**Etude de l’existant**

Le but de l’étude de l’existant est de connaître le cheminement des informations interne et externe et de prendre connaissance dans le domaine dans lequel un établissement souhaite améliorer son fonctionnement. Lors de cette étape toutes les procédures existantes doivent être étudiées.

**Listes de fonctionnalités possibles:**

**Gestion des réservations** : Permettre aux clients de réserver des chambres par tous les moyens possibles (internet, téléphone, mobile…).

**Gestion des tarifs** : Permettre à l’hôtel de proposer des tarifs aux clients en fonction des dates de séjour, des types de chambres et des services inclus ou bien des évènements et promotions suggérés.

**Gestion de la facturation** : Gérer la facturation des clients.

**Gestion des services** : Gérer les différentes prestations de l’hôtel à savoir les produits et services (boutique, cafétéria, restaurant, magasin, pressing, etc.)

**Gestion de la relation client** : Suivre les informations des clients et leur historique de réservation pour offrir un meilleur service.

**Analyse des données** : Collecter et analyser les données sur les réservations, les ventes, les clients, etc., pour prendre les meilleurs décisions pour l'entreprise.

**Tableau de bord et gestion des rapports** : Générer des rapports pour suivre les indicateurs de performance clés tels que les revenus, les coûts, les taux d'occupation, les évaluations des clients, etc.

**Gestion des paiements** (la caisse et la banque)

**Gestion du planning des réservations des chambres**

**Quelque fiches importants :**

* **Fiche client**

Document interne remplir par le réceptionniste a garder dans les archives d’hotel

### son contenue

* Nom complet du client
* Adresse de résidence.
* Numéro de téléphone
* Adresse e-mail
* Les date entrée/ sortie
* Les information relative a la chambre (type du chambre ,nbr personne , sejournant dans la chambre)
* Préférence alimentaire .
* Demandes spéciales .
* Les information de paiement .
* **Fiche de police**

Document interne remplir par le réceptionniste destine a la police .

#### son contenue :

* Nom complet du client
* Date de naissance
* L’adresse de résidence
* Numéro de téléphone
* Pays d’origine
* Numéro de passeport /l’identité
* Les dates : entrée / sortie
* Information relatif a la chambre (type de chambre , nombre de personne )

Voici quelques exemples d'informations d'entrée et de sortie pour un système de gestion d'hôtel avec plusieurs services :

**Entrées :**

Informations clients : nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, date d'arrivée, date de départ, préférences de chambre, etc.

Informations de réservation : numéro de réservation, type de chambre, dates de séjour, nombre de personnes, coût de la réservation, etc.

Informations de stock : quantité et type d'articles dans le magasin, état des stocks pour les produits utilisés dans le hammam, etc.

Informations de facturation : factures de réservation et celles émises par les services de restaurant, cafétéria, de hammam, de magasin, de pressing, etc.

**Sorties :**

Confirmations de réservation : envoyées aux clients pour confirmer leur réservation.

Factures : émises pour les services consommés par les clients, tels que les repas de la cafétéria, les soins au hammam, les articles achetés dans le magasin, etc.

Rapports d'état : récapitulatifs des réservations, des stocks, des ventes, etc. pour aider à la prise de décision.

Statistiques : analyse des tendances de réservation, de la fréquentation de la cafétéria, des ventes du magasin, etc.

Demandes de réapprovisionnement : alertes pour les articles en stock qui doivent être réapprovisionnés.

Ces informations d'entrée et de sortie peuvent être stockées dans une base de données centrale, ce qui permet aux différents services de partager les informations et de travailler de manière coordonnée. Cela facilite également la gestion et la prise de décision pour les responsables de l'hôtel.

**Gestion de réservation**

La gestion des réservations est une partie essentielle de la gestion d'un hôtel. Elle implique la planification, l'organisation et la gestion des réservations des chambres et des services proposés par l'hôtel.

Voici quelques détails importants à prendre en compte pour la gestion de réservations dans un hôtel :

Système de réservation : L'utilisation d'un système de réservation est cruciale pour une gestion efficace des réservations. Il peut s'agir d'un système informatique, d'une plateforme de réservation en ligne ou d'un logiciel de gestion hôtelière. Un système de réservation permet de centraliser les informations relatives aux réservations, de vérifier la disponibilité des chambres et des services, de gérer les annulations et les modifications de réservations, et de générer des rapports.

Prise de réservations : Les réservations peuvent être effectuées par téléphone, par courriel, en personne ou en ligne via le site Web de l'hôtel ou via des sites tiers de réservation en ligne. Les clients doivent fournir des informations de base telles que leurs nom, prénom, dates d'arrivée et de départ, nombre de personnes, type de chambre et services supplémentaires demandés.

Confirmation de réservation : Une fois la réservation effectuée, une confirmation doit être envoyée au client pour confirmer les détails de la réservation. Cette confirmation peut être envoyée par e-mail ou par courrier postal.

Gestion des annulations et des modifications de réservations : Les clients peuvent demander des annulations ou des modifications de leurs réservations. Un système de gestion de réservation doit permettre de gérer ces demandes et de les traiter rapidement et efficacement.

Planification de l'occupation des chambres : La planification de l'occupation des chambres permet de maximiser le taux d'occupation de l'hôtel. En fonction de la demande et de la disponibilité, il peut être nécessaire de modifier les prix, d'ajuster les conditions d'annulation, ou de proposer des offres spéciales pour attirer les clients.

Facturation : Les réservations doivent être facturées de manière précise et efficace. Le système de réservation doit être capable de générer des factures et de gérer les paiements et les remboursements.

La gestion des réservations est essentielle pour assurer la satisfaction des clients et la rentabilité de l'hôtel. Il est important de mettre en place des processus efficaces pour gérer les réservations, de s'assurer que les systèmes de réservation et les informations sont à jour, et de suivre les demandes et les changements de réservation pour s'assurer que les clients sont satisfaits et que l'hôtel fonctionne efficacement.

gestion de réservations d'hôtel :

ENTITÉS :

Client (id\_client, nom, prénom, adresse, téléphone, email,)

Réservation (id\_reservation, date\_arrivée, date\_départ, id\_client, id\_chambre, statut)

Chambre (id\_chambre, type\_chambre, capacité, tarif\_journalier)

Service (id\_service, nom\_service, tarif\_unitaire)

Facture (id\_facture, id\_reservation, date\_facture, montant\_total)

Paiement (id\_paiement, id\_facture, date\_paiement, montant\_paiement)

Note : Les clés primaires sont identifiées par "id\_" devant le nom de l'entité ou de la relation.

RELATIONS :

Tarif/chambre/type

Chambre /locataires

Un client peut faire plusieurs réservations (1,N)

Une réservation est faite par un seul client (1,1)

Une réservation est liée à une chambre (1,N)

Check-in/check-out du client et chambre

Une chambre peut être réservée plusieurs fois (1,N)

Une réservation peut inclure plusieurs services (1,N)

Un service peut être associé à plusieurs réservations (1,N)

Une facture est émise pour une réservation (1,N)

Une réservation peut avoir une ou plusieurs factures (1,1)

Un paiement peut être associé à une facture (1,1)

Une facture peut avoir un ou plusieurs paiements (1,N)

Hotel Compte bancaire

Paiement / type (especes,chq,cib…)

Contacts

Utilisateurs du logiciel compte et privileges

Charges (gaz,eau…) et perte produits

**Des spécifications général (Admin)**

…