

وثيقة متطلبات البرنامج (SRS)

نظام إدارة حجوزات فندق عبر الإنترنت.

Online Hotel Reservation System.

المقدمة:

1.1 الغرض من النظام

الغرض من هذا النظام هو تمكين الزبائن من حجز غرف في فندق عبر الإنترنت بسهولة وفعالية. يوفر النظام واجهة للمستخدمين لاستعراض الغرف المتاحة، وإنشاء حساب، وحجز غرفة، والدفع إلكترونياً، بالإضافة إلى إلغاء الحجز وتقديم الشكاوى.

1.2 نطاق النظام

يقدم هذا النظام خدمات حجز الغرف للفنادق من خلال واجهة إلكترونية للمستخدمين والزوار. يتضمن النظام ميزات التسجيل، تسجيل الدخول، عرض الغرف، الدفع، الإلغاء، إدارة الشكاوى، وإدارة كاملة من قبل موظف الاستقبال والمخدم. يتفاعل النظام مع جهة خارجية (البنك) لإتمام عمليات الدفع.

1.3 تعريفات واختصارات

SRS: Software Requirements Specification

الزائر: مستخدم غير مسجل يمكنه فقط تصفح الغرف
المستخدم المسجل: شخص أنشأ حساباً بالنظام
المخدم: الكيان المسؤول عن معالجة الطلبات
موظف الاستقبال: مسؤول الفندق الذي يتابع الحجوزات والشكاوى
البنك: جهة خارجية تدير عمليات الدفع الإلكتروني

2. الوصف العام

2.1 وصف الفندق

الفندق عبارة عن مؤسسة تقدم خدمة الإقامة للزبائن مع مجموعة من الغرف التي تتنوع حسب الحجم والإطلالة والمزايا. الفندق يحتوي على نظام رقمي حديث لإدارة الحجوزات، يسهل على الزبائن الوصول إلى الخدمات إلكترونياً، دون الحاجة للتواصل المباشر مع موظفي الاستقبال.

2.2 وظائف النظام العامة

تسجيل وإنشاء حساب للمستخدمين

عرض الغرف المتاحة

إجراء حجز لغرفة واحدة أو أكثر

الدفع عبر الإنترنت

إلغاء الحجز

إدارة الحجوزات من قبل موظف الاستقبال

إدارة الشكاوى من قبل موظف الاستقبال

استقبال الطلبات من قبل المخدم

التفاعل مع البنك لإتمام الدفع

3. متطلبات النظام

3.1 المتطلبات الوظيفية (Functional Requirements)

للمستخدمين:

[FR1] يجب أن يتمكن الزائر من استعراض الغرف المتاحة.

[FR2] يجب أن يتمكن الزائر من إنشاء حساب جديد بإدخال بريد إلكتروني وكلمة مرور.

[FR3] يجب أن يتمكن المستخدم المسجل من تسجيل الدخول.

[FR4] يجب أن يتمكن المستخدم المسجل من حجز غرفة أو أكثر مع تحديد عدد المرافقين.

[FR5] يجب أن يتم التحقق من توافر الغرفة قبل تأكيد الحجز

[FR6] يجب أن يتمكن المستخدم من اختيار إطلالة إضافية للغرفة (ميزة إضافية).

[FR7] يجب أن يتمكن المستخدم من الدفع إلكترونياً عبر البطاقة البنكية.

[FR8] يجب أن يتمكن المستخدم من إلغاء الحجز مع إصدار إشعار.

[FR9] يجب أن يتمكن المستخدم من استعراض حالة حجوزاته (مؤكد / ملغاة).

[FR10] يجب أن يتمكن المستخدم من تقديم شكوى.

لموظف الاستقبال:

[FR11] يجب أن يتمكن من استعراض جميع الحجوزات (مؤكد، معلقة، ملغاة).

[FR12] يجب أن يتمكن من تأكيد أو رفض الحجز.

[FR13] يجب أن يتمكن من إرسال إشعار بالإلغاء.

[FR14] يجب أن يتمكن من إدارة الشكاوى وتقديم التعويضات عند الحاجة.

[FR15] يجب أن يتمكن من تعديل بيانات الزبون عند وجود تعويض.

للمخدم:

[FR16] استقبال جميع الطلبات (الحجز، الإلغاء، الشكاوى).

[FR17] تحويل الشكاوى إلى موظف الاستقبال.

[FR18] تحديث حالة الحجز.

[FR19] إرسال إشعار بالإلغاء.

[FR20] توليد التقارير الدورية.

[FR21] إدارة الحسابات.

[FR22] إدارة بيانات الغرف (إضافة/تعديل/حذف).

للبنك (فاعل خارجي):

[FR23] إجراء عملية التحقق من الدفع.

[FR24] إرسال تأكيد أو فشل الدفع للنظام.

3.2 المتطلبات غير الوظيفية (Non-Functional Requirements)

[NFR1] يجب أن يكون النظام متاحًا على مدار الساعة (7/24).

[NFR2] يجب أن يدعم النظام الأداء العالي عند تحميل عدد كبير من المستخدمين.

[NFR3] يجب حماية بيانات المستخدمين باستخدام بروتوكولات أمان حديثة (مثل HTTPS، التشفير).

[NFR4] يجب أن يكون واجهة النظام سهلة الاستخدام ومتوافقة مع مختلف الأجهزة (حاسوب، هاتف، تابلت).

[NFR5] يجب تسجيل كافة العمليات التي تتم داخل النظام (log system).

[NFR6] يجب أن يتم الرد على الشكاوى في غضون 48 ساعة كحد أقصى.

[NFR7] يجب أن يتم إرسال الإشعارات بالبريد الإلكتروني بشكل فوري عند حدوث تغييرات في الحجز.

4. الفاعلون (Actors) :

زائر.

المستخدم المسجل.

مستخدم.

موظف الاستقبال.

البنك.

المخدم.