Гостиничный комплекс (отель) «RiverSide» использует комплексную систему онлайн-бронирование, предназначенную для удобства гость и эффективного управления номер фондом.

Система состоит из публичного веб-сайта для самостоятельного бронирование и внутренней панели управления для сотрудников отель. Потенциальный гость через сайт отель указывает даты заезда и выезда, количество взрослых и детей. Система в реальном времени проверяет доступность и отображает подходящие категории номер («Стандарт», «Комфорт», «Люкс», «Семейный»). Каждая категория содержит подробное описание, фотографии, перечень удобств (кондиционер, мини-бар, вид из окна) и стоимость проживания. После выбора номер гость может добавить дополнительные услуги: завтрак («шведский стол» или континентальный), трансфер от/до аэропорта, парковку, спа-процедуры. Система автоматически пересчитывает итоговую стоимость с учетом выбранных опций.

Для завершения бронирование необходимо заполнить анкету, указав ваши персональные данные:

* - Контактные данные (ФИО, email, телефон);
* - Паспортные данные всех проживающих (требуется для последующей регистрации);
* - Особые пожелания (этаж, тип кровати, аллергии).

После подтверждения заказа система резервирует номер и отправляет на email гость ваучер с номер бронирование, деталями заказа и условиями отмены. Способ оплаты возможен онлайн через защищенный платежный шлюз (платеж) или на месте при заезде. При заезде администратор находит бронирование по номеру или фамилии гостя. После проверки документов администратор фиксирует время заезда, присваивает номер комнаты и формирует электронную карту-ключ. На этом этапе подтверждается выбор дополнительные услуги и вносятся окончательные коррективы.

Гость через мобильное приложение отель могут:

- Заказывать дополнительные услуги (уборка, вызов такси, доставка еды в номер);

- Оставлять запросы на ремонт оборудования;

- Ознакомиться с информацией об отель и мероприятиях.

Все запросы автоматически поступают в систему уведомлений для соответствующего персонала (горничные, техническая служба). Выполненные услуги фиксируются в система и включаются в итоговый счет.

При выезде система формирует детализированный счет, включающий стоимость номер и все оказанные услуги. После расчета администратор закрывает бронирование, отмечая время выезда. Номер автоматически переходит в статус «Требует уборки», и уведомление поступает службе горничных.

Администратор управляют номерным фондом через внутреннюю панель: устанавливают цены, закрывают номер на обслуживание, контролируют загрузку. Менеджер может настраивать сезонные тарифы, акции и пакетные предложения. Система формирует отчеты по загрузке отель, доходу и популярности дополнительных услуг. Система интегрирована с бухгалтерскими программами и CRM-системой. Резервное копирование данных гарантирует сохранность информации. Доступ к персональные данные гость защищен многоуровневой аутентификацией для сотрудников. Для предотвращения двойного бронирование используется механизм временного резервирования номер на этапе оформления заказа. В случае непоступления оплаты в установленный срок бронирование автоматически аннулируется.

| Действующее лицо | Описание | Задачи (Варианты использования) |
| --- | --- | --- |
| **Гость** | Физическое лицо, желающее забронировать номер и проживающее в отеле. | Указать даты заезда и выезда. Указать количество взрослых и детей. Добавить дополнительные услуги. Оставлять запросы на ремонт оборудования. Ознакомиться с информацией об отель и мероприятиях. Забронировать номер. Оплатить бронирование. Зарегистрировать учётную запись. |
| **Администратор** | Сотрудник отеля, работающий с системой бронирования и обслуживающий гостей. | Обработать заезд гостя.  Найти бронирование. Фиксировать время заезда. Присвоить номер комнаты. Сформировать электронную карту-ключ. Подтвердить бронирование. Отменить бронирование. Управлять номерным фондом. Сформировать отчёт. |
| **Платёжная система** | Внешняя система, которая участвует в варианте использования. | Обработать платёж. Пересчитать итоговую стоимость с учетом выбранных опций. Сформировать отчет. |
| **Система управления** | Внешняя система, которая передаёт информацию для аналитики. | Проверить доступность. Отобразить подходящие категории. Зарезервировать номер. Отправить на email ваучер. Передать данные для формирования отчёта. |
| **Менеджер** | Сотрудник отеля, осуществляющий администрирование системы и управление бизнес-логистикой. | Настроить сезонные тарифы, акции и пакетные предложения. |
|  |

Изображение выглядит как текст, диаграмма, Параллельный, линия

Содержимое, созданное искусственным интеллектом, может быть неверным.