

ENTIDADES DO SISTEMA

- ❖ PESSOAL;
- ❖ DIREÇÃO DO HOTEL;
- ❖ AGENCIA DE VIAGEM;
- ❖ SISTEMA POLICIAL;
- ❖ SISTEMA FINANCEIRO;
- ❖ RECEPCIONISTAS;
- ❖ IMPRESSORAS;
- ❖ POLÍCIAS;
- ❖ CLIENTES/HOSPEDES

ANÁLISE DE REQUISITOS DO SISTEMA

- O SISTEMA TERÁ QUATRO (4) ÁREAS:
 1. RECPÇÃO (FRONT-OFFICE);
 2. ESCRITÓRIO (BACK-OFFICE);
 3. RESTAURAÇÃO (FOOD & BEVERAGE), INCLUI BAR E RESTAURANTE DO HOTEL;
 4. ÁREA DOS QUARTOS.
- AS IMPRESSORAS POR CADA ANDAR, É ONDE VÃO SER INSTRUÍDO O QUE SE DEVE FAZER;
- NO BAR E NO RESTAURANTE EXISTIRÁ TERMINAIS ESPECIAIS CHAMADOS DE PONTOS DE VENDA (POS-POINT OF SALE) ONDE VÃO RECEBER AS INFORMAÇÕES SOBRE OS PRODUTOS VENDIDOS E TAMBÉM VÃO CONTROLAR ELECTÓNICAMENTE A ABERTURA E FECHO DA GAVETA POR MEIO DE ECRÃS TÁCTEIS;
- O RECEPCIONISTA EFECTUA AS OPERAÇÕES DE REGISTO DE ENTRADA (DENOMINADO CHECK-IN) E DE SAÍDA (CHECK-OUT) DE CLIENTES NO HOTEL;
- OS CLIENTES DO HOTEL, O PESSOAL DE BACK-OFFICE E DE FRONT-OFFICE PODEM EFECTUAR AS RESERVAS DO HOTEL;
- AS RESERVAS PODEM SOLICITADAS DE VÁRIAS FORMAS: PRESENCIALMENTE, POR ENVIO DE FAX, DE EMAIL, DE CARTA, POR INTERNET OU MESMO SÓ POR TELEFONE;

- O SISTEMA POSSIBILITARÁ A TRANSFERÊNCIA DE REGISTOS DE DESPESAS (LINHAS DA FACTURA CORRESPONDENTES A UM DADO SERVIÇO) DE UMA FACTURA PARA OUTRA.

- O SISTEMA DEVERÁ ENVIAR PARA A POLÍCIA UMA LISTAGEM DE CHEGADAS E PARTIDAS DAS PESSOAS QUE DORMIRAM NO HOTEL, ONDE SÃO DISCRIMINADOS OS SEUS NOMES, TIPO E NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC;

- OS CLIENTE PODERÃO SOLICITAR QUE OS CONSUMOS EFECTUADOS NO BAR OU RESTAURANTE PODEM SER LANÇADOS NA FATURA DO QUARTO CORRESPONDENTE;

- O BARMAN OU EMPREGADO DE MESA DO RESTAURANTE DEREVÁ SOLICITA O NÚMERO DO QUARTO DO CLIENTE, A TRANSFERÊNCIA PARA A FACTURA DO CLIENTE DE UMA DESPESA DE CONSUMO NO BAR, OU RELATIVA A UMA REFEIÇÃO NO RESTAURANTE, INDICA APENAS QUAL FOI O PONTO DE VENDA, A DATA RESPECTIVA E O VALOR TOTAL APAGAR.

- O SISTEMA DE GESTÃO DO ESTÁ LIGADO AO SISTEMA DE CONTABILIDADE GERAL E ANALÍTICA DO HOTEL PARTILHANDO COM ESTE A INFORMAÇÃO REFERENTE ÀS FATURAS E CLIENTES (INDIVIDUAIS, EMPRESAS E AGÊNCIAS);

- A DIREÇÃO DO HOTEL DEFINE A TABELA DE PREÇOS DAS ESTADIAS NOS QUARTOS;

- OS RECEPCIONISTAS TÊM DE SER CAPAZES DE CONSULTAR A OCUPAÇÃO ACTUAL OU FUTURA DO HOTEL;

➤ NO BACK-OFFICE É FUNDAMENTAL, QUE AS RESERVAS POSSAM SER GERIDAS. É TAMBÉM NECESSÁRIO TIRAR UMA LISTAGEM DOS NO-SHOWS.