



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika
Predmet: Poslovni procesi

Hotel

- Organizacija smeštaja-

Predmetni nastavnik:
Saša Stamenović

Student:
Nikola Tepšić 071/2021,

Kragujevac 2023.

Sadržaj

| | |
|--|---|
| Sadržaj..... | 2 |
| Proces oragnizacije smeštaja | 3 |
| Povezanosti "Organizacije smeštaja" | 4 |
| Sa spa centrom | 4 |
| Sa restoranom..... | 4 |
| Sa održavanjem hotela..... | 4 |
| Izgled baze podataka Organizacije smeštaja | 5 |
| SSA Organizacije smeštaja | 6 |
| Maske..... | 7 |
| Maska za početnu stranicu..... | 7 |
| Maska za registraciju | 8 |
| Maske za nalog korisnika..... | 9 |

Proces oragnizacije smeštaja

Poslovni proces organizacije smeštaja u hotelu obuhvata sve aktivnosti vezane za upravljanje sobama i drugim vrstama smeštaja, osiguravajući da su čisti, udobni i da zadovoljavaju potrebe gostiju. Ovaj proces uključuje nekoliko ključnih koraka:

1. **Rezervacija:** Ovaj korak uključuje prijem i obradu zahteva za smeštaj od strane gostiju. Može uključivati komunikaciju s gostima direktno, putem e-pošte, telefona ili onlajn sistema za rezervaciju, te osiguravanje da su njihove rezervacije tačno zabeležene.
2. **Prijava:** Ovaj korak uključuje dobrodošlicu gostima u hotel, proveru njihovih rezervacija i pružanje ključeva ili pristupnih kartica za njihove sobe. Može uključivati naplatu ili depozite, proveru identifikacije i objašnjenje politika i procedura hotela.
3. **Dodela soba:** Ovaj korak uključuje dodelu gostiju određenim sobama na osnovu njihovih želja i raspoloživosti. Može uključivati razmatranje posebnih zahteva poput veličine sobe, lokacije ili sadržaja, te osiguravanje da je soba adekvatno pripremljena i očišćena pre nego što gost stigne.
4. **Održavanje soba:** Ovaj korak uključuje upravljanje čišćenjem i održavanjem gostinskih soba, uključujući zamenu posteljine, dopunu potrepština i osiguravanje da su sobe čiste i prezentabilne. Može uključivati koordinaciju s drugim odeljenjima hotela poput održavanja ili vešeraja.
5. **Odjava:** Ovaj korak uključuje proveru da li je gost završio svoj boravak, osiguravanje da je račun tačan i naplata eventualnih nepodmirenih računa ili naknada. Može uključivati inspekciju sobe radi otkrivanja oštećenja ili nedostajućih stvari, te obradu povrata novca ili prilagođavanja računa po potrebi.

Povezanosti "Organizacije smeštaja"

Proces oragnizacije smeštaja je povezan sa dve procesa, a to su:

1. Spa centar
2. Restoran
3. Održavanje hotela

Sa spa centrom

Spa centar i organizacija smeštaja su povezani jer gosti hotela koriste usluge spa centra kao deo njihovog boravka u hotelu. Organizacija smeštaja uključuje i pružanje informacija gostima o dostupnosti usluga u spa centru, kao i rezervisanje termina za spa tretmane. Takođe, često se nudi smeštajni paket koji uključuje i usluge spa centra.

Sa restoranom

Restoran i organizacija smeštaja su povezani jer gosti hotela koriste usluge restorana kao deo svog boravka. Organizacija smeštaja uključuje i prikupljanje informacija od gostiju o njihovim potrebama u pogledu hrane i pića, kao i organizovanje obroka i usluga u sobi. Takođe, često se nudi i smeštajni paket koji uključuje i obroke.

Sa održavanjem hotela

Procesi održavanja hotela i organizacije smeštaja su međusobno povezani. Kvalitet održavanja hotela ima direktan uticaj na organizaciju smeštaja jer neadekvatno održavanje soba može dovesti do problema sa opremom ili higijenom, što može negativno uticati na iskustvo gostiju i njihovu ocenu hotela. S druge strane, efikasna organizacija smeštaja može olakšati proces održavanja hotela, omogućavajući timu za održavanje da se lakše fokusira na čišćenje i održavanje soba. Dakle, ova dva procesa su neophodna da bi se osigurao visok kvalitet usluga hotela i zadovoljstvo gostiju.

Izgled baze podataka Organizacije smeštaja

Kada gost želi da zakaže rezervaciju sobe on se prvo mora registrovati na aplikaciju Hotela. On mora uneti sledeće podatke:

1. Ime
2. Prezime
3. Telefon
4. Email
5. Šifra

I to u bazi izgleda ovako:

| Gost_ID ▾ | Ime ▾ | Prezime ▾ | Telefon ▾ | Email ▾ | Šifra ▾ |
|-----------|--------|-----------|-----------|--|---------------|
| 1 | Petar | Perić | 60293547 | petar.peric@g... | dasbkhdgaskds |
| 2 | Milan | Minic | 63321312 | mila.minic@g... | dasbkhdgaskds |
| 3 | Jovan | Jovanovic | 60131234 | jovan.jovanovi... | dasbkhdgaskds |
| 4 | Aleksa | Aleksic | 67263643 | aleksa.aleksic@g... | dasbkhdgaskds |
| 5 | Nikola | Nikic | 61372837 | nikola.nikic@g... | shdliajhhld |

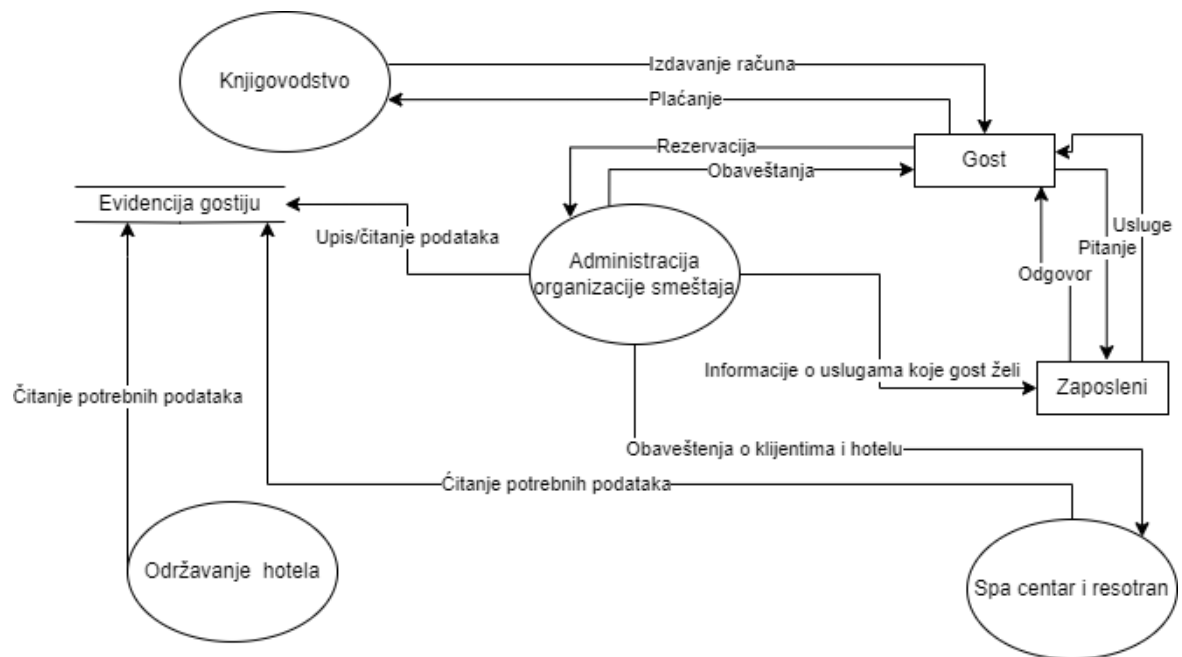
Zatim gost uz pomoć aplikacije rezerviše sobu u hotelu, u bazi t izgleda ovako:

| Rezervacija ▾ | Gost ▾ | Cena ▾ | Datum_Dola ▾ | Datum_Odla ▾ | Broj_Sobe ▾ | Spa_Centar ▾ | Restoran ▾ |
|---------------|--------|----------|--------------|--------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Petar | \$100.00 | 1/12/2023 | 1/30/2023 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Milan | \$350.00 | 2/3/2023 | 2/26/2023 | 5 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | Jovan | \$70.00 | 4/6/2023 | 4/10/2023 | 10 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

I Hotel na kraju mora imati listu sobe koje su u ponudi i to u bazi izgleda ovako:

| | Soba_ID ▾ | Tip_Sobe ▾ | Cena ▾ | Dostupnost ▾ | Broj_Sobe ▾ |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------------------------|-------------|
| + | 1 | Dvokrevetna | \$20.00 | <input type="checkbox"/> | 5 |
| + | 2 | Jednokrevetna | \$15.00 | <input type="checkbox"/> | 3 |
| + | 3 | Apartman | \$30.00 | <input type="checkbox"/> | 10 |
| + | 4 | Trokrevetna | \$25.00 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 |
| + | 5 | Dvokrevetna | \$20.00 | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| + | 6 | Jednokrevetna | \$15.00 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 |

SSA Organizacije smeštaja



Maske

Maska za početnu stranicu

Kada se korisnik registruje na aplikaciju on je poslat na početnu stranicu aplikacija koja izgleda ovako:



Na ovoj stranici korisnik može videti neke od usluga koje hotel nudi i opcije aplikacije kao što su:

1. Početna stranica
2. Rezervacija
3. Nalog
4. Odjava

Maska za registraciju

Nako što korisnik pritisne dugma za rezervaciju on je tada poslat na sledeću stranicu:



The image shows a mobile application interface for hotel reservations. At the top is a banner image of a resort with a swimming pool and buildings, with the text 'REZERVACIJA SOBA' overlaid. Below the banner are several input fields and checkboxes. The 'Datum:' field is split into 'Od:DD/MM/GG' and 'Do:DD/MM/GG'. The 'Vrsta sobe:' field has a dropdown menu showing 'VRSTA'. There are two checkboxes: 'Usluge SPA Centra:' and 'Usluge resotrana:'. Below these is a 'CENA:' label. At the bottom is a navigation bar with four icons: a house, a calendar, a person, and a right-pointing arrow.

REZERVACIJA
SOBA

Datum: Od:DD/MM/GG
Do:DD/MM/GG

Vrsta sobe: VRSTA

Usluge SPA Centra: ☐

Usluge resotrana: ☐

CENA:

Icons: Home, Calendar, User, Arrow

Na ovoj stranici korisnik ima 4 stavke koje mu omogućavaju rezervaciju sobe a to su:

1. Datum
2. Vrsta sobe
3. Usluge Spa centra
4. Usluge restorana

Kada korisnik izabere željenu rezervaciju na kraju mu je prikizana i cena.

Maske za nalog korisnika

Nakon što korisnik pritisne dugma za nalog on je poslat na sledeću stranicu:



NALOG

Email:

Šifra:

Istorija rezervacija:

Icons: Home, Calendar, User, Share/Next

Korisniku je na ovoj stranici prikazan njegov email i šifra sa kojima se ulogovao na nalog. Takodje mu je prikazana lista svih njegovih rezervacija i hotelu.