

## نظام إدارة حجوزات في فندق (Online Hotel Reservation System)

- يمكن الزبائن من حجز غرفه واحدة أو أكثر، حيث يمكن المستخدم جديد (زائر) التسجيل في النظام من خلال إدخال معلوماته وهي البريد الالكتروني وكلمه المرور.
- يستطيع كل المستخدمين استعراض الغرف المتوفرة، ولكن فقط المستخدم المسجل يستطيع حجز غرفة، الأمر الذي يتطلب تحديد عدد المرافقين، والتحقق من توافريه الغرفة، والقيام بالدفع، وكذلك يمكنه اختيار إطلالة يرغب بها كميزة إضافية، أو اشتراك بالمسبح أو النادي الرياضي.
- يستطيع المستخدم المسجل إلغاء الحجز، حيث من الممكن إصدار إشعار بالإلغاء.
- يقوم موظف الاستقبال بإدارة الحجوزات حيث يبقى طلب الحجز معلق حتى يتم رفض أو تأكيد الحجز.
- يقوم موظف الاستقبال بإدارة الشكاوى المقدمة من قبل الزبائن حيث إذا تم عرض سعر خاطئ للغرفة أو الخدمة وأدى ذلك إلى دفع العميل مبلغ أكبر من الذي كان معلنًا، فيجب عندها تقديم تعويض بتخفيض الفاتورة ليتم بعد ذلك تحديث بيانات الزبون.
- المخدم مسؤول عن استقبال الشكاوى/طلبات الحجز/طلبات إلغاء الحجز من الزبون وإرسالها إلى موظف الاستقبال لمعالجتها حيث معالجة الشكاوى تتضمن تحديث البيانات وتعويض العميل.
- وكذلك يمكن للمخدم إدارة الغرف، توليد تقارير وإدارة الحسابات.
- أما بالنسبة للبنك كفاعل خارجي، فهو مسؤول عن إدارة عملية الدفع عن طريق البطاقة.

الفاعلون:

### 1. الزائر:

1.1. إنشاء حساب.

2.1. استعراض الغرف المتاحة.

3.1. تسجيل الدخول.

## 2. مستخدم مسجل:

1.2. استعراض الغرف المتاحة.

2.2. حجز غرفة.

3.2. والدفع.

4.2. إلغاء الحجز.

2.5. استعراض الحجوزات (مؤكد أو ملغاة).

3. موظف الاستقبال: يستقبل الموظف الطلبات من المخدم ويقوم بمعالجتها ومن هذه الطلبات:

1.3. إدارة الحجوزات من خلال تأكيد أو رفض الحجز.

2.3. إدارة الشكاوى بتعويض العميل وتحديث بياناته.

4. المخدم: يستقبل الطلبات من واجهة المستخدم ويقوم بتحويلها لموظف الاستقبال:

1.4. حجز غرفة.

2.4. إلغاء الحجز وهنا قد يتضمن إرسال إشعار بالإلغاء.

3.4. استلام الشكاوى وتحويلها إلى موظف الاستقبال.

4.4. إضافة غرفة.

5.4. إزالة غرفة.

6.4. توليد تقارير منها: حالة الغرف, تقرير عن الزبائن, تقرير مالي.

7.4. إدارة الحسابات.

5. البنك: يتفاعل مع النظام في حالة الدفع الإلكتروني بالبطاقة.

## توصيف حالات الاستخدام في جدول

الحالة الأولى: حجز غرفة:

اسم (Name)	حجز غرفة (Book a Room)
وصف موجز (Brief Description)	يقوم المستخدم المسجل باختيار غرفة متاحة ضمن التواريخ المطلوبة وتأكيدها.
الشروط المسبقة (Preconditions)	يجب أن يكون المستخدم قد قام بتسجيل الدخول، ويجب أن تكون هناك غرف متاحة.
الشروط اللاحقة (Postconditions)	يتم تسجيل الحجز في النظام وتحديث حالة الغرفة إلى "محجوزة".
Error situations	لا توجد غرف متاحة، أو حدوث خطأ في الاتصال بقاعدة البيانات.
System state in the event of an error	يظهر النظام رسالة خطأ للمستخدم ويظل في صفحة الحجز دون إجراء تغيير.
Actors	مستخدم مسجل (Registered User).
Triggers	اختيار المستخدم لغرفة وتحديد تاريخ الوصول والمغادرة والضغط على "احجز".
Standard process	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. عرض الغرف المتاحة.</li> <li>2. اختيار الغرفة وتاريخ الوصول والمغادرة.</li> <li>3. تحديد عدد المرافقين.</li> <li>4. اختيار الإطالة.</li> <li>5. اشتراكات إضافية.</li> <li>6. تأكيد الحجز.</li> <li>7. تسجيل البيانات في النظام.</li> </ol>
Alternative process	إذا لم تكن هناك غرف متاحة، يتم عرض رسالة "لا توجد غرف متاحة في هذه التواريخ".

## الحالة الثانية: تسجيل الدخول:

الاسم (Name)	تسجيل دخول (Login)
(Brief Description) وصف موجز	يسمح النظام للمستخدم المسجل بالوصول إلى حسابه من خلال إدخال البريد الإلكتروني وكلمة المرور.
(Preconditions) الشروط المسبقة	أن يكون للمستخدم حساب مسجل في النظام.
الشروط اللاحقة (Postconditions)	يصبح المستخدم في حالة دخول ويمكنه استخدام باقي الميزات.
Error situations	إدخال بريد إلكتروني أو كلمة مرور غير صحيحة، أو انتهاء مهلة الجلسة.
System state in the event of an error	عرض رسالة خطأ للمستخدم دون تسجيل دخوله.
Actors	مستخدم مسجل (Registered User).
Triggers	إدخال البريد الإلكتروني وكلمة المرور والنقر على "تسجيل الدخول".
Standard process	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. إدخال البريد الإلكتروني وكلمة المرور.</li> <li>2. التحقق من صحة البيانات.</li> <li>3. توجيه المستخدم إلى صفحته الشخصية.</li> </ol>
Alternative process	إذا كانت البيانات خاطئة، يتم عرض رسالة "بيانات الدخول غير صحيحة".

### الحالة الثالثة:

الاسم (Name)	تقديم شكوى (Submit Complaint)
(Brief Description) وصف موجز	يسمح النظام للمستخدم بإرسال شكوى حول خدمة أو حجز معين.
(Preconditions) الشروط المسبقة	يجب أن يكون المستخدم مسجلاً مسجلاً في النظام.
(Postconditions) الشروط اللاحقة	يتم إرسال الشكوى وتسجيلها في قاعدة البيانات للمراجعة.
Error situations	فشل في إرسال الشكوى بسبب مشكلة في الاتصال أو نقص في البيانات.
System state in the event of an error	يتم حفظ الشكوى مؤقتاً مع عرض رسالة توضح السبب إن أمكن.
Actors	مستخدم مسجل (Registered User, Receptionist)
Triggers	اختيار "تقديم شكوى"، ملء النموذج، والنقر على "إرسال".
Standard process	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. فتح نموذج الشكوى.</li> <li>2. تعبئة البيانات.</li> <li>3. إرسال الشكوى.</li> <li>4. تسجيل الشكوى في النظام.</li> </ol>
Alternative process	في حال وجود خطأ، يُطلب من المستخدم المحاولة لاحقاً أو تصحيح البيانات.