2. Гостиница. Гостиница предоставляет номера клиентам. Каждый номер характеризуется вместимостью, комфортностью (люкс, полулюкс, обычный) и ценой. О клиентах собирается определенная информация (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес жительства и некоторый комментарий). Сдача номера клиенту производится при наличии свободных мест в номерах, подходящих клиенту по указанным выше параметрам. При заселении фиксируется дата заселения. При выезде из гостиницы для каждого места запоминается дата освобождения. Необходимо также осуществлять бронирование номеров. Для постоянных клиентов, а также для определенных категорий клиентов предусмотрена система скидок. Скидки могут суммироваться.

Описание предметной области.

Гостиница.

Требуется разработать систему гостиничных услуг. Гостиница предоставляет услуги размещения клиентов, предлагая различные типы номеров с различными характеристиками. Основная задача гостиницы — обеспечить комфортное проживание, а также управление процессами бронирования, заселения и выселения клиентов и систему скидок для определенных клиентов.

Каждый номер можно охарактеризовать такими сведениями:

* Номер - идентификатор номера
* Вместимость - Количество людей, которые могут разместиться в номере.
* Комфортность – Классификация номера(люкс, полулюкс, обычный)
* Цена – Стоимость проживания в номере за определенное время (например, за сутки)
* Статус – свободен, занят, забронирован номер

Управление информацией о клиентах и номерах.

На каждого клиента гостиницы собираются следующие сведения:

* Фамилия
* Имя
* Отчество
* Паспортные данные - Номер паспорта и другая идентифицирующая информация.
* Адрес жительства - Место постоянного проживания клиента.
* Некоторый комментарий - Дополнительная информация о клиенте (например, предпочтения, особые запросы).

Отслеживание занятости номеров и управление их доступностью.

Процесс управления

Заселение:

* Наличие свободных мест в номерах, соответсвующих запросам клиента по вместимости, комфортности и цене.
* Если все прошло успешно, и вы нашли подходящий всем требованиям номер, то заселяем клиента и фиксируем дату заезда,а также рассчитываем итоговую стоимость проживания.

Выселение:

* Во время выселения клиента фиксируется дата освбождения номера.
* При освобождении номера клиентом, делает номер доступным для следующего заселения.

Бронирование номера:

* Любой клиент может заранее произвести бронирование определенного номера
* Бронирование фиксирует выбранные параметры клиентом такие как(дата заезда и выезда, тип номера) и резервирует номер за клиентом

Система скидок

* Категории клиентов - Для постоянных клиентов и определенных категорий клиентов предусмотрена система скидок.(например – 15% за номер, Значение этих скидок корректируется согласно от времени проживания — количеству суток)
* Суммируемость скидок - Скидки могут суммироваться, что позволяет клиентам получать более выгодные условия при длительном или повторном пребывании.

Учет данных и отчетность

* История заселений: Регистрация всех прошлых заселений и выселений клиентов.
* Отчеты: Формирование отчетов о заргрузке номеров, кол-ве клиентов, использвание скидок и др.

Оплата и финансы

* Методы оплаты: Поддержка различных методов оплаты, таких как наличные, банковские карты, онлайн-платежи.
* Финансовая отчетность: Учёт финансовых операций, формирование отчетов по доходам и расходам, анализ финансового состояния гостиницы.
* Скидки и акции: Возможность проведения специальных акций для привлечения новых клиентов и удержания постоянных.

Дополнительные возможности услуги гостиницы

* Обратная связь: Система позволяющая клиентам оставлять коментарии и отзывы о качестве услуг.
* Базовые услуги: Предоставление стандартных услуг, таких как уборка номеров, поддержание чистоты в общих помещениях.
* Дополнительные услуги: Возможность заказа дополнительных услуг, например, массаж, спа, фитнес-центр, трансферы, экскурсии.
* Организация мероприятий: Предоставление конференц-залов и услуг по организации мероприятий, таких как свадьбы, корпоративы и семинары.

С данной информационной системой должны работать следующие группы пользователей:

* Администратор
* Клиенты
* Менеджер по работе с клиентами
* Горничные

При работе с системой Администратор должен иметь возможность решать следующие задачи:

- Управляет бронированием номеров.

- Обрабатывает запросы на заселение и выселение.

- Управляет системой скидок и тарифами.

- Формирует отчеты о загрузке и истории заселений.

Клиенты имеют возможность решать следующие задачи:

- Проводят бронирование, заселение и выселение через систему.

- Получают информацию о доступных номерах и скидках.

- Оставляют отзывы и комментарии о предоставленных услугах.

Менеджеры имеют возможность решать следующие задачи:

- Взаимодействует с клиентами, принимает их запросы и жалобы.

- Обеспечивает персонализированный подход к клиентам, учитывая их предпочтения и требования.

- Управляет обратной связью и отзывами клиентов.

Горничные имеют возможность решать следующие задачи:

- Отвечают за уборку и подготовку номеров.

- Обновляют статус номеров в системе (свободен/занят).

Данная предметная область на тему «Гостиница» охватывает ключевые аспекты работы гостиницы, включая:

- управление клиентами,

- номерами,

- процессами заселения и выселения.

Эффективное функционирование этих процессов способствует повышению уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов.