سند شناخت سیستم هتلداری

**نمودار ارتباطی سیستم هتلداری با سایر زیر سیستم ها :**

سیستم خرید و انبارداری هتل

نرم افزار پارکینگ

نرم افزار کنترل هزینه ها

نرم افزارحسابداری هتل

نرم افزارلاندری

نرم افزار حقوق و دستمزد

نرم افزار هتلداری

**ذینفعان سیستم**

**ذینفعان سیستم**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **ذينفع** | **نقش ذينفع** |
| 1 | مدیر هتل | مشاهده وضعیت ماهانه اتاقها در تقویم . استفاده از داشبورد . تعریف آلارم هایی از قبیل درخواست هایی که مدت زمان خاصی از آنها گذشته ولی پاسخ داده نشده است . مدیریت کنسلی ها و ... |
| 2 | خدمه هتل | مشاهده سفارشات . تایید و یا عدم تایید سفارش |
| 3 | مسئول پذیرش | پذیرش مهمانان و مدیریت درخواستهای مهمان |
| 4 | مهمان | ... |

**فرآیندهای سیستم هتلداری:**

**تکمیل اطلاعات خدمه هتل :** واحد های هتل تعریف شده و پرسنل درون واحد ها قرار می گیرند . هر واحدی دارای یک نفر به عنوان راس واحد است . طبق دسترسی نفر راس می تواند درخواست خرید صادر کند . اطلاعات خدمه در صفحات زیر ساخت وارد شده و مسئولیت پرسنل در سیستم ثبت می گردد. می تواند یک پرسنل دارای چند سمت باشد . در صورتی که خدمه برای طبقات خاصی تقسیم بندی شده باشد ، این اطلاعات نیز وارد می شود .

**پذیرش مهمانان(checkin):** مهمان وارد هتل شده و شماره پیگیری خود را تحویل پذیرش می دهد . پذیرش شماره را وارد کرده و تاییدیه حضور مهمان را وارد می کند. پذیرش می تواند بدون شماره پیگیری هم به مهمانان اتاق اختصاص دهد .

تکمیل اطلاعات مهمانان: مدارک مورد نیاز از مهمان دریافت شده و اسکن مدرک در سیستم نگهداری می شود . اصل مدرک ثبت کننده رزرو هم در نزد پذیرش می ماند . همچنین برخی اطلاعات مهمانان در صورت تکمیل نبودن توسط پذیرش تکمیل می شود .

پرینت قوانین هتل از سیستم دریافت شده و تحویل مهمانان می گردد .

آلارم خدمه جهت تحویل اتاق به مهمان: پذیرش در سیستم آلارم خدمه جهت تحویل اتاق را اعلام می کند. خدمه با مشاهده این آلارم درخواست حمل بار را تایید کرده و جهت حمل چمدانها و هدایت مهمانان به اتاق اقدام می کند .

آلارم درخواست خانه داری : این درخواست می تواند توسط خدمه خانه دار و یا مهمان و یا پذیرش در سیستم ثبت شود . خدمه درخواست را تایید می کند و در پایان کار ، وضعیت و توضیحات لازم را در درخواست اعلام می کند. همچنین امکان ثبت شکایت و یا تقدیر و یا هر گونه نظر در مورد نحوه انجام کار در سیستم برای مهمان قرار دراد .

تحویل اتاق به هتل: برای اتاق هایی که زمان Checkout آنها گذشته است و هنوز در وضعیت مورد استفاده هستند آلارم تحویل اتاق به صورت اتوماتیک در سیستم نمایش داده می شود . پذیرش با مشاهده آن پیامی جهت تحویل اتاق برای مهمان ارسال میکند . همچنین این آلارم برای مهمان نیز نمایش داده شده و مهمان پیام پذیرش را می خواند .

درخواست تحویل اتاق به هتل : مهمان و یا پذیرش از طریق سیستم درخواست تحویل اتاق را فراخوانی می کند . خدمه پس از مشاهده پیام ، درخواست را تایید کرده و نسبت به تحویل اقدام می کند .

پر کردن فرم تحویل اتاق به هتل: خدمه فرم تحویل اتاق را پر می کند و سیستم مغایرت ها را تشخیص داده و به حساب اتاق آیتم بوفه و ... را اضافه می کند.

Checkout اتاق: تسویه حساب نهایی می تواند از طریق پرداخت اینترنتی در سیستم و یا به صورت دستی و تحویل پول به پذیرش صورت گیرد .فرم صورت حساب از طریق سیستم قابل دریافت می باشد. پذیرش پس از تسویه شدن حساب مدارک مهمان را تحویل داده و مهمان در سیستم اعلام میکند که مدارکش را دریافت کرده است و سپس پذیرش وضعیت checkout اتاق را اعلام می کند .

ثبت درخواست آژانس: در صورتی که هتل دارای خدمات ترانسفر باشد مهمان درخواست خدمات کرده و مسئول ترانسفر و یا پذیرش درخواست را تایید و یا عدم تایید می کند .

درخواست های متفرقه : مهمان می تواند از طریق نرم افزار در سیستم درخواست لوازم مورد نیازش را بکند ، به عنوان مثال می تواند درخواست سشوار دهد و یا درخواست تعویض آن را در سیستم وارد کند .

داشبورد : مدیر هتل و یا نفری که دسترسی صفحه داشبورد را دارد ، قادر به مشاهده وضعیت کلی تعداد درخواستها و شکایات و همچنین وضعیت کلی میزان استفاده شدن از اتاق ها می باشد . این صفحه براساس نیاز مشتری باید به صورت داینامیک تنظیم شود و هر نوع گزارش آماری و یا تحلیلی را برای کاربر آماده کند .

صفحه مشاهده وضعیت اتاق ها : این صفحه شامل گریدی از اطلاعات وضعیت پر بودن اتاق هاست که در ردیف ، اتاقها نمایش می یابد و در ستون روزهای ماه . روزهایی که اتاق رزرو شده است به صورت رنگی نمایش می یابد . این صفحه نمایی کلی از وضعیت استفاده از اتاق ها در هتل می باشد .

فرم نظر سنجی هتل : در این فرم مهمان می تواند در مجموع نظر خود در مورد هتل را در هر مورد وارد کند.

نکته : در تمام فرآیند ها مهمان پس از انجام درخواست می تواند در مورد نحوه انجام درخواست ، شکایت و یا تقدیر خود را وارد کرده و به انجام دهنده امتیاز دهد . این نکته می تواند ملاک پاداش مدیر باشد .

نکته : تمام فرآیند های مذکور با جزییات زمانی و نفر انجام دهنده در سیستم قابل گزارش گیری خواهد بود .

همچنین می توان گزارش عملکرد نفرات را از سیستم دریافت کرد.

نکته : در تمام درخواستها ، امکان کنسل کردن تا زمانی که درخواست تایید نشده است وجود دارد . پذیرش می تواند درخواست تایید شده را نیز کنسل نماید .

**نکته:** مهمانانی که به هر دلیل از استفاده از نرم افزار امتناع می کنند و درخواستهای خود را شفاهی به اطلاع پذیرش و یا خدمه می رسانند ، خدمه و پذیرش موظفند درخواست را در سیستم ثبت کنند.

استوریهای سیستم هتلداری :

* **صفحه تعریف چارت**
* **صفحه تعریف خدمه هتل**
* **فرم نمایش رزرو انجام شده**
* **فرم Checkin**
* **فرم Checkout**
* **فرم جزییات اطلاعات مهمانان**
* **صفحه داشبورد شخصی (این صفحه براساس دسترسی های هر نفر شامل لیست درخواستهای رسیده و اطلاعاتی است که دسترسی مشاهده آنها را دارد )**
* **فرم درخواست مخصوص کارکنان(شامل امکان درخواست تحویل هتل به مهمان- درخواست تحویل گرفتن اتاق از مهمان)**
* **فرم نمایش اطلاعات تسویه حسابی مهمان**
* **صفحه مشاهده وضعیت ماهانه اتاق ها**
* **داشبورد مدیریتی**
* **فرم درخواست مخصوص مهمان(شامل امکان درخواست لوازم مورد نیاز – امکان درخواست تعویض – امکان درخواست خانه داری – امکان درخواست آژانس)**
* **صفحه تعریف آیتم های نظر سنجی (زیر ساخت )**
* **صفحه نظر سنجی از مهمان**