

SYSTEME DE RESERVATION DE TABLES DANS LE DOMAINE HORECA

Mihai BUDECI^{1*}

¹Université Technique de Moldova, Faculté Ordinateurs, Informatique et Microélectronique, Département Génie Logiciel et Automatique, gr. FI-171, Chişinău

*Auteur correspondant: Mihai Budeci, mihai.budeci@ee.utm.md

Résumé. Dans cet article on décrit le domaine d'intérêt choisi pour le système d'information est le domaine HoReCa, c'est-à-dire le secteur des Hôtels, Restaurants et Cafés. Le système, ReservLot, représente la réservation de tables dans ces secteurs. Un groupe de systèmes similaires a été recherché et sélectionné qui sera analysé plus en détail.

Mots-clés : industrie hôtelière, plateforme, systèmes informatiques réservations.

Introduction

HoReCa est en fait une abréviation de 3 mots Hôtels, Restaurants et Cafés utilisée principalement en Europe à savoir en Scandinavie (Suède, Norvège, Danemark, Islande et Finlande), au Benelux (Pays-Bas, Belgique et Luxembourg) et en France. Ce terme est utilisé dans l'industrie hôtelière pour exprimer très clairement une activité qui se réfère à la fois à l'hébergement et à la restauration.

Une définition plus technique de l'industrie hôtelière serait : l'ensemble des équipements et des machines, des produits, des accessoires, des ressources humaines et des services qui sont utilisés dans cette industrie, à partir de l'équipement, des personnes, de la nourriture, des consommables, des meubles, des textiles, des logiciels et de la technologie informatique [1].

La technologie apparaît et se développe également dans ce domaine. Si nous regardons les derniers changements de ces dernières années, nous constatons une énorme augmentation de la technologie dans le secteur HoReCa. En plus des sites Web qui décrivent les restaurants, les livraisons à domicile, les précommandes dans les restaurants, les paiements par carte, il existe également des systèmes de réservation.

Les problèmes des restaurants sont qu'ils ne disposent pas d'un outil valide pour enregistrer les réservations et qu'ils utilisent actuellement des registres ou des livres. Cependant, ce qui est triste, c'est que certaines notes sont perdues ou mal comprises entre les personnes préservées par le téléphone et les émotions négatives du consommateur.

Un autre problème que voient les consommateurs est la procédure de réservation de longue date au restaurant. En particulier, il est préoccupé par le fait que le représentant du restaurant a mis trop de temps à répondre à l'appel téléphonique, l'impossibilité de faire une réservation 24 heures sur 24 et 7/7, mais aussi le manque de repas de table au restaurant qui pourrait l'aider à choisir leur plat préféré.

Analyse et détermination du domaine d'intérêt. Basé sur la classification des systèmes d'information, le système répond aux critères suivants :

- a. Selon le domaine d'utilisation, les systèmes informatiques peuvent être destinés à : Diriger des activités économiques et sociales ;
- b. En fonction de l'élément analysé : Systèmes informatiques axés sur la fonction ;
- c. Par la méthode utilisée pour l'analyse et la conception des systèmes : Systèmes basés sur la technique des bases de données : hiérarchique, réseau, relationnelle, orientée objet ;
- d. Par la méthode utilisée pour l'analyse et la conception des systèmes : Systèmes développés selon la méthode structurée ;

- e. Par le degré de dispersion des ressources du système d'information : Systèmes informatiques orientés informatiques locaux (basés sur le réseau local, les postes de travail) ;
- f. Par le degré d'automatisation des activités d'analyse et de conception de systèmes informatiques : Systèmes informatiques développés sur la base d'une analyse et d'une conception classiques ;
- g. Selon le niveau hiérarchique occupé par le système économique dans la structure organisationnelle de l'entreprise, il existe des systèmes d'information : Pour diriger l'activité au niveau des organisations économiques et sociales à structure de groupe ;

Systèmes d'information existants

Afin d'identifier plus précisément et complètement les fonctions de ces systèmes, un groupe de systèmes similaires a été recherché et sélectionné qui sera analysé plus en détail.

1. Linotake (fig. 1) - Le système comprend des descriptions de restaurant, des photos, des informations de contact et des menus. Cette plateforme permet aux restaurants dotés de panneaux de contrôle de gérer rapidement les réservations établies. Il offre la possibilité de réserver une table dans le restaurant choisi à volonté selon certains critères : jour, date, lieu.

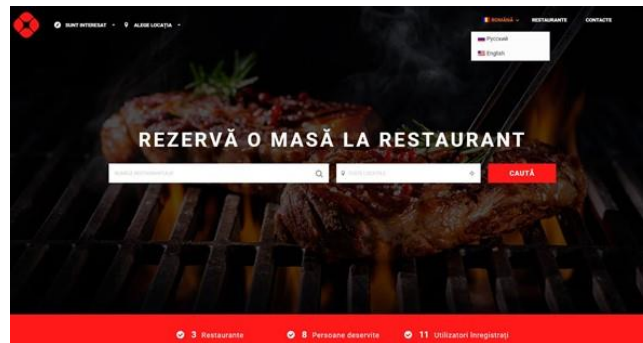


Figure 1. Linotake système [2]

2. Restograf (fig. 2) - Comme le système ci-dessus, Restograf offre la possibilité de consulter la liste des restaurants, leurs images et le menu inclus. Réservation standard selon le critère : date, heure. En plus de tout cela, vous pouvez voir les spécificités du restaurant choisi, l'horaire de travail et d'autres détails d'intérêt. De plus, cela simplifie le travail du gestionnaire, ayant la possibilité de visualiser la carte du tableau en temps réel.



Figure 2. Restograf système [3]

3. EatApp (figure 3) - Contrairement aux deux autres systèmes et en plus de tout ce qu'ils offrent, cela permet à votre restaurant d'accéder à un réseau mondial de réservations via des partenaires comme Instagram, Google, Tripadvisor, America Express, etc.

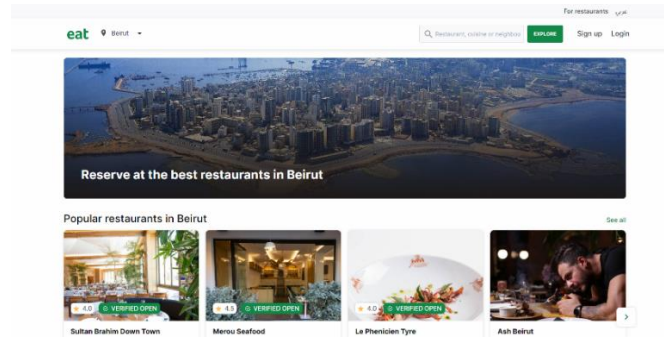


Figure 3. EatApp système [4]

En étudiant ces trois systèmes, on peut dire que le système proposé comprend la visualisation de table en direct non seulement pour l'administrateur, mais aussi pour chaque client, afin de choisir son endroit préféré. Le système est enrichi de chefs célèbres, le client pourra choisir une fête qu'il aime et préfère les plats préparés par lui. Et sur la page principale seront affichées des promotions et des jours spéciaux. Par exemple, une journée spéciale de poisson, de viande ou de fruits de mer.

Principaux buts et objectifs

De nombreux restaurants sont inconnus des touristes et des citadins, manquent de clients et les tables sont vides. Grâce à la plateforme ReservLot, ils pourront découvrir ces lieux facilement. En choisissant le type de nourriture ou l'emplacement, ils recevront une liste de restaurants, qui satisfera les clients, et l'administration augmentera sa notoriété et le nombre de visiteurs.

Alors que la pandémie et le virus COVID-19 imposent des restrictions, de plus en plus de restaurants perdent des clients. La plate-forme donnée viendra en aide aux deux parties, afin que les clients se sentent au maximum en sécurité et que l'entreprise ne fasse pas faillite. Ainsi, les réservations se feront en ligne, réduisant le nombre de contacts entre les personnes.

L'objectif principal du système est de définir et de mettre en œuvre une plateforme pour fournir des tables aux clients du restaurant, afin que les utilisateurs aient la possibilité de réserver en ligne et puissent également choisir la table préférée dans ce restaurant. Cet objectif sera atteint grâce aux sous-objectifs suivants ci-dessous.

Le premier objectif secondaire du système est l'efficacité. L'efficacité du système se mesure par le niveau d'expression et la cohérence de l'interface avec l'utilisateur. Lorsque l'utilisateur est familiarisé avec l'interface, il peut utiliser le système efficacement, et le temps d'interaction devient de plus en plus court. En d'autres termes, l'interface doit être facile à comprendre, simple et bien organisée.

Un autre objectif est de créer une sorte de système extensible, afin de permettre un développement ultérieur et éventuellement d'étendre la fonction. Il n'y a généralement pas de système complet. Il peut être amélioré ou étendu à tout moment, en le maintenant à jour en termes de fonctionnalités et de technologie sans trop d'effort.

Par ailleurs, d'autres objectifs proposés pour la réalisation de système peuvent être listés :

- Faciliter le travail du manager ;
- Remplacement des appels téléphoniques et des agendas / cahiers ;
- Remplacement des files d'attente aux portes des restaurants par des contrôles de disponibilité en ligne.

Configuration requise

Un système doit répondre à plusieurs critères pour fonctionner avec précision, minimiser les bugs et attirer le plus de clients possibles. Donc, pour son élaboration, les éléments suivants sont prévus :

- **Sécurité.** Le mot de passe utilisateur doit être crypté lors de l'inscription. Et les données saisies au moment du paiement (numéro de carte, date / mois, nom du titulaire et CVC) doivent être conservées en lieu sûr.
- **Utilisabilité.** La plateforme donnée doit avoir une conception simple. L'interface graphique doit être conviviale et les couleurs ne doivent pas être vives. Ceux-ci aideront à mettre en valeur les boutons et leur emplacement sera régulier, comme d'autres sites Web, afin que l'utilisateur puisse accéder rapidement et facilement à la page.
- **Disponibilité.** Comme beaucoup de restaurants qui fonctionnent la nuit, ReservLot doit également être disponible 24h / 24. Mais aussi pour permettre à l'utilisateur d'effectuer une réservation préalable quand il le souhaite, et les demandes à satisfaire à tout moment et instantanément.
- **Accessibilité.** Adapter la plateforme à tous les appareils et systèmes d'exploitation [5].

Conclusions

Lors de l'élaboration de cet article, le domaine HoReCa a été analysé suivant le thème choisi. On a découvert comment fonctionnent les moyens dans ce domaine, comment les technologies ont envahi les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés, devenant un élément essentiel de leur développement.

Les problèmes rencontrés par l'administration du restaurant ont été étudiés, en essayant de trouver les solutions les plus concrètes et les plus efficaces, même pour l'impact causé par la pandémie et le virus COVID-19. Une tentative a été faite pour faciliter la relation entre les clients et les administrateurs / gestionnaires, en créant des méthodes qui satisferaient les deux, en tenant compte des restrictions pandémiques, des demandes des clients et des souhaits des propriétaires.

Bibliographie :

1. *Ce înseamnă HoReCa ?* Gastro Expert Profis, [online] 21 mai 2020. Disponible : <https://www.gastroprofis.ro/ce-inseamna-horeca/>
2. Application de reservation Linotake <https://linotake.com/>
3. Application de reservation RestoGaf <https://www.restograf.ro/>
4. Application de reservation EatApp <https://eatapp.co/>
5. Chirev P., Besliu V., Ciorba D., Sava N., *Guide méthodique pour l'exécution des travaux pratiques*, Discipline « Conception des systèmes d'information », 2019. Chisinau, ed. Tehnica