Список вопросов для интервью с заказчиком (бриф) по сайту гостиницы

1. **Какие основные бизнес-цели вы хотите достичь с помощью нового сайта гостиницы?**  
   (Например, увеличение онлайн-бронирований, повышение узнаваемости бренда, улучшение клиентского сервиса и т.д.)
2. **Кто является вашей целевой аудиторией? Какие особенности поведения и предпочтения ваших гостей вы можете выделить?**  
   (Возраст, цели поездок - бизнес или отдых, география, сезонность запросов и т.п.)
3. **Какие типы номеров и дополнительные услуги (например, ресторан, спа, трансфер) должны быть представлены на сайте?**
4. **Планируется ли возможность онлайн-бронирования номеров с выбором дополнительных опций (например, питание, время заезда, трансфер)?**
5. **Какие способы оплаты вы хотите интегрировать на сайте?**  
   (Онлайн-оплата картами, предоплата, оплата при заезде и т.д.)
6. **Нужно ли реализовать систему отслеживания статуса бронирования и уведомления для клиентов?**  
   (SMS, email, push-уведомления)
7. **Какие требования к дизайну и удобству использования сайта вы считаете приоритетными?**  
   (Адаптивность для мобильных устройств, простота бронирования, визуальная презентация номеров и услуг)
8. **Есть ли у вас предпочтения по платформе или технологиям для разработки сайта?**
9. **Каковы желаемые сроки запуска сайта и есть ли ограничения по бюджету?**
10. **Какие дополнительные функции или сервисы, по вашему мнению, могут повысить лояльность клиентов и увеличить бронирования?**  
    (Программа лояльности, отзывы, интеграция с соцсетями, чат поддержки, акции и спецпредложения)

**Интервью с заказчиком по сайту гостиницы**

**Я:** Здравствуйте, я специалист по разработке digital-проектов. Давайте обсудим требования к вашему новому сайту гостиницы.  
**Вопрос 1:** Какие основные бизнес-цели вы хотите достичь с помощью нового сайта?  
**Заказчик:** Мы хотим увеличить количество онлайн-бронирований до 50% от всех заказов, повысить узнаваемость бренда и улучшить сервис для гостей.

**Я (фиксирую):** Цели - увеличить онлайн-бронирования, повысить узнаваемость и улучшить клиентский сервис.  
**Я:** Какой сейчас процент бронирований через сайт?  
**Заказчик:** Сейчас около 20% бронирований происходит онлайн, остальное - по телефону и через агрегаторы.

**Я:** Вопрос 2: Кто ваша основная целевая аудитория и какие особенности их поведения вы можете выделить?  
**Заказчик:** Это туристы и бизнес-путешественники 25-50 лет, которые ценят удобство и быстрый доступ к информации. Многие бронируют номера в последнюю минуту, часто через мобильные устройства.

**Я (фиксирую):** ЦА - туристы и бизнесмены 25-50 лет, активные пользователи мобильных устройств, часто бронирующие спонтанно.

**Я:** Вопрос 3: Какие типы номеров и дополнительные услуги должны быть представлены на сайте?  
**Заказчик:** Все категории номеров - от стандартных до люксов, а также услуги ресторана, спа, трансфера и конференц-залы.

**Я:** Вопрос 4: Планируется ли возможность онлайн-бронирования с выбором дополнительных опций?  
**Заказчик:** Да, гости должны иметь возможность выбрать питание, время заезда, трансфер и другие услуги при бронировании.

**Я:** Вопрос 5: Какие способы оплаты вы хотели бы видеть на сайте?  
**Заказчик:** Онлайн-оплата банковскими картами, возможность предоплаты и оплата при заезде.

**Я:** Вопрос 6: Нужна ли система уведомлений о статусе бронирования?  
**Заказчик:** Да, важно информировать гостей по SMS и email о подтверждении, изменениях и напоминаниях.

**Я:** Вопрос 7: Какие требования к дизайну и удобству использования сайта?  
**Заказчик:** Сайт должен быть современным, легким, с интуитивной навигацией, адаптивным для мобильных устройств, чтобы бронирование занимало минимум времени.

**Я:** Вопрос 8: Есть ли предпочтения по платформе или технологиям?  
**Заказчик:** Главное - надежность и масштабируемость, конкретных предпочтений нет.

**Я:** Вопрос 9: Каковы желаемые сроки запуска и бюджет?  
**Заказчик:** Хотим запустить сайт в течение 3 месяцев, бюджет обсуждаем, но он должен быть разумным.

**Я:** Вопрос 10: Какие дополнительные функции могут повысить лояльность клиентов?  
**Заказчик:** Программа лояльности, отзывы гостей, интеграция с соцсетями, чат поддержки и возможность быстрого повторного бронирования.

**Техническое задание (ТЗ) на разработку сайта гостиницы**

**1. Цель проекта**

Создать удобный, информативный и современный веб-сайт гостиницы, который позволит привлекать новых клиентов, предоставлять полную информацию об отеле и услугах, а также обеспечит удобный и быстрый процесс онлайн-бронирования.

**2. Описание проекта**

Сайт должен представлять гостиницу, ее номерной фонд, услуги и инфраструктуру, содержать фотогалерею, контактную информацию, а также интегрированную систему онлайн-бронирования с возможностью выбора дополнительных опций.

**3. Структура сайта и основные разделы**

| **Раздел** | **Содержание** |
| --- | --- |
| Главная страница | Логотип, контактные телефоны, навигационное меню, приветствие, баннер, краткое описание, форма бронирования, новости, футер |
| О гостинице | История, миссия, инфраструктура, комфорт и удобства, фотографии |
| Номера и цены | Каталог номеров с описаниями, фотографиями, ценами, возможностью фильтрации по параметрам |
| Услуги | Описание дополнительных услуг (ресторан, спа, трансфер, конференц-залы и др.) с фото |
| Фотогалерея | Качественные фотографии номеров, территории, объектов гостиницы |
| Бронирование | Форма с выбором даты заезда/выезда, типа номера, количества гостей, дополнительных услуг |
| Отзывы | Возможность оставлять отзывы и рейтинги гостей |
| Контакты | Адрес, карта проезда, телефоны, email, форма обратной связи, ссылки на соцсети |

**4. Функциональные требования**

* Онлайн-бронирование с выбором параметров номера и дополнительных услуг
* Подтверждение бронирования по электронной почте и SMS
* Личный кабинет пользователя с историей бронирований и возможностью быстрого повторного бронирования
* Административная панель для управления контентом сайта и бронированиями
* Интеграция с платежными системами (банковские карты, электронные кошельки, оплата при заезде)
* Интеграция с системами уведомлений (SMS, email)
* Возможность подписки на новости и акции гостиницы
* Интерактивная карта с местоположением гостиницы и достопримечательностями
* Интеграция с социальными сетями (VK, Telegram и др.)

## 5. Нефункциональные требования

* **Адаптивность сайта:** сайт должен корректно отображаться и функционировать на устройствах с разными разрешениями экранов (минимум на 99% популярных моделей смартфонов, планшетов и ПК).
* **Скорость загрузки:** время полной загрузки главной страницы не должно превышать 3 секунд при стандартном интернет-соединении (не менее 10 Мбит/с).
* **Доступность:** сайт должен быть доступен не менее 99,5% времени в месяц (исключая плановые технические работы).
* **Безопасность:** все пользовательские данные должны передаваться по защищенному протоколу HTTPS; сайт должен соответствовать стандартам защиты данных (например, GDPR, если применимо).
* **Производительность:** сервер должен обрабатывать не менее 100 одновременных пользователей без снижения скорости работы сайта.
* **Совместимость:** сайт должен корректно работать в последних двух версиях популярных браузеров (Chrome, Firefox, Safari, Edge).
* **SEO-оптимизация:** сайт должен соответствовать базовым требованиям поисковых систем для индексации (корректные метатеги, карта сайта, ЧПУ ссылки).
* **Резервное копирование:** автоматическое ежедневное резервное копирование данных сайта с сохранением не менее 30 последних копий.

**6. Технические требования**

* Платформа: PHP, 1C-Битрикс или аналогичная CMS с возможностью масштабирования
* Использование HTML5, CSS3, JavaScript
* SEO-оптимизация для улучшения позиций в поисковых системах
* Надежная защита от взлома и веб-уязвимостей (SQL-инъекции, XSS и др.)
* SSL-сертификат для безопасного соединения
* Регулярное резервное копирование данных
* Высокая производительность и скорость загрузки страниц

**7. Безопасность**

* Защита пользовательских данных и платежной информации
* Регулярное обновление CMS и плагинов
* Механизмы защиты от DDoS-атак и других угроз

**8. Сроки и бюджет**

* Сроки разработки: 3 месяца с момента утверждения ТЗ
* Бюджет: уточняется, с возможностью корректировки по этапам

**9. Поддержка и сопровождение**

* Техническая поддержка после запуска сайта
* Обновление контента, исправление ошибок и доработка функционала по необходимости