**Nhóm 5**: **Đề tài Hệ thống quản lý khách sạn**

**Lớp IS201.N22.1**

Thành viên nhóm:

|  |  |
| --- | --- |
| Họ và tên: | MSSV: |
| Nguyễn Văn Phát | 21522448 |
| Huỳnh Ngọc Quí | 21520417 |
| Phan Trọng Tính | 21522683 |
| Phan Vĩnh An | 21521814 |

**XÁC ĐỊNH VÀ PHÂN TÍCH YÊU CẦU HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH SẠN**

1. **Phát biểu bài toán:**

Khách sạn là nơi đáp ứng chỗ ở cho khách hàng, đem lại cho họ những trải nghiệm tuyệt vời như ở nhà. Nhưng khách hàng luôn phải xếp hàng chờ hàng giờ để được đặt phòng. Vì nhân viên không nắm rõ được phòng nào còn trống hay đã được đặt trước. Việc đó gây nhiều sự bất tiện cho khách, về lâu dài những bất tiện này cũng ít nhiều ảnh hưởng đến thu nhập của khách sạn.

Nhận thấy những điều trên cùng với sự tiến bộ của ngành công nghệ thông tin hiện nay, chủ khách sạn yêu cầu xây dựng một phần mềm để có thể hệ thống hóa, hiện đại hóa mô hình kinh doanh của khách sạn và thỏa mãn các nhu cầu thực tế của nhân viên để giải quyết các khó khăn, bất tiện và tối thiểu các vấn đề, trục trặc hệ thống có thể xảy ra.

Phần mềm bao gồm các chức năng phục vụ nhu cầu quản lý các quy trình nghiệp vụ, quản lý nhân sự và quản lý khách hàng. Ứng dụng góp phần hệ thống hóa toàn bộ nhân sự của khách sạn.

Nhân sự được chia thành 2 loại: quản lý và nhân viên khách sạn. Ứng dụng yêu cầu các loại tài khoản khác nhau để chuyên biệt hóa và phân tách rõ nhiệm vụ cho nhân viên, quản lý. Quản lý có toàn bộ các quyền của hệ thống, có quyền can thiệp vào bất cứ hành động nào của các nhân viên cấp dưới. Ngoài ra các nhân viên khách sạn còn chịu sự quản lý trực tiếp của quản lý. Nhân viên có nhiệm vụ thực hiện các giao dịch, quản lý đặt phòng và các dịch vụ có thể đáp ứng cho khách hàng.

Hệ thống hỗ trợ nhiều loại giao dịch khác nhau như đăng ký khách hàng mới, mua mới các trang thiết bị nội thất, thực phẩm, đồ uống,... nhưng đặc biệt nhất phải kể đến đặt phòng, quản lý các phòng trống - các phòng đã đặt cũng như là các dịch vụ và xuất hóa đơn cho từng phóng.

Ứng dụng hỗ trợ các loại hình thanh toán  khác nhau như online và trực tiếp, có thể thanh toán bằng ví điện tử MOMO - ví điện tử phổ biến nhất hiện nay.

Hỗ trợ quản lý khách hàng. Hỗ trợ lưu các thông tin cần thiết của khách hàng để giúp họ tiếp cận với ưu đãi và liên lạc khi xảy ra các sơ suất. Ngoài ra khách sạn còn có nhiều loại phòng cùng các dịch vụ tại phòng khác để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Ứng dụng cho phép nhân viên báo cáo các sự cố xảy ra bởi các yếu tố khách quan hay chủ quan. Từ đó, tính toán những thiệt hại để thống kê báo cáo.

Cuối cùng, hệ thống còn hỗ trợ thống kê, báo cáo doanh thu theo tháng, theo năm. Hoặc các nhân viên ưu tú, khách hàng tiêu biểu để có những chính sách ưu đãi cho những người này.

1. **Khảo sát hiện trạng:** 
   1. **Kế hoạch phỏng vấn:**
      1. *Kế hoạch phỏng vấn tổng quát:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BẢNG KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN TỔNG QUÁT**  Hệ thống: **Quản lý khách sạn** | | | | | |
| Người lập: Huỳnh Ngọc Quí | | | *Ngày lập: 19/03/2023* | | |
| **STT** | **Chủ đề** | **Yêu cầu** | | **Ngày bắt đầu** | **Ngày kết thúc** |
| **1** | Quy trình nghiệp vụ nhân sự | Hiểu rõ quy trình và nghiệp vụ của nhân viên, người quản lý xoay quanh công việc xử lý, quản lý hoạt động của hệ thống khách sạn. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **2** | Quy trình đăng ký và thanh toán | Hiểu rõ quy trình về đặt, đổi, trả phòng theo yêu cầu của khách hàng; Quy trình đăng ký thông tin khách hàng; Quản lý việc thanh toán và cung cấp thông tin hóa đơn điện tử cho khách hàng. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **3** | Chính sách ưu đãi và dịch vụ | Nắm rõ quy trình đề ra và áp dụng các sự kiện khuyến mãi cùng với các chính sách dịch vụ của Khách sạn. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **4** | Quản lý tài nguyên và cơ sở vật chất | Hiểu rõ cách thức quản lý tài nguyên, cơ sở vật chất của khách sạn | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **5** | Quản lý báo cáo thống kê | Hiểu rõ quy trình lập báo cáo thống kê doanh thu theo thời gian thực dựa vào dữ liệu của hệ thống. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |
| **6** | Hệ thống tương lai | Nắm bắt được những tâm tư, nguyện vọng của khách sạn về một hệ thống quản lý trong tương lai. | | 21/03/2023 | 21/03/2023 |

* + 1. *Bảng tổng hợp kế hoạch phỏng vấn:*

|  |  |
| --- | --- |
| **BẢNG TỔNG HỢP KẾ HOẠCH PHỎNG VẤN**  Hệ thống quản lý khách sạn | |
| **Người được phỏng vấn:**   * Ông Huỳnh Tiến Phát * Ông Nguyễn Trương Bảo Duy | **Phân tích viên:**   * Ông Huỳnh Ngọc Quí * Ông Nguyễn Văn Phát * Ông Phan Trọng Tính * Ông Phan Vĩnh An |
| **Vị trí:** Quản lý và nhân viên khách sạn  **Hình thức:** Offline | **Thời gian bắt đầu:**  15h00, 21/03/2023  **Thời gian kết thúc**  15h40, 21/03/2003 |
| **Mục tiêu:** Thu thập và hiểu được những quy trình hoạt động của hệ thống quản lý khách sạn |  |
| **Nội dung phỏng vấn chi tiết** | **Thời gian ước tính** |
| * Giới thiệu * Mô tả sơ lược về hệ thống * Sơ lược về buổi phỏng vấn * Chủ đề 1: Quy trình nghiệp vụ nhân sự. * Chủ đề 2: Quy trình đăng ký và thanh toán. * Chủ đề 3: Chính sách ưu đãi và dịch vụ. * Chủ đề 4: Quản lý tài nguyên và cơ sở vật chất. * Chủ đề 5: Quản lý báo cáo thống kê * Chủ đề 6: Hệ thống tương lai. | * 5 phút * 5 phút * 30 phút |
| Quan sát tổng quan |  |
| Phát sinh ngoài dự kiến |  |
|  |  |

* + 1. *Bảng câu hỏi và ghi nhận:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BẢNG GHI NHẬN CÁC CÂU HỎI – CÂU TRẢ LỜI** | | | |
| **Câu hỏi** | **Ghi nhận** | | |
| **Câu trả lời** | | **Thái độ** |
| **Chủ đề 1:** Quy trình nghiệp vụ nhân sự | | | |
| Người phỏng vấn: Huỳnh Ngọc Quí  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn của bạn bao gồm những loại nhân viên nào và công việc của họ là gì? | * Gồm: Quản lý, nhân viên lễ tân, bảo vệ, lao công, …Trong đó quản lý và nhân viên lễ tân đóng vai trò chính trong việc quản lý khách sạn. * Quản lý chịu trách nhiệm giám sát, điều khiển nhân viên, quản lý các hoạt động chung của khách sạn. * Nhân viên lễ tân tiếp nhận khách, tư vấn phòng, dịch vụ cũng như thanh toán cho khách hàng. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:** Hằng kỳ, hằng quý, khách sạn có chương trình/quà tặng cho nhân viên tiêu biểu? | * Hằng tháng, khách sạn sẽ tặng quà/tiền cho các cá nhân có đóng góp cao vào doanh thu của khách sạn. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Với phương pháp quản lý như hiện tại, bạn có gặp nhiều khó khăn không? | * Có, các thao tác làm việc của khách sạn hoàn toàn thủ công và mọi thông tin của khách sạn đều được lưu trữ trên giấy đã gây khó khăn cho nhân viên trong việc tìm kiếm thông tin cũng như không thể tránh được các sai sót. Khi khách quá đông dẫn đến tình trạng quá tải, phải chờ đợi, xếp hàng. | | Chắc chắn |
| **Chủ đề 2:** Quy trình đăng ký và thanh toán | | | |
| Người phỏng vấn: Phan Trọng Tính  Người được phỏng vấn: Nguyễn Trương Bảo Duy | | Ngày phỏng vấn:  21/03/2003 | |
| **Câu hỏi 1:** Quy trình đặt phòng diễn ra như thế nào? | * Chào đón, tư vấn thông tin phòng, dịch vụ. * Khách hàng lựa chọn đặt phòng, dịch vụ (từ xa hoặc trực tiếp) * Kiểm tra tình trạng phòng * Xác nhận và thanh toán | | Chắc chắc |
| **Câu hỏi 2:** Khi đăng ký, khách hàng cần cung cấp những thông tin nào? | * Cung cấp giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD) và các thông tin cần thiết khác như số điện thoại, email, thông tin y tế về tình trạng sức khỏe,… | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Khách sạn hiện tại cung cấp những cách thức thanh toán nào? | * Tiền mặt * Chuyển khoản * Cà thẻ | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 4:** Quy trình trả phòng của khách sạn gồm những bước nào? | * Nhân viên kiểm tra tình trạng phòng. * Khách hàng thanh toán tiền phòng và tiền khắc phục thiệt hại (nếu có). * Xuất hóa đơn. * Ghi nhận feedback. * Liên hệ cảm ơn và thông báo ưu đãi tương lai. | | Chắc chắn |
| **Chủ đề 3:** Chính sách ưu đãi và dịch vụ | | | |
| Người phỏng vấn: Nguyễn Văn Phát  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn có cung cấp dịch vụ gì? | Ngoài thuê phòng, khách sạn còn cung cấp:   * Dịch vụ ăn uống, giặt sấy. * Dịch vụ cho thuê phương tiện giao thông. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:** Quản lý đặt lịch dịch vụ có khó khăn gì? | * Việc quản lý thực hiện trên sổ sách làm mất nhiều thời gian để tra cứu, sắp xếp. Đôi khi dẫn đến việc conflict, gây chậm trễ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. | | Không chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Khách sạn thường xuyên có các ưu đãi cho khách hàng không? | Có.   * Miễn phí cho trẻ em < 8 tuổi ở cùng người lớn. Tối đa 2 trẻ/1 phòng. * Giảm giá 5% khi khách hàng đặt phòng theo đoàn * Ưu đãi áp dụng cho các ngày lễ trong năm. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 4:** Việc truyền thông chúng đến khách hàng như thế nào? | * Truyền thông qua các bảng hiệu, standee, banner được trang trí bên ngoài khách sạn. * Truyền thông ngay sau khi khách trả phòng. * Truyền thông qua email, số điện thoại. * Truyền thông trên các trang mạng xã hội. | | Không chắc chắn |
| **Chủ đề 4:** Quản lý tài nguyên và cơ sở vật chất | | | |
| Người phỏng vấn: Phan Vĩnh An  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn bao gồm những loại phòng, lượng phòng như thế nào? | * Có 3 loại phòng với chất lượng từ thấp đến cao là: Standard, Superior và Deluxe. * Loại Standard có 15 phòng, loại Superior có 10 phòng và loại Deluxe có 8 phòng. * Tùy theo từng loại phòng sẽ có sự khác nhau về chất lượng, diện tích, nội thất. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:**  Kho khách sạn gồm những vật phẩm nào? | * Nhà kho khách sạn được chia thành 2 loại kho:   + Kho quản lý cơ sở vật chất được chia thành 2 khu: Khu quản lý các trang thiết bị hư hỏng chờ xử lý và khu quản lý các trang thiết bị mới (gường ,đệm ,tủ sàn gỗ, ống nước,...)  + Kho quản lý thực phẩm cũng được chia thành 2 khu: Khu thực phẩm tươi sống và khu thực phẩm khô. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Thông tin quản lý kho được lưu trữ ra sao? | * Lưu trữ số lượng, giá thành, nguồn gốc, thời gian mỗi lần nhập/ xuất kho. * Tính toán, lưu trữ số lượng hàng tồn kho. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 4:** Nếu có sự cố về cơ sở vật chất, việc báo cáo và giải quyết diễn ra thế nào? | * Các sự cố được lễ tân tiếp nhận từ khách hàng, báo cáo lên quản lý để giải quyết, khắc phục. Mọi sự cố hay thiệt hại, chi phí khắc phục được lưu trữ đầy đủ nhằm phục vụ cho việc thống kê sau này. | | Không chắc chắn |
| **Chủ đề 5:** Quản lý báo cáo thống kê | | | |
| Người phỏng vấn: Huỳnh Ngọc Quí  Người được phỏng vấn: Nguyễn Trương Bảo Duy | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Khách sạn của bạn có những loại thống kê nào? | * Thống kê doanh thu gồm tiền phòng, sản phẩm, dịch vụ. * Thống kê doanh chi gồm tiền nhập kho, tiền sửa chữa sự cố. * Thống kê doanh thu từ nhân viên, khách hàng và toàn khách sạn theo thời gian xác định. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:** Thời gian thống kê doanh thu, doanh chi định kỳ là bao lâu? | * Việc thống kê sẽ diễn ra định kỳ theo ngày hoặc một khoảng thời gian do người quản lý cung cấp nếu cần cho việc báo cáo. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 3:** Bạn có thể giải thích chi tiết hơn về cách thống kê, báo cáo doanh của khách sạn? | * Hằng ngày, nhân viên tự thống kê, tiền thu, chi trong ngày và *phân loại* theo tiền phòng, dịch vụ, tiền sản phẩm, sự cố. * Cuối mỗi tháng, dựa vào thống kê ở các ngày, quản lý tiến hành thống kê toàn bộ doanh thu trong tháng. Từ đó đưa ra nhận xét , tuyên dương nhân viên, tri ân khách hàng tiêu biểu. | | Không chắc chắn. |
| **Câu hỏi 4:** Khó khăn gặp phải trong việc tổng hợp, thống kê của khách sạn hiện nay là gì? | * Vì mọi thao tác thống kê đều được hiện một cách thủ công nên dễ gây nên tình trạng sai sót, theo thời gian thì lượng giấy tờ ghi chép ngày càng tăng, mỗi lần sai sót thì phải thực hiện rà sót lại từ đầu. Điều đó gây áp lực và khiến cho nhân viên khó khăn rất nhiều trong việc thống kê. | | Chắc chắn |
| **Chủ đề 6:** Hệ thống tương lai | | | |
| Người phỏng vấn: Huỳnh Ngọc Quí  Người được phỏng vấn: Huỳnh Tiến Phát | | Ngày phỏng vấn: 21/03/2023 | |
| **Câu hỏi 1:** Theo như chia sẻ, việc thông tin đều lưu trữ thủ công, điều này sẽ gây rủi ro về bảo mật, bạn có suy nghĩ gì về vấn đề này? | * Thật vậy, việc lưu trữ an toàn sổ sách quả thật có khó khăn, chưa kể trường hợp. Và việc đảm bảo thông tin được bảo mật thì cũng không hẳn là tuyệt đối. Tôi hy vọng hệ thống tương lai sẽ khắc phục được điều này. | | Chắc chắn |
| **Câu hỏi 2:**  Bạn mong muốn hệ thống quản lý khách sạn trong tương lai sẽ như thế nào về cả giao diện và chức năng? | * Về giao diện: Tôi mong muốn hệ thống tương lai sẽ có một giao diện trực quan, dễ thao tác, dễ sử dụng. Tôi cũng như các nhân viên sẽ tốn ít thời gian hơn để học cách sử dụng hệ thống. * Về chức năng: Tôi mong muốn có một hệ thống quản lý tự động, dễ dàng sử dụng, đơn giản hóa các thao tác mà vẫn đảm bảo quy trình nghiệp vụ của khách sạn. Mong muốn hệ thống mới sẽ đáp ứng được công việc lưu trữ cũng như phục hồi, tính toán, thống kê một cách tự động, chính xác để giảm tải lượng công việc cho nhân viên và nâng cao tính hiệu quả của công việc. | | Chắc chắn |

* 1. **Hiện trạng cơ cấu tổ chức của khách sạn:**
* **Mô tả:** 
  + Ban giám đốc chịu trách nghiệm quản lý toàn bộ các bộ phận khách trong khách sạn.
  + Trong mỗi bộ phận – phòng ban, nhân viên sẽ được phụ trách những công việc khác nhau.

***Hình 2.2.1:*** *Sơ đồ hiện trạng cơ cấu tổ chức của khách sạn*

* 1. **Các chức năng và quy trình nghiệp vụ của khách sạn:**
     1. **Chức năng của từng bộ phận:**
        1. *Ban giám đốc:*
     + Quản lý trực tiếp khách sạn, quản lý các phòng ban, quản lý nhân sự, mọi vấn đề của khách sạn đều phải thông qua giám đốc .
     + Có quyền quyết định tất cả mọi thông tin xử lý trong khách sạn:

+ Có quyền yêu cầu các bộ phận báo cáo số liệu, doanh thu, tình hình kinh doanh của khách sạn,…

+ Có quyền thay đổi các dịch vụ và chất lượng dịch vụ, thay đổi cơ sở vật chất, các mức chi phí,…

* + - 1. *Phòng lễ tân:*
    - Giao tiếp, giải đáp thắc mắc với khách thông qua các hoạt động như nhận đặt phòng, thuê phòng, và trả phòng từ phía khách.
    - Lập phiếu đăng ký khi khách thuê phòng, nhận yêu cầu khi khách hàng muốn sử dụng dịch vụ. Lập nội dung chi tiết phiếu thanh toán khi khách hàng trả phòng và chuyển sang cho phòng kế toán lập hóa đơn thanh toán.
      1. *Phòng kế toán:*
    - Quản lý thông tin tài chính thu chi trong khách sạn.
    - Lập hóa đơn thanh toán cho khách hàng.
    - Lập phiếu chi cho việc sửa chữa, mua sắm phục vụ việc kinh doanh của khách sạn.
    - Hàng tháng, tiến hành kiểm kê tài chính và đóng thuế kinh doanh cho khách sạn.
      1. *Phòng Marketing:*
* Xây dựng và phát triển thương hiệu của khách sạn.
* Phát triển sản phẩm và dịch vụ.
* Tham mưu cho ban giám đốc về chiến lược Marketing và sản phẩm.
* Xây dựng các chương trình khuyến mãi, ưu đãi thu hút khách hàng.
  + - 1. *Bộ phận phục vụ:*
* Trông coi, khuân chuyển hành lý cho khách.
* Phục vụ các yêu cầu về dịch vụ cho khách hàng: Dọn dẹp, ăn uống, giặt sấy.
* Kiểm tra hiện trạng cơ sở vật chất trong phòng khi khách trả phòng.
  + - 1. *Nhân viên bảo vệ:*
* Hướng dẫn khách hàng vào khách sạn.
* Giữ xe, giữ gìn an ninh trật tự trong khách sạn
* Theo dõi các trang thiết bị, cơ sở vật chất trong vùng được phân công của khách sạn.
  + 1. **Quy trình hoạt động của khách sạn:**
* Khi khách hàng đến khách sạn, nhân viên bảo vệ sẽ tiếp nhận giữ xe, chỉ dẫn khách đến bộ phận lễ tân khách sạn.
* Nhân viên phục vụ khuân chuyển và trông coi hành lý cho khách hàng.
* Bộ phận tiếp tân sẽ tiếp nhận, kiểm tra những phòng trống phù hợp với yêu cầu của khách hàng, lập phiếu đăng ký, cập nhật thông tin về khách hàng vào hệ thống quản lý.
* Khi khách hàng yêu cầu sử dụng dịch vụ, nhân viên lễ tân tiếp nhận và yêu cầu nhân viên phục vụ cung cấp, hướng dẫn cho khách hàng.
* Khi khách hàng yêu cầu trả phòng, bộ phận phục vụ sẽ tiến hành kiểm tra phòng để xem xét có thiệt hại, sự cố gì trong phòng hay không. Nhân viên tiếp tân sẽ lập chi tiết phiếu thanh toán rồi chuyển sang bộ phận kế toán lập hóa đơn thanh toán cho khách.
* Khi khách sạn cần sửa chữa, mua mới, nâng cấp tiện nghi để phục vụ việc kinh doanh, nhân viên kế toán đảm trách việc lập phiếu chi cho các hoạt động này.
* Hàng tháng nhân viên kế toán sẽ tiến hành kiểm kê thu chi, đóng thuế kinh doanh.
* Phòng marketing nghiên cứu thị trường, lên kế hoạch phát triển sản phẩm và dịch vụ cho khách sạn, triển khai các đợt ưu đãi, khuyến mãi đến khách hàng.
* Giám đốc khách sạn sẽ quản lý, chịu trách nhiệm về mọi công việc của các nhân viên. Tiếp nhận các báo cáo, phản ánh của các phòng ban.
  + 1. **Phân tích các chức năng và nghiệp vụ chính trong hệ thống quản lý:**
* Quản lý thông tin nhân viên.
* Quản lý thông tin khách hàng.
* Quản lý phòng, đặt phòng và trả phòng.
* Quản lý dịch vụ và sử dụng dich vụ.
* Quản lý trang thiết bị, tiện nghi.
* Quản lý sự cố.
* Quản lý thu chi (Báo cáo thống kê).
* Xem và phản hồi đánh giá của khách hàng.
  1. **Khảo sát ứng dụng/ hệ thống hiện có:**

Qua khảo sát, nhận thấy hiện tại khách sạn chưa áp dụng bất kỳ phần mềm/ứng dụng nào để phục vụ việc quản lý và vận hành khách sạn. Mọi quy trình được quản lý trên sổ sách và giấy tờ. Từ đó phát sinh một số hạn chế trong công tác quản lý, xử lý các nghiệp vụ, cụ thể: Khó khăn trong việc thống kê, báo cáo doanh thu, thống kê lịch sử giao dịch; Thiếu sự linh hoạt trong công tác quản lý phòng ấp, quản lý kho, theo dõi sự cố; Khó khăn trong việc lưu trữ một lượng lớn thông tin, cũng như trong việc tìm kiếm, rà soát thông tin.

1. **Yêu cầu phần mềm:**
   1. **Yêu cầu chức năng:**
      1. *Lưu trữ thông tin:*

* Thông tin khách hàng: mã khách hàng, tên khách hàng, số CCCD/CMND, số điện thoại, email, 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 quản lý phòng: Mã phòng, tên phòng, trạng thái phòng.
* Thông tin dịch vụ: mã dịch vụ, tên dịch vụ, loại dịch vụ, giá.
* Thông tin sử dụng dịch vụ: Mã phòng, thông tin về các dịch vụ sử dụng (Mã dịch vụ, tên dịch vụ, đơn giá, số lượng).
* Thông tin phiếu thuê: Mã phiếu thuê, mã khách hàng thuê, ngày đến, ngày đi, mã phòng thuê, mã nhân viên lập, thông tin của các khách ở (Tên, CMND, địa chỉ,…).
* Thông tin sự cố: Mã sự cố, tên sự cố, mô tả, ngày bắt đầu, ngày sửa, ngày kết thúc, giá sửa.
* Thông tin hóa đơn: mã hóa đơn, mã khách hàng, mã nhân viên lập, thông tin sử dụng dịch vụ của phòng, tiền sự cố, tổng tiền, mã nhân viên lập, ngày lập.
* Thông tin cơ sở vật chất: mã cơ sở vật chất, tên cơ sở vật chất, thời gian nhập, nguồn gốc cơ sở vật chất.
* Thông tin quản lý cơ sở vật chất: Mã phòng, thông tin các cơ sở vật chất trong phòng và số lượng.
* Lưu trữ các đánh giá của khách hàng: Mã đánh giá, mã khách hàng, nội dung đánh giá, điểm.
  + 1. *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 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 phòng hiện hành dựa vào trạng thái.
* Tra cứu thông tin dịch vụ dựa vào mã dịch vụ, tên dịch vụ.
* Tra cứu thông tin sử dụng dịch vụ dựa vào mã phòng.
* Tra cứu thông tin phiếu thuê dựa vào mã phiếu thuê, mã khách hàng, mã nhân viên lập.
* Tra cứu thông tin sự cố dựa vào mã sự cố, tên sự cố, ngày bắt đầu, ngày sửa, ngày kết thúc.
* Tra cứu thông tin hóa đơn dựa vào mã hóa đơn, mã khách hàng, mã nhân viên lập, ngày lập
* Tra cứu thông tin cơ sở vật chất dựa vào mã cơ sở vật chất, tên cơ sở vật chất.
* Tra cứu thông tin về cơ sở vật chất từng phòng dựa vào mã phòng.
* Tra cứu, liệt kê các đánh giá của khách hàng.
  + 1. *Chức năng xử lý tính toán tự động:*
* Tính toán giá tiền hóa đơn dựa vào thông tin sử dụng dịch vụ và sự cố.
  + 1. *Chức năng hỗ trợ đánh giá trực tiếp qua email:*
* Hệ thống tự động gửi mail yêu cầu đánh giá về chất lượng khách sạn qua email của khách hàng (nếu có).
  + 1. *Chức năng cập nhật:*
* Hệ thống cho phép đảm bảo chức năng cập nhật các thông tin được thuận tiện và tránh tối đa lỗi do sơ xuất người dùng.
  + 1. *Báo cáo thống kê:*
* Hệ thống hỗ trợ chức năng báo cáo, thống kê các hạng mục giúp người dùng dễ dàng theo dõi tình hình chung của khách sạn.
  1. **Yêu cầu phi chức năng:**
     1. **Yêu cầu về giao diện:**
* Giao diện thân thiện với người dùng, đẹp mắt, bố cục rõ ràn, có tính tương tác cao.
* Tích hợp đa ngôn ngữ: Anh, Việt.
  + 1. **Yêu cầu về chất lượng:**
       1. Tính tiến hóa:
  + Dễ dàng nâng cấp hoặc thêm các module tiện ích khác.
    - 1. Tính tiện dụng:
  + Hệ thống có giao diện trực quan, thân thiện và dễ sử dụng. Các đặc tả và hướng dẫn sử dụng rõ ràng. Thao tác đơn giản và nhanh gọn, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
    - 1. Tính hiệu quả:
  + Hệ thống hiển thị đầy đủ thông tin của nhân viên, khách hàng, dịch vụ, trang thiết bị/cơ sở vật chất, thông tin phiếu thuê, hóa đơn, danh sách phòng ấp và trạng thái, thông tin phòng. Ứng dụng hoạt động ổn định, đáng tin cậy, có thể truy cập và xử lý đồng thời nhiều hành động.
    - 1. Tính tương thích – vận hành:
  + Hệ thống phải hoạt động tốt trên máy tính bàn, máy xách tay.
    - 1. Hiệu suất:
  + Hệ thống phải được hoạt động 24/7.
    - 1. Tính bảo mật, an toàn:
  + Hệ thống phải có tính bảo mật, an toàn bao gồm khả năng bảo mật dữ liệu (Sao lưu, phục hồi dữ liệu) người dùng, ngăn chặn các tấn công từ bên ngoài, kiểm soát và vận hành hệ thống,… Từ đó, mức độ rủi ro, rò rỉ thông tin sẽ được giảm thiểu tới mức thấp nhất.