**Đề tài 5:**

**QUẢN LÝ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN “PARADIS” THIÊN ĐƯỜNG**

1. **Khảo sát hiện trạng, phát biểu bài toán:**

* **Cơ cấu tổ chức:**

BAN GIÁM ĐỐC

BỘ PHẬN PHỤC VỤ

THỦ QUỸ

PHÒNG TIẾP TÂN

NHÂN VIÊN TIẾP TÂN

* **Chức năng của mỗi bộ phận:** 
  + **Bộ phận phục vụ:**
* Bộ phận phục vụ kiểm tra các phòng mà khách đã ở xem có hư hao gì không và xác nhận vào phiếu điền.
* Thực hiện, chuẩn bị các yêu cầu đặt tiệc tùng của khách hàng.
  + **Thủ quỹ:**
* Quản lý ngân sách cho khách sạn.
  + **Phòng tiếp tân:**
* Quản lý các khâu: đặt chỗ, tìm phòng thuê, nhận chìa khóa phòng, đặt tiệc, yêu cầu dịch vụ (giặt ủi, dọn phòng, tham quan,... ) và thanh toán.
* Quản lý nhân viên tiếp tân.
  + **Nhân viên tiếp tân:**
* Tiếp nhận liên hệ đặt chỗ trước của khách, tiếp khách hàng đến, phân tích yêu cầu của khách hàng và tình trạng của khách sạn để giải quyết.
* Theo dõi lưu trú của khách hàng.
* Tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ và tiệc tùng của khách hàng.
* Bàn giao hồ sơ cho nhân viên ca kế và nộp hết số tiền cho thủ quỹ khi đến cuối ca làm việc.
* Thanh toán hóa đơn cho khách hàng.
* **Các quy trình nghiệp vụ:** 
  + Quản lý thông tin khách hàng.
  + Quản lý nhân viên.
  + Quản lý dịch vụ, tiệc tùng.
  + Quản lý phòng.
  + Quản lý đặt chỗ.
  + Quản lý sự cố, thiệt hại.
  + Nghiệp vụ thiết lập phiếu thu và tính tiền dựa theo bảng kê dịch vụ, hóa đơn tiệc tùng và phiếu đến của khách hàng.

1. **Phân tích yêu cầu:**

* **Yêu cầu chức năng:**
  + **Lưu trữ thông tin:**
* Thông tin khách hàng: mã khách hàng, tên khách hàng, số CCCD/CMND, số điện thoại, địa chỉ, quê quán,…
* Thông tin nhân viên: mã nhân viên, tên nhân viên, số CCCD/CMND, số điện thoại, địa chỉ, quê quán, chức vụ,…
* Thông tin loại phòng: mã loại phòng, tên loại phòng, giá thuê,…
* Thông tin phòng: mã phòng, tên phòng, mã loại phòng.
* Thông tin dịch vụ: mã dịch vụ, tên dịch vụ, giá,…
* Thông tin phiếu đến: mã phiếu đến, mã khách hàng, ngày đến, ngày đi, mã phòng, mã nhân viên lập, sự cố hư hại, giá,…
* Thông tin bảng kê: mã bảng kê, mã dịch vụ, mã khách hàng, thời gian, giá, mã nhân viên lập,…
* Thông tin hóa đơn: mã hóa đơn, mã khách hàng, món ăn, giá, số lượng, mã nhân viên lập,…
* Thông tin phiếu thu: mã phiếu thu, mã hóa đơn, mã bảng kê, mã phiếu đến, giá, mã khách hàng, mã nhân viên lập,…
* Thông tin hồ sơ đặt chỗ trước: mã hồ sơ, mã khách hàng, mã phòng, số điện thoại đặt, ngày đặt, …
  + **Tra cứu, tìm kiếm thông tin:**
* Tra cứu thông tin nhân viên dựa vào mã nhân viên, tên nhân viên.
* Tra cứu thông tin khách hàng dựa vào mã khách hàng, tên khách hàng.
* Tra cứu thông tin hồ sơ đặt chỗ trước dựa vào mã khách hàng, tên khách hàng, hồ sơ đặt chỗ trước,...
* Tra cứu thông tin loại phòng dựa vào mã loại phòng, tên loại phòng.
* Tra cứu thông tin phòng dựa vào mã phòng, tên phòng.
* Tra cứu thông tin dịch vụ dựa vào mã dịch vụ, tên dịch vụ.
* Tra cứu thông tin phiếu đến dựa vào mã phiếu đến, mã khách hàng, mã nhân viên lập.
* Tra cứu thông tin hóa đơn dựa vào mã hóa đơn, mã khách hàng, mã nhân viên lập.
* Tra cứu thông tin bảng kê dựa vào mã bảng kê, mã khách hàng, mã nhân viên lập.
* Tra cứu thông tin phiếu thu dựa vào mã phiếu thu, mã khách hàng, mã nhân viên lập.
  + **Chức năng tính toán:**
* Tính toán giá tiền phiếu thu dựa trên phiếu đến, bảng kê, hóa đơn.
  + **Báo cáo thống kê:**
* Thống kê và báo cáo tiền cuối ca của nhân viên cho thủ quỹ.
* **Yêu cầu phi chức năng:**
  + **Yêu cầu GUI:**
* Giao diện thân thiện với người dùng, đẹp mắt, bố cục rõ ràng,…
  + **Vận hành:**
* Hệ thống phải chạy được trên máy tính bàn, máy xách tay và mọi thiết bị di động
  + **Hiệu suất:**
* Hệ thống phải được hoạt động 24/7.
  + **Bảo mật:**
* Hệ thống phải có chức năng đảm bảo dữ liệu (sao lưu, phụ hồi CSDL, trình diệt virus)
  + **Văn hóa – chính trị:**
* Hệ thống phải tuân thủ các luật về quyền riêng tư của người dùng
* Hệ thống hỗ trợ hai loại ngôn ngữ: Anh, Việt.