



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN & GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ THÔNG TIN  
ITCS CONSULTANT & SOLUTION CO., LTD

Địa chỉ : số 67 Tuệ Tĩnh, phường Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Điện thoại : (04) 3 640 2489

Hotline : 0913 597 479

Website : [www.itcs.vn](http://www.itcs.vn)

Email : [phanmemmemo@gmail.com](mailto:phanmemmemo@gmail.com)

---

# MEMO – PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

## *MEMO – HOTEL MANAGEMENT SOFTWARE*

**DANH SÁCH CHỨC NĂNG – BÁO CÁO – PHIÊN BẢN STANDARD**

## I. DANH SÁCH CHỨC NĂNG

TT	NHÓM CHỨC NĂNG – CHỨC NĂNG	MÔ TẢ CHI TIẾT
<b>A</b>	<b>NHÓM CHỨC NĂNG HỆ THỐNG</b>	
01	Thống kê hệ thống hiện tại	Thống kê công suất phòng hiện tại của khách sạn Thống kê khách lưu trú theo các tiêu chí
02	Quản trị và phân quyền người dùng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thêm mới người sử dụng (NSD)</li> <li>- Phân quyền chi tiết từng chức năng, từng báo cáo cho NSD</li> <li>- Xóa bỏ tài khoản NSD</li> </ul> <p><i>Ví dụ : khách sạn có tuyển dụng thêm nhân sự bộ phận lễ tân với nhân viên mới có tên là NGA. Thông qua chức năng này, bộ phận quản trị - quản lý có thể tạo mới tài khoản sử dụng phần mềm cho nhân viên này đồng thời phân quyền sử dụng các chức năng, các báo cáo chỉ dành riêng cho nhân viên bộ phận lễ tân (checkin, in bill, checkout, ..., các mẫu báo cáo lễ tân, ...)</i></p>
03	Quản lý chuỗi khách sạn	Hỗ trợ quản lý chuỗi khách sạn hoặc từng khách sạn : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Công suất phòng thời điểm hiện tại</li> <li>- Thống kê giao dịch (tiền phòng, ăn uống, minibar, giặt là, ...)</li> <li>- Thống kê doanh thu (tiền mặt, thẻ, ...)</li> </ul>
<b>B</b>	<b>NHÓM CHỨC NĂNG KINH DOANH – LỄ TÂN</b>	
01	Quản lý khách lẻ	Quản lý thông tin khách lẻ : đăng ký trước, checkin, giao dịch của khách lẻ, in bill - checkout khách lẻ
02	Quản lý khách lịch sử	Quản lý thông tin khách từng lưu trú tại khách sạn : đã lưu trú bao nhiêu lần, vào thời điểm nào, ...  <i>Trong trường hợp khách đã từng lưu trú tại khách sạn quay lại, người sử dụng không phải nhập thông tin lại từ đầu mà có thể lấy thông tin cá nhân sẵn có của khách hàng trong hệ thống</i>
03	Đóng ngày làm việc	Rà soát toàn bộ hệ thống Tự động chuyển tiền phòng vào tài khoản khách đang lưu trú Kiểm toán đêm, chốt doanh thu ngày khách sạn  <i>Ví dụ : đến rạng sáng ngày 01/05/2016, nhân viên lễ tân ca đêm khách sạn làm thao tác “Đóng ngày làm việc”, phần mềm sẽ thực hiện các thao tác như sau :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra dữ liệu toàn bộ hệ thống ngày 30/04/2016, thông báo cho người sử dụng các công việc cần xử lý : danh sách khách hàng đăng ký đến trong ngày 30/04/2016 nhưng không thấy đến; khách hàng dự kiến trả phòng 30/04/2016 nhưng chưa trả phòng</li> <li>- Khách sạn hiện tại có 100 phòng trong đó 80 phòng đang có khách, phần mềm sẽ tự động chuyển 80 khoản tiền phòng vào tài khoản khách phòng tương ứng</li> <li>- Đóng ngày làm việc 30/04/2016, chốt doanh thu ngày, chuyển sang ngày làm việc 01/05/2016. Kể từ thời điểm đóng ngày thành công, các giao dịch phát sinh sẽ được gán là của ngày 01/05/2016</li> </ul>

04	Khả năng cung ứng phòng	<p>Quản lý khả năng cung ứng phòng khách sạn trong tương lai : chỉ tiết cho từng ngày và từng loại phòng còn trống bao nhiêu, đã bán bao nhiêu phòng, công suất phòng = ?</p> <p><i>Ví dụ : khi khách hàng, đại lý muốn đặt phòng tạo khách sạn 1 hay nhiều phòng tương ứng với 1 hay nhiều loại phòng trong khoảng thời gian từ ngày A đến ngày B, thông qua chức năng này, NSD sẽ biết được trong khoảng thời gian nói trên (ngày A-&gt;B), khách sạn còn phòng tương ứng với loại phòng khách yêu cầu không ...</i></p>
05	Biểu đồ phòng	<p>Hiện thị trạng thái phòng theo thời gian : trong 1 ngày và 1 phòng xác định có khách hay không ...</p>
06	Tra cứu giao dịch	<p>Tra cứu giao dịch của khách sử dụng theo tiêu chí tìm kiếm linh động</p> <p><i>Ví dụ: NSD muốn tra cứu toàn bộ các giao dịch tiền phòng cả khách sạn trong ngày 10/01/2016</i></p>
<b>C</b>	<b>NHÓM CHỨC NĂNG BUỒNG PHÒNG</b>	
01	Quản lý kho minibar	<p>Quản lý phiếu nhập, xuất kho minibar</p> <p><i>Ví dụ :</i> <i>Khi mua hàng (minibar) về khách sạn, nhân viên bộ phận buồng phòng hoặc kế toán sẽ nhập vào phần mềm 01 phiếu nhập kho minibar, trong đó ghi nhận chi tiết từng dòng hàng minibar với số lượng cụ thể</i> <i>Sau mỗi ngày làm việc, hệ thống sẽ tự sinh 01 phiếu xuất kho minibar (được tổng hợp dựa trên số lượng theo từng mặt hàng minibar mà khách hàng sử dụng thực tế)</i> <i>Dựa vào phiếu nhập và phiếu xuất trên, hệ thống sẽ lên được báo cáo xuất – nhập – tồn kho minibar</i></p>
02	Cập nhật trạng thái phòng	<p>Cập nhật trạng thái phòng sau khi dọn từ bẩn -&gt; sạch Cập nhật minibar, giặt là</p> <p><i>Ví dụ : sau khi dọn phòng 206, khách phòng có sử dụng 01 Coca và 01 Heineken; nhân viên bộ phận buồng phòng sẽ nhập vào tài khoản khách phòng 206 các dịch vụ minibar khách sử dụng nói trên.</i></p>
03	Tra cứu giao dịch	<p>Tra cứu giao dịch của khách sử dụng theo tiêu chí tìm kiếm linh động</p> <p><i>Ví dụ: NSD muốn tra cứu toàn bộ các giao dịch tiền phòng cả khách sạn trong ngày 10/01/2016</i></p>
<b>D</b>	<b>NHÓM CHỨC NĂNG KẾ TOÁN</b>	
01	Quản lý công nợ	<p>Quản lý công nợ của khách lưu trú tại khách sạn (nếu khách có phát sinh giao dịch công nợ)</p> <p><i>Ví dụ : khi khách phòng 606 thanh toán trả phòng (khách hàng này là khách quen), khách phải thanh toán 10,000,000 VNĐ tuy nhiên khách mới thanh toán 6,000,000 VNĐ bằng tiền mặt còn lại 4,000,000 VNĐ sẽ chuyển khoản sau.</i> <i>Khi đó nhân viên lễ tân hoặc nhân viên thu ngân làm thanh toán cho khách sẽ ghi nhận vào phần mềm ngoài giao dịch thanh toán bằng tiền mặt (6 triệu VNĐ) còn có thêm 01 giao dịch công nợ (4 triệu VNĐ). Giao dịch công nợ này sẽ được chuyển sang chức năng “Quản lý công nợ” của bộ phận kế toán.</i></p>

		<i>Bộ phận kế toán sẽ theo dõi công nợ của khách, nếu khách hàng thanh toán khoản công nợ nói trên, bộ phận kế toán sẽ ghi nhận vào phần mềm khoản công nợ trên “đã thanh toán hết”</i>
02	Quản lý kho minibar	<p>Quản lý phiếu nhập, xuất kho minibar Quản lý xuất – nhập – tồn kho minibar</p> <p><i>Ví dụ :</i> <i>Khi mua hàng (minibar) về khách sạn, nhân viên bộ phận buồng phòng hoặc kế toán sẽ nhập vào phần mềm 01 phiếu nhập kho minibar, trong đó ghi nhận chi tiết từng dòng hàng minibar với số lượng cụ thể</i> <i>Sau mỗi ngày làm việc, hệ thống sẽ tự sinh 01 phiếu xuất kho minibar (được tổng hợp dựa trên số lượng theo từng mặt hàng minibar mà khách hàng sử dụng thực tế)</i> <i>Dựa vào phiếu nhập và phiếu xuất trên, hệ thống sẽ lên được báo cáo xuất – nhập – tồn kho minibar</i></p>
<b>E</b>	<b>NHÓM CHỨC NĂNG CẤU HÌNH HỆ THỐNG</b>	
01	Giá phòng	<p>Quản lý giá phòng : thêm mới, thay đổi giá bán phòng theo từng loại phòng</p> <p><i>Ví dụ : hiện tại loại phòng DLX có giá bán niêm yết là 1,000,000 VNĐ. Tuy nhiên loại phòng DLX này sẽ thay đổi giá từ 1,000,000 VNĐ -&gt; 1,100,000 VNĐ.</i> <i>Thông qua chức năng này, NSD sẽ điều chỉnh giá bán phòng niêm yết cho loại phòng DLX nói trên. Kể từ thời điểm thay đổi thành công, khi tạo mới đăng ký trước cho loại phòng DLX, hệ thống sẽ lấy ngầm định giá bán phòng mới là 1,100,000 VNĐ</i></p>
02	Giá phòng theo giờ	<p>Quản lý tiền phòng theo giờ, theo từng loại phòng</p> <p><i>Ví dụ : khách sạn quy định giá phòng DLX giờ đầu là 200,000 VNĐ; từ giờ tiếp theo là 100,000 VNĐ / 01 giờ tiếp theo. Nếu khách ở quá 06 giờ thì tính tiền cả ngày ...</i></p>
03	Bảng giá minibar	<p>Thêm mới, thay đổi giá minibar</p> <p><i>Ví dụ 1 : hiện tại COCA có giá bán là 15,000 VNĐ. Tuy nhiên khách sạn sẽ thay đổi giá bán từ 15,000 VNĐ -&gt; 20,000 VNĐ.</i> <i>Thông qua chức năng này, NSD sẽ điều chỉnh giá bán COCA sang mức giá mới. Kể từ thời điểm thay đổi thành công, khi nhập dịch vụ COCA khách sử dụng vào tài khoản của khách, hệ thống sẽ tự động tính dựa trên mức giá mới</i> <i>Ví dụ 2 : trước thời điểm hiện tại khách sạn không có mặt hàng minibar là bia 333; tuy nhiên hiện tại khách sạn có thêm bia 333 với giá bán 20,000 VNĐ / 1 lon. Thông qua chức năng này, NSD sẽ thêm mới mặt hàng minibar nói trên vào hệ thống.</i></p>
04	Bảng giá giặt là	Thêm mới, thay đổi giá dịch vụ giặt là
05	Tham số hệ thống	Cấu hình các tham số như : tên khách sạn, địa chỉ khách sạn, màu sắc hiển thị nếu phòng có khách – không có khách – phòng hỏng ...
06	Loại phòng	<p>Chức năng này được sử dụng khi khách sạn có thêm 1 hay nhiều loại phòng mới hay bỏ 1 loại phòng cũ không sử dụng</p> <p><i>Ví dụ : hiện tại khách sạn có 03 loại phòng : DLX/SUP/VIP; sau đó cải tạo bổ sung thêm 02 loại phòng là SGL (Single) và VIL (villa); chức năng này sẽ giúp NSD cấu hình thêm 02 loại mới nói trên vào phần mềm để sử dụng</i></p>

07	Danh sách phòng	Chức năng này được sử dụng khi khách sạn thêm 1 hay nhiều phòng mới vào hoạt động  <i>Ví dụ : hiện tại khách sạn có 50 phòng; sau đó cải tạo và xây thêm 10 phòng; chức năng này sẽ giúp NSD cấu hình thêm 10 phòng mới nói trên vào phần mềm để sử dụng</i>
08	Giao dịch và dịch vụ	Chức năng này được sử dụng khi khách sạn thêm 1 hay nhiều dịch vụ mới cung cấp cho khách  <i>Ví dụ : trước thời điểm hiện tại khách sạn chưa có dịch vụ : thuê xe ô tô tự lái, thuê thuyền, ... nhưng hiện tại khách sạn có dịch vụ này; chức năng này sẽ giúp NSD cấu hình thêm 02 dịch vụ mới nói trên vào phần mềm để sử dụng</i>
09	Danh mục dùng chung	
10	Tỷ giá ngoại tệ	Cập nhật tỷ giá ngoại tệ : USD, EUR, ....
11	Vị trí phòng	Cấu hình tầng, khu vực liên quan đến phòng
<b>F</b>	<b>NHÓM CHỨC NĂNG BÁO CÁO THỐNG KÊ</b>	
01	Báo cáo giao dịch	Chi tiết các báo cáo trong phụ lục Báo cáo (MỤC II)
02	Báo cáo dự báo	
03	Báo cáo buồng phòng	
04	Báo cáo quản trị	
05	Báo cáo khác	
06	Báo cáo kinh doanh lễ tân	

## II. PHỤ LỤC BÁO CÁO

TT	NHÓM BÁO CÁO	MÔ TẢ CHI TIẾT
<b>A</b>	<b>BÁO CÁO GIAO DỊCH</b>	
	01. Báo cáo tổng hợp nhóm giao dịch #1	
	02. Báo cáo tổng hợp theo ngày giao dịch	
	03. Báo cáo tổng hợp theo tháng #1	
	04. Báo cáo chi tiết nhóm giao dịch #1	
	05. Báo cáo chi tiết theo ngày giao dịch	
	06. Báo cáo tổng hợp giao dịch của khách đã checkout	
	07. Báo cáo chi tiết giao dịch của khách đã checkout #1	
	08. Báo cáo chi tiết giao dịch điều chỉnh	
	09. Báo cáo chi tiết giao dịch tiền phòng theo giờ	
	10. Báo cáo chi tiết giao dịch chuyển giữa các tài khoản	
	11. Báo cáo chi tiết công nợ của khách phòng	
	12. Báo cáo tổng hợp giao dịch của thu ngân viên #2	
	13. Báo cáo chi tiết giao dịch của thu ngân viên #1	
	14. Báo cáo chi tiết giao dịch của thu ngân viên #3	
	15. Báo cáo chi tiết tiền mặt của thu ngân viên	
	16. Báo cáo chi tiết giao dịch tiền phòng theo ngày	
	17. Báo cáo chi tiết giao dịch thanh toán của thu ngân viên	
	18. Báo cáo chi tiết giao dịch thanh toán của thu ngân viên	
	19. Báo cáo chi tiết giao dịch đã bị xóa	
<b>B</b>	<b>BÁO CÁO DỰ BÁO</b>	
	01. Báo cáo dự báo theo ngày và loại phòng	
	02. Báo cáo dự báo theo ngày và phòng	
	03. Báo cáo dự báo doanh thu tiền phòng	
<b>C</b>	<b>BÁO CÁO BUỒNG PHÒNG</b>	
	01. Thống kê trạng thái phòng theo loại phòng	
	02. Thống kê trạng thái phòng theo trạng thái phòng	

	03. Tổng hợp minibar	
	04. Tổng hợp giặt là	
	05. Thống kê chi tiết minibar (mẫu 01)	
	06. Thống kê chi tiết minibar (mẫu 02)	
	07. Thống kê chi tiết giặt là (mẫu 01)	
	08. Thống kê chi tiết giặt là (mẫu 02)	
	09. Thống kê xuất nhập tồn minibar	
	10. Thống kê lịch sử thay đổi trạng thái phòng	
<b>D</b>	<b>BÁO CÁO QUẢN TRỊ</b>	
	01. Báo cáo thống kê khách sạn	
	02. Báo cáo doanh thu MTD	
	03. Báo cáo thanh toán MTD	
	04. Biểu đồ doanh thu ngày	
	05. Biểu đồ doanh thu tháng	
	06. Thống kê theo đại lý	
	07. Thống kê theo nguồn cung	
	08. Thống kê theo quốc tịch	
<b>E</b>	<b>BÁO CÁO KHÁC</b>	
	01. Danh sách tỷ giá quy đổi ngày	
	02. Danh sách khách FOC	
	03. Danh sách khách HU	
	04. Danh sách khách VIP	
	05. Báo cáo ngày sinh	
<b>F</b>	<b>BÁO CÁO KINH DOANH – LỄ TÂN</b>	
	01. Danh sách khách có thẻ đến trong ngày	
	02. Danh sách khách có thẻ đến ngày hôm sau	
	03. Danh sách khách có thẻ về trong ngày	
	04. Danh sách khách có thẻ về trong ngày hôm sau	
	05. Danh sách khách phòng nhóm theo số phòng	
	06. Khai báo tạm trú (trong nước)	
	07. Khai báo tạm trú (người nước ngoài)	
	08. Danh sách khách dayused	
	09. Danh sách khách đăng ký nhưng không đến	
	10. Danh sách khách về sớm hơn dự kiến	
	11. Báo cáo cảnh báo khách đã về	
	12. Báo cáo tra cứu động	
	13. Báo cáo tổng hợp đăng ký của đại lý du lịch	
	14. Báo cáo chi tiết đăng ký của đại lý du lịch	
	15. Báo cáo tổng hợp theo nhân viên kinh doanh	
	16. Báo cáo chi tiết theo nhân viên kinh doanh	
	17. Báo cáo công suất	
	18. Báo cáo lịch thanh toán tiền phòng	



### **III. LIÊN HỆ**

- **CÔNG TY TNHH TƯ VẤN VÀ GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ THÔNG TIN (ITCS)**
- **ITCS Consultant and Solution Co.,Ltd**
- Mã số thuế : 0105558634
- Trụ sở chính : số 67 Tuệ Tĩnh, phường Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội
- VP Hà Nội : 110 Nguyễn Ngọc Nại, quận Thanh Xuân, Hà Nội  
Điện thoại : 04 3 640 2489
- VP TPHCM : 190B Trần Quang Khải, quận 1, TPHCM  
Điện thoại : 08 68 911629
- VP Đà Nẵng : 256 Nguyễn Tri Phương, quận Hải Châu  
Điện thoại : 0511 3 746 234
- Website : <http://www.itcs.vn>