1.

Projekt dotyczy hotelu "Villa u anioła". Ma on na celu przyciągnięcie klientów poprzez przedstawienie bogatej oferty, a także udogodnienie i ulepszenie pracy w hotelu, poprzez wprowadzenie wielu zmian przyspieszających obsługę potencjalnego klienta. Projekt jasno określa wymagania postawione wobec pracowników przez właściciela hotelu. Nie można również zapomnieć o restauracji hotelowej która ma przyciągnąć tłumy głodnych klientów. Ponadto wykonywane w hotelu zabiegi kosmetyczne sprawią, ze liczba klientów znacznie wzrośnie. Na stałych klientów oraz na zorganizowane wycieczki czekają dodatkowe atrakcje i bardzo atrakcyjne zniżki. Skutkiem wprowadzenia przedstawionego projektu w życie będzie: poprawa jakości obsługi klientów, możliwość rezerwacji przez Internet, zwiększenie liczby klientów: hotelu, restauracji czy SPA, przyspieszenie pracy obsługi przez co wykonywana przez nich praca stanie się bardziej efektywna. Jeżeli zostanie zwiększona liczba klientów hotelu, wówczas obroty również wzrosną, a co za tym idzie- nastąpią podwyżki dla pracowników, a także możliwy będzie dalszy rozwój posiadłości, bądź stworzenie sieci hoteli.

2.

* Zlecający- właściciel hotelu "Villa u anioła"
* Nabywca- właściciel hotelu "Villa u anioła"
* Osoby mające wpływ na przebieg projektu- klienci hotelu, pracownicy: hotelu, restauracji, SPA (stakeholders)
* Programista- osoba realizująca dany projekt
* Grafik- osoba odpowiedzialna za wizualną stronę projektu

3.

Użytkownicy: właściciel, pracownicy: kierownik hotelu, recepcjoniści, sprzątaczki, serwisanci, administrator sieci, ochroniarze, konserwator, masażystka, kosmetyczka, kelnerki, kucharze, pomoce kuchenne, barmani, boy hotelowy, ogrodnik, zaopatrzeniowiec hotelu, potencjalni klienci, sekretarka

* Nazwa użytkownika- imię i nazwisko użytkowników: właściciel, pracownicy: kierownik hotelu, recepcjoniści, sprzątaczki, serwisanci, administrator sieci, ochroniarze, konserwator, masażystka, kosmetyczka, kelnerki, kucharze, pomoce kuchenne, barmani, boy hotelowy, ogrodnik, zaopatrzeniowiec hotelu, potencjalni klienci, sekretarka
* Ilość użytkowników:
* Właściciel- 1
* Kierownik hotelu-1
* Recepcjonista-4
* Sprzątaczka-6
* Serwisant-1
* Administrator sieci-1
* Ochroniarz-4
* Konserwator-1
* Sekretarka-1
* Masażysta-4
* Kosmetyczka-3
* Kelnerka-3
* Kucharz-2
* Pomoc kuchenna-2
* Barman-2
* Boy hotelowy-2
* Ogrodnik-2
* Zaopatrzeniowiec hotelu-1
* Klient-liczba maksymalna-50
* Rola użytkowników, wykonywane przez użytkowników prace:
* Właściciel: przyjmowanie i zwalnianie pracowników, zarządzanie pracownikami, kupowanie nowego sprzętu, przyjmowanie rezerwacji, logowanie do systemu, opłacanie rachunków (pensji).
* Kierownik hotelu: przyjmowanie rezerwacji, zarządzanie pracownikami, organizowanie wycieczek, przyjmowanie i rozpatrzenie skarg na pracowników.
* Recepcjonista: odbieranie telefonów, wydawanie kluczy, wydawanie poczty, dbanie o zadowolenie klienta, przyjmowanie rezerwacji
* Serwisant- naprawa windy, naprawa systemu, opieka nad sprawnością komputerów
* Administrator sieci- naprawa systemu, tworzenie strony internetowej hotelu, projektowanie ulotek hotelowych, opieka nad sprawnością komputerów
* Ochroniarz- ochrona obiektu, śledzenie monitoringu, łapanie złodziei i i wszelkich wandali
* Konserwator- naprawa windy, naprawa sprzętów
* Sekretarka- odbieranie maili skierowanych do hotelu, odbieranie poczty skierowanej do hotelu, księgowanie rachunków, planowanie czasu właściciela hotelu
* Masażysta- wykonywanie masażu, prowadzenie ćwiczeń z relaksacji
* Kosmetyczka- wykonywanie zabiegów kosmetycznych
* Kelnerka- obsługa gości w restauracji (przyporządkowywanie miejsc), podawanie posiłków, podawanie drinków
* Kucharz- przygotowywanie posiłków, tworzenie karty dań
* Pomoc kuchenna- przygotowywanie posiłków, zmywanie naczyń
* Barman-przygotowywanie drinków, wykonywanie pokazów z robienia drinków, podawanie drinków
* Sprzątaczka- odkurzanie, mycie okien, wymiana pościeli, mycie podłóg, podlewanie kwiatków
* Boy hotelowy-obsługa windy, przewożenie bagażu
* Ogrodnik- koszenie trawy, pielęgnacja drzew i krzewów
* Zaopatrzeniowiec hotelu- robienie zakupów spożywczych, kupowanie sprzętów do pokoi hotelowych, robienie zakupów do SPA
* Kryteria przyjmowania klientów:
* klient posiadający kartę stałego klienta
* długość pobytu klienta- ze względu na ograniczoną ilość miejsc w hotelu, milej widziani są klienci rezerwujący pobyt na długi okres
* termin rezerwacji- klienci którzy dużo wcześniej zarezerwowali swój pobyt mogą być pewni swojego pobytu
* wyjątkowe sytuacje- pobyt osoby o wysokim statusie społecznym: prezydent, papież
* ilość potencjalnych klientów- rodziny kilkuosobowe są bardzo miło widziane
* Określenie ważności użytkownika: kluczowi (właściciel, kierownik hotelu), drugiego poziomu (sekretarka, recepcjoniści, klienci, administrator sieci), trzeciego poziomu (reszta pracowników)
* Określanie personaliów użytkowników:
* właściciel- wykształcenie wyższe, bardzo dobra znajomość języków obcych
* kierownik hotelu- wykształcenie wyższe, znajomość języków obcych, mile widziane doświadczenie na podobnym stanowisku pracy
* recepcjonista- wykształcenie wyższe, bardzo dobra znajomość języków obcych, ceniona jest miła aparycja, dobra znajomość obsługi komputera
* sprzątaczka- dowolne wykształcenie, cenione jest doświadczenie oraz uczciwość
* Serwisant- wykształcenie techniczne, cenione jest doświadczenie zawodowe
* Ochroniarz- dowolne wykształcenie, ceniona jest odpowiednia aparycja, wiek poniżej 40 lat
* Administrator sieci-wykształcenie wyższe
* Konserwator-wykształcenie techniczne, cenione jest doświadczenie zawodowe
* Sekretarka-wykształcenie wyższe, znajomość języków obcych, bardzo dobra znajomość obsługi komputera i urządzeń biurowych
* Masażysta-wykształcenie wyższe, mile widziane doświadczenie zawodowe
* Kosmetyczka-wykształcenie wyższe, mile widziane doświadczenie zawodowe
* Kelnerka- dowolne wykształcenie, mile widziane doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, wiek poniżej 25 lat
* Kucharz-wykształcenie zawodowe, mile widziane doświadczenie
* Pomoc kuchenna-dowolne wykształcenie, mile widziane doświadczenie na podobnym stanowisku pracy
* Barman- wykształcenie zawodowe, mile widziane doświadczenie
* Boy hotelowy-dowolne wykształcenie, miła aparycja, wiek poniżej 40 lat
* Ogrodnik-wykształcenie zawodowe
* Zaopatrzeniowiec hotelu- dowolne wykształcenie

4.

Ograniczenia:  
liczba wolnych miejsc w pokojach hotelowych  
liczba wolnych miejsc w restauracji  
liczba wolnych miejsc w SPA

9.

* przyjmowanie zwalnianie pracowników
* zarządzanie pracownikami
* kupowanie nowego sprzętu
* przyjmowanie rezerwacji
* logowanie do systemu
* opłacanie rachunków (pensji).
* przyjmowanie rezerwacji
* organizowanie wycieczek
* przyjmowanie i rozpatrzenie skarg na pracowników.
* naprawa windy
* naprawa systemu
* opieka nad sprawnością komputerów
* odbieranie telefonów
* wydawanie kluczy
* wydawanie poczty
* dbanie o zadowolenie klienta
* ochrona obiektu
* śledzenie monitoringu
* łapanie złodziei i wszelkich wandali
* tworzenie strony internetowej hotelu
* projektowanie ulotek hotelowych
* wykonywanie masażu
* prowadzenie ćwiczeń z relaksacji
* wykonywanie zabiegów kosmetycznych
* odbieranie maili skierowanych do hotelu
* odbieranie poczty skierowanej do hotelu
* księgowanie rachunków
* planowanie czasu właściciela hotelu
* naprawa sprzętów
* obsługa gości w restauracji (przyporządkowywanie miejsc)
* podawanie posiłków
* podawanie drinków
* przygotowywanie posiłków
* tworzenie karty dań
* zmywanie naczyń
* przygotowywanie drinków
* wykonywanie pokazów z robienia drinków
* odkurzanie
* mycie okien
* wymiana pościeli
* mycie podłóg
* podlewanie kwiatków
* koszenie trawy, pielęgnacja drzew i krzewów
* obsługa windy
* przewożenie bagażu
* robienie zakupów spożywczych
* kupowanie sprzętów do pokoi hotelowych
* robienie zakupów do SPA