



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:

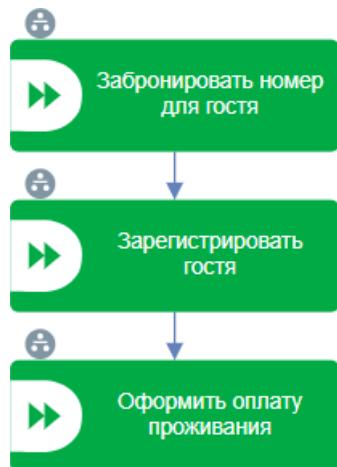


Рисунок 1 — Модель верхнего уровня

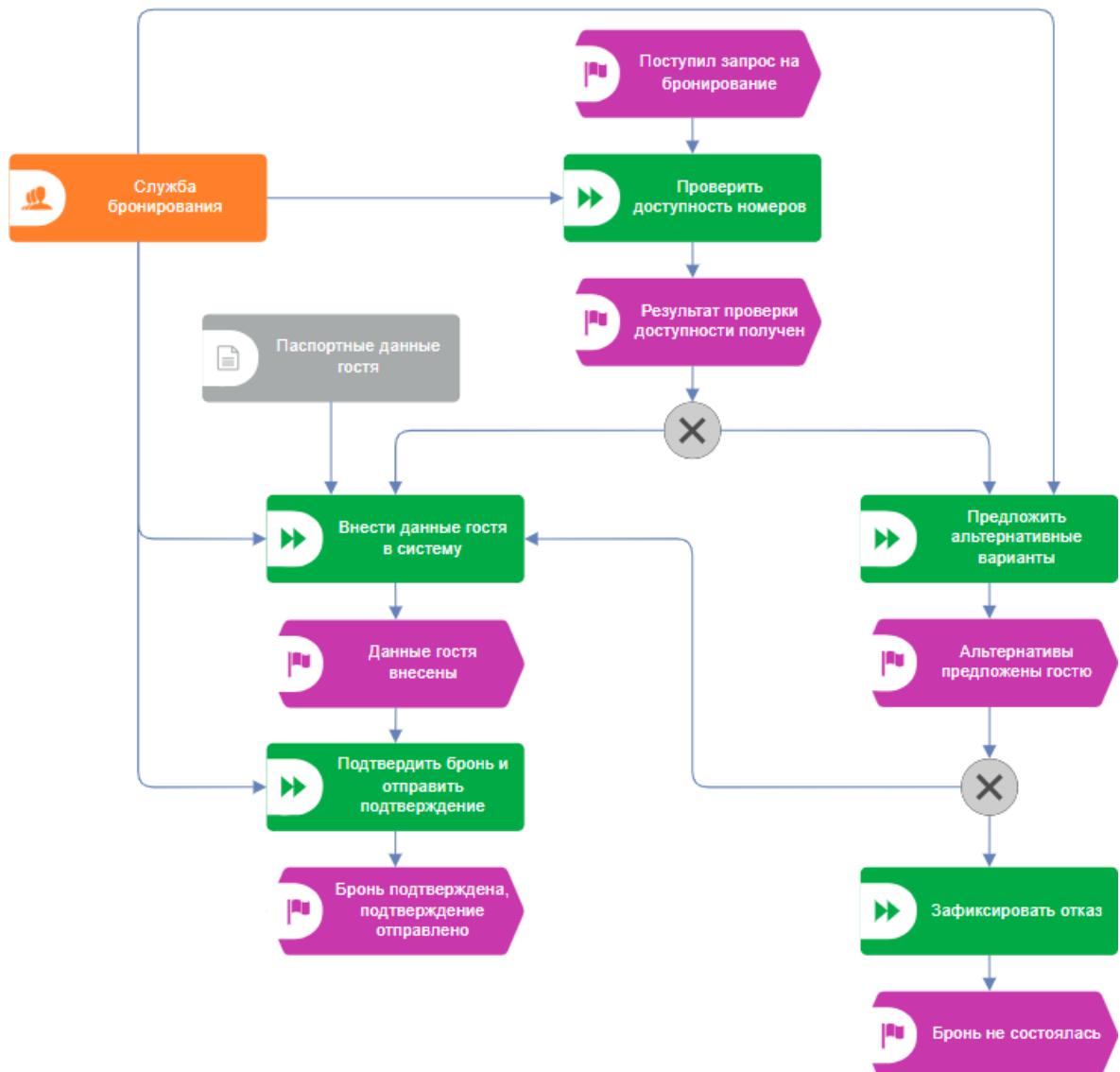


Рисунок 2 — Декомпозиция "Забронировать номер для гостя"

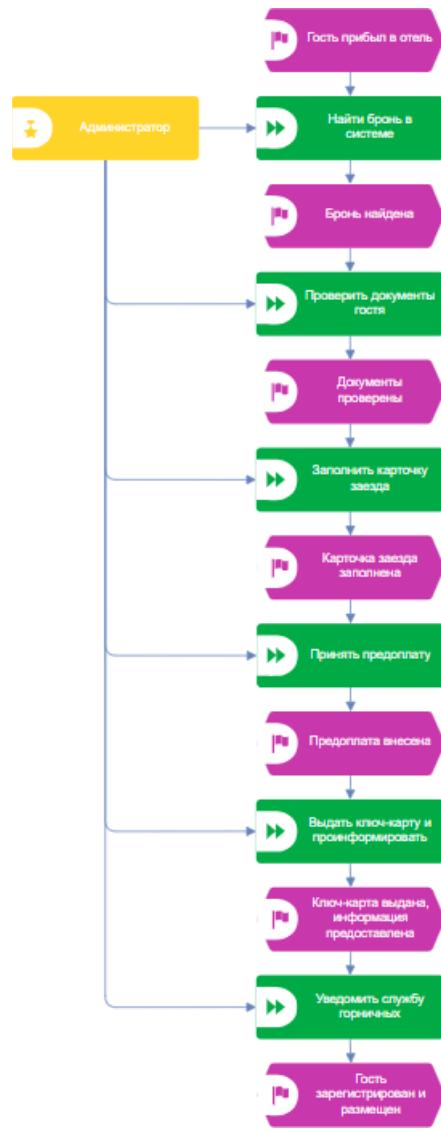


Рисунок 3 — Декомпозиция "Зарегистрировать гостя"

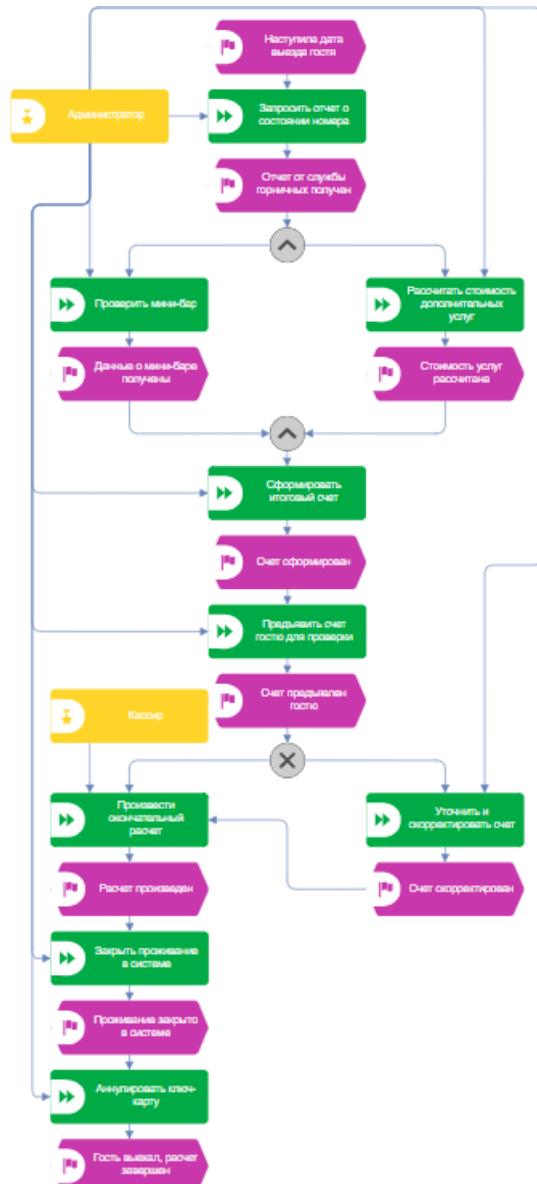


Рисунок 4 — Декомпозиция "Оформить оплату проживания"

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>