**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 rejestracje kosztów i przychodów poszczególnych hoteli.
12. System powinien być zintegrowany z platformami rezerwacyjnymi (np. Booking.com).
13. System musi umożliwiać zarządzanie grafikiem 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 teranie hotelu, w którym goście mogą pozostawić swoje bagaże

**Recepcja** = miejsce, w którym gości 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 grafikiem** = 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 rezerwacje

**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. rezerwacje 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

A diagram of a company

AI-generated content may be incorrect.

Obraz zawierający diagram, Rysunek techniczny, Plan, szkic

Zawartość wygenerowana przez sztuczną inteligencję może być niepoprawna.