مدیریت هتل

تاریخ: 10/12/1399

* 1. معرفی سیستم مدیریت دیتابیس هتل

یکی از مهم ترین بخش های رشد افتصادی یک کشور، بخش توریسم آن است. شکی نیست که ساز و کار ها،رفتار و مدیریت خوب نقش مهمی در جذب آن ها ایفا می کند. مدیریت هتل ها، تفریگاه ها و ... و وجود نیروی انسانی و تجهیزات کافی هنگام حضور توریست ها، در ارائه دادن سرویسی بهتر به آن ها تاثیر گذارند.

به طور ساده، هتل مکانی است که یک مسافر واجد شرایط می تواند خوراک و سرپناه دریافت کند به شرطی که او توانایی پرداخت هزینه برای آن ها را داشته و وضعیتش اجازه پذیرش او را بدهد.

سیستم مدیریت هتل در برگیرنده همه بخش هایی از هتل است که روان بودن انجام شدن کار ها و مدیریت درست مربوط اند. از جمله مهترین این بخش ها بخش پذیرش یا رزرو هتل، اکانت ها، سرویس ها، شیوه های پرداخت اند که باید به درستی و با کارایی بالا مدیریت شوند تا هم مهمان راضی بماند و هم منفعت هتل کم نشود. در نهایت سرویس بهتر منجر به جذب بیشتر مهمان ها و در نهایت سود بیشتر هتل می شود.

* + 1. پذیرش هتل

پذیرش یا پیشخوان هتل بخشی از هتل است که وظیفه فروش اتاق های هتل از طریق روش های سیستماتیک رزرو و همچنین ثبت و واگذار کردن اتاق ها به مشتری را بر عهده دارد. این بخش از هتل وظیفه ساخت یک تصویر عمومی از هتل را عهده دار است چرا که این اولین و آخرین جایی است که هر مهمان با آن سر و کار دارد. بنابراین، پذیرش یک هتل مهم ترین بخش یک هتل در راستای هدف اصلی آن یعنی فروش اتاق هاست.

* + 1. بخش انبار داری

بخش انبارداری وظیفه نگهداری وسایل مورد نیاز برای فعالیت هتل را بر عهده دارد. وسایل مورد نیاز خریداری شده پس از وارد شدن به این بخش به بخش هایی که به آن ها نیاز دارند فرستاده می شوند.

* + 1. بخش حسابداری

این بخش وظیفه مدیریت نیروی انسانی (پرداخت حقوق و ... ) و مدیریت بخش مالی هتل را بر عهده دارد.

* + 1. وظایف بخش پذیرش

رزرو اتاق

اگر هر پیامی برای رزرو اتاق دریافت شود، متصدی پذیرش فرم رزرو اتاق را پر می کند. تمام اطلاعات لازم چون تعداد و نوع اتاق های رزرو شده، تاریخ ورود، روزهایی که می خواهند بمانند و ... باید پر شوند.

ثبت نام مهمان

هرگاه یک مهمان به هتل وارد شود، اولین وظیفه متصدی پذیرش پر کردن اطلاعات در بخش ثبت مهمان است. اگر مهمان پیش از این اتاق را رزرو کرده، اطلاعاتی که آن موقع از مهمان دریافت شده به طور خودکار وارد فیلد های مربوطه می شوند. هنگام ثبت نام اتاق ها به مهمان تخصیص می یابد.

هنگام ثبت نام اطلاعات مهمان مثل نام، آدرس، شماره پاسپورت، ویزا و ... ذخیره می شوند تا در هنگام حضور وی و حتی بعد از آن قابل دسترسی باشند.

مدیریت پیام ها و تماس های تلفنی

اگر پیامی برای مهمانی خاص هنگام عدم حضور وی دریافت شود، آن پیام در کامپیوتر ذخیره بشود. اگر مهمانی از تلفن هتل برای تماس تلفنی استفاده کرد، هزینه آن متقاعبا از او دریافت می شود.

دریافت پول

مهمان ممکن است از سرویس های مختلفی از هتل استفاده کند. وظیفه دریافت پول بابت این سرویس ها بر عهده پذیرش است.

ورود و خروج مهمان

اطلاعات مهمی چون لیست مهمان هایی که امروز وارد هتل می شوند را می توان از این بخش مشاهده کرد.

اطلاعات مهمان

جزئیات مهمانی که هم اکنون در هتل حضور دارد و همچنین مهمان هایی که قبلا در هتل بوده اند را می توان مشاهده کرد.

جزئیات اتاق

اتاق ها و وضعیت آن ها همچون پر بودن و خالی بودن، نوع آن ها و ... نیز از طریق پخش پذیرش قابل مشاهده اند.

* + 1. بخش انبارداری

جزئیات کالا

اطلاعات مربوط به هر کالا باید در این بخش ثبت شوند. برای مثال id هر کالا، تعداد آن کالا، قیمت آن، بخشی که باید تحویل داده شود.

ورود و خروج کالا

بخشی از این سیستم باید وظیفه دریافت کالا ها از توزیع کنندگان را بر عهده داشته باشد. بخشی دیگر وظیفه پخش آن بین بخش های مربوطه هتل.

* + 1. بخش حسابداری

مدیریت نیروی انسانی

این بخش وظیفه مدیریت نیروی انسانی هتل را بر عهده دارد. ساعات کاری آن ها، وظایف آن ها، اطلاعات آن ها از قبیل نام، آدرس و ... میزان حق الزحمه آن ها. ثبت درخواست مرخصی، تذکر ها و ... از دیگر اطلاعاتی هستند که باید در این بخش مدیریت شوند.

مدیریت پرداخت ها و هزینه ها

بخشی دیگر از سیستم باید به مدیریت دخل و خرج هتل و پرداخت حقوق کارکنان بپردازد.

2.1 مشکلات سیستم مدیریت هتل دستی

* با اینکه کاغذ بازی یکی از بخش های مهم هر فعالیتی است، اما امروزه این روش نسبت به روش های کامپیوتری بسیار کندتر است.
* جستجوی اطلاعات هر مشتری وقت بسیار زیادی می برد.
* ذخیره اطلاعات مشتری و پرداخت های او ناپایدار اند
* سیستم غیرقابل اتکا و غیردقیق است
* افتصادی نبودن به دلیل تعداد نیروی انسانی و زمانی که سرمایه گذاری شده
* جستجوی اطلاعات و پرداخت های یک مشتری به طور دستی زحمت آور است
* ارائه رسید به طور دستی هنگام بالا بودن تعداد مشتری ها کارا نیست
* دریافت اطلاعاتی چون گزارش ها و درخواست ها بسیار زمان بر بوده و با در نظر گرفتن فاکتور زمان، تقریبا غیرممکن اند.

2.2 نیاز های سیستم مدیریت هتل

پس از آنالیز مشکلاتی که توسط مدیریت هتل به طور دستی ایجاد می شود، در می یابیم که سیستمی برای نگهداری اطلاعات مشتری و دریافت آن ها، اکانت های شخصی، قبض های پرداختی و همچنین مدیریت انبارداری نیاز است.

* ذخیره اطلاعات مشتری در یک دیتابیس کامپیوتری
* ایجاد رسید و دیگر هزینه
* دسترسی به اطلاعات مشتری
* به روزرسانی هزینه های مشتری بر اساس سرویس هایی که استفاده می کند
* ذخیره اطلاعاتی برای دسترسی به مهمان های ورودی، مهمان های خروجی، اشغال بودن اتاق ها، سرویس های موجود.
* ایجاد قبض هنگام خروج مهمان
* مدیریت انبار

1. جدول های مربوط به سیستم مدیریت هتل

پول

|  |
| --- |
| Field Name |
| CashBill\_No |
| GuestFolio\_Id |
| Taken By |
| OrderTicket\_ No |
| Date |
| OrderedTime |
| DeliveryTime |
| ID |

رزرو

جزئیات کارمند

|  |
| --- |
| Field Name |
| Employee\_lD |
| Password |
| Department\_ID |
| Post |
| Name |
| Address |
| Phone\_No |
| Duty\_Shift |

جدول ورود و خروج

|  |
| --- |
| Field Name |
| Rfolio\_No |
| Surname |
| First |
| Middle |
| Arv\_Date |
| Arv\_Flt\_No |
| Arv\_Time |
| Room\_Type |
| No\_of\_Rooms |
| No\_of\_Days |
| Dep\_Date |
| Confirmation |
| Foreigner |

|  |
| --- |
| Field Name |
| Employee\_lD |
| Log\_on\_Time |
| Log\_off\_Time |

جزئیات کالا

|  |
| --- |
| Field Name |
| ltemCode |
| Particulars |
| Rate |
| ItemDetail |

جزئیات اتاق

|  |
| --- |
| Field Name |
| Room\_No |
| Rom\_Type |
| Floor |
| Room\_Rate |
| Room\_Description |
| Occupancy |
| Guest\_Folio\_ID |
| Accomodation |

پیام به مهمان

|  |
| --- |
| Field Name |
| Message\_No |
| From |
| Room\_No |
| Date |
| Time |

|  |
| --- |
| Made\_By |
| Company |
| Address |
| Date |
| Resv\_Taken\_By |
| Mode\_of\_Payment |

**این اطلاعات از طریق جستجوی منابع انگلیسی مربوط به این موضوع و اطلاعات عمومی به دست آمده اند.**