bất cứ khi nào.

Thông tin phải trả lời các câu hỏi như sau:

- ❖ Số liệu ngày A so với ngày B?
- ❖ Số liệu tuần A so với tuần B?
- ❖ Số liệu tháng A so với tháng B?
- ❖ Số liệu tháng A của năm A so với tháng A năm B?
- ❖ Số liệu quý A so với quý B?
- ❖ Số liệu quý A năm A so với quý A năm B?
- ❖ Số liệu năm A so với năm B?
- ❖ Số liệu các tháng trong 1 năm?
- ❖ Số liệu các quý trong 1 năm?

Lưu ý:

- ❖ A, B là 2 mốc thời gian bất kì, thông thường  $A > B$
- ❖ Số liệu bao gồm 2 thông tin: **Số lượng** có được bằng cách đếm, **tổng tiền** có được bằng cách tính tổng tiền các hóa đơn.

## 5. Yêu cầu

### 5.1 Quản lý cơ bản

Mong muốn quản lý các thông tin hoạt động của KS một cách dễ dàng, nhanh chóng và tiện lợi. Nhân viên dễ sử dụng và tập huấn nhanh chóng.

Mong muốn sử dụng nền tảng web application, đề nghị môi trường của Microsoft, vì công ty đã mua license SQL Server 2012 và muốn tích hợp các công nghệ cùng hàng Microsoft.

## 5.2 Quản lý nâng cao

Mong muốn một ứng dụng riêng biệt thực hiện sắp xếp khách hàng vào phòng khách sạn một cách tự động. Hiện nay KS có quá nhiều phòng cùng loại, thời điểm nhiều khách hàng gây áp lực việc sắp xếp phòng sao cho phòng được tận dụng tối đa, tránh phòng được dùng nhiều lần hoặc ít dùng.

Ứng dụng nên viết bằng java, môi trường web application vì công ty mong muốn ứng dụng này sau khi hoàn thành, công ty sẽ tự nâng cấp và có thể thương mại hóa đến các đối tác khác. Ứng dụng nên giao tiếp dữ liệu với ứng dụng quản lý mục 5.1.

## 6. Kết quả

### 6.1 Sản phẩm

Toàn bộ source code và hướng dẫn cách sử dụng như hosting, bảo trì, điều hành,..

### 6.2 Tài liệu

Quá trình phân tích, thiết kế hệ thống có liên quan.