

一 工程前景

1.1 业务布景

随着鼎新开，以及后来的参加WTO和西方文化的交流，人民生活程度得到了极大的提高，全社会对效劳业的需求也越来越高。国内的效劳行业，出格是宾馆、酒店行业的开展，逐渐打破了传统的普通效劳行业的那种以住宿休息为效劳核心的单一运营打点方式。

由于这类顶尖酒店的运行模式与传统酒店有很大的差别，它涉及的环节比较多，业务关系也比较复杂，因此到目前为止还没有一套较尺度的公认的运营打点尺度，而照搬传统的酒店业务打点方法和运营机制显然已经不克不及适应这些变化，难以满足实际需要了。同样，那些基于传统酒店业打点模式而开发的计算机打点系统也自然难以适应这种新的业务模式，所以造成一些酒店不得以而采用手工记费和人工结账的方法，尤其是在顶尖酒店开业时和增加新的效劳工程时，这种现象往往也很遍及。

采用人工手段进行复杂的业务处置是一种相当原始的方法，尤其是在计算机、互联网高度开展的今天。这种近乎于原始的方法，在前台操作、预订打点、收据补打印、现金打点、信息查询、报表统计、库存打点、根底资料、账号权限打点等方面都存在着许多薄弱环节，会给酒店的正常运营带来各种麻烦和漏洞。客不雅上严重制约着酒店的开展。

酒店业务流程的多样性和客人的流动性也决定了手工方式不成能长久，必需按照新的模式因地制宜地进行全面细致的系统设计和软件开发，以适应这类酒店对计算机打点信息系统的迫切需求。

面对这种具有现代化文明时尚的顶尖型酒店的灵活多变的运营方式，更需要打点者和开发者用现代和超前的眼光去对待它与认识它，要结合信息网络的特点，采用有效手段进行全方位的查询拜访阐发。

1.2 业务目标

BO-1: 初始版本发布之后的3个月内，酒店运营效率提高50%，效劳员工作效率提高20%。

BO-2: 初始版本发布之后的6个月内，酒店收入提高50%。

SC-1: 目前通过系统的打点，在初始版本发布之后的6个月内，顾客的对劲度提高30%。

1.3 市场需要

随着人民生活程度的提高，人们生活的质量一额大幅提高，所以生活中酒店行业在效劳行业中的地位越来越重要。从剧烈的竞争中脱颖而出，已成为每位酒店行业经营者所追求的目标。

按照 酒店行业的特点，该系统以住宿以及相关业务为根底，突出将前台操作、预订打点、收据补打印、现金打点、信息查询、报表统计、库存打点、根底资料、账号权限打点等有机结合，可为酒店宾馆经营标的目的提供依据，为酒店宾馆的开展提供重要包管。

由于过去老式的打点方式的效率太低，满足不了此刻的社会需求，为了能够加快速度，提高效劳质量，提高企业效率，让顾客便捷舒适的享受各种效劳，我们开发了此酒店宾馆效劳打点系统。

FE-1: 前台操作、预订打点

FE-2: 收据补打印

FE-3: 现金打点

FE-4: 信息查询

FE-5: 库存打点

FE-6: 根底资料

FE-7: 账号权限打点

AS-1: 酒店宾馆内有该公司的内部计算机网络，这样可以使系统内部通信

DE-1: 酒店宾馆内应有活动的终端和打印机，终端可以入住客户提高效劳效率，打印机使打印信息收据有据可循。

3 工程范围和限制

3.1 初始发布的范围

FE-1: 开房, 消费记账, 结账退房, 续收和退还客人预付款, 客房状态查看, 未结账退房, 换房以及预定, 预定入住, 点窜预订信息, 解除预定, 预定客人消费记账, 预订信息一览表

FE-2: 预付款凭证补打印, 结账单补打印, 结账改为未结账, 外卖单据查询及补打印

FE-3: 交接班, 缴款, 出入打点, 个操作员目前金额数, 改正错误金额数, 交接班历史查询, 缴款历史查询

FE-4: 在住客人列表, 预定客人列表, 历史客人列表, 未来一月房态, 点窜正的关键营业数据, 客房换房明细查询, 收款员收退款流水细账

FE-5: 客房结账明细总表, 客房结账汇总表, 客人来源统计报表, 消费商品统计报表, 营业日报表, 营业汇总报表,

FE-6: 根底代码, 折扣卡代码, 挂账单元代码, 会员卡代码, 操作员房价折扣权限, 身份证代码, 黑名单代码

FE-7: 用户历史使用记录存案, 用户打点, 权限打点, 软件设置, 计费设置

FE-2: 顾客结账 (所有形式)。

FE-3: 入住信息打点, 退房打点。

FE-6: 数据库备份、复原。

3.3 限制与排除

LI-1: 入住或预定手续打点开始到结束必需在 30 分钟内结束。

LI-2: 前台终端不成重复项后台传同一顾客的不异效劳。

LI-3: 系统只能在酒店宾馆内使用。

4 业务环境

涉众	主要价值	态度	主要兴趣	约束条件
酒店宾馆打点层	提高运营效率，增加产值	需要最终版本	减少运营成本，提高产值	无
酒店宾馆效劳员	提高效率增加顾客对劲度	担忧由于系统的便捷导致裁人	保住工作	接受培训，会使用前台 pos 机
酒店宾馆顾客	更好的选择入住时间	撑持新系统，	减少等待的时间	到酒店就餐
酒店宾馆大堂经理	增参加住额，更好的打点	电子化使环境更好	大堂秩序良好。	处置好软件的正常过度

4.2 工程优先级

因素	约束	自由度
特性	初期发布实现的特性必需完全可操作	
质量	必需通过95%的用户验收，包管安然和数据的完整性。	
进度	10年10月1日前完成第一版	方案10年12月5日前完成第二版。
人员	一名工程经理，两名开发人员，一名测试人员	如有必要还要增加一名测试人员和一名开发人员
成本		最多可超支财务预算的5%

4.3 运行环境

OE-1:系统的操作需在windows xp/7 的操作系统下完成。

OE-2:系统数据库将运行在一个效劳器上，此效劳器运行该酒店宾馆的SQL SERVER 2021版数据库。

二 软件需求规格说明书

1 引言

1.1 概述

该软件需求规格说明描述了“酒店宾馆效劳打点系统”1.0版本的软件功能性需求和非功能性需求。同时还描述了用户在系统的工作中所参与的角色以及拥有的权限，从而使开发团队能够明确地了解所开发的“酒店宾馆效劳打点系统”1.0版本的各个方面，帮忙他们在实际的开发过程中准确地完成所开发的模块，以满足用户的需求。

该文档方案由实现和验证正确功能的工程团队成员来使用，除非在其他处所另有说明，这里所指定的所有需求都具有高优先级，而且都要在版本1.0中加以实现。

1.2 布景

随着鼎新开，以及后来的参加WTO和西方文化的交流，人民生活程度得到了极大的提高，全社会对效劳业的需求也越来越高。国内的效劳行业，出格是宾馆、酒店行业的开展，逐渐打破了传统的普通效劳行业的那种以住宿休息为效劳核心的单一运营打点方式。

由于这类顶尖酒店的运行模式与传统酒店有很大的差别，它涉及的环节比较多，业务关系也比较复杂，因此到目前为止还没有一套较尺度的公认的运营打点尺度，而照搬传统的酒店业务打点方法和运营机制显然已经不克不及适应这些变化难以满足实际需要了。同样，那些基于传统酒店业打点模式而开发的计算机打点系统也自然难以适应这种新的业务模式，所以造成一些酒店不得以而采用手工记费和人工结账的方法，尤其是在顶尖酒店开业时和增加新的效劳工程时，这种现象往往也很遍及。

采用人工手段进行复杂的业务处置是一种相当原始的方法，尤其是在计算机、

互联网高度开展的今天。这种近乎于原始的方法，在前台操作、预订打点、收据补打印、现金打点、信息查询、报表统计、库存打点、根底资料、账号权限打点等方面都存在着许多薄弱环节，会给酒店的正常运营带来各种麻烦和漏洞。客不雅上严重制约着酒店的开展。

酒店业务流程的多样性和客人的流动性也决定了手工方式不成能长久，必需按照新的模式因地制宜地进行全面细致的系统设计和软件开发，以适应这类酒店对计算机打点信息系统的迫切需求。

面对这种具有现代化文明时尚的顶尖型酒店的灵活多变的运营方式，更需要打点者和开发者用现代和超前的眼光去对待它与认识它，要结合信息网络的特点，采用有效手段进行全方位的查询拜访阐发。

1.3 参考资料

软件需求工程

2 任务概述

2.1 目标

酒店宾馆效劳打点系统运行于 windows 操作系统的环境下，提供宾馆住房的快捷效劳和酒店的系统打点，使用酒店效劳打点系统可以使外出住宿真正成为享受，随时更新最新酒店各方面信息，让顾客的整个住宿过程更加的简便捷，效劳人员的效劳更加的贴心快速。

整个过程也无形中节约了资源，同时也是酒店的打点更加的系统，过程更加的简单化，系统实现后，大大提高了酒店的效劳效率。降低效劳过程中的错误发生率，减少信息交流的烦琐过程。

2.2 运行环境

2.3 OE-1:系统的操作需在windows xp/7 的操作系统下完成。

OE-2:系统数据库将运行在一个效劳器上，此效劳器运行该酒店的SQL SERVER 2021 版数据库.

2.4 假设和依赖

2.5 AS-1:酒店内有该公司的内部计算机网络,这样可以使系统内部通信

DE-1:酒店内应有活动的终端和打印机,终端可以点菜提高效劳效率,打印机打印定菜菜单是厨房有据可循。

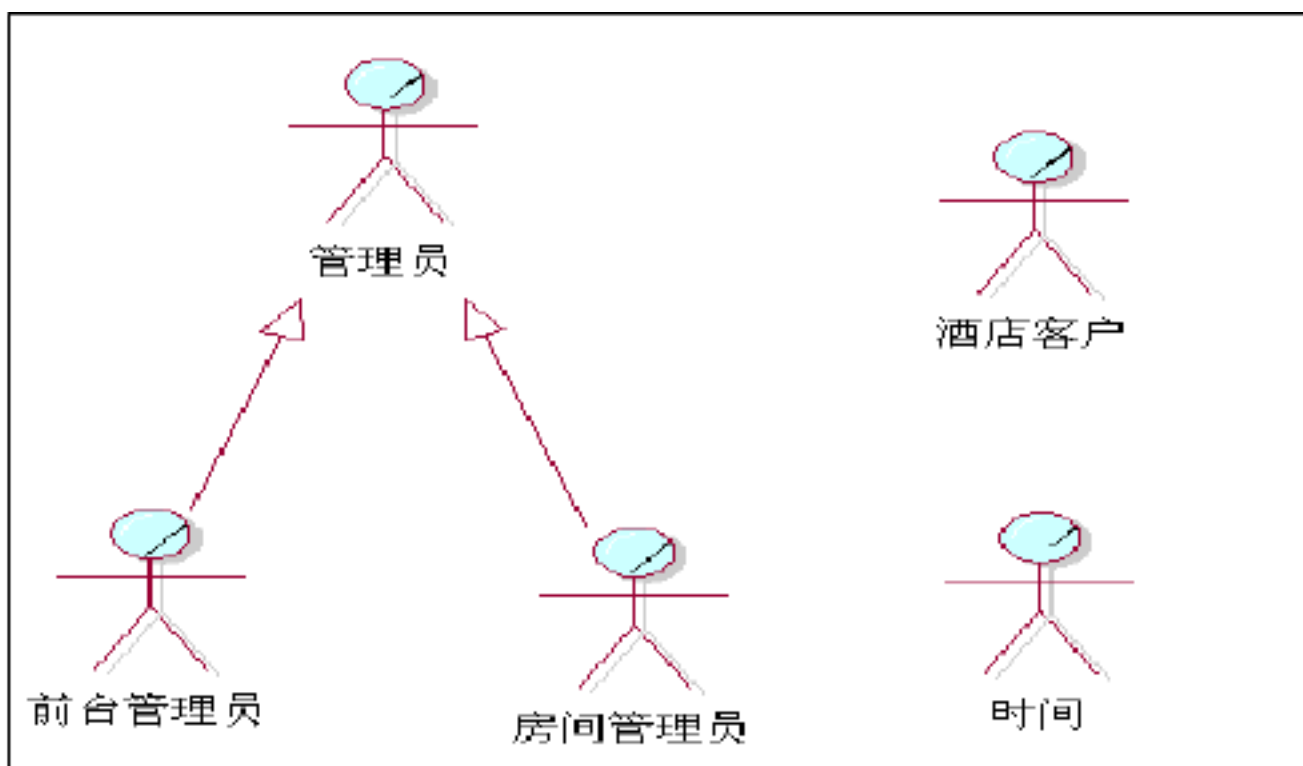
3 需求规定

3.1 对功能的规定

3.1.1 用户需求

3.1.1.1 组织机构和角色

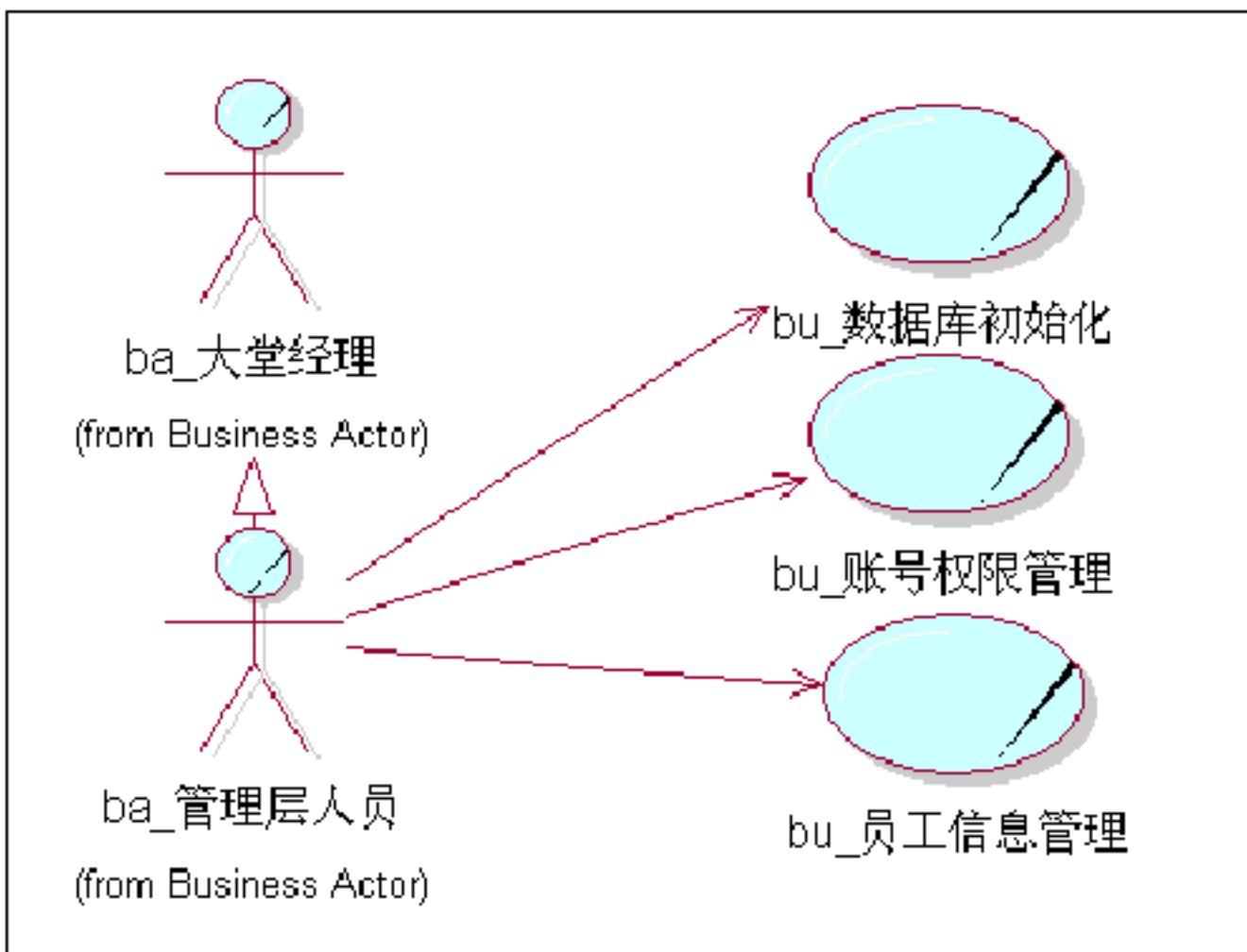
角色视图:



角色说明:

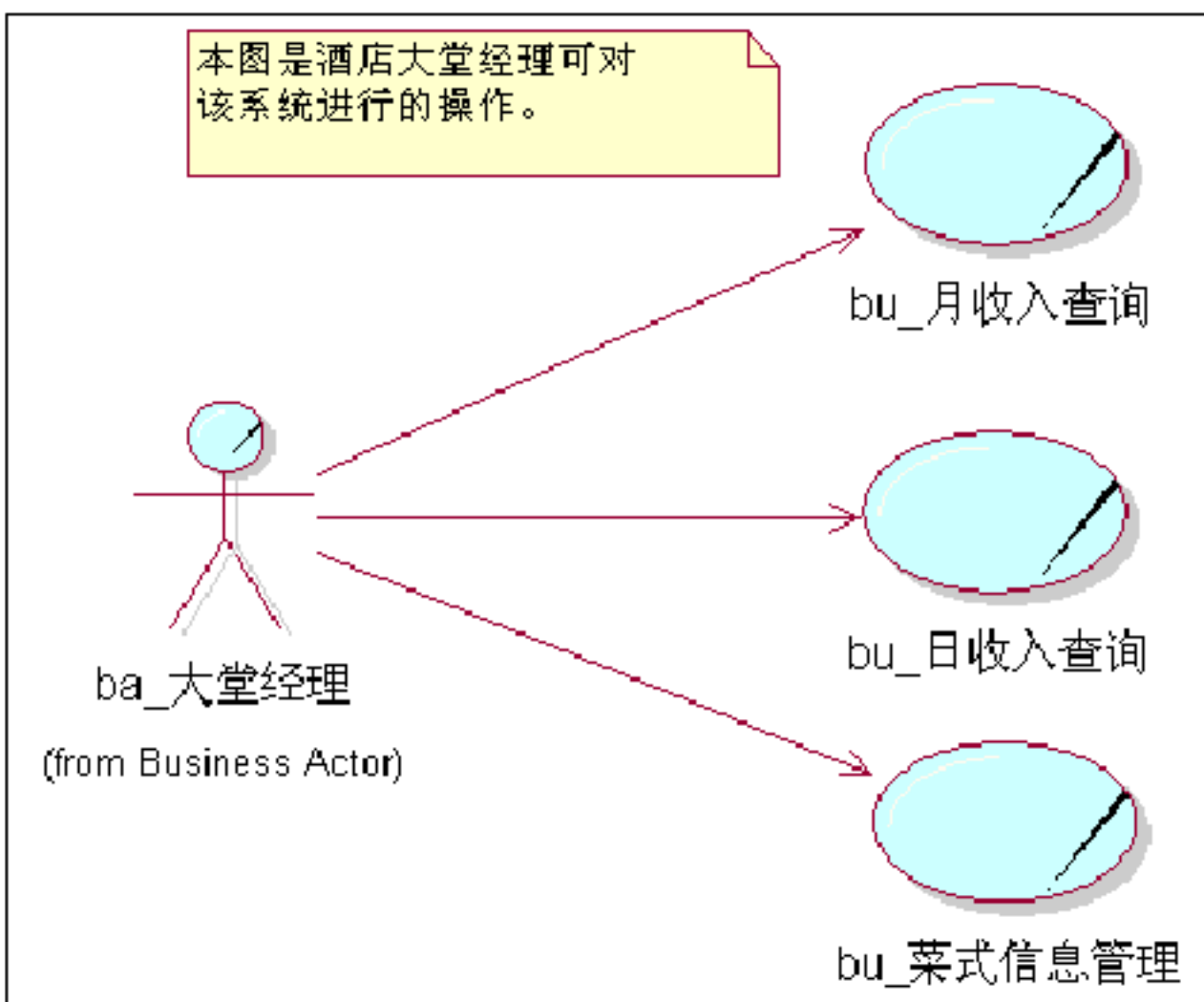
角色名称	说明
ba 打点层人员	酒店打点者,具有大堂经理的一切权限,而且还具有数据库初始化,账号权限打点,员工信息打点权限。 高层打点者
ba_大堂经理	餐厅打点者,具有月收入查询,日收入查询,菜式信息打点等权限。打点者
ba_酒店效劳员	工作人员,具有点菜,加菜,减菜,为顾客结账权限。 员工。

(1) 打点层人员参与业务:



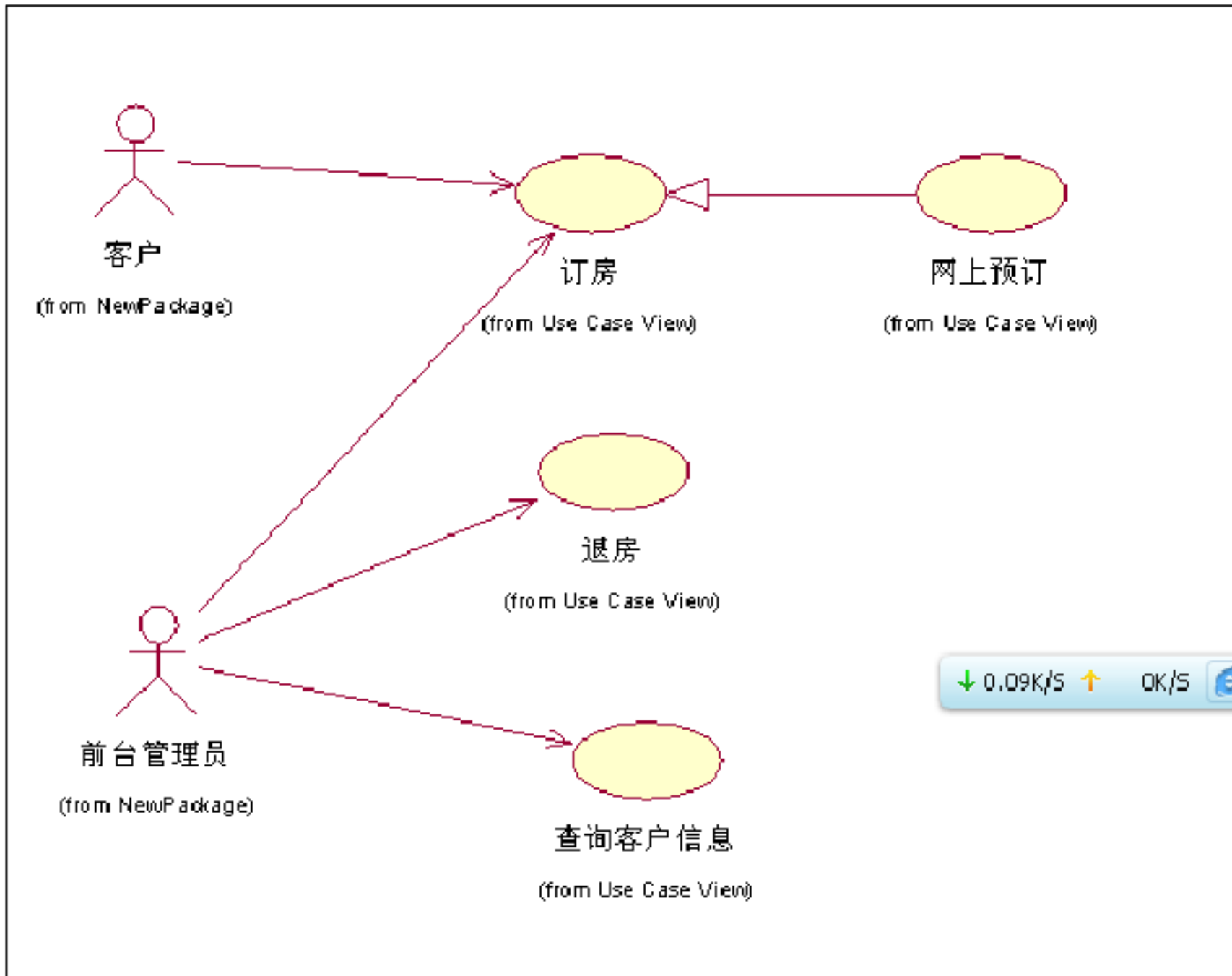
说明：打点层人员通过登岸该系统，设置数据库，打点员工信息，收发账号权限，查询日收入和月收入，

(2) 大堂经理参与业务:



说明：大堂经理登录界面查询日收入和月收入，菜式信息。

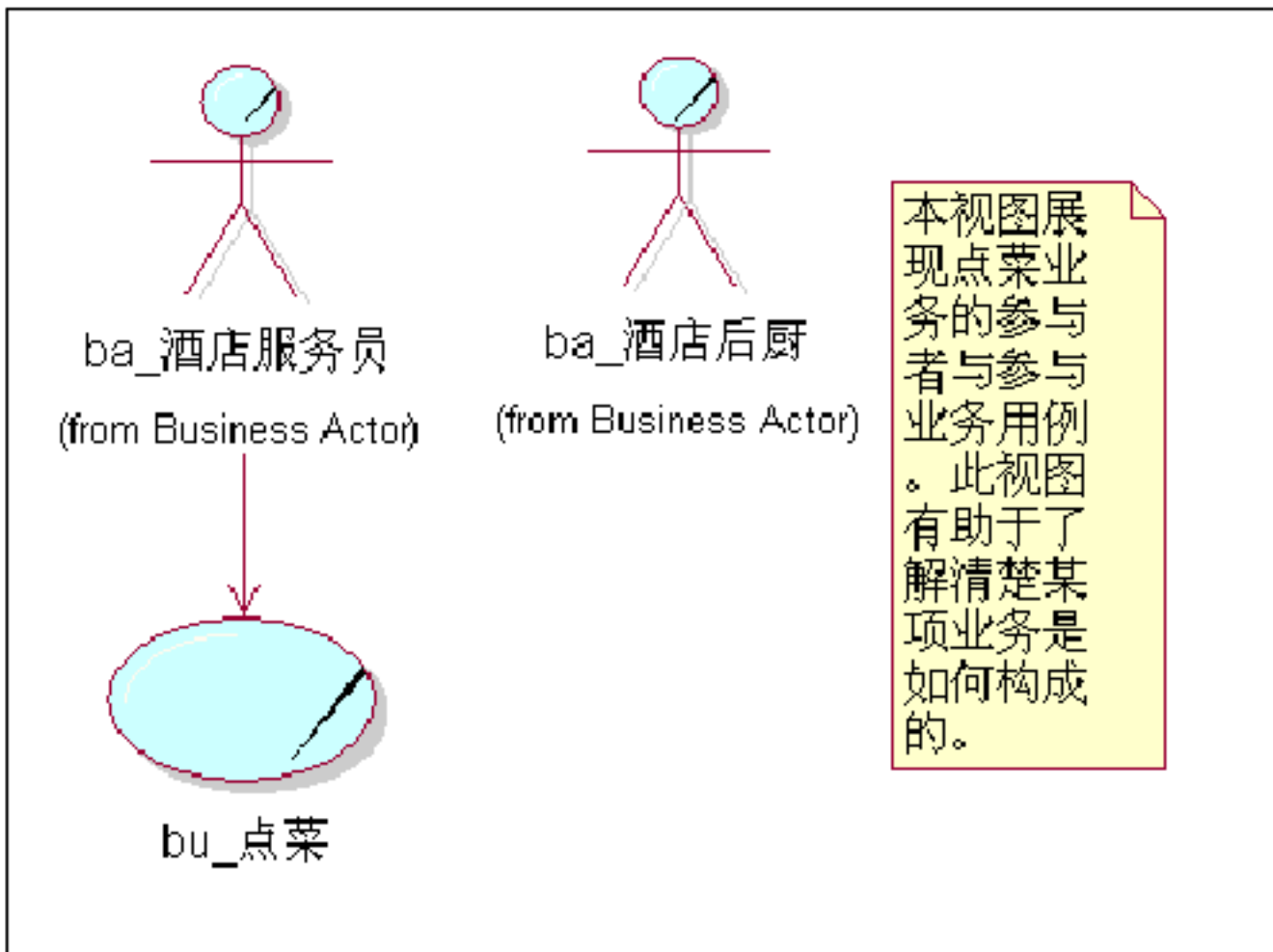
(3) 酒店效劳人员参与业务:



说明：酒店效劳员通过登录界面为顾客点菜，半途还可以加菜、减菜，最后为顾客结账。

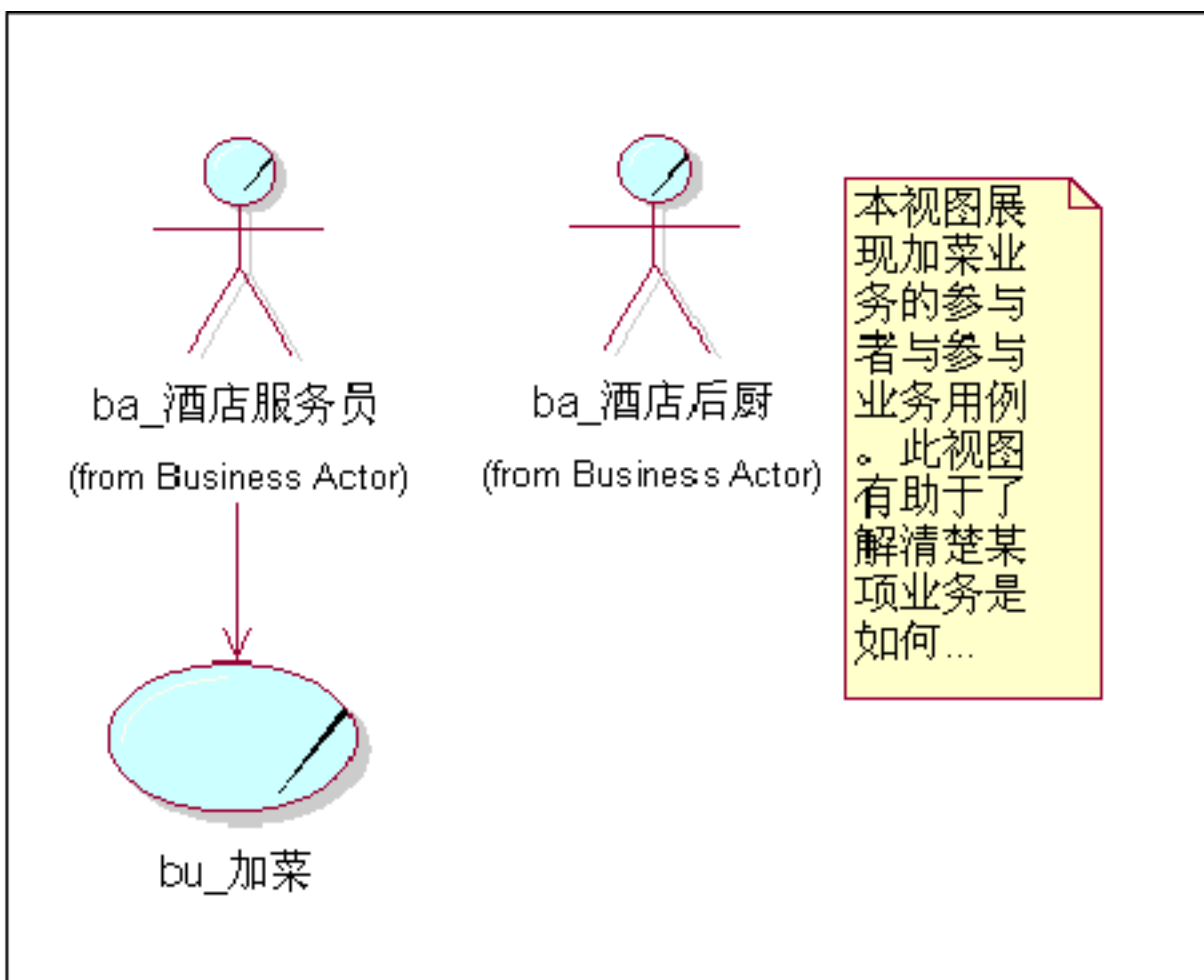
3.1.1.2 业务概览

(1) 点菜业务



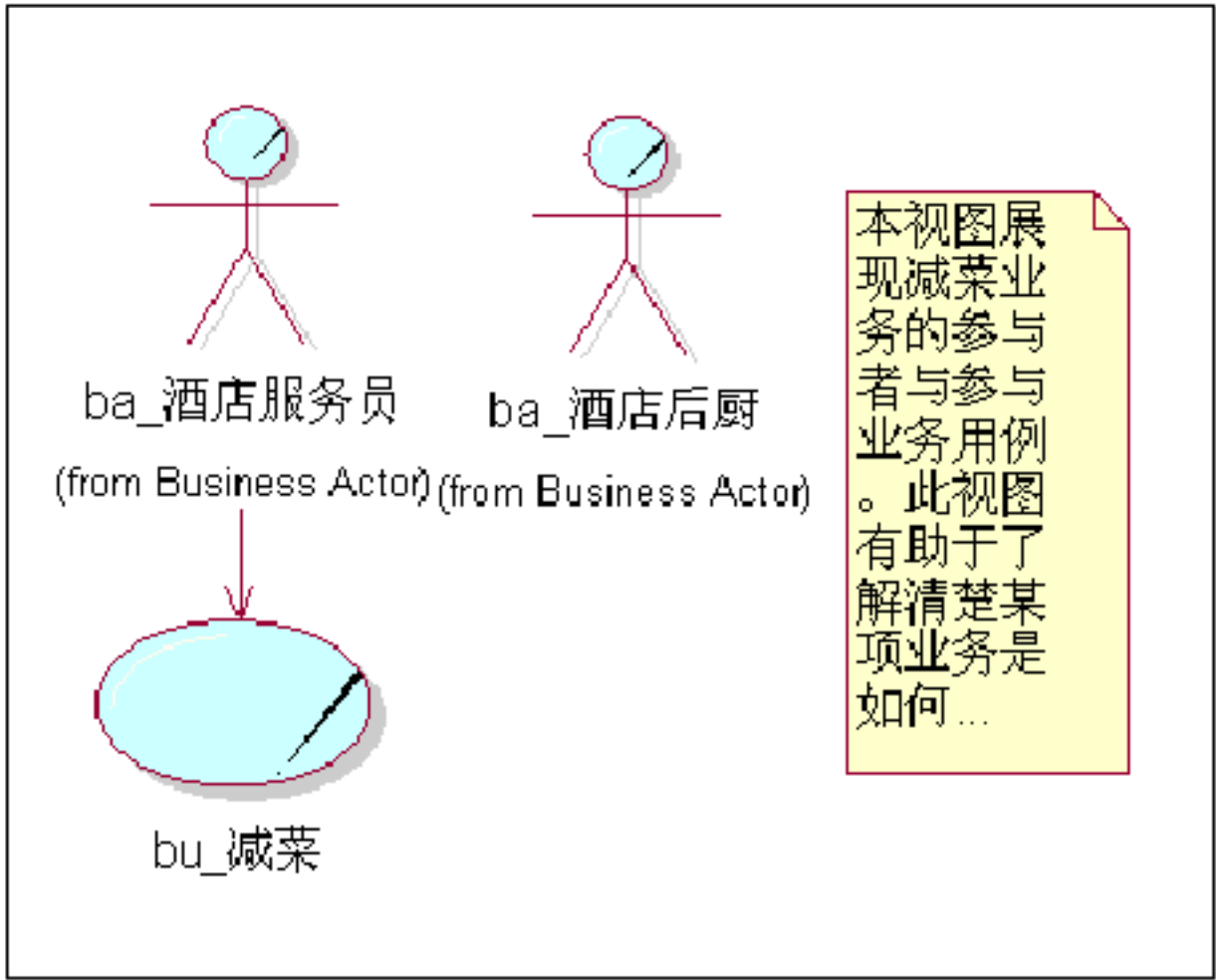
点菜是通过效劳员给顾客的菜单，顾客依照菜单上有的菜进行点菜，然后效劳员输入信息，系统记录。

(2) 加菜业务



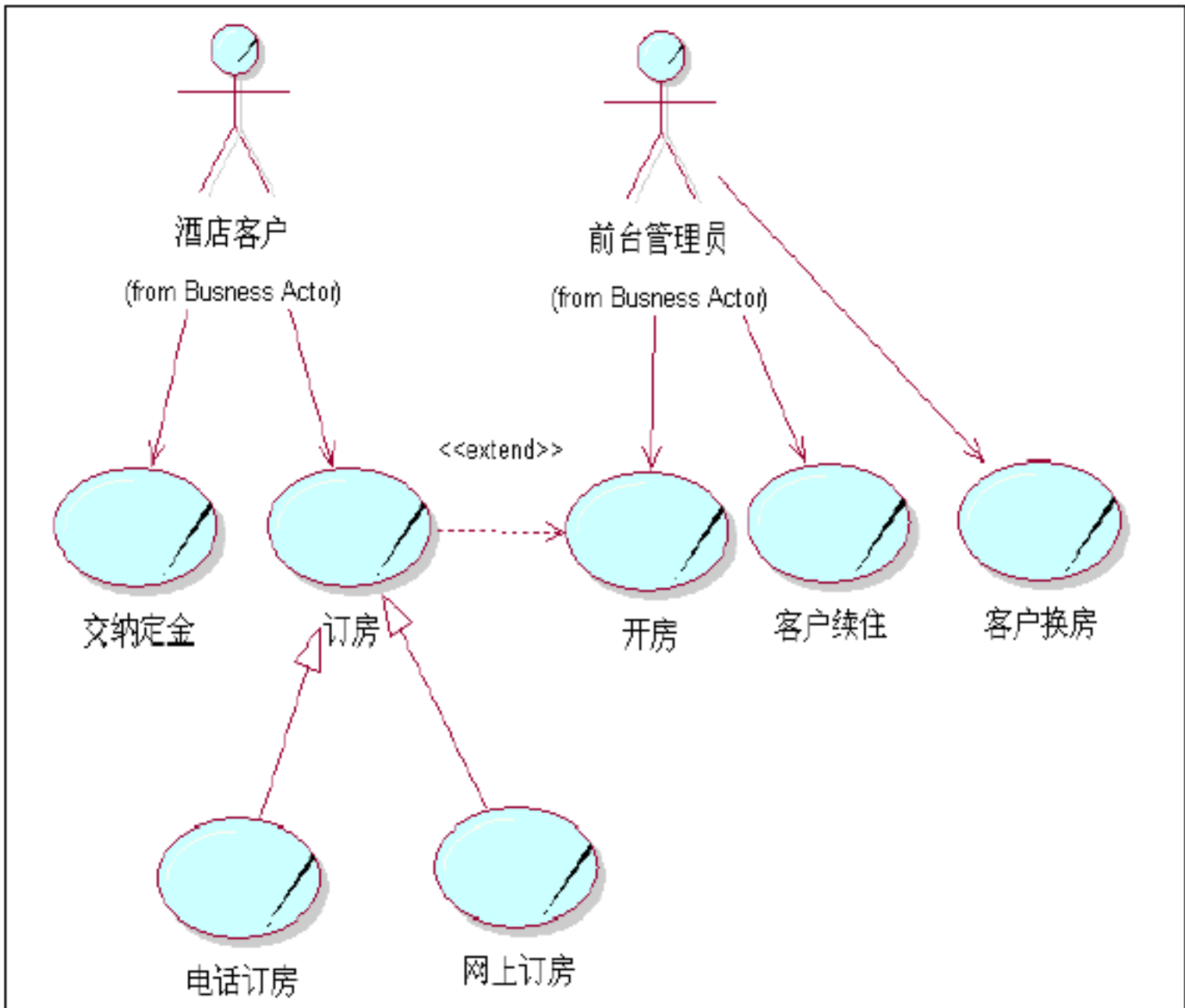
加菜业务说明：加菜过程是在顾客完成点菜过程后，半途又有需要再次进行点菜，后厨通过查看系统进行做菜。

(3) 减菜业务



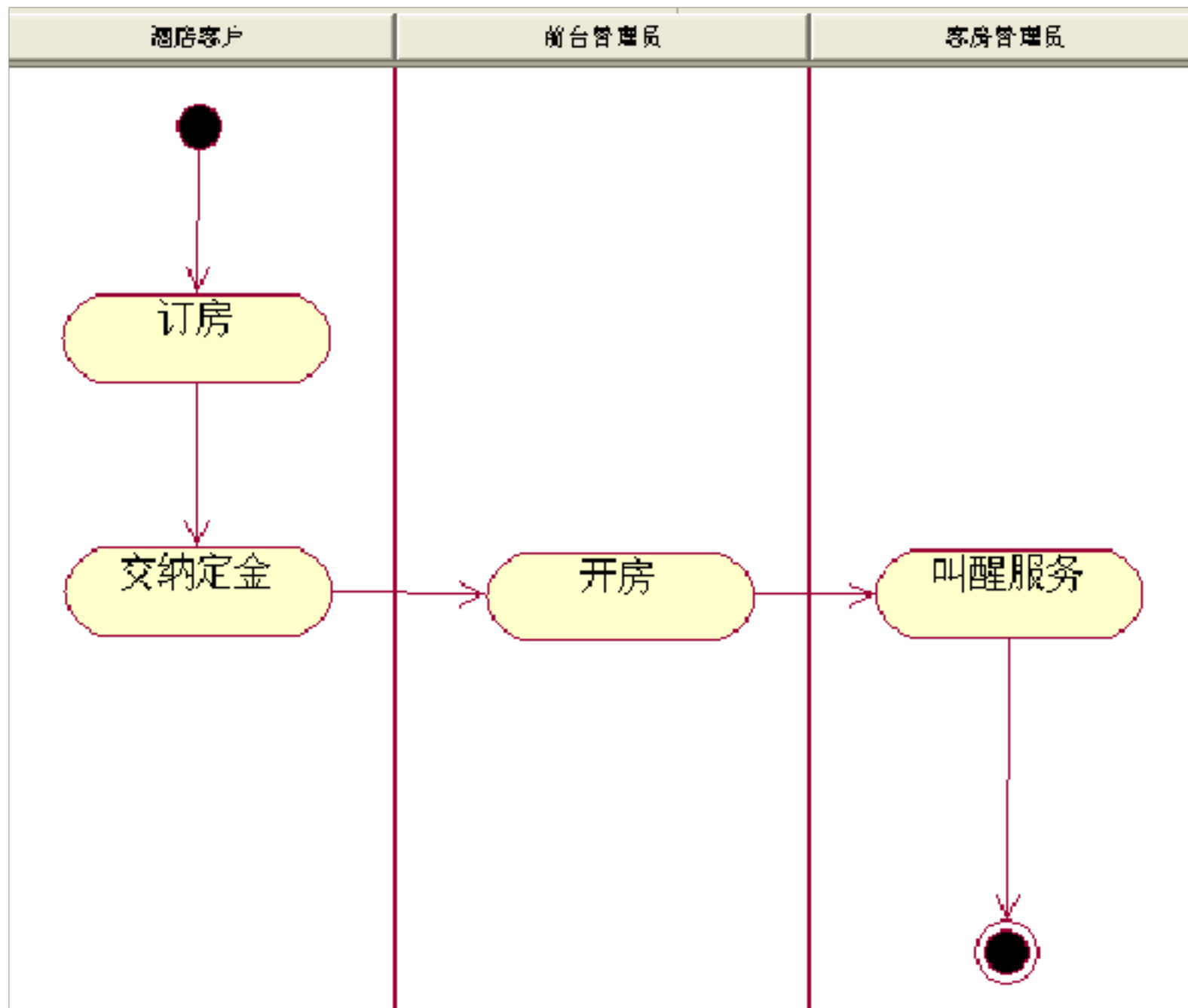
情况进行减菜，后厨通过查看系统进行减菜。

入住房间业务视图

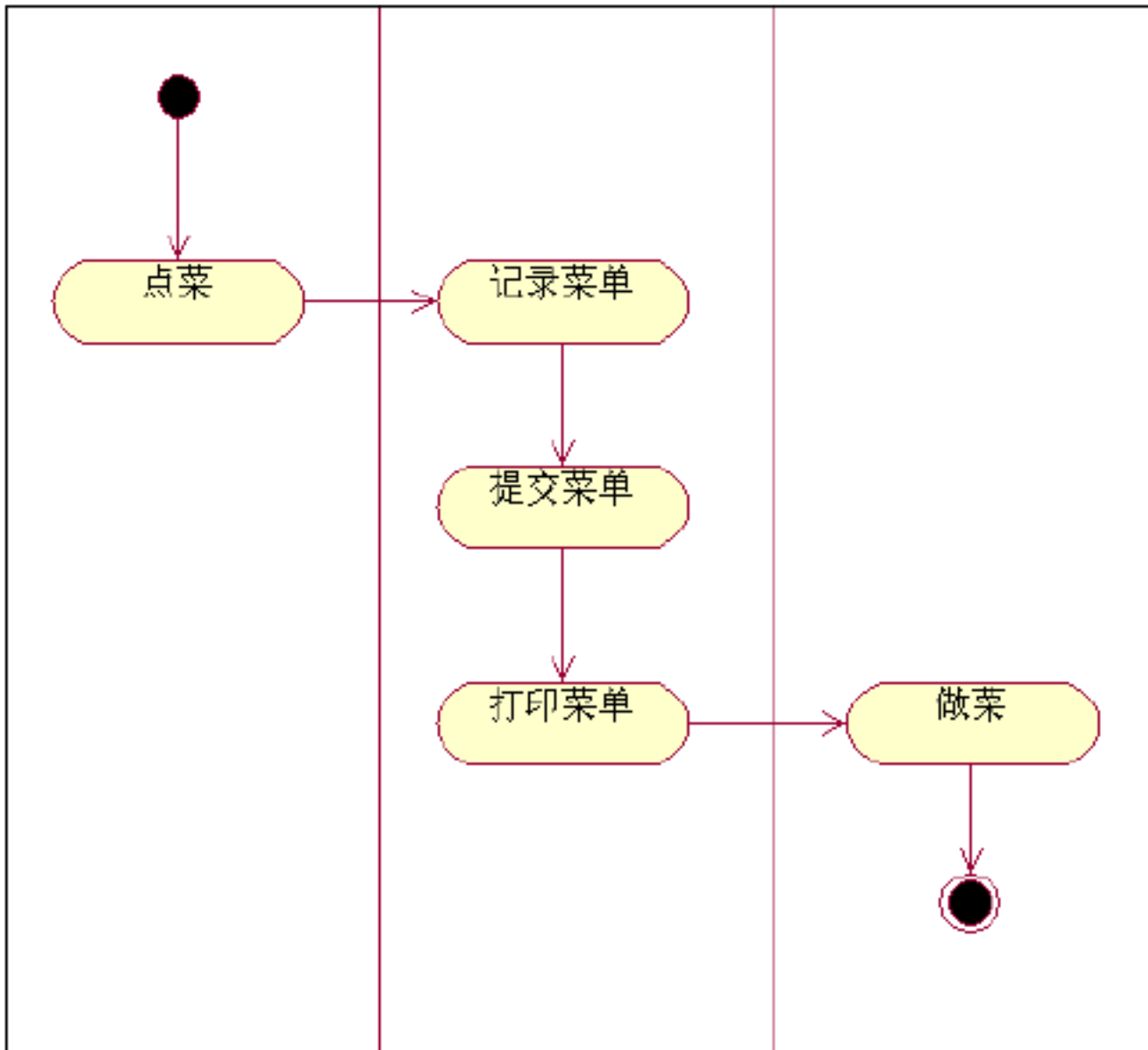


结账业务说明：结账是在顾客结束此次用餐后，效劳员通过查看系统，为顾客结账。

4 1) 入住房间业务场景

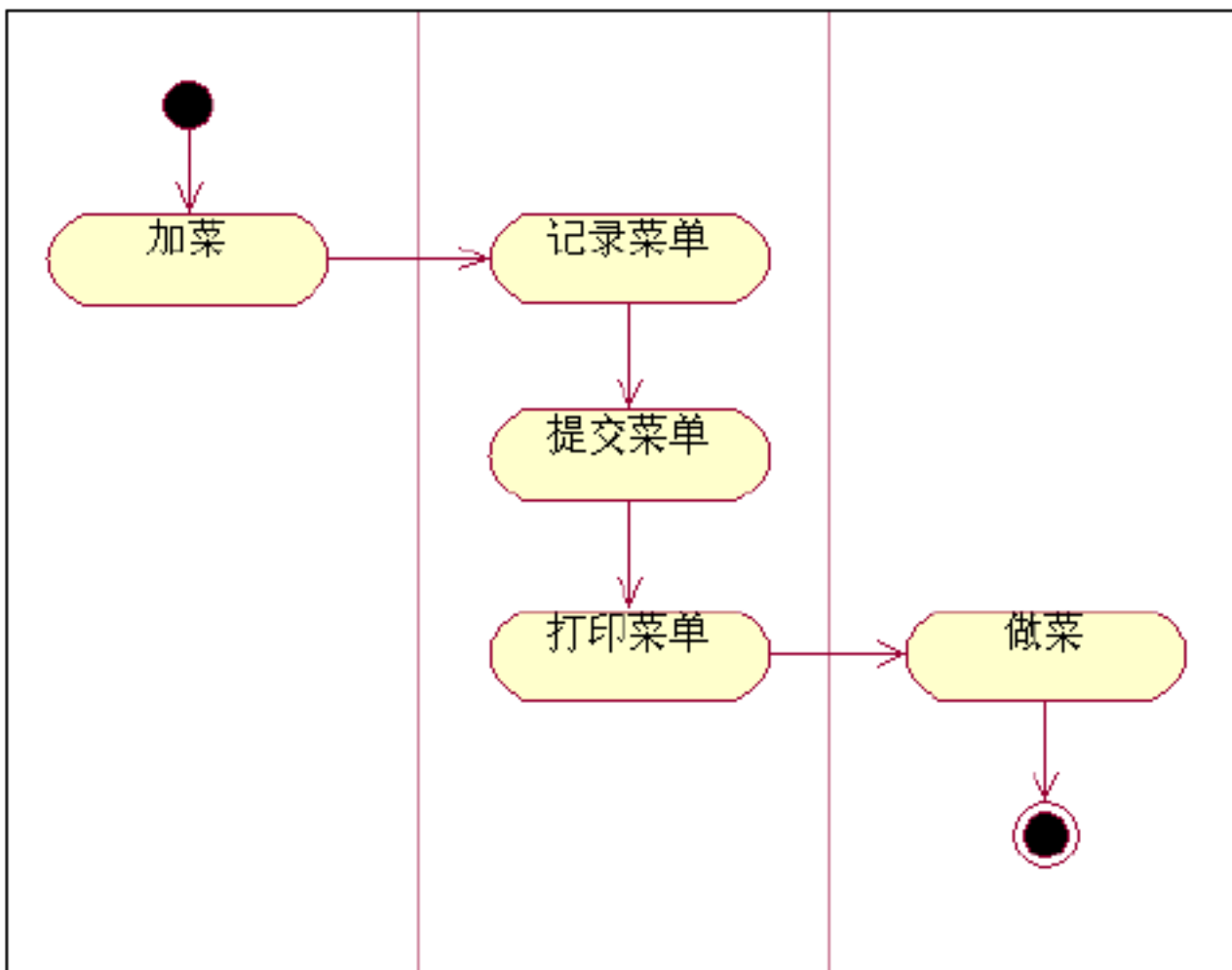


(2) 点菜业务场景



此图描述的是预订机票的业务流程,应使用预定义的 **business actor** 和 **business usecase** 作为泳道和活动。这样有助查抄和发现 **business actor** 和 **business usecase** 。

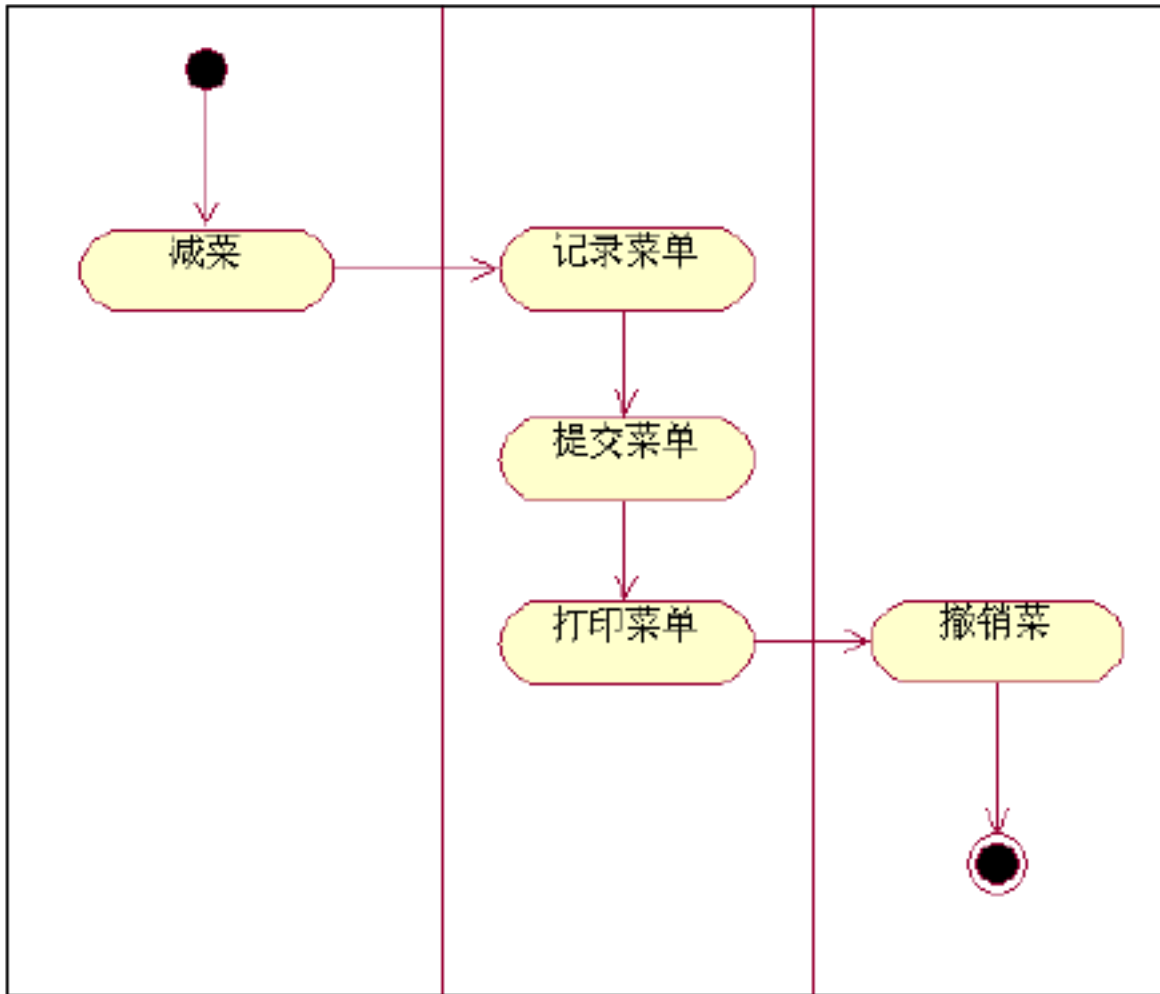
(1) 加菜业务场景



业务场景说明：此图描述的是预订机票的业务流程，应使用预定义的 **business actor** 和 **business usecase** 作为泳道和活动。这样有助查抄和发现 **business actor** 和 **business**

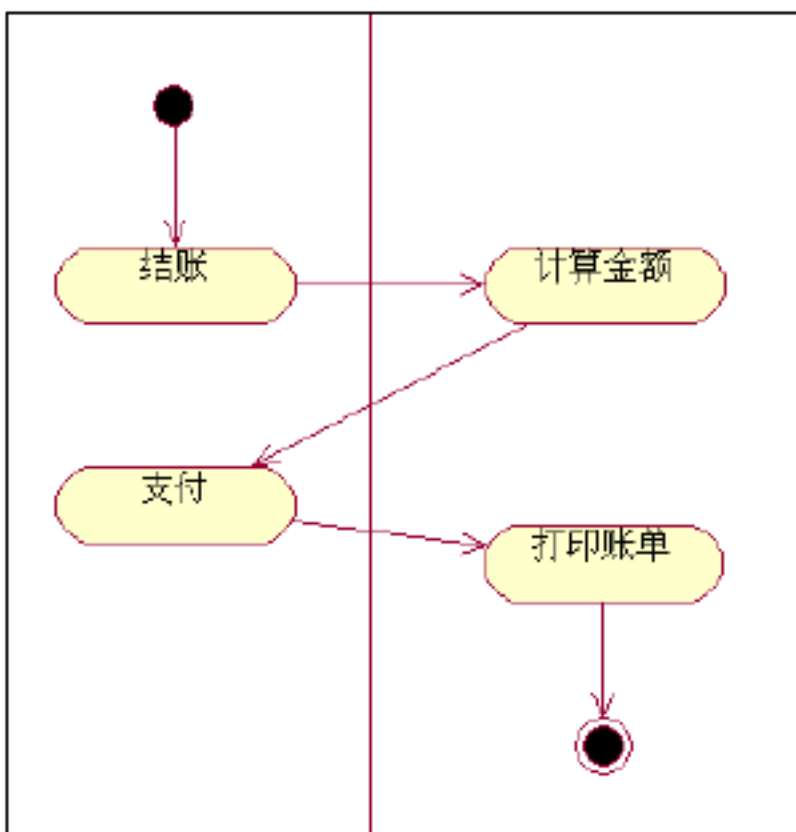
usecase

(2) 减菜业务场景



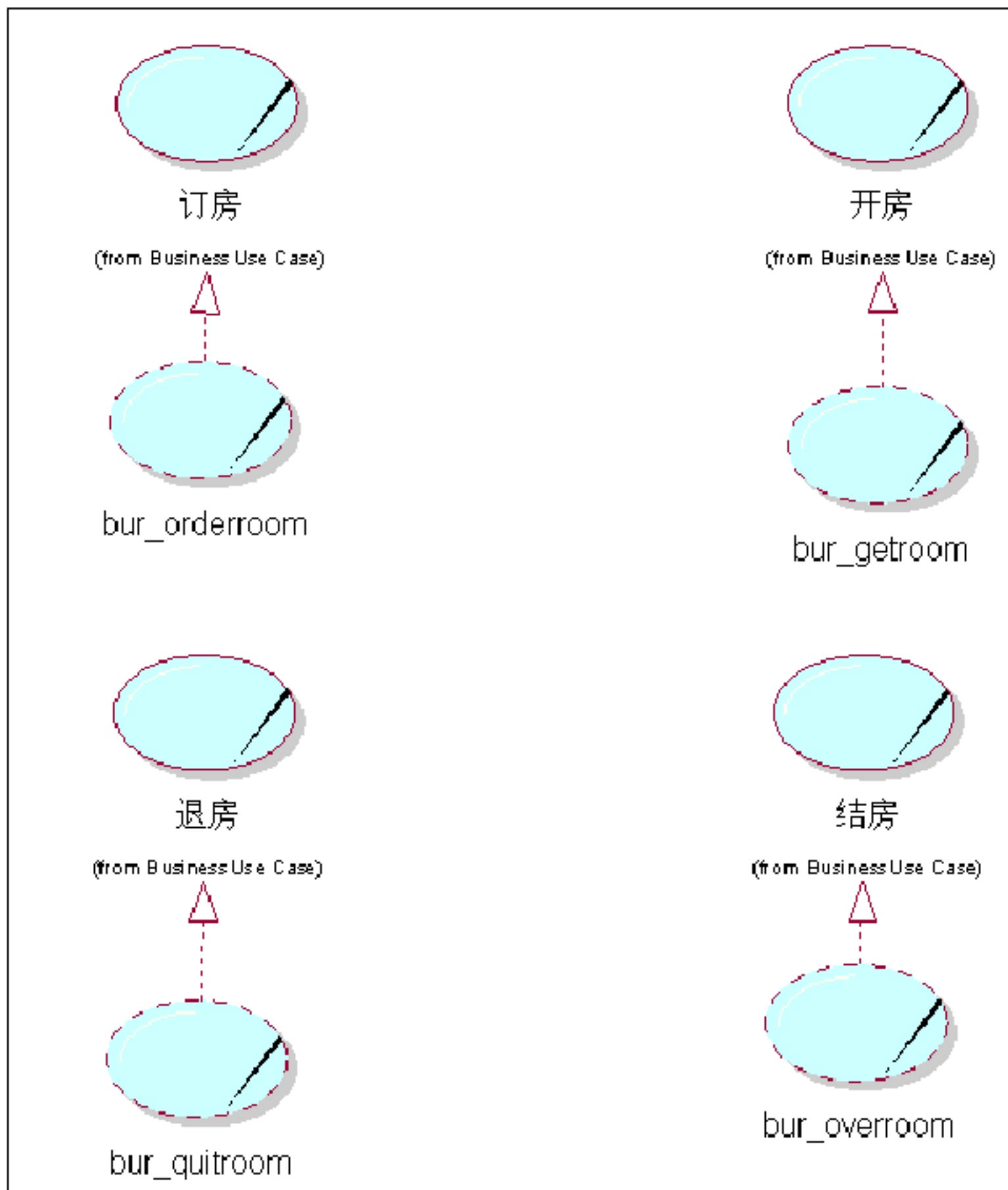
业务场景说明：此图描述的是预订机票的业务流程，应使用预定义的 **business actor** 和 **business usecase** 作为泳道和活动。这样有助查抄和发现 **business actor** 和 **business usecase**。

(3) 结账业务场景



业务场景说明：此图描述的是预订机票的业务流程，应使用预定义的 **business actor** 和 **business usecase** 作为泳道和活动。这样有助查抄和发现 **business actor** 和 **business usecase**。

business usecase



此图展现的是业务用例的追溯，业务用例的实现过程在每个用例实现中。这些实现过程将是概念模型成立的依据和阐发归纳的重要来源。本例实现点菜、加菜、减菜和结账有关的业务用例。系统将会打印菜单和账单。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/326201143044010230>