**سند شناخت سیستم رزرو هتل**

**تعاریف:**

**هتل:** هُتِل نوعی مکان مسکونی اجاره ای است که معمولا برای مدت کوتاه به افراد اجاره داده می شود. هتل ها از امکانات اقامتی و گردشگری شهرها به حساب می آیند و بیشتر مورد استفاده مسافران و گردشگران قرار می گیرند. هتل ها دارای تعداد زیادی اتاق هستند که گاه به چند صد اتاق می رسد. علاوه بر اتاق ها و سوئیت های اقامتی، هتل ها دارای امکانات جنبی گوناگونی هستند. رستوران، استخر شنا، کافی شاپ و سالن اجتماعات نمونه‌هایی از امکانات هتل ها هستند.  
معمولا مشتریان هتل در اتاقها و سوئیت هایی که دارای تخت خواب، توالت و حمام مجزا هستند ساکن می شوند. اتاقهای یک تخته و دوتخته مشتریان بیشتری دارند.

**درجه هتل:** به میزان امکانات و کیفیت آن در هر هتل امتیازی داده می شود . این امتیاز در قالب ستاره در نظر گرفته می شود . البته  اگرچه رایج‌ترین نوع تقسیم‌بندی هتل‌ها در دنیا بر اساس تعداد ستاره‌ها است ولی انواع دیگری از تقسیم‌بندی نیز در سطح جهان برای طبقه‌بندی هتل‌ها به کار می‌رود که برخی از آن‌ها به این شرح هستند:  
تقسیم‌بندی از A تا F یا استفاده از واژه‌های

دولوکس‌‌(Deluxe)– مجلل‌( Luxury)‌– درجه یک‌(First Class)‌- ممتاز‌(Superior)‌- ویژه گردشگری‌(Tourist Class)‌– استاندارد‌(Standard) و اقتصادی .(Budget Class/ Economy)‌

**اتاق :** به مکانهایی در هتل اطلاق می شود که مسافرین در آن اقامت می کنند . اتاق دارای خصوصیت تعداد تخت و ... می باشد.

**رزرو :** به مجموعه فعالیتی گفته می شود که طی آن اتاق یا اتاقهایی از یک هتل برای اقامت مسافر یا مسافرینی در بازه زمانی مشخصی در نظر گرفته می شود .

**CheckOut:** زمان مشخصی که مسافر از ابتدای بازه رزرو می تواند اتاق های رزرو شده را استفاده کند.

**Checkin:** زمان مشخصی در انتهای بازه رزرو که مسافر دیگر حق استفاده از اتاق را ندارد.

**نمودار ارتباطی سیستم رزرو هتل با سایر زیر سیستم ها :**

**سیستم رزرو هتل**

**سیستم حسابداری هتل**

**سیستم هتل داری**

**ذینفعان سیستم**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **ذينفع** | **نقش ذينفع** |
| 1 | بازدید کننده سایت | سرچ – ثبت کاربری – مشاهده اطلاعات ارتباطی |
| 2 | کاربران سایت | سرچ – رزرو و کنسلی هتل – پرداخت وجه هتل- درخواست امکانات اضافی هتل – پیگیری رزرو |
| 3 | مدير هتل | مشاهده رزرو های مرتبط با هتل – کارتابل کنسلی یا تغییرات |
| 4 | مدیر سایت | ... |

**فرآیندهای سیستم رزرو هتل:**

**تعریف اطلاعات هتل:** نظیر اطلاعات کلی هتل شامل نام – آدرس – شماره تلفن – تعداد ستاره ها – تعداد اتاق – عکس اتاق ها – امکانات – فواصل تا اماکن مهم –آرم هتل- مکان روی نقشه - شماره حساب هتل – عکس های هتل

**مشاهده و سرچ هتل ها :** براساس فیلدهای اصلی مورد سرچ ، اتاق های هتل ها نمایش داده شده و کاربر برای مشاهده اطلاعات بیشتر از اتاق بر روی آن کلیک می کند و در صفحه ای مجزا اطلاعات کامل اتاق نمایش داده می شود .همچنین کاربر می تواند گزارشی آماری از نظرسنجی انجام شده از هتل مورد نظر مشاهده کند .

**ثبت نام در سایت :**بازدید کننده از سایت می تواند برای استفاده از امکانات سایت از قبیل رزرو و ... باید در سایت ثبت نام کند .

**مشاهده رزرو های انجام شده :** کاربر وارد شده در سایت می تواند رزرو های انجام شده ی ولید خود را مشاهده کرده و اقدام به تغییر و یا کنسلی رزرو انجام شده کند . درخواست تغییر و یا کنسلی به کارتابل مدیر هتل ارجاع می شود و در صورت امکان کنسلی و یا تغییر درخواست در سیستم اعمال می گردد.

**رزرو هتل:** کاربر می تواند پس از مشاهده هتل های سایت اقدام به رزرو نماید . در فرآیند رزرو ، کاربر می تواند امکانات اضافی ثبت شده برای هتل را نیز انتخاب کند . در پایان فرآیند رزرو کد پیگیری به کاربر داده می شود. همچنین اطلاعات رزرو به شماره موبایل کاربر ارسال می گردد.

**پیگیری رزرو :** بازدید کننده سایت و همچنین کاربر با وارد کردن کد پیگیری اطلاعات رزرو انجام شده را مشاهده می کند و تنها کاربر وارد شده در سیستم می تواند اطلاعات مورد نظر را تغییر داده و یا کنسل کند .

**پرداخت وجه رزرو هتل:** پس از فرآیند رزرو هتل ، امکان پرداخت وجه برای کاربر فراهم میگردد . کاربر می تواند فرآیند پرداخت را انجام داده و یا به بعد موکول نماید . این امکان در صفحه مشاهده رزروهای انجام شده نیز وجود دارد . پس از پرداخت مورد نظر ، واچر هتل به ایمیل کاربر ارسال می گردد .

**نظر سنجی از مهمانان:** کاربر در صفحه مشاهده رزروها می تواند لیست نظر سنجی هتل را نیز پر کند .

استوریهای سیستم رزرو هتل :

صفحه تعریف هتل

صفحه تعریف امکانات هتل

صفحه تعریف فواصل تا اماکن مهم

صفحه تعریف کاربران هتل

صفحه تعریف اتاق های هتل

صفحه تعریف امکانات و جزییات اتاق

صفحه اول سایت شامل امکان سرچ هتل ها

صفحه مشاهده اطلاعات هتل انتخابی

صفحه مشاهده جزییات اتاق انتخابی

صفحه مشاهده و نهایی کردن رزرو

صفحه انتخاب پرداخت

صفحه تاییدیه پرداخت

صفحه لاگین کاربر

صفحه تعریف کاربری

صفحه مشاهده یا تغییر اطلاعات کاربر

صفحه مشاهده رزروهای انجام شده

صفحه نمایش وضعیت کنسلی

صفحه نظر سنجی سایت در مورد هتل

صفحه مشاهده واچر هتل

صفحه پیگیری رزرو

صفحه درباره ما

صفحه تماس با ما