

Dziedzina problemu : System informatyczny dla sieci hoteli

- Wymagania funkcjonalne – opis ogólny na poziomie wizji systemu
 1. System musi obsługiwać rezerwacje dokonywane telefonicznie, osobiście oraz przez stronę internetową.
 2. System musi automatycznie aktualizować dostępność pokoi w czasie rzeczywistym.
 3. System musi umożliwiać modyfikację i anulowanie rezerwacji przez klientów i personel.
 4. System powinien przypisywać gości do pokoi według wybranych kryteriów (np. liczba osób, dostępność, preferencje).
 5. System musi umożliwiać przechowywanie danych klientów.
 6. System powinien umożliwiać płatności online (np. BLIK).
 7. System powinien umożliwiać zamawianie dodatkowych usług (np. rezerwacja Sali konferencyjnej).
 8. System musi rejestrować płatności i rewidować zaległości.
 9. System musi umożliwiać generowanie faktur i paragonów dla klientów.
 10. System musi umożliwiać obsługę zwrotów i reklamacji.
 11. System musi umożliwiać rejestrację kosztów i przychodów poszczególnych hoteli.
 12. System powinien być zintegrowany z platformami rezerwacyjnymi (np. Booking.com).
 13. System musi umożliwiać zarządzanie grafikami dla personelu, rejestrować czas pracy i powiadamiać o zadaniach (np. konieczność sprzątnięcia danego pokoju lub wymiana pościeli).
 14. System musi zarządzać harmonogramem dostaw towarów do hoteli.
 15. System musi umożliwiać rejestrację bagaży pozostawionych w przechowalni bagażu.
- Wymagania jakościowe:
 1. System musi być dostępny w trybie 24/7.
 2. System powinien mieć interfejs użytkownika, który użytkownicy oceniają jako przejrzysty i łatwy w obsłudze.

3. System powinien pokazywać aktualny status pokoi maksymalnie 1 minutę po zmianie.
 4. Dopuszcza się maksymalnie 1 awarię klasy 1 (trwającą dłużej niż 30 min) na rok.
 5. Dane klientów muszą być szyfrowane zgodnie z normami.
 6. System musi umożliwiać autoryzacje i przypisywanie różnych ról użytkownikom (np. administracja, recepcja).
- Ograniczenia:
 1. System powinien być dostępny na urządzeniach mobilnych.

Cel wytworzenia systemu informatycznego: usprawnienie obsługi gości w sieci hoteli „Wisła” w zakresie rezerwacji, rozliczenia, wymeldowania

Słownik pojęć:

klient = klient indywidualny lub biuro podróży

Osoba zewnętrzna = osoba nie będąca gościem hotelu

Administrator hotelu = osoba odpowiedzialna za konfigurację systemu, bezpieczeństwo danych i zarządzanie użytkownikami

Użytkownik = osoba, która podlega weryfikacji i autoryzacji w systemie

Recepcjonista = pracownik hotelu odpowiedzialny za obsługę gości na recepcji

Kierownik działu = osoba zarządzająca danym działem w hotelu np. kierownik personelu

Pracownik działu finansowego = osoba odpowiedzialna za zarządzanie finansami hotelu, kontrolowanie przepływów pieniężnych, prowadzenie księgowości oraz analizę kosztów i przychodów.

Dostawca = firma, która dostarcza towary niezbędne do funkcjonowania hotelu. Może to obejmować, między innymi produkty spożywcze, środki czystości, wyposażenie hotelu np. meble

Doba hotelowa = okres wynajmu pokoju tutaj od godz. 15.00 w dniu rozpoczęcia najmu do 12.00 następnego dnia

Zaplecze konferencyjne = sale konferencyjne udostępnione dla klientów hotelu, zawierające wyposażenie umożliwiające przeprowadzanie spotkań biznesowych

Przechowalnia bagażu = pomieszczenie na terenie hotelu, w którym goście mogą pozostawić swoje bagaże

Recepcja = miejsce, w którym goście są obsługiwani, dokonują zameldowania i wymeldowania

Status pokoju = informacja o stanie pokoju tj. czy jest zajęty lub wolny

Anulowanie rezerwacji = proces usunięcia rezerwacji przez recepcję lub klienta

Administruj system = Administrator wykonuje zadania związane z administrowaniem systemem

Loguj się = usługa weryfikacji i autoryzacji użytkownika na podstawie danych użytkownika (email, hasło) i obsługa trybu przypominania hasła

Zarządzaj grafikami = Kierownik danego działu wykonuje zadania związane z planowaniem grafiku dla pracowników tego działu

Powiadom o zadaniu = do pracownika zostaje wysłane powiadomienie o zadaniu do wykonania

Zarządzaj dostawami towarów = kierownik odpowiedniego działu wykonuje zadania związane z zarządzaniem dostaw do hotelu

Zarządzaj rezerwacjami = recepcjonista wykonuje zadania związane z zarządzaniem rezerwacjami

Zmień status pokoju = recepcjonista zmieni status pokoju np. z wolnego na zajęty

Anuluj rezerwacje = recepcjonista usuwa dokonaną przez gościa rezerwację

Zarezerwuj pokój lub apartament = recepcjonista rezerwuje dla gościa pokój lub apartament

Wymelduj gościa z pokoju lub apartamentu = recepcjonista dokonuje wymeldowania gościa z pokoju lub apartamentu

Przyjmij zamówienie dodatkowej usługi = recepcjonista przyjmuje od klienta zamówienie dodatkowej usługi np. rezerwację Sali konferencyjnej lub zlecenie prania pralni hotelowej

Zarejestruj bagaż pozostawiony w przechowalni bagażu = recepcjonista rejestruje bagaż pozostawiony w przechowalni przez gościa i przydziela mu numerek

Zarządzaj finansami = pracownik działu finansowego wykonuje zadania związane z zarządzaniem finansami hotelu

Rejestruj płatności = pracownik działu finansowego rejestruje płatności dokonane przez klientów hotelu



