



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

HỆ THỐNG QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN FOTEL.VN

02-2017

LỊCH SỬ CẬP NHẬT TÀI LIỆU

Ngày	Phiên bản	Mô tả	Người thực hiện

MỤC LỤC

1. GIỚI THIỆU	5
1.1. Mục đích.....	5
1.2. Phạm vi áp dụng	5
2. TỔNG QUAN VỀ fotel	5
2.1. Quy trình đặt phòng	5
2.2. Quy trình giao ca.....	6
2.3. Quy trình nộp tiền	6
2.4. Quy trình kho	7
2.5. Quy trình cài đặt khách sạn	7
3. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG fotel.vn	8
3.1. Đặt phòng khách lẻ	8
3.2. Đặt phòng khách đoàn	10
3.3. Trả phòng.....	13
3.4. Trả phòng theo đoàn	14
3.5. Đổi phòng.....	15
3.6. Thêm khách ở cùng phòng	18
3.7. Làm tạm trú tạm vắng	19
3.8. Danh sách khách ở cùng phòng	21
3.9. Danh sách đặt phòng.....	22
3.10. Danh sách khách sẽ đến	24
3.11. Danh sách khách đang ở	26
3.12. Quản lý khách đã đi	26
3.13. Quản lý khách hàng	29
3.14. Danh sách báo cáo	31
3.14.1. Báo cáo tiền phòng	31
3.14.2. Báo cáo tiền dịch vụ.....	31
3.14.3. Báo cáo doanh thu	32
3.14.4. Báo cáo chi tiết doanh thu.....	32
3.14.5. Báo cáo khách cư trú	33
3.14.6. Báo cáo hủy nhận phòng	33
3.15. Giao ca	34
3.15.1. Xác nhận giao ca.....	36
3.16. Nộp tiền	36

1. GIỚI THIỆU

1.1. Mục đích

Tài liệu này mục đích để hướng dẫn sử dụng phần mềm PMS của hệ thống quản trị khách sạn fotel.vn.

1.2. Phạm vi áp dụng

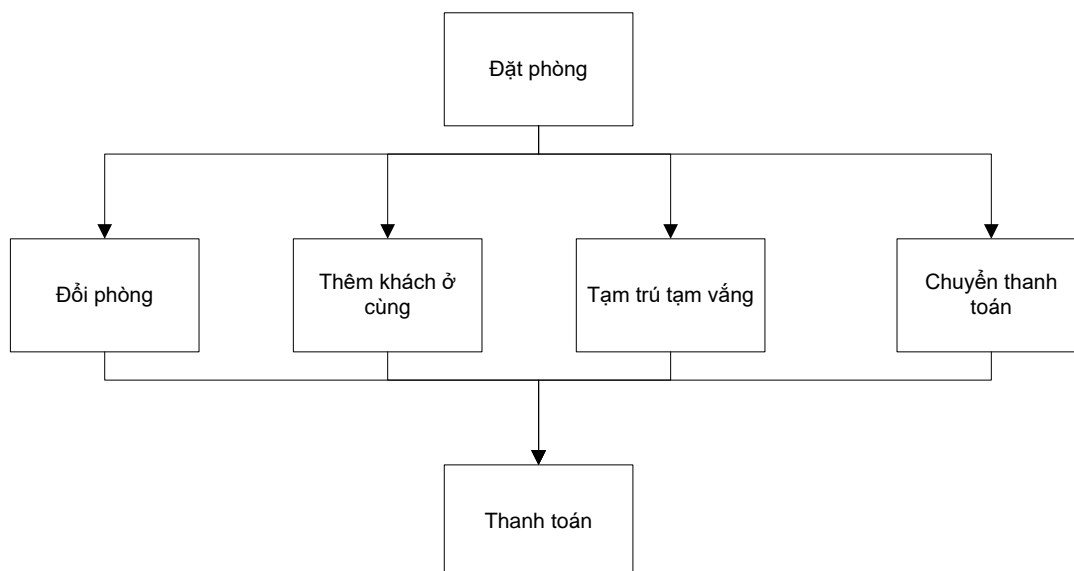
Tài liệu này áp dụng cho vivu và các thành viên khác cần sử dụng Hệ thống (có sự đồng ý của vivu).

2. TỔNG QUAN VỀ FOTEL

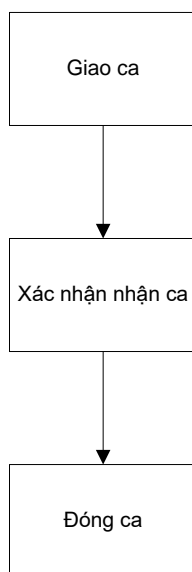
Hệ thống quản trị khách sạn fotel.vn bao gồm các chức năng sau:

1. Đặt phòng (khách lẻ và khách đoàn)
2. Trả phòng
3. Đổi phòng
4. Thêm người ở cùng phòng
5. Làm tạm trú tạm vắng cho khách
6. Danh sách báo cáo gồm:
 - a. Báo cáo tiền phòng
 - b. Báo cáo dịch vụ
 - c. Báo cáo doanh thu
 - d. Báo cáo khách cư trú
 - e. Báo cáo hủy nhận phòng
7. Thống kê danh sách đặt phòng
8. Thống kê danh sách khách sẽ đến
9. Thống kê danh sách khách đang ở
10. Thống kê danh sách khách đã đi
11. Quản lý khách
12. Giao ca
13. Nộp tiền

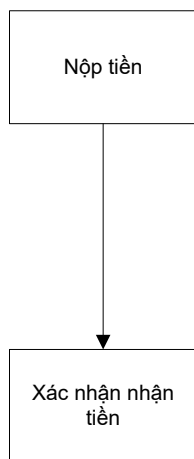
2.1. Quy trình đặt phòng



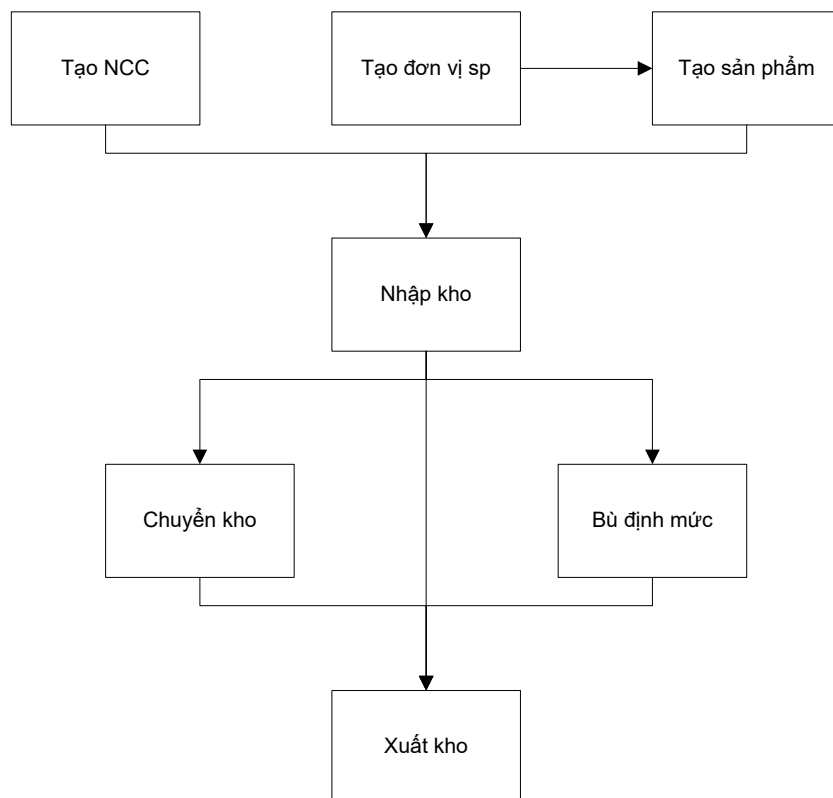
2.2. Quy trình giao ca



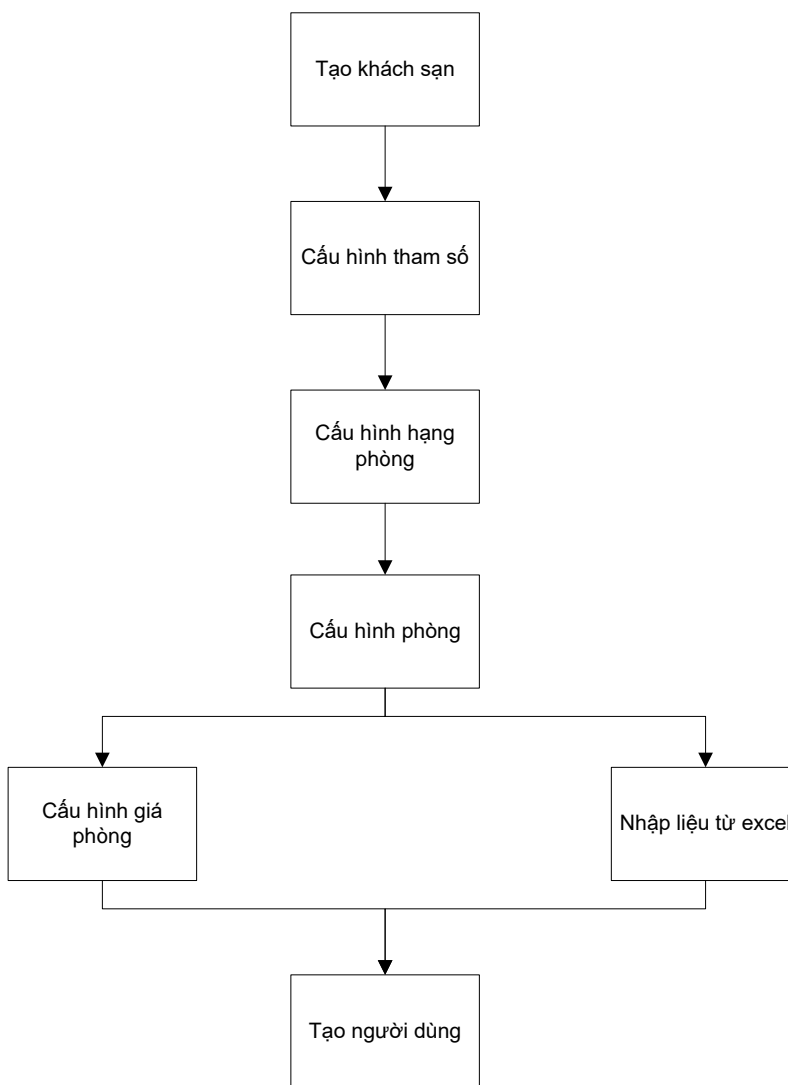
2.3. Quy trình nộp tiền



2.4. Quy trình kho



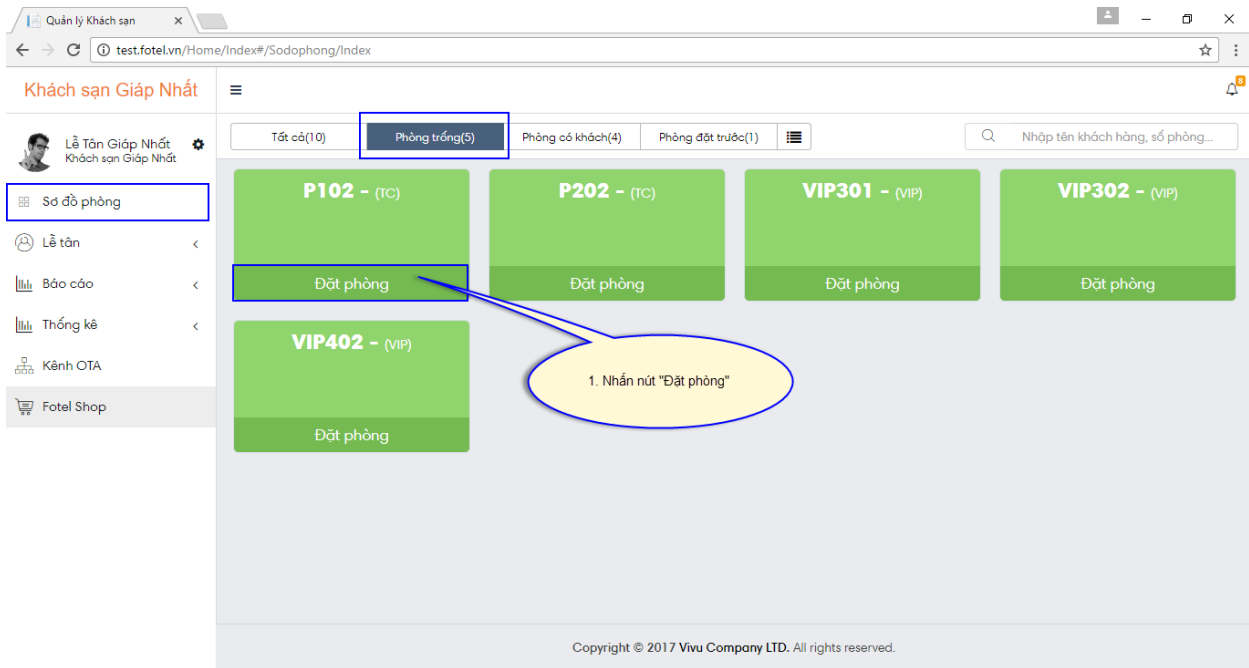
2.5. Quy trình cài đặt khách sạn



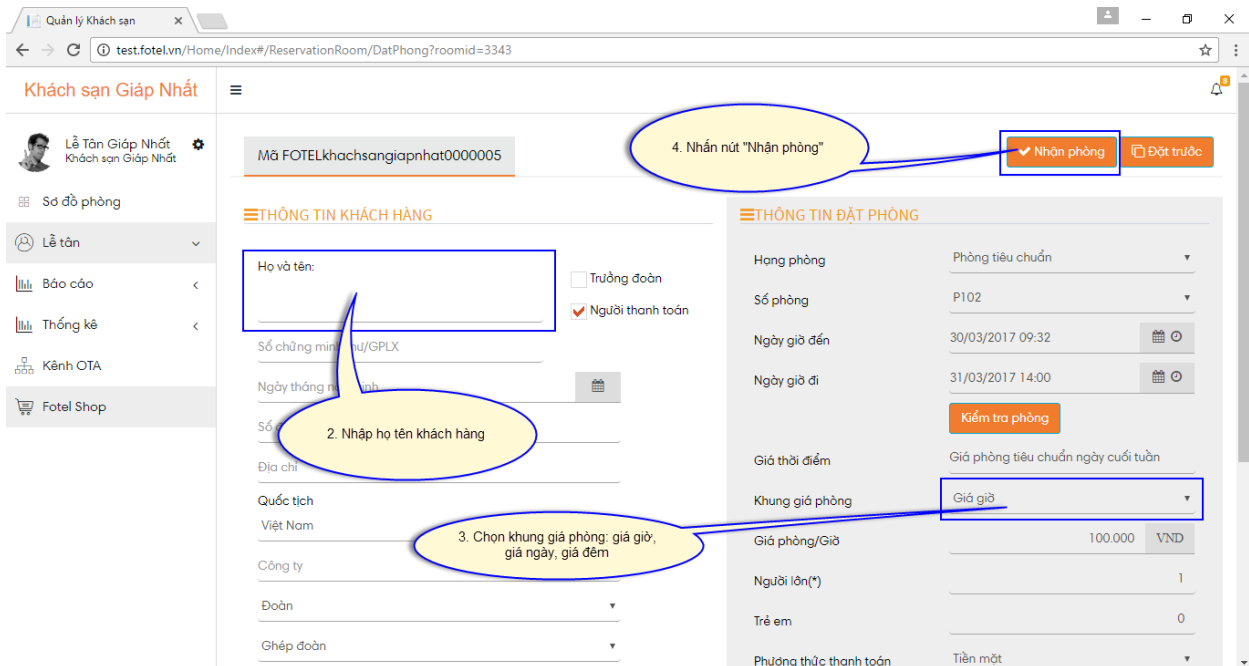
3. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG FOTEL.VN

3.1. Đặt phòng khách lẻ

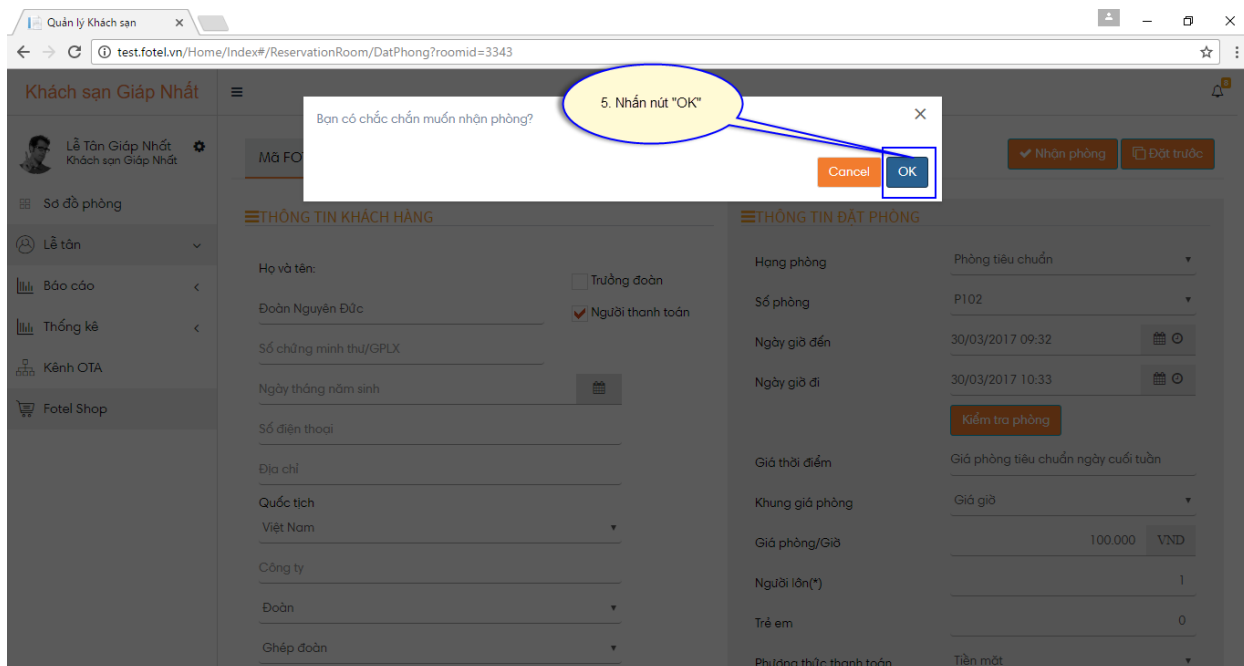
Bước 1: Từ màn hình Sơ đồ phòng, chọn tab “Phòng trống”, nhấn vào nút “Đặt phòng”.



Bước 2: Nhập họ tên khách hàng và chọn khung giá phòng theo giờ, theo ngày, theo đêm. Hệ thống tự động hiển thị giá tiền theo khung giá phòng đã chọn.

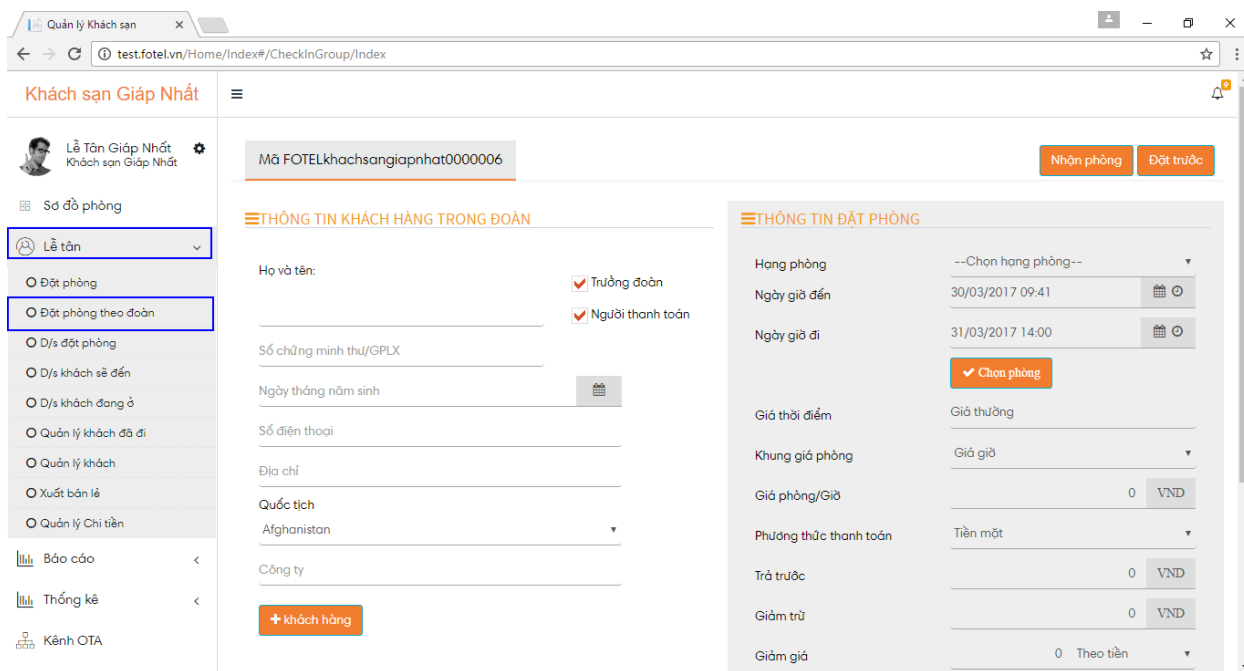


Bước 3: Nhấn nút "OK".

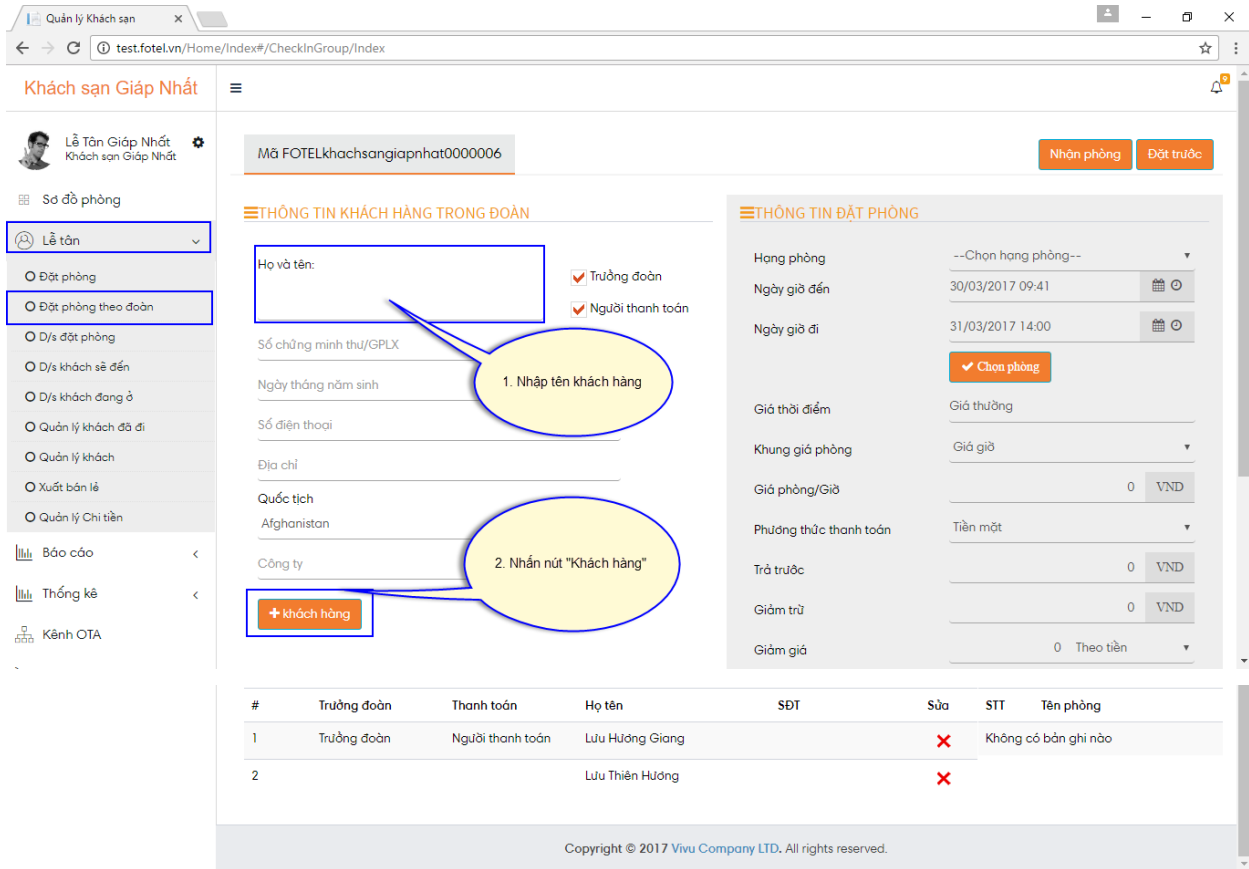


3.2. Đặt phòng khách đoàn

Bước 1: Từ menu Lễ tân >> Đặt phòng khách đoàn.

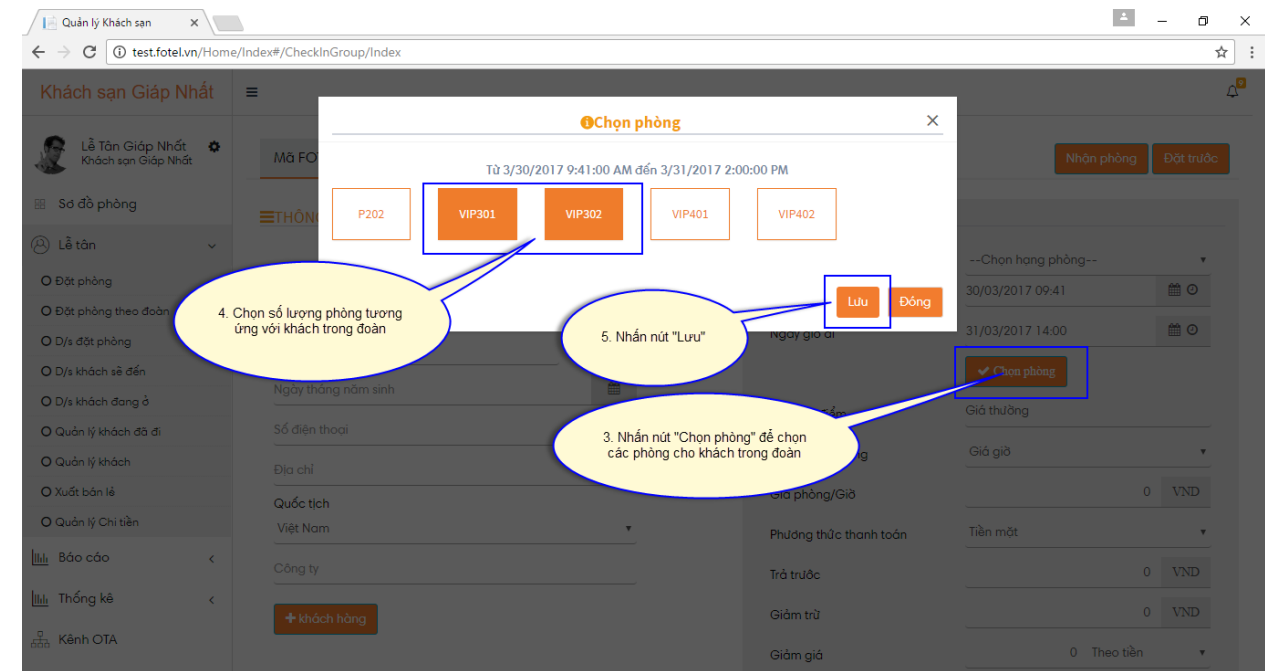


Bước 2: Nhập họ tên khách hàng và nhấn nút “Khách hàng” để hệ thống thêm vào danh sách khách trong đoàn.



Lưu ý: Khi thêm khách trong đoàn, chọn ai là Trưởng đoàn và là Người thanh toán.

Bước 3: Nhấn nút “Chọn phòng” để thực hiện chọn phòng cho khách trong đoàn.



Bước 4: Sau khi chọn phòng xong, hệ thống tự động hiển thị số phòng tương ứng.

#	Trưởng đoàn	Thanh toán	Họ tên	SĐT	Sửa	STT	Tên phòng
1	Trưởng đoàn	Người thanh toán	Lưu Hương Giang		✘	1	VIP301 ✘
2			Lưu Thiên Hùng		✘	2	VIP302 ✘

6. Sau khi chọn xong, hệ thống hiển thị số phòng tương ứng

Copyright © 2017 Vivu Company LTD. All rights reserved.

Bước 5: Nhấn nút “Nhận phòng” và nhấn nút “OK”.

8. Nhấn nút "OK"

7. Nhấn nút "Nhận phòng"

Bạn có chắc chắn muốn nhận phòng?

Cancel OK

Nhận phòng Đặt trước

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG TRƯỚC

Họ và tên: Trưởng đoàn Người thanh toán

Số chứng minh thư/GPLX

Ngày tháng năm sinh

Số điện thoại

Địa chỉ

Quốc tịch Việt Nam

Công ty

+ khách hàng

THÔNG TIN ĐẶT PHÒNG

Hạng phòng: --Chọn hạng phòng--

Ngày: 2017 09 41

Ngày: 2017 14 00

Chọn phòng

Giá thời điểm Giá thường

Khung giá phòng Giá giờ

Giá phòng/Giờ 300.000 VND

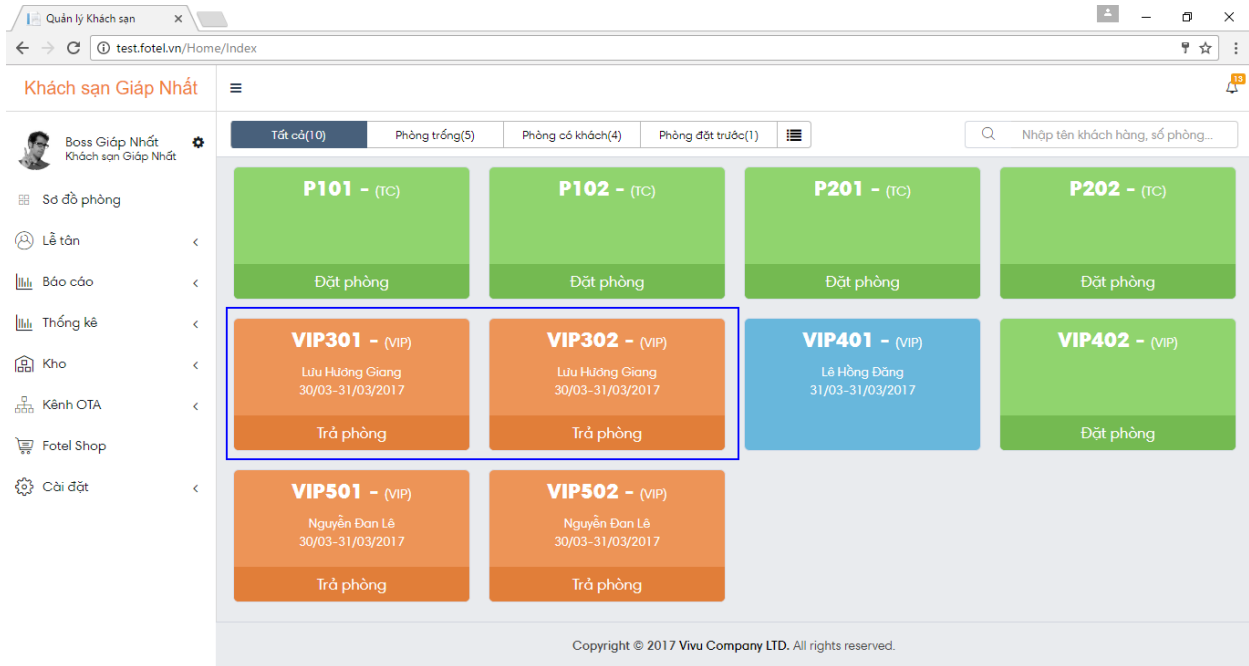
Phương thức thanh toán Tiền mặt

Trả trước 0 VND

Giảm trừ 0 VND

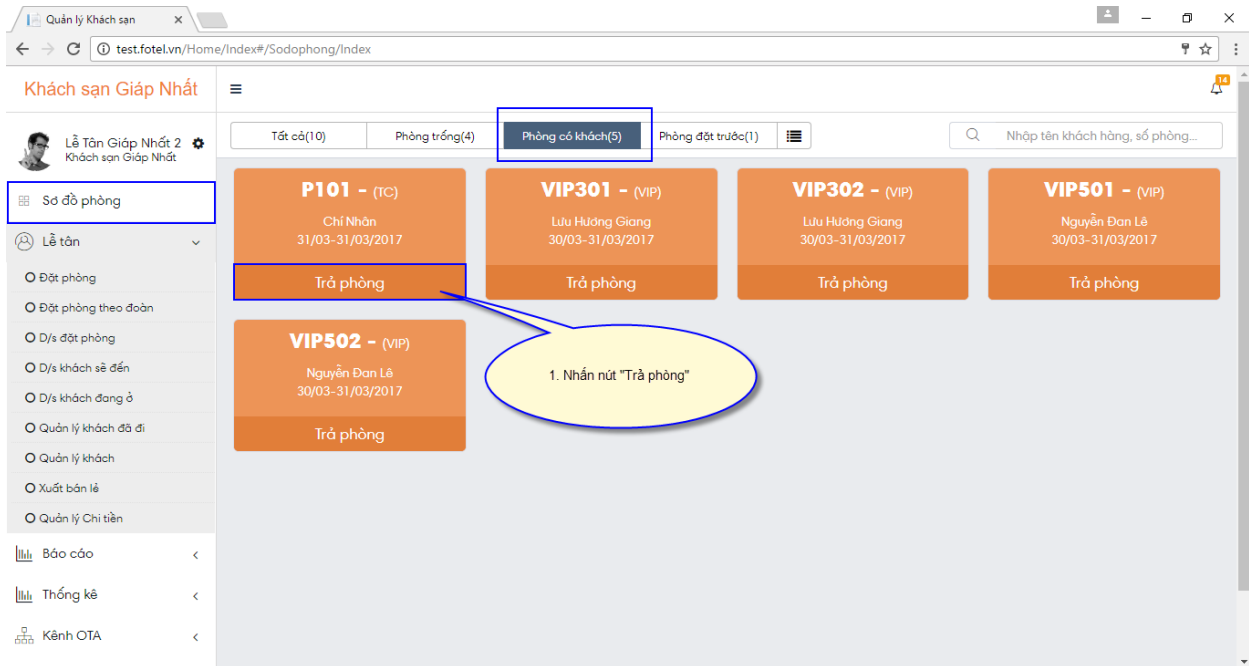
Giảm giá 0 Theo tiền

Hệ thống hiển thị thông báo đặt phòng thành công cho đoàn.

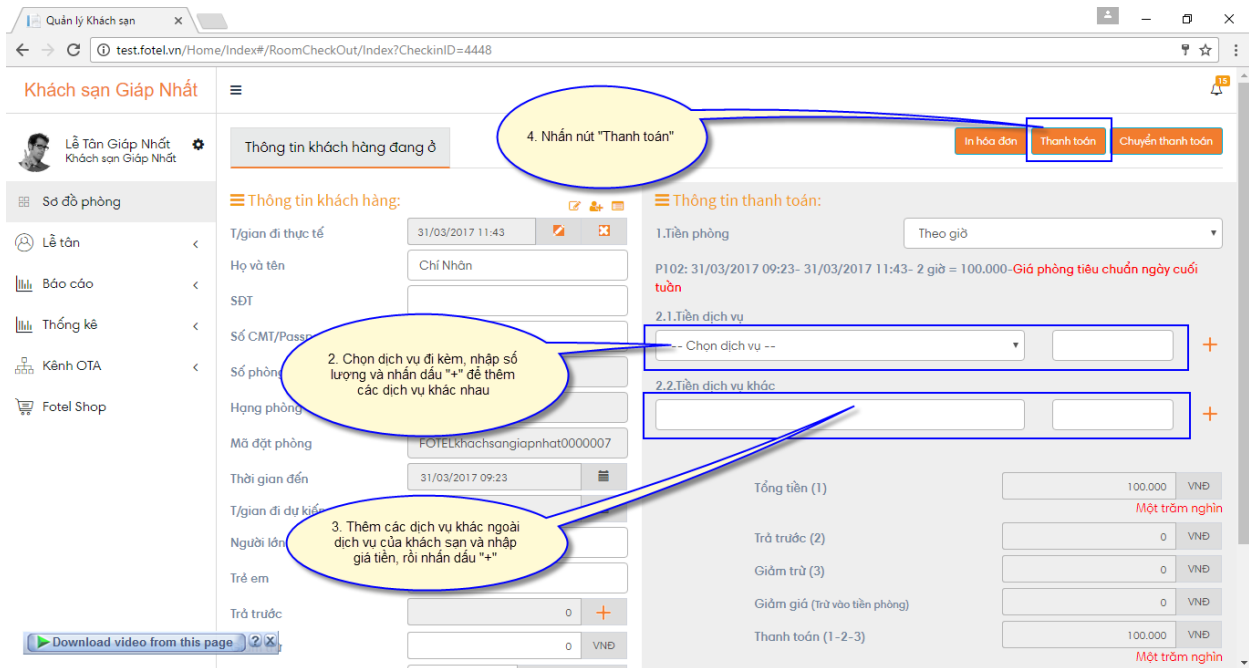


3.3. Trả phòng

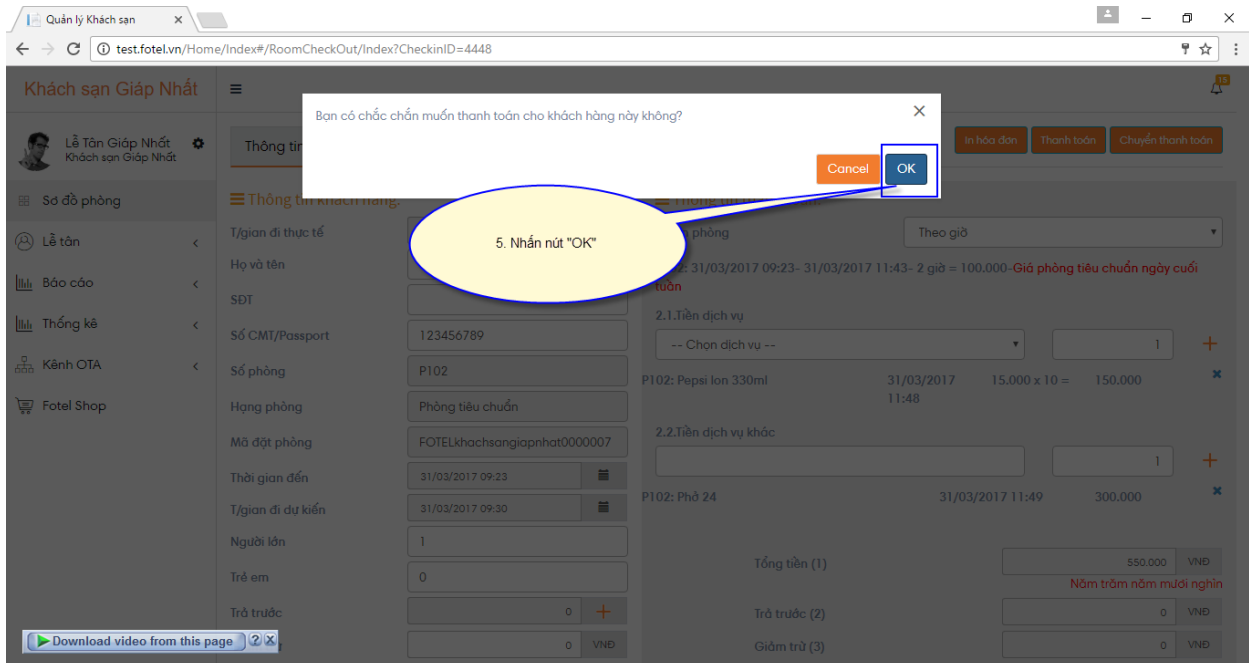
Bước 1: Từ màn hình Sơ đồ phòng, chọn tab “Phòng có khách”, nhấn vào nút “Trả phòng”.



Bước 2: Chọn dịch vụ đi kèm, nhập số lượng và nhấn icon + để thêm các dịch vụ khác nhau. Sau đó nhập dịch vụ đi kèm khác nếu có, số tiền và nhấn icon + để thêm các dịch vụ khác. Hệ thống tự động tính ra tổng tiền phải thanh toán và nhấn nút “Thanh toán”.

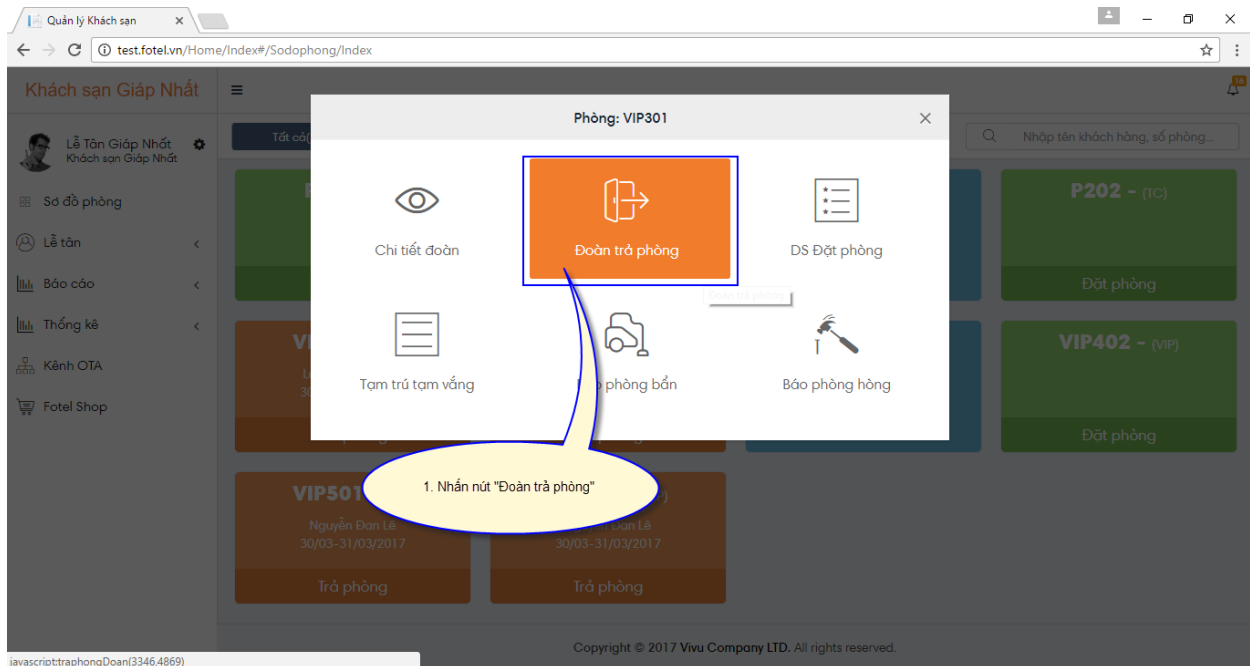


Bước 3: Nhấn nút "OK".

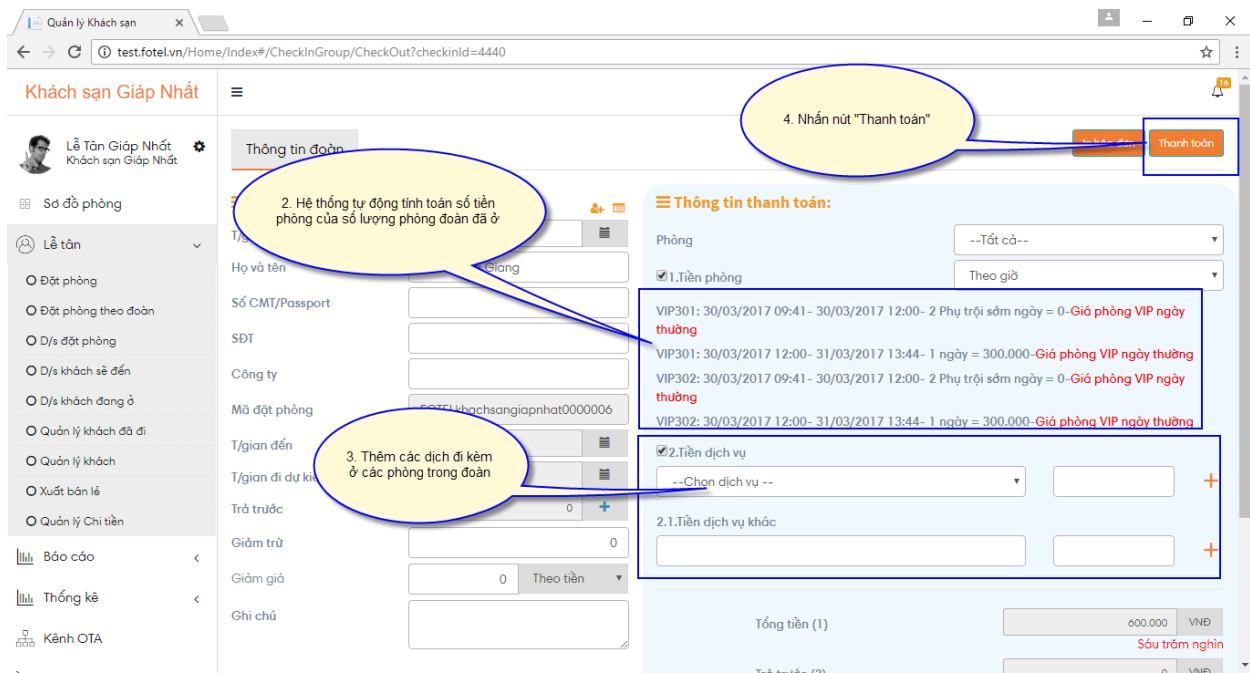


3.4. Trả phòng theo đoàn

Bước 1: Từ màn hình Sơ đồ phòng, nhấn chuột trái vào phòng có khách đang ở muốn trả phòng, nhấn nút "Đoàn Trả phòng".

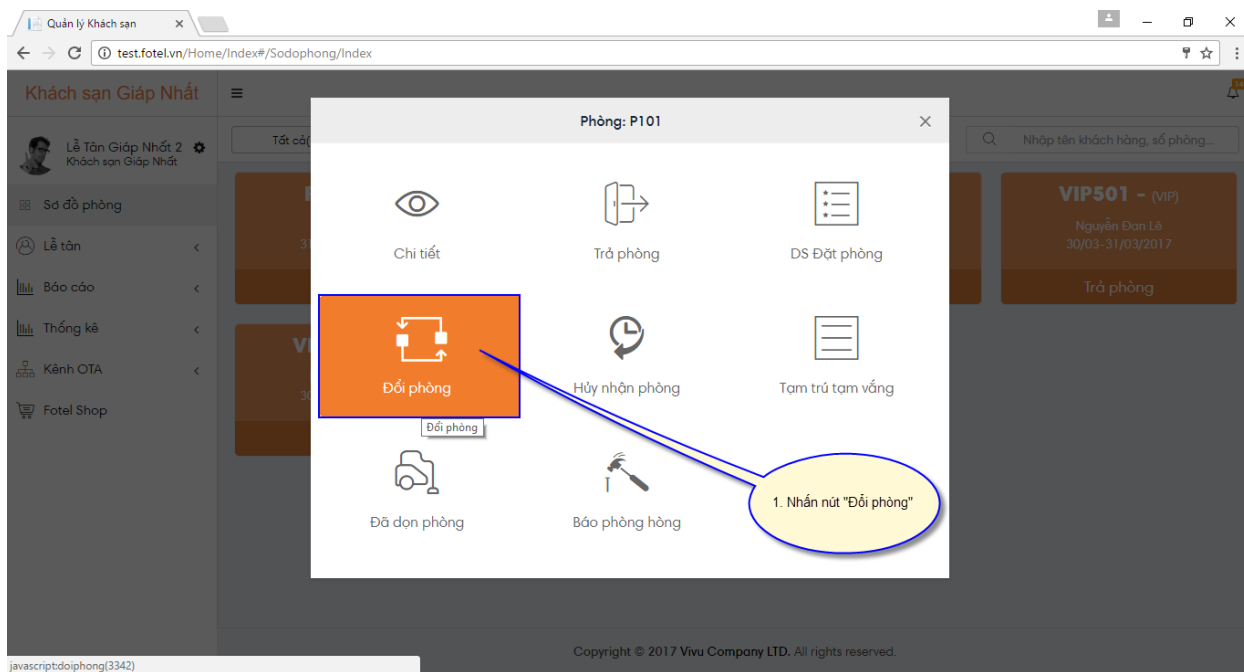


Bước 2: Hệ thống tự động tính toán số tiền phòng mà đoàn đã ở, nhập thêm dịch vụ phát sinh đi kèm với từng phòng và nhấn nút “Thanh toán”.

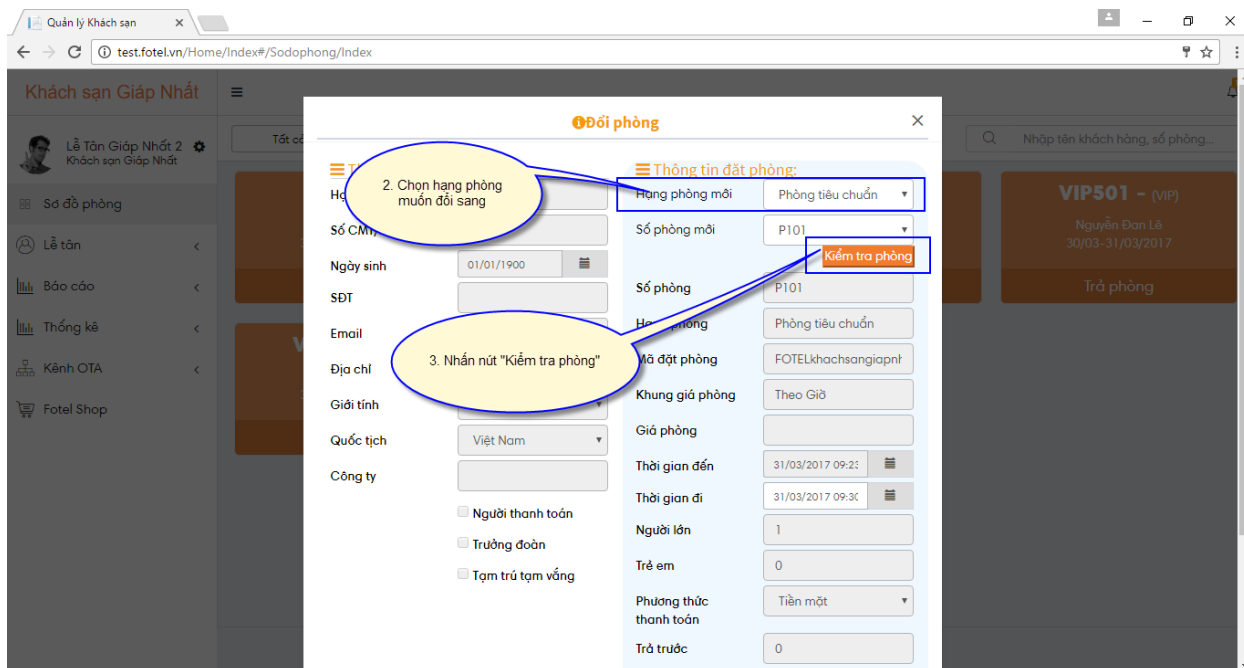


3.5. Đổi phòng

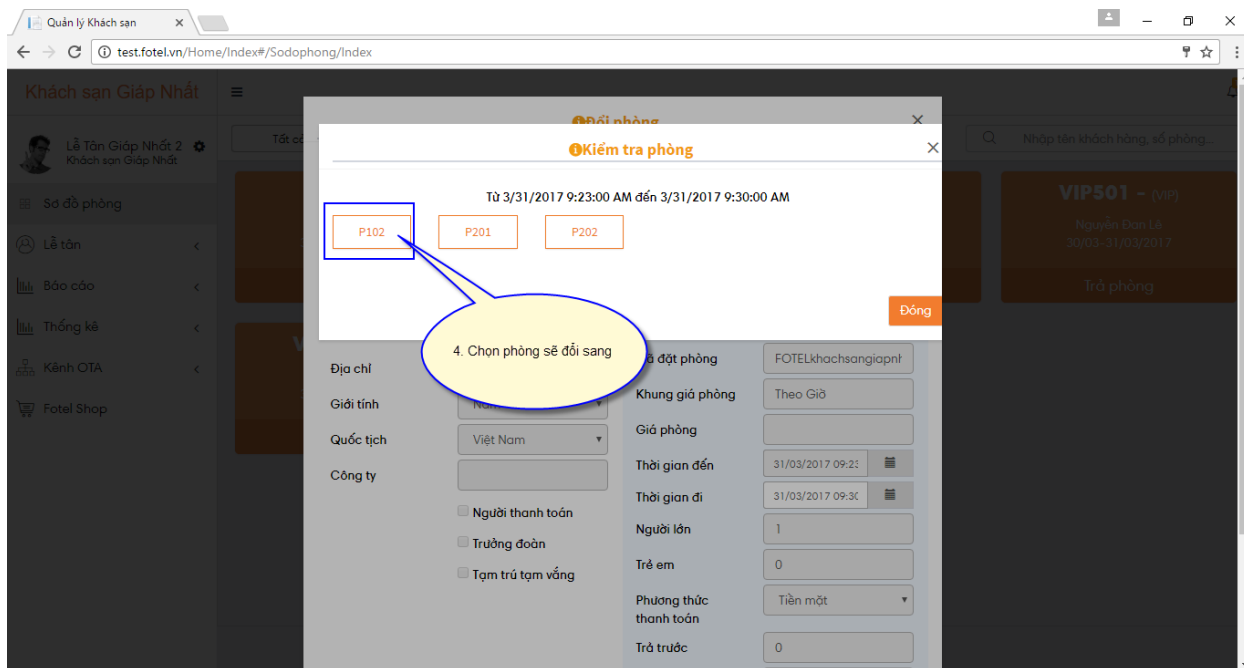
Bước 1: Từ màn hình Sơ đồ phòng, chọn tab “Phòng có khách”, nhấn chuột trái vào phòng có khách muốn đổi. Hệ thống hiển thị màn hình các menu tương ứng, nhấn nút “Đổi phòng”.



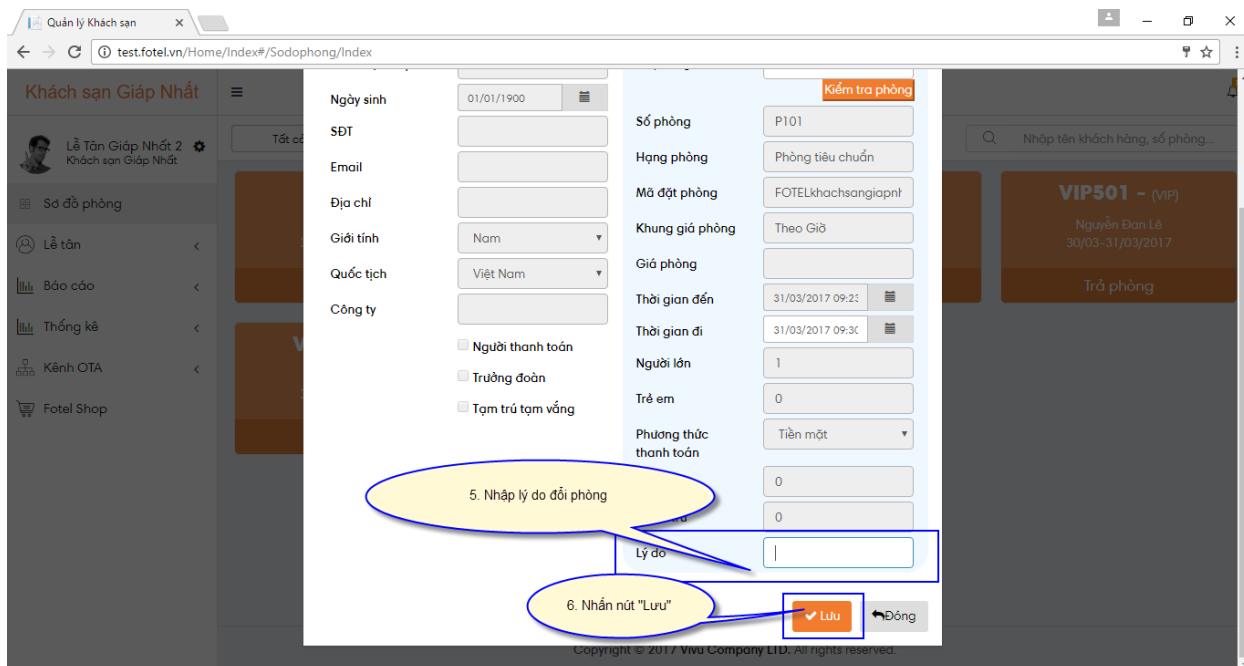
Bước 2: Chọn hạng phòng muốn đổi, Nhấn nút “Kiểm tra phòng” để kiểm tra phòng nào còn trống.



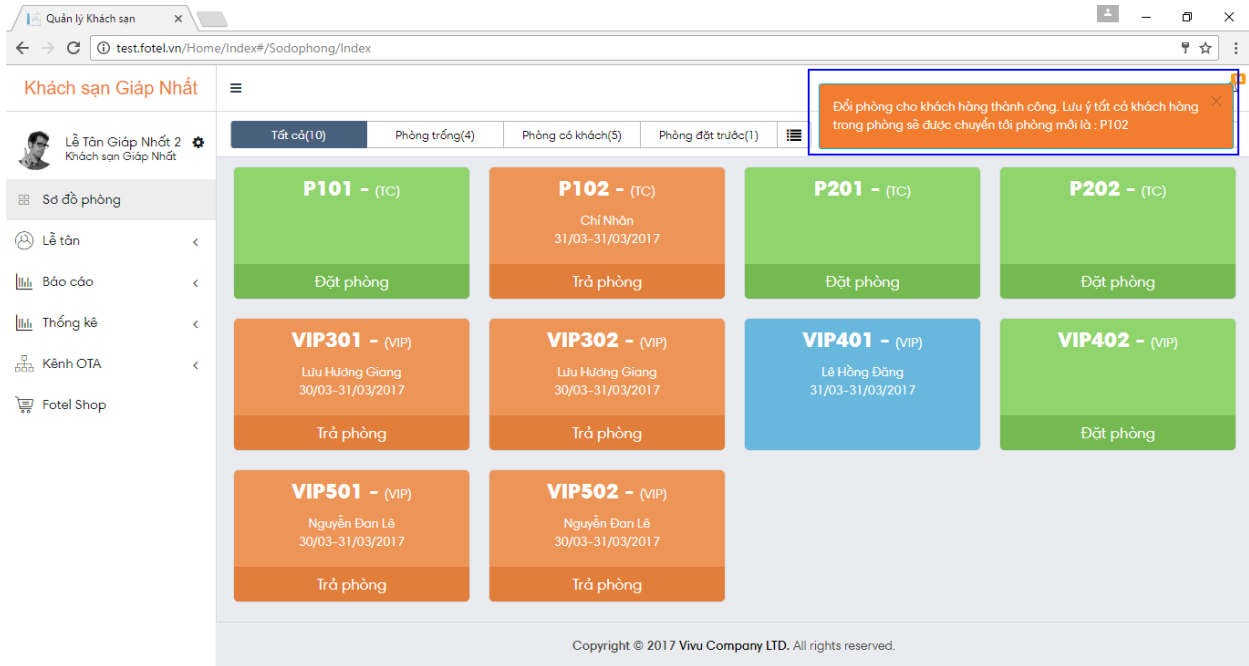
Bước 3: Hệ thống hiển thị danh sách các phòng còn trống, chọn phòng muốn đổi sang.



Bước 4: Nhập lý do đổi phòng và Nhấn nút “Lưu”.

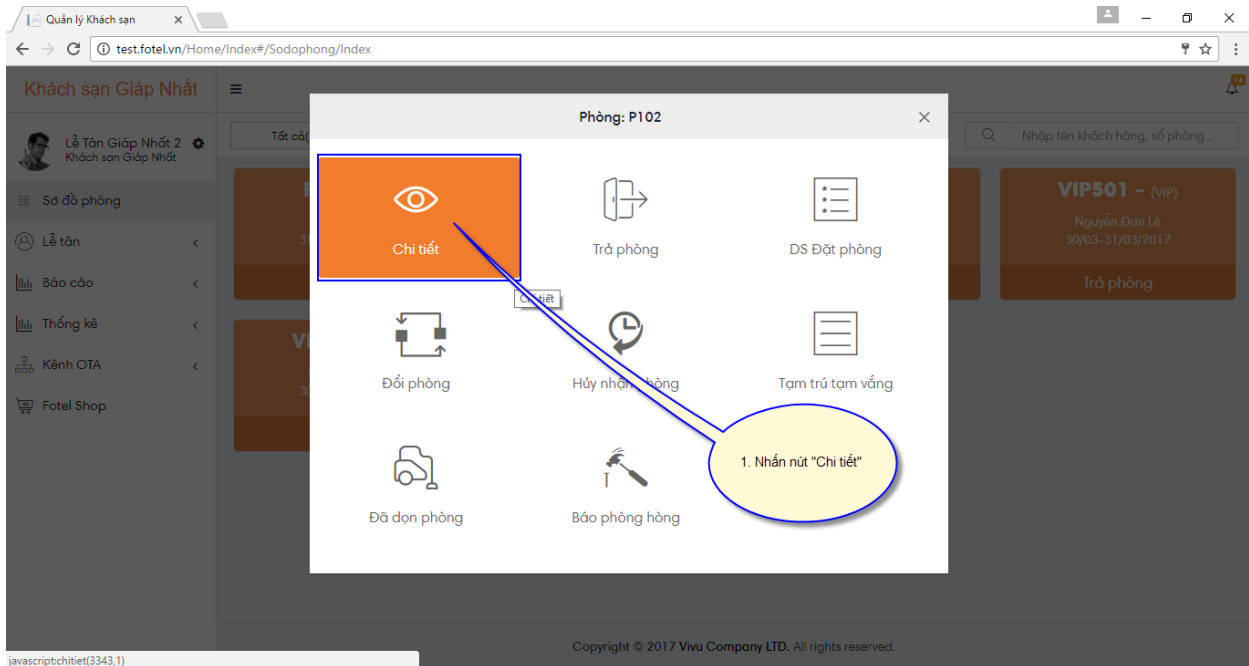


Bước 5: Hệ thống gửi thông báo xác nhận và thành công đổi phòng.

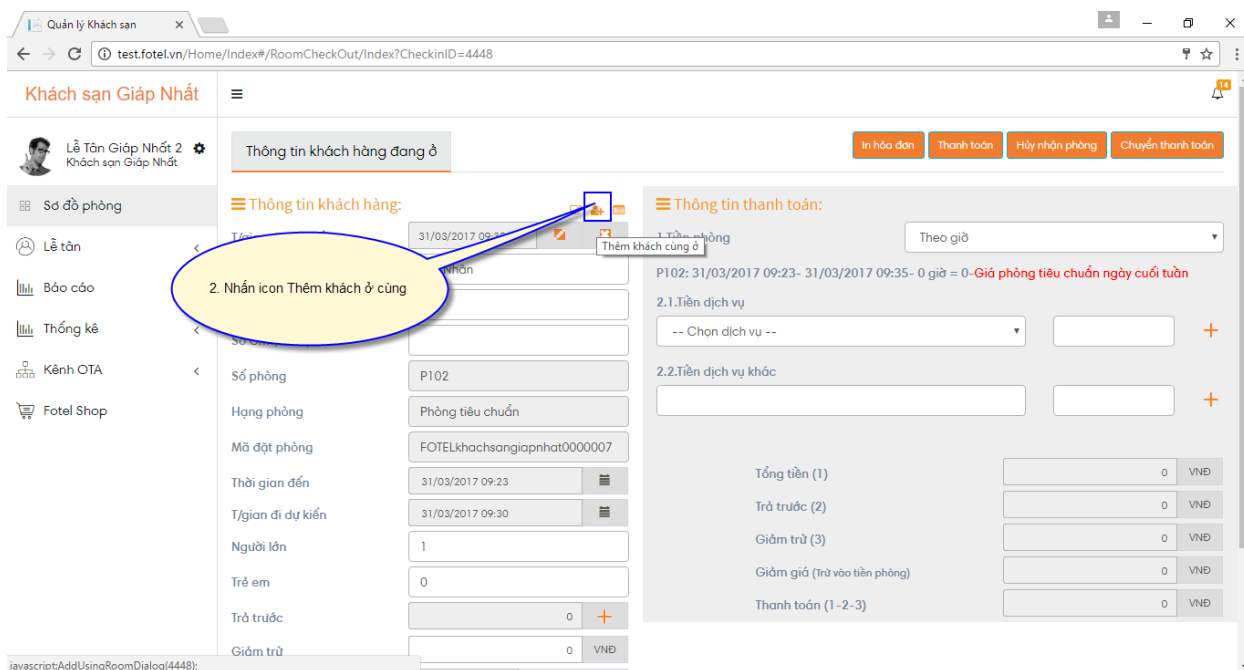


3.6. Thêm khách ở cùng phòng

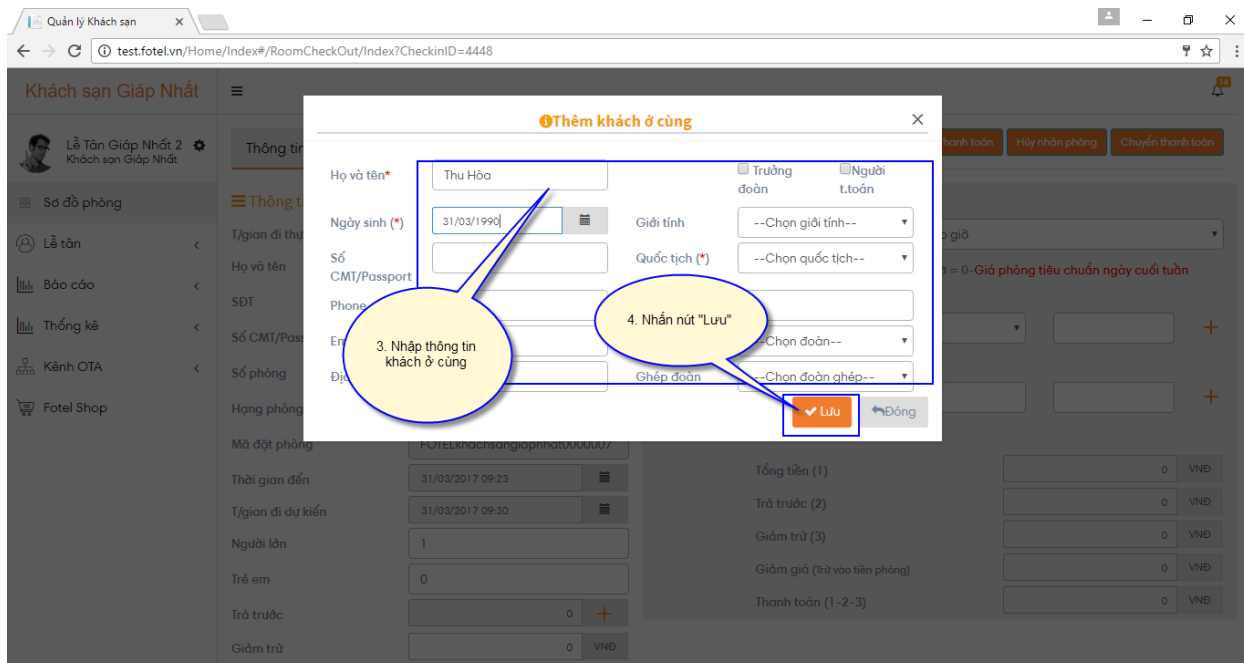
Bước 1: Từ màn hình Sơ đồ phòng, chọn tab “Phòng có khách”, nhấn vào nút “Chi tiết”.



Bước 2: Nhấn vào icon Thêm khách ở cùng.

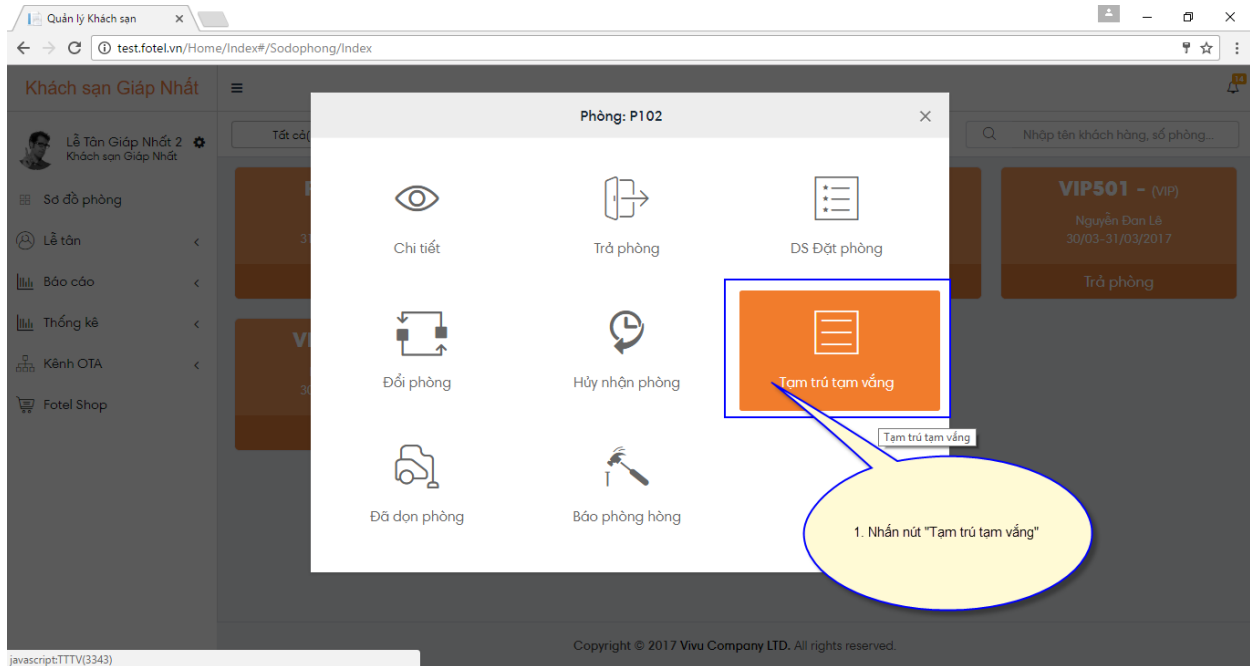


Bước 3: Nhập thông tin khách ở cùng và nhấn nút “Lưu”.

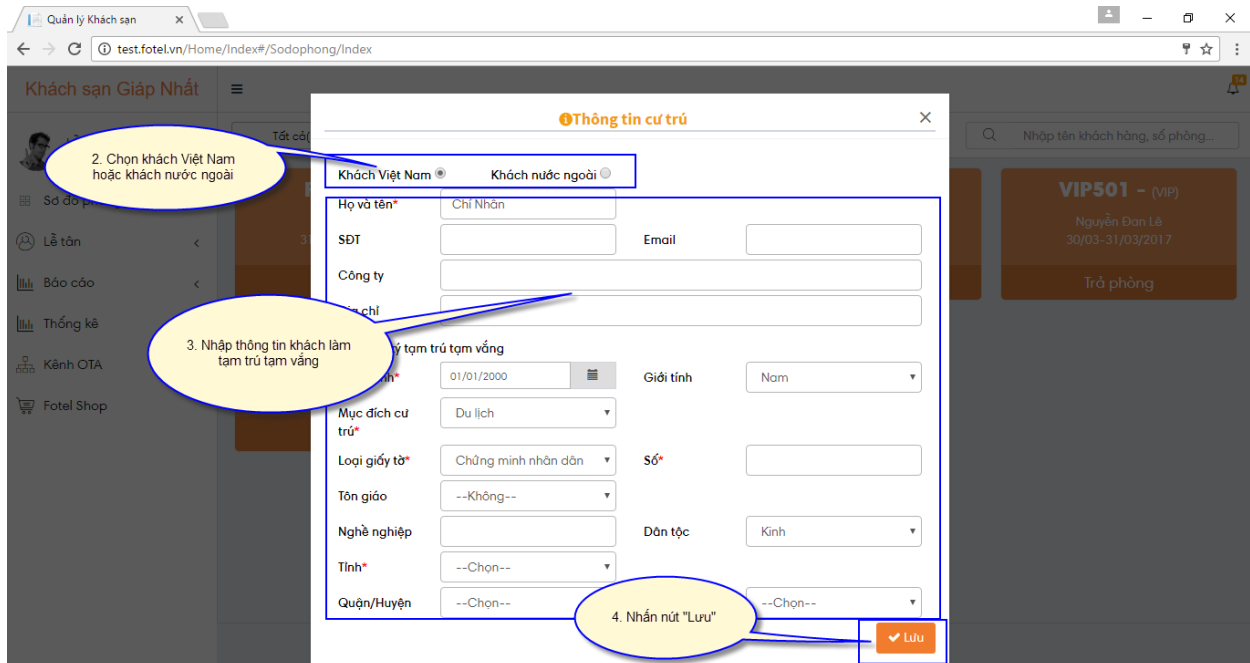


3.7. Làm tạm trú tạm vắng

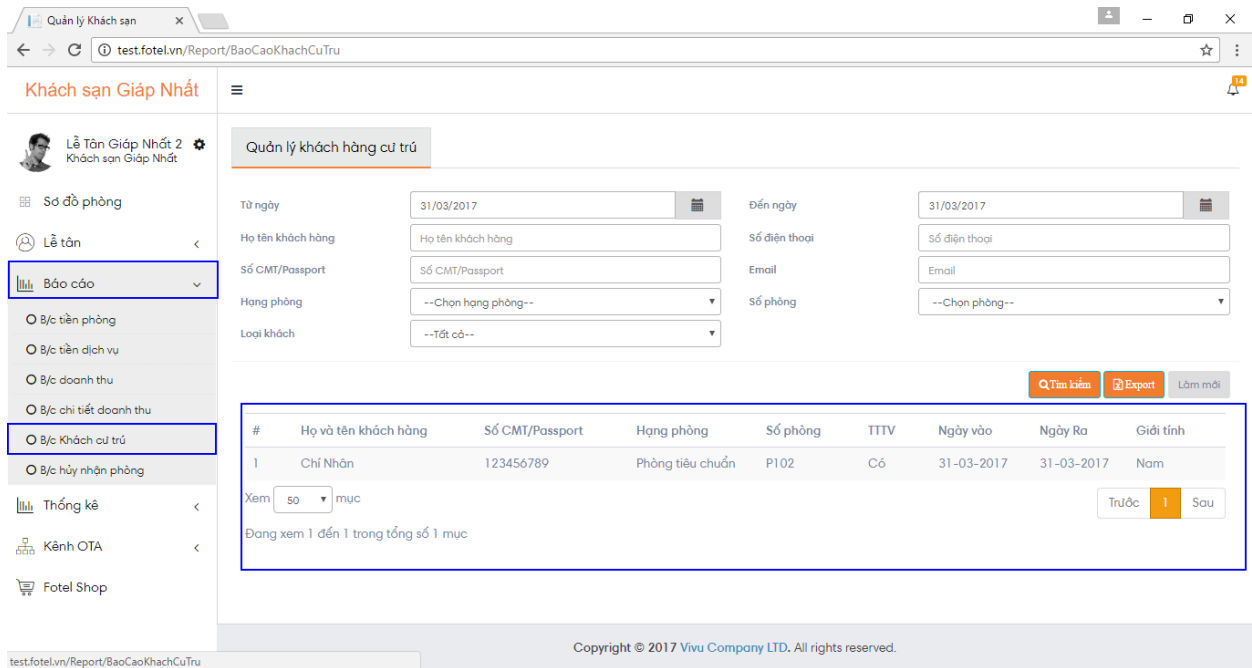
Bước 1: Từ màn hình Sơ đồ phòng, chọn tab “Phòng có khách”, nhấn chuột trái vào phòng có khách. Hệ thống hiển thị menu, nhấn nút “Tạm trú tạm vắng”.



Bước 2: Chọn khách Việt Nam hoặc khách nước ngoài, nhập thông tin của khách và nhấn nút "Lưu".

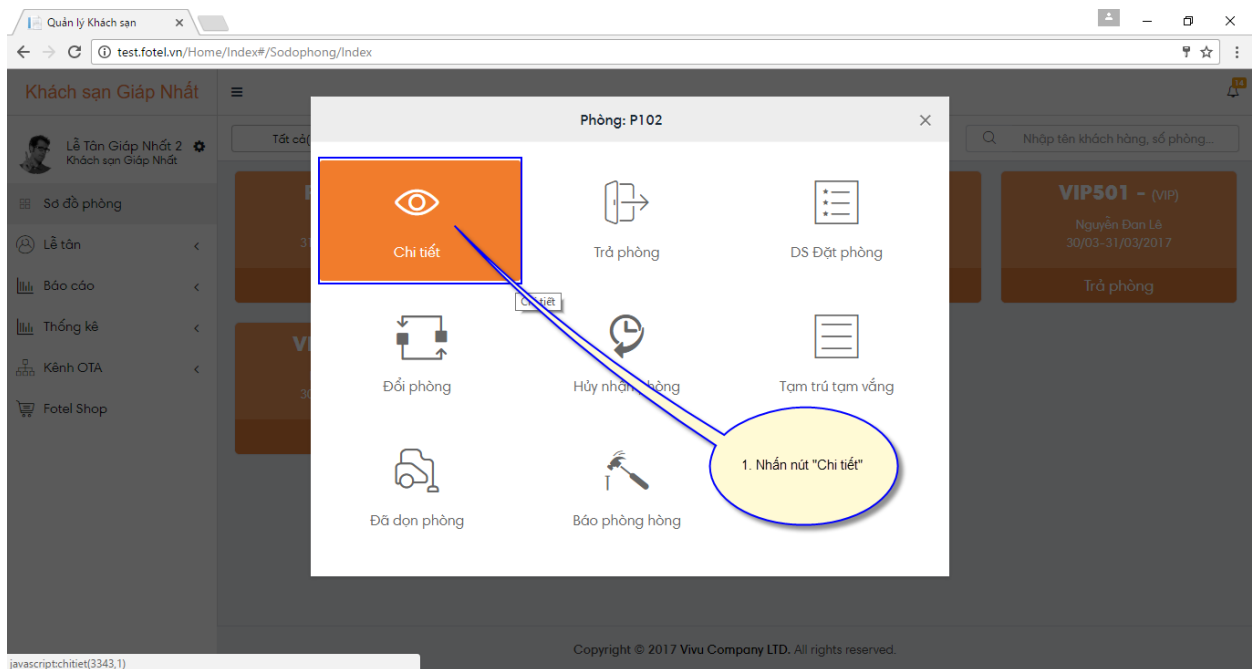


Danh sách khách cư trú có thể xem thêm tại menu Báo cáo >> Báo cáo khách cư trú.

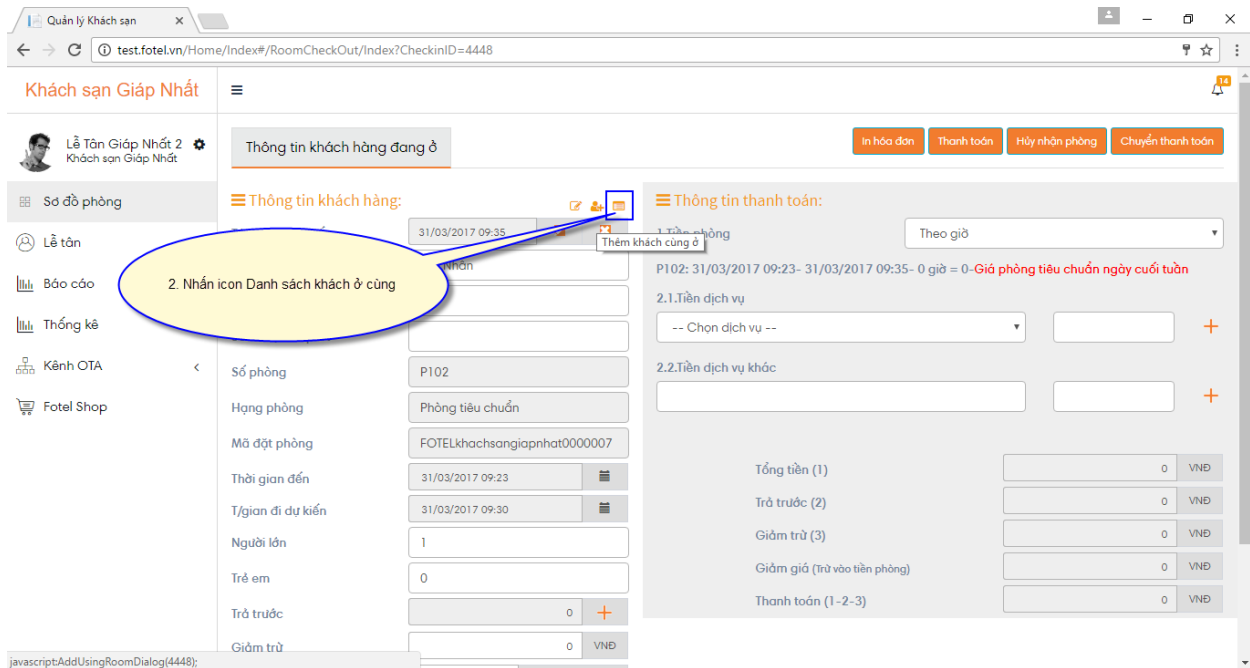


3.8. Danh sách khách ở cùng phòng

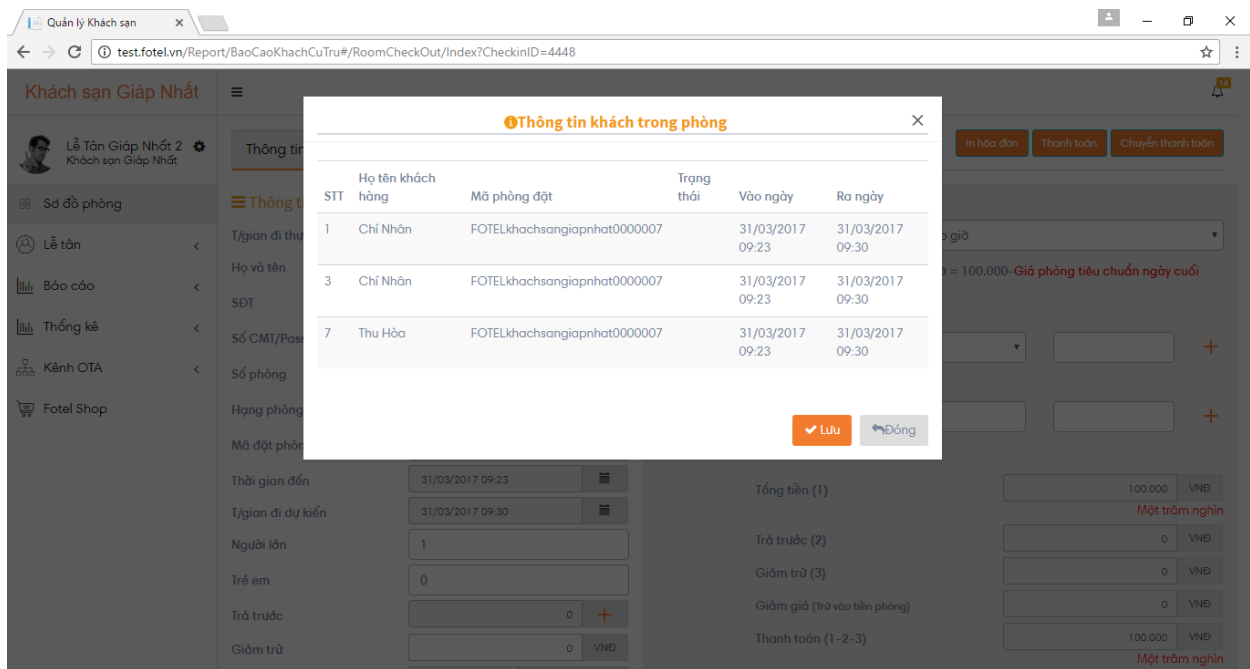
Bước 1: Từ màn hình Sơ đồ phòng, chọn tab “Phòng có khách”, nhấn vào nút “Chi tiết”.



Bước 2: Nhấn icon Danh sách khách ở cùng.



Hệ thống hiển thị danh sách các khách hàng ở cùng phòng:



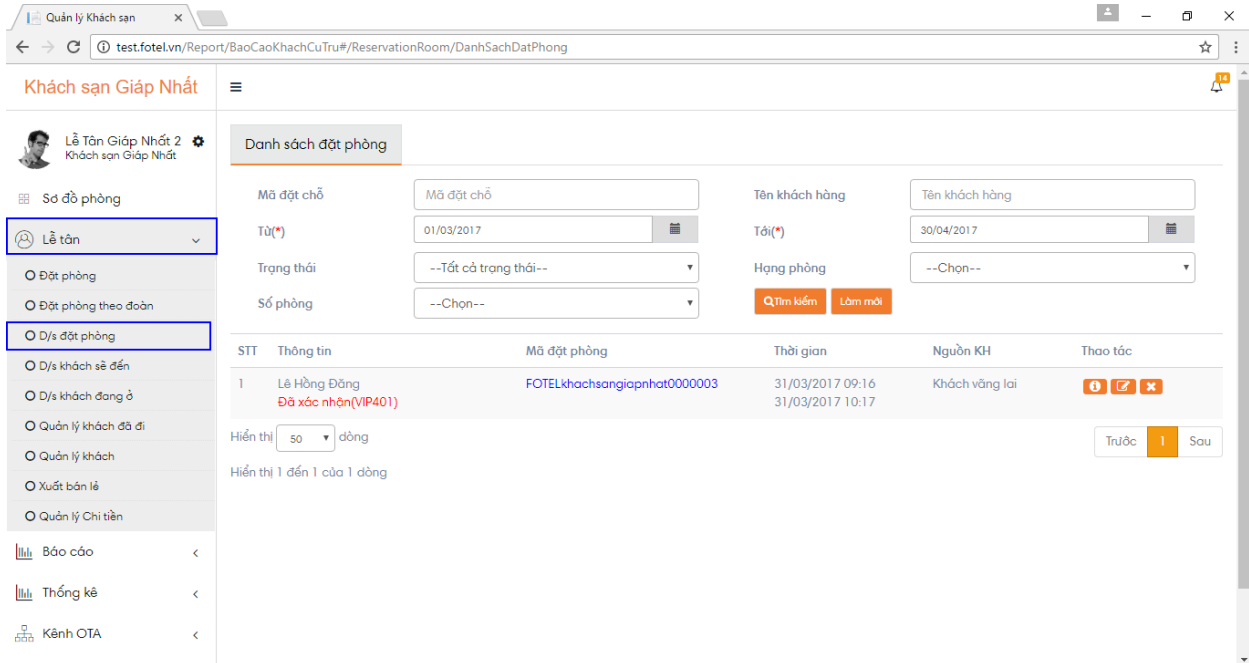
3.9. Danh sách đặt phòng

Danh sách khách đặt phòng sẽ bao gồm cả khách đặt phòng theo nguồn vãng lai và khách đặt phòng từ OTA chuyển xuống. Người dùng có thể thực hiện các chức năng sau:

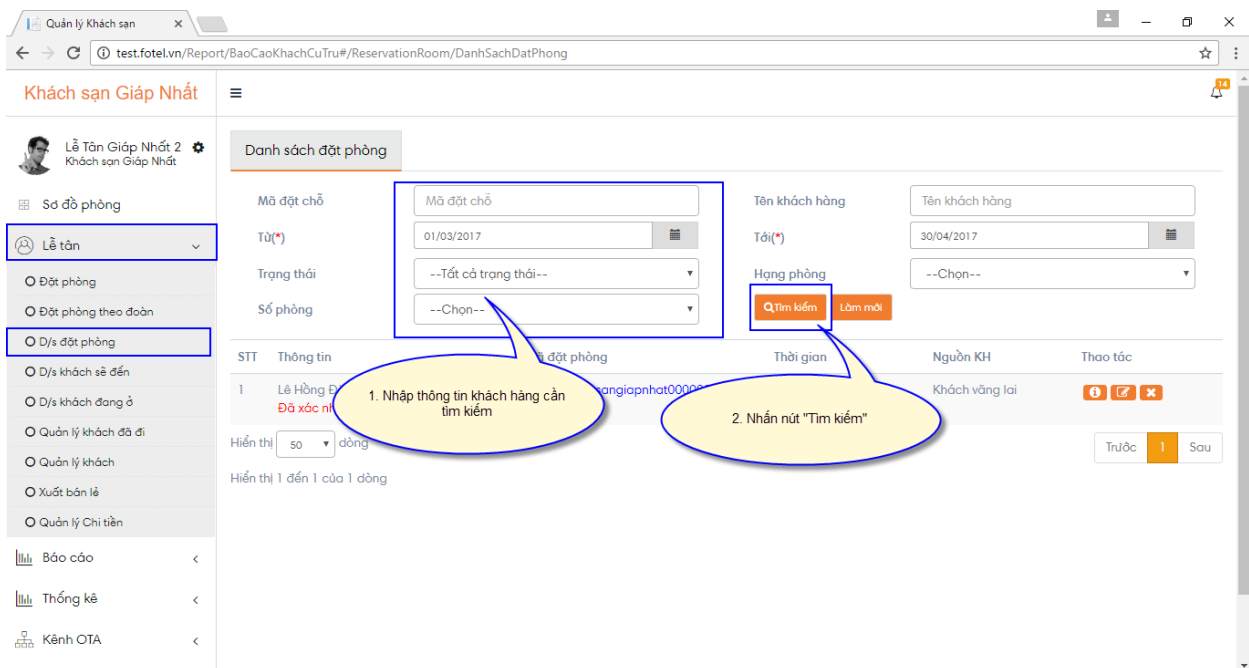
- Đổi phòng cho khách đặt.

- Nhận phòng cho khách.
- Huỷ phòng cho khách.
- Thông tin chi tiết khách đặt phòng.

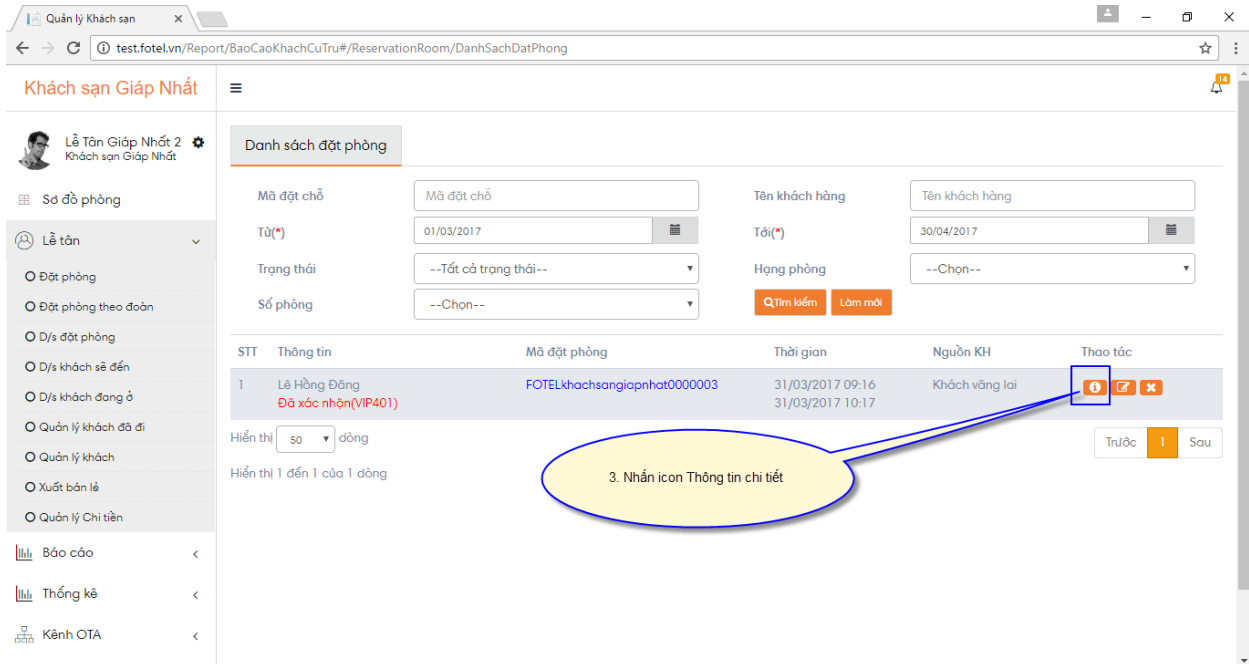
Bước 1: Nhấn chọn menu Lễ tân >> Danh sách đặt phòng.



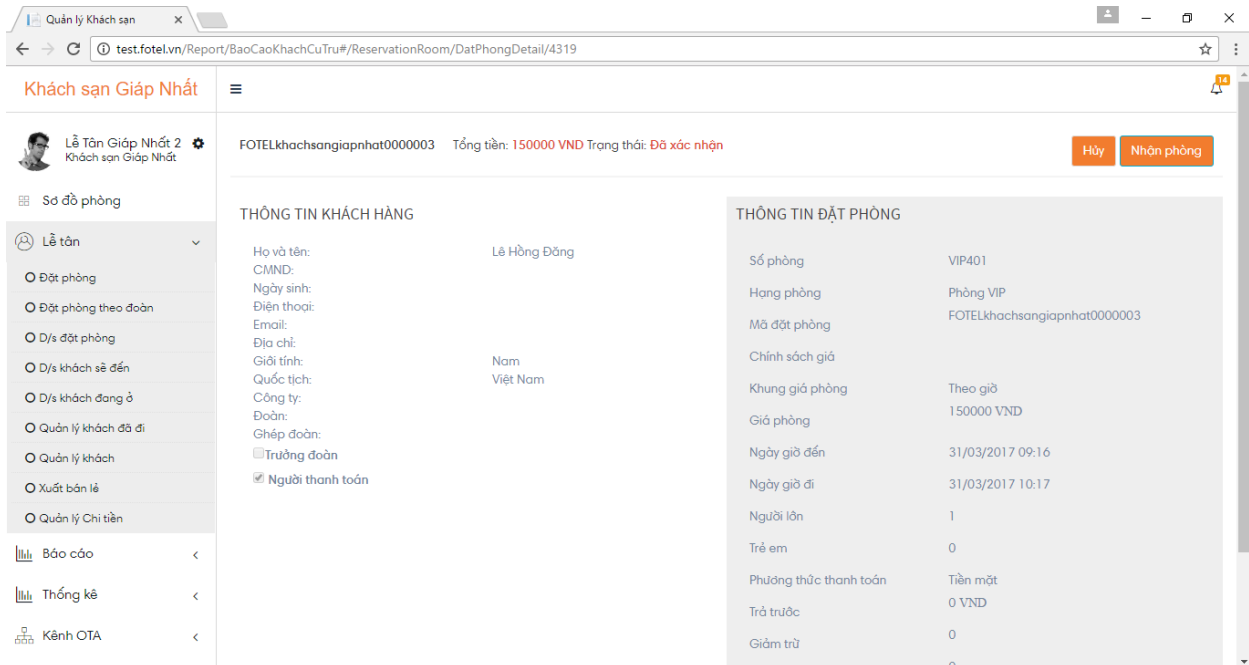
Bước 2: Nhập thông tin tìm kiếm khách đặt phòng và nhấn nút "Tìm kiếm".



Bước 3: Nhấn icon Thông tin chi tiết để xem thông tin chi tiết khách đặt phòng.



Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết như sau:



3.10. Danh sách khách sẽ đến

Tại màn hình danh sách khách sẽ đến, người dùng có thể thao tác các chức năng sau:

- Đổi số phòng khách đã đặt.
- Nhận phòng cho khách.
- Hủy đặt phòng cho khách.

- Gán phòng cho khách.

Bước 1: Nhấn chọn menu **Lễ tân** >> Danh sách sẽ đến.

The screenshot shows the 'Danh sách đặt phòng' (Room Booking List) page. The left sidebar has 'Lễ tân' selected. The main content area includes search filters for room code, date, status, and room number, along with search buttons 'Tìm kiếm' and 'Làm mới'. Below the filters is a table of bookings:

STT	Thông tin	Mã đặt phòng	Thời gian	Nguồn KH	Thao tác
1	Lưu Đề Ly Đã xác nhận(P201)	FOTELkhachsangiaphat0000008	01/04/2017 09:46 01/04/2017 10:47	Khách vắng lại	
2	Lê Hồng Đăng Đã xác nhận(VIP401)	FOTELkhachsangiaphat0000003	31/03/2017 09:16 31/03/2017 10:17	Khách vắng lại	

At the bottom of the table, there are pagination controls: 'Trước 1 Sau'.

- Nhấn vào icon **Sửa phòng/Nhận phòng** để thực hiện đổi phòng hoặc nhận phòng cho khách.
- Nhấn vào icon **Hủy phòng** để thực hiện hủy phòng cho khách.
- Nhấn vào icon **Gán phòng** để thực hiện gán phòng cho khách.
- Nhấn vào icon **Thông tin chi tiết** để xem thông tin chi tiết khách đặt phòng.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Danh sách đặt phòng' page with the same search filters, table of bookings, and pagination controls.

3.11. Danh sách khách đang ở

Danh sách khách đang ở hiển thị danh sách khách hàng đang ở tại fotel, người dùng có thể thực hiện các chức năng sau từ danh sách này:

- Thêm khách cùng phòng.
- Trả phòng.
- Đổi phòng.
- Làm tạm trú tạm vắng.
- Thông tin chi tiết khách đặt phòng.

Bước 1: Từ menu **Lễ tân** >> Danh sách khách đang ở.

The screenshot shows the 'Quản lý danh sách khách hàng đang ở' (Manage current guest list) page in the Fotel management system. The page includes a search form with the following fields:

- Họ tên khách hàng:
- Số điện thoại:
- Số CMT/Passport:
- Email:
- Hạng phòng:
- Số phòng:
- Trạng thái:

Buttons: **Tìm kiếm** (Search), **Làm mới** (Refresh)

STT	Họ tên KH	Mã đặt phòng	Hạng phòng	Số phòng	TTTV?	Ngày vào	Ngày Ra	Thao tác
1	Chí Nhân	FOTELkhachsangiapnhat0000007	Phòng tiêu chuẩn	P102	Có	31-03-2017 09:23	31-03-2017 09:30	
2	Lưu Hương Giang	FOTELkhachsangiapnhat0000006	Phòng VIP	VIP302	Không	30-03-2017 09:41	31-03-2017 14:00	
3	Nguyễn Đan Lê	FOTELkhachsangiapnhat0000002	Phòng VIP	VIP502	Không	30-03-2017 09:14	31-03-2017 14:15	

Additional elements: Xem mục. Đang xem 1 đến 3 trong tổng số 3 mục. Trượt 1 Sau.

3.12. Quản lý khách đã đi

Quản lý danh sách khách đã đi được quản lý chi tiết đến từng lần khách đã ở và đã đi ở fotel. Người dùng có thể quản lý lịch sử khách hàng đã đặt phòng và xem chi tiết lần checkout gần nhất của khách hàng tại đây.

Bước 1: Từ menu **Lễ tân** >> Quản lý khách đã đi.

Khách sạn Giáp Nhất

Lê Tân Giáp Nhất 2
Khách sạn Giáp Nhất

Quản lý danh sách khách hàng đã đi

Họ tên khách hàng: Số điện thoại:


Số CMT/Passport: Email:

Từ ngày (*): Đến ngày (*):

STT	Tên	Số điện thoại	Email	CMT/Passport	Ngày sinh	Thao tác
1	Ngô Bá Lộc				01-01-1900	<input type="button" value="📅"/> <input type="button" value="🗨️"/>
2	Hồ Hoài Anh				01-01-1900	<input type="button" value="📅"/> <input type="button" value="🗨️"/>

Xem mục

Đang xem 1 đến 2 trong tổng số 2 mục

Nhấn vào icon  để xem lịch sử đặt phòng của khách.

Khách sạn Giáp Nhất

Lê Tân Giáp Nhất 2
Khách sạn Giáp Nhất

Quản lý danh sách khách hàng đã đi

Họ tên khách hàng: Số điện thoại:

Số CMT/Passport: Email:

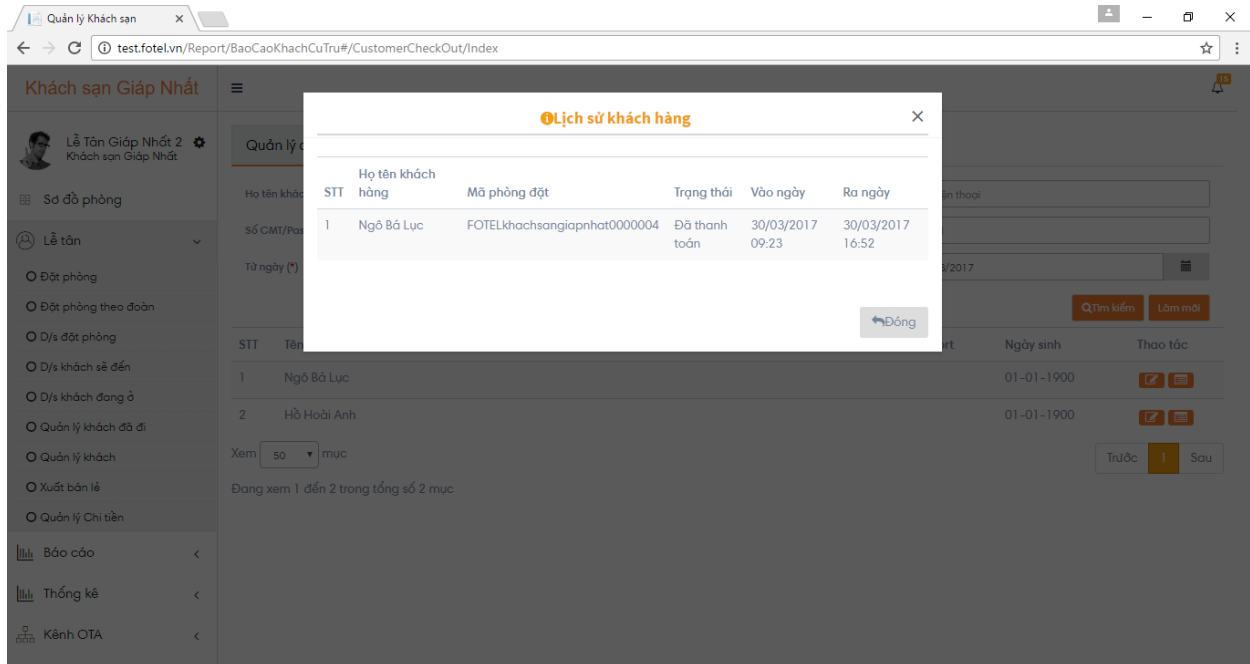
Từ ngày (*): Đến ngày (*):


STT	Tên	Số điện thoại	Email	CMT/Passport	Ngày sinh	Thao tác
1	Ngô Bá Lộc				01-01-1900	<input type="button" value="📅"/> <input type="button" value="🗨️"/>
2	Hồ Hoài Anh				01-01-1900	<input type="button" value="📅"/> <input type="button" value="🗨️"/>

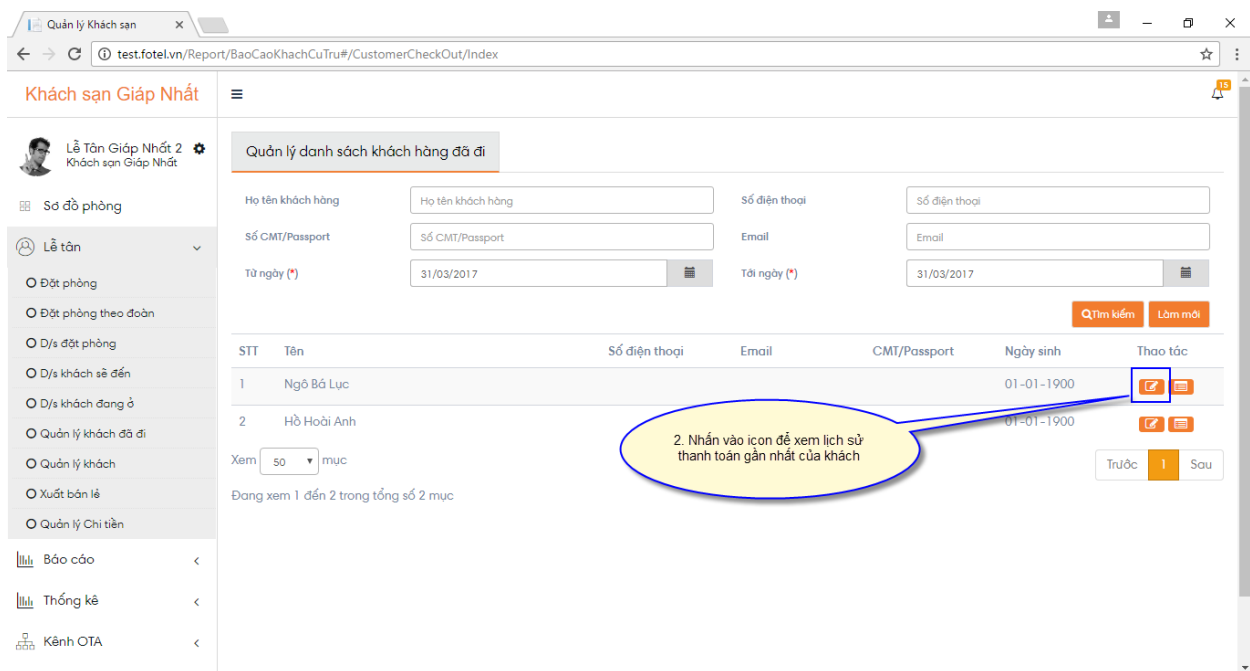
Xem mục

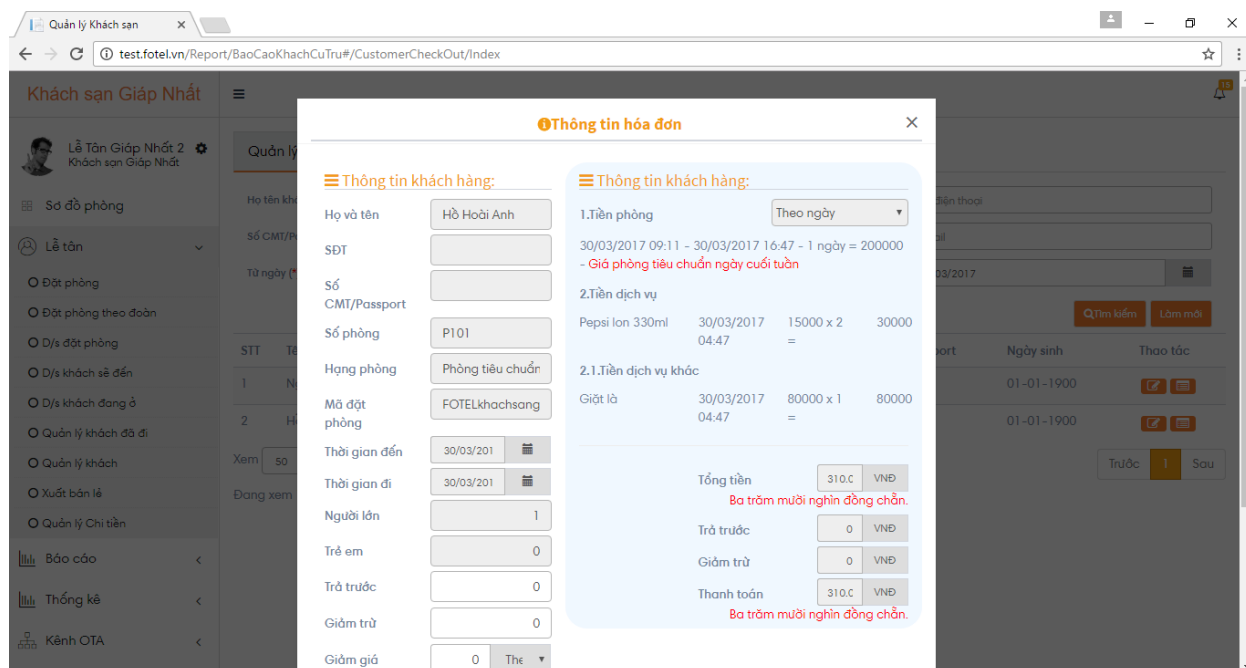
Đang xem 1 đến 2 trong tổng số 2 mục

1. Nhấn vào icon Lịch sử đặt phòng của khách



Nhấn vào icon  để xem thông tin lần thanh toán gần nhất của khách.



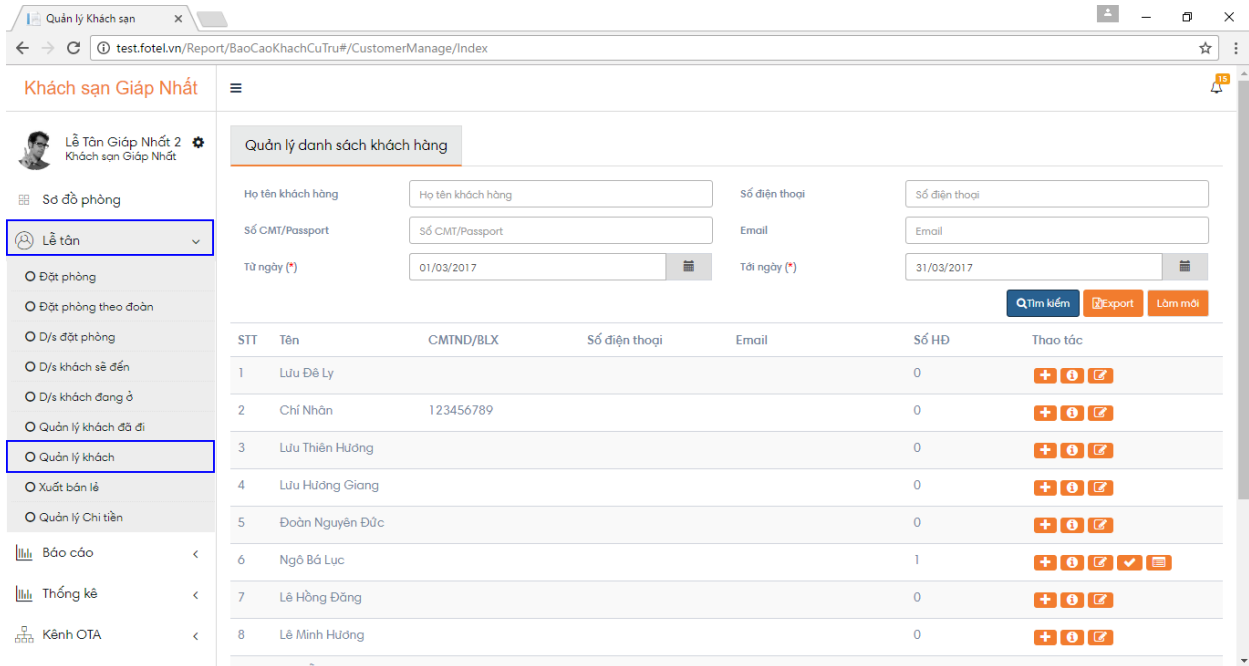


3.13. Quản lý khách hàng

Quản lý khách hàng bao gồm tất cả các khách hàng đã đặt phòng tại PMS hoặc OTA, đã ở và đã đi. Tại đây người dùng có thể thực hiện các chức năng sau:

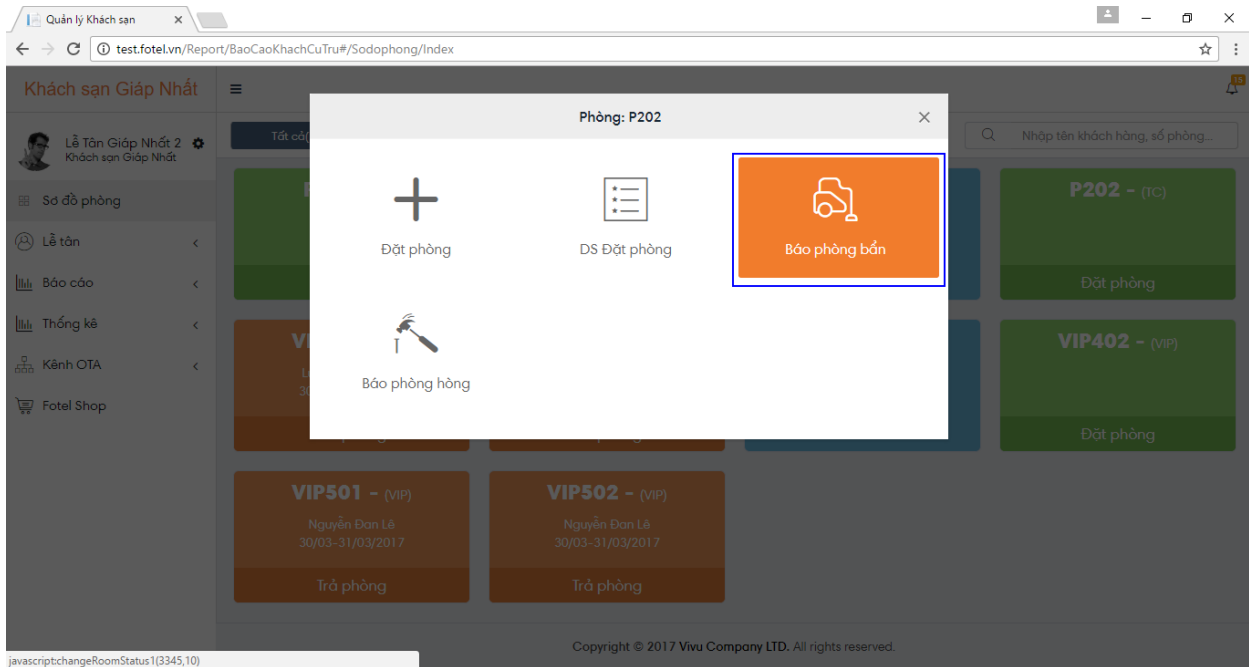
- Đặt phòng tiếp theo cho khách.
- Chỉnh sửa thông tin khách.
- Xem thông tin đặt phòng khách.
- Xem thông tin chi tiết khách.
- Lịch sử đặt phòng của khách.

Bước 1: Từ menu Lễ tân >> Quản lý khách hàng.

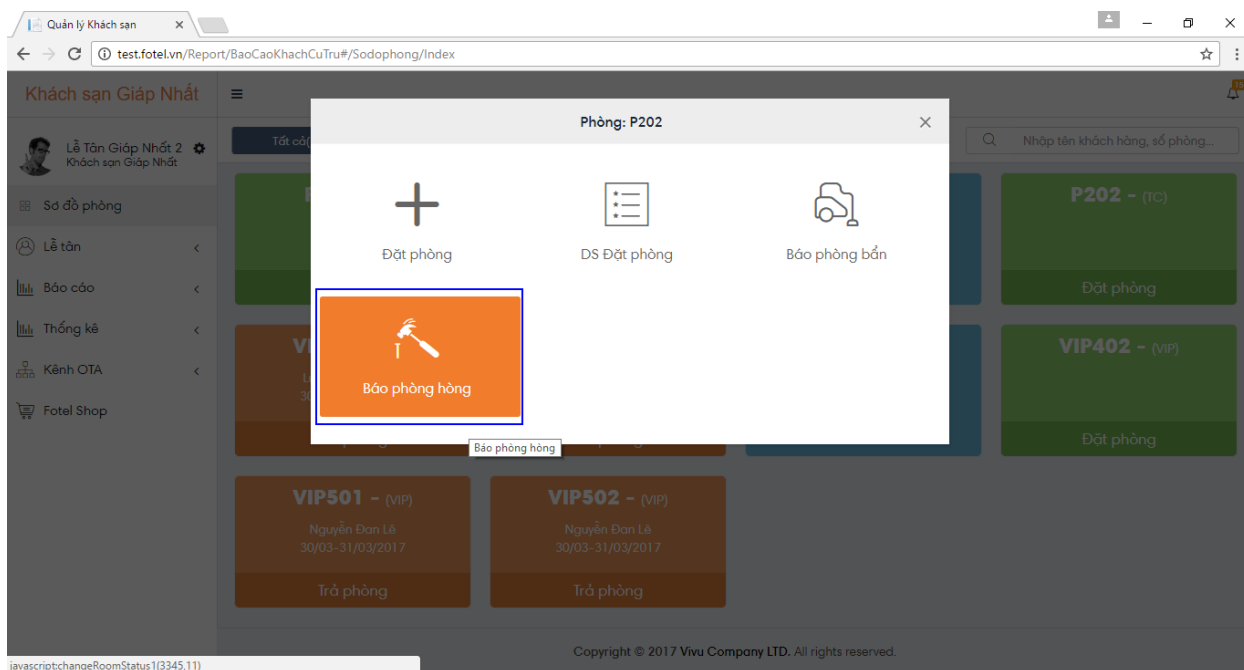


Một số lưu ý:

1. Nếu phòng bận, và cần có yêu cầu dọn phòng. Nhấn icon Báo phòng bận.



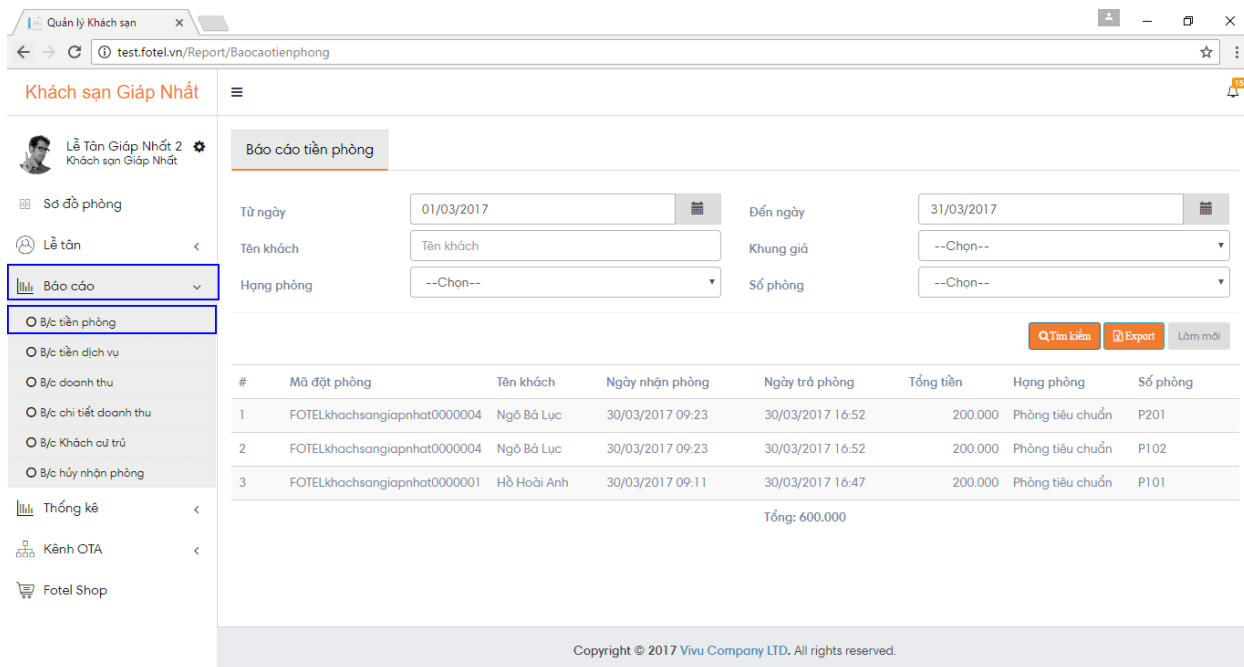
2. Nếu phòng hỏng, cần sửa chữa, nhấn icon Báo phòng hỏng.



3.14. Danh sách báo cáo

3.14.1. Báo cáo tiền phòng

Từ menu Báo cáo >> Báo cáo tiền phòng.



3.14.2. Báo cáo tiền dịch vụ

Từ menu Báo cáo >> Báo cáo tiền dịch vụ.

Báo cáo tiền dịch vụ

Từ ngày: 01/03/2017 Đến ngày: 31/03/2017

Dịch vụ: --Chọn-- Số phòng: --Chọn--

[Tìm kiếm](#) [Export](#) [Làm mới](#)

#	Số phòng	Sản phẩm - Dịch vụ	Thời gian sử dụng	Số lượng	Thành tiền
1		Pepsi lớn 330ml	30/03/2017 16:48	32	480.000
2		Phở 24	30/03/2017 16:52	1	160.000
3		Phở 24	30/03/2017 16:52	1	80.000
4		Giặt là	30/03/2017 16:48	1	80.000
Tổng số lượng: 35					Tổng tiền: 800.000

Copyright © 2017 Vivu Company LTD. All rights reserved.

3.14.3. Báo cáo doanh thu

Từ menu Báo cáo >> Báo cáo doanh thu.

Báo cáo Doanh thu

Từ ngày: 01/03/2017 Đến ngày: 31/03/2017

[Tìm kiếm](#) [Export](#) [Làm mới](#)

#	Ngày thanh toán	Tổng tiền
1	30-03-2017	1.400.000
Tổng: 1.400.000		

Xem: 50 mục [Trước](#) [1](#) [Sau](#)

Đang xem 1 đến 1 trong tổng số 1 mục

Copyright © 2017 Vivu Company LTD. All rights reserved.

3.14.4. Báo cáo chi tiết doanh thu

Từ menu Báo cáo >> Báo cáo chi tiết doanh thu.

Báo cáo chi tiết Doanh thu

Từ ngày: 01/03/2017 Đến ngày: 31/03/2017

Hạng phòng: --Chọn-- Số phòng: --Chọn--

[Tìm kiếm](#) [Export](#) [Làm mới](#)

STT	Hóa đơn	Ngày thanh toán	Khách hàng	Tổng tiền	Chi tiết
1	FOTELkhachsangiapnhat0000002	30/03/2017 16:52	Ngô Bá Lục	1.090.000	📄
2	FOTELkhachsangiapnhat0000001	30/03/2017 16:48	Hồ Hoài Anh	310.000	📄
Tổng số lượng: 2				Tổng tiền: 1.400.000	

Copyright © 2017 Vivu Company LTD. All rights reserved.

3.14.5. Báo cáo khách cư trú

Từ menu Báo cáo >> Báo cáo khách cư trú.

Quản lý khách hàng cư trú

Từ ngày: 31/03/2017 Đến ngày: 31/03/2017

Họ tên khách hàng: Họ tên khách hàng Số điện thoại: Số điện thoại

Số CMT/Passport: Số CMT/Passport Email: Email

Hạng phòng: --Chọn hạng phòng-- Số phòng: --Chọn phòng--

Loại khách: --Tất cả--

[Tìm kiếm](#) [Export](#) [Làm mới](#)

#	Họ và tên khách hàng	Số CMT/Passport	Hạng phòng	Số phòng	TTTV	Ngày vào	Ngày Ra	Giới tính
1	Chí Nhân	123456789	Phòng tiêu chuẩn	P102	Có	31-03-2017	31-03-2017	Nam

Xem mục [Trước](#) [1](#) [Sau](#)

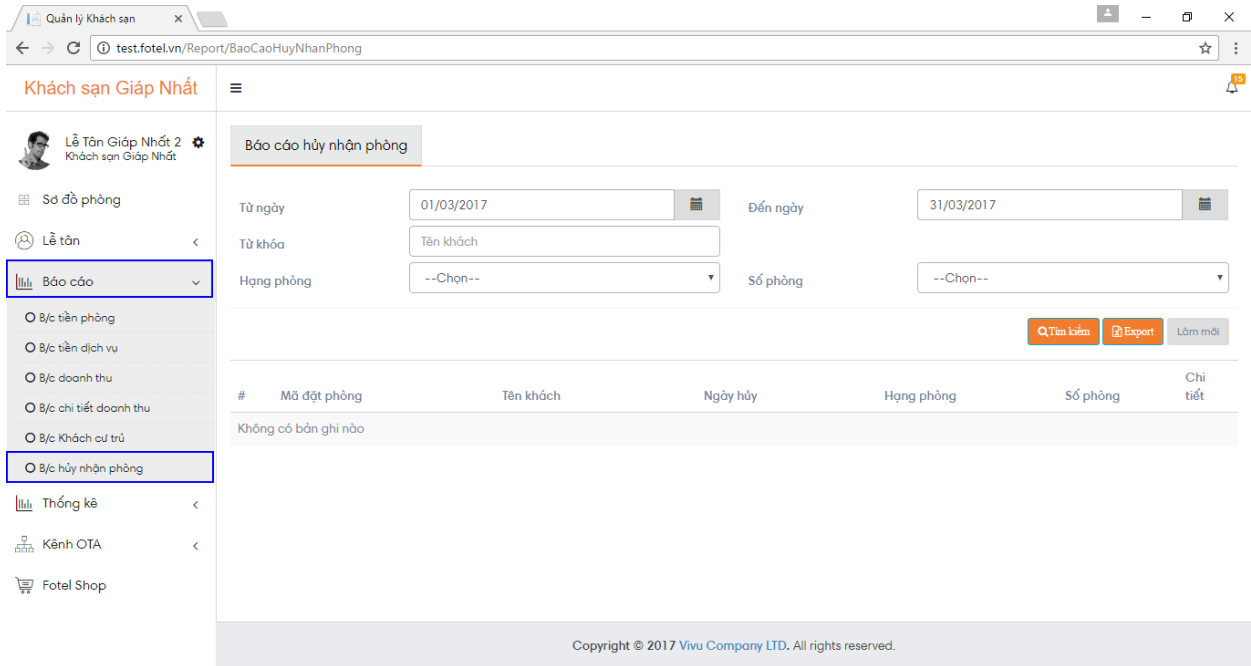
Đang xem 1 đến 1 trong tổng số 1 mục

test.fotel.vn/Report/BaoCaoKhachCuTru

Copyright © 2017 Vivu Company LTD. All rights reserved.

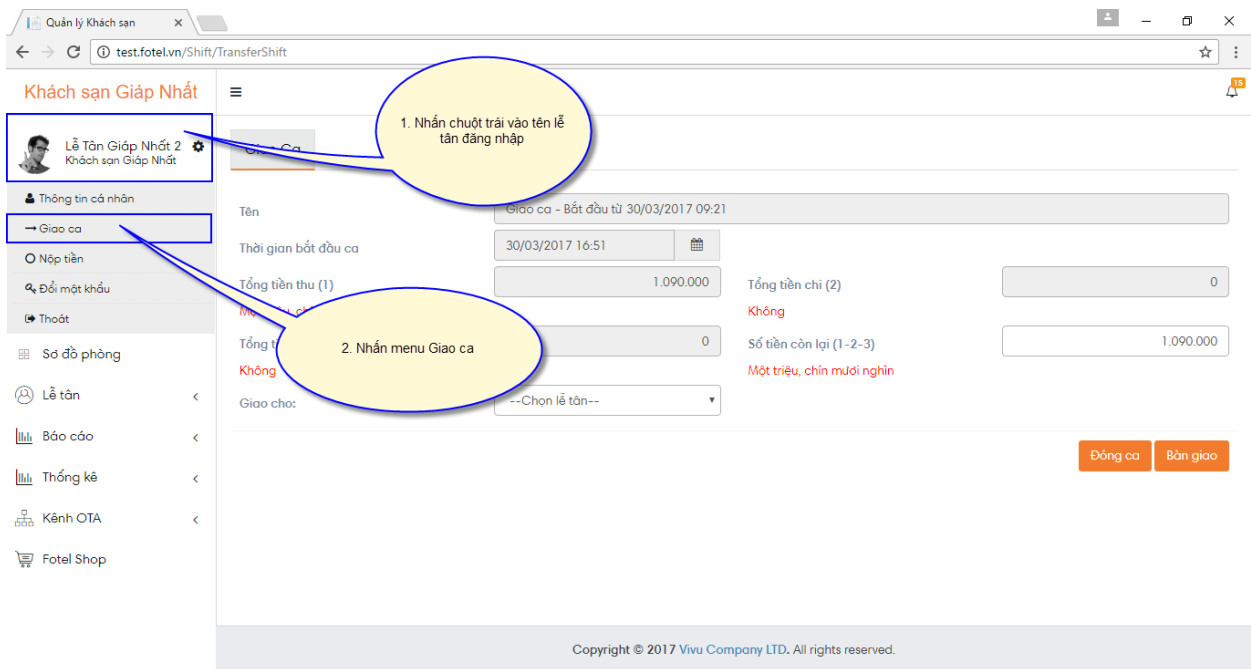
3.14.6. Báo cáo hủy nhận phòng

Từ menu Báo cáo >> Báo cáo hủy nhận phòng.

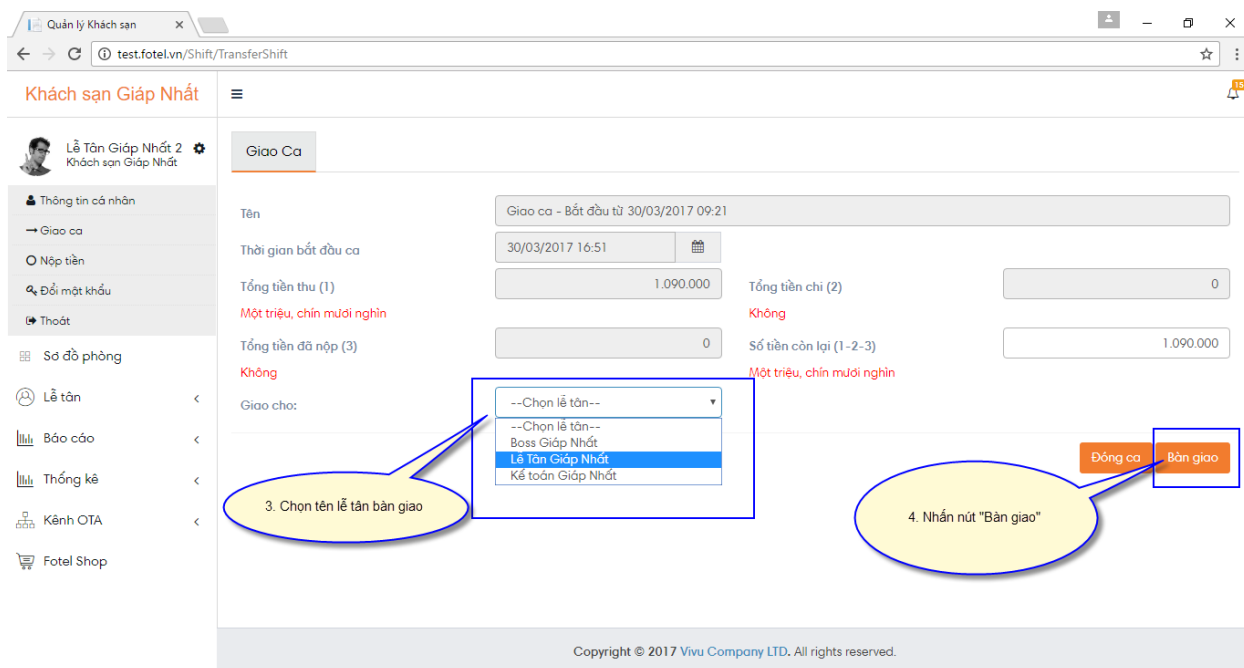


3.15. Giao ca

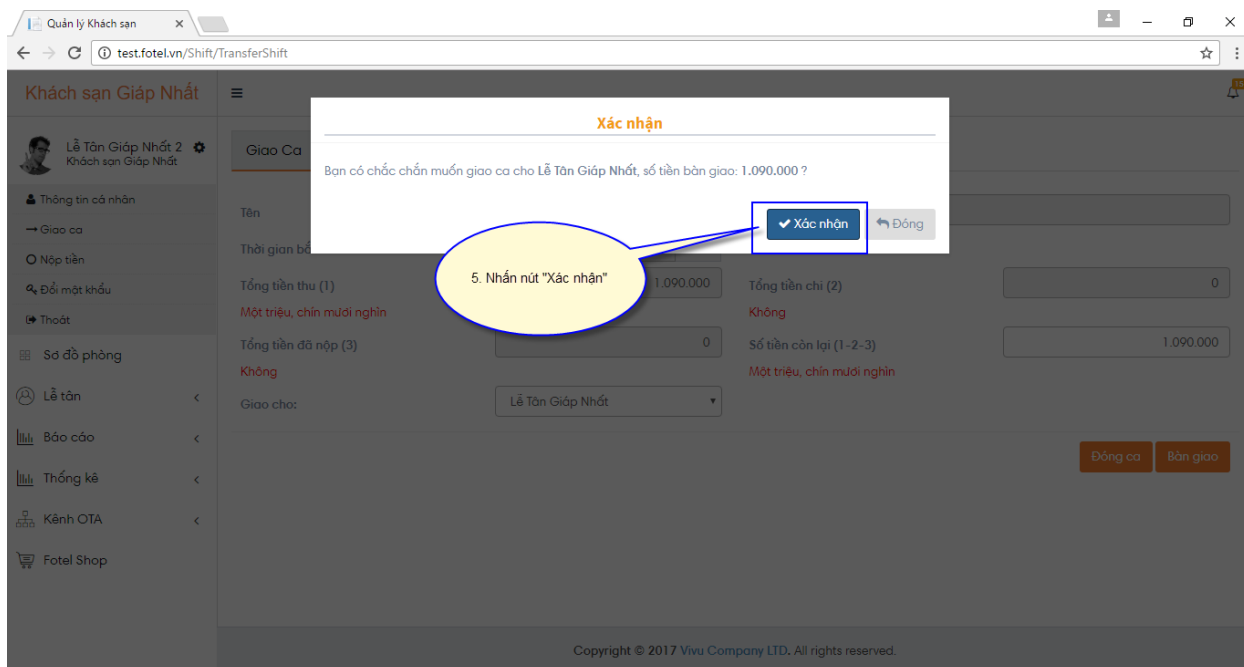
Bước 1: Nhấn chuột vào Tên lễ tân đăng nhập, hệ thống hiển thị các menu con, nhấn tiếp vào menu “Giao ca”.



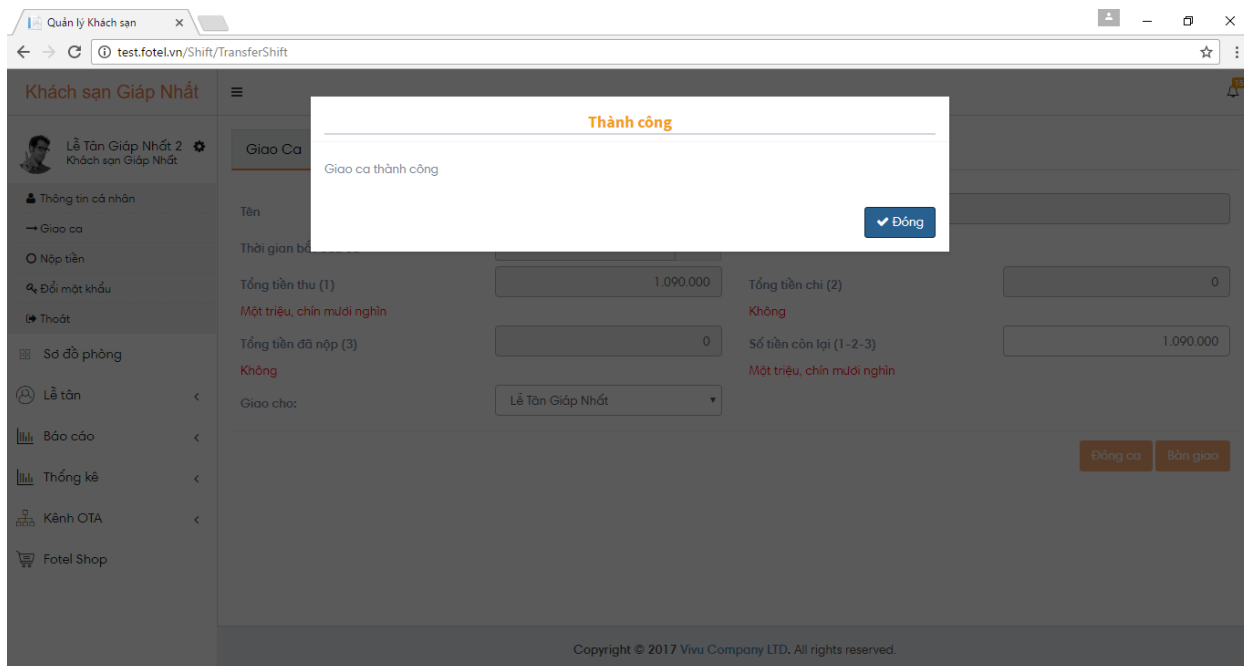
Bước 2: Chọn lễ tân bàn giao, sau đó nhấn nút “Bàn giao”.



Bước 3: Nhấn nút “Xác nhận” để hoàn tất việc bàn giao.

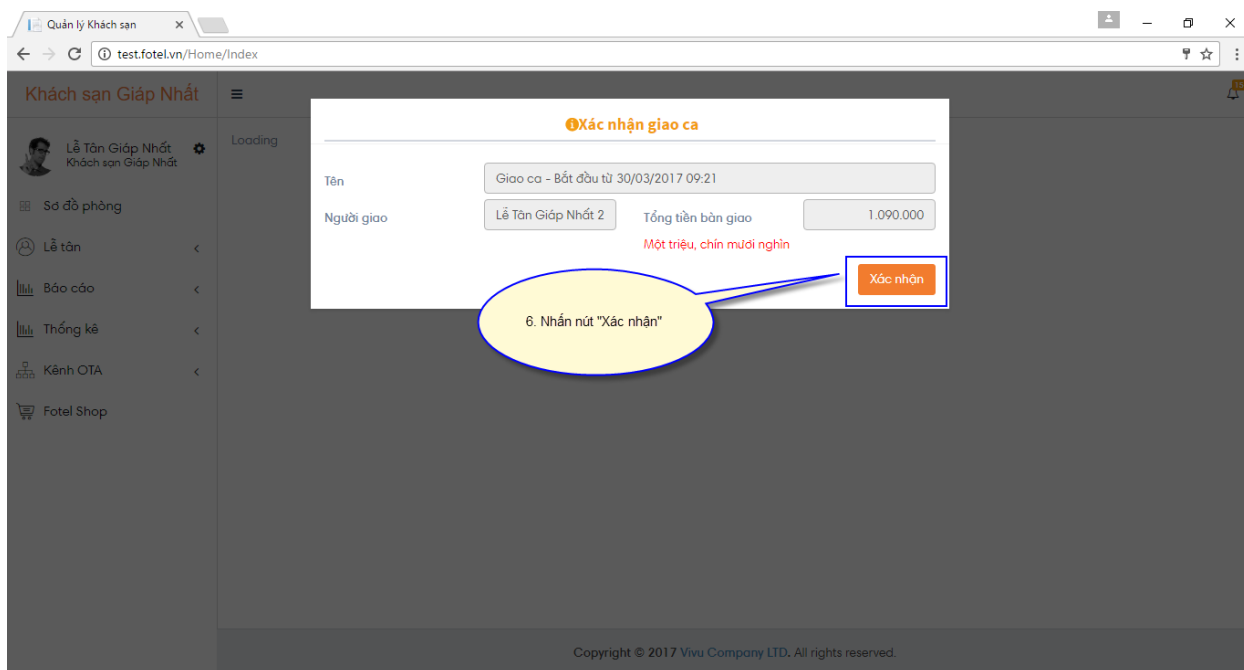


Hệ thống hiển thị thông báo giao ca thành công.



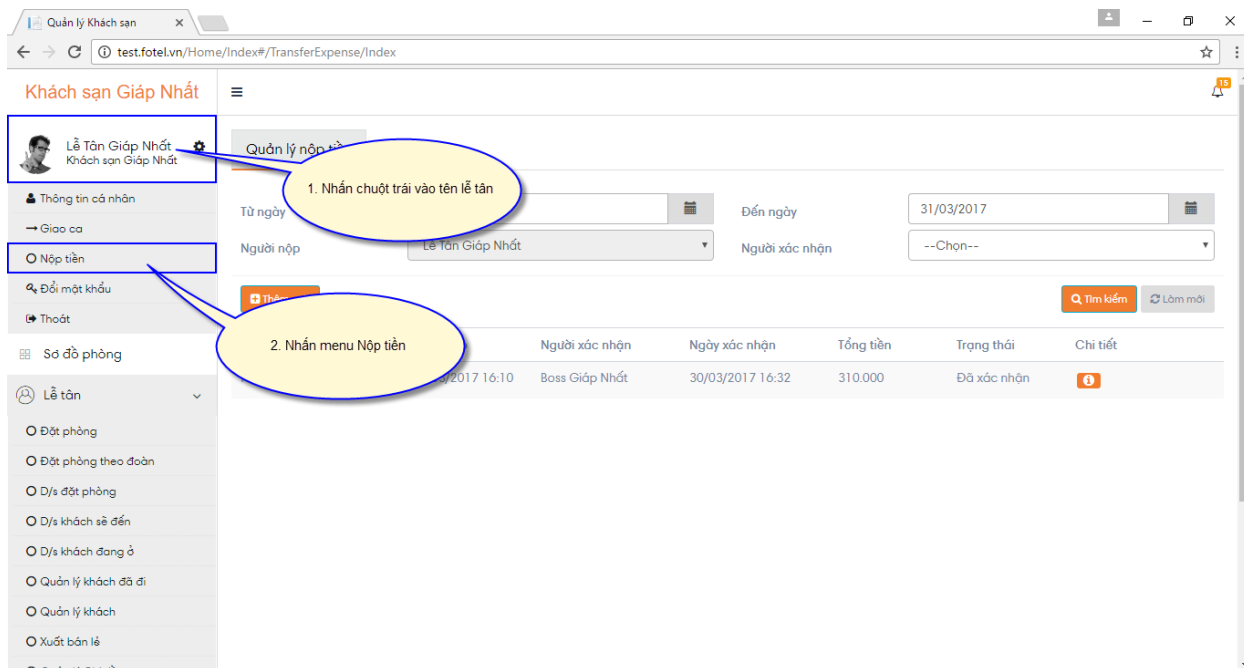
3.15.1. Xác nhận giao ca

Khi lễ tân khác tiếp nhận việc giao ca, đăng nhập vào hệ thống hiển thị thông báo yêu cầu xác nhận việc bàn giao ca.

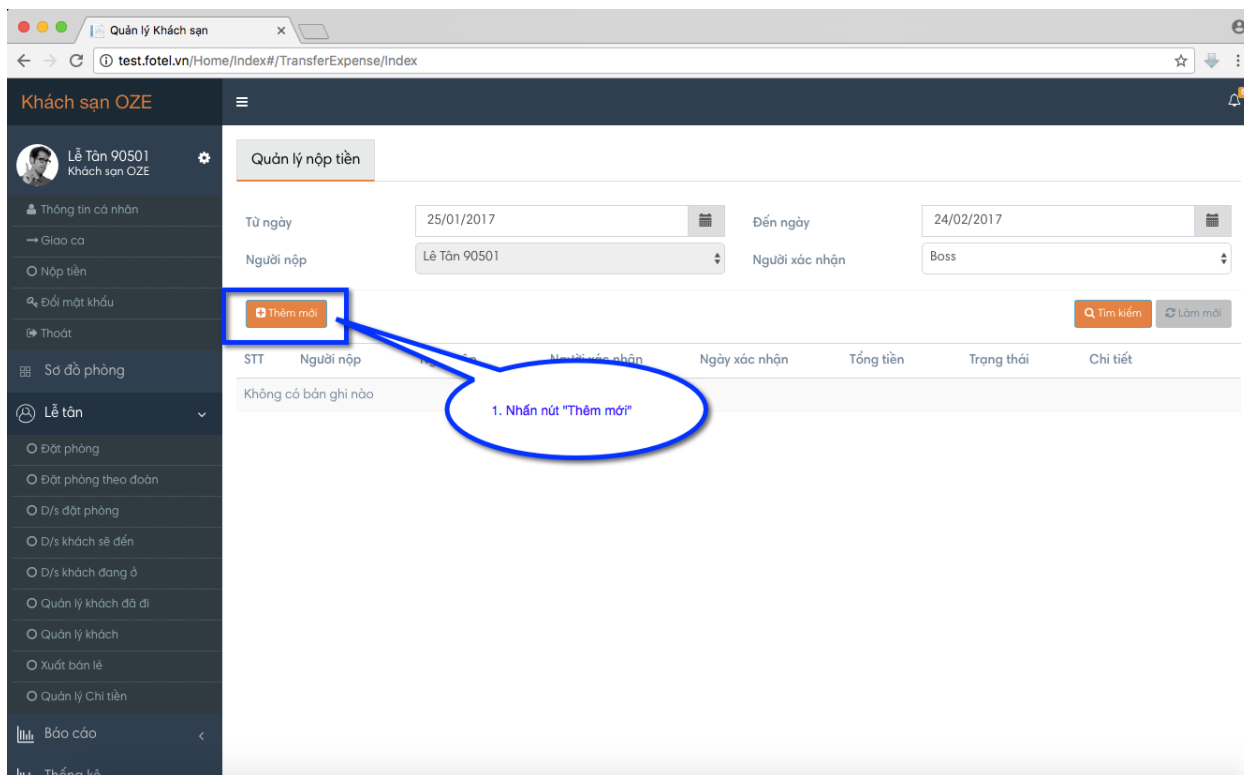


3.16. Nộp tiền

Bước 1: Nhấn chuột vào Tên lễ tân đăng nhập, hệ thống hiển thị các menu con, nhấn tiếp vào menu "Nộp tiền".



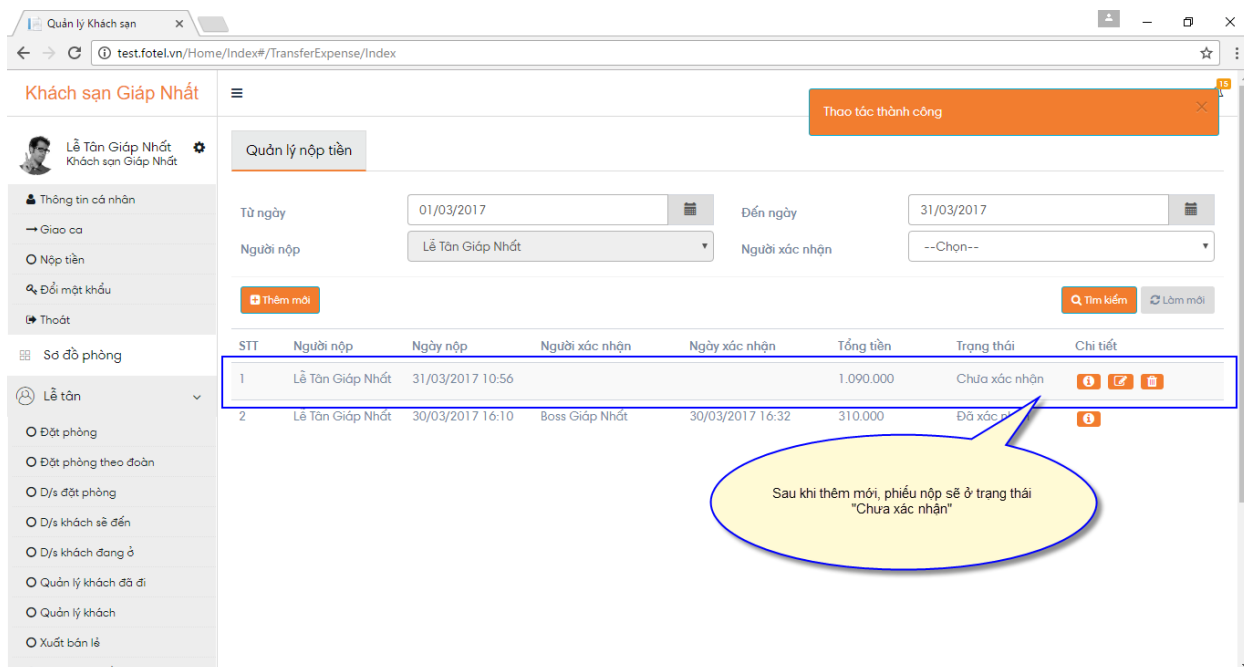
Bước 2: Nhấn nút “Thêm mới”.



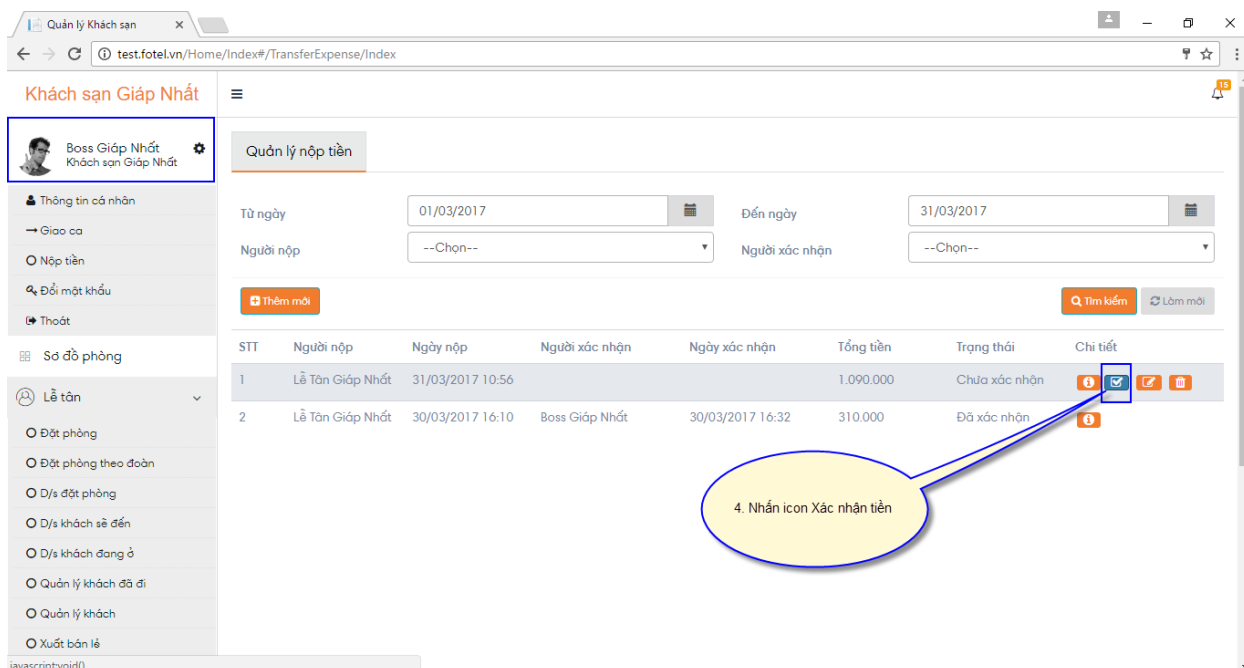
Bước 3: Nhập số tiền nộp, nội dung nộp và nhấn nút “Lưu”.



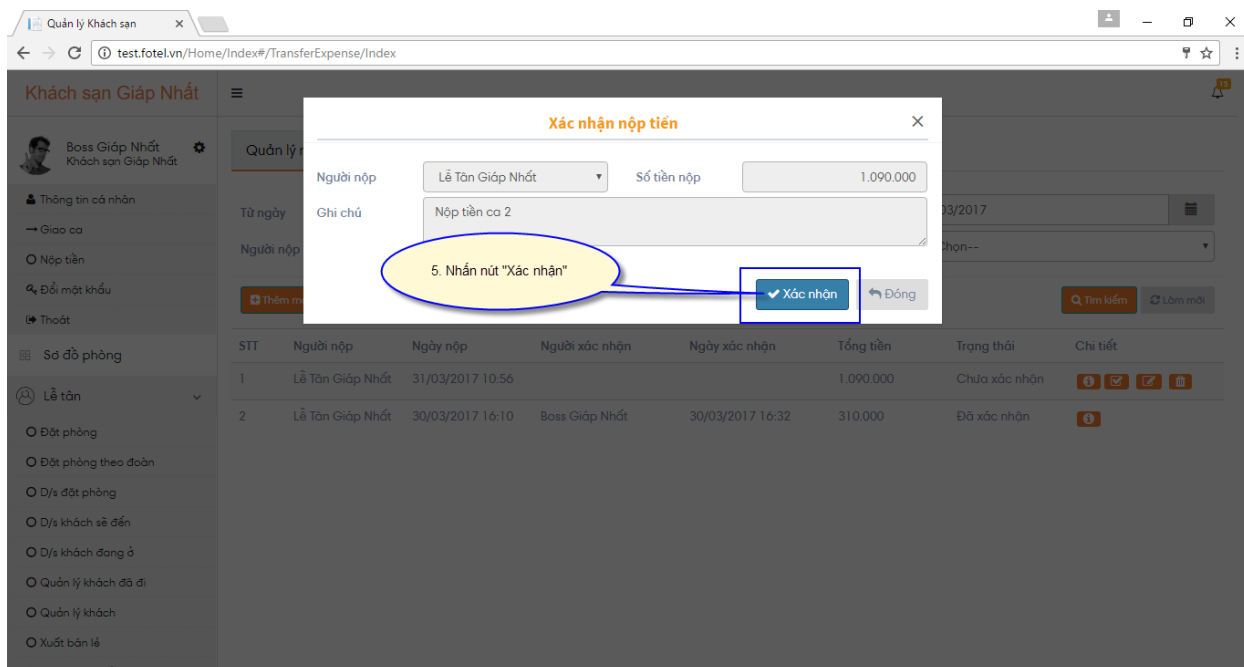
Sau khi thêm mới nộp tiền sẽ ở trạng thái "Chưa xác nhận".



Bước 4: Chủ khách sạn sẽ đăng nhập vào hệ thống và Nhấn icon xác nhận nộp tiền.



Bước 5: Nhấn nút “Xác nhận”.



Nợ tiền chuyển sang trạng thái “Đã xác nhận”.

The screenshot shows the 'Quản lý Khách sạn' (Hotel Management) interface. The main section is titled 'Quản lý nợ tiền' (Manage Debt). It includes search filters for 'Từ ngày' (From date: 01/03/2017), 'Đến ngày' (To date: 31/03/2017), 'Người nộp' (Payer: --Chọn--), and 'Người xác nhận' (Approver: --Chọn--). A table below lists bills with columns: STT, Người nộp, Ngày nộp, Người xác nhận, Ngày xác nhận, Tổng tiền, Trạng thái, and Chi tiết. Two bills are listed, both with the status 'Đã xác nhận' (Confirmed). A callout bubble points to the status of the first bill, containing the text: 'Phiếu nộp tiền đã chuyển sang trạng thái "Đã xác nhận"'.

STT	Người nộp	Ngày nộp	Người xác nhận	Ngày xác nhận	Tổng tiền	Trạng thái	Chi tiết
1	Lê Tân Giáp Nhất	31/03/2017 10:56	Boss Giáp Nhất	31/03/2017 10:27	1.090.000	Đã xác nhận	
2	Lê Tân Giáp Nhất	30/03/2017 16:10	Boss Giáp Nhất	30/03/2017 16:32	310.000	Đã xác nhận	