

Use Case: Manage Reservations

Name: إدارة الحجوزات

Short description: التعامل مع إنشاء حجوزات الغرف، والاطلاع عليها، وتغييرها، وإلغائها.

Precondition: النظام يعمل، يلزم وجود حجز قائم للتغيير أو الإلغاء، يجب إعداد أنواع الغرف والأسعار لإنشاء حجز جديد.

Postcondition: يتم إنشاء حجز جديد، أو تغيير حجز قائم أو إلغاؤه، يتم تحديث عدد الغرف المتاحة وفقًا لذلك، وأخيرًا يتم إرسال تأكيد.

Error situations: لا توجد غرف متاحة، معلومات خاطئة مقدمة، الحجز غير موجود، مشاكل في الإلغاء، فشل عملية الدفع.

System state in the event of an error: لم يكتمل الإجراء لذا يتم عرض رسالة خطأ، ويبقى النظام على حاله قبل حدوث المشكلة.

Actors: الضيف، موظفو الفندق، مواقع الحجز عبر الإنترنت (OTA)

Trigger:

- يبدأ الضيف حجزًا جديدًا (عبر الإنترنت أو مباشر).
- يبدأ موظفو الفندق حجزًا جديدًا لضيف.
- يبدأ نظام حجز خارجي حجزًا جديدًا.
- يبدأ أحد الفاعلين تعديل أو إلغاء حجز قائم.

Standard process: يقدم الشخص التفاصيل < يجد النظام/يعرض الغرف < يختار الشخص غرفة < يقدم الشخص معلومات الاتصال/الدفع < يتحقق النظام من المعلومات < يقوم النظام بإنشاء سجل الحجز < يؤكد النظام ويحدث الغرف المتاحة.

Alternative process:

- تغيير الحجز: تحديث تفاصيل حجز قائم.
- إلغاء الحجز: إزالة الحجز من النظام ومعالجة أي قواعد مطبقة، مثل رسوم الإلغاء.
- استخدام عرض خاص/خصم: إضافة خصم عند تأكيد الحجز.
- إضافة طلب خاص: تدوين طلبات الضيف الإضافية (مثل غرفة هادئة).
- دفع وديعة: بدء عملية الدفع لمبلغ الوديعة.

Use Case: Check In Guest

Name: تسجيل دخول الضيوف

Short description: الخطوات الرسمية لوصول الضيف والحصول على غرفته.

Precondition:

- يجب أن يكون النظام يعمل
- يجب أن يكون لدى الضيف حجز صالح ومؤكد
- يجب أن تكون الغرفة التي سيحصلون عليها نظيفة وجاهزة

Postcondition:

- يتغير حالة حجز الضيف إلى "تم تسجيل الدخول"
- تتغير حالة الغرفة إلى "مشغولة"
- يتم بدء فاتورة للتكاليف الإضافية
- يحصل الضيف على مفتاح/وصول غرفته

Error situations: الحجز غير موجود أو غير صالح لتسجيل الدخول، الغرفة غير جاهزة، لا يمكن تأكيد هوية الضيف.

System state in the event of an error:

- لا يكتمل تسجيل الدخول
- يتم عرض رسالة خطأ للموظفين
- يبقى الحجز والغرفة في حالتها السابقة

Actors: موظفو الفندق

Trigger: يبدأ الموظفون تسجيل الدخول عندما يصل الضيف.

Standard process: يجد الموظفون الحجز < يعرض النظام تفاصيل الحجز > يتحقق الموظفون من هوية الضيف ومعلومات الحجز < يؤكد النظام أن الحجز جاهز لتسجيل الدخول > يقترح النظام الغرفة < يوافق الموظفون أو يختارون غرفة مختلفة > يقوم النظام بتعيين الغرفة للحجز ويحدث الحالة < يبدأ النظام فاتورة الضيف > يسلم الموظفون مفتاح الغرفة للضيف.

Alternative process:

- وصول الضيف مبكراً: يتحقق النظام مما إذا كانت الغرفة جاهزة لتسجيل الدخول المبكر. إذا كانت الإجابة نعم، يستمر. إذا لم تكن كذلك، يبلغ الموظفون الضيف.
- حصول الضيف على غرفة أفضل: يجد الموظفون أو النظام فرصة لترقية الغرفة. إذا وافق الضيف، يحدث النظام الحجز بالغرفة/السعر الجديد.
- الحجز غير موجود/غير صالح: يبلغ النظام الموظفين. يبحث الموظفون مرة أخرى، أو يصلحون المشاكل، أو ينشئون حجزاً جديداً للضيف.

Use Case: Check Out Guest

Name: تسجيل خروج الضيف

Short description: الخطوات الرسمية لمغادرة الضيف، ودفع فاتورته، وإخلاء الغرفة.

Precondition:

- يجب أن يكون النظام يعمل
- الضيف مسجل دخوله
- يجب إضافة معظم التكاليف الإضافية إلى الفاتورة

Postcondition:

- تتغير حالة حجز الضيف إلى "تم تسجيل الخروج"
- تتغير حالة الغرفة إلى "فارغة/تحتاج إلى تنظيف"
- يتم الانتهاء من الفاتورة النهائية وتحديثها كمدفوعة (أو تظهر المبلغ المستحق)
- يتم إغلاق حساب فاتورة الضيف

Error situations: فشل الدفع، الضيف يجادل بشأن التكاليف، لم يتم إضافة تكاليف إضافية بعد.

System state in the event of an error: إذا فشل الدفع: تبقى الفاتورة مفتوحة، يتم وضع علامة "فشل" على حالة الدفع، ويتم إبلاغ الموظفين. إذا تم الجدل حول التكاليف/كانت مفقودة: تحتاج الفاتورة إلى تعديلات يدوية. لا يتم تسجيل الخروج بالكامل حتى يتم تسوية كل شيء.

Actors: موظفو الفندق

Trigger: يبدأ الموظفون تسجيل الخروج عندما يكون الضيف مستعداً للمغادرة.

Standard process: يجد الموظفون حجز الضيف المسجل دخوله < يعرض النظام فاتورة الضيف < ينظر الموظفون إلى الفاتورة مع الضيف < يؤكد الضيف الفاتورة < يبدأ النظام عملية الدفع < يؤكد النظام الدفع < ينهي النظام الفاتورة ويضع علامة "مدفوعة" عليها < يحدث النظام حالة الحجز إلى "تم تسجيل الخروج" < يحدث النظام حالة الغرفة إلى "فارغة/تحتاج إلى تنظيف" < يسلم الموظفون الضيف نسخة من الفاتورة.

Alternative process:

- التعامل مع التكاليف الإضافية: يضيف الموظفون التكاليف التي لم تكن على الفاتورة بعد.
- مغادرة الضيف متأخراً: يضيف النظام أي رسوم للمغادرة المتأخرة.
- فشل الدفع: إذا فشل الدفع، يبدأ النظام عملية للتعامل مع المدفوعات الفاشلة. يتبع الموظفون خطوات لطرق دفع أخرى أو التعامل مع الأموال المستحقة.
- الضيف يجادل بشأن التكلفة: يبحث الموظفون في الأمر ويغيرون الفاتورة إذا لزم الأمر قبل الدفع.
- دفع جزئي/أموال مستحقة: إذا لم يتمكن الضيف من دفع كل شيء، يسمح النظام للموظفين بتسجيل دفعة جزئية ويدون الأموال المستحقة، بناءً على قواعد الفندق.