Nhóm em gồm 2 thành viên:

Tên: Lâm Hưng Phú

Lớp: DCT118C1

MSSV: 3118411021

Tên: Nguyễn Tấn Tới

Lớp: DCT118C1

MSSV: 3118411035

Đề tài quản lý khách sạn

**1. Sơ lược bài toán**

Yêu cầu của hệ thống quản lý khách sạn vừa và nhỏ là hệ thống lưu trữ, cập nhật, chỉnh sửa thông tin khách hàng và dịch vụ khách sử dụng, quản lý check-in check-out và quản lý nhân viên và phòng, thiết bị nhanh nhất và ổn định nhất có thể để tạo được sự thuận lợi và uy tín từ người dùng hệ thống và khách hàng.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chức năng | Yêu cầu mức người dùng | Yêu cầu mức hệ thống |
| 1. Check-in | Giúp nhân viên lễ tân tra cứu thuận lợi , dễ dàng hơn. Đồng thời giúp lễ tân đặt phòng cho khách khi tới quầy hoặc booking | 1.1 Lễ tân có thể kiểm tra danh sách phòng trống (loại phòng, giá phòng, dịch vụ) để cung cấp thông tin cho khách hàng khi đến đặt phòng  1.2 Người lễ tân (hay quản lý) dựa vào thông tin khách hàng cung cấp ngay tại quầy (bấm vào ô thuê phòng chưa đặt trước) nhập thông tin khách hàng vào form đăng kí bao gồm: Tên, chứng minh nhân dân, số điện thoại, số người ở cùng một phòng, loại phòng, ngày đặt phòng, số ngày ở, khi điền đủ thông tin, lễ tân ấn nút đặt phòng đề cập nhật vào hệ thống.  1.3 Nếu lễ tân nhận cuộc gọi từ khách hàng đặt phòng, lễ tân click vào ô thuê phòng đặt trước để tiếp tục quá trình booking điền vào form đăng kí đặt phòng gồm (Tên, số điện thoại, số người đi cùng, ngày nhận phòng, số ngày ở, loại phòng, loại dịch vụ). Nếu khách hàng xác nhận đặt phòng thì yêu cầu khách hàng đặt cọc trước 50% trong vòng 24h, nếu khách hàng không đặt cọc hoặc không đến nhận phòng đúng ngày, thì sẽ huỷ đơn đặt phòng. Nếu khách hàng đặt cọc thì sẽ gửi mã đặt phòng thông qua điện thoại cho khách hàng và lễ tân bấm nút đăng ký và lưu vào hệ thống. Khi khách hàng không tới nhận phòng đúng ngày thì lễ tân sẽ gọi điện để confirm lại với khách hàng, nếu khách hàng vẫn muốn giữ phòng, thì lễ tân sẽ giữ phòng lại cho khách trong vòng 3 ngày, còn ngược lại thì khách sạn sẽ hoàn trả 1 nửa tiền đã cọc.  1.4 Khi nhận phòng, nếu khách hàng không đồng ý nhận phòng thì có thể yêu cầu đổi phòng hoặc không thuê phòng nữa. |
| 2. Quản lý chất lượng dịch vụ | Quản lý sẽ trực tiếp đảm bảo chất lượng phục vụ ổn định và nhanh chóng cho khách hàng, luôn giữ chất lượng của từng dịch vụ đạt chất lượng tốt nhất thông qua hệ thống tin học hoá. | 2.1 Với mỗi loại phòng và chất lượng phòng khác nhau thì sẽ có những dịch vụ đi kèm khác nhau (luôn luôn có phục vụ phòng 24/24, có hồ bơi với phòng chất lượng cao, phục vụ ăn sáng, buffet tối, … ) tuỳ vào phòng khách thuê thì sẽ có dịch vụ khác nhau  2.2 Khi khách hàng đang lưu trú tại khách sạn và phát sinh sử dụng dịch vụ mở rộng đi kèm với phòng đang thuê như: spa, phòng gym, sân thể thao, quầy bar,… thì sẽ được lễ tân ghi nhận lại vào hoá đơn để thanh toán  2.3 |
|  |  |  |
| 4.Quản lý nhân viên | Người quản trị có thể kiểm tra số giờ làm việc của lễ tân, quản lý thông tin của tất cả nhân viên trong khách sạn, đồng thời quản lý hiệu suất làm việc của toàn bộ nhân viên trong khách sạn. | 4.1 Quản lý có thể xem số giờ làm việc của lễ tân (Tên lễ tân, ca làm việc, số lượng khách check-in và check-out, chi tiết của check-in check-out, số giờ làm việc hiện tại) để tránh bị thất thoát.  4.2 Quản lý có thể đánh giá hiệu suất làm của nhân viên dựa trên bảng chấm công (thời gian tích vân tay vào máy chấm công để biết nhân viên có đi làm đúng giờ hay không, máy vân tay sẽ đồng bộ với hệ thống máy tính khách sạn) và thời gian làm việc của nhân viên đó trong tháng và kiểm định tình trạng xin nghỉ phép của nhân viên và dựa trên bảng đánh giá của khách hàng khi và sau khi ở khách sạn.  4.3 Bảng đánh giá khách hàng dựa trên hình thức nói trực tiếp: Khách hàng có thể trao đổi trực tiếp với quản lý khách sạn suốt quá trình thuê phòng hay sau khi thuê phòng. |
| 5. Quản lý phòng | Người quản trị sẽ quản lý phòng theo chất lượng và loại phòng và thiết bị trong phòng. Nhân viên lễ tân có thể đăng nhập để kiểm tra và chỉnh sửa trạng thái phòng. | 5.1 Là nhân viên quản lí phòng, bạn cần quản lí từng phòng theo các tiêu chuẩn khác nhau, gồm 4 loại phòng có các yêu cầu sau:  **- Standard**: Phòng tiêu chuẩn và thường nhỏ nhất, tầng thấp, hướng nhìn không thuận lơi, trang bị tối thiểu và giá thấp nhất.  **- Superior**: Cao hơn phòng Standard với tiện nghi tương đương nhưng diện tích lớn hơn hoặc hướng nhìn đẹp hơn. Giá cao hơn Standard.  **- Deluxe**: Loại phòng cao hơn Superior, thường ở tầng cao, diện tích rộng, hướng nhìn đẹp và trang bị cao cấp.  **- Suite**: Loại phòng cao cấp nhất và thường ở tầng cao nhất với các trang bị và dịch vụ đặc biệt kèm theo. Thông thường mỗi phòng  Suite gồm 1 phòng ngủ, 1 phòng khách, 2 phòng vệ sinh và nhiều ban công hướng đẹp nhất. Các khách sạn khách nhau đặt tên phòng loại này khác nhau nhằm tăng thêm mức độ VIP để bán giá cao hơn như: President (Tổng thống), Royal Suite (Hoàng gia)…  5.2.Là nhân viên quản lí phòng, bạn cần quản lí một số phòng đặc biệt nhằm đáp ứng nhu cầu dành cho khách đi một người, gia đình hoặc bạn bè:  **-Connecting room**:hai phòng riêng biệt có cửa thong nhau.loại phòng này được bố trí cho gia đình ở nhiều phòng sát nhau.  - **Single room**:phòng có một giường cho người ở. - Twin room:phòng có 2 giường đơn cho hai người ở.  - **Double room**: phòng có một giường đôi cho hai người ở thường dành cho vợ chồng. - Triple room: phòng cho 3 người ở hoặc có 3 giường đơn hoặc có một giường đôi và một giường đơn.  **- Extra bed** : giường kê thêm để tạo thành phòng triple từ phòng twin hoặc double.  5.3 Là nhân viên quản lí phòng, bạn cần đảm bảo chất lượng phòng luôn đạt tiêu chuẩn,vì vậy mỗi khi có khách check-in (trước 30 phút), nhân viên cần bảo đảm:  + Trang thiết bị tiện nghi: mức độ đồng bộ của các trang thiết bị trong phòng - mức độ sang trọng của các trang thiết bị trong phòng - tính thẩm mỹ chung: sắp xếp hài hòa, cân đối màu sắc, phù hợp với sở thích của khách hàng - vệ sinh sạch sẽ...  + Đảm bảo chất lượng vệ sinh: buồng khách được làm vệ sinh hàng ngày- [chăn, ga, gối nệm](https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/housekeeping-nen-thay-chan-ga-goi-nem-trong-phong-khach-san-khi-nao) luôn luôn sạch sẽ và được thay mới theo quy định - các vật phẩm, trang thiết bị luôn trông như mới - đồ [amenities](https://www.hoteljob.vn/tin-tuc/amenities-la-gi) phải đủ và được bổ sung/ thay mới mỗi ngày- buồng thoáng và không có mùi ẩm mốc - cửa sổ, rèm cửa không bám bụi - trải thảm thường xuyên…  5.4 Là nhân viên quản lí phòng, bạn cần quản lý tình trạng thiết bị có trong phòng thông qua mã thiết bị, thiết bị của từng phòng sẽ có mã thiết bị khác nhau được dán trên thiết bị nhằm quản lý lộ trình, tình trạng để bảo trì, kiểm tra thất thoát.  Nếu có khấu hao, cần căn cứ vào các điều khoản khác nhau để xử lý theo quy định:    Đối với trường hợp thiết bị hoặc vật dụng của khách sạn bị khách hàng làm hư hại,mất mát tài sản, trang thiết bị của khách sạn, nhân viên phục vụ phòng mời những nhân viên có trách nhiệm đến ngay hiện trường để xem xét, bảo lưu hiện trường và lập biên bản rồi lưu vào hệ thống.  Bảng giá vật dụng/trang thiết bị để trong phòng làm căn cứ tính giá bồi thường. Nếu các vật dụng, trang thiết bị nào không có trong danh sách thì tiền phạt sẽ được tính căn cứ vào giá thị trường của sản phẩm mới cùng loại. Khách sạn sẽ thông báo cho khách hàng và tiền bồi thường sẽ được cộng vào hoá đơn khi khách check-out:    5.5 Nhân viên lễ tân có thể xem thông tin, tìm phòng theo trạng thái phòng: đỏ, xanh lá, vàng, trắng giúp tìm kiếm phòng dễ dàng hơn:  + Đỏ: đang được sử dụng  + Xanh lá: còn trống  + Vàng: phòng sắp được trả  + Trắng: đang bảo trì  5.6 Nhân viên lễ tân có thể thay đổi trạng thái phòng:  +Khách đã đặt phòng: phòng đã được khách đặt trước (cam).  + Khách check-in: cần chọn phòng còn trống (xanh lá) và chuyển sang trạng thái đang được sử dụng ( đỏ) .  + Khách chuẩn bị trả phòng (trước 30p) : nhân viên quản lí phòng cần báo với lễ tân chuyển trạng thái phòng từ đang được sử dụng (đỏ) sang trạng thái phòng sắp được trả (vàng).  + Khách thanh toán thành công: chuyển từ trạng thái phòng sắp được trả (vàng) về lại trạng thái còn trống (xanh lá).  + Đối với các phòng đang bảo trì thì sẽ có màu trắng, đối với trạng thái này thì lễ tân không thể thao tác cho đến khi phòng được bảo trì thành công và lễ tân chuyển trạng thái thành phòng còn trống(xanh lá). |
| 6. Check-out | Khi khách hàng trả phòng thì bộ phận lễ tân sẽ lập hoá đơn thanh toán | 6.1 Khi khách hàng gọi trả phòng (trước 30p) check-out thì bộ phận lễ tân cử người kiểm tra phòng và báo về nhân viên bộ phận lễ tân để xác nhận lên hệ thổng (tình trạng phòng hiện tại…)  6.2 Trường hợp khách hàng trả phòng tại bộ phận lễ tân mà không báo trước thì nhân viên lễ tân vẫn phải gọi nhân viên lên kiểm tra phòng và báo về để xác nhận vào hệ thống (tình trạng phòng hiện tại) và nhân viên nhập đầy đủ thông tin về khách thuê phòng, số phòng, người lập hóa đơn , ngày thuê, ngày trả, các giấy tờ liên quan … và hệ thống sẽ tính tiền dựa trên các giấy tờ liên quan để làm ra hoá đơn.  6.3 Nhân viên có nhiệm vụ in và sao lưu hóa đơn , giữ lại và giao cho khách. |
| 7. Lập báo cáo | người quản trị lấy thông tin, báo cáo nhỏ từ nhân viên, tổng hợp thành báo cáo hang tháng hoặc báo cáo khi có yêu cầu về doanh thu, tình trạng phòng, hoặc danh sách khách hàng thuê. | 7.1 Người quản trị đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản của mình, lựa chọn chắc năng cần thống kê, lấy bản thống kê từ nhân viên.  7.2 Lựa chọn cách tổng hợp: theo tháng, tuần hoặc theo thời gian…  7.3 Người quản trị chọn “Lưu” và có thể in báo cáo. |
| 8. Quản lý khách hàng | Lễ tân quản lý thông tin khách hàng để đồng bộ hoá với hệ thống, từ đó dễ dàng hỗ trợ, phục vụ khách hàng hiệu quả nhất. | 8.1 Lễ tân đăng nhập vào hệ thống để thêm, xoá, sửa để cập nhật thông tin khách hàng.  8.2 Lễ tân sẽ dựa vào thông tin của khách hàng có sẵn để liên hệ, hỗ trợ khách hàng khi cần thiết  8.3 Lễ tân sẽ quản lý thông tin phản hồi ( cập nhật, lưu trữ và xử lý ) về dịch vụ, trang thiết bị của từng khách hàng sẽ được thông báo đến các bộ phận liên quan, nhờ đó việc xử lý được thực hiện nhanh chóng và chuyên nghiệp hơn. |
| 9. Đăng nhập | Lễ tân và quản lý cần phải có tài khoản đăng nhập vào hệ thống.  Lễ tân và quản lý đăng nhập vào hệ thống ở mức phân quyền khác nhau để giúp bảo mật hệ thống khách sạn. | 9.1 Là lễ tân thì có tài khoản đăng nhập vào hệ thống để đăng ký phòng, lập báo cáo, lập hoá đơn cho khách hàng  9.2 Quản lý có tài khoản đăng nhập vào hệ thống để quản lý phòng, xem báo cáo, xem ca làm việc của lễ tân, quản lý các loại dịch vụ, quản lý nhân viên, thống kê. |
| 10. Thống kê | Quản lý tổng hợp các báo cáo từ các phòng ban khác để thống kê doanh thu và lập kế hoạch cho công việc. | 10.1 Quản lý sẽ chia thống kê thành 2 loại:  + Thống kê doanh thu : dựa trên báo cáo của nhân viên các phòng ban để tính số tiền thu vào và khấu hao sửa chữa  + Thống kê để lập kế hoạch kinh doanh: dựa trên thống kê check-in, check-out, thống kê chi tiết gói dịch vụ khách hàng đã sử dụng, quản lý tiền thanh toán cước, công nợ;  +Thống  10.2 |