

Opis sieci hoteli

Sieć hoteli „Wista” prowadzi cztery trzygwiazdkowe hotele w Warszawie. Każdy obiekt posiada około 200 pokoi hotelowych o różnej wielkości – od jednoosobowych do pięcioosobowych oraz 10 apartamentów. Pokoje wyposażone są w telewizor, mini lodówkę, czajnik i zestaw do herbaty/kawy, telefon do kontaktu z recepcją, sejf oraz klimatyzację. W łazience znajduje się prysznic, suszarka do włosów, zestaw podstawowych kosmetyków i ręczniki. Dodatkowe udogodnienie to bezpłatne Wi-Fi. Apartamenty oferują oprócz tego możliwość dostawienia dodatkowego łóżka, taras, a także wannę, szlafrok i kapcie.

Pomieszczenia sprzątane są codziennie lub na prośbę gości. Pościel i ręczniki wymieniane są co trzy dni. Doba hotelowa trwa od godziny 15.00 w dniu rozpoczęcia najmu i trwa do godziny 12.00 dnia następnego.

Każdy z hoteli posiada windę, prywatny parking dla gości, zaplecze konferencyjne (cztery sale mieszczące od 20 do 70 osób, wyposażone w projektory i ekrany o wysokiej rozdzielczości, a także nowoczesne systemy wideokonferencyjne i nagłośnieniowe), strefę wypoczynkową, przechowalnię bagażu (recepcja wydaje numerki potwierdzające oddanie bagażu), room service (działający w godzinach 7.00 – 22.00), pralnię hotelową (goście oddają ubrania do recepcji, obsługa odbiera ubrania pierze, prasuje i zwraca do pokoju, czas realizacji to od kilku do 24 godzin, opłata rozliczana jest za kilogram odzieży). Na terenie każdego z obiektów znajduje się też bar kawowy oraz restauracja. W ramach pobytu goście mają zapewnione śniadanie w formie bufetu (w godzinach 7.00 – 10.00). Po za godzinami w których serwowane jest śniadanie restauracja dostępna jest również dla osób z zewnątrz.

Rezerwacja może być dokonana osobiście, telefonicznie lub przez stronę internetową hotelu na jedną dobę lub więcej. Płatność gotówką, kartą lub przelewem w dniu zameldowania. W przypadku rezerwacji online wymaga jest zaliczka w wysokości 20% całkowitej kwoty pobytu.

W każdym z obiektów pracuje około 80-90 osób. Pracownicy – recepcja i obsługa gości : ok. 8 osób, sprzątanie: ok. 30 osób, restauracja hotelowa: ok 20 osób, bar kawowy : ok. 6 osób, obsługa techniczna i konserwacja: ok. 4 osób, administracja i zarządzanie: ok. 8 osób, dział marketingu i sprzedaży: ok. 6 osób.

Sieć posiada własną stronę internetową w raz z indywidualnymi podstronami dla każdego z hoteli, zarządzaniem tą stroną zajmują się osoby z działu marketingu i sprzedaży. Oprócz prowadzenia strony firma, aby pozyskać gości prowadzi konta na platformach społecznościowych, gdzie regularnie dzieli się atrakcyjnymi zdjęciami, filmami oraz promocjami. Dodatkowo firma inwestuje w reklamę online, korzystając z takich narzędzi jak np. Google Ads.

Produkty spożywcze, środki czystości oraz artykuły konsumpcyjne (kawa, papierosy i słodczyce), dostarczane są przez kilku sprawdzonych dostawców. Towary te przywożone są regularnie przez przedstawicieli firm lub za pośrednictwem kierowcy. W zależności od rodzaju towaru, dostawy odbywają się według ustalonego harmonogramu, aby zapewnić stałą dostępność produktów w hotelu. Zakupy mebli oraz innych produktów wyposażenia hotelowego są realizowane indywidualnie w oparciu o potrzeby i standardy hotelu.

Dziedzina: Sieć hoteli;

Obszar:

- Obsługa rezerwowania noclegów oraz pobytu w hotelach.
- Proces skorzystania z hotelu (od dokonania rezerwacji do wymeldowania po pobycie).

PROCES	AKTOR BIZNESOWY	FUNKCJE ZADANIA	DANE
Co się dzieje?	Kto uczestniczy spoza organizacji	Jakie czynności są wykonywane?	Jakie dane?
Rezerwacja pokoju na miejscu	Klient indywidualny lub biuro podróży	<ul style="list-style-type: none"> - Klient wybiera jaki pokoje go interesują. - Klient opłaca pokój. - Pracownik obsługi klienta wystawia dowód zapłaty i informuje o zasadach panujących w hotelu 	Pokój/pokoje Dowód zakupu
Rezerwacja pokoju przez telefon	Klient indywidualny lub biuro podróży	<ul style="list-style-type: none"> - Klient wybiera jaki pokoje go interesują. - Pracownik obsługi klienta informuje o obowiązku zapłacenia zaliczki w ciągu 5 dni roboczych. - Klient opłaca zaliczkę. - Klient w momencie przyjazdu przed odebraniem kluczy opłaca pobyt. 	Pokój/pokoje Dowód zakupu
Rezerwacja przez stronę internetową	Klient indywidualny lub biuro podróży	<ul style="list-style-type: none"> - Klient wybiera jaki pokoje go interesują. - Klient wybiera opcje płatności, jeżeli wybrał przelew płaci pełną kwotę, a jeżeli na miejscu to zapłacić musi 20% zaliczki. 	Pokój/pokoje Dowód zakupu
Wykupienie obiadu w restauracji.	Osoba zewnętrzna lub klient korzystający z usługi hotelowej	<ul style="list-style-type: none"> - Klient wybiera danie. - Kelner wydaje danie. - Klient po zjedzeniu płaci. - Kelner wystawia rachunek. 	Dania Dowód zakupu
Wykupienie opcji prania	Klient korzystający z usługi hotelowej	<ul style="list-style-type: none"> -Klient przynosi ubrania w wskazanie miejsce. -Pani obsługująca pralnie waży ubrania i informuje o cenie. -Klient opłaca pranie. -Pracownik wystawia rachunek. 	Waga Dowód zakupu

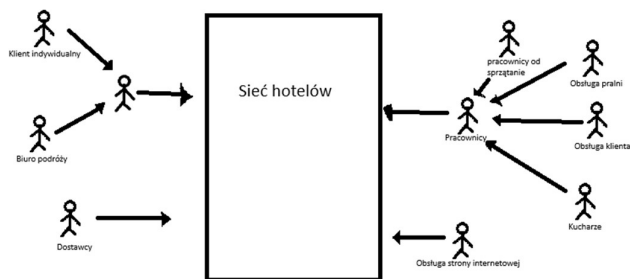
Sprzątanie	Klient	-Sprzątaczką puka do pokoju. Jeżeli nie ma nikogo to sprząta, natomiast jeżeli jest to może prosić o posprzątanie o innej godzinie.	Pokój
Wymeldowanie z hotelu	Klient indywidualny lub biuro podróży	Weryfikacja płatności, ewentualne rozliczenie dodatkowych opłat, zamknięcie rezerwacji, przygotowanie pokoju dla kolejnego gościa.	Dane gościa, numer pokoju, status rezerwacji
Obsługa konferencji i eventów	Klient indywidualny	Rezerwacja sal, przygotowanie sprzętu, obsługa gości	Harmonogram wydarzeń
Marketing i sprzedaż	Klient indywidualny	Prowadzenie strony internetowej, media społecznościowe, reklamy online	Dane marketingowe

Słownik

Klient = klient indywidualny lub biuro podróży

Osoba zewnętrzna = osoba nie będąca gościem w hotelu

Diagram



Aktorzy biznesowi:

Procesy biznesowe:

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