1.Khảo sát

2.1 Một vài net tổng quát

Sau khi khảo sát một vài khách sạn trong thành phố Hồ Chí Minh, hóm đã đưa ra mô hình tổ chức mà khách thức hoạt động chung cho hệ thống khách sạn

Các khách sạn mà nhóm đã khảo sát như:

* Khách sạn Hương Sen. Địa chỉ: 70, Đồng khởi, Q1
* Khách sạn Kim Đô. Địa chỉ : 133.Nguyễn Huệ. Q1
* Khách sạn Oscar. Địa chỉ: 265. Phạm Ngũ Lão. Q1
* Và tham khảo một số khách sạn qua internet

2.2 Sơ đồ tổ chức và quy trình hoạt động trong khách sạn

1. Sơ đồ tổ chức:

Giám Đốc

N.Viên Bảo vệ

Tiếp Tân

Kế Toán

N.Viên Phục Vụ

1. Quy trình hoạt động:

* Giám đốc khách sạn sẽ quản lí, chịu trách nhiệm về mọi công việc của các nhân viên
* Khi khách hàng đến, nhân viên bảo vệ sẽ tiếp nhận giữ xe, hướng dẫn khách đến bộ phận tiếp tân
* Bộ phận tiếp tân sẽ tiếp nhận, kiểm tra thông tin, phòng theo yêu cầu của khách hàng, lập phiếu đăng kí, cập nhật thông tin về khách hàng vào hệ thống quản lí
* Khi khách yêu cầu trả phòng, nhân viên bộ phận tiếp tân sẽ lập chi tiết phiếu thanh toán rồi chuyển qua cho bộ phận kế toán
* Bộ phận kế toán lập hóa đơn thanh toán cho khách hàng, kiểm kê, thu chi, đóng thuế kinh doanh
* Bộ phận phục vụ sẽ chịu trách nhiệm trông coi, di chuyển hành lí, dọn dẹp khách sạn,…

1. Phân tích các chức năng chính trong hệ thống

* Quản lí khách hàng:

Mỗi khách hàng khi đăng kí thuê phòng phải cung cấp các thông tin cá nhân để khách sạn quản lí bao gồm: Tên khách hàng, năm sinh, số cmnd, địa chỉ, số điện thoại. Những thông tin này sẽ được quản lí khi khách hàng đang ở khách sạn.

* Quản lí phòng – nhân viên:

Các phòng được phân loại và quản lí theo khu vực, mỗi phòng sẽ có các thông tin: mã phòng, hiện trạng(đã có người hay chưa), loại phòng. Nhân viên khách sạn sẽ gồm các thông tin: Tên nhân viên, năm sinh, địa chỉ, số đt, chức vụ

* Quản lí việc thuê – trả phòng:

Gồm 2 chức năng chính là lập phiếu đăng kí và hóa đơn:

Phiếu đăng kí gồm : mã phiếu đk, mã phòng, khách hàng, ngày đến, ngày đi. Phiếu đăng kí chỉ lưu thông tin ngày lập, để nhân viên dễ quản lí.

Hóa đơn gồm : mã hóa đơn, mã phiếu đăng kí, phòng, tiền phòng, tiền dịch vụ. Trong hóa đơn sẽ cập nhật tổng tiền, nhân viên và ngày lập

* Quản lí sử dụng dịch vụ:

Các khách hàng sử dụng dịch vụ sẽ được ghi vào bảng dịch vụ sử dụng và thanh toán vào tiền dịch vụ

* Quản lí thu chi:

Bao gồm quản lí các hóa đơn, phiếu chi để tiến hành kiểm kê thu chi