**Opis ośrodka wypoczynkowego „Sielska Natura”**

Ośrodek znajduje się w urokliwym zakątku Warmii i Mazur nad jednym z jezior, niedaleko jest stary las. Składa się z niedużego hoteliku – 10 pokoi, restauracji z salą dansingową znajdującej się w oddzielnym budynku, stajni na 10 koni z parkurem (obecnie jest 8 koni), nad jeziorem jest przystań z wypożyczalnią pływających sprzętów – kajaków, rowerów wodnych itp. Pokoje są 2-, 3- oraz 4-osobowe. Faktycznie są to małe mieszkanka – pokój z przedpokojem. W środku jest łazienka, telewizor, lodówka, mikrofalówka, żelazko.

Świadczy usługi dla gości indywidualnych i grupowych – wycieczek, kolonii, grupowych wczasów. W celu wyszukania gości współpracuje z trzema firmami turystycznymi, którym za przysłanych gości płacą pewne kwoty.

Potencjalni klienci mogą wynająć pokoje na jedną dobę lub więcej. Mogą zarezerwować pokoje z maksymalnie trzymiesięcznym wyprzedzeniem osobiście, telefonicznie lub mailowo z późniejszym potwierdzeniem telefonicznym. Mogą również zarezerwować środki pływające oraz konie, również mogą wynająć instruktora jazdy konnej od firmy współpracującej z ośrodkiem. Mogą też skorzystać z małej pralni – za oddzielną odpłatnością. Mogą prać sami lub zlecić to personelowi.

Doba hotelowa trwa od 11.00 do 10.00 rano dnia następnego. Goście po przyjeździe otrzymują klucze, pokoje są przygotowane. W pokojach są lodówki z napojami (wliczone w koszta). Goście mogą spożywać posiłki w restauracji lub we własnym zakresie, za dodatkową odpłatnością posiłek może być dostarczony do pokoju. W ramach pobytu w hotelu mają zagwarantowane śniadania. Obiady oraz kolacje – jeżeli będą spożywane w restauracji – są opłacane oddzielnie w restauracji.

W restauracji mogą spożywać obiady oraz kolacje również osoby nie będące gośćmi hotelowymi.

Rachunek za pobyt oraz wynajęty sprzęt i konie wystawia się na koniec pobytu. Płatność gotówką lub kartą. Ośrodek wystawia na życzenie fakturę VAT-owską.

Z instruktorem jazdy konnej goście rozliczają się oddzielnie. Ośrodek płaci im stałą kwotę miesięcznie za dyspozycyjność.

W całym ośrodku pracuje średnio 15-22 osób. Średnio – gdyż restauracja wynajmuje swoją salę pod różnego rodzaju imprezy. Wtedy zatrudniane są dodatkowe osoby – w zależności od potrzeb.

Pracownicy – w restauracji dwóch kucharzy, dwie pomoce kuchenne, trzech kelnerów, w hotelu 4 pokojówki, trzy osoby w recepcji, kierownik oraz jego zastępca, na pół etatu majster „złota rączka” do wszelkich napraw oraz kierowca samochodu dostawczego, w stajni 3 osoby oraz współpracujący lekarz weterynarii.

Goście mogą dojechać własnym transportem albo mikrobusem z najbliższego miasta. Na terenie ośrodka jest parking. Ośrodek współpracuje z firmą przewozową, która może przywozić grupy. Produkty spożywcze oraz środki czystości, kawę, papierosy itp. są kupowane w dwóch firmach, które albo przywożą je same albo przywozi je kierowca. Kawa, papierosy , słodycze są sprzedawane w restauracji oraz recepcji. Zakupy mebli i innych podobnego typu towarów są dokonywane indywidualnie. Zaopatrzenie w ściółkę dla stajni, karmę dla koni dostarczają okoliczni rolnicy oraz wyspecjalizowana firma.

Pranie pościeli, obrusów itp. wykonuje zewnętrzna firma pralnicza.

Praca pokojówek polega na sprzątaniu pokoi po wyjeździe gości, codziennie za zgodą mieszkających gości dokonują bieżącego sprzątania. Również raz w tygodniu sprzątają cały hotel. Pokojówki oraz osoby na recepcji pracują na zmiany – pokojówki na dwie, recepcja na trzy zmiany.

Goście mogą za pośrednictwem kierownika ośrodka wynająć w sezonie jacht w znajdującym się nad jeziorem klubie żeglarskim lub autokar ewentualnie mikrobus do wycieczek po okolicy.

Ośrodek ma również do dyspozycji gości 15 rowerów, z których można nieodpłatnie korzystać raz przez 3 godziny na dwa dni pobytu. Dodatkowe wypożyczenia są możliwe za odpłatnością.

Goście mogą wynająć również przewodnika po lesie w pobliskiej wsi. Mogą też zwiedzić skansen budownictwa regionalnego, który jest w odległej o 3 km wsi.

Ośrodek funkcjonuje w miarę prężnie, ale w ostatnich dwóch latach nad jeziorem pojawiła się konkurencja w postaci dwóch hotelików oraz kilku kwater prywatnych, a także dwóch niedużych knajpek oraz domu wczasowego.

Aby zdobyć gości ośrodek zlecił prowadzenie strony internetowej firmie informatycznej oraz jej pozycjonowanie. Strona zawiera informację o walorach ośrodka oraz okolicy.

Kierownictwo oraz właściciele ośrodka biorą udział w wojewódzkich targach turystycznych, jeżdżą też dwa – trzy razy do roku do Kaliningradu oraz Szczecina i na wyspę Wolin aby promować swój ośrodek.

Oprócz tego zamawiane są w firmach reklamowych ulotki rozdawane przed sezonem w kilku miastach w Polsce, zamieszczane są też ogłoszenia w prasie regionalnej i turystycznej.

**Cel – do czego dążymy – tzn. jaki system informatyczny nas interesuje?**

Ustalamy:

cel – pobyt gości w hotelu, z posiłkami i bez rezerwacji oraz dodatkowych usług.

Słownik:

pobyt gości w hotelu – rezerwacja pobytu, przybycie (zameldowanie), śniadania – wszędzie(w pokoju lub w restauracji), obiady, kolacje – w pokoju, wymeldowanie + płatność.

Działania:

-rezerwacja pokoju

-przybycie

-skorzystanie z pralni

-spożycie posiłku

-zamówienia posiłków

-opłacenie pobytu

-sprzątanie bieżące

-sprzątanie końcowe

-sprzątanie hotelu

Kto w nich bierze udział (aktorzy): gość, recepcjonista, pokojówka, kierownictwo, kucharz, kelner