



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

РТУ МИРЭА

Институт информационных технологий (ИИТ)
Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ
по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

Практическое занятие № 21

Студент группы *ИКБО-50-23, Враженко Д.О.*

(подпись)

Преподаватель *Ивахник Д.Е.*

(подпись)

Отчет представлен «___» _____ 202__ г.

Москва 2025 г.

Цель работы: построение процессно-событийной модели на основе выданного варианта.

Результат работы:

Вариант:

23. Обслужить посетителя в отеле

- забронировать номер для гостя
- зарегистрировать гостя
- оформить оплату проживания

Текстовое описание:

Процесс: Обслужить посетителя в отеле

Основная цель: Обеспечить комфортное размещение и проживание гостя от момента бронирования до выезда и расчета.

Ключевые роли:

- Гость
- Служба бронирования
- Служба приема и размещения
- Финансовый отдел / Касса
- Служба горничных

Декомпозиция крупных функций:

1. Забронировать номер для гостя (Выполняет: Служба бронирования)

1.1. Гость направляет запрос на бронирование (по телефону, через сайт, по электронной почте).

1.2. Менеджер по бронированию проверяет доступность номеров на нужные даты.

1.3. Если номер доступен, менеджер вносит данные гостя в систему, подтверждает бронь и высылает гостю подтверждение.

1.4. Если номер недоступен, менеджер согласует с гостем альтернативные даты или типы номеров.

1.5. Система автоматически блокирует номер в журнале доступности.

2. Зарегистрировать гостя (Выполняет: Служба приема и размещения)

2.1. Гость прибывает в отель и обращается на стойку администратора.

2.2. Администратор находит бронь в системе по имени гостя или номеру брони.

2.3. Администратор проверяет документы гостя (паспорт) и заполняет карточку заезда.

2.4. Гость вносит предоплату (депозит) за проживание и дополнительные услуги (если требуется).

2.5. Администратор выдает гостю ключ-карту и предоставляет информацию об отеле (завтрак, Wi-Fi и т.д.).

2.6. Администратор уведомляет службу горничных о заселении в номер.

3. Оформить оплату проживания (Выполняет: Служба приема и размещения и Финансовый отдел)

3.1. В день выезда администратор запрашивает у службы горничных информацию о состоянии номера (не было ли порчи имущества, мини-бара).

3.2. Администратор формирует итоговый счет, включая стоимость проживания, дополнительные услуги (ресторан, телефон и т.д.).

3.3. Администратор предъявляет счет гостю для проверки.

3.4. Гость подтверждает счет и выбирает способ оплаты (наличные, карта).

3.5. Кассир производит финальный расчет.

3.6. Администратор закрывает проживание в системе, аннулирует ключ-карту и выдает гостю фискальный чек.

Визуальное описание:

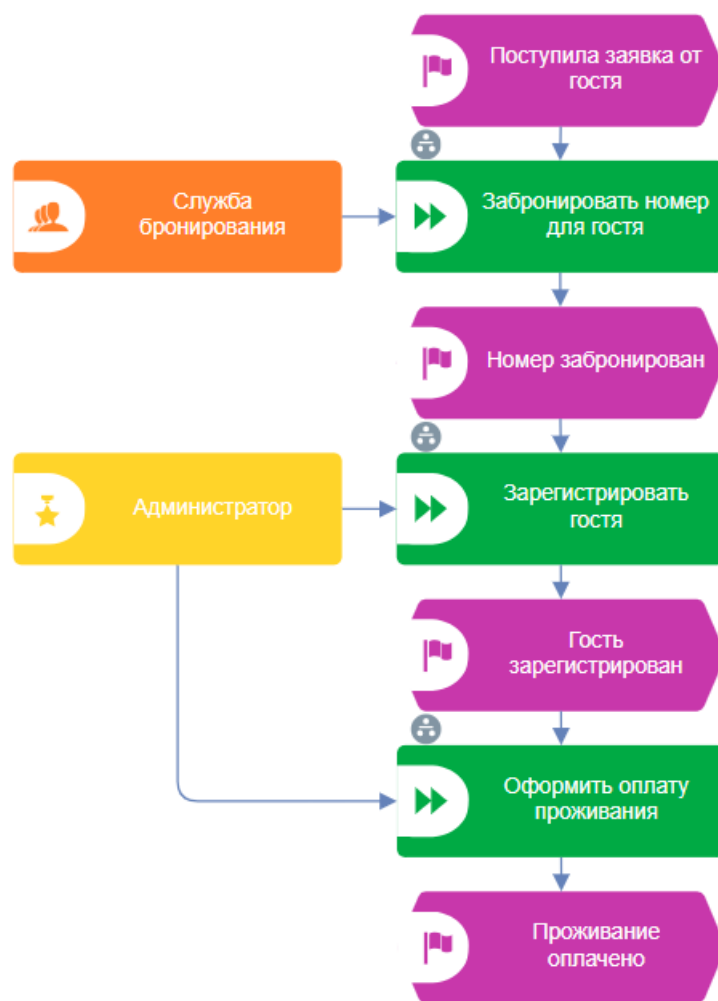


Рисунок 1 — Модель верхнего уровня

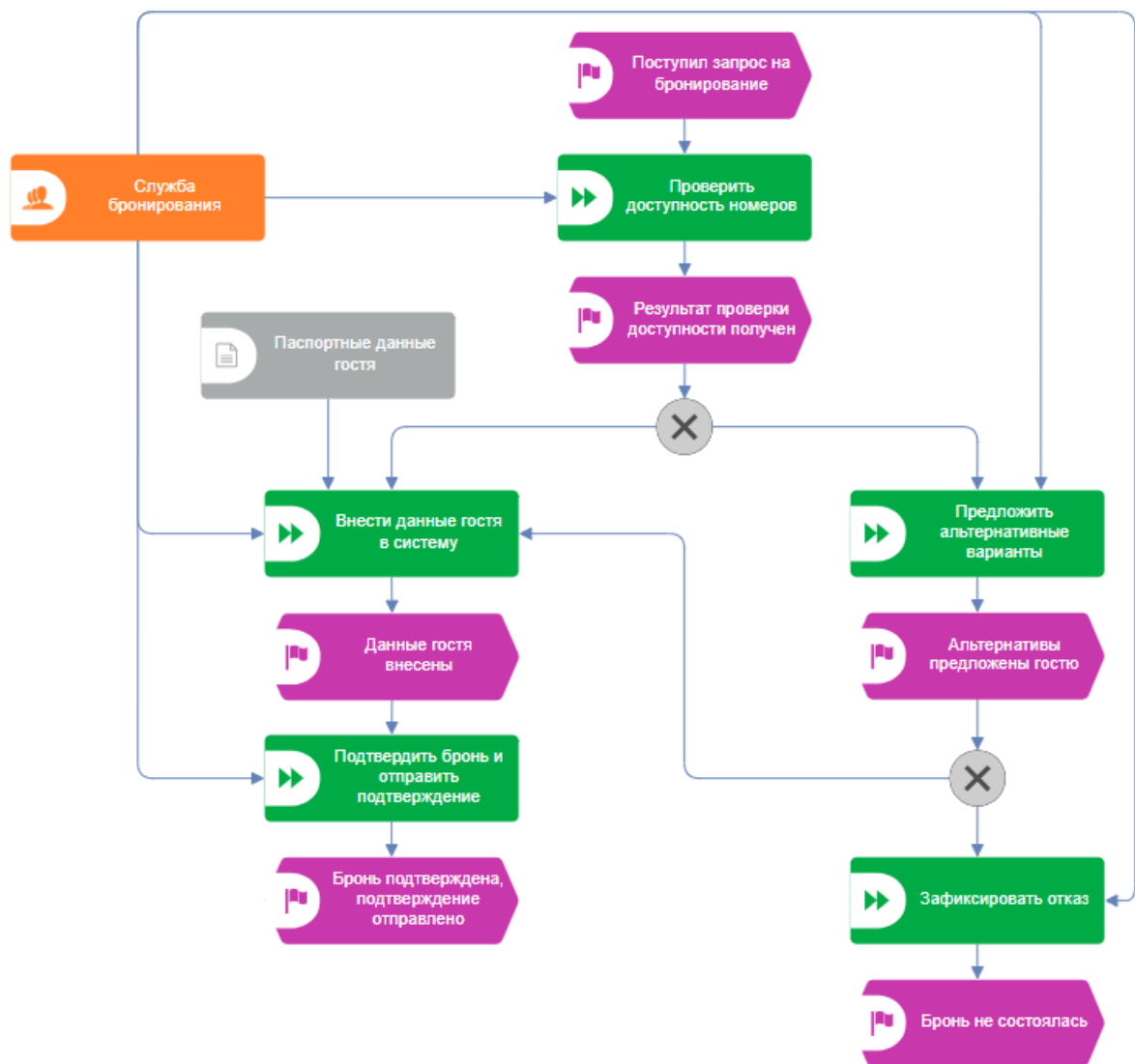


Рисунок 2 — Декомпозиция "Забронировать номер для гостя"

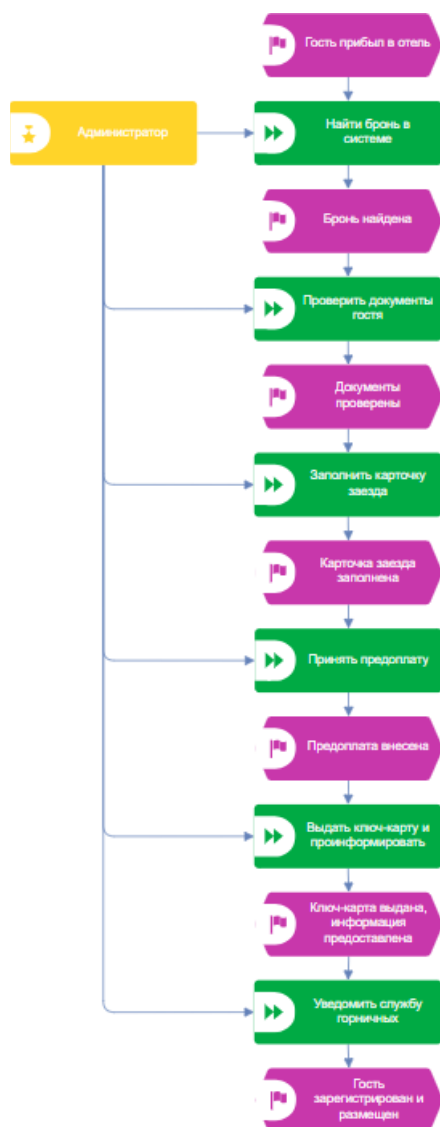


Рисунок 3 — Декомпозиция "Зарегистрировать гостя"

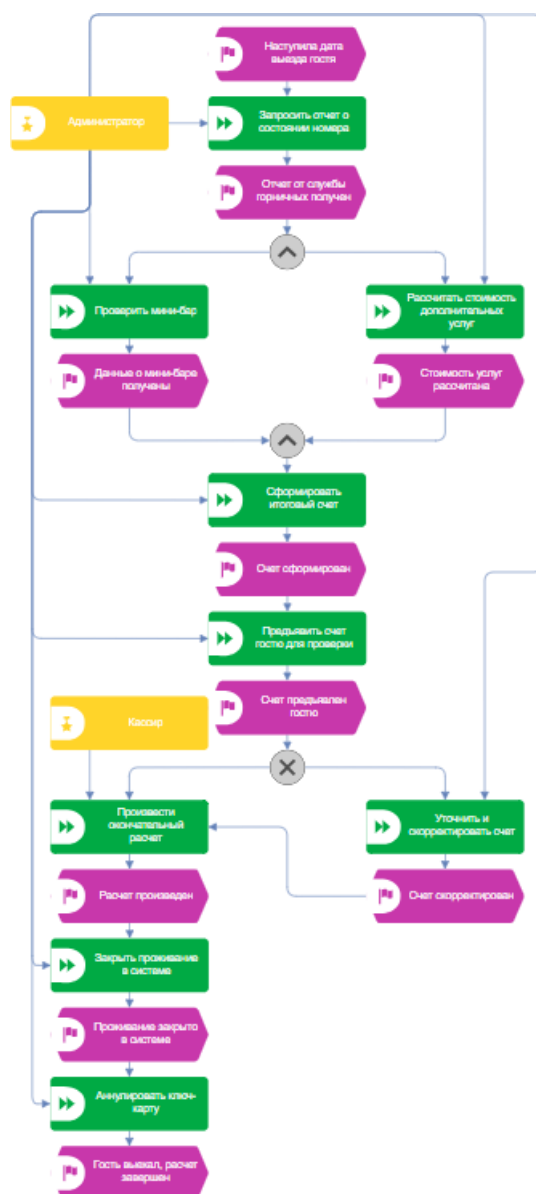


Рисунок 4 — Декомпозиция "Оформить оплату проживания"

Список использованных источников и литературы:

1. Размещенное в СДО как «Моделирование бизнес-процессов_Лекция» исправленное и дополненное учебное пособие по «Моделированию бизнес-процессов» [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. В. Кириллина, И. А. Семичастнов. — М.: РТУ МИРЭА
2. Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 289 с — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550>