

Pflichtenheft Hotelverwaltung

Zukünftig sollen die alltäglichen Verwaltungsaufgaben des Hotels **Zum goldenen Löwen** mithilfe einer Software unterstützt und abgehandelt werden.

Kundenverwaltung

Ein Kunde ist ein Gast im Hotel, der ein oder mehrere Zimmer bucht und für den eine Rechnung ausgestellt werden kann. Für Kunden werden mindestens die folgenden Attribute erfasst:

- Name
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Rechnungsadresse
- Firmenname (optional)
- Notiz
- Rabatt
- Telefonnummer
- E-Mail
- WEB
- FAX

Kunden können nachträglich bearbeitet und in der Hotelverwaltung gesucht werden.

Zimmerverwaltung

Ein Hotelzimmer wird an Gäste für eine gewisse Zeitdauer vermietet. Die Software soll das Verwalten aller Zimmer des Hotels ermöglichen und den Mitarbeitern einen Gesamtüberblick über die Auslastung der Zimmer bieten. Mindestens folgende Attribute können zu einem Zimmer gespeichert werden:

- Name oder Nummer
- Max. Belegzahl
- Preis EZ
- Preis DZ
- Preis Dreifachbelegung
- Preis EZ mit Kind
- Preis EZ mit 2 Kindern
- Preis DZ mit Kind

Zimmer können nachträglich editiert und in der Hotelverwaltung gesucht werden.

Reservierungsverwaltung

Eine Reservierung bezieht sich auf mindestens einen Kunden und mindestens ein Zimmer und besteht aus einem Start- und einem Endtermin. Ein Zimmer kann zu einem Zeitpunkt nur zu einer Reservierung gehören. Zu einer Reservierung werden folgende Attribute gespeichert:

- Kunde(n)
- Zimmer
- Rabatt
- Preis
- Dauer

Reservierungen können editiert und storniert werden. Reservierungen können in der Hotelverwaltung gesucht werden.

Rechnungslegung

Eine Rechnung bezieht sich auf mindestens einen Kunden und mindestens ein Zimmer. Eine Rechnung hat einen Start- und einen Endtermin. Ein Zimmer kann zu einem Zeitpunkt nur zu einer Rechnung gehören. Zu einer Rechnung werden mindestens folgende Attribute gespeichert:

- Anschrift Hotel
- Anschrift Kunde
- Zimmer
- Rabatt
- Preis
- Dauer
- Rechnungsdatum

Rechnungen können nicht editiert, aber storniert werden. Rechnungen können in der Hotelverwaltung gesucht werden.

Storno

Reservierungen können bis zu einer in der Hotelverwaltungssoftware spezifizierbaren Zeit vor dem Aufenthalt durch einen Mitarbeiter storniert werden. Ebenfalls müssen Rechnungen nachträglich storniert werden können.

Mängelverwaltung

Ein Mangel ist eine Beschädigung in einem Hotelzimmer, der durch einen Kunden oder einen Mitarbeiter gemeldet wird. Mängel sollen in der Hotelverwaltung erfasst und editiert werden können. Auf Mängel muss bei einer Reservierung hingewiesen werden, um etwaigen Rabatt festzulegen. Für einen Mangel werden die folgenden Informationen erfasst:

- Zimmer
- Beschreibung des Schadens
- Status (neu/in Reparatur/behoben)
- Rabatt

Statistiken

Dem Hotelbetreiber sollen mindestens folgende Statistiken in grafischer und tabellarischer Form zugänglich sein:

- Reservierungen (Anzahl, je Kunde, voraussichtliche Umsätze, Stornierungen)
- Rechnungen (Anzahl, je Kunde, Umsätze, Stornierungen)
- Rabatte
- Aufenthaltsdauer
- Zimmer (je Kategorie)

Webauftritt

Das Hotelverwaltungssystem verfügt über einen öffentlich zugänglichen Bereich. In diesem können Informationen über das Hotel wie z.B. Kontakt, Anreise, Aktionen, Wissenswertes, ... eingestellt werden. Kunden können in diesem Bereich über ein Web-Formular die Zimmer ansehen und reservieren.

Mitarbeiterverwaltung

Ein Mitarbeiter ist ein Angestellter des Hotels. Es gibt unterschiedliche Aufgabengebiete für Mitarbeiter:

- Rezeption
- Küche
- Service
- Reinigung

- Sonstiges

Für einen Mitarbeiter müssen mindestens die folgenden Informationen abgelegt werden:

- Eindeutiges Kürzel
- Name
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Telefonnummer
- E-Mail
- Adresse
- Sozialversicherungsnummer
- Kontodaten
- Anstellungsverhältnis
- Aufgabengebiet

Für einen Mitarbeiter kann eine Arbeitseinteilung gemacht werden. Dabei wird geprüft, dass die Einteilung den gesetzlichen Rahmenbedingungen wie z. B. Pausen und maximale Arbeitszeiten entsprechen. Ein Mitarbeiter kann Urlaube beantragen und diese können vom Vorgesetzten bestätigt oder abgewiesen werden. Urlaube werden in der Arbeitseinteilung berücksichtigt.

Werbeaktionen

Zu bestimmten Anlässen sollen automatisiert Serienbriefe erstellt und an die Kunden verschickt werden. Serienbriefe werden üblicherweise zu Geburtstagen des Kunden, Feiertagen oder Jubiläen versandt und bieten dem Kunden Informationen zu Veränderungen der Preise, Umbauten, Neuigkeiten, Aktionen oder Gutscheinen. Ein Serienbrief kann dabei auch Bilder enthalten. Ein Serienbrief umfasst dabei zumindest die folgenden Attribute:

- Anrede
- Name
- Adresse
- Betreff
- Inhalt

Nicht-funktionale Anforderungen

Die Hotelverwaltung ist nur für autorisierte Nutzer zugänglich.

Es können mehrere Mitarbeiter die Hotelverwaltung mit unterschiedlichen Clients gleichzeitig und uneingeschränkt nutzen.

Das Hotelverwaltungssystem wird nach State-of-the-Art Methoden umgesetzt. Sowohl das User-Interface als auch die technische Umsetzung entsprechen der State-of-the-Art.

Sämtliche Aktionen im System werden protokolliert und sind nachträglich nachvollziehbar.