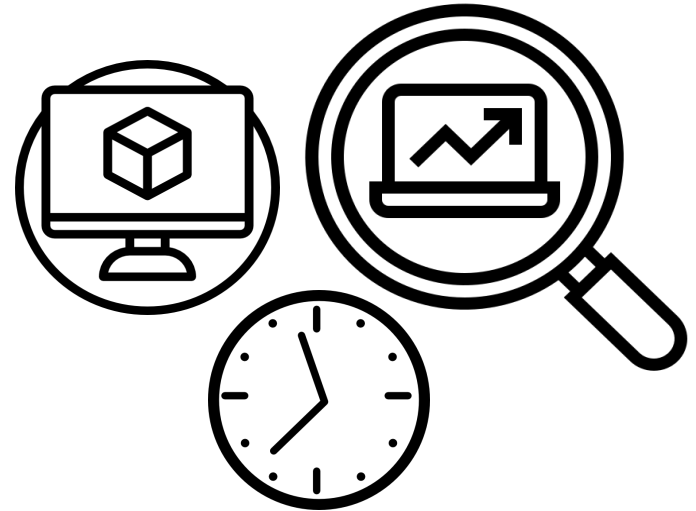




Hotel Real

Tópicos Abordados

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





PLANEJAMENTO

Descrição breve do planejamento...

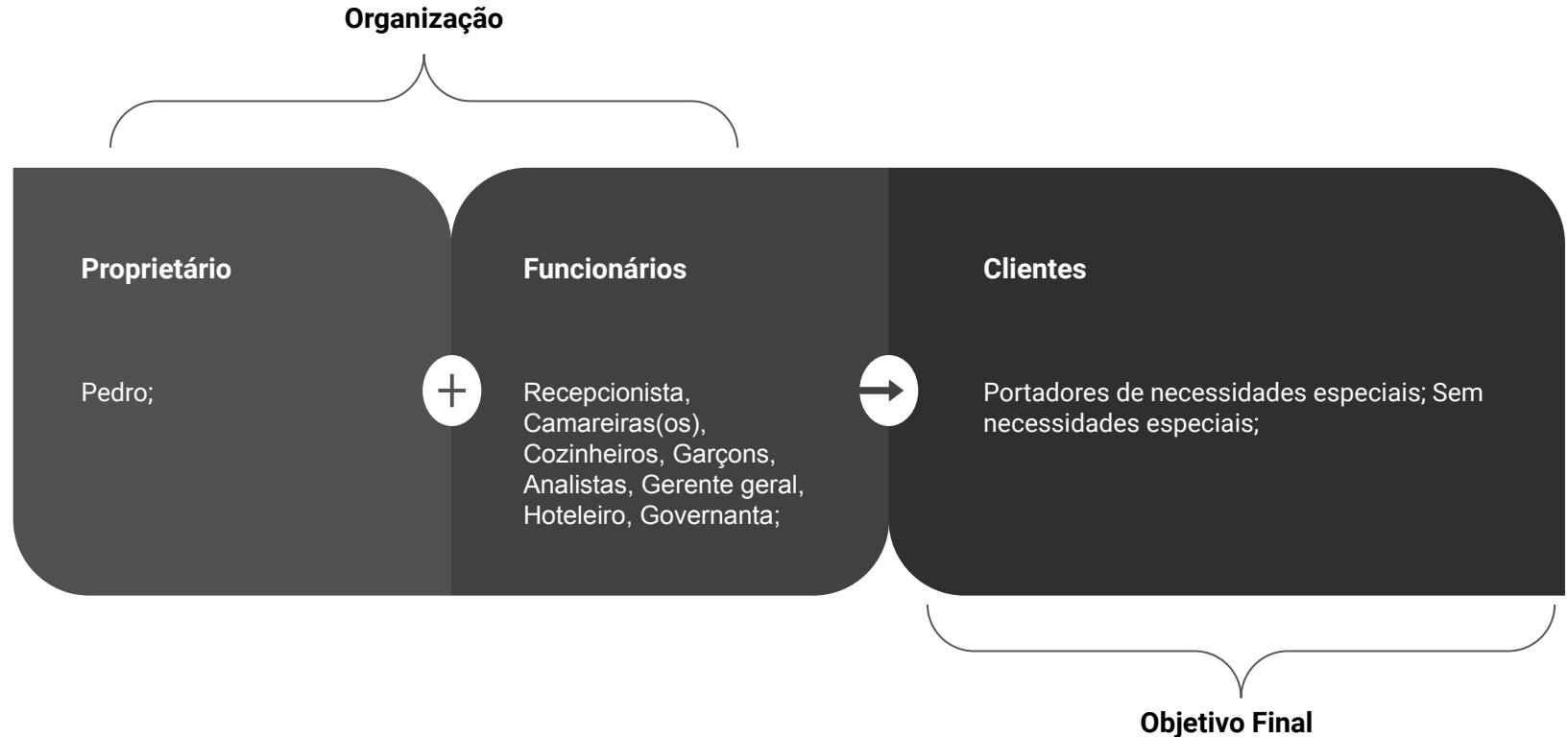
Objetivos Do Processo

- 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

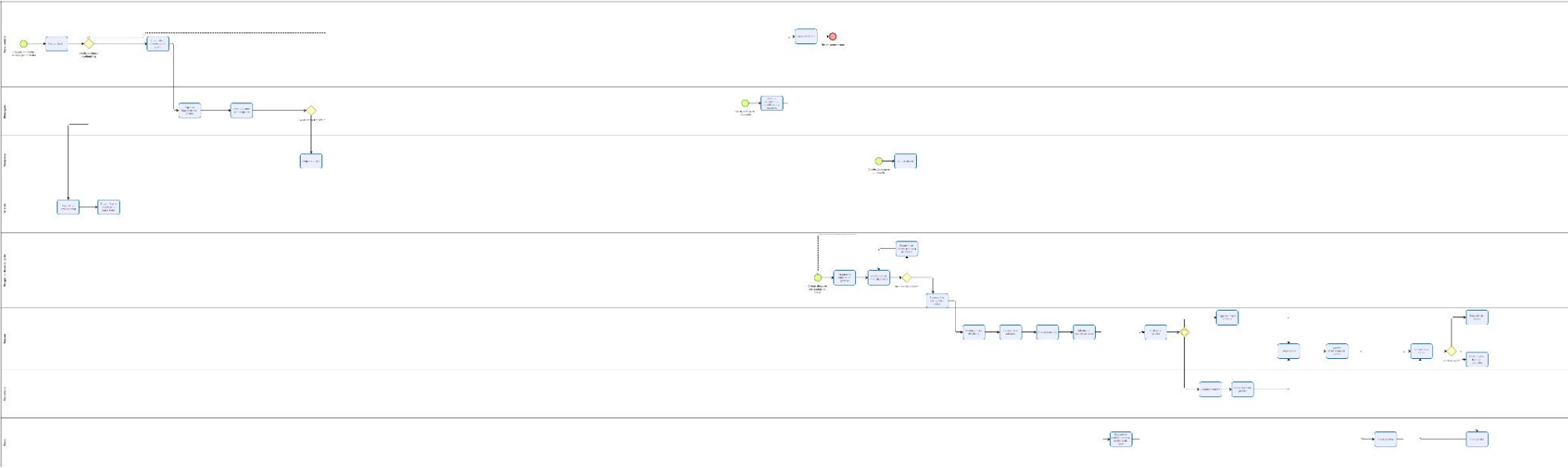
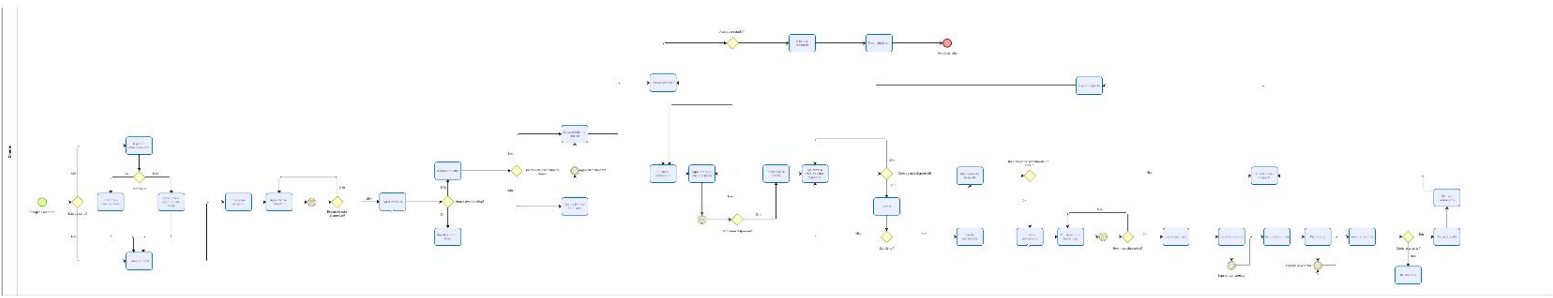
- Maior agilidade no processo de atendimento
- Garantia de que terá o quarto reservado.
- Melhor limpeza dos quartos
- Internet de melhor qualidade
- Maior espaço no restaurante do hotel
- Maior espaço no estacionamento
- Facilidade de acesso para pessoas portadoras de necessidades especiais





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;	
Contratar mais funcionários de acordo com a demanda de cada setor;	
Contratar um novo provedor de internet que disponha de um pacote com uma conexão ideal, para atendimento ininterrupto a todas as dependências do Hotel;	

Melhorias Para O Processo

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

Melhorias Para O Processo

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

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.



GRUPO

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

T.S.I.

Sistemas De Informação