



PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH SẠN

PMS

Hướng dẫn theo nghiệp vụ

Workflow Guide

LỄ TÂN · QUẢN LÝ

RECEPTION · MANAGER

TIẾNG VIỆT · ENGLISH

PHẦN MỘT

Tiếng Việt

Hướng dẫn theo nghiệp vụ

Mục lục

Hành trình một lượt khách	4
---------------------------	---

LỄ TÂN

5

A1	Bắt đầu ca làm việc	6
A2	Khách muốn đặt phòng	7
A3	Khách đến nhận phòng	8
A4	Khai báo lưu trú với công an	9
A5	Khách dùng thêm dịch vụ	10
A6	Thu tiền của khách	11
A7	Khách trả phòng	12
A8	Khách trả phòng muộn	13
A9	Khách đang ở muốn ở thêm hoặc về sớm	14
A10	Khách đổi ngày trước khi đến	15
A11	Khách huỷ đặt phòng	16
A12	Khách muốn đổi phòng	17
A13	Phòng cần dọn hoặc cần sửa	18
A14	Kết thúc ca làm việc	19
A15	Đặt không cọc bị Quản lý từ chối	20

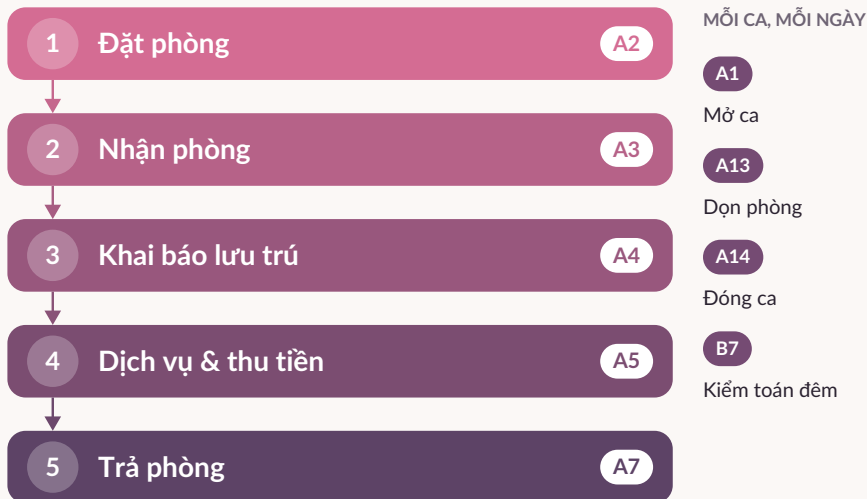
QUẢN LÝ

21

B1	Cho khách nợ khi trả phòng	22
B2	Trả lại tiền cho khách	23
B3	Huỷ một khoản ghi nhầm	24
B4	Huỷ sát ngày, miễn hoặc giảm phí huỷ	25
B5	Phòng hỏng, tạm ngừng bán	26
B6	Xử lý báo cáo sự cố của lễ tân	27
B7	Chốt sổ cuối ngày (kiểm toán đêm)	28
B8	Xem tiền, doanh thu và công nợ	29
B9	Sao lưu dữ liệu	30
B10	Nhân viên mới, quên mật khẩu, nghỉ việc	31
B11	Duyệt đặt phòng không cọc	32
B12	Sửa chiết khấu, thuế VAT, phụ thu	33

Hành trình một lượt khách

Mỗi khách đi qua 5 chặng chính. Số trong ô là mã luồng trong sổ này. Lật tới đúng trang để làm theo.



Khi kế hoạch thay đổi

A10 Đổi ngày trước khi đến	A11 Khách huỷ
A9 Ở thêm / về sớm	A12 Đổi phòng
A8 Trả phòng muộn	A15 Không cọc bị từ chối

CÁCH ĐỌC MỘT TRANG

Chữ đậm màu tím trong ngoặc kép, ví dụ “**Tạo Booking**”, là chữ in trên nút hoặc ô của phần mềm.

Ô “**Nếu gặp**” ghi các tình huống khác thường và cách xử lý.

Dòng “**Xong khi**” cho biết làm đến đâu là xong.

LỄ TÂN

Lễ tân

Việc hằng ngày ở quầy: đặt phòng, nhận phòng, thu tiền, trả phòng, đổi lịch cho khách.

A1

Bắt đầu ca làm việc

A2

Khách muốn đặt phòng

A3

Khách đến nhận phòng

A4

Khai báo lưu trú với công an

A5

Khách dùng thêm dịch vụ

A6

Thu tiền của khách

A7

Khách trả phòng

A8

Khách trả phòng muộn

A9

Khách đang ở muốn ở thêm hoặc về sớm

A10

Khách đổi ngày trước khi đến

A11

Khách hủy đặt phòng

A12

Khách muốn đổi phòng

A13

Phòng cần dọn hoặc cần sửa

A14

Kết thúc ca làm việc

A15

Đặt không cọc bị Quản lý từ chối

A1

Bắt đầu ca làm việc

LỄ TÂN



KHI NÀO

Đầu mỗi ca, trước khi nhận tiền của khách.

ĐƯỜNG ĐI

Dashboard



Ca làm việc



Mở ca

- 1 Ở Dashboard, bấm “Ca làm việc” (góc trên bên phải).
- 2 Đếm tiền mặt đang có trong két.
- 3 Gõ số tiền vừa đếm vào ô “Tiền mặt đầu ca”.
- 4 Bấm “Mở ca”.



NẾU GẶP

Báo “Bạn đang có ca chưa đóng” → Đóng ca cũ trước (luồng A14), rồi mở ca mới.

Phần mềm gợi ý số ca trước để → Vẫn đếm lại tiền cho chắc rồi mới gõ lại



XONG KHI

Thấy thông báo “Đã mở ca. Chúc ca làm việc tốt lành.”

Mở ca trước thì mọi khoản tiền bạn thu đều nằm trong ca của bạn, cuối ca đối chiếu dễ.

Khách muốn đặt phòng



KHI NÀO

Khách gọi điện, nhắn tin hoặc đến quầy hỏi đặt phòng.

DƯỜNG ĐI

Dashboard



Tạo Booking



Tiếp theo



Đặt phòng

- 1 Ở Dashboard, bấm **"Tạo Booking"**.
- 2 Gõ họ tên, số điện thoại, CCCD hoặc hộ chiếu. Chọn **"Tập khách"** và **"Nguồn booking"**. Khách nước ngoài thì tích **"Khách nước ngoài"**.
- 3 Chọn ngày nhận, ngày trả, hạng phòng rồi số phòng. Bấm **- / +** chọn số người lớn (tối đa 3).
- 4 Có trẻ em bấm **"Thêm trẻ em"**, có ăn sáng tích **"Kèm ăn sáng"**. Báo giá ở cột phải, khách đồng ý thì bấm **"Tiếp theo"**.
- 5 Khách cọc: chọn **"Khách đặt cọc"**, gõ số tiền, chọn hình thức, tích ô xác nhận, bấm **"Đặt phòng"**.
- 6 Khách không cọc: chọn **"Không đặt cọc"**, tích ô gửi Quản lý duyệt, bấm **"Đặt phòng, chờ duyệt"**.
- 7 Đọc hoặc gửi **"Mã đặt phòng"** cho khách.



NẾU GẶP

Báo "Số điện thoại không hợp lệ" → Bỏ dấu cách, gõ đủ 10 số bắt đầu bằng 0.

Phòng hiện "Đã có khách đặt" → Chọn phòng khác hoặc ngày khác.

Đặt không cọc bị từ chối → Xem luồng A15.



XONG KHI

Hiện bảng **"Đặt phòng thành công"** có mã dạng HL-...



KHI NÀO

Khách đã đặt phòng đến quầy, thường từ 14:00.

DƯỜNG ĐI

Dashboard



Lịch sắp tới



Check-in



Đã checkin

- 1 Ở Dashboard, khối “**Lịch sắp tới**”, bấm dòng Check-in của khách. Bấm “**Check-in**”.
- 2 Màn lưu trú của khách mở ra. Xem lại tên, ngày ở, số người.
- 3 Xem giấy tờ của khách, đối chiếu với số đã ghi.
- 4 Bấm “**Đã checkin**”.
- 5 Giao thẻ phòng cho khách.
- 6 Làm tiếp khai báo lưu trú (luồng A4).



NẾU GẶP

Báo phòng chưa sạch

→ Nhờ buồng phòng dọn. Dọn xong bấm “**Hoàn thành**” ở việc dọn, rồi bấm lại “**Đã checkin**”.

Báo thiếu số CCCD / hộ chiếu

→ Không nhận phòng được. Báo Quản lý.

Khách đến sớm hơn ngày đặt

→ Nhờ Quản lý, hoặc đổi ngày cho khách (luồng A10).

Khách muốn trả trước

→ Bấm “**Thu tiền**” (luồng A6).

Báo đang chờ Quản lý duyệt

→ Lướt đặt không cọc. Nhờ Quản lý duyệt (luồng B11), hoặc thu cọc rồi gửi duyệt lại (luồng A15).



XONG KHI

Lướt chuyển sang “**Đang ở**”, hiện bước “**Khai báo lưu trú**”.



KHI NÀO

Ngay sau khi khách nhận phòng. Có hạn chót, trễ hạn sẽ bị phạt.

ĐƯỜNG ĐI

Khai trên trang công an



Đã khai báo với công an

- 1 Khai báo cho khách trên trang của công an như khách sạn vẫn làm.
- 2 Quay lại phần mềm, mở màn lưu trú của khách.
- 3 Bấm “Đã khai báo với công an”.



NẾU GẶP

Muốn xem ai chưa khai báo

→ Xem khối “Khai báo lưu trú” trên Dashboard. Bấm “Đã khai báo” ngay tại đó cũng được.

Thẻ màu đỏ

→ Đã quá hạn hoặc còn dưới 2 giờ. Làm ngay.

Bấm nhầm

→ Chỉ Quản lý bỏ đánh dấu được.



XONG KHI

Khách biến khỏi khối “Khai báo lưu trú” trên Dashboard.

Hạn: khách Việt Nam trước 23:00 ngày đến (đến sau 23:00 thì trước 08:00 sáng hôm sau). Khách nước ngoài trong 12 giờ.

Phạt nếu trễ: khách Việt 500.000 – 1.000.000đ. Khách nước ngoài 3 – 20 triệu đồng.



KHI NÀO

Khách gọi đồ ăn, giặt là, thuê xe, dùng minibar... trong lúc ở.

ĐƯỜNG ĐI

Thẻ phòng



Thêm dịch vụ phòng



Thêm

- 1 Ở Dashboard, bấm thẻ phòng của khách để mở màn lưu trú.
- 2 Bấm “Thêm dịch vụ phòng”.
- 3 Ô “Loại dịch vụ”: gõ vài chữ rồi chọn dịch vụ.
- 4 Gõ “Số lượng”. Xem số tiền hiện ra.
- 5 Bấm “Thêm”.



NẾU GẶP

Phòng có suất miễn phí

→ Phần mềm tự trừ suất miễn phí trước, phần dư mới tính tiền.

Dịch vụ không có giá sẵn

→ Gõ giá vào ô “Đơn giá (đã gồm VAT)”.

Khách xin giá khác

→ Nhờ Quản lý.

Ghi nhầm

→ Báo Quản lý huỷ dòng đó (luồng B3).



XONG KHI

Dòng mới hiện trong khối “Dịch vụ phòng”.

Tiền phòng không cần thêm: phần mềm tự ghi mỗi đêm.

A6 Thu tiền của khách



KHI NÀO

Khách đặt cọc thêm, trả một phần, hoặc trả hết trước khi đi.

DƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Thu tiền



Ghi nhận

- 1 Mở màn lưu trú của khách. Xem số **“Còn phải thanh toán”**.
- 2 Bấm **“Thu tiền”**.
- 3 Chọn **“Loại phiếu”**: Thanh toán, hoặc Đặt cọc.
- 4 Gõ **“Số tiền”**. Trả hết thì bấm dòng chữ xanh **“Điền số còn phải thu”**.
- 5 Chọn **“Hình thức”**: Tiền mặt, Chuyển khoản, Thẻ, Ví điện tử, hoặc Khác (ghi rõ là gì, ví dụ phiếu quà tặng).
- 6 Chuyển khoản hoặc thẻ: gõ mã giao dịch.
- 7 Bấm **“Ghi nhận”**.



NẾU GẶP

Khách trả nhiều lần

→ Mỗi lần trả ghi một phiếu.

Phải trả lại tiền cho khách

→ Việc này Quản lý làm (luồng B2).

Công ty trả sau, ghi nợ, miễn phí (FOC) → Các ô này mờ với lễ tân. Nhờ Quản lý.



XONG KHI

Số **“Còn phải thanh toán”** giảm xuống. Màu xanh là đã đủ.

A7 Khách trả phòng



KHI NÀO

Khách ra quầy trả phòng, thường trước 12:00.

ĐƯỜNG ĐI

Lịch sắp tới



Checkout



Xác nhận



Xác nhận

- 1 Ở Dashboard, khối “**Lịch sắp tới**”, bấm dòng Checkout của khách. Bấm “**Checkout**”.
- 2 Hỏi buồng phòng về minibar, đồ hỏng. Có thì thêm dịch vụ (luồng A5).
- 3 Xem “**Còn phải thanh toán**”. Thu đủ tiền (luồng A6).
- 4 Bấm nút “**Checkout**”. Xem bảng “**Xác nhận checkout**”, bấm “**Xác nhận**”.
- 5 Khách cần hoá đơn: bấm “**In hóa đơn**”.
- 6 Tích “**Đã in hóa đơn hoặc không cần in hóa đơn**”. Bấm “**Xác nhận**”.



NẾU GẶP

Nút “**Checkout**” bị mờ

→ rê chuột lên nút để xem lý do. Thường là khách còn nợ: thu đủ trước.

Đã quá giờ trả phòng

→ Xem luồng A8 (phí trả phòng muộn).

Khách trả thừa tiền

→ Nhờ Quản lý hoàn tiền trước (luồng B2).

Khách xin nợ

→ Nhờ Quản lý (luồng B1).



XONG KHI

Phòng chuyển “**Chờ dọn**”, tự có việc dọn phòng. Hồ sơ khách được khoá.

Tiền cọc tự trừ vào số phải trả, không cần làm gì thêm.

A8 LỄ TÂN Khách trả phòng muộn



KHI NÀO

Khách trả phòng sau giờ quy định (12:00).

ĐƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Tích phí muộn



Lưu phí vào hồ sơ

- 1 Mở màn lưu trú của khách. Ở khối “Quy trình” hiện ô vàng “Hệ thống phát hiện checkout muộn ...”.
- 2 Tích ô đó để tính phí.
- 3 Xem số ở ô “Phí checkout muộn (đã gồm VAT)”. Phần mềm đã gợi ý sẵn.
- 4 Bấm “Lưu phí vào hồ sơ”.
- 5 Thu tiền và trả phòng như bình thường (luồng A7).



NẾU GẶP

Muốn giảm cho khách

→ Lễ tân giảm được tối đa 500.000đ. Hơn thế nhờ Quản lý.



XONG KHI

Đóng phí trả phòng muộn hiện trong “Dịch vụ phòng”.

Mức gợi ý: muộn đến 3 giờ thu 30% giá đêm. 3 đến 6 giờ thu 50%. Trên 6 giờ tính thêm 1 đêm.

Khách đang ở muốn ở thêm hoặc về sớm



KHI NÀO

Khách đã nhận phòng, muốn đổi ngày trả phòng.

DƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Gia hạn / đổi ngày trả



Lưu ngày mới

- 1 Mở màn lưu trú của khách.
- 2 Bấm “Gia hạn / đổi ngày trả”.
- 3 Chọn ngày trả phòng mới.
- 4 Xem số đêm mới và tiền dự kiến. Báo cho khách.
- 5 Gõ “Lý do đổi ngày”.
- 6 Bấm “Lưu ngày mới”.



NẾU GẶP

Báo đỏ: trùng lượt khách khác → Chọn ngày khác, hoặc chuyển khách sang phòng khác trước (luồng A12).

Khách về sớm hơn đêm đã tính tiền → Không lùi được qua đêm đã ghi tiền.



XONG KHI

Ngày trả mới hiện trong khối “Thông tin phòng”.

Ở thêm: tiền các đêm thêm được ghi tự động mỗi đêm. Ăn sáng, giường phụ tự tính lại.

A10

Khách đổi ngày trước khi đến



KHI NÀO

Khách đã đặt nhưng chưa đến, muốn đổi ngày nhận hoặc ngày trả.

ĐƯỜNG ĐI

Lịch phòng



Lượt đặt



Đổi ngày lưu trú



Lưu ngày mới

- 1 Mở “**Lịch phòng**”. Tìm thanh màu xanh lá của khách, bấm vào để mở màn lưu trú.
- 2 Bấm “**Đổi ngày lưu trú**”.
- 3 Chọn ngày nhận và ngày trả mới.
- 4 Xem giá đêm mới (giá theo mùa của ngày mới). Báo cho khách.
- 5 Gõ “**Lý do đổi ngày**”. Bấm “**Lưu ngày mới**”.



NẾU GẶP

Không tìm thấy khách

→ Rê chuột lên các thanh trên Lịch phòng để xem tên. Bấm “**Tuần sau**” để xem xa hơn.

Bảo đảm: phòng đã có khách khác → Chọn ngày khác.



XONG KHI

Thanh của khách nằm đúng ngày mới trên Lịch phòng.



KHI NÀO

Khách đã đặt, chưa nhận phòng, báo không đến nữa.

ĐƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Huỷ đặt phòng



Huỷ đặt phòng

- 1 Mở màn lưu trú của khách (từ Lịch phòng hoặc thẻ phòng).
- 2 Bấm dòng chữ đỏ **“Huỷ đặt phòng”**.
- 3 Phần mềm tự tính phí huỷ. Đọc cho khách: phí huỷ, tiền cọc, số phải hoàn hoặc khách còn phải trả.
- 4 Gõ **“Lý do huỷ”**.
- 5 Bấm nút **“Huỷ đặt phòng”**.
- 6 Khách còn nợ phí: bấm **“Thu tiền”**. Phải hoàn cọc thừa: nhờ Quản lý (luồng B2).



NẾU GẶP

Còn 48 đến 72 giờ trước giờ nhận phòng

→ Lễ tân không huỷ được. Nhờ Quản lý (luồng B4).

Khách xin miễn hoặc giảm phí

→ Nhờ Quản lý (luồng B4).

Khách đã nhận phòng

→ Không huỷ. Đổi ngày trả về hôm nay (luồng A9) rồi trả phòng.



XONG KHI

Hiện ô hồng **“Đã huỷ đặt phòng”**. Phòng trống lại để bán.

Phí huỷ: từ 7 ngày trở lên miễn phí. 3 đến 6 ngày: 50%. Dưới 48 giờ: 100% tiền phòng.



KHI NÀO

Khách đang ở muốn sang phòng khác, hoặc phòng có sự cố.

DƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Chuyển phòng



Chuyển phòng

- 1 Mở màn lưu trú của khách.
- 2 Bấm “Chuyển phòng”.
- 3 Chọn phòng mới. Chỉ phòng còn trống đến ngày khách trả mới hiện ra.
- 4 Xem giá mỗi đêm của phòng mới, áp dụng từ đêm nay.
- 5 Gõ “Lý do chuyển”.
- 6 Bấm “Chuyển phòng”.



NẾU GẶP

Không có phòng nào để chọn

→ Không còn phòng trống suốt thời gian khách ở. Bàn với khách đổi ngày.



XONG KHI

Khách nằm ở phòng mới. Phòng cũ chuyển “Chờ dọn”.

Các đêm đã ở giữ giá cũ.

A13 Phòng cần dọn hoặc cần sửa



KHI NÀO

Khách nhờ dọn phòng, hoặc đồ trong phòng bị hỏng.

ĐƯỜNG ĐI

Lịch sắp tới



Tạo mới



Tạo yêu cầu



Hoàn thành

- 1 Ở Dashboard, khối “**Lịch sắp tới**”, bấm “**Tạo mới**”.
- 2 Chọn phòng. Chọn loại: Yêu cầu của khách, Dọn phòng hoặc Bảo trì.
- 3 Chọn đơn vị làm (Lễ tân, Buồng phòng, Kỹ thuật), ngày, giờ. Ghi chú nếu cần.
- 4 Bấm “**Tạo yêu cầu**”.
- 5 Làm xong: bấm dòng việc đó, bấm “**Hoàn thành**”.



NẾU GẶP

Việc gấp, nghiêm trọng

→ Bấm dòng việc, bấm “**Báo cáo sự cố**”, tích “**Khẩn cấp**”, bấm “**Gửi báo cáo**”. Quản lý sẽ thấy ngay.



XONG KHI

Việc biến khỏi danh sách. Dọn xong thì phòng tự chuyển “Sạch”.

Khách trả phòng xong, việc dọn phòng tự được tạo. Không cần tạo tay.



KHI NÀO

Cuối ca, trước khi giao quầy cho người sau.

DƯỜNG ĐI

Ca làm việc



Tiền đếm được



Đóng ca



In báo cáo ca

- 1 Mở “Ca làm việc” (menu bên trái, hoặc nút trên Dashboard).
- 2 Đếm tiền mặt trong két.
- 3 Gõ số vừa đếm vào ô “Tiền đếm được”.
- 4 Lệnh quá 20.000đ: ghi lý do vào ô “Giải thích chênh lệch”.
- 5 Ghi chú bàn giao cho ca sau (nếu có). Bấm “Đóng ca”.
- 6 Bấm “In báo cáo ca”. Hai người ký bàn giao.



NẾU GẶP

Báo “Sao lưu không thành công” → Ca vẫn đóng bình thường. Báo Quản lý.



XONG KHI

Thấy “Đã đóng ca”. Ca hiện trong danh sách các ca gần đây.

Mỗi lần đóng ca, phần mềm tự sao lưu dữ liệu khách sạn.



KHI NÀO

Màn lưu trú của khách hiện “Quản lý từ chối đặt không cọc” kèm lý do.

ĐƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Thu tiền



Đặt cọc



Gửi duyệt lại

- 1 Mở màn lưu trú của khách, đọc lý do Quản lý ghi.
- 2 Gọi báo khách. Khách đồng ý cọc thì bấm “Thu tiền”.
- 3 Chọn “Loại phiếu”: Đặt cọc. Gõ số tiền, chọn hình thức, bấm “Ghi nhận”.
- 4 Bấm “Gửi duyệt lại”.



NẾU GẶP

Khách không muốn cọc nữa

→ Huỷ đặt phòng (luồng A11).



XONG KHI

Lượt đặt lại vào khối “Chờ duyệt” của Quản lý.

Chưa được duyệt thì chưa nhận phòng được, nhưng phòng vẫn được giữ.

QUẢN LÝ

Quản lý

Quản lý làm được mọi việc của lễ tân, cộng thêm các việc cần duyệt, tiền hoàn, sổ sách.

B1 Cho khách nợ khi trả phòng

B2 Trả lại tiền cho khách

B3 Huỷ một khoản ghi nhầm

B4 Huỷ sát ngày, miễn hoặc giảm phí huỷ

B5 Phòng hỏng, tạm ngừng bán

B6 Xử lý báo cáo sự cố của lễ tân

B7 Chốt sổ cuối ngày (kiểm toán đêm)

B8 Xem tiền, doanh thu và công nợ

B9 Sao lưu dữ liệu

B10 Nhân viên mới, quên mật khẩu, nghỉ việc

B11 Duyệt đặt phòng không cọc

B12 Sửa chiết khấu, thuế VAT, phụ thu

B1 Cho khách nợ khi trả phòng



KHI NÀO

Khách (thường là công ty, đoàn) xin trả phòng trước, trả tiền sau.

ĐƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Checkout



Duyệt nợ



Xác nhận

- 1 Mở màn lưu trú của khách. Bấm “Checkout”.
- 2 Trong bảng “Xác nhận checkout”, tích ô “Tôi là Quản lý và duyệt cho khách nợ ...”.
- 3 Bấm “Xác nhận”, rồi hoàn tất như trả phòng thường.
- 4 Khi khách trả nợ: mở “Báo cáo tài chính”, tab “Thông tin khách lưu trú”, chọn “Chưa tất toán”.
- 5 Bấm tên khách, bấm “Thu tiền”, ghi phiếu Thanh toán.



XONG KHI

Khách chuyển sang “Đã tất toán” trong Báo cáo.

Lần duyệt nợ được ghi vào nhật ký kèm tên Quản lý.

B2 Trả lại tiền cho khách



KHI NÀO

Khách trả thừa, hoặc huỷ phòng còn dư tiền cọc.

ĐƯỜNG ĐI

Màn lưu trú →

Thu tiền →

Hoàn tiền →

Ghi nhận

- 1 Mở màn lưu trú của khách. Số **“Còn phải thanh toán”** màu cam là khách trả thừa.
- 2 Bấm **“Thu tiền”**.
- 3 Chọn **“Loại phiếu”**: Hoàn tiền.
- 4 Gõ số tiền trả lại. Chọn hình thức.
- 5 Bấm **“Ghi nhận”**. Đưa tiền cho khách.



NẾU GẶP

Muốn xem ai đang chờ hoàn tiền → **“Báo cáo tài chính”**, tab **“Thông tin khách lưu trú”**, ô **“Phải hoàn cho khách”**.



XONG KHI

Số **“Còn phải thanh toán”** về 0.

Không hoàn được nhiều hơn số khách đã nộp.

B3 Huỷ một khoản ghi nhầm



KHI NÀO

Lễ tân ghi nhầm dịch vụ, số lượng hoặc giá.

ĐƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Dịch vụ phòng



Hủy khoản



Xác nhận hủy

- 1 Mở màn lưu trú của khách.
- 2 Ở khối “Dịch vụ phòng”, bấm biểu tượng huỷ ở cuối dòng ghi nhầm.
- 3 Gõ “Lý do hủy (bắt buộc)”.
- 4 Bấm “Xác nhận hủy”.
- 5 Nếu cần, nhờ lễ tân ghi lại cho đúng (luồng A5).



NẾU GẶP

Khách đã trả phòng

→ Hồ sơ đã khoá, không huỷ được. Liên hệ người phụ trách kỹ thuật.



XONG KHI

Dòng bị gạch ngang, ghi “Đã hủy”, không còn tính tiền.

Không có gì bị xoá hẳn. Xem lại mọi thao tác ở “Lịch sử thay đổi”.

B4 Huỷ sát ngày, miễn hoặc giảm phí huỷ



KHI NÀO

Khách huỷ khi còn 48 đến 72 giờ, hoặc xin miễn, giảm phí huỷ.

ĐƯỜNG ĐI

Màn lưu trú



Huỷ đặt phòng



Chốt phí khác



Huỷ đặt phòng

- 1 Mở màn lưu trú của khách. Bấm dòng chữ đỏ “Huỷ đặt phòng”.
- 2 Xem phí phần mềm đã tính.
- 3 Muốn đổi phí: tích “Chốt phí khác chính sách (miễn / giảm)”, gõ số phí mới.
- 4 Gõ “Lý do huỷ”.
- 5 Bấm “Huỷ đặt phòng”.



XONG KHI

Hiện ô hồng “Đã huỷ đặt phòng” kèm phí đã chốt.

Phí đổi tay được ghi nhận ký kèm tên Quản lý.



KHI NÀO

Phòng cần sửa nhiều ngày, không cho khách ở.

ĐƯỜNG ĐI

Danh sách phòng



Chi tiết phòng



Đưa vào bảo trì

- 1 Menu trái, nhóm “Phòng & dịch vụ”, chọn “Danh sách phòng”, bấm vào phòng.
- 2 Bấm nút hình cờ lê “Đưa vào bảo trì”.
- 3 Gõ “Lý do”. Chọn ngày “Dự kiến xong” nếu biết.
- 4 Bấm “Đưa vào bảo trì”.
- 5 Sửa xong: vào lại phòng, bấm “Đưa trở lại sử dụng”.



NẾU GẶP

Phòng còn khách đã đặt

→ Chuyển khách sang phòng khác hoặc huỷ trước, rồi mới khoá.



XONG KHI

Phòng hiện nhãn vàng cam “Bảo trì”.

Hết ngày dự kiến phần mềm không tự mở lại. Phải bấm “Đưa trở lại sử dụng”.

B6 Xử lý báo cáo sự cố của lễ tân



KHI NÀO

Có thể mới trong khối “Báo cáo sự cố” trên Dashboard.

ĐƯỜNG ĐI

Dashboard



Báo cáo sự cố



Đã xử lý

1

Ở Dashboard, xem khối “**Báo cáo sự cố**”. Thẻ đỏ “**Khẩn cấp**” nằm trên cùng.

2

Bấm thẻ để đọc: phòng, khách, người gửi, nội dung.

3

Cần xem hồ sơ khách: bấm “**Mở lượt lưu trú**”.

4

Giải quyết xong: bấm “**Đã xử lý**”.



XONG KHI

Thẻ biến khỏi khối. Hết báo cáo thì khối tự ẩn.

B7 Chốt sổ cuối ngày (kiểm toán đêm)



KHI NÀO

Mỗi sáng, xem đêm qua phần mềm đã chốt sổ chưa.

ĐƯỜNG ĐI

Công cụ tài chính



Kiểm toán đêm



Xử lý

- 1 Menu trái, nhóm “Công cụ tài chính”, chọn “Kiểm toán đêm”.
- 2 Xem bảng “Các ngày đã chốt”: hôm qua đã chốt là ổn.
- 3 Có khối đỏ “Phải xử lý trước khi chốt sổ”: bấm “Xử lý” từng phòng.
- 4 Khách ở thêm: “Gia hạn / đổi ngày trả”. Khách đi rồi: “Checkout”.
- 5 Xử lý xong mà vẫn chưa chốt: bấm “Chạy ngay (dự phòng)”.



NẾU GẶP

Phát hiện một ngày đã chốt bị sai

→ Bấm “Mở lại”, gỡ lý do. Việc hiếm, có ghi nhật ký.

Máy chủ tắt vài ngày

→ Mở lại phần mềm, nó tự chốt bù từng ngày.



XONG KHI

Ngày hôm qua nằm trong “Các ngày đã chốt”.

Phần mềm tự chốt sổ sau 00:05 mỗi đêm, khi máy chủ đang bật.

B8 Xem tiền, doanh thu và công nợ



KHI NÀO

Cuối ngày, cuối tuần hoặc khi chủ hồi số liệu.

ĐƯỜNG ĐI

Công cụ tài chính



Báo cáo tài chính



In / Tải PDF

- 1 Xem nhanh: khối **"Tài chính"** trên Dashboard. Chọn Hôm nay, 7 ngày, 30 ngày hoặc 6 tháng.
- 2 Xem kỹ: menu trái, nhóm **"Công cụ tài chính"**, chọn **"Báo cáo tài chính"**. Chọn kỳ, bấm **"Xem báo cáo"**.
- 3 Tab **"Doanh thu"**: tiền phòng, dịch vụ, công suất phòng.
- 4 Tab **"Thông tin khách lưu trú"**: ai còn nợ, ai chờ hoàn tiền. Tab **"Đổi phòng"**: các lần chuyển phòng trong kỳ.
- 5 Cần giấy: bấm **"In / Tải PDF"**.
- 6 Tiền kết các ca: mở **"Ca làm việc"**, xem **"Tổng soát tiền mặt"**.



XONG KHI

Có số liệu cần xem, hoặc tệp PDF để in.

Tiền cọc chưa phải doanh thu. Doanh thu là tiền đã ghi, khác với tiền đã thu.

B9 Sao lưu dữ liệu



KHI NÀO

Thấy khung đồ nhắc sao lưu ở menu trái, hoặc muốn kiểm tra.

ĐƯỜNG ĐI

Thanh bên trái



Sao lưu ngay

- 1 Thấy khung đồ "... ngày chưa sao lưu" ở menu trái: bấm "Sao lưu ngay".
- 2 Muốn kiểm tra: bấm tên mình ở góc dưới trái, chọn "Cài đặt sao lưu".
- 3 Xem hai ô: "Trên máy chủ" và "Ra ngoài máy chủ".
- 4 Chưa bật sao lưu ra ngoài: làm theo hướng dẫn trên màn đó một lần (Google Drive hoặc ổ USB).



NẾU GẶP

Khung "Mất kết nối Google Drive"

→ Bấm "Xử lý". Thường do Google Drive trên máy chủ chưa đăng nhập.



XONG KHI

Khung đồ biến mất. Ô "Trên máy chủ" ghi giờ vừa sao lưu.

Bình thường không cần bấm gì: mỗi lần lễ tân đóng ca là đã sao lưu.

B10

Nhân viên mới, quên mật khẩu, nghỉ việc



KHI NÀO

Có người vào làm, quên mật khẩu, hoặc nghỉ việc.

ĐƯỜNG ĐI

Quản lý nhân viên



Tạo tài khoản



Tạo và cấp mật khẩu

- 1 Mở “Quản lý nhân viên”. Bấm “Tạo tài khoản”.
- 2 Gõ “Họ và tên”, “Tên đăng nhập”, “Số điện thoại”. Chọn “Phòng ban” và “Vai trò”.
- 3 Bấm “Tạo và cấp mật khẩu”.
- 4 Ghi lại “Mật khẩu tạm”, đưa cho nhân viên. Bấm “Tôi đã ghi lại”.



NẾU GẶP

Nhân viên quên mật khẩu

→ Ở dòng của người đó, bấm biểu tượng chìa khoá (rê chuột thấy chữ “Cấp lại mật khẩu”).

Nhân viên nghỉ việc

→ Bấm biểu tượng người đỏ có dấu x (“Khóa tài khoản”). Lịch sử làm việc vẫn giữ.



XONG KHI

Nhân viên đăng nhập được, phần mềm bắt đổi mật khẩu lần đầu.

Mật khẩu tạm chỉ hiện một lần. Tên đăng nhập không đổi được sau khi tạo.

B11 Duyệt đặt phòng không cọc



KHI NÀO

Lễ tân đặt không cọc. Lượt đó hiện ở khối “Chờ duyệt” trên cùng cột phải Dashboard.

ĐƯỜNG ĐI

Dashboard



Chờ duyệt



Duyệt

- 1 Ở Dashboard, xem khối “Chờ duyệt”: phòng, khách, ngày, ai đặt.
- 2 Đồng ý giữ phòng không cọc: bấm “Duyệt”. Lễ tân nhận phòng được ngay.
- 3 Không đồng ý: bấm “Từ chối”, gõ lý do để lễ tân báo lại khách, bấm “Từ chối”.



NẾU GẶP

Muốn xem kỹ lượt đặt trước

→ Mở màn lưu trú của lượt đó, duyệt ngay trên màn đó cũng được.



XONG KHI

Lượt biến khỏi khối “Chờ duyệt”. Hết lượt chờ thì khối tự ẩn.

Quản lý tự đặt không cọc thì coi như đã duyệt.

B12 Sửa chiết khấu, thuế VAT, phụ thu



KHI NÀO

Đổi % giảm của một tệp khách, nhà nước đổi thuế VAT, hoặc đổi mức phụ thu người lớn thứ 3.

ĐƯỜNG ĐI

Phòng & dịch vụ



Giá & chiết khấu



Lưu

- 1 Menu trái, nhóm “Phòng & dịch vụ”, chọn “Giá & chiết khấu”.
- 2 Chiết khấu: sửa % ngay trên dòng tệp khách, bấm “Lưu”. Thêm tệp mới bằng “Thêm tệp khách”.
- 3 Ngừng một tệp: tắt công tắc “Đang dùng”.
- 4 Thuế hoặc phụ thu: sửa ô, bấm “Lưu thuế & phụ thu”, xác nhận.



NẾU GẶP

Sửa tên công ty, mã số thuế trên → Bấm tên mình ở góc dưới trái, “Quản lý hồ sơ”, khung “Thông tin khách sạn”.



XONG KHI

Lượt đặt mới dùng mức mới.

Lượt đã đặt giữ đúng giá đã báo khách.

PART TWO

English

Workflow Guide

Contents

A guest's journey	36
-------------------	----

RECEPTION

37

A1	Start your shift	38
A2	A guest wants to book a room	39
A3	A guest arrives to check in	40
A4	Register the guest with the police	41
A5	A guest uses an extra service	42
A6	Take a payment	43
A7	A guest checks out	44
A8	Late check-out	45
A9	An in-house guest stays longer or leaves early	46
A10	A guest changes dates before arrival	47
A11	A guest cancels	48
A12	A guest wants to change room	49
A13	A room needs cleaning or repair	50
A14	End your shift	51
A15	A no-deposit booking was rejected	52

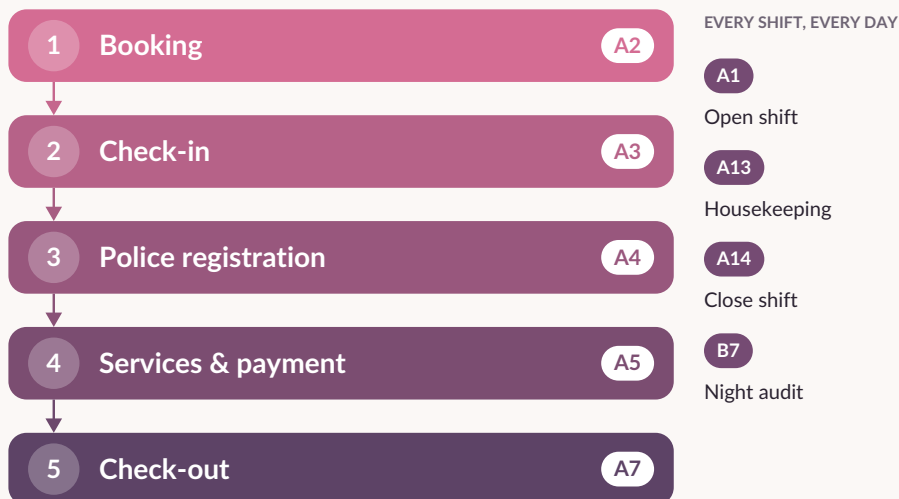
MANAGER

53

B1	Let a guest check out and pay later	54
B2	Give money back to a guest	55
B3	Cancel a charge entered by mistake	56
B4	Late cancellation, waive or reduce the fee	57
B5	Take a broken room out of sale	58
B6	Handle an issue reported by reception	59
B7	Close the day (night audit)	60
B8	Check money, revenue and debts	61
B9	Back up the data	62
B10	New staff, forgotten password, leaving staff	63
B11	Approve a booking without deposit	64
B12	Change discounts, VAT or surcharges	65

A guest's journey

Every guest goes through 5 main stages. The code in each box is the flow code in this book. Turn to that page and follow it.



When plans change

A10 New dates before arrival	A11 Guest cancels
A9 Stay longer / leave early	A12 Change room
A8 Late check-out	A15 No-deposit rejected

HOW TO READ A PAGE

Bold purple words in quotes, for example “**Tạo Booking**” (Create booking), are the words printed on the software's buttons and boxes. The screens are in Vietnamese.

The “If this happens” box lists unusual situations and what to do.

The “Done when” line tells you when the task is finished.

RECEPTION

Reception

Daily front-desk work: bookings, check-in, payments, check-out, and changes to a guest's plans.

A1

Start your shift

A2

A guest wants to book a room

A3

A guest arrives to check in

A4

Register the guest with the police

A5

A guest uses an extra service

A6

Take a payment

A7

A guest checks out

A8

Late check-out

A9

An in-house guest stays longer or leaves early

A10

A guest changes dates before arrival

A11

A guest cancels

A12

A guest wants to change room

A13

A room needs cleaning or repair

A14

End your shift

A15

A no-deposit booking was rejected

A1 Start your shift



WHEN

At the start of every shift, before taking any money from guests.

PATH

Dashboard



Ca làm việc



Mở ca

- 1 On the Dashboard, click “Ca làm việc” (Shift), top right.
- 2 Count the cash in the till.
- 3 Type the amount into “Tiền mặt đầu ca” (Opening cash).
- 4 Click “Mở ca” (Open shift).



IF THIS HAPPENS

It says you already have an open shift → Close the old shift first (flow A14), then open a new one.

The software suggests what the last shift left → Count again anyway, then type the number.



DONE WHEN

You see the message “Đã mở ca...” (Shift opened).

Open your shift first: every payment you take is then counted in your shift, which makes the end-of-shift check easy.

A2

A guest wants to book a room



WHEN

A guest calls, messages or comes to the desk to book.

PATH

Dashboard



Tạo Booking



Tiếp theo



Đặt phòng

- 1 On the Dashboard, click “**Tạo Booking**” (Create booking).
- 2 Type the name, phone, ID or passport. Choose “**Tệp khách**” (Guest group) and “**Nguồn booking**” (Source). Tick “**Khách nước ngoài**” for foreign guests.
- 3 Choose dates, room type, then a room. Use – / + for adults (3 at most).
- 4 Children: “**Thêm trẻ em**”. Breakfast: tick “**Kèm ăn sáng**”. Quote the price on the right; if agreed click “**Tiếp theo**” (Next).
- 5 Deposit: choose “**Khách đặt cọc**”, type the amount, choose the method, tick the box, click “**Đặt phòng**” (Book).
- 6 No deposit: choose “**Không đặt cọc**”, tick the box to send it to the manager, click “**Đặt phòng, chờ duyệt**”.
- 7 Read or send the booking code to the guest.



IF THIS HAPPENS

“Số điện thoại không hợp lệ”
(Invalid phone)

➔ Remove spaces. Type all 10 digits starting with 0.

A room shows “**Đã có khách đặt**”
(Booked)

➔ Choose another room or other dates.

A no-deposit booking is rejected ➔ See flow A15.



DONE WHEN

You see “**Đặt phòng thành công**” (Booking successful) with a code like HL-...

A3

A guest arrives to check in



WHEN

A booked guest arrives at the desk, usually from 14:00.

PATH

Dashboard



Lịch sắp tới



Check-in



Đã checkin

1

On the Dashboard, in “**Lịch sắp tới**” (Upcoming), click the guest's Check-in line. Click “**Check-in**”.

2

The guest's stay screen opens. Check the name, dates and number of guests.

3

Look at the guest's ID and compare it with the number on file.

4

Click “**Đã checkin**” (Checked in).

5

Give the guest the room key.

6

Now do the police registration (flow A4).



IF THIS HAPPENS

It says the room is not clean

→ Ask housekeeping to clean it. When done, click “**Hoàn thành**” (Done) on the cleaning task, then “**Đã checkin**” again.

It says the ID number is missing

→ Check-in is blocked. Tell the manager.

The guest is earlier than the booked date

→ Ask the manager, or change the dates (flow A10).

The guest wants to pay now

→ Click “**Thu tiền**” (flow A6).

It says it is waiting for the manager

→ A no-deposit booking. Ask the manager to approve (flow B11), or take a deposit and resend (flow A15).



DONE WHEN

The stay changes to “**Đang ở**” (In house) and the registration step appears.

Register the guest with the police



WHEN

Right after check-in. There is a deadline; being late means a fine.

PATH

Police website



Đã khai báo với công an

- 1 Register the guest on the police website, as the hotel normally does.
- 2 Go back to PMS and open the guest's stay screen.
- 3 Click “Đã khai báo với công an” (Registered with police).



IF THIS HAPPENS

You want to see who is not registered yet

→ Look at the “Khai báo lưu trú” (Registration) box on the Dashboard. You can click “Đã khai báo” there too.

A card is red

→ It is late, or less than 2 hours remain. Do it now.

You clicked by mistake

→ Only the manager can undo it.



DONE WHEN

The guest disappears from the registration box on the Dashboard.

Deadline: Vietnamese guests before 23:00 on the arrival day (arriving after 23:00: before 08:00 next morning). Foreign guests within 12 hours.

Late fines: Vietnamese guest 500,000 – 1,000,000 VND. Foreign guest 3 – 20 million VND.

A5

A guest uses an extra service



WHEN

The guest orders food, laundry, a car, uses the minibar... during the stay.

PATH

Room card →

Thêm dịch vụ phòng →

Thêm

- 1 On the Dashboard, click the guest's room card to open the stay screen.
- 2 Click “Thêm dịch vụ phòng” (Add room service).
- 3 In “Loại dịch vụ” (Service), type a few letters and pick the service.
- 4 Type “Số lượng” (Quantity). Check the amount shown.
- 5 Click “Thêm” (Add).



IF THIS HAPPENS

The room includes free portions → The software uses the free portions first and charges only the rest.

The service has no fixed price → Type the price in “Đơn giá (đã gồm VAT)” (Unit price incl. VAT).

The guest asks for a different price → Ask the manager.

You added something by mistake → Ask the manager to cancel that line (flow B3).



DONE WHEN

The new line appears under “Dịch vụ phòng” (Room charges).

Room nights are not added by hand: the software adds them every night.

A6 Take a payment



WHEN

The guest pays a deposit, part of the bill, or the full bill.

PATH

Stay screen



Thu tiền



Ghi nhận

- 1 Open the guest's stay screen. Look at **"Còn phải thanh toán"** (Amount due).
- 2 Click **"Thu tiền"** (Take payment).
- 3 Choose **"Loại phiếu"** (Type): Thanh toán (Payment) or Đặt cọc (Deposit).
- 4 Type **"Số tiền"** (Amount). To pay in full click the blue text **"Điền số còn phải thu"** (Fill amount due).
- 5 Choose **"Hình thức"** (Method): cash, transfer, card, e-wallet, or **"Khác"** (Other, say what, for example a gift voucher).
- 6 Bank transfer or card: type the transaction code.
- 7 Click **"Ghi nhận"** (Record).



IF THIS HAPPENS

The guest pays several times

→ Record one slip for each payment.

Money must be given back to the guest

→ The manager does this (flow B2).

Company pays later, debt, or free (FOC)

→ These are greyed out for reception. Ask the manager.



DONE WHEN

"Còn phải thanh toán" goes down. Green means fully paid.

A7 A guest checks out



WHEN

The guest comes to the desk to leave, usually before 12:00.

PATH

Lịch sắp tới → Checkout → Xác nhận → Xác nhận

- 1 On the Dashboard, in “**Lịch sắp tới**” (Upcoming), click the guest's Checkout line. Click “**Checkout**”.
- 2 Ask housekeeping about the minibar and damage. Add any services (flow A5).
- 3 Look at “**Còn phải thanh toán**” (Amount due). Collect it in full (flow A6).
- 4 Click “**Checkout**”. Read the summary and click “**Xác nhận**” (Confirm).
- 5 If the guest wants an invoice, click “**In hóa đơn**” (Print invoice).
- 6 Tick “**Đã in hóa đơn hoặc không cần in hóa đơn**” (Invoice printed or not needed). Click “**Xác nhận**”.



IF THIS HAPPENS

- | | |
|--|---|
| The “ Checkout ” button is grey | → Hover over it to see why. Usually the guest still owes money: collect it first. |
| It is past check-out time | → See flow A8 (late check-out fee). |
| The guest overpaid | → Ask the manager to refund first (flow B2). |
| The guest asks to pay later | → Ask the manager (flow B1). |

DONE WHEN



The room changes to “**Chờ dọn**” (To clean) and a cleaning task is created. The stay is locked.

The deposit is taken off the bill automatically. Nothing else to do.

A8 Late check-out



WHEN

The guest leaves after the standard time (12:00).

PATH

Stay screen



Tick late fee



Lưu phí vào hồ sơ

- 1 Open the guest's stay screen. In “**Quy trình**” (Steps) a yellow box says a late check-out was detected.
- 2 Tick that box to charge a fee.
- 3 Check the amount in “**Phí checkout muộn (đã gồm VAT)**” (Late fee incl. VAT). The software suggests it.
- 4 Click “**Lưu phí vào hồ sơ**” (Save fee).
- 5 Take payment and check out as normal (flow A7).



IF THIS HAPPENS

You want to reduce the fee

→ Reception can reduce it by up to 500,000 VND. More than that: ask the manager.



DONE WHEN

A late check-out line appears under “**Dịch vụ phòng**”.

Suggested fee: up to 3 hours late, 30% of the nightly rate. 3 to 6 hours, 50%.
Over 6 hours, one extra night.

A9

An in-house guest stays longer or leaves early



WHEN

The guest has checked in and wants a different check-out date.

PATH

Stay screen →

Gia hạn / đổi ngày trả →

Lưu ngày mới

- 1 Open the guest's stay screen.
- 2 Click “**Gia hạn / đổi ngày trả**” (Extend / change check-out).
- 3 Choose the new check-out date.
- 4 Check the new number of nights and the estimated price. Tell the guest.
- 5 Type the reason in “**Lý do đổi ngày**” (Reason).
- 6 Click “**Lưu ngày mới**” (Save new dates).



IF THIS HAPPENS

Red warning: clashes with another booking

→ Choose another date, or move the guest to another room first (flow A12).

The guest leaves before nights already charged

→ You cannot go back past a night that was already charged.



DONE WHEN

The new check-out date shows in “**Thông tin phòng**” (Room details).

Staying longer: extra nights are charged automatically each night. Breakfast and extra beds are recalculated.

A10

A guest changes dates before arrival



WHEN

The guest has booked but not arrived, and wants other dates.

PATH

Lịch phòng



Booking



Đổi ngày lưu trú



Lưu ngày mới

- 1 Open “**Lịch phòng**” (Room calendar). Find the guest's green bar and click it to open the stay screen.
- 2 Click “**Đổi ngày lưu trú**” (Change dates).
- 3 Choose the new check-in and check-out dates.
- 4 Check the new nightly rate (season prices of the new dates). Tell the guest.
- 5 Type “**Lý do đổi ngày**” (Reason). Click “**Lưu ngày mới**” (Save new dates).



IF THIS HAPPENS

You cannot find the guest

→ Hover over the bars to see names. Click “**Tuần sau**” (Next week) to look further ahead.

Red warning: the room is taken

→ Choose other dates.



DONE WHEN

The guest's bar sits on the new dates in the calendar.

A11 A guest cancels



WHEN

The guest booked, has not checked in, and says they will not come.

PATH

Stay screen



Huỷ đặt phòng



Huỷ đặt phòng

- 1 Open the guest's stay screen (from the calendar or the room card).
- 2 Click the red text **“Huỷ đặt phòng”** (Cancel booking).
- 3 The software works out the fee. Tell the guest: fee, deposit, and the refund or what they still owe.
- 4 Type **“Lý do huỷ”** (Reason).
- 5 Click the **“Huỷ đặt phòng”** button.
- 6 If the guest still owes a fee, click **“Thu tiền”**. If deposit must be refunded, ask the manager (flow B2).



IF THIS HAPPENS

48 to 72 hours before check-in → Reception cannot cancel. Ask the manager (flow B4).

The guest asks for a lower or no fee → Ask the manager (flow B4).

The guest has already checked in → Do not cancel. Change check-out to today (flow A9), then check out.

DONE WHEN



A pink box says **“Đã huỷ đặt phòng”** (Cancelled). The room is free to sell again.

Fees: 7 days or more, free. 3 to 6 days, 50%. Under 48 hours, 100% of the room price.

A12

A guest wants to change room



WHEN

An in-house guest wants another room, or the room has a problem.

PATH

Stay screen



Chuyển phòng



Chuyển phòng

- 1 Open the guest's stay screen.
- 2 Click “Chuyển phòng” (Move room).
- 3 Choose the new room. Only rooms free until the guest leaves are shown.
- 4 Check the nightly rate of the new room, which applies from tonight.
- 5 Type “Lý do chuyển” (Reason).
- 6 Click “Chuyển phòng”.



IF THIS HAPPENS

No room to choose

➔ No room is free for the whole stay. Talk to the guest about other dates.

DONE WHEN



The guest is in the new room. The old room changes to “Chờ dọn” (To clean).

Nights already stayed keep the old price.

A13 A room needs cleaning or repair



WHEN

The guest asks for cleaning, or something in the room is broken.

PATH

Lịch sắp tới



Tạo mới



Tạo yêu cầu



Hoàn thành

- 1 On the Dashboard, in “**Lịch sắp tới**” (Upcoming), click “**Tạo mới**” (New).
- 2 Choose the room. Choose the type: guest request, cleaning or maintenance.
- 3 Choose who does it (reception, housekeeping, technical), the date and time. Add a note if needed.
- 4 Click “**Tạo yêu cầu**” (Create request).
- 5 When finished, click the task and click “**Hoàn thành**” (Done).



IF THIS HAPPENS

Urgent or serious problem

→ Click the task, click “**Báo cáo sự cố**” (Report issue), tick “**Khẩn cấp**” (Urgent), click “**Gửi báo cáo**” (Send). The manager sees it at once.

DONE WHEN



The task leaves the list. After cleaning, the room changes to “**Sạch**” (Clean).

After a check-out the cleaning task is created for you.

A14

End your shift



WHEN

At the end of your shift, before handing over the desk.

PATH

Ca làm việc



Tiền đếm được



Đóng ca



In báo cáo ca

- 1 Open “Ca làm việc” (Shift) from the left menu or the Dashboard button.
- 2 Count the cash in the till.
- 3 Type it into “Tiền đếm được” (Counted cash).
- 4 If it differs by more than 20,000 VND, explain in “Giải thích chênh lệch” (Explain difference).
- 5 Add a handover note if needed. Click “Đóng ca” (Close shift).
- 6 Click “In báo cáo ca” (Print shift report). Both people sign the handover.



IF THIS HAPPENS

“Sao lưu không thành công”
(Backup failed)

→ The shift is still closed. Tell the manager.



DONE WHEN

You see “Đã đóng ca” (Shift closed) and the shift appears in the recent list.

Every time a shift is closed, the software backs up the hotel's data.

A15 A no-deposit booking was rejected



WHEN

The stay screen shows “Quản lý từ chối đặt không cọc” (Manager rejected) with a reason.

PATH

Stay screen → Thu tiền → Đặt cọc → **Gửi duyệt lại**

- 1 Open the guest's stay screen and read the manager's reason.
- 2 Call the guest. If they agree to pay a deposit, click “**Thu tiền**” (Take payment).
- 3 Choose “**Loại phiếu**”: Đặt cọc (Deposit). Type the amount, choose the method, click “**Ghi nhận**” (Record).
- 4 Click “**Gửi duyệt lại**” (Send for approval again).



IF THIS HAPPENS

The guest no longer wants to pay a deposit → Cancel the booking (flow A11).



DONE WHEN

The booking goes back to the manager's “Chờ duyệt” (Awaiting approval) box.

Until approved the guest cannot check in, but the room stays held.

MANAGER

Manager

The manager can do everything reception does, plus approvals, refunds and the books.

B1 Let a guest check out and pay later

B3 Cancel a charge entered by mistake

B5 Take a broken room out of sale

B7 Close the day (night audit)

B9 Back up the data

B11 Approve a booking without deposit

B2 Give money back to a guest

B4 Late cancellation, waive or reduce the fee

B6 Handle an issue reported by reception

B8 Check money, revenue and debts

B10 New staff, forgotten password, leaving staff

B12 Change discounts, VAT or surcharges

B1 Let a guest check out and pay later



WHEN

A guest (often a company or group) asks to leave now and pay later.

PATH

Stay screen →

Checkout →

Approve debt →

Xác nhận

- 1 Open the guest's stay screen. Click **"Checkout"**.
- 2 In the summary, tick **"Tôi là Quản lý và duyệt cho khách nợ ..."** (I am the manager and approve the debt).
- 3 Click **"Xác nhận"** (Confirm) and finish as a normal check-out.
- 4 When the guest pays: open **"Báo cáo tài chính"** (Finance report), tab **"Thông tin khách lưu trú"** (Guest stays), choose **"Chưa tất toán"** (Not settled).
- 5 Click the guest's name, click **"Thu tiền"**, record a payment.



DONE WHEN

The guest shows **"Đã tất toán"** (Settled) in Reports.

Every debt approval is logged with the manager's name.

B2 Give money back to a guest



WHEN

The guest overpaid, or cancelled with deposit left over.

PATH

Stay screen



Thu tiền



Hoàn tiền



Ghi nhận

- 1 Open the guest's stay screen. An orange “Còn phải thanh toán” means the guest overpaid.
- 2 Click “Thu tiền”.
- 3 Choose “Loại phiếu” (Type): Hoàn tiền (Refund).
- 4 Type the refund amount. Choose the method.
- 5 Click “Ghi nhận” (Record). Give the money to the guest.



IF THIS HAPPENS

You want to see who is waiting for a refund

→ “Báo cáo tài chính”, tab “Thông tin khách lưu trú”, box “Phải hoàn cho khách” (To refund).



DONE WHEN

“Còn phải thanh toán” is 0.

You cannot refund more than the guest has paid.

B3 Cancel a charge entered by mistake



WHEN

Reception added the wrong service, quantity or price.

PATH

Stay screen



Room charges



Cancel line



Xác nhận hủy

- 1 Open the guest's stay screen.
- 2 Under “**Dịch vụ phòng**” (Room charges), click the cancel icon at the end of the wrong line.
- 3 Type “**Lý do hủy (bắt buộc)**” (Reason, required).
- 4 Click “**Xác nhận hủy**” (Confirm cancel).
- 5 If needed, ask reception to add the correct line (flow A5).



IF THIS HAPPENS

The guest has already checked out



The stay is locked. Contact your technical support person.

DONE WHEN



The line is crossed out and marked “**Đã hủy**” (Cancelled). It no longer counts.

Nothing is ever deleted. See every action under “**Lịch sử thay đổi**” (Change history).

B4

Late cancellation, waive or reduce the fee



WHEN

A guest cancels 48 to 72 hours before arrival, or asks for a lower or no fee.

PATH

Stay screen →

Huỷ đặt phòng →

Other fee →

Huỷ đặt phòng

- 1 Open the guest's stay screen. Click the red text “Huỷ đặt phòng” (Cancel booking).
- 2 Check the fee the software worked out.
- 3 To change it: tick “Chốt phí khác chính sách (miễn / giảm)” (Set a different fee), type the new fee.
- 4 Type “Lý do huỷ” (Reason).
- 5 Click “Huỷ đặt phòng”.



DONE WHEN

A pink box says “Đã huỷ đặt phòng” with the final fee.

A changed fee is logged with the manager's name.

B5 Take a broken room out of sale



WHEN

A room needs several days of repair and must not be sold.

PATH

Danh sách phòng



Room details



Đưa vào bảo trì

- 1 Left menu, group “Phòng & dịch vụ”, choose “Danh sách phòng” (Rooms) and click the room.
- 2 Click the spanner button “Đưa vào bảo trì” (Set to maintenance).
- 3 Type “Lý do” (Reason). Choose “Dự kiến xong” (Expected end) if known.
- 4 Click “Đưa vào bảo trì”.
- 5 When repaired, open the room again and click “Đưa trở lại sử dụng” (Back in use).



IF THIS HAPPENS

The room still has bookings

➔ Move or cancel those bookings first, then lock the room.



DONE WHEN

The room shows the orange “Bảo trì” (Maintenance) label.

The room does not reopen by itself on the expected date. Click “Đưa trở lại sử dụng”.

B6 Handle an issue reported by reception



WHEN

A new card appears in “Báo cáo sự cố” (Issue reports) on the Dashboard.

PATH

Dashboard



Báo cáo sự cố



Đã xử lý

- 1 On the Dashboard, look at “Báo cáo sự cố”. Red “Khẩn cấp” (Urgent) cards are at the top.
- 2 Click a card to read it: room, guest, sender, message.
- 3 To see the guest's stay, click “Mở lượt lưu trú” (Open stay).
- 4 When solved, click “Đã xử lý” (Resolved).



DONE WHEN

The card disappears. With no reports left, the box hides itself.

B7 Close the day (night audit)



WHEN

Every morning, check that the software closed last night's books.

PATH

Công cụ tài chính



Kiểm toán đêm



Xử lý

- 1 Left menu, group “**Công cụ tài chính**” (Finance), choose “**Kiểm toán đêm**” (Night audit).
- 2 Look at the list of closed days: if yesterday is there, all is well.
- 3 If a red box says something must be handled first, click “**Xử lý**” (Handle) for each room.
- 4 Guest staying on: “**Gia hạn / đổi ngày trả**”. Guest already gone: “**Checkout**”.
- 5 If it still has not closed, click “**Chạy ngay (dự phòng)**” (Run now).



IF THIS HAPPENS

A closed day turns out to be wrong

→ Click “**Mở lại**” (Reopen) and type a reason. Rare, and it is logged.

The server was off for a few days

→ Start the software again; it catches up day by day.



DONE WHEN

Yesterday is in the list of closed days.

The software closes the books by itself after 00:05 each night while the server is on.

B8 Check money, revenue and debts



WHEN

End of day, end of week, or when the owner asks for figures.

PATH

Công cụ tài chính



Báo cáo tài chính



In / Tải PDF

- 1 Quick look: the finance box on the Dashboard. Choose today, 7 days, 30 days or 6 months.
- 2 Full detail: left menu, group “**Công cụ tài chính**”, choose “**Báo cáo tài chính**” (Finance report). Choose the period and click “**Xem báo cáo**” (View).
- 3 Tab “**Doanh thu**” (Revenue): rooms, services, occupancy.
- 4 Tab “**Thông tin khách lưu trú**” (Guest stays): who owes money, who is waiting for a refund. Tab “**Đổi phòng**” (Room moves): every room change in the period.
- 5 To print: click “**In / Tải PDF**” (Print / PDF).
- 6 Cash of each shift: open “**Ca làm việc**” and see the cash summary.



DONE WHEN

You have the figures you need, or a PDF to print.

Deposits are not revenue yet. Revenue is what was charged, which is not the same as cash received.

B9 Back up the data



WHEN

You see a red backup reminder in the left menu, or want to check.

PATH

Left bar



Sao lưu ngay

- 1 Red box in the left menu saying days without backup: click **“Sao lưu ngay”** (Back up now).
- 2 To check: click your name at the bottom left, choose **“Cài đặt sao lưu”** (Backup settings).
- 3 Look at the two boxes: on the server, and outside the server.
- 4 Outside backup not set up yet: follow the steps on that screen once (Google Drive or a USB drive).



IF THIS HAPPENS

Box **“Mất kết nối Google Drive”** (Drive disconnected) → Click **“Xử lý”** (Fix). Usually Google Drive on the server is signed out.



DONE WHEN

The red box is gone. The server box shows the time of the new backup.

Normally you do not need to click anything: each shift close makes a backup.

B10

New staff, forgotten password, leaving staff



WHEN

Someone joins, forgets a password, or leaves.

PATH

Quản lý nhân viên



Tạo tài khoản



Tạo và cấp mật khẩu

1

Open “Quản lý nhân viên” (Staff). Click “Tạo tài khoản” (Create account).

2

Type full name, user name and phone. Choose department and role.

3

Click “Tạo và cấp mật khẩu” (Create and issue password).

4

Write down the “Mật khẩu tạm” (Temporary password) and give it to the person. Click “Tôi đã ghi lại” (I wrote it down).



IF THIS HAPPENS

Someone forgot their password → On their row, click the key icon (hover to see “Cấp lại mật khẩu”, Reset password).

Someone leaves → Click the red person icon with an x (“Khóa tài khoản”, Lock account). Their work history is kept.



DONE WHEN

The person can sign in and must change the password the first time.

The temporary password is shown once. The user name cannot be changed later.

B11 Approve a booking without deposit



WHEN

Reception booked without a deposit. It shows in “Chờ duyệt” (Awaiting approval) at the top of the Dashboard's right column.

PATH

Dashboard



Chờ duyệt



Duyệt

- 1 On the Dashboard, look at “Chờ duyệt”: room, guest, dates, who booked.
- 2 To hold the room without deposit, click “Duyệt” (Approve). Reception can check the guest in.
- 3 To refuse, click “Từ chối” (Reject), type a reason reception can pass to the guest, click “Từ chối”.



IF THIS HAPPENS

You want to look at the booking first → Open its stay screen; you can approve there too.



DONE WHEN

The booking leaves “Chờ duyệt”. With nothing left, the box hides itself.

A no-deposit booking made by a manager counts as approved.

B12 Change discounts, VAT or surcharges



WHEN

A guest group's discount changes, the VAT rate changes, or the third-adult surcharge changes.

PATH

Phòng & dịch vụ



Giá & chiết khấu



Lưu

- 1 Left menu, group **“Phòng & dịch vụ”** (Rooms & services), choose **“Giá & chiết khấu”** (Prices & discounts).
- 2 Discount: edit the % on the group's row, click **“Lưu”** (Save). Add a group with **“Thêm tệp khách”**.
- 3 To stop using a group, switch off **“Đang dùng”** (Active).
- 4 Tax or surcharge: edit the box, click **“Lưu thuế & phụ thu”** (Save tax & surcharge), confirm.



IF THIS HAPPENS

Change the company name or tax code on invoices

➔ Click your name at the bottom left, **“Quản lý hồ sơ”**, box **“Thông tin khách sạn”** (Hotel details).



DONE WHEN

New bookings use the new rates.

Existing bookings keep the price the guest was quoted.



The Holiday Hạ Long

PMS · Hướng dẫn theo nghiệp vụ

PMS · Workflow Guide

Để số ở quầy lễ tân, nơi ai cũng lấy được.

Keep this guide at the front desk, where everyone can reach it.