

CAHIER DES CHARGES DU PROJET :

GESTION D'UN HÔTEL

Le projet sera appréhendé en plusieurs modules à savoir :

- La gestion des clients
- La gestion des chambres
- La gestion des réservations de chambre
- La facturation des séjours d'hôtel
- La gestion des autres services et divers
- Une liste exhaustive d'états indispensables

DESCRIPTION DES MODULES DU PROJET :

0) Caractéristiques générales du logiciel :

Aspect ergonomique : l'on s'attend à un logiciel simple et convivial

Aspect conception : faire une analyse évolutive du projet

Aspect programmation :

- Programmer en tenant compte de la journée ouverte par l'utilisateur lui-même et non la date système
- Commenter les lignes du code de programmation
- Personnaliser les fenêtres, barres d'outils et messages systèmes : éviter de laisser les fenêtres dans leur état brut généré par l'assistant.

1) La gestion des clients :

Nous disposons de plusieurs catégories de clients : clients privés, clients affaires, clients groupes, clients TOPS ou VIP, etc.

Le logiciel doit permettre de savoir si le client est originaire du pays où l'hôtel est implanté ou est un étranger. Il doit aussi faire connaître à l'utilisateur si le client qu'il a en face dispose d'une carte de fidélité délivrée par l'hôtel.

2) La gestion des chambres :

Les chambres d'hôtel sont tarifées selon leur type, leur caractéristique et leur situation sur l'édifice. L'on dispose ainsi des chambres dites single (ventilées ou climatisées), double, triple selon qu'il s'agit d'une chambre réservée à une, deux ou trois personnes.

Une chambre située à vue mer, vue jardin, vue rue ou vue montagne est différemment facturée par rapport à une autre qui est à l'intérieur de l'édifice.

A l'arrivée d'un client, l'utilisateur prend soin de saisir sa date et heure d'arrivée en rappelant sa réservation et sa fiche client.

3) *La gestion des réservations de chambre :*

Un client arrivant dans le pays ou dans la ville où se situe l'hôtel, peut déjà appeler ou écrire pour se faire une réservation de chambre(s). A la réservation, le client potentiel décrit le genre de chambre qu'il désire réserver selon les propositions que lui fait l'agent hôtelier. Le client informe de sa date et heure d'arrivée souhaitée, le nombre d'heure ou de jour qu'il souhaite passer à l'hôtel, le type de chambres, sa situation, nombre de personnes, nombre de chambres, etc. Le logiciel doit à cette étape proposer une facture pro forma au client.

Toute réservation doit être confirmée dans un délai de jour paramétrable faute de quoi elle est automatiquement déclassée dans le dossier des réservations non confirmées et la chambre redevient totalement libre. Le délai pour la confirmation est défini par rapport au nombre de jour restant avant l'arrivée prévue du client.

L'utilisateur a la possibilité de saisir, modifier ou annuler une réservation.

Les différents états d'une réservation peuvent être : réservée – confirmée - annulée.

Une réservation fait croire que la chambre est occupée et ne peut plus faire objet de réservation au cours de la même période.

4) *La gestion des bars, restaurants, piscine, divers :*

Le client arrivé à l'hôtel peut prendre des boissons au bar, consommer des plats au restaurant, aller à la piscine, envoyer ces vêtements à la blanchisserie, faire de l'équitation, téléphoner ou commander beaucoup d'autres services. Le client a cette possibilité de régler au fur et à mesure ses petites factures ou d'attendre la fin de son séjour avant de tout payer y compris les frais d'hébergement.

5) *La facturation des séjours d'hôtel :*

La facturation d'un séjour d'hôtel suppose le départ du client de l'hôtel. A cet effet, le logiciel édite la facture après la saisie de la date et l'heure de départ. La facture doit tenir compte des remises exceptionnelles et de fidélité (taux paramétrable).

Le nombre d'heures de grâce qu'un client peut empiéter avant de tomber dans une nouvelle nuitée doit rester paramétrable.

L'on doit pouvoir rééditer une facture rééditée une facture déjà passée. Les modes de paiement sont espèces, carte de crédit, chèque difficilement opérationnel.

Après édition de la facture, considérer automatiquement que la ou les chambre (s) concernées sont libérées.

Si possible prévoir une interface de simulation de facture en fonction de la chambre sélectionnée et le nombre de nuitées.

6) Liste des états à fournir par le logiciel :

- Liste des chambres par type
- Liste des chambres par caractéristique
- Liste des chambres situation (situation par rapport au paysage extérieur et par rapport à l'édifice lui-même.)
- Tarif des chambres par nuitée
- Liste des chambres libres
- Liste des chambres occupées
- Liste de genre de chambres les plus sollicitées
- Liste des clients par catégorie, par sexe, par nationalité
- Liste des clients fidèles
- Fréquence des fréquentations par période
- Liste des fréquentations d'un client par période
- Liste des clients étrangers (préciser le pays de provenance) ou non
- Liste des clients ayant fait une réservation
- Liste des clients arrivés par période
- Liste des clients présents
- Liste de clients partis par période
- Liste des réservations de la journée

- Liste des réservations arrivant à échéance
- Liste des réservations annulées
- Liste des réservations confirmées
- Liste des séjours les plus longs
- Le chiffres d'affaires par période (laisser la main à l'utilisateur de décider d'inclure les réservations confirmées)
- Etats présentant la répartition du chiffre d'affaires par rapport à chaque service (l'exprimer aussi en termes de pourcentage)
- Et tout autre état jugé utile ou indispensable par le stagiaire