
Σύστημα Διαχείρισης Τουριστικών Καταλυμάτων

Λάζαρη Αικατερίνη Μαρία (Π2018077)

p18laza@ionio.gr

Project Overview

Η εφαρμογή Paxos C&C είναι διαθέσιμη για φορητές και σταθερές συσκευές. Έχει ως σκοπό την βελτιστοποίηση της λειτουργίας της εταιρίας καθαρισμού τουριστικών καταλυμάτων Paxos Clean & Care. Επρόκειτο για ένα σύστημα διαχείρισης κρατήσεων προσαρμοσμένο στις ανάγκες της εταιρίας.

Συνοπτική Περιγραφή της Δομής και Λειτουργίας της Επιχείρησης

Η επιχείρηση Paxos Clean & Care εδρεύει στο νησί των Παξών με σκοπό την παροχή υπηρεσιών καθαρισμού σε τουριστικά καταλύματα. Όταν ξεκίνησε την λειτουργία της διατηρούσε 15 καταλύματα και απασχολούσε 3 εργαζόμενους. Κατά το πέρας του χρόνου η επιχείρηση εξελίχθηκε, ανέλαβε επιπλέον καταλύματα και αύξησε το προσωπικό που απασχολούσε. Σήμερα, παρέχει υπηρεσίες σε 55 καταλύματα και απασχολεί 6 εργαζόμενους.

Τα καταλύματα διαφέρουν ως προς τα τετραγωνικά μέτρα, την διαμόρφωση των εξωτερικών και εξωτερικών χώρων καθώς και στις παροχές που προσφέρουν στους επισκέπτες (πισίνα, γυμναστήριο, τζακούζι, σάουνα, welcome amenities).

Οι ιδιοκτήτες των καταλυμάτων είναι υπεύθυνοι για τις κρατήσεις, είτε, μέσω διάσημων ιστοσελίδων ενοικίασης τουριστικών καταλυμάτων, είτε κλίνοντας συμφωνία με τουριστικά γραφεία ώστε η διαδικασία των κρατήσεων να εξαρτάτε από αυτά. Στην περίπτωση που οι κρατήσεις πραγματοποιούνται μέσω του τουριστικού γραφείου τα καταλύματα συμβαδίζουν με τις απαιτήσεις του γραφείου. Τα κύρια σημεία που επηρεάζει τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης αφορούν την ποιότητα και την συχνότητα της καθαριότητας στο κατάλυμα. Επίσης, σημαντικό ρόλο έχει, αν υπάρχει, προεπιλεγμένη μέρα άφιξης για τους πελάτες και ο ελάχιστος αριθμός ημερών που το κατάλυμα μπορεί να είναι κλεισμένο. Στην περίπτωση όπου οι κρατήσεις γίνονται μέσω ιστοσελίδας η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να ακολουθήσει τις αποτίσεις του ιδιοκτήτη.

Οι παροχές που προσφέρει η επιχείρηση είναι η εξής :

- Προετοιμασία καταλύματος στην αρχή της σεζόν πριν την πρώτη άφιξη. (Άνοιγμα)
- Προετοιμασία καταλύματος πριν την άφιξη. (Check in)
- Αλλαγή ληνών και καθαριότητα κατά την διαμονή των πελατών στο κατάλυμα. (Σεντόνια)
- Καθαριότητα κατά την διαμονή των πελατών στο κατάλυμα. (Καθαριότητα)
- Απομάκρυνση και πλύσιμο βρόμικων αντικειμένων έπειτα της αναχώρησης των πελατών από το κατάλυμα. (Check out)
- Προετοιμασία καταλύματος για το χειμώνα στο τέλος της σεζόν. (Κλείσιμο)
- Χειμερινή επίσκεψη στο κατάλυμα για τον εντοπισμό τυχών καταστροφών. (Επίσκεψη)

Ο Manager της εταιρίας καθημερινά δημιουργεί τι λίστα με τις υποχρέωσης τις επιχείρησης. Η διαδικασία προκύπτει έπειτα από την μελέτη του προγράμματος της σεζόν. Κατά την έναρξη της βάρδιας καθημερινά ο Manager αναθέτει αρμοδιότητες σε κάθε υπάλληλο σύμφωνα με την λίστα. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία για το κάθε κατάλυμα :

- Το όνομα.
- Την κάθε κράτηση, ημέρα άφιξης και αναχώρησης.
- Την παροχή που έχει υποχρέωση η επιχείρηση να προσφέρει στις συγκεκριμένες ημέρες.

Ο γενικός κανόνας για την παραγωγή του προγράμματος εξαρτάτε από την παράμετρο αν ο ιδιοκτήτης/γραφείο επιθυμεί να γίνει καθαριότητα εντός της κράτησης. Αν επιθυμεί τότε σημαντικό παράγοντα έχει οι πόσες φορές. Έστω, ότι επιθυμούν να στο ενδιάμεσο να παρέχετε 2 φορές

καθαριότητα εκ των οποίων η μια περιλαμβάνει την αλλαγή σεντονιών σε μια κράτηση μιας εβδομάδας. Σε αυτή την περίπτωση το 4 βράδι από την μέρα της άφιξης αλλαγή σεντονιών και μετά από 2 βράδια καθαριότητα. Αν η κράτηση ήταν μικρότερης διάρκειας των 4 βραδίων δεν θα γινόταν καμία ενέργεια στο ενδιάμεσο. Όπως, αν η κράτηση ήταν περισσότερων ημερών της μιας εβδομάδας θα γινόταν λόγος για να γίνει περισσότερες μέρες καθαριότητα. Οι υποχρεώσεις του υπαλλήλου περιλαμβάνουν την τήρηση της λίστας που έχει δημιουργήσει ο Manager. Ωστόσο, υποχρέωση του είναι να ελέγχει τα υλικά αγαθά που περικλείουν το ακίνητο και τυχόν βλάβες να αναφέρονται το δυνατό συντομότερο στον Manager.

Ρόλοι

Εξουσία	Ρόλος
1	Admin
2	Manager
3	Housekeeper

Απαιτήσεις

Οι απαιτήσεις του συστήματος καταγράφηκαν έπειτα από συνεντεύξεις με τον ιδιοκτήτη και με προσωπική σκέψη όντας υπάλληλος – συνιδιοκτήτης στην επιχείρηση.

Ο Manager της επιχειρήσεως να μπορεί :

Καταγράφει/τροποποιεί/διαγράφει μια κράτηση.

Προσθέτει/διαγράφει ακίνητα.

Σημειώνει τυχόν βλάβες που υπάρχουν στο κάθε ακίνητο.

Περιηγείται στις κρατήσεις της ημέρας καθώς και σε αυτές που προηγήθηκαν / ανέρχονται.

Καταγράφει ποιος καθαριστής πήγε σε κάθε ακίνητο και τι ενέργεια πραγματοποίησε.

Μπορεί να καταγράφει/ανατρέπει/περιηγείται τι ενέργεια πρέπει να πραγματοποιηθεί στο ακίνητο.

Μπορεί να περιηγείται/τροποποιεί την « Εικόνα » του ακινήτου.

Ενημερώνει το στάτους του ακινήτου στο πρόγραμμα της ημέρας.

Τροποποιεί το πρόγραμμα της ημέρας ή περισσότερων ημερών.

Για το κάθε ακίνητο να ξέρει πόσες φορές μπήκε ο housekeeper στο ακίνητο. Επιπλέον να μπορεί να το τροποποιεί αυτό σε περίπτωση που χεριάζετε.

Όποτε επιθυμεί να έχει αναλυτική λίστα των ακινήτων που πραγματοποίησε κάποια ενέργεια ο housekeeper σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Τροποποιεί/ανατρέπει στην ημερήσια λίστα ακινήτων του κάθε housekeeper.

Το σύστημα να :

Παρουσιάζει όλο το πρόγραμμα της σεζόν.

Παρουσιάζει το μηνιαίο πρόγραμμα καθώς και το ημερήσιο.

Μπορεί αν επιθυμεί ο manager να περιηγηθεί στο πρόγραμμα των ημερών της αρεσκείας του.

Καταγράφει το τι ενέργεια πραγματοποιήθηκε στο ακίνητο (Καθαριότητα, αλλαγή σεντονιών, ο πελάτης δεν επιθυμούσε κάποια ενέργεια, άλλο). Στην επιλογή «άλλο» θα είναι υποχρεωτική η καταγραφή του τι συνέβη στο ακίνητο.

Μπορεί για το κάθε ακίνητο να υπολογίζει τις πόσες φορές ο housekeeper μπήκε στο σπίτι και για ποια ενέργεια.

Καταγραφή για το κάθε ακίνητο των αριθμό των κλινών, των τύπο των κλινών (μονό ή διπλό), αριθμό μπάνιων και WC, αριθμός κουζινών, περιοχή που βρίσκεται το ακίνητο, τμ εσωτερικού χώρου, αν πραγματοποιείτε κάποια ενέργεια στους εξωτερικούς χώρους του ακινήτου, max ατόμων που μπορεί να φιλοξενήσει το ακίνητο και αναλυτική λίστα λινών που διαθέτει το ακίνητο. Έχει την δυνατότητα όλοι οι ρόλοι να καταγράφουν/ανατρέχουν/τροποποιούν τα lost & found.

Ο Housekeeper να :

Μπορεί να βλέπει χωρίς να τροποποιεί σε ποια ακίνητα πρέπει να πάει την εκάστοτε μέρα καθώς και τι ενέργεια πρέπει να πραγματοποιήσει.

Τροποποιεί το στάτους του κάθε ακινήτου ανάλογα με το τι ενέργεια πραγματοποίησε.

Καταγράφει τυχόν βλάβες ή κάποια ιδική σημείωση για το κάθε ακίνητο που επισκέφτηκε.

Λειτουργίες

Όλοι οι χρήστες κάνουν Login στην εφαρμογή για να έχουν πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες. Το Login πραγματοποιείτε έπειτα από την επιτυχή συμπλήρωση των πεδίων username και password. Σε περίπτωση λανθασμένων σταχίων η πρόσβαση είναι ανεπιτυχής και εμφανίζεται αντίστοιχο μήνυμα.

Η δημιουργία των λογαριασμών πραγματοποιείτε από τον Admin. Στην βάση δεδομένων για τον κάθε εργαζόμενο καταγράφετε το ονοματεπώνυμό, email, username και password. Ο Admin είναι υπεύθυνος να αφαιρεί από την βάση τους λογαριασμούς των χριστών που δεν εργάζονται στην εταιρία.

Μετά το Login ο **Housekeeper** έχει την δυνατότητα να

1. Ενημερωθεί για το πρόγραμμα της ημέρας
2. Πλοηγηθεί στην λίστα σπιτιών που είναι προγραμματισμένο να πάει
3. Πλοηγηθεί στο πρόγραμμα της σεζόν
4. Καταγράψει βλάβη για κάποιο ακίνητο
5. Καταγράψει τυχόν σημείωση για κάποιο ακίνητο
6. Καταγράψει Lost & found
7. Αναζητήσει πληροφορίες για το κάθε ακίνητο. Οι πληροφορίες είναι ο αριθμός των κλινών, των τύπο των κλινών (μονό ή διπλό), αριθμό μπάνιων και WC, αριθμός κουζινών, περιοχή που βρίσκεται το ακίνητο, το μέγεθος του ακινήτου, αν πραγματοποιείτε κάποια ενέργεια στους εξωτερικούς χώρους του ακινήτου, standard και max ατόμων που μπορεί να φιλοξενήσει το ακίνητο και αναλυτική λίστα λινών που διαθέτει το ακίνητο. Επίσης, το αναλυτικό πρόγραμμα υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν στο ακίνητο, ποιος υπάλληλος παρείχε την εκάστοτε υπηρεσία καθώς και τις καταγραφές βλαβών, σημειώσεων και Lost & found.

Στην Εικόνα 1 παρουσιάζετε το προσχέδιο της Home page για τον ρόλο Housekeeper.

Μετά το Login ο **Manager** έχει την δυνατότητα εκτός από τα 7 σημεία που καταγράφηκαν παραπάνω να

1. Τροποποιεί το πρόγραμμα της σεζόν. Προσθήκη/διαγραφή/αλλαγή κράτησης/παροχών. Η προσθήκη της κράτησης απαιτεί να είναι γνωστά το ακίνητο και οι συγκεκριμένες μέρες τις κράτησης. Για να αποφασιστεί το αν θα μπει κάποιος στο ενδιαμέσο της κράτησης επηρεάζετε από την σιφόνια που υπάρχει μεταξύ εταιρίας και ιδιοκτήτη/γραφείου.
2. Τροποποιεί την λίστα ακινήτων. (προσθήκη, διαγραφή, αλλαγή). Η προσθήκη των ακινήτων γίνεται συμπληρώνοντας τα εξής υποχρεωτικά πεδία όνομα ακινήτου, αριθμός δωματίων,

μέγιστος αριθμός ατόμων που μπορούν να φιλοξενηθούν, σπάντα αριθμός ατόμων που μπορούν να φιλοξενηθούν, κλινών (μονά ή διπλά), μπάνιων, wc, κουζινών, barbecue, σάουνα , το μέγεθος του ακινήτου (μικρό, κανονικό, μεγάλο, πολύ μεγάλο) , το μέγεθος των εξωτερικών χώρων (μικρό, κανονικό, μεγάλο, πολύ μεγάλο) , αν οι κρατήσεις διεξάγοντες μέσω γραφείου και το όνομα του γραφείου . Στα υποχρεωτικά πεδία περιλαμβάνονται τα παιδιά η περιοχή που βρίσκεται, αν ποτίζεις έξω, αν σκουπίζεις έξω, αν καθαρίζεις τα έπιπλα της αυλής. Στα προαιρετικά πεδία είναι η λίστα με τα λινά που διαθέτει το κάθε ακίνητο καθώς και αν υπάρχουν καναπέδες κρεβάτια/ ράντζα / κούνιες μωρού στο ακίνητο.

3. Δημιουργεί και τροποποιεί την λίστα ληνών του ακινήτου. Η συγκεκριμένη λίστα είναι μια ξεχωριστή κατηγορία η οποία κάνει link με το κάθε ακίνητο και μπορεί να δημιουργηθεί σε οποιοδήποτε χρονικό διάστημα.
4. Καταγράφει ποιος Housekeeper πήγε στο κάθε ακίνητο.
5. Τροποποιεί το στάτους του σπιτιού στο πρόγραμμα της ημέρας.
6. Ενημερώνετε για την συνολική εικόνα του κάθε Housekeeper. Από την αρχή της σεζόν μπορεί να δει πόσες φορές πήγε ο επιλεγμένος Housekeeper στο κάθε ακίνητο.

ΟΝ_ΕΠ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ					
	Όνομα_Ακινήτου	Τύπος_Καθ	Άτομα	Κατάσταση	Άτομο	Extra
Αρχική Πρόγραμμα μου Πρόγραμμα Βλάβη Σημείωση Lost & Found Αναζήτηση	Armonia	Κ	3	✓	Katerina	Μωρό
	Fanari	Σ	12	✗		
	Labovitsa	/	6	☐	Katerina -Athina	

Εικόνα 1