

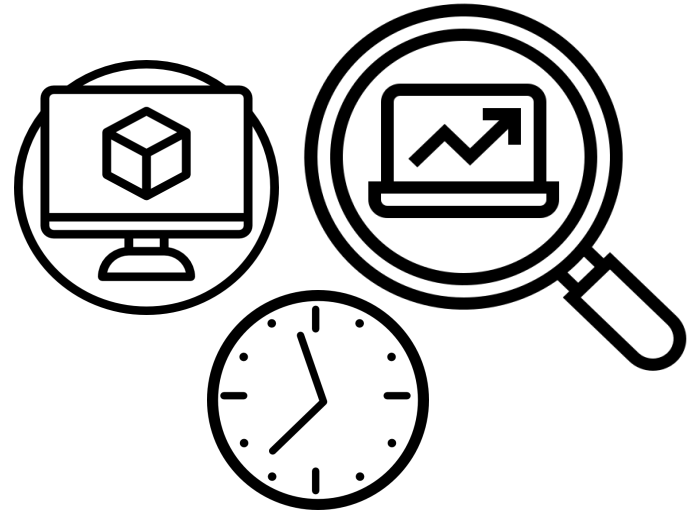


# Hotel Real

# Tópicos Abordados

---

- Planejamento
- Modelagem do processo Atual (AS IS)
- Análise do Processo





---

# PLANEJAMENTO

*Descrição breve do planejamento...*

# Objetivos Do Processo

---

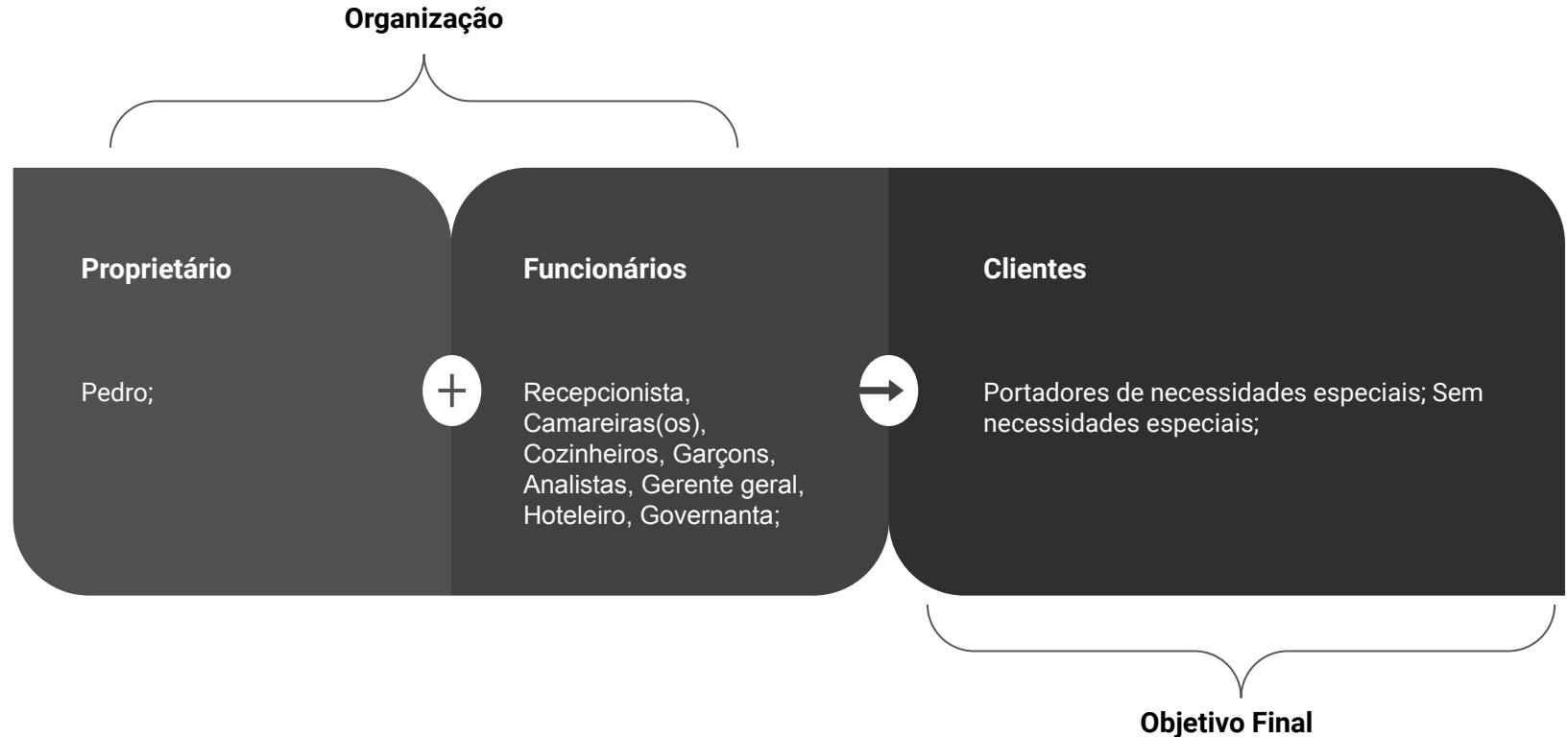
- Diminuir o tempo de espera na fila;
- Diminuir o overbooking;
- Aumentar a limpeza dos quartos;
- Melhorar a qualidade da internet;
- Obter mais variedade do café da manhã;
- Obter mais variedade de comida;
- Repor itens no tempo correto;

# Objetivos Do Processo

---

- Aumentar a acessibilidade;
- Diminuir problemas em relação a capacidade do estacionamento;
- Diminuir o tempo de espera na entrega das refeições;
- Diminuir sobrecarga dos funcionários;
- Diminuir transtornos relacionados a capacidade do restaurante do hotel;
- Aumentar Lucro;

# Partes Interessadas & Papéis



# Expectativas Do Cliente

---

- Maior agilidade no processo de atendimento
- Garantia de que terá o quarto reservado.
- Melhor limpeza dos quartos
- Internet de melhor qualidade
- Maior espaço no restaurante do hotel
- Maior espaço no estacionamento
- Facilidade de acesso para pessoas portadoras de necessidades especiais

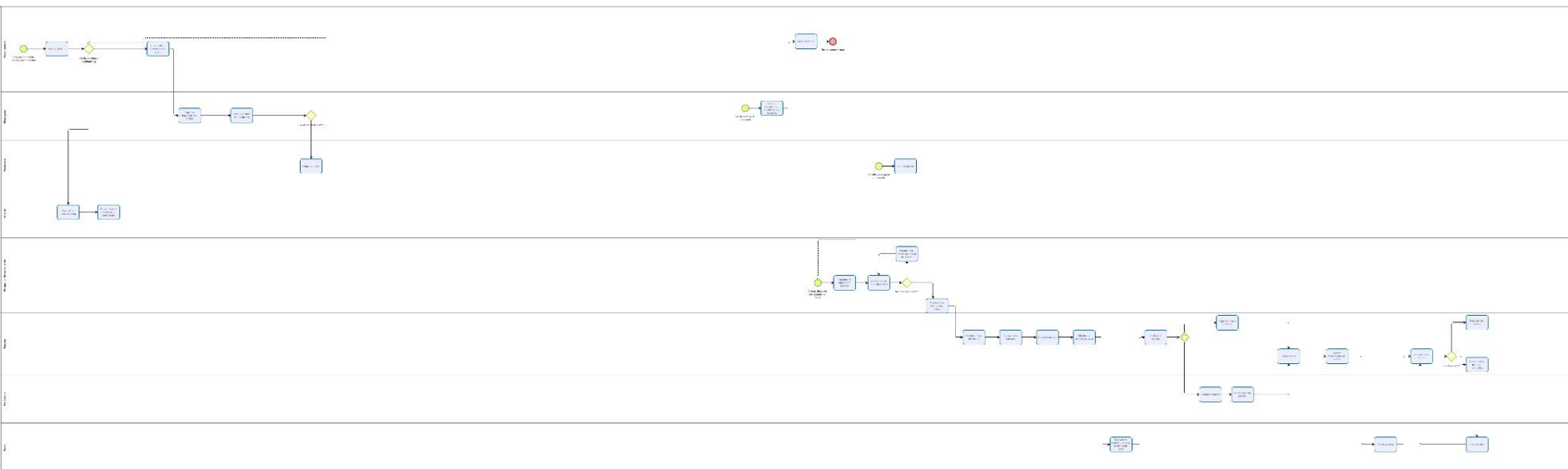
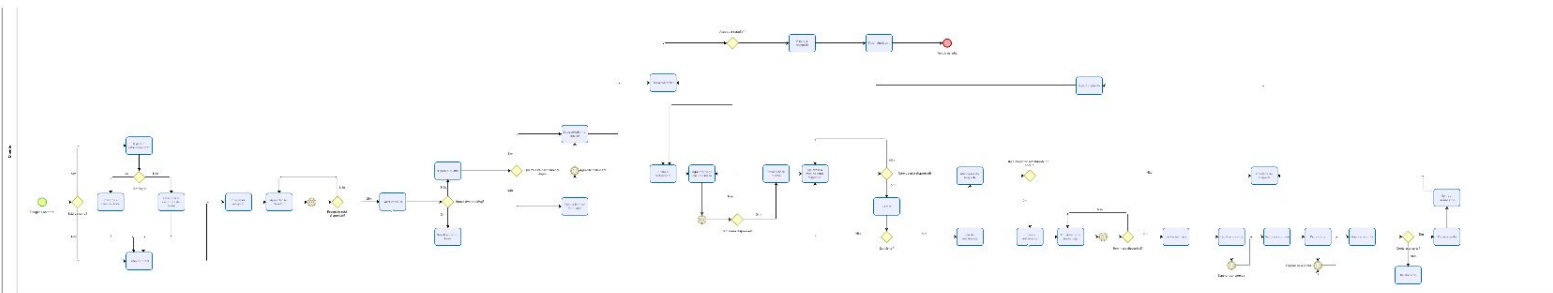




# MODELAGEM

*Modelagem do processo atual AS IS.*







# **ANÁLISE DE PROCESSO**

*Identificação e solução de problemas*

# Diagrama De Causa e Efeito



# Melhorias Para O Processo

Ideias Propostas	Status
Tornar as dependências do hotel acessíveis a portadores de necessidades especiais;	Aprovado
Contratar mais funcionários de acordo com a demanda de cada setor;	Reprovado
Contratar um novo provedor de internet que disponha de um pacote com uma conexão ideal, para atendimento ininterrupto a todas as dependências do Hotel;	Aprovado
Remanejar cargos e treinar funcionários para atender a demanda;	Aprovado

# Melhorias Para O Processo

Ideias Propostas	Status
Reformar e ampliar área do restaurante;	<b>Reprovado</b>
Ampliar estacionamento;	<b>Reprovado</b>
Alugar vagas de estacionamento de um estabelecimento próximo;	<b>Aprovado</b>
Tornar uma área social próxima parte do restaurante, a fim de maximizar a capacidade de lotação;	<b>Aprovado</b>
Desburocratizar reservas e oferecer facilidade de pagamento;	<b>Aprovado</b>
Ampliar as opções do cardápio, escalando um profissional do restaurante para se responsabilizar pela compra de insumos;	<b>Aprovado</b>

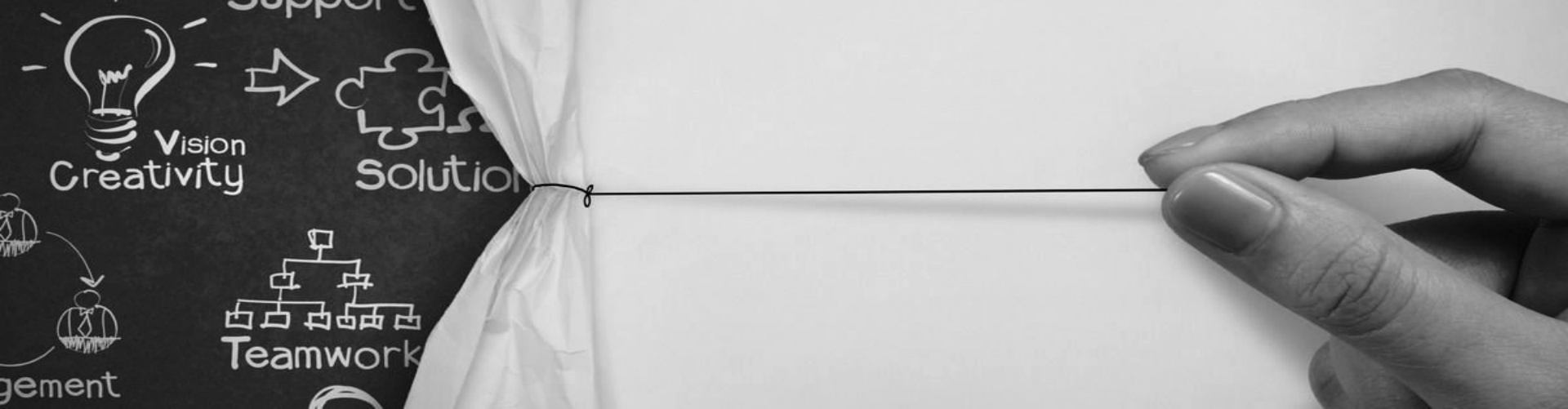
# Melhorias Para O Processo

Ideias Propostas	Status
<p>Automatização de Serviços Gerais:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Implementar um serviço de check-in e check-out através de aplicativo/site;</li><li>- Comandas automáticas;</li><li>- Reservas Online;</li><li>- Consultas de cardápio e serviços de quarto via app/site;</li></ul>	<b>Aprovado</b>
<p>Fornecer descontos exclusivos para aqueles que utilizarem serviços automáticos;</p>	<b>Aprovado</b>

# Métricas Para Avaliação Do Processo

- Verificar se estão sendo cumpridas as exigências previstas em lei no âmbito de acessibilidade a portadores de necessidades especiais;
- Comparar a demanda semestral do hotel com sua estrutura física e braçal;
- Aferir o tempo de espera para de atendimento na recepção e restaurante em comparação ao tempo médio de espera habitual;
- Avaliações trimestrais da lucratividade e eficiência de serviços do hotel, antes e depois das mudanças.





# PROCESSO PROPOSTO

*Modelagem da sugestão (TO BE)*







---

# PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO

O que será feito?	Quem fará/Usará?	Quando será feito?	Onde será feito?	Por que será feito?	Como será feito?
Melhoria na acessibilidade.	Clientes portadores de necessidades especiais.	Na utilização das instalações do hotel.	Estacionamento e no hotel .	Para fornecer maior acessibilidade.	Execução de obras de melhoria.
Ampliação do cardápio.	Chef de cozinha usara clientes do hotel.	Após uma análise e levantamento das necessidades do restaurante do Hotel.	No restaurante do Hotel.	Para ter mais opções de comida.	Por meio de análises e levantamento das possíveis variedades.
Aluguel de vagas para estacionamento.	Estabelecimentos próximos ao Hotel e direção do hotel.	De acordo com a demanda de clientes.	Nos estabelecimentos próximos ao hotel.	Para ter mais vagas para os clientes.	Por meio de parcerias com os estabelecimentos do hotel.
Facilitar o pagamento.	Funcionários do hotel.	No momento do pagamento.	No hotel.	Para evitar transtornos, e agilizar o processo.	Por meios de máquinas de check-in automático no hotel.
Maximizar a capacidade do restaurante.	Direção do hotel.	Após o planejamento dessa atividade.	No hotel.	Para diminuir transtornos relacionados a superlotação.	Com o uso das áreas sociais do Hotel.

O que será feito?	Quem fará/Usará?	Quando será feito?	Onde será feito?	Por que será feito?	Como será feito?
Contratação de novo provedor de internet.	Direção do hotel.	Após o levantamento do orçamento designado essa contratação.	Na rede do Hotel.	Para melhorar a qualidade da internet.	Por meio de pesquisas por melhores provedores.
Oferecimento de descontos.	Funcionários do hotel responsáveis por isso e clientes que usam serviços automatizados .	No ato do pedido ou reserva.	Restaurante do hotel e hotel,nas mesas ,na recepção ,aplicativos/sites do hotel.	Para incentivar o uso de serviços automatizados e atrair e beneficiar mais clientes.	Será feito por meio de aplicativos para clientes que usam serviços automatizados.
Automatização de serviços gerais	Funcionários do hotel,clientes direção do hotel.	Quando os serviços forem solicitados.	No hotel e estacionamento, sites/aplicativos.	Facilitar e agilizar todos os processos do Hotel e diminuir fila de espera.	Por meio de sites/aplicativos.
definição dos papéis e treinamento dos funcionários	Funcionários e gerente.	No ato da divisão de tarefas.	Nos setores do Hotel que necessitam.	Diminuir a sobrecarga dos funcionários.	Por meio de rodízio de funções ,divisões de tarefas e reuniões de treinamento
Checkout por aplicativo/site.	Clientes, recepcionista, hoteleiro.	Quando for fechar / finalizar a estadia.	No hotel e estacionamento.	Facilitar/agilizar/otimizar processo de checkout.	Por meio de aplicativos / sites e máquinas específicas para esse tipo de serviço.



# GESTÃO DE MUDANÇAS

*Aplicação de sugestões*

# Gestão De Mudanças

---

- Construir uma liderança empenhada na melhoria do negócio, e que atue em concordância com os novos conceitos implementados.
- Instruir os funcionários de modo que eles entendam a importância de implementar as mudanças propostas e o propósito de suas atividades.
- A gestão deverá ser focada comunicação irrestrita entre clientes, funcionários e gerentes, para que não haja problemas de transmissão de informação.

# Gestão De Mudanças

---

- Criar metas claras e objetivas para todos os setores.
- Tornar habitual a análise pontual do êxito de atividades.
- Todos os envolvidos deverão passar por qualificação e certificações.
- Tornar a busca por melhorias contínuas parte da cultura da empresa.

GRUPO

Samuel Moreira Martins Ribeiro  
Shayene Lorrane Couto Manoel  
Maria Fernanda Pinheiro de Oliveira

T.S.I.

Sistemas De Informação