**تاریخچه هتل آنلاین** :

تاریخچه هتل آنلاین به دوران اینترنت و فناوری اطلاعات برمیگردد،اما یکی از اولین سیستم های رزرو آنلاین هتل (HRN) در سال 1991 تاسیس شد. این سیستم اجازه میداد هتل های مختلف را آنلاین جستجو و رزرو کنند.

از آن زمان تا به امروز، با پیشرفت فناری و گسترش اینترنت، سیستم های رزرو هتل آنلاین به یکی از رایج ترین روش ها برای رزرو هتل تبدیل شده اند .

از معروف ترین هتل های آنلاین عبارت اند از :

Booking.com(1 محبوب ترین و بزرگ ترین سایت های رزرو هتل است.

Expedia(2 یک سامانه گردشگری آنلاین است که به مشتریان امکان رزرو هتل ،پرواز ،اجاره خودرو را می دهد .

Airbnb(3 یک پلتفرم معروف برای اجاره مسکونی آنلاین است که به مالکان خانه ها اجاره قرار دهتد یا رزرو کنند مسافران .

Hotels.com(4 یک سایت رزرو هتل آنلاین است که به مشتریان امکان رزرو هتل ها در سراسر جهان را میدهد .

بیزینس مادلینگ هتل آنلاین :

سیستم هتل آنلاین یک سیستم است که به مشتریان اجازه می دهد هتل ها را آنلاین رزرو کنند .این سیستم شامل چندین قسمت است که به صورت زیر توضیح داده میشود:

**1)رابط کاربری**: سیستم هتل آنلاین باید یک رابط کاربری ساده و کارآمد برای مشتریان فراهم کند . این رابط کاربری باید قابلیت جستجو در هتل ها بر اساس مکان،تاریخ و تعداد اتاق ها را داشته باشد.همچنین،مشتریان باید قادر باشند امکانات هتل ،قیمت ها و نظرات دیگران را مشاهده کنند.

2**)سیستم رزرو** :سیسیتم باید قابلیت رزرو اتاق ها در هتل ها را فراهم کند .مشتریان باید قادر باشند تاریخ و مدت اقامت خود را انتخاب کنند .سیستم باید قابلیت پرداخت آنلاین را نیز داشته باشد.

**3)مدیریت هتل** : سیستم باید یک پنل مدیریت برای هتل ها فراهم کند. این پنل باید به مدیران هتل اجازه دهد اطلاعات هتل را ویرایش کنند،تعداد اتاق های دردسترس را به روز کنند و رزرو ها را مدیریت کنند.

4**)سیستم پشتیبانی** : سیستم باید یک سیستم پشتیبانی به مشتریان فراهم کند. مشتریان باید قادر باشند با پشتیبانی تماس بگیرند و سوالات و مشکلات حود را مطرح کنند.

**5)سیستم امنیت :سیستم** باید از نظر امنیتی قوی باشد. اطلاعات شخصی و مالی مشتریان باید به صورت رمز گذاری شده ذخیره شوند و از دسترسی غیر مجاز جلوگیری شود .

6**)گزارش دهی** : سیستم باید قابلیت تولید گزارش های مختلف درباره رزرو ها ،درآمد ها و سایر آمارها را داشته باشد این گزارش ها به مدیران هتل کمک میکند تصمیمات بهتر درباره مدیریت بگیرند.

به طور خلاصه سیستم هتل آنلاین یک سامانه جامع است که به مشتریان اجازه می دهد هتل ها را آنلاین جست و جو و رزرو کنند و به هتل ها اجازه می دهد اطلاعات خود را مدیریت کنند وبه صورت آسان و امن با مشتریان خود در تعامل باشند.

**مزایا و معایب هتل آنلاین**:

**مزایا:**

1)آسانی و سرعت :رزرو هتل آنلاین به مشتریان امکان می دهد به سرعت و آسانی هتل مورد نظرخود را پیدا کرده و رزرو کنند بدون اینکه نیاز به تماس تلفنی یا حضور شخصی داشته اشد

2)مقایسه قیمت: این سامانه ها به مشتریان امکان می دهند قیمت ها امکانات و نظرات مربوط به هتل های مختلف را مقایسه کنند و بهترین هتل را انتخاب نمایند.

3)تخفیف ها و پیشنهادات ویژه : بسیاری از سایت های رزرو هتل آنلاین تخفیف ها و پیشنهادات ویژه را برای مشتریان فراهم میکنند که این امر میتواند برای آن ها هزینه های اقامت را کاهش دهد .

**معایب**:

1)عدم اطمینان از وضعیت واقعی هتل:گاهی اوقات اطلاعات و تصاویر موجود در سایت رزرو هتل متفاوت است و هین امر موجب نارضایتی مشتریان میشود.

2)هزینه های پنهان :برخی سایت های رزرو هتل ممکن است هزینه های پنهانی را به قیمت نمایش داده شده اضافه کنند که مشتریان را در معرض خطر قرار میدهد .

3)امکان تغیر یا لغو رزرو :بستگی به شرایط رزرو،بعضی از سامانه های رزرو هتل اجازه تغییر یا لغو رزرو را نمیدهند که در صورت نیاز به تغییر برنامه ،برای مشتریان مشکل ایجاد می کند.

**پروژه وبسایت هتل (وبسایت):**

ما در بخش وبسایت یک توضیح کامل از خود هتل مکان هتل شماره تماس هتل داریم بعد وارد جزئیات میشود که چه سرویسی هایی داریم یا چه خدماتی چه امکاناتی داریم و بعد از این تضیحات کامل سعی میکنیم احراز هویت مشتری را انجام دهیم بعد از اطلاعات مشتری کامل با یک صفحه جزئیات خواسته های مشتری را میگیریم که بتوانیم با استفاده از آنها خدمات مناسبی را برای مشتری انجام دهیم.

تمامی این اطلاعات و خواسته ها در یک دیتابیس اصلی تست میشود و بعد از آن به بخش های مختلف و مربوط هتل ارسال میشود یعنی خدمات مربوط به نظافت به بخش خدمات رفاهی هتل ارسال تعداد روز و تاریخ ورود و خروج کدام اتاق انتخاب شده و ....

خدمات مربوط به رستوران به رستوران و دوباره بخش خدمات رفاهی هتل ارسال میشود.

**رزرو اداری و رزرو بخش رسپشن لابی:**

رزرو های جدید اولین بخش میکشد از سمت دیتابیس و در بخش اداری تقسیمات لازمه انجام شود و به هر دستور به بخش لازم می رود و کارها تقسیم می شود و اطلاعات پرداختی چک و به بخش اداری ارجا داده میشود . در آخر به بخش رسپشن میرود که اطلاعات ورود و خروج و چک میشود و یک همکاری برعکس هم وجود دارد که برای خدماتی که داخل وبسایت ثبت نشده و از طریق مشتری ها به رسپشن اطلاع داده میشود و در آخر نهایی انجام شود و دوباره به بخش رسپشن برگردد جهت تسویه.

**مشتری:**

در ابتدا مشتری وارد وبسایت می شود و با توجه به توضیحات و عکس ها سرویس مورد نطر خود را انتخاب میکند وقتی وارد صفحه جزئیات آن پلن میشود اول از همه انتخاب میکند از چه روزی تا چه روزی میخواهد اقامت داشته باشد اگر هتل آن روز ها آن سرویس را ارائه میداد بعد از انتخاب روز وارد بخش میشود که چه امکاناتی از هتل را میخواهد استفاده کند و بعد از آن به بخش پرداخت می رود و بعد از پرداخت از وب سایت یک شماره پیگیری دریافت میکند ودر صفحه شماره تماس و ایمیل را هم وارد میکند که اس ام اس و ایمیل هم بشود مشتری قبل از هر چیز باید احراز هویت خود را در صفحه پرداخت انجام دهد.

**بخش خدمات هتل (خدمات رفاهی غذایی نظافت)**:

با دریافت اطلاعات رزرو جدید آمادگی های لازم از جمله آماده کردن اتاق ها و آماده سازی خواسته های مشتری توسط این بخش انجام میشود، بعد از ورود مشتری این بخش خواسته هایی که اضافه شده است را انجام می دهد به طور مثال درخواست غذا ،درخواست نظافت روزانه درخواست تخت یا ملافه و ..... را انجام دهد.