

به نام خدا

نام و نام خانوادگی: امیرحسین آصفی فر

## 1. عنوان نرم افزار

**Live Green Hotel Management System** - سیستم هوشمند و یکپارچه برای مدیریت رزرو،

پرداخت ها، مالکین، مهمانان و تعاملات مشتریان در هتل ها و اقامتگاه ها.

## 2. تعاریف اولیه

✚ معرفی بخش های کلیدی نرم افزار:

✓ داشبورد (Dashboard): نمایش کلی از وضعیت درآمد، رزروها، وضعیت اتاق ها و آمارهای مالی.

✓ مدیریت مالکین (Owner Management): مدیریت اطلاعات مالکین، سطح دسترسی و

فعالیت های آنها.

✓ مدیریت اتاق ها (Room Management): نمایش وضعیت رزرو، نظافت، تعمیرات و امکانات

اتاق ها.

✓ مدیریت رزروها (Booking Management): مشاهده و مدیریت رزروها، بررسی سوابق و وضعیت

مهمانان.

✓ مدیریت مهمانان (Guest Management): ثبت اطلاعات مهمانان، تاریخچه اقامت و وضعیت

پرداخت ها.

✓ مدیریت پرداخت ها (Payments Management): نمایش تراکنش های مالی، گزارشات

درآمدی و پرداخت‌های معوقه.

✓ مدیریت پیام‌ها (Messages Management): امکان چت بین مدیریت و مهمانان برای

درخواست‌ها و پیگیری‌ها.

✓ حساب کاربری (My Account): تنظیمات پروفایل، امنیت، تغییر رمز عبور و اعلان‌ها.

✓ تنظیمات (Settings): تغییر تم، زبان، اعلان‌ها و امنیت دو مرحله‌ای.

---

### 3. نیاز و هدف

🔴 مشکلاتی که سایر سیستم‌ها نتوانسته‌اند حل کنند:

✗ نبود یک سیستم مدیریت یکپارچه: بسیاری از نرم‌افزارها فقط روی یک بخش خاص مانند پرداخت یا

رزرو تمرکز دارند، درحالی‌که این نرم‌افزار تمامی فرآیندها را در یک داشبورد جامع ارائه می‌دهد.

✗ عدم امکان ارتباط آنلاین با مهمانان: در بسیاری از سیستم‌های سنتی، ارتباط مدیریت و مهمانان

به‌صورت تلفنی یا حضوری انجام می‌شود که باعث تأخیر در رسیدگی به درخواست‌ها می‌شود.

✗ عدم نمایش وضعیت نظافت و تعمیرات اتاق‌ها: اکثر سیستم‌های موجود فقط وضعیت رزرو یا عدم

رزرو اتاق‌ها را نمایش می‌دهند، درحالی‌که اطلاعات مربوط به نظافت و نیاز به تعمیرات در دسترس

مدیران نیست.

✗ نبود تحلیل‌های پیشرفته مالی و مدیریتی: بسیاری از هتل‌ها به گزارشات مالی محدود دسترسی دارند

و امکان تحلیل درآمدها، بدهی‌ها و تأثیر قیمت‌گذاری بر نرخ رزرو وجود ندارد.

## 🎯 اهداف طراحی نرم افزار:

- ✓ یکپارچه سازی تمامی فرآیندهای مدیریت هتل در یک سیستم واحد برای افزایش بهره‌وری.
- ✓ بهبود تجربه کاربری مهمانان با امکان رزرو آنلاین، پیام‌رسانی و ارتباط سریع با مدیریت.
- ✓ افزایش امنیت با استفاده از احراز هویت دو مرحله‌ای (2FA) و سطح دسترسی مختلف برای کاربران.

- ✓ تحلیل داده‌های مالی، نرخ اشغال اتاق‌ها و رفتار مشتریان برای افزایش سودآوری.
- ✓ بهینه‌سازی روند نظافت و تعمیرات اتاق‌ها برای افزایش رضایت مهمانان.

---

## 4. بخش‌های توسعه و مدل عملکردی نرم افزار

### 📌 نحوه عملکرد سیستم در بخش‌های کلیدی:

- ◆ **مدیریت مالکین:** این بخش به مدیر سیستم امکان می‌دهد تا مالکین اقامتگاه‌ها را ایجاد، ویرایش، مشاهده، فعال/غیرفعال و حذف کند و تعامل آن‌ها را با سیستم مدیریت نماید.
- ◆ **مدیریت اتاق‌ها:** نمایش وضعیت نظافت، تعمیرات، رزرو و تنظیم ظرفیت اتاق‌ها.
- ◆ **مدیریت رزرو:** امکان ایجاد رزرو جدید، بررسی سوابق مهمان و تنظیم تاریخ ورود و خروج.
- ◆ **مدیریت مهمانان:** ذخیره اطلاعات مهمانان شامل مشخصات، سابقه پرداخت‌ها و درخواست‌های خاص.
- ◆ **پرداخت‌ها:** نمایش و پردازش پرداخت‌های آنلاین و نقدی، ارائه گزارشات مالی و بررسی بدهی‌های معوقه.
- ◆ **پیام‌رسانی:** سیستم چت آنلاین بین مدیریت و مهمانان برای حل مشکلات و درخواست‌های ویژه.
- ◆ **تنظیمات و امنیت:** مدیریت سطح دسترسی کاربران، تغییر زبان و سفارشی‌سازی اعلان‌ها.

---

## 5. تحلیل نیازمندی ثانویه (آینده‌نگری نرم‌افزار)

📌 بازار هدف:

🏠 هتل‌ها، مهمانسراها و اقامتگاه‌های کوچک و بزرگ که به یک سیستم مدیریتی کامل نیاز دارند.

✈️ آژانس‌های گردشگری برای هماهنگی بهتر رزروها و مدیریت مشتریان.

🏡 مالکین چندین اقامتگاه که به سیستمی برای مدیریت همزمان چندین ملک نیاز دارند.

📌 قابلیت‌های توسعه آینده:

✅ اتصال به درگاه‌های پرداخت بین‌المللی برای پذیرش مهمانان خارجی.

✅ افزودن قابلیت پیشنهادهای هوشمند بر اساس الگوی رزرو مهمانان.

✅ یکپارچه‌سازی با سیستم‌های خودکار کنترل دسترسی اتاق‌ها (Smart Locks).

✅ افزودن اپلیکیشن موبایل برای دسترسی سریع‌تر مهمانان و مدیران.

---

## 6. محدوده آنالیز نرم‌افزار (Scope of Analysis) - آنالیز بخش رزرو 🔍

🎯 هدف:

✓ بهینه‌سازی نرخ اشغال اتاق‌ها و افزایش میزان رزروها.

✓ کاهش کنسلی رزروها و بررسی دلایل آن.

✓ تحلیل رفتار مشتریان برای ارائه پیشنهادهای سفارشی.

📊 متریک‌های کلیدی برای تحلیل رزرو:

1. نرخ اشغال اتاق‌ها (**Occupancy Rate**): درصد اتاق‌های رزرو شده در دوره‌های زمانی مختلف.
2. میانگین مدت اقامت (**Length of Stay - LOS**): تحلیل تعداد شب‌هایی که هر مهمان در هتل اقامت دارد.
3. نرخ کنسلی (**Cancellation Rate**): تعداد رزروهای لغو شده و دلایل آن.
4. نرخ رزروهای تکراری (**Repeat Booking Rate**): تحلیل مهمانانی که برای بار دوم یا بیشتر رزرو کرده‌اند.
5. تأثیر تخفیف‌ها بر رزرو: تحلیل تأثیر پیشنهادات ویژه بر میزان افزایش رزروها.
6. تحلیل ظرفیت اتاق‌ها (**Room Demand Analysis**): بررسی محبوب‌ترین و کم‌تقاضاترین انواع اتاق‌ها.

---

## 7. همکاری‌ها و یکپارچگی با سایر سیستم‌ها

- ✓ درگاه‌های پرداخت آنلاین: برای مدیریت پرداخت‌های دیجیتال و پذیرش پرداخت‌های بین‌المللی.
- ✓ سیستم‌های مدیریت املاک (**PMS**): برای همگام‌سازی اطلاعات مالی و اقامتی در هتل‌های زنجیره‌ای.
- ✓ پلتفرم‌های رزرو جهانی (**Booking.com, Expedia, Airbnb**): برای جذب مسافران

بین‌المللی و رزروهای آنلاین.

✓ سیستم پیام‌رسانی و ایمیل مارکتینگ: ارسال تأییدیه‌های رزرو، فاکتورها و پیشنهادات ویژه به

مهمانان.