03 · Phục vụ (điều phối bộ phận)

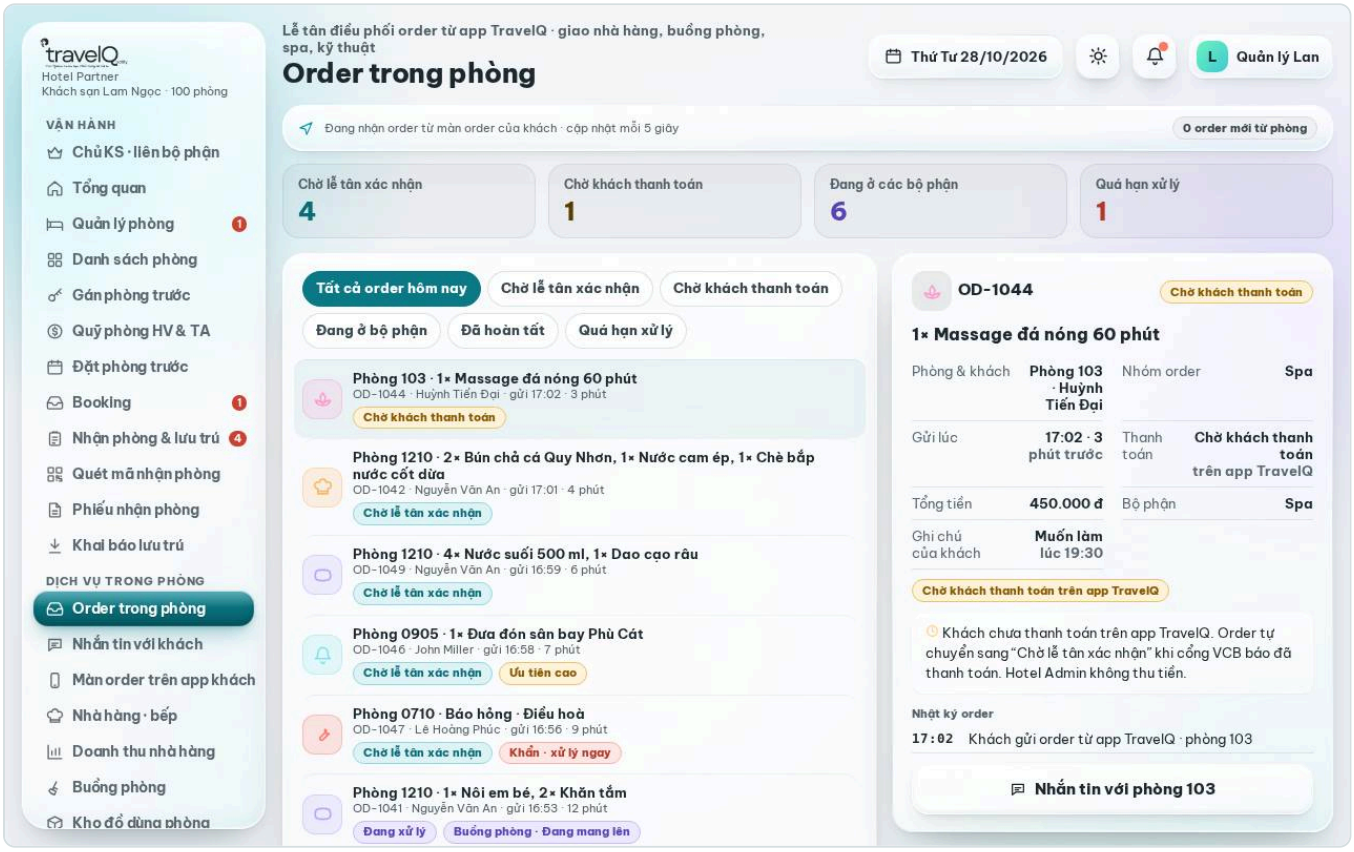
Tài liệu phân hệ Phục vụ. Ngày 11/11/2026, múi giờ Asia/Saigon (UTC+7). Ảnh GUI bộ phận mới nhất tìm được là 03–05/11/2026, **cũ hơn** bộ ảnh tab Phòng t465. Spa và Kỹ thuật: có màn và một phần API, **chưa nghiệm thu đủ vai trò riêng** trong đợt TEST gần nhất.

1. Mục đích

Điều phối yêu cầu / đơn đã đủ điều kiện từ lễ tân tới bộ phận: **Bếp (nhà hàng), Buồng phòng, Spa, Kỹ thuật**. Mỗi bộ phận chỉ thấy việc của mình, tiến bước trên máy chủ (không chỉ ẩn nút). Lễ tân không tự hoàn tất việc của bộ phận.

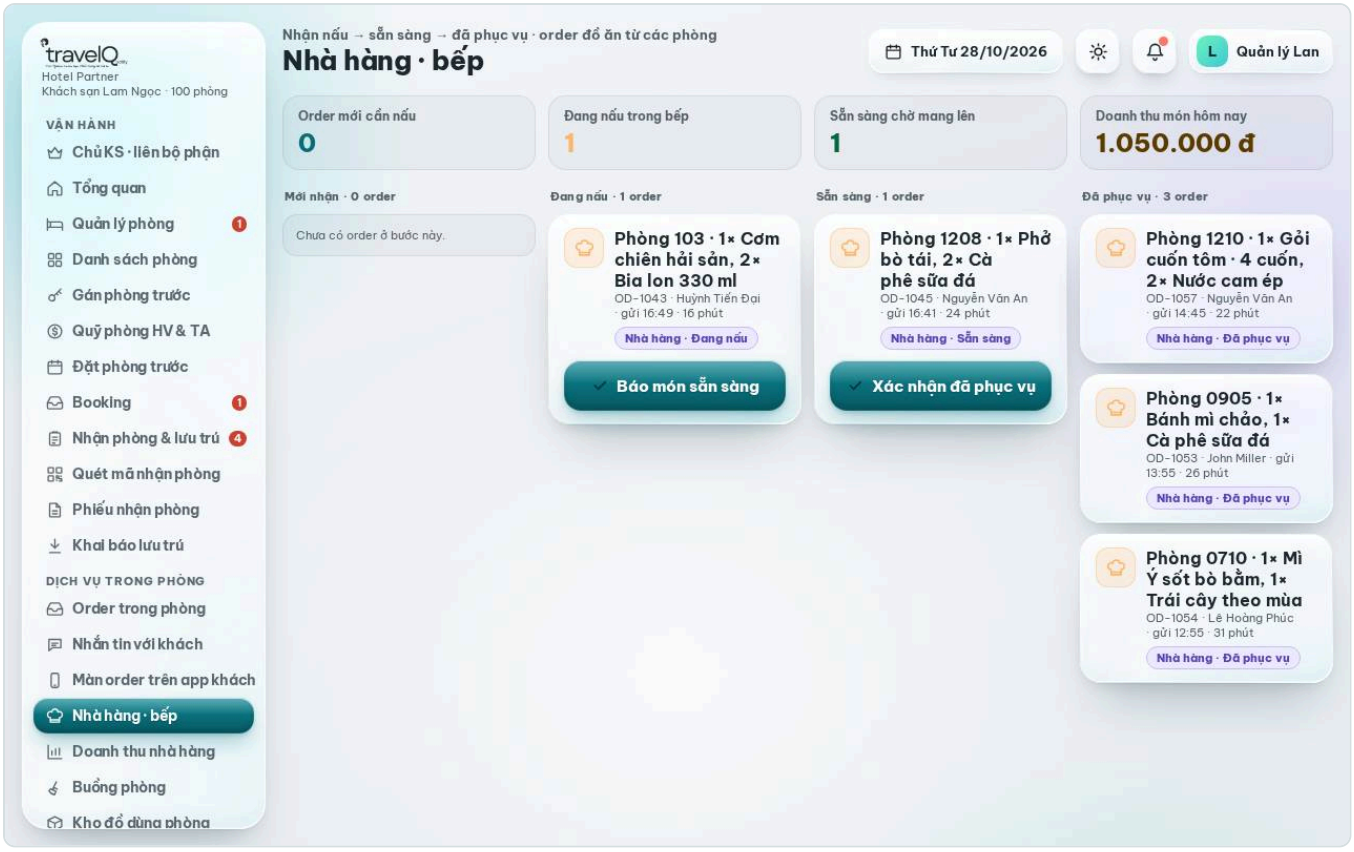
2. Các màn hình

Ảnh dưới đây là bản xem trước / rà soát cũ, dùng để nhận diện bố cục, không phải chứng nhận GUI sau t465.



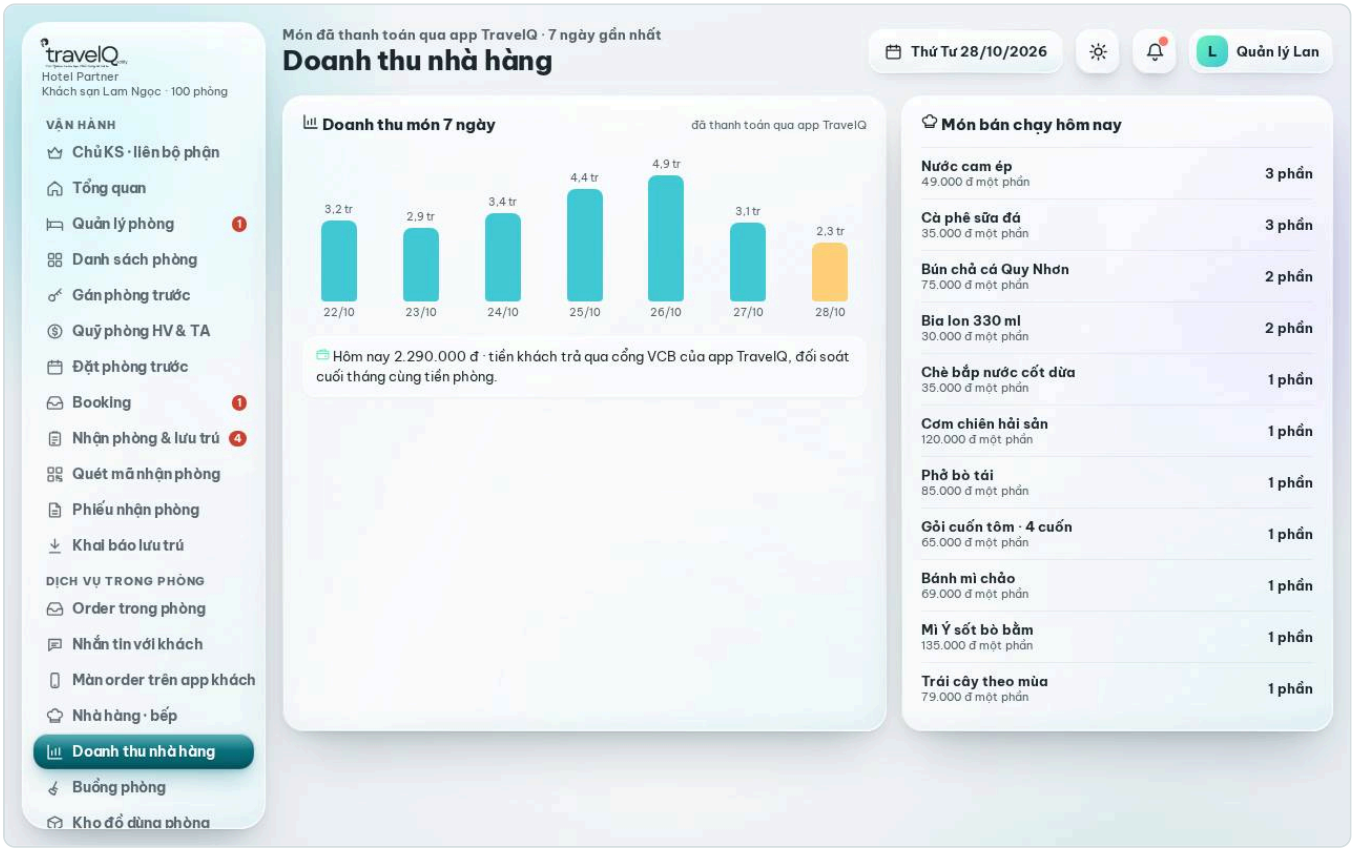
Hàng đơn phía lễ tân

Hàng đơn — 03/11/2026.



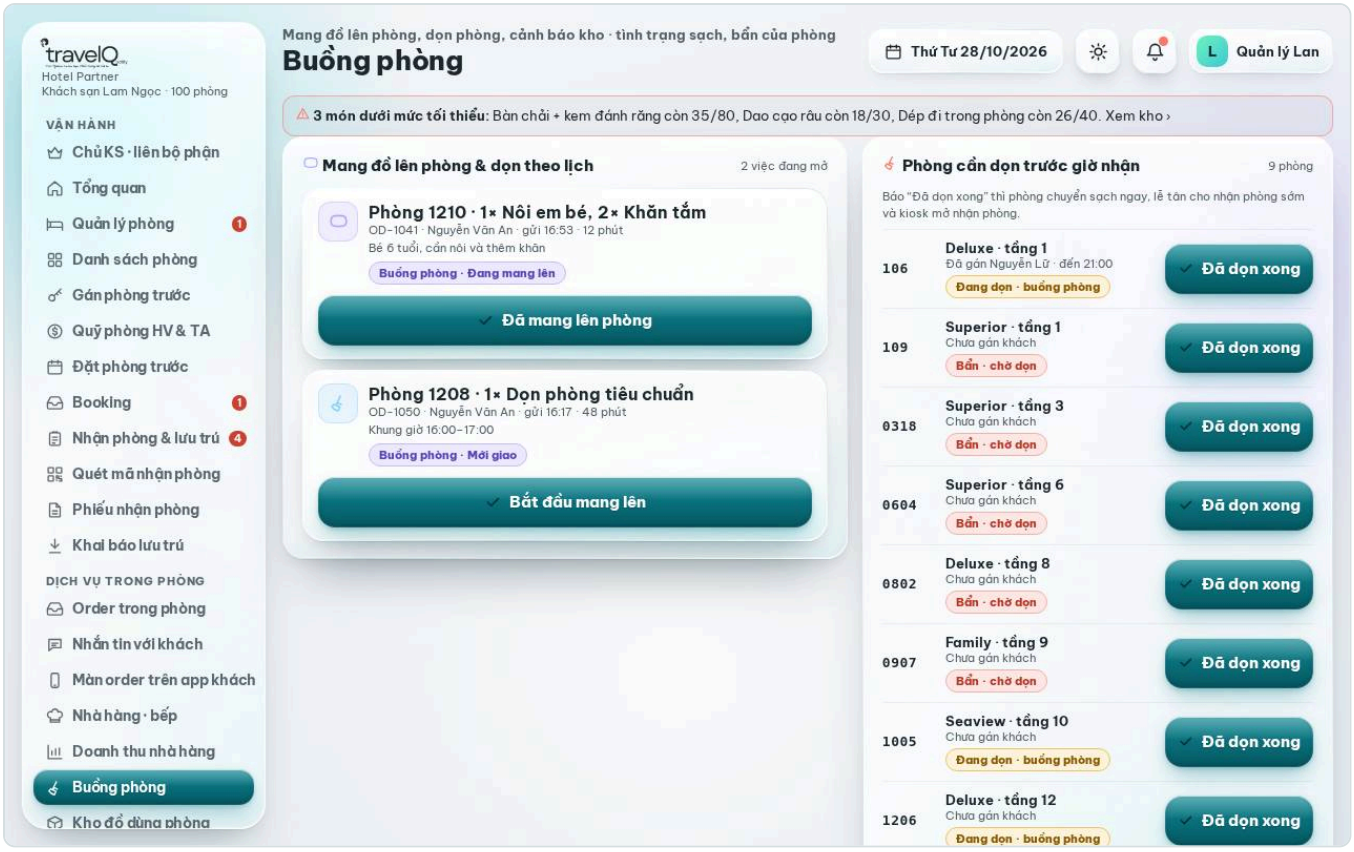
Nhà hàng / bếp

Màn nhà hàng.



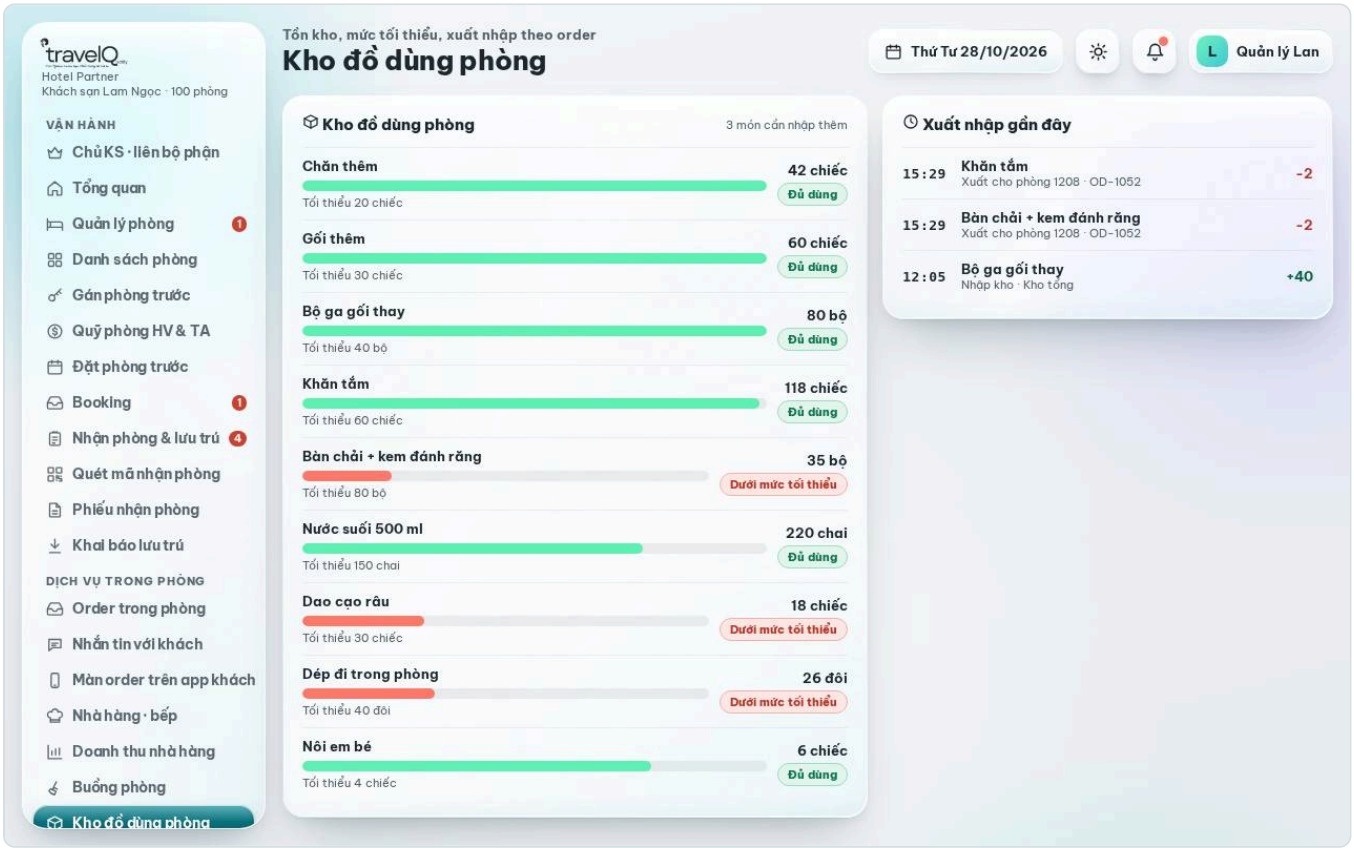
Chi tiết đơn nhà hàng

Chi tiết đơn nhà hàng.



Buồng phòng

Màn buồng phòng (việc và trạng thái sạch).



Kho / vật tư buồng phòng

Kho vật tư buồng phòng.

Quay lại

Spa

Chọn khung giờ, spa sẽ xác nhận lại.



Massage đá nóng 60 phút
450.000 đ



Massage chân 45 phút
280.000 đ



Xông hơi thảo dược
150.000 đ

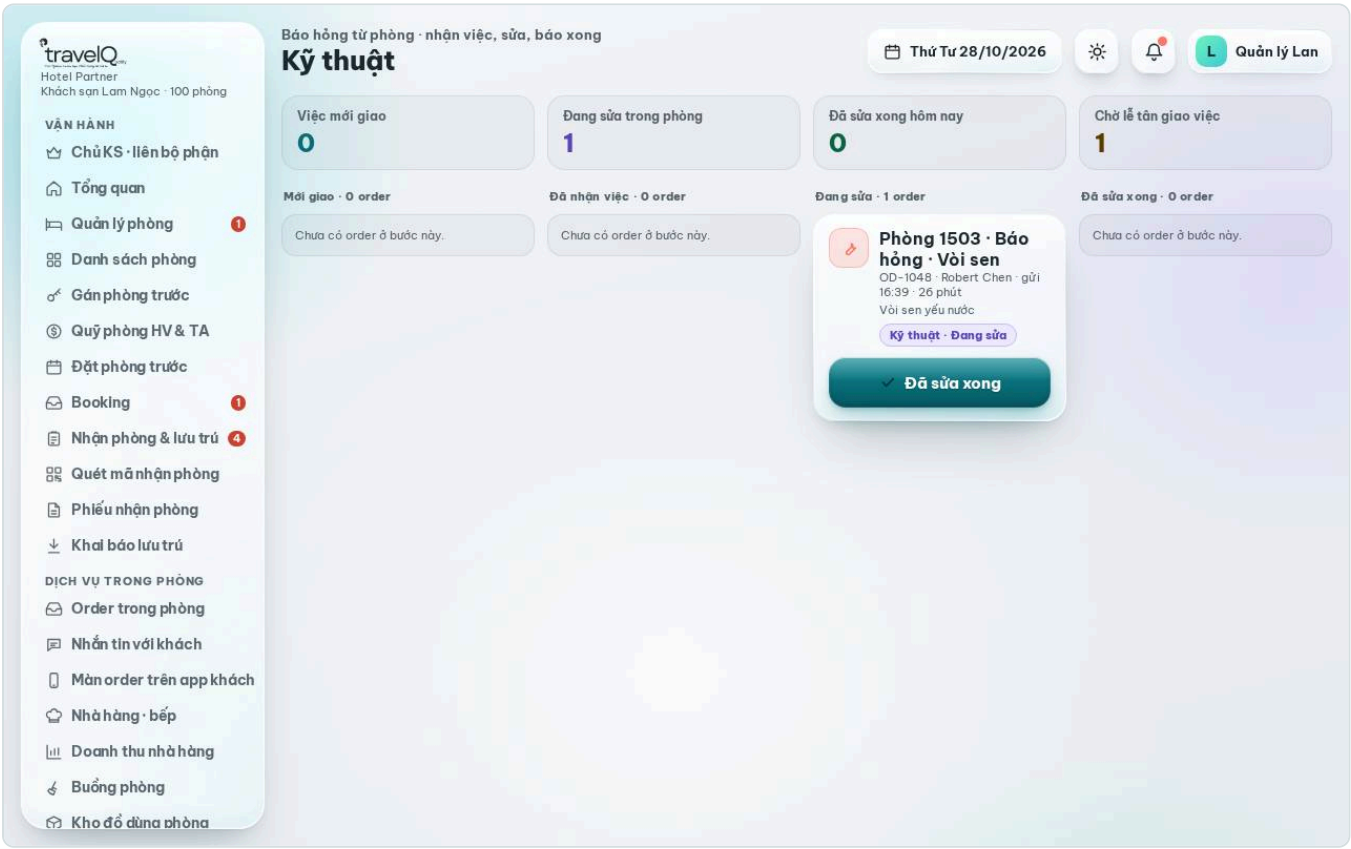


Trợ lý Qee



Spa

Màn spa (05/11/2026). Vai trò Spa chuyên biệt: chưa nghiệm thu đầy đủ.



Kỹ thuật

Màn kỹ thuật (03/11/2026). Vai trò Kỹ thuật chuyên biệt: chưa nghiệm thu đầy đủ.

Còn bản nền tối cùng tên `d_dark_*`.

3. Quy tắc nghiệp vụ

- Chỉ giao (`dispatch`) đơn đang `cho` và đã thanh toán đủ (hoặc đơn 0 đồng). Đơn `cho-tt` còn chờ khách trả.
- Lễ tân không được `advance` thay bộ phận để hoàn tất. Có nhắc (`remind`) sau **15 phút** nếu việc chưa xong.
- Buồng phòng cập nhật phòng sạch / chưa sạch (`PUT /api/hotel/rooms/{sô}/clean`). Một số đơn có phí không do buồng phòng thu/đánh dấu.
- Giặt ủi có thể đi qua buồng phòng theo danh mục; giá do quản lý cấu hình.
- Mọi bộ phận dùng **một** tài khoản nhận của khách sạn (phân hệ Order). Bộ phận không chọn tài khoản nhận.
- Chat trong phòng: nhân viên và khách; nhật ký không rò họ tên trên phiếu.
- Cuộc gọi lễ tân: tín hiệu qua HTTP; media ngang hàng; TURN cần cấu hình khi không dùng Cloudflare.

4. Vai trò

Vai trò	Phạm vi
Lễ tân	Giao đơn, nhắc 15 phút, huỷ theo quy tắc, nhận cuộc gọi, chat
Bếp / nhà hàng	Đơn nhóm food đã giao; tiến bước; (quản lý nhà hàng sửa giá — xem Order)
Buồng phòng	Đơn / việc buồng phòng, đánh dấu sạch, kho vật tư (nếu bật)
Spa	Đơn spa đã giao — **chưa chứng nhận đủ** vai trò riêng
Kỹ thuật	Yêu cầu kỹ thuật — **chưa chứng nhận đủ** vai trò riêng
Quản lý	Giám sát, cấu hình tính năng bộ phận

Nhân viên bộ phận gọi API `/api/hotel/orders` với phiên nhân viên; máy chủ lọc theo bộ phận (`DEPT_ONLY`). Không được gọi các mục quỹ, nhận phòng, tài chính.

5. Trường dữ liệu

Trường	Ý nghĩa
`dept` / `group`	Bộ phận nhận
`status` `cho` → `xu-ly` → `xong`	Sau khi giao
Bước `advance`	Tiến trình nội bộ (chuẩn bị, giao, xong, … tùy nhóm)
Thời điểm giao / nhắc	Phục vụ quy tắc 15 phút
`rooms[].clean`	`sach` / `don` / `ban`
Chat `body`, `role`, `cid`	Tin nhắn trong phòng

Bảng: `hotel_room_chat`, `hotel_room_chat_read`; đơn nằm trong `hotel_state`.

6. Luồng

1. Đơn đủ điều kiện vào hàng lễ tân (`GET /api/hotel/orders`).
2. `POST /api/hotel/orders/{id}/dispatch` với `dept`.
3. Bộ phận `POST .../advance` từng bước đến `xong`.
4. Nếu chậm: lễ tân `POST .../remind` (cửa sổ 15 phút).
5. Song song: buồng phòng cập nhật sạch; khách có thể chat / gọi.

Sự kiện giữa Hotel Admin và ứng dụng bộ phận trong bản này là **hỏi-đáp HTTP** (ứng dụng bộ phận gọi cùng API, lọc theo phiên). **Chưa có** hàng đợi đẩy, webhook riêng hay WebSocket cho bộ phận. Signaling cuộc gọi cũng là HTTP (poll).

7. Tình huống biên

- Giao đơn chưa thu: từ chối, không vào bếp.
- Bộ phận thao tác đơn của bộ phận khác: 403.
- Lễ tân tự «xong» việc bộ phận: từ chối.
- Phòng bẩn: không nhận sớm; Hôm nay hiện «chưa sạch» cho đúng phòng TravelQ.
- Spa / Kỹ thuật: thiếu tài khoản vai trò riêng đã duyệt — chưa coi là đủ để vận hành chính thức.
- Encoder / sự cố kỹ thuật ngoài phạm vi đơn: chưa gắn thiết bị thật.

8. API liên quan

`GET|POST /api/hotel/orders` và `.../dispatch|advance|remind|cancel`, `GET|PUT /api/hotel/rooms`, `GET|POST /api/hotel/room-chat/{booking}`, `/api/app/reception/calls/`, *`/api/app/inroom/call/`*, `/api/app/inroom/chat`. Chi tiết `api/API_VI.md`.