

سند اجزا و بخش‌های طراحی UI/UX

وبسایت و پلتفرم یکپارچه مجموعه اقامتی، تفریحی، رستوران و سینما
— با قابلیت اتصال به انبارداری، سیستم مالی، CRM، منابع انسانی و
هوش تجاری و گزارش‌های مدیریتی

نسخه ۱,۰ — مهر ۱۴۰۵

۱. چشم‌انداز و اصول معماری

پلتفرم از سه لایه تشکیل می‌شود: (۱) لایه کاربری شامل وبسایت، وب‌اپ موبایل (PWA) و پنل‌های عملیاتی؛ (۲) لایه هسته تجارت شامل کاتالوگ، موجودی، سبد واحد، سفارش و پرداخت؛ (۳) لایه یکپارچه‌سازی شامل API Gateway و صف رویداد برای اتصال به PMS، فروش بلیت، POS، رستوران، انبار، حسابداری، CRM، منابع انسانی (HRM) و انبار داده/هوش تجاری (BI).

- سبد خرید و پرداخت واحد برای همه خدمات (اقامت، تفریح، رستوران، سینما، ارسال غذا)
- پروفایل واحد مشتری (Single Customer View) مشترک میان سایت و CRM
- طراحی ماژولار: هر واحد کسب‌وکار قابل فعال/غیرفعال‌سازی بدون بازطراحی
- API-first: همه داده‌ها از طریق API استاندارد (REST/Webhook) قابل تبادل
- Mobile-first، راست‌به‌چپ، تقویم شمسی و ارقام فارسی

۲. نقشه کلی اجزا

لایه	اجزا	کاربران
سایت عمومی	صفحه اصلی، اقامت، تفریح، رستوران، سینما، پکیج‌ها، رویدادها، مجله، اطلاعات	مهمان و بازدیدکننده
حساب کاربری	رزروها، بلیت‌ها، سفارش‌ها، پیگیری ارسال، کیف پول، امتیاز، فاکتورها	مشتری عضو
اپ داخل مجموعه	منوی QR، سفارش به اتاق/میز، درخواست خدمات، کلید و چک‌این دیجیتال	مهمان مقیم
پنل عملیات	پذیرش، کنترل بلیت، صفحه آشپزخانه (KDS)، پنل پیک، رزرو میز	کارکنان
پنل مدیریت (Back-office)	محتوا، قیمت، سانس، منو، تخفیف، کاربران، نقش‌ها، گزارش‌ها	مدیران
لایه یکپارچه‌سازی	API، Webhook، نگاشت داده، لاگ و مانیتورینگ	تیم فنی

۳. اجزای مشترک سایت عمومی

۱-۳. هدر و ناوبری

- لوگو، منوی اصلی (اقامت، تفریح، رستوران، سینما، پکیج‌ها، رویدادها)، انتخاب زبان، ورود/حساب، سید خرید با شمارنده
- دکمه ثابت «رزرو/خرید» و نوار پایین موبایل (خانه، رزرو، سفارش غذا، بلیت‌ها، حساب)
- Mega Menu دسکتاپ با تصاویر و پیوند سریع به پرطرفدارترین خدمات

۲-۳. صفحه اصلی

- هیرو با ویدیو/تصویر و ویجت جست‌وجوی یکپارچه با تب‌های: اقامت | تفریح | میز رستوران | سفارش غذا | بلیت سینما
- کارت‌های پکیج ویژه با نمایش صرفه‌جویی
- «امروز در مجموعه»: اکران‌های امروز، سانس‌های آزاد استخر، منوی روز، رویدادها
- بلوک مزایای رزرو مستقیم و باشگاه مشتریان
- نظرات تأییدشده، نمادهای اعتماد (اینماد، مجوزها)، نقشه و دسترسی، فوتر کامل

۳-۳. کتابخانه کامپوننت (Design System)

گروه	کامپوننت‌ها
پایه	رنگ، تایپوگرافی، فاصله، آیکون، شبکه، سایه، حالت تیره
فرم	فیلد متن، شماره موبایل، کد ملی، تاریخ‌گزین شمسی، شمارنده نفرات، انتخاب‌گر سانس، آدرس با نقشه
کارت‌ها	کارت اتاق، کارت فعالیت، کارت غذا، کارت فیلم، کارت پکیج، کارت سفارش
تعاملی	انتخاب‌گر صندلی، نقشه میز رستوران، گالری و تور ۳۶۰، تقویم قیمت، تایمر نگهداری
بازخورد	Toast، مودال، Skeleton، حالت خالی، صفحه خطا، وضعیت آفلاین
تجاری	سید کنشویی، خلاصه سفارش، کد تخفیف، کیف پول، وضعیت پرداخت، فاکتور

۴. مازول اقامت

- صفحه فهرست: فیلتر نوع اتاق، ظرفیت، قیمت، امکانات، چشم‌انداز؛ مرتب‌سازی
- صفحه جزئیات اتاق: گالری، تور ۳۶۰، امکانات، مترای، تخت، قوانین، تقویم قیمت، نرخ‌ها (با صبحانه، قابل استرداد/غیرقابل استرداد)
- جریان رزرو ۴ مرحله‌ای: جست‌وجو ← انتخاب اتاق و نرخ ← اطلاعات مهمانان و افزودنی‌ها ← پرداخت و تأیید
- افزودنی‌ها: ترانسفر، صبحانه، اسپا، بلیت سینما، میز شام، تزئین اتاق
- پس از رزرو: چک‌این آنلاین، بارگذاری مدارک هویتی، درخواست‌های ویژه، تغییر/کنسلی خودسرویس
- اتصال: PMS هتل و Channel Manager برای موجودی و نرخ لحظه‌ای

۵. ماژول تفریحات

- دسته‌ها: استخر و اسپا، شهر بازی، فعالیت‌های ورزشی و ماجراجویی، کودکان
- صفحه هر فعالیت: توضیح، شرایط سنی/سلامت، مدت، تصاویر، قیمت، انتخاب سانس با ظرفیت باقیمانده
- سانس‌های تفکیکی (بانوان، آقایان، خانوادگی) و ثبت نام شرکت‌کنندگان
- بلیت QR، کارت چندبار مصرف و اشتراک ماهانه
- اتصال: سیستم کنترل ورود (گیت) و POS

۶. ماژول رستوران (رزرو، سفارش حضوری، سفارش آنلاین و ارسال)

۶-۱. معرفی و منو

- صفحه هر رستوران/کافه: نوع غذا، ساعات کار، منو، تصاویر، محدوده قیمت، امتیاز
- منوی دیجیتال با دسته‌بندی، تصویر، ترکیبات، حساسیت‌زها، کالری، برچسب (گیاهی، تند، پرفروش)
- وضعیت لحظه‌ای «ناموجود» که مستقیماً از موجودی انبار خوانده می‌شود

۶-۲. رزرو میز

- انتخاب تاریخ، ساعت، تعداد نفرات و فضای مورد نظر (فضای باز، VIP، خانوادگی)
- نقشه تعاملی میز (اختیاری) و ثبت مناسبت (تولد، سالگرد)
- بیعانه آنلاین برای ساعات شلوغ و گروه‌های بزرگ؛ پیش‌سفارش غذا
- یادآور پیامکی، تأیید حضور، لیست انتظار

۶-۳. سفارش داخل مجموعه (Dine-in و Room Service)

- اسکن QR روی میز یا اتاق ← منو ← سفارش ← پرداخت آنلاین یا افزودن به صورتحساب اتاق
- درخواست گارسون، تقسیم صورتحساب، انعام
- ارسال خودکار سفارش به صفحه آشپزخانه (KDS) و چاپگر ایستگاه

۶-۴. سفارش آنلاین و ارسال

- انتخاب روش: ارسال با پیک، تحویل حضوری (Pickup)، تحویل در مجموعه (کنار استخر، سالن سینما)
- ثبت آدرس با نقشه داخلی (نشان/بld)، بررسی محدوده ارسال و هزینه پویا بر اساس فاصله
- سفارش فوری یا زمان‌بندی‌شده؛ حداقل مبلغ سفارش؛ زمان تخمینی آماده‌سازی و ارسال
- شخصی‌سازی آیتم (افزودنی، حذف ترکیبات، اندازه) و توضیحات سفارش
- پیگیری وضعیت: ثبت ← تأیید ← در حال آماده‌سازی ← تحویل به پیک ← در مسیر ← تحویل‌شده؛ با اعلان پیامکی/ Push
- امتیازدهی پس از تحویل، سفارش مجدد با یک کلیک، گزارش مشکل و استرداد
- اتصال: KDS، POS، سرویس‌های پیک (ناوگان داخلی یا شرکت‌های پیک)، و در صورت نیاز اسنپ‌فود

۵-۶. پنل‌های عملیاتی رستوران

کارکرد	پنل
صف سفارش‌ها، زمان‌سنج، اولویت، تغییر وضعیت با لمس	KDS آشپزخانه
نقشه سالن، وضعیت میزها، لیست انتظار، NO-show	پنل رزرو میز
تخصیص سفارش، مسیر، وضعیت، تسویه بیک	پنل اعزام بیک
روشن/خاموش کردن آیتم، ساعات سرویس، محدوده ارسال، تخفیف	پنل مدیر

۷. مازول سینما

- برنامه اکران با فیلتر روز، فیلم، سالن و نوع سالن (VIP، عادی، کودک)
- صفحه فیلم: پوستر، تریلر، رده سنی، مدت، عوامل، خلاصه، سانس‌ها
- انتخاب صندلی تعاملی با تایمر نگه‌داری؛ صندلی ویلچر؛ قیمت‌گذاری بر اساس جایگاه و سانس
- پیش‌خرید بوفه و تحویل در سالن؛ بلیت QR
- اکران خصوصی و اجاره سالن برای سازمان‌ها
- اتصال: سیستم فروش بلیت سینما و همگام‌سازی با پلتفرم‌های فروش ثالث (سینماتیکت و...)

۸. پکیج‌ها، سبد واحد و پرداخت

- سازنده پکیج: اقامت + تفریح + شام + سینما با محاسبه لحظه‌ای تخفیف
- سبد واحد با گروه‌بندی بر اساس تاریخ و نوع خدمت و نمایش جدول زمانی سفر
- پرداخت: درگاه‌های شاپرکی، کیف پول، کارت هدیه، اعتبار امتیاز، بیعانه، اقساط (BNPL)
- مدیریت تراکنش ناموفق و بازگشت وجه با پیام شفاف
- صدور فاکتور الکترونیکی و ارسال به سامانه مودیان

۹. حساب کاربری و باشگاه مشتریان

- ورود با OTP، پروفایل، همراهان، آدرس‌ها، ترجیحات (نوع اتاق، حساسیت غذایی)
- «برنامه سفر من»: همه رزروها، بلیت‌ها و سفارش‌ها روی یک تایم‌لاین
- باشگاه سطح‌بندی‌شده (برنزی، نقره‌ای، طلایی)، امتیاز، کوپن، کیف پول، معرفی دوستان
- تاریخچه فاکتورها، درخواست استرداد، تیکت پشتیبانی

۱۰. پنل مدیریت (Back-office)

قابلیت‌ها	بخش
صفحات، بنرها، مجله، سنو، چندزبانه	محتوا (CMS)
اتاق‌ها، فعالیت‌ها، منو، فیلم‌ها؛ قیمت‌گذاری پویا و فصلی	کانالوک و قیمت

ظرفیت و سانس	تقویم موجودی، سانس‌ها، ظرفیت میزها و صندلی‌ها، بستن موقت
سفارش و رزرو	مشاهده، ویرایش، کنسلی، استرداد، یادداشت داخلی
بازاریابی	کد تخفیف، کمپین، پکیج، پیامک و ایمیل (همگام با CRM)
کاربران و نقش‌ها	سطح دسترسی بر اساس نقش (RBAC)، ورود دو مرحله‌ای، لاگ فعالیت
گزارش و داشبورد	فروش، اشغال، RevPAR، نرخ تبدیل، پرفروش‌ها، عملکرد پیک

۱۱. یکپارچه‌سازی با انبارداری

رویداد / داده	جهت	اثر در UI/UX
کسر خودکار مواد اولیه بر اساس دستور پخت (BOM) با ثبت سفارش غذا	سایت/POS ← انبار	—
سطح موجودی آیتم‌های منو و بوفه	انبار ← سایت	نمایش «ناموجود» و جلوگیری از سفارش
هشدار نقطه سفارش و تأمین‌کنندگان	داخلی انبار	هشدار در داشبورد مدیر
مصرف ملزومات اتاق (Minibar، امکانات)	PMS ← انبار	—
تاریخ انقضا و ضایعات	انبار ← گزارش	گزارش بهای تمام‌شده غذا

الزامات طراحی: نگاشت کد کالا میان منو و انبار در پنل مدیریت؛ صفحه تعریف دستور پخت؛ داشبورد موجودی با رنگ وضعیت و برچسب متنی.

۱۲. یکپارچه‌سازی با سیستم مالی و حسابداری

رویداد / داده	جهت	توضیح
ثبت فروش هر خدمت با مرکز هزینه/درآمد (اقامت، تفریح، رستوران، سینما)	سایت ← مالی	سند حسابداری خودکار
تراکنش‌های درگاه و تطبیق بانکی	درگاه ← مالی	گزارش مغایرت
بیعانه، پیش‌دریافت و شناسایی درآمد در تاریخ خدمت	سایت ← مالی	مطابق اصول حسابداری
استرداد و برگشت از فروش	سایت ← مالی	سند معکوس
مالیات بر ارزش افزوده و عوارض	مالی ← سایت	نمایش در قیمت نهایی
فاکتور رسمی و سامانه مودیان	مالی ← سامانه مودیان	وضعیت ارسال در پنل
تسویه با پیک، تأمین‌کننده و شرکا	مالی	گزارش تسویه

سازگاری با نرم‌افزارهای رایج داخلی (مانند همکاران سیستم، سپیدار، محک، راهکاران) از طریق API یا فایل تبادلی استاندارد.

۱۳. یکپارچه‌سازی با CRM

داده / رویداد	کاربرد
پروفايل واحد مشتری و تاریخچه همه خریدها	شخصی‌سازی و خدمت بهتر
رفتار سایت (بازدید، سبد رهاشده)	بازاریابی بازگشتی و پیامک یادآور
امتیاز، سطح باشگاه، کوین	همگام‌سازی دوطرفه وفاداری
نظرسنجی NPS پس از اقامت/سفارش	پایش رضایت و پیگیری شکایات
تیکت پشتیبانی و تماس‌ها	سابقه ارتباط در پروفايل
سرنخ‌های سازمانی و رویدادها	قیف فروش B2B

الزامات طراحی: فرم رضایت صریح برای پیامک تبلیغاتی، مرکز ترجیحات اطلاع‌رسانی در حساب کاربری، و نمایش سابقه مشتری در پنل پذیرش.

۱۴. یکپارچه‌سازی با سیستم مدیریت منابع انسانی (HRM)

داده / رویداد	جهت	کاربرد
پیش‌بینی تقاضا (اشغال، رزرو میز، فروش بلیت، سفارش ارسال)	سایت ← HRM	برنامه‌ریزی شیفت بر اساس بار کاری
شیفت و حضور و غیاب (اپ، اثر انگشت، QR)	HRM ↔ پنل عملیات	نمایش کارکنان حاضر هر واحد
نقش و سطح دسترسی کارکنان	HRM ← پنل مدیریت	ایجاد/لغو خودکار دسترسی هنگام استخدام یا خروج
عملکرد فردی (سفارش آماده‌شده، تحویل پیک، رضایت مشتری)	سایت/HRM ← CRM	ارزیابی عملکرد و پاداش
انعام و پورسانت فروش	سایت/مالی ← HRM	محاسبه در حقوق
حقوق و دستمزد، بیمه، مالیات	HRM ← مالی	سند هزینه پرسنلی به تفکیک واحد
آموزش و گواهی‌ها (کارت بهداشت، نجات‌غریق، ایمنی)	HRM	هشدار انقضا؛ جلوگیری از تخصیص شیفت بدون گواهی معتبر

اجزای UI مرتبط:

- پورتال/اپ کارکنان: مشاهده شیفت، ثبت حضور، درخواست مرخصی و جابه‌جایی شیفت، فیش حقوقی، اطلاعیه‌ها
- پنل سرپرست: تقویم شیفت با نمای بار کاری پیش‌بینی‌شده، تأیید درخواست‌ها، هشدار کمبود نیرو
- پنل منابع انسانی: پرونده پرسنلی، چارت سازمانی، جذب و آنبوردینگ، ارزیابی عملکرد

- شاخص‌ها: هزینه پرسنلی به درآمد، ساعت کار به ازای هر اتاق اشغالی/هر سفارش، ترک خدمت، اضافه‌کار

۱۵. فرایندهای تحلیل داده و گزارش‌های مدیریتی

۱۵-۱. معماری داده

- جمع‌آوری داده از همه منابع (سایت، POS، PMS، فروش بلیت، انبار، مالی، CRM، HRM) در انبار داده مرکزی
- فرایند ETL/ELT زمان‌بندی‌شده (ساعتی و شبانه) و جریان لحظه‌ای برای شاخص‌های عملیاتی
- تعریف واحد شاخص‌ها (Data Dictionary) تا همه واحدها یک عدد را یکسان بخوانند
- ابعاد تحلیلی: زمان (شمسی، مناسبت، فصل)، واحد کسب‌وکار، کانال فروش، بخش مشتری، شعبه، کارمند
- ابزار BI خودمیزبان (مانند Superset، Metabase یا Power BI Report Server)

۱۵-۲. شاخص‌های کلیدی هر فضا

شاخص‌های کلیدی	فضا
نرخ اشغال، RevPAR، ADR، طول اقامت، سهم رزرو مستقیم، نرخ کنسلی، درآمد افزودنی‌ها	اقامت
بازدیدکننده در هر سانس، بهره‌وری ظرفیت، درآمد هر بازدیدکننده، فروش اشتراک	تفریحات
پوشش (Covers)، میانگین فاکتور، گردش میز، No-show رزرو، RevPASH	رستوران – حضوری
تعداد سفارش، زمان آماده‌سازی و تحویل، سفارش لغوشده، هزینه ارسال به فروش، مناطق پرسفارش	رستوران – ارسال
نرخ پرشدگی سالن، فروش هر فیلم و سانس، درآمد بوفه به ازای هر بلیت	سینما
بهای تمام‌شده غذا (Food Cost %)، ضایعات، گردش موجودی، مغایرت انبارگردانی	انبار
درآمد و سود هر واحد، EBITDA، جریان نقد، مطالبات، مغایرت درگاه	مالی
CLV، CAC، نرخ بازگشت، NPS، نرخ تبدیل قیف، فروش متقابل	مشتری (CRM)
هزینه پرسنلی %، بهره‌وری نیرو، غیبت، ترک خدمت، رضایت کارکنان	منابع انسانی

۱۵-۳. گزارش‌ها و داشبوردها

گزارش	مخاطب	تناوب
داشبورد لحظه‌ای عملیات (اشغال، صف آشپزخانه، سفارش در مسیر، پرشدگی سالن)	مدیران واحد	لحظه‌ای
گزارش روزانه مدیر (Daily Flash): فروش، اشغال	مدیرعامل و مدیران	روزانه ساعت ۸

رویدادهای مهم		
گزارش هفتگی عملکرد واحدها در برابر بودجه	کمیته مدیریت	هفتگی
صورت سود و زیان تفکیکی هر واحد	مالی و هیئت مدیره	ماهانه
تحلیل مشتری و کمپینها	بازاریابی	هفتگی/ماهانه
گزارش انبار، ضایعات و بهای تمام شده	انبار و رستوران	روزانه/ماهانه
گزارش منابع انسانی و بهره‌وری	منابع انسانی	ماهانه
گزارش استراتژیک و پیش‌بینی (فصل و سال آینده)	هیئت مدیره	فصلی

۱۵-۴. قابلیت‌های تحلیلی پیشرفته

- پیش‌بینی تقاضا برای قیمت‌گذاری پویا، خرید انبار و برنامه شیفت
- بخش‌بندی مشتری (RFM) و پیشنهاد شخصی‌سازی شده در سایت
- هشدار خودکار انحراف شاخص (مثلاً افزایش ناگهانی کنسلی یا زمان تحویل)
- تحلیل سناریو (What-if) برای قیمت و ظرفیت

۱۵-۵. اصول طراحی UI داشبوردها

- ساختار سه‌سطحی: نمای کلی مجموعه ← واحد ← جزئیات تراکنش (Drill-down)
- کارت KPI با مقدار، تغییر نسبت به دوره قبل/بودجه و نمودار کوچک روند
- فیلتر سراسری تاریخ شمسی، واحد و کانال؛ مقایسه دوره‌ای
- عنوان نمودار بیانگر نتیجه باشد؛ رنگ فقط برای معنا؛ برچسب متنی کنار رنگ
- خروجی Excel و PDF، ارسال زمان‌بندی شده گزارش با ایمیل/پیام‌رسان، نسخه موبایل داشبورد
- سطح دسترسی به داده بر اساس نقش (هر مدیر فقط داده واحد خود)

۱۶. معماری یکپارچه‌سازی و استانداردها

- API Gateway با احراز هویت توکنی، محدودیت نرخ و نسخه‌بندی API
- صف رویداد (مانند RabbitMQ/Kafka) برای ارسال رویدادهای سفارش، پرداخت و موجودی
- Webhook برای اعلان تغییر وضعیت به سیستم‌های بیرونی
- لایه نگاشت داده (کد کالا، مرکز هزینه، کد مشتری) و شناسه یکتای مشتری
- مانیتورینگ همگام‌سازی، صف خطا و تلاش مجدد خودکار؛ داشبورد سلامت اتصالها
- میزبانی داخلی و نبود وابستگی به سرویس‌های خارجی قابل‌مسدودشدن

۱۷. الزامات غیرعملکردی

حوزه	الزام
عملکرد	۲,۵ < LCP ثانیه روی موبایل؛ پاسخ ۵۰۰ < API میلی‌ثانیه
دسترسی پذیری	۲,۲ WCAG سطح AA

امنیت	HTTPS، OTP، رمزنگاری داده هویتی، RBAC، لاگ ممیزی
پایداری	دسترس‌پذیری ۹۹٫۵٪، پشتیبان‌گیری روزانه، حالت آفلاین POS
حقوقی	اینماد، ساماندهی، مجوز میراث فرهنگی و گردشگری، بهداشت و مجوز صنفی رستوران، ضوابط اکران فیلم، سامانه مودیان

۱۸. تحویل‌دادنی‌های طراحی

- تحقیق کاربر، پرسوناها و نقشه سفر مشتری برای هر واحد
- Sitemap و User Flow برای ۸ جریان کلیدی: رزرو اقامت، رزرو فعالیت، رزرو میز، سفارش داخل مجموعه، سفارش آنلاین و ارسال، خرید بلیت سینما، خرید پکیج، استرداد وایرفریم و طرح نهایی موبایل و دسکتاپ؛ طراحی پنل‌های عملیاتی و مدیریت
- Design System در Figma و پروتوتایپ تعاملی
- نقشه رویدادها و داده‌ها (Data/Event Map) برای تیم یکپارچه‌سازی
- گزارش آزمون کاربرپذیری و نسخه اصلاح‌شده

۱۹. چک‌لیست پذیرش

- ☐ همه خدمات با یک سبد و یک پرداخت قابل خرید است
- ☐ سفارش آنلاین تا تحویل قابل پیگیری لحظه‌ای است
- ☐ آیتم ناموجود در انبار در منو غیرفعال نمایش داده می‌شود
- ☐ هر فروش سند مالی و فاکتور رسمی تولید می‌کند
- ☐ پروفایل مشتری در سایت و CRM یکسان و همگام است
- ☐ پنل‌های KDS، پیک، پذیرش و کنترل بلیت طراحی و آزموده شده‌اند
- ☐ شیفت و حضور کارکنان با ظرفیت و رزروها همسو است
- ☐ داشبوردهای مدیریتی برای هر واحد و کل مجموعه با داده لحظه‌ای فعال است
- ☐ RTL، موبایل و دسترس‌پذیری AA تأیید شده است