SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE

V A R A Ž D I N

RECEPCIJA HOTELA

PROJEKT IZ KOLEGIJA PROGRAMSKO INŽENJERSTVO

PROJEKTNA DOKUMENTACIJA

Varaždin, 2016.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE

V A R A Ž D I N

Jurica Križanec 41965/13-R

Valentina Krhlanko 42171/13-R

Marija Jerbić 42664/13-R

RECEPCIJA HOTELA

PROJEKT IZ KOLEGIJA PROGRAMSKO INŽENJERSTVO

PROJEKTNA DOKUMENTACIJA

Mentor:

Ivan Švogor, mag. inf.

Varaždin, travanj 2016.

Sadržaj:

[1.UVOD 4](#_Toc449279804)

[2. SPECIFIKACIJA ZAHTJEVA 5](#_Toc449279805)

[2.1. Opis poslovnog procesa 5](#_Toc449279806)

[2.2. Svrha aplikacije 5](#_Toc449279807)

[2.3. Opis aplikacije 5](#_Toc449279808)

[2.3. 1. Korištene tehnologije 7](#_Toc449279809)

[2.4. Pretpostavke, ograničenja i granice 7](#_Toc449279810)

# 1.UVOD

U ovom projektu razvit ćemo aplikaciju koja je namijenjena recepciji hotela. Zamišljena je s ciljem olakšavanja i ubrzanja rutinskih zadataka koje svaki recepcionar mora obavljati, kao što je evidencija soba, zaprimanje i poništavanje rezervacija, bilježenje nastale štete te prijava i odjava gostiju. Aplikacija će imati i dio koji se odnosi na administrativne zadatke kao što je kreiranje novih korisničkih računa (recepcionara) te dodjeljivanje prava nad određenim funkcionalnostima. Naša aplikacija će imati jednostavno korisničko sučelje koje će omogućiti da svi korisnici mogu koristi aplikaciju bez obzira na prethodnu razinu informatičke pismenosti.

U projektnoj dokumentaciji iznijet ću projektni plan te procijenjeno vremensko trajanje izrade projekta, bit će naveden korištene tehnologije, izradit će se gantogram aktivnosti te izvještaj o troškovima projekta. Nakon toga slijedi praktičan dio, odnosno izrada modela procesa kako bismo dobili uvid u sam redoslijed izvođenja te općenito kakvim bi funkcionalnostima aplikacija trebala baratati. Nakon izrade modela slijedi izrada aplikacije te na samom kraju isporuka proizvoda.

# 2. SPECIFIKACIJA ZAHTJEVA

## 2.1. Opis poslovnog procesa

Hotel je okolina čiji je smisao osigurati svojim gostima korisne i efikasne usluge te ugodan boravak. Značajke koje karakteriziraju prijemni odjel visoko kategoriziranog hotelskog objekta usko su vezane uz mladi i visoko obrazovan kadar, moderno organizacijska načela, tehnološko moderno uređeni ambijent, kontinuirano inzistiranje na kvaliteti te ostali ključni faktori te ono na što ćemo ovdje skrenut najviše pažnje, razvijen informacijski sustav. Stoga, kako bi se ostvarili zacrtani ciljevi hotela i ciljana pozicija na hotelskom tržištu menadžment mora osigurati zajamčenu uslugu uvođenjem i primjenom standarda, pravila i ostalih normi koje su ključne za funkcioniranje svakog pojedinog odjela i hotela kao jedne cjeline.

Recepcija je mjesto gdje se ostvaruje prvi kontakt gosta s hotelom kada stigne u hotel, to je informativni centar za vrijeme boravka gosta u hotelu i mjesto zadnjeg kontakta kada gost odlazi iz hotela. Recepcija je «živčani sustav» odnosno «srce hotela» i «prava slika i ogledalo» svakog hotela gdje se odvija poslovanje koje karakterizira malo stalnih, a veliki broj promjenjivih događaja. Za što kvalitetnije upravljanje poslovanjem recepcije u hotelu, odnosno odjela smještaja u najširem smislu, danas su razvijene posebne metode vođenja prihoda i rashoda nastalih aktivnošću odjela smještaja. Svrha izrade ovog rada je prikazati način na koji funkcionira organizacijska struktura na recepciji hotela visoke kategorije.

U osnovne zadatke koje djelatnici obavljaju u odjelu recepcije spadaju:

1. doček gostiju na glavnom ulazu u hotel,
2. prijem gostiju na recepciji sa i bez rezervacije,
3. upisivanje podataka u kompjuterski sustav,
4. izdavanje ključa i praćenje gosta do sobe,
5. davanje informacija gostima za vrijeme boravka u hotelu – prenošenje poruka,
6. davanje telefonskih i telefaks usluga u smislu ulaznih i izlaznih linija,
7. organiziranje prijevoza itd.

U pomoćne djelatnosti recepcije pripadaju poslovi poput naplata garaže, administrativne usluge te protok informacija među ostalim odjelima kako bi se postigla pravovremenost i što bolja i brža usluga gostu.

Temeljni cilj rada odjela recepcije je ostaviti što bolji prvi dojam o hotelu te primiti i brinuti se o gostu.

## 2.2. Svrha aplikacije

Svrha aplikacije je olakšavanje vođenja evidencije soba, rezervacija te prijava/odjava gostiju čime olakšavamo sveukupni posao.

## 2.3. Opis aplikacije

Primarna namjena aplikacije jest bilježenje podataka vezanih uz rezervacije gostiju. Ulaz u aplikaciju zaštićen je formom za prijavu tako da uvid u podatke te CRUD kontrole nad njima imaju samo osobe koje znaju korisničko ime i lozinku. Nakon uspješne prijave otvara se izbornik preko kojeg se bira neka od prethodno navedenih cjelina aplikacije.

Za samu prijavu u aplikaciju administrator koristi svoje korisničko ime i lozinku, a recepcionari koriste korisničko ime i lozinku koji su unaprijed dodijeljeni od strane administratora.

Prva funkcionalnost, prijava i odjava gostiju te ažuriranje njihovih podataka prema potrebi. Imamo tri forme, prvu forma ispunjava djelatnik na recepciji pri dolasku jednog ili više gostiju u hotel. Popunjava podatke kao što su ime i prezime platno odgovorne osobe, broj sobe, trajanje boravka u hotelu, kontakt broj, broj odraslih osoba i broj djece i ostale bitne podatke. Druga forma odnosi se na odjavu samog gosta iz hotela. Treća forma nam prikazuje sve podatke o određenom gostu te omogućuje promjenu istih.

Druga funkcionalnost odnosi se na same rezervacije soba, recepcionar kroz formu unosi novu ili briše postojeću rezervaciju ukoliko je rezervacija odbijena. Pri samom unosu bilježi podatke kao što su datum kreiranja rezervacije, broj sobe koju žele rezervirati te se izdaje račun ukoliko je rezervacija potvrđena.

Treća funkcionalnost je pregled izvješća o popunjenosti hotela trenutno ili u nekom određenom vremenskom intervalu, najpopularniji tip soba itd.

Četvrta funkcionalnost je prijava nastale štete, recepcionar bilježi odgovornu osobu, odokativan datum nastanka štete, detaljan opis štete, te sankciju za nastalu štetu i da li je nastali trošak podmiren od strane gosta.

Peta funkcionalnost se je vezana uz radnika na recepciji hotela i osobe zadužene za zaprimanje narudžbi u restoranu hotela. Recepcionar pri zaprimanju narudžbe hrane i pića od strane gosta, istu evidentira te ju prosljeđuje osobi zaduženoj za zaprimanje narudžbi u restoranu.

Šeta funkcionalnost se tiče administratorskog dijela, točnije ovaj dio se odnosi na osobu koja je zadužena za kreiranje novih ili brisanje postojećih korisničkih računa i dodjeljivanje ovlasti nad specifičnim dijelovima aplikacije.

### 2.3. 1. Korištene tehnologije

* Microsoft Visual Studio 2015
* Visual paradigm for UML Comunity Edition 2016
* MS Project 2013

## 2.4. Pretpostavke, ograničenja i granice

Izrada aplikacije je težak i skup posao koji iziskuje određena sredstva i vrijeme za realizaciju. Za izradu aplikacije potrebno je osigurati određene resurse te tehnologiju dovoljno visoke kvalitete da bi izrada bila moguća. Također puno vremena oduzima izrada popratne dokumentacije aplikacije. Iz tih razloga najveće ograničenje u izradi aplikacije jest potrebno vrijeme za izradu.