1. **KHỞI ĐỘNG**
2. Bản tuyên bố dự án – Project Charter

**Tên dự án**: **HỆ THỐNG QUẢN LÝ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN (NHKS)**

**Ngày bắt đầu:** 28/09/2013 **Ngày kết thúc:** 08/01/2014

**Budget Information: 55.000.000 VND**

**Trưởng nhóm (Project Manager):** Nguyễn Tấn Hoan

**Mục đính dự án (Project Objectives):** Hiện nay, dịch vụ khách sạn đang được phát triển quy mô lớn. Số lượng nhà hàng khách sạn đang ngày càng tăng, dẫn đến các dịch vụ cho khách sạn không thể đáp ứng được những nhu cầu trước đây. Khách sạn của bạn đang kinh doanh phát đạt, bạn phải mướn thêm nhân viên đẻ quản lý khách sạn, nhưng điều đó vẫn chưa làm bạn hài lòng về việc quản lý. Nó làm bạn mất nhiều thơi giờ hơn, nhân viên của bạn phải ghi chép sổ sách rất nhiều, đôi khi còn bị nhầm lẫn, sự chậm trễ trong quá trình liên lạc giữa các bộ phận nghiệp vụ trong khách sạn, cùng với việc tra cứu thông tin chậm trễ hoặc không chính xác có thể làm các bạn bỏ lỡ các cơ hội cho thuê phòng. Bất kỳ một sai sót nhỏ nào cũng có thể khiến uy tín của khách sạn của bạn bị giảm sút, một điều bạn không bao giờ mong đợi. Hàng hóa dịch vụ đôi khi bị thất thoát, bạn bận rộn với rất nhiều việc, nên bạn cần biết ngay tình hình kinh doanh khách sạn khi bạn cần, nhưng thường thì bạn phải đợi đến cuối tháng nhân viên mới hoàn tất báo cáo.

Tất cả các lý do trên đã đặt ra yêu cầu phải có hệ thống phần mềm quản lý khách sạn với nhiều ưu điểm để khắc phục các nhược điểm trên, và thực hiện tốt công việc nghiệp vụ của các bộ phận:

* Dễ dàng quản lý, truy cập, thay đổi chỉnh sửa.
* Việc tìm kiếm, liên hệ nhanh chóng và thực hiện dễ dàng.
* Quá trình lưu trữ nhanh và lưu trữ được nhiều thông tin.
* …

**Hướng tiếp cận (Approach):**

1. Tìm hiểu và khảo sát một số hệ thống có sẵn để định hướng.
2. Xác định nguồn nhân lực.
3. Định ra các yêu cầu phần mềm hoàn thành.
4. Triển khai phân tích, thiết kế, phát triển, kiểm thử.
5. Bàn giao sản phẩm.
6. Bảo trì và phát triển sản phẩm.

**Bảng vai trò và trách nhiệm (Roles and Responsibilities)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vai trò** | **Tên thành viên** | **Thông tin liên lạc** |
| **Project Manager** | **Nguyễn Tấn Hoan** | **hoannguyen.uit@gmail.com** |
| **Developer + Technical leader** | **Phan Văn Tâm** | **phiung1992@gmail.com** |
| **Developer + Designer** | **Nguyễn Văn Sinh** | **royalknight2902@gmail.com** |
| **Developer + QC** | **Huỳnh Ngọc Hiệp** | **mr.hiepuit@gmail.com** |

**Ký tên**

*(Đã ký)*

**Ghi chú**

…

1. Phạm vi dự án – Scope Statement

|  |
| --- |
| **Tên dự án: Easy Project Management**  **Ngày thực hiện:** 28/09/2013 |
| **Chứng minh độ khả thi của dự án (Project Justification):**  “Paradise” Thiên đường là một khách sạn cỡ lớn nhiều phòng, một nhà hàng bán đồ ăn, thức uống, một sàn nhảy và một phòng giải trí. Doanh số đạt được nhờ cho thuê phòng và bán đồ ăn, thức uống.  Ban giám đốc đặc biệt bận tâm về công việc của Phòng tiếp tân. Chính là ở khâu này mà khách liên hệ đặt chỗ, tìm phòng thuê, nhận chìa khóa phòng, đặt tiệc, yêu cầu dịch vụ (giặt ủi, dọn phòng, tham quan, ... ) và thanh toán tiền lúc rời khách sạn.  Khách đặt chỗ phải liên hệ với nhân viên của phòng tiếp tân, nhân viên này phải phân tích yêu cầu của khách và tham khảo hồ sơ dành chỗ và hiện trạng của kháh sạn để giải quyết yêu cầu của khách. Cần phải biết khách có bao nhiêu người, từ ngày nào đến ngày nào, khách cần phòng hạng nào (phòng hạng sang hay phòng bình dân), có yêu cầu gì đặc biệt không? Để dành chỗ cho khách nếu đến thời điểm khách đến còn phòng trống (phòng chưa ai đặt chỗ hoặc không còn khách ở).  *Khi khách hàng đến:*  Đa số khách đến khách sạn đã có dành chỗ trước (hoặc nhờ hướng dẫn viên du lịch dành chỗ). Số còn lại đến thuê ngay, với hy vọng còn thuê được phòng để thuê.  Khi khách hàng đến, nhân viên tiếp nhận sẽ hỏi xem vị khách đó có dành chỗ trước hay không, và danh trước với tên nào. Như vậy cần phải tham khảo đến hồ sơ dành chỗ trước. Đôi khi khách cứ khăng khăng đã có dành chỗ, trong khi thật ra không có. Khi khách đến không dành chỗ trước, nhân viên tiếp nhận phải xem còn phòng trống hay không. Nếu không, nhân viên này phải thông báo cho khách biết tên một số khách sạn khác có khả năng còn phòng. Nếu có phòng đáp ứng yêu cầu của khách nhân viên tiếp tân yêu cầu khách xuất trình giấy tờ và giữ lại chứng minh nhân dân hay giấy tờ tùy thân khác (nếu khách không có chứng minh nhân dân). Giấy tờ này sẽ trả lại khi khách hoàn thành thủ tục rời khách sạn.  Mỗi căn phòng, tùy theo kiểu, vị trí và những tiện nghi bố trí bên trong mà có một giá biểu riêng. Khi khách đến thuê, nhân viên tiếp tân phải ghi nhận phiếu đến. Mỗi phiếu đến chỉ lập cho một người khách, thường là người chịu trách nhiệm thanh toán sau này. Trên phiếu đến cần phải ghi rõ khách nào được bố trí ở phòng nào, vào khoảng thời gian nào (ngày nào) để thuận tiện trong việc khai báo tạm trú, tạm vắng khi nhà chức trách đến kiểm tra. Nhân viên tiếp nhận cho biết giá phòng của từng người hoặc cả nhóm (nếu nhóm đi chung, mướn nhiều phòng và trả tiền chung).  Nếu khách có yêu cầu dịch vụ (giặt ủi, gọi điện thoại, karaoke,…), nhân viên tiếp tân phải lập một bảng kê. Mỗi bảng kê có một số thứ tự và lập cho một khách, ghi tất cả những dịch vụ mà khách yêu cầu trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn. Trong đó phải ghi chi tiết khách yêu cầu dịch vụ gì vào thời điểm nào, chi phí tương ứng là bao nhiêu. Bảng kê chi phí này nhân viên tiếp tân giữ lại và sẽ yêu cầu khách thanh toán khi rời khỏi khách sạn sau đợt nghỉ.  Nếu khách có yêu cầu đặt tiệc tùng, nhân viên tiếp tân phải lập một hóa đơn. Trên hóa đơn ghi nhận những món mà khách yêu cầu. Qua hóa đơn đó thể hiện các yêu cầu của khách (số lượng, thẩm mỹ, cách và thời gian bày trí,…) và từ đó nhân viên tiếp tân thỏa thuận với khách đơn giá tương ứng cho từng món. Một bản sao hóa đơn được giao cho nhà hàng để bộ phận phục vụ chuẩn bị. Mỗi hóa đơn có một số thứ tự và ghi cho chỉ một khách hàng. Khách hàng có thể thanh toán hóa đơn ngay hoặc bộ phận tiếp tân giữ lại yêu cầu khách trả sau này.  Cuối ca làm việc nhân viên tiếp tân phải bàn giao hồ sơ cho nhân viên làm việc ca kế những hồ sơ, trao đổi những công việc còn tồn đọng cần phải giải quyết, nộp hết những số tiền mà khách đã thanh toán cho thủ quỹ.  *Khi khách đi:*  Mọi thủ tục cũng diễn ra ở Phòng tiếp tân. Lúc đó, phiếu đến, bảng kê dịch vụ và hoá đơn tiệc tùng chưa thanh toán là cơ sở yêu cầu khách phải trả. Bộ phận phục vụ kiểm tra các phòng mà khách đã ở xem có hư hao gì không và xác nhận vào phiếu đến. Nếu khách làm hư hại đồ đạc trong phòng thì khách phải đền bù hoặc trả thêm tiền để khách sạn sắm sửa lại. Khi khách trả tiền một phiếu thu được lập. Mỗi phiếu thu có một số thứ tự, thu tiền của chỉ một khách hàng, ngày thu, lý do (thu của phiếu đến, bảng kê và các hoá đơn nào) với số tiền thu là bao nhiêu. Nhân viên tiếp tân lập hóa đơn chịu trách nhiệm nhận tiền khách hàng, ký xác nhận vào phiếu thu, và lập thành hai liên một liên giữ lại, còn một liên giao khách hàng.  Ban Giám Đốc muốn tin học hóa các công việc: dành chỗ trước, theo dõi sự lưu trú, yêu cầu dịch vụ, đặt tiệc và thanh toán của khách hàng. |
| **Đặc điểm và các yêu cầu (Product Characteristics and Requirements):**   1. Hệ thống quản lý NHKS là một hệ thống hoạt động trên nền windows. 2. Phạm vi của hệ thống là được sử dụng ở các khách sạn vừa và lớn, đặc biệt là khách sạn cùng với nhà hàng bên trong. 3. Được phát triển trên nền Csharp (Áp dụng mô hình MVC). 4. Là một công cụ trực quan, dễ sử dụng cho các nhân viên và quản lý của khách sạn. 5. Cung cấp các chức năng quản lý:  * Quản lý đặt phòng trước * Quản lý thuê và trả phòng * Quản lý thành toán phòng, lập hóa đơn * Quản lý dịch vụ của khách sạn * Quản lý trang thiết bị * Quản lý phòng, dịch vụ, … * Phân quyền sử dụng hệ thống * Lập báo cáo doan thu theo tháng * … |
| **Tóm tắt các sưu liệu liên quan đến dự án (Summary of Project Deliverables)**  **Tài liệu phục vụ cho quản lý nhóm (Project management-related deliverables):**   1. Công tụ quản lý mã nguồn SVN 2. Mạng xã hội Facebook 3. Công cụ liên lạc Skype   **Tài liệu cho thực hiện dự án (Product-related deliverables):**   1. Research reports; 2. User cases; 3. Class diagrams; 4. Data Flow Diagrams (DFDs); 5. Function Decomposition Diagrams (FDD); 6. Software specification; 7. Design documents; 8. Quality assurance plan; 9. Software code; |
| **Tiêu chuẩn thành công của dự án (Project Success Criteria):**   1. Dự án hoàn thành đúng hay sớm hơn thời gian dự tính. 2. Hệ thống hoạt động ổn định với các chức năng chính được yêu cầu. 3. Người sử dụng cảm thấy thuận tiện và dễ dàng khi sử dụng hệ thống. 4. Dự án có thể áp dụng vào thực tế và phát triển mạnh. 5. Sự hợp tác thành công giữa các thành viên trong nhóm sau khi hoàn thành dự án. |

1. Giao ước nhóm – Team Contract

**Tên dự án: Hệ thống quản lý nhà hàng khách sạn**

**Các thành viên và chữ ký xác nhận:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Họ tên** | **Chữ ký** |
| Phan Văn Tâm | (Đã ký) |
| Huỳnh Ngọc Hiệp | (Đã ký) |
| Nguyễn Văn Sinh | (Đã ký) |
| Nguyễn Tấn Hoan | (Đã ký) |

**Các quy tắc chung (Code of Conduct):** Với tư cách là một nhóm làm việc, chúng ta sẽ:

* Làm việc một cách chủ động: cố gắng nhận định trước các vấn đề và khó khăn có thể xảy ra và nỗ lực ngăn ngừa chúng xảy ra.
* Khi có vấn đề xảy ra sẽ cùng nhau bàn luận và đề ra giải pháp tối ưu để giải quyết.
* Giúp các thành viên khác có thể nắm bắt đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết và có liên quan đến dự án.
* Tập trung vào mục đích chung cho cả nhóm và cho toàn dự án.
* Có trách nhiệm với công việc.

**Tham gia dự án (Participation):** Trong quá trình làm dự án, chúng ta sẽ:

* Trung thực và công khai trong tất cả các hoạt động của dự án.
* Khuyến khích sự đa dạng và linh động trong cách làm việc nhóm.
* Tất cả các thành viên đều binh đẳng như nhau.
* Luôn khuyến khích và tiếp nhận những ý kiến và ý tưởng mới.
* Tích cực và tôn trọng các thành viên khác trong các cuộc thảo luận của nhóm.
* Thông báo cho nhóm (trưởng nhóm hay một thành viên khác) biết khi không thể có mặt trong các cuộc họp nhóm cùng với lời giải thích hợp lý.
* Khi cảm thấy không thể hoàn thành phần việc được giao phải thông bào cho trưởng nhóm biết ít nhất 1 ngày trước deadline để đảm bảo tiến độ chung. Có thể nêu những khó khăn vướng mắc để nhóm cùng thảo luận và giải quyết.

**Thông tin liên lạc (Communication):** Thực hiện các việc sau:

* Lựa chọn cách thức liên lạc sao cho thích hợp với từng hoàn cảnh và điều kiện của các thành viên: gặp mặt trực tiếp, nói chuyện qua điện thoại, email, chat (Yahoo! Messenger, GTalk, Pidgin), Skype, Facebook, …
* Bàn bạc đề cùng đưa ra một lịch làm việc chung, tránh ảnh hưởng đến công việc riêng của các thành viên và đến công việc của dự án. Sau khi đã thống nhất, phải công bố cho tất cả các thành viên trong toàn dự án biết bằng một trong các cách sau: thông báo qua e-mail (mail-group), đăng trên website của nhóm.
* Các thành viên có nhiệm vụ cập nhật các thông tin mới nhất và thực hiện theo lịch trình đã định.
* Phát biểu ý kiến ngắn gọn, súc tích và rõ ràng khi thảo luận nhóm.
* Lưu giữ các ý kiến và các thông tin có liên quan trong các cuộc họp nhóm.
* Chỉ họp và thảo luận khi thực sự cận thiết.

**Giài quyết vấn đề (Problem Solving):**

* Khuyến khích tất cả mọi người tham gia đóng góp ý kiền, giài pháp và cùng giải quyết vấn đề.
* Trong các cuộc họp tổng kết cho một milestone hay giai đoạn nào đó cần đánh giá các việc đã làm được và các vấn đề cần khắc phục để có những phần thưởng khuyến khích hay những phê bình thích hợp.
* Đóng góp ý kiến đánh giá, phê bình trên tinh thần xây dựng và để giải quyêt vấn đề. Không được dùng nó để buộc tội hay đả kích, đấu đá người khác.

**Nguyên tắc họp nhóm (Meeting Guidelines):**

* Sắp xếp một cuộc gặp mặt tất cả các thành viên vào ba tuần một lần. Thời gian và địa điểm có thể lịnh hoạt sao cho phù hợp với các thành viên.
* Khuyến khích trao đổi và làm việc online.
* Giai đoạn đầu sẽ họp thường xuyên hơn, lịch họp nhóm sẽ được thực hiện hai tuần một lần.
* Trong mỗi cuộc họp sẽ có một thành viên chịu trách nhiệm làm thư ký. Sau khi cuộc họp kết thúc, người đó sẽ gửi bản tổng kết cuộc họp vào mail-group của nhóm (trong vòng 24 tiếng).
* Cần xác định rõ các việc cần thỏa luận và giải quyết (chủ đề) trong mỗi cuộc họp. Tránh họp lang man dàn trải.
* Tuân thủ các quy tắc trong mục “**Giải quyết vấn đề”.**

1. Lựa chọn nhóm trưởng – Project Manager

Sử dụng mô hình trọng số Weighted Scoring Model (WSM) để lựa chọn lãnh đạo cho nhóm. Sau đây là bảng đánh giá:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tiêu Chí Lựa Chọn Trưởng Nhóm (PM)** | | |
| **Tạo bởi: Phan Văn Tâm** | **Ngày: 23/9/2013** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Tỉ lệ** | **Nguyễn Tấn Hoan** | **Phan Văn Tâm** | **Huỳnh Ngọc Hiệp** | **Nguyễn Văn Sinh** |
| Nhanh nhẹn và năng động | 15% | 90 | 80 | 60 | 90 |
| Kinh nghiệm làm việc nhóm và quản lý nhóm | 5% | 80 | 70 | 55 | 50 |
| Khả năng làm việc nhóm và giao tiếp | 15% | 80 | 70 | 70 | 50 |
| Hiểu biết các công nghệ và kĩ thuật lập trình | 10% | 60 | 70 | 60 | 60 |
| Có khả năng ra quyết định vá giải quyết vấn đề | 20% | 70 | 50 | 50 | 50 |
| Khả năng tổ chức và sắp xếp công việc | 15% | 60 | 50 | 60 | 50 |
| Khả năng chịu trách nhiệm | 10% | 90 | 80 | 80 | 70 |
| Có thể hỗ trợ và kết hợp với các thành viên khác | 10% | 80 | 75 | 70 | 70 |
| **Tổng** | **100%** | **75.5** | **66** | **62.25** | **56.5** |

|  |
| --- |
| **Ghi chú**: |
| + Thang điểm là 100. |
| + PM là người có tổng số điểm lớn nhất. |

Kết quả đánh giá:

Như vậy trưởng nhóm được thống nhất lựa chọn là **Nguyễn Tấn Hoan.**

1. Thông tin các thành viên trong nhóm
   1. Thông tin chung

* Tên nhóm: A&E
* Tên dự án: Hệ thống quản lý nhà hàng khách sạn
* Thành viên:
  + Phan Văn Tâm 10520061
  + Huỳnh Ngọc Hiệp 10520128
  + Nguyễn Văn Sinh 10520130
  + Nguyễn Tấn Hoan 10520135
  1. Giới thiệu các thành viên trong nhóm
     1. Phan Văn Tâm
* Email: phiung1992@gmail.com
* Vị trí: Developer + Technical leader
* Kỹ năng:
* Phát triển trên các ngôn ngữ C/C++, Java, .Net
* Sử dụng một số hệ quản trị CSDL: MS SQL Server, MS Access
* Sử dụng một số tool và thư viện: AndEngine, SVN, OpenGL.
* Kinh nghiệm
  + Hoàn thành một số project như: MCI Player, Championships National Football Management Software, Hotel Restaurant Management Software, Mobile Serio, iPlayer, DetectingFace.
  + Tham gia cuộc thi lập trình trên thiết bị di động với sản phẩm phần mềm thông báo sự cố giao thông.
    1. Huỳnh Ngọc Hiệp
* Email: mr.hiepuit@gmail.com
* Vị trí: Developer + QC
* Kỹ năng:
* Lập trình được các ngôn ngữ: C, C++, C#, Java, MySQL, XNA, Lua, HTML, PHP, Processing, Javascript, HTML5.
* Có một số kiến thức về database: SQL Server, MySQL, phpMyAdmin, MS Access.
* Đã tường lập trình trên các nền tảng: Windows, Windows Phone, Android, Multi-platform, Kinect.
* Kinh nghiệm:
* Đã làm một số dự án prototype cho công ty Cherry bằng ngôn ngữ Processing: đặc biệt một số thể loại game Hidden Object.
* Đang làm demo các dự án chạy trên thiết kị Kinect bằng ngôn ngữ C++.
* Làm game Pikachu Hotgirl trên nên Android sử dụng AndEngine.
* Làm game mini sử dụng Corona SDK bằng ngôn ngữ Lua.
* Làm một số web nhỏ: news, web tin tức về game sử dụng Codeigniter Framework.
* Làm shop online sử dụng Opencart Open source.
* Làm game trên Console sử dụng C/C++;
* Làm game UFO's Invader, Sudoku trên Windows Phone.
* Làm game Tanks bằng XNA.
* Làm game Mario bằng DirectX.
  + 1. Nguyễn Văn Sinh
* Email: royalknight2902@gmail.com
* Vị trí: Developer + Designer
* Kỹ năng:
* Có kinh nghiệm lập trình trên các ngôn ngữ: C#, C/C++, Java.
* Sử dụng thành thạo hệ quản trị cơ sở dữ liệu MS SQL Server, MS Acess.
* Có kinh nghiệm trong lập trình hướng đối tượng OOP
* Kinh nghiệm:
* Hoàn thành một số phần mềm quản lý như: Quản lý bóng đá, quản lý học sinh cấp 3, quản lý sổ hộ khẩu, quản lý thư viện, quản lý nhà sách.
* Có khả năng lập trình game trên windows và windows phone như game Space, game gues.
  + 1. Nguyễn Tấn Hoan
* Email: hoannguyen.uit@gmail.com
* Vị trí: Project Manager
* Kỹ năng:
  + Am hiểu các ngôn ngữ lập trình Java, C/C++, C#
  + Các hệ quản trị cơ sở dữ liệu như MS SQL Server, MySQL.
  + Thiết kế và tham gia vào các ứng dụng đa tầng (MVC, 3 Layers).
  + Lập trình trên thiết bị di động như Windows Phone, Nokia SDK, Android.
* Kinh nghiệm:
* Hoàn thành một số project quản lý sử dụng C#
* Tham gia cuộc thi lập trình game của trường và giành giải triển vọng của cuộc thi.
* Hoàn thành mốt số game: Mario, Tank, Blox, …