**Opis sieci hoteli**

Sieć hoteli ,,Wisła” 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 słodycze), 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 | - 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 | - 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 internatową | Klient indywidualny lub biuro podróży | - 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 | - Klient wybiera danie.  - Kelner wydaje danie.  - Klient po zjedzeniu płaci.  - Kelner wystawia rachunek. | Dania  Dowód zakupu |
| Wykupienie opcji prania | Klient korzystający z usługi hotelowej | -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 | -Sprzątaczka 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**

Obraz zawierający diagram, linia, szkic

Zawartość wygenerowana przez sztuczną inteligencję może być niepoprawna.

**Aktorzy biznesowi:**

**Procesy biznesowe:**

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