



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 podatak organizacije smeštaja.....	5
SSA Organizacije smeštaja	7

Proces oragnizacije smeštaja

Poslovni proces organizacije smeštaja u hotelu obuhvata sve aktivnosti vezane za upravljanje sobama i drugim vrstama smegtaja, osiguravajuti da suasti, udobni i da zadovoljavaju potrebe gostiju. Ovaj proces uldjuduje nekoliko ldjuaih koraka:

1. **Rezervacija:** Ovaj korak uključuje prijem i obradu zahteva za smeštaj od strane gostiju. Može uključivati komunikaciju s gostima direktno, putem e-poke, telefona ili onlajn sistema za rezervaciju, te osiguravanje da su njihove rezervacije tak-no zabeležene.
2. **Prijava:** Ovaj korak ukljčuje dobrodošlicu gostima u hotel, proveru njihovih rezervacija i prudanje kljuečeva ili pristupnih kartica za njihove sobe. Može uključivati naplatu ili depozite, proveru identifikacije i objašnjenje politika i procedura hotela.
3. **Dodela soba:** Ovaj korak uklj&uje dodelu gostiju odredjenim sobama na osnovu njihovih delja i raspoloživosti. Mode uključivati razmatranje posebnih zahteva poput velkčine sobe, lokacije ill sadržaja, te osiguravanje da je soba adekvatno pripremljena i očišćena pre nego gto gost stigne.
4. **Održavanje soba:** Ovaj korak ukljuečuje upravljanje adeenjem i odrdavanjem gostinskih soba, uldj&ujud zamenu posteljine, dopunu potrepgtina i osiguravanje da su sobe C'iste i prezentabilne. Mode uldjueivati koordinaciju s drugim odeljenjima hotela poput odrdavanj a ili vederaja.
5. **Odjava** Ovaj korak ukljuečuje proveru da li je gost završio svoj boravak, osiguravanje da je raečun tačan i naplata eventualnih nepodmirenih računa ili naknada. Mode uključivati inspekciju sobe radi otkrivanja oštećenja ili nedostajućih stvari, te obradu povrata novca iii prilagodjavanja rakčuna po potrebi.

Povezanosti "Organizacije smeštaja"

Proces oragnizacije smeštaja je povezan sa tri 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 centra, 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 pica, 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 podatak organizacije smeštaja

Kada klijent želi da rezerviše sobu on se mora prvo registrovati na aplikaciju sa sledećim podacima:

1. Ime
2. Prezime
3. Telefon
4. E-mail
5. Šifra

To u bazi izgleda ovako:

Gosti							
	gost_id	ime	prezime	broj_telefor	email	sifra	Click to Add
+	1	Marko	Petrović	123456789	marko@exam	sifra1	
+	2	Jelena	Ivanović	987654321	jelena@exam	sifra2	
+	3	Ana	Kovačević	555555555	ana@example.	sifra3	
+	4	Petar	Popović	777777777	petar@exampl	sifra4	
+	5	Milica	Janković	999999999	milica@examp	sifra5	
*							

Nakon uspešne registracije/prijave na aplikaciju klijent može rezervisati sobu i registracija je upisana u bazu podataka na ovaj način:

Rezervacije								
rezervacija_	soba_id	gost_id	datum_dola	datum_odla	spa_centar	restoran	Click to Add	
1	1	1	6/15/2023	6/20/2023	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	2	2	7/10/2023	7/15/2023	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	3	3	8/5/2023	8/10/2023	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4	4	4	9/1/2023	9/5/2023	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

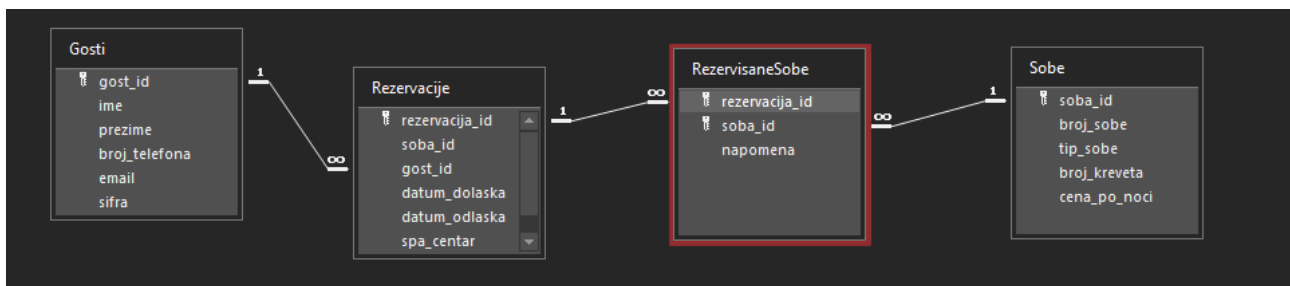
Pri registraciji klijentu se mora prikazati lista soba koje može rezervisati i to u bazi izgleda ovako:

Sobe						
	soba_id	broj_sobe	tip_sobe	broj_kreveta	cena_po_no	Click to Add
+	1	101	Jednokrevetna	1	80	
+	2	202	Dvokrevetna	2	120	
+	3	305	Trokrevetna	3	150	
+	4	409	Jednokrevetna	1	180	
+	5	511	Apartman	2	250	
*						

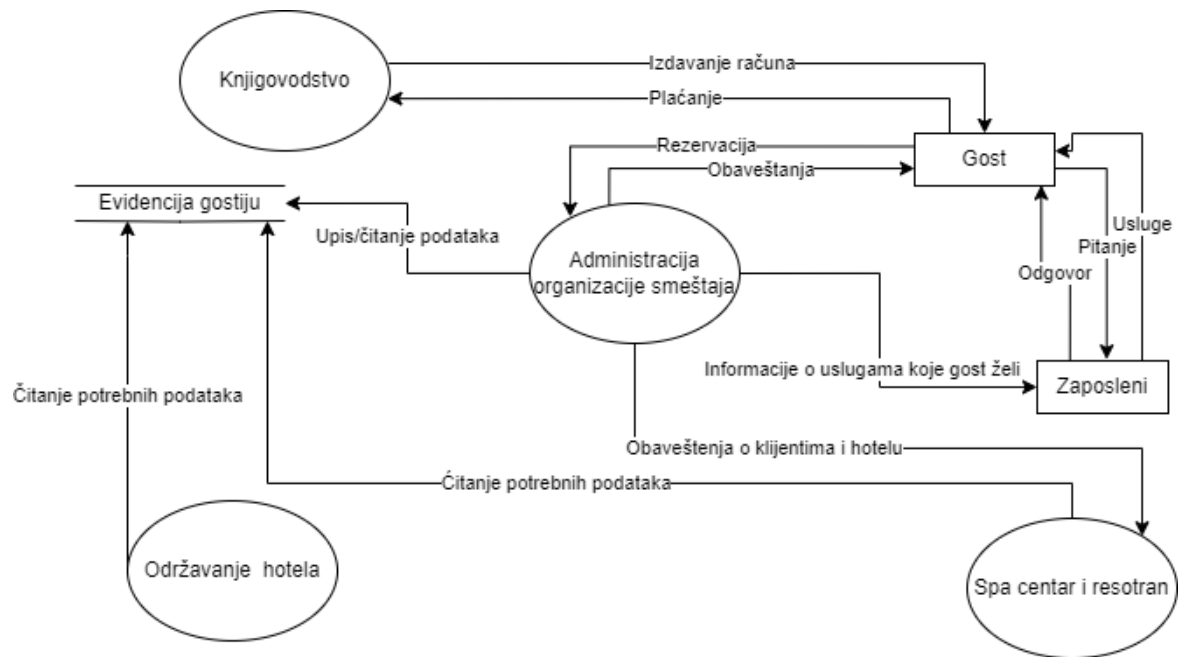
I na kraju imamo tabelu rezervisane sobe koja povezuje tabelle Sobe i Rezervacije.

RezervisaneSobe		
rezervacija_	soba_id	napomena
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	

Na kraju sve povezane tabelle izgledaju ovako:



SSA Organizacije smeštaja



Maske za Organizaciju smeštaja

Maska za početnu stranicu

Nakon što se gost registruje/prijavi na aplikaciju on je poslat na početnu stranicu koja izgleda ovako:



Na ovoj stranici gost može videti neke od usluga koje hotel nudi takodje i meni sa opcijama.

Maska za rezervaciju sobe

Nako što gost pritisne dugme „Rezerviši“ on je poslat na meni za rezervaciju soba i to izgleda ovako:



The image shows a mobile application interface for room reservations. At the top is a photograph of a resort with a swimming pool and buildings, with the text 'REZERVACIJA SOBA' overlaid. Below the photo is a form with the following fields:

- Datum:** Two date input fields labeled 'Od:DD/MM/GG' and 'Do:DD/MM/GG'.
- Vrsta sobe:** A dropdown menu currently showing 'VRSTA'.
- Usluge SPA Centra:** A checkbox.
- Usluge resotrana:** A checkbox.
- CENA:** A label for the price field.

At the bottom of the form is a navigation bar with four icons: a house (home), a calendar, a person (profile), and a share icon.

Na ovoj stranici gost ima 4 stavke koje treba popuniti da bi rezervisao sobu, a to su:

1. Datum odlaska/dolaska
2. Vrsta sobe
3. Usluge Spa centra/restorana

Kada korisnik izabere željenu rezervaciju na kraju mu je prikazana cena.

Maske za nalog korisnika

Nakon što gost pritisne dugme za nalog prikazan mu je sledeći meni:



NALOG

Email:

Šifra:

Istorija rezervacija:



Na ovom meniju mu je prikazan njegov email i šifra sa kojima se ulogovao na nalog i lista svih njegovih rezervacija u hotelu.