* ***Mô tả hoạt động của hệ thống:***

1. Hoạt động thuê phòng

Đối với khách hàng có nhu cầu ăn , ngủ, nghỉ tại khách sạn phải có sự báo trước của lễ tân .Hình thức thuê phòng là đến thuê trực tiếp tại khách sạn. Khách hàng cần khai báo cụ thể và chính xác thông tin cá nhân (ngày đến, ngày đi, số lượng phòng, số lượng người, loại phòng…) .Khách hàng có thể đăng ký mọi dịch vụ trước hoặc sau theo cá nhân. Sau khi nhận đầy đủ thông tin của khách hàng , Lễ tân sẽ kiểm tra số lượng phòng trống ,  Nếu có thể đáp ứng được nhu cầu của khách, đảm nhiệm việc đón tiếp khách , lập phiếu thuê , sau đó giao phòng cho khách , bố trí cho khách thuê phòng và sử dụng các dịch vụ, lễ tân sẽ cho khách nhận phòng và sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ cho nhu cầu thuê phòng:

Thông tin khách hàng: số CMND, tên khách hàng, địa chỉ.

Thông tin thuê phòng: loại phòng, mã phòng, ngày đến (ngày hiện tại), ngày đi.

Trong quá trình ăn , ngủ , nghỉ tại khách sạn , nếu gặp sự cố thì khách hàng có thể thông báo cho lễ tân , sau đó lễ tân sẽ liên hệ với các bộ phận khác để khắc phục sự cố . Nếu khách muốn sử dụng thêm dịch vụ thì có thể thông báo với lễ tân để được đăng ký sử dụng dịch vụ .

Trước khi trả phòng , khách báo trước cho bộ phận lễ tân , lễ tân sẽ cử người nhận phòng và kiểm tra phòng , sau đó bộ phận lễ tân sẽ lập hóa đơn thanh toán cho khách . Khách hàng có thể thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt .

2. Đăng kí sử dụng dịch vụ

Khách hàng có nhu cầu ăn uống , sử dụng tất cả các dịch vụ của khách sạn thì có thể đăng kí trực tiếp với bộ phận lễ tân , sau đó bộ phận lễ tân sẽ lập phiếu đăng ký dịch vụ , và bộ phận này sẽ báo với bộ phận liên quan để đáp ứng yêu cầu của khách hàng . Nếu có sự cố xảy ra thì báo cho bộ phận lễ tân. Những dịch vụ khi khách sử dụng sẽ được thanh toán chung vào khoản tiền khi trả phòng .

3. Hoạt động trả phòng:

Khi khách hàng trả phòng, khách hàng phải thanh toán tiền tại quầy lễ tân. Lễ tân sẽ thanh toán tất cả các khoản cho khách thông qua Hóa đơn có nội dung sau: tên khách hàng, phòng, số ngày, đơn giá, tiền, tổng tiền.

Lễ tân sẽ in ra hóa đơn giao cho khách hàng và lưu lại thông tin hóa đơn và trả lại giấy CMND cho khách hàng.

4. Hoạt động quản lý phòng:

Khi cần điều chỉnh thông tin phòng sẽ do nhân viên khách sạn quản lý. Nhân viên có thể xóa thông tin khách hàng khi thông tin của khách hàng đó đã quá cũ và không còn dùng nữa và cũng là người quản lý danh sách khách hàng.

5. Hoạt động quản lý dịch vụ:

Khi cần điều chỉnh thông tin dịch vụ cũng như xóa đi các dịch vụ không phù hợp đối với khách sạn nữa hoặc các dịch vụ mà khách sạn mới được bổ sung cũng sẽ do nhân viên khách sạn quản lý.

6. Lập báo cáo thống kê doanh thu

Tùy theo yêu cầu của giám đốc mà các nhân viên sẽ đưa ra thống kê doanh thu, lập báo cáo cho giám đốc. Thống kê doanh thu sẽ hỗ trợ cho công việc báo cáo của nhân viên và báo cáo có thể chia làm nhiều loại khác nhau: báo cáo bất thường hay báo cáo định kì (hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, hàng năm) báo cáo tình trạng phòng, báo cáo về tình trạng thuê phòng, lượng khách cũng như doanh thu của khách sạn.

Đây là một chức năng quan trọng của hệ thống, thông qua chức năng này, giám đốc sẽ có một cái nhìn bao quát, toàn diện về tình trạng của khách sạn và thông qua đó đưa ra các chính sách điều chỉnh phù hợp.

* ***Phân tích yêu cầu:***

**\* Yêu cầu của hệ thống**

Hệ thống Quản Lý Khách Sạn là hệ thống lưu trữ, cập nhật, chỉnh sửa thông tin khách hàng và dịch vụ khách sử dụng một cách nhanh chóng tạo sự thuận lợi tối đa cho người sử dụng hệ thống và khách hàng.

**\* Yêu cầu chức năng:**

a. Quản lý thuê phòng

        Lập phiếu thuê phòng

        Thanh toán phòng

        In báo cáo doanh thu để theo dõi hoạt động kinh doanh

b. Quản lý khách hàng

        Cập nhật danh sách khách hàng

        Xem danh sách khách hàng

c. Quản lý phòng, thiết bị, dịch vụ

        Thêm, xóa, sửa phòng, thiết bị, dịch vụ

        In báo cáo phòng, thiết bị dịch vụ, tình trạng của chúng

d. Quản lý dữ liệu của hệ thống

        Sao lưu và phục hồi dữ liệu

        Kết thúc chương trình

**\* Yêu cầu phi chức năng**

**-**Hệ thống có chức năng bảo mật và phân quyền.

- Người sử dụng chương trình: được cấp username và password và được phân quyền sử dụng chương trình, giúp người quản lý có thể theo dõi, kiểm soát được chương trình, tránh các trường hợp sửa đổi thông tin không thuộc phạm vi quyền hạn

    - Password của người sử dụng được mã hóa trước khi ghi vào dữ liệu và người sử dụng có thể đổi password của mình

**\*Yêu cầu về phía người sử dụng:**

+Giao diện đẹp, thân thiện phù hợp với yêu cầu khách hàng.

+ Dễ sử dụng với các đối tượng người dùng, thuận tiện trong quản trị, dễ bảo trì.

+ Thông tin hiển thị chi tiết.

+ Chạy ổn định trên các trình duyệt

+ Hoàn thành sản phẩm đúng thời gian quy định.

**\*Yêu cầu tính hữu dụng của phần mềm:**

- Giúp Khách sạn quản lý được trạng thái Phòng thuê.

- Cập nhật, thêm, sửa, xóa, tra cứu các thông tin về Khách hàng.

- Quản lý được các dịch vụ của Khách sạn và các Khách hàng sử dụng dịch vụ.

- Thống kê, báo cáo, in ấn các hoạt động theo tuần, tháng/năm.