

ĐỀ TÀI 12: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

Họ và tên thành viên nhóm:

STT	Họ và tên	MSSV
1		
2		
3		
4		

PHẦN 1: KHẢO SÁT HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

I. Khảo sát hiện trạng và thu thập thông tin

1. Mục tiêu khảo sát

Quản lý khách sạn là một khối nghiệp vụ hết sức phức tạp, đòi hỏi một hệ thống quản lý đồ sộ. Trong khuôn khổ bài tập lớn môn học này, chúng em sẽ đi sâu vào khảo sát hệ thống quản lý buồng phòng với các chức năng liên quan đến việc đặt phòng, cho thuê và trả phòng..., của khách hàng. Thông qua đó việc khảo sát giúp chúng ta hiểu sâu hơn về nhu cầu cần thiết đối với hệ thống trên vai trò: người quản lí, nhân viên và khách hàng.

2. Khảo sát bằng phương pháp phỏng vấn

2.1 Lý do sử dụng phương pháp phỏng vấn

Với mục tiêu tối đa hóa thông tin chính xác và cung cấp trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng trên một website cho hệ thống quản lý Khách sạn (đặt/trả phòng). Nhóm quyết định lựa chọn phương pháp phỏng vấn.

Sự lựa chọn này đến từ khả năng thu thập thông tin chi tiết và sâu sắc từ người dùng, tạo ra sự tương tác trực tiếp giữa người phỏng vấn và người được phỏng vấn. Bên cạnh đó, phương pháp phỏng vấn cũng giúp đánh giá mức độ đáp ứng và nhu cầu của khách hàng, từ đó hiểu rõ hơn về trải nghiệm cá nhân của họ và xây dựng mối quan hệ và kết nối tốt hơn trên nền tảng trực tuyến. Qua việc tương tác trực tiếp, nhóm có thể tiếp cận thông tin chính xác và chi tiết về các yêu cầu đặc biệt, sở thích, và mong muốn của khách hàng, từ đó cung cấp trải nghiệm tùy chỉnh và tối ưu hóa dịch vụ để đáp ứng mọi yêu cầu và mong đợi của họ

2.2 Đối tượng tham gia phỏng vấn

Số lượng đối tượng được phỏng vấn gồm : 3 đối tượng

- Nhân viên lễ tân.
- Quản lý khách sạn.
- Khách hàng đặt phòng

2.3 Mẫu kế hoạch phỏng vấn

2.3.1 Phỏng vấn đối tượng là Giám đốc điều hành

Kế hoạch phỏng vấn Giám đốc điều hành	
Đối tượng phỏng vấn: Nguyễn Ngọc Anh	Người phỏng vấn: Trần Ngọc Yến Nguyễn Hoàng Duy
Thông tin đối tượng phỏng vấn: Giám đốc điều hành khách sạn Anata Beach	Thời gian, địa điểm phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Thời gian hẹn: 20/6/2023- Địa điểm: Khách sạn Anata Beach- Thời gian bắt đầu phỏng vấn: 8h00- Thời gian kết thúc phỏng vấn: 8h40'
Mục đích phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Cần thu thập thông tin về:<ul style="list-style-type: none">▪ Công việc quản lý thông tin phòng cho thuê và các dịch vụ của khách sạn.▪ Công việc quản lý nhân viên, quản lý thông tin khách hàng thuê phòng và sử dụng các dịch vụ của khách sạn.▪ Công việc cho thuê phòng và nhận/trả phòng hàng ngày.▪ Việc thanh toán cho khách, tổng hợp hàng ngày, hàng tháng.- Cần thỏa thuận về :<ul style="list-style-type: none">▪ Các hồ sơ liên quan đến quá trình cho thuê nhận/trả phòng.▪ Các thông tin về các yêu cầu dịch vụ của khách.▪ Thời gian rảnh .	Yêu cầu đối với người phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Vai trò: Là người trực tiếp phỏng vấn, ghi chép, thu thập dữ liệu.
Chương trình phỏng vấn <ul style="list-style-type: none">- Giới thiệu dự án: Dự án xây dựng hệ thống quản lý khách sạn Anata Beach. Nhằm xây dựng hệ thống thuê/ trả phòng một cách tự động trên máy tính.- Xin phép được phỏng vấn ghi âm- Kết thúc: đọc lại bản phỏng vấn, đưa phiếu thăm dò và danh sách câu hỏi để người được phỏng vấn kham khảo.	Ước lượng thời gian: <ul style="list-style-type: none">- 3 phút- 30 phút- 7 phút
	Dự kiến tổng thời gian là : 40 phút.

2.3.2 Phỏng vấn đối tượng là Trưởng lễ tân

Kế hoạch phỏng vấn Trưởng lễ tân	
Đối tượng phỏng vấn: Huỳnh Mai Phương	Người phỏng vấn: Châu Thị Ngọc Thắm Nguyễn Huỳnh Hoàng Anh Thư
Thông tin đối tượng phỏng vấn: Trưởng lễ tân của khách sạn Anata Beach	Thời gian, địa điểm phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Thời gian hẹn: 21/6/2023- Địa điểm: Khách sạn Anata Beach- Thời gian bắt đầu phỏng vấn: 9h00- Thời gian kết thúc phỏng vấn: 10h15'
Mục đích phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Phỏng vấn trưởng lễ tân về công việc cho thuê phòng và nhận/trả phòng hàng ngày.- Việc thanh toán cho khách hàng.- Cần thông tin trải nghiệm và kinh nghiệm làm việc của nhân viên để nắm bắt được các thuận lợi và khó khăn trong việc quản lý thuê/trả phòng.	Các yêu cầu đối tượng được hỏi: <ul style="list-style-type: none">- Đối tượng phỏng vấn là trưởng lễ tân của khách sạn.- Thao tác quản lý thông tin khách hàng thuê/trả phòng qua khách sạn thường xuyên.- Có trình độ, kinh nghiệm trong lĩnh vực này. Phương pháp phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Phương pháp phỏng vấn trực tiếp:<ul style="list-style-type: none">▪ Được tương tác trực tiếp với người được phỏng vấn có thể giúp người phỏng vấn hiểu rõ thông tin, ý kiến người được phỏng vấn một cách rõ ràng trực quan hơn▪ Tương tác trực tiếp cung cấp môi trường linh hoạt cho phép người phỏng vấn đặt ra các câu hỏi phù hợp và đặt lại câu hỏi để làm rõ thông tin hơn.
Chương trình phỏng vấn <ul style="list-style-type: none">- Giới thiệu bản thân và mục đích cuộc họp.- Tổng quan về dự án:<ul style="list-style-type: none">▪ Chủ đề phỏng vấn: Những vấn đề trong quá trình đặt/trả phòng.▪ Xin phép ghi lại các thông tin cuộc phỏng vấn.- Chủ đề 1: Các thông tin chung về quy trình đặt trả phòng.- Chủ đề 2: Các vấn đề liên quan đến giao dịch và chức năng quản trị điều hành đặt/trả phòng.- Tổng hợp nội dung ý kiến người được hỏi .- Kết thúc phỏng vấn.	Ước lượng thời gian: <ul style="list-style-type: none">- 5 phút.- 20 phút- 15 phút- 15 phút- 5 phút- 2 phút
	Dự kiến tổng thời gian là : 62 phút.

2.3.3 Phỏng vấn đối tượng là Khách hàng từng thuê phòng

Kế hoạch phỏng vấn Khách hàng	
Đối tượng phỏng vấn: Nguyễn Ngọc Nhi	Người phỏng vấn: Trần Ngọc Yến
Thông tin đối tượng phỏng vấn: Khách hàng từng thuê phòng ở khách sạn	Thời gian phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Thời gian hẹn: 22/6/2023- Địa điểm: Công viên Gia Định- Thời gian bắt đầu phỏng vấn: 7h00- Thời gian kết thúc phỏng vấn: 7h45'
Mục đích phỏng vấn: <ul style="list-style-type: none">- Thu thập cách tiếp cận quy trình thuê/trả phòng của khách hàng, hiểu được nhu cầu thuê phòng và nắm được các đặc điểm chưa phù hợp của hệ thống.- Các trải nghiệm với việc thuê phòng, những vấn đề và hướng giải quyết .	Các yêu cầu đối tượng được hỏi : <ul style="list-style-type: none">- Đối tượng phỏng vấn: là khách hàng thường xuyên thuê phòng để đi công tác, du lịch, ...- Tiếp xúc nhiều và nắm rõ được quy trình và các thuận lợi và khó khăn gặp phải khi thuê phòng. Phương pháp phỏng vấn : <ul style="list-style-type: none">- Phương pháp phỏng vấn trực tiếp<ul style="list-style-type: none">+ Được tương tác trực tiếp với người được phỏng vấn có thể giúp người phỏng vấn hiểu rõ thông tin, ý kiến người được phỏng vấn một cách rõ ràng.+ Tương tác trực tiếp cung cấp môi trường linh hoạt cho phép người phỏng vấn đặt lại câu hỏi để làm rõ thông tin hơn.
Chương trình phỏng vấn <ul style="list-style-type: none">- Giới thiệu bản thân và mục đích cuộc phỏng vấn.- Tổng quan về dự án:<ul style="list-style-type: none">▪ Chủ đề phỏng vấn: Những vấn đề trong quá trình đặt phòng online.▪ Xin phép ghi lại các thông tin cuộc phỏng vấn.▪ Chủ đề 1: Các thao tác khách hàng thường làm khi sử dụng website.▪ Chủ đề 2: Các vấn đề gây cản trở mất thời gian khi đặt phòng trên website.- Tổng hợp nội dung ý kiến người được hỏi- Kết thúc phỏng vấn	Ước lượng thời gian: <ul style="list-style-type: none">- 2 phút- 35 phút- 5 phút
	Dự kiến tổng thời gian là : 42 phút.

2.4 Phiếu phỏng vấn

2.4.1 Kết quả phỏng vấn Giám đốc điều hành Anata Beach

Phiếu kết quả phỏng vấn Giám đốc điều hành	
Dự án: Phân tích thiết kế hệ thống quản lý khách sạn(thuê/trả phòng)	
Đối tượng phỏng vấn: Nguyễn Ngọc Anh	Người phỏng vấn: Trần Ngọc Yến Nguyễn Hoàng Duy Ngày 20/6/2023
Câu hỏi	Ghi chú
Câu 1: Bạn có thể cho biết khách sạn mình có những loại phòng và dịch vụ gì?	Trả lời: Khách sạn chúng tôi thuộc hách sạn 3 sao với hệ thống phòng được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại. Chúng tôi có 6 loại phòng chính: Superior, Deluxe, Deluxe Double, Deluxe Twin, Deluxe Triple và Standard. <ul style="list-style-type: none">- Với tiện nghi trong phòng chúng tôi đều được trang bị thiết bị hiện đại, mỗi phòng đều được kết nối wifi và được phục vụ đồ uống miễn phí nước suối.- Chúng tôi phục vụ hách hàng 24/24.- Dịch vụ an ninh ở đây tuyệt đối an toàn
Câu 2: Bạn có thể cho biết khách sạn có những quy định gì ?	Trả lời: Chúng tôi có một số quy định như sau: <ul style="list-style-type: none">- Thời gian nhận phòng từ 14:00- Thời gian trả phòng: 12:00- Trường hợp khách trả phòng muộn trước 17h00 tính thêm 50% giá phòng.- Trường hợp khách trả phòng sau 17h00 tính 100% giá phòng.- Trường hợp khách nhận phòng trước 12h00 tính thêm 50% giá phòng.- Khách khi thuê phòng phải đặt cọc trước tùy theo phòng khách thuê
Câu 3: Bạn có thể cho biết khách sạn mình quản lý nhân viên thế nào?	Trả lời: Chúng tôi liên tục tuyển những nhân viên có đủ kinh nghiệm, nhiệt tình và năng động trong công việc. Về thông tin nhân viên chúng tôi yêu cầu đầy đủ thông tin để đảm bảo tính an toàn trong công việc và an toàn đối với khách hàng chúng tôi.
Câu 4: Khách sạn có quản lý lượng khách đến và đi không ?	Trả lời: Bộ phận lễ tân luôn báo cáo cho tôi việc cập nhật lượng khách đến và đi hàng ngày, hàng tuần để đảm bảo tính chính xác trong doanh thu của khách sạn
Câu 8: Bạn nhận tổng kết số phiếu yêu cầu và phiếu thanh toán hàng ngày, hàng tuần hay hàng tháng?	Trả lời: Hàng tuần bộ phận lễ tân tôi sẽ tổng hợp các phiếu để tính doanh thu mỗi ngày và hàng tháng phải tổng hợp và báo cáo lên cho tôi để tôi có thể nắm bắt được tình hình của khách sạn.

2.4.1 Kết quả phỏng vấn Trưởng lễ tân

Phiếu kết quả phỏng vấn Trưởng lễ tân	
Dự án: Phân tích thiết kế hệ thống quản lý khách sạn(thuê/trả phòng)	
Đối tượng phỏng vấn: Huỳnh Mai Phương	Người phỏng vấn: Châu Thị Ngọc Thắm Nguyễn Huỳnh Hoàng Anh Thư Ngày 21/6/2023
Câu hỏi	Kết quả
Câu 1: Khi khách đến thuê phòng thì bạn phải làm những gì?	Trả lời: Chúng tôi kiểm tra xem phòng khách yêu cầu còn trống không, nếu còn thì yêu cầu khách hàng cấp CMND/CCCD (visa với người nước ngoài). Khi đó bộ phận lễ tân sẽ cập nhật thông tin đầy đủ của khách hàng lên hệ thống và giao phòng cho khách. Nếu không còn phòng thì chúng tôi sẽ phải từ chối cho thuê.
Câu 2: Khi khách trả phòng thì bạn sẽ làm những gì?	Trả lời: Chúng tôi liên hệ với bộ phận buồng phòng, đảm bảo phòng không bị hư hại, yêu cầu khách thanh toán phòng và trả lại giấy tờ cho khách. Nếu phòng có hư hại thì bộ phận buồng phòng sẽ báo cáo cho lễ tân giải quyết với khách hàng.
Câu 3: Nếu khách hàng có nhu cầu đổi phòng thì có được không?	Trả lời: Tất nhiên là được. Khi khách có nhu cầu đổi phòng thì sẽ liên hệ quầy lễ tân, khi đó lễ tân sẽ cập nhật lại thông tin đổi phòng cho khách.
Câu 4: Theo bạn thì nhân viên lễ tân cần có một hệ thống cho thuê/ trả phòng như thế nào?	Trả lời: Chúng tôi cần có một hệ thống đơn giản và dễ sử dụng nhưng phải đảm bảo đầy đủ và tính chính xác cao. Như thế, thì công việc cho thuê, trả phòng sẽ diễn ra thuận lợi và nhanh chóng hơn.
Câu 5: Khách sạn có chương trình ưu đãi gì với khách hàng không?	Trả lời: Theo như quy định của khách sạn chúng tôi, chúng tôi sẽ giảm 10% nếu khách thuê phòng có trẻ em dưới 3 tuổi. Ngoài ra, nếu là thành viên VIP của khách sạn chúng tôi thì mỗi lần thuê phòng chúng tôi sẽ giảm 15% và miễn phí nước ngọt, nước suối.

2.4.1 Kết quả phỏng vấn Khách hàng từng thuê phòng

Phiếu kết quả phỏng vấn Khách hàng từng thuê phòng	
Dự án: Phân tích thiết kế hệ thống quản lý khách sạn(thuê/trả phòng)	
Đối tượng phỏng vấn: Nguyễn Ngọc Nhi	Người phỏng vấn: Trần Ngọc Yến Ngày 22/6/2023
Câu hỏi	Ghi chú
Câu 1: Khi bạn đến thuê phòng thì bạn cần làm những thủ tục gì và như thế nào?	Trả lời: Khi tôi đến thuê phòng phải qua khu lễ tân để nhận phòng, khi đó sẽ kiểm tra phòng xem còn phòng không thì tôi mới tiếp tục làm tiếp thủ tục nhận phòng. Khi có phòng trống tôi thì lễ tân sẽ giữ CMND/CCCD hoặc hộ chiếu(đối với người ngoại quốc) và cũng có một số nơi không cần giữ giấy tờ của tôi. Sau đó họ sẽ cung cấp cho tôi thông tin phòng và đồng thời giao card phòng cho tôi.
Câu 2: Trong quá trình thuê phòng của khách sạn mà bạn muốn đổi phòng thì bạn có gặp khó khăn gì không?	Trả lời: Tùy nơi tôi từng đi, có những khách sạn hệ thống thuê phòng kém nên khi làm thủ tục đổi phòng thì khá mất nhiều thời gian. Khi tôi có nhu cầu đổi phòng thì tôi liên hệ nhân viên lễ tân và lễ tân sẽ làm thủ tục đổi phòng cho tôi
Câu 3: Bạn làm thủ tục trả phòng như thế nào?	Trả lời: Tôi gặp nhân viên lễ tân và yêu cầu trả phòng, khi đó họ sẽ trả cho tôi giấy tờ tùy thân (nếu có) và họ tiến hành kiểm tra phòng rồi thanh toán.

2.5 Đánh giá chung

- Người được hỏi nhiệt tình.
- Câu hỏi cần ngắn gọn để dễ trả lời.
- Chưa đề cập hết chủ đề.

2.6 Các quy trình hoạt động chủ yếu của một khách sạn

Khi có khách hàng đến thuê phòng thì nhân viên lễ tân sẽ yêu cầu hệ thống kiểm tra xem còn phòng nào trống. Nếu còn và phù hợp với nhu cầu của các khách hàng thì lễ tân tiến hành làm thủ tục nhập đầy đủ thông tin của khách hàng lên hệ thống. Nếu khách hàng muốn thay đổi phòng thì báo với lễ tân để cập nhật lại thông tin trên hệ thống.

Khi khách có nhu cầu trả phòng thì lễ tân sẽ tìm thông tin của khách hàng đó trên hệ thống và cập nhật giờ trả phòng của khách. Sau đó, lễ tân sẽ tiến hành lập hóa đơn rồi in ra cho khách xem và thanh toán.

Trên mỗi hóa đơn đều hiển thị đầy đủ thông tin khách hàng, ngày giờ nhận phòng, ngày giờ trả phòng và tổng số tiền thanh toán.

Do việc cho thuê phòng ở khách sạn là thường xuyên và liên tục nên đòi hỏi hệ thống có độ tin cậy cao và tốc độ nhanh để có thể cập nhật thông tin liên tục.

Ngoài ra hệ thống còn có thể thống kê doanh thu, số lượng khách hàng nhằm có thể báo cáo cho ban lãnh đạo khách sạn để họ có thể cập nhật tình hình khách sạn một cách nhanh chóng và có độ chính xác cao.

II. Giới thiệu sơ lược khách sạn

1. Mô tả thực tế về khách sạn Anata Beach

Anata Beach Hotel nằm bên bờ biển Vũng Tàu - tọa lạc trung tâm thành phố. Khách sạn được thiết kế theo phong cách hiện đại, sở hữu 60 phòng nghỉ sang trọng đạt tiêu chuẩn 3 sao. Mỗi phòng được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại và cao cấp.

Cơ sở vật chất bao gồm 10 tầng chia thành các phòng để cho thuê. Mỗi phòng đều được trang bị: tivi, wifi, máy điều hòa, tủ lạnh, bàn làm việc, bàn trang điểm, tủ quần áo, ...

Quy mô nhân viên của khách sạn gồm: 100 người. Trong đó:

- Giám đốc điều hành: Nguyễn Ngọc Anh
- Kế toán: Dương Hoàng Phi
- Trưởng lễ tân: Huỳnh Mai Phương
- ...

Các hạng mục phòng của khách sạn bao gồm:

- **Phòng Superior (1 giường đôi):** có 20 phòng, là hạng phòng bình dân, phù hợp cho nhu cầu lưu trú khi đi du lịch hoặc đi công tác ngắn/dài ngày. Diện tích mỗi phòng là 22m²
- **Phòng Deluxe (1 giường đôi):** có 15 phòng, là hạng phòng phổ thông phù hợp cho nhu cầu lưu trú khi đi du lịch hoặc đi công tác ngắn/dài ngày. Phòng được trang bị thêm bồn tắm. Diện tích mỗi phòng là 22m²
- **Phòng Deluxe Double (2 giường đôi):** có 10 phòng, là hạng phòng phổ thông, phù hợp cho nhu cầu lưu trú khi đi du lịch hoặc đi công tác ngắn/dài ngày. Phòng được trang bị thêm bồn tắm. Diện tích mỗi phòng là 25m²
- **Phòng Deluxe Twin (2 giường đơn):** có 5 phòng, là hạng phòng phổ thông được trang bị 2 giường đơn và có bồn tắm. Diện tích mỗi phòng là 22m²
- **Phòng Deluxe Triple (1 giường đôi và 1 giường đơn):** có 5 phòng, là hạng phòng phổ thông, phù hợp cho nhu cầu lưu trú khi đi du lịch 3 người. Phòng được trang bị thêm bồn tắm. Diện tích mỗi phòng là 25m²

- **Phòng Standard (1 giường đôi):** có 5 phòng, là hạng phòng cao cấp. Phòng được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại nhất và dịch vụ chất lượng cao. Diện tích mỗi phòng là 27m²

Bảng giá phòng cho các hạng mục phòng:

STT	Loại phòng	Số lượng giường	Giá phòng/đêm
1	Superior	1 giường đôi	600.000 VNĐ
2	Deluxe	1 giường đôi	800.000 VNĐ
3	Deluxe Double	2 giường đôi	1.800.000 VNĐ
4	Deluxe Twin	2 giường đơn	900.000 VNĐ
5	Deluxe Triple	1 giường đôi, 1 giường đơn	1.500.000 VNĐ
6	Standard	1 giường đôi	2.500.000 VNĐ

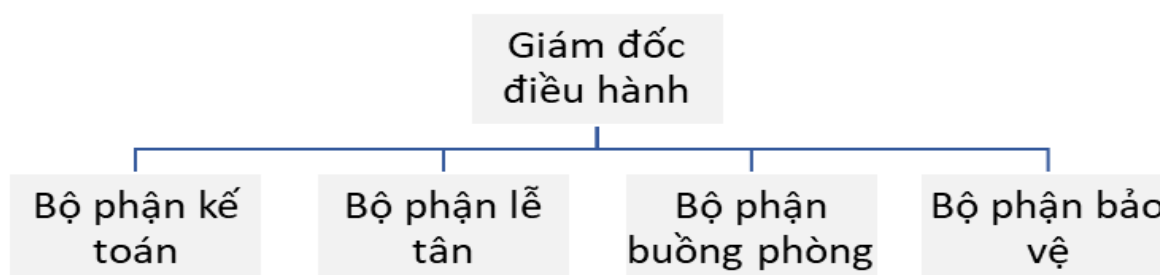
Hiện tại khách sạn chưa có hệ thống quản lý việc đặt phòng, trả phòng của khách hàng, kiểm soát trạng thái phòng, quản lý thông tin khách hàng, ... Vì thế mà ban lãnh đạo khách sạn yêu cầu cần có 1 chương trình có khả năng quản lý thông tin khách hàng, thông tin đặt phòng, nhận phòng, trả phòng và các quản lý danh mục phòng.

2. Cơ cấu tổ chức và chức năng của từng bộ phận trong khách sạn

Trong Anata Beach bao gồm các bộ phận:

- Giám đốc điều hành
- Bộ phận kế toán
- Bộ phận lễ tân
- Bộ phận buồng phòng
- Bộ phận bảo vệ

Và các bộ phận được tổ chức thể hiện ở sơ đồ bên dưới:



Trong đó:

- Giám đốc điều hành: Điều hành mọi hoạt động của khách sạn. Mọi vấn đề của khách sạn đều phải có sự phê duyệt của giám đốc và giám đốc có quyền quyết định tất cả mọi thông tin xử lý trong khách sạn.
- Bộ phận kế toán: làm công việc ghi chép, thu nhận và xử lý các thông tin về tình hình tài chính của tổ khách sạn. Đảm nhận tất cả những công việc liên quan đến tài chính của khách sạn. Quản lý, giám sát thu - chi của khách sạn và có nhiệm vụ lập báo cáo cho giám đốc điều hành
- Bộ phận lễ tân: Tiếp nhận mọi yêu cầu dịch vụ của khách hàng, giải quyết trả lời mọi thắc mắc của khách hàng và có nhiệm vụ báo cáo lại cho giám đốc điều hành. Quản lý cho thuê phòng và lập hóa đơn thanh toán cho khách hàng.
- Bộ phận buồng phòng: Trông coi, quản lý tài sản của khách sạn. Có nhiệm vụ dọn dẹp vệ sinh, phục vụ nhu cầu khách hàng. Kiểm tra phòng sau khi có khách thuê.
- Bộ phận bảo vệ: Có nhiệm vụ giữ xe, theo dõi và giữ an ninh trật tự trong khách sạn.

III. Khảo sát thực trạng hệ thống

1. Các chức năng của hệ thống theo các đối tượng sử dụng hệ thống

Xây dựng việc quản lý khách sạn với các yêu cầu sau:

- Tra cứu được thông tin nhân viên, khách hàng
- Tra cứu được danh sách tình trạng phòng (khách đã thuê, phòng trống, ...) cùng với mã phòng, mã khách hàng, ...
- Tra cứu được ngày giờ khách thuê phòng, khách trả phòng
- Tra cứu được thông tin loại phòng, mã phòng, số tầng, ...
- Tra cứu thông tin khách đã thanh toán, đặt cọc hay chưa
- Có thể chỉnh sửa, tìm kiếm, xóa và in tất cả thông tin

2. Các thông tin cần cung cấp cho hệ thống

Thông tin về khách hàng:

- Họ tên, CMND hay CCCD, hộ chiếu, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, số điện thoại.

Thông tin về nhân viên:

- Họ tên, CMND, ngày tháng năm sinh, giới tính, địa chỉ, bằng cấp, số điện thoại.

Thông tin về phòng:

- Số phòng, tên loại phòng, số lầu, giá tiền thuê phòng, trạng thái phòng, mô tả phòng

Thông tin khác:

- Thời gian thuê, ngày giờ nhận phòng, ngày giờ trả phòng, số tiền khách đặt cọc (nếu có)

3. Mô tả quy trình hoạt động xử lý dữ liệu

Khi khách hàng đến khách sạn, nhân viên bảo vệ sẽ nhận việc giữ xe khách và chỉ dẫn khách đến quầy lễ tân của khách sạn. Nếu khách có hành lý nhân viên bảo vệ sẽ trông coi và khuôn hành lý cho khách.

Khách thuê phòng:

- Nhân viên lễ tân sẽ phải yêu cầu khách hàng xuất giấy tờ tùy thân (căn cước công dân, hộ chiếu, ...) đồng thời cập nhật và kiểm tra danh mục phòng trống phù hợp với nhu cầu khách hàng.
- Nhân viên sẽ ghi nhận trên hệ thống quản lý về thông tin của khách hàng: Họ tên, CMND hay CCCD, hộ chiếu, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, số điện thoại, ngày giờ nhận phòng, số phòng đặt và loại phòng.
- Lễ tân sẽ phải giữ giấy tờ tùy thân của khách. Để tránh rủi ro thì nhân viên lễ tân phải thu trước tiền đặt cọc phòng của khách hàng. Nhân viên sẽ cập nhật trên hệ thống số tiền đã cọc. Số tiền còn tùy thuộc vào loại phòng mà khách thuê.
- Sau khi cập nhật đầy đủ thông tin và kiểm tra phòng trống. Lễ tân sẽ thông báo cho khách về ngày giờ khách vào, loại phòng, số phòng, số lầu và đồng thời đưa card phòng cho khách.

Khách đổi phòng:

- Sau khi nhận phòng nếu khách hàng có nhu cầu đổi phòng thì nhân viên lễ tân sẽ làm thủ tục đổi phòng cho khách.
- Nhân viên lễ tân sẽ cập nhật lại số phòng, loại phòng, ngày giờ khách đổi phòng.

Khách trả phòng:

- Khi khách có nhu cầu trả phòng, nhân viên lễ tân sẽ nhận lại card phòng. Đồng thời nhân viên lễ tân liên hệ bộ phận buồng phòng kiểm tra phòng của khách. Sau khi kiểm tra xong nếu không có vấn đề gì thì lễ tân sẽ trả lại giấy tờ cho khách hàng.
- Nhân viên lễ tân sẽ bắt đầu cập nhật ngày giờ trả phòng và lập hoá đơn cho khách, các thông tin bao gồm: Họ tên, ngày giờ nhận phòng, ngày giờ trả phòng, thời gian sử dụng, số phòng, loại phòng và tiền phòng, tiền nước uống (nếu có), số tiền mà khách đã đặt cọc trước và tổng tiền mà khách phải trả.
- Nhân viên thu tiền khách dựa vào phiếu hoá đơn. Việc thanh toán này chủ yếu bằng tiền mặt VNĐ.

Khách làm hư hại tài sản của khách sạn:

- Khi bộ phận buồng phòng kiểm tra sau khi khách trả phòng, nếu khách có gây ra thiệt hại làm hư hại tài sản của khách sạn thì lễ tân trình bày với khách hàng và yêu

cầu khách hàng bồi thường. Tiền bồi thường sẽ được cập nhật trên hệ thống và in ra phiếu hóa đơn cho khách.

Khách báo sự cố:

- Khi khách gặp sự cố như không đúng loại phòng, vòi nóng lạnh không hoạt động, máy lạnh bị hư, ... thì nhân viên lễ tân yêu cầu nhân viên buồng phòng xuống kiểm tra phòng. Nếu đúng thì nhân viên lễ tân sẽ làm thủ tục đổi phòng cho khách hoặc trong điều kiện cần thiết thì viết phiếu chi bồi thường cho khách.

Cuối mỗi ngày nhân viên lễ tân phải lập báo cáo doanh thu trong ngày cho bộ phận kế toán, tình hình khách hàng, tình hình sử dụng dịch vụ của khách sạn và các sự cố xảy ra trong ngày (nếu có) cho giám đốc.

Hàng tháng nhân viên kế toán sẽ phải kiểm kê thu chi, đóng thuế kinh doanh và lập báo cáo cho giám đốc.

4. Biểu đồ phân cấp chức năng của hệ thống

