МИНИCTEPCTBO НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Кафедра прикладной информатики**

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ № 6

ДИСЦИПЛИНЫ «Программная инженерия»

НА ТЕМУ:

Этап выявления проблемы

**Выполнил:**

студент группы ПИН-б-о-21-1

ФИО Джабраилов Тимур Султанович

Проверил: ассистент кафедры прикладной информатики

Щёголев А.А.

Ставрополь, 2024

**Задание 1.**

Выявленные проблемы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользователь** | **Проблемы** |
| Администратор | * Недостаточно инструментов для сбора и анализа данных о продажах. * Ручное оформление билетов для льготных категорий граждан. |
| Кассир | * Ограниченные возможности для обработки платежей (например, отсутствие поддержки онлайн-платежей). * Сайт или приложение могут быть недоступны из-за технических проблем. |
| Посетитель | * Не всегда доступна актуальная информация о времени работы музея, экспозициях и мероприятиях. * Не гарантируется безопасность персональных данных пользователей. * Сайт или приложение не всегда доступны для людей с ограниченными возможностями. * Посетители вынуждены стоять в очередях, чтобы купить билеты. |

**Задание 2:**

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Описание |
| Воздействует на | Посетителей, кассиров, администраторов |
| Результатом чего является | Неэффективная организация работы |
| К чему приводит | Снижение посещаемости, негативные отзывы |
| Выигрыш от | Повышения качества обслуживания, повышение мотивации сотрудников. |
| Успешное решение должно | Обеспечить эффективную организацию работы и комфортную атмосферу для сотрудников и посетителей. |

**Задание 3:**

**Ключевой проблемой является**

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Описание |
| Воздействует на | Посетителей, Кассиров |
| Результатом чего является | Недостаточная пропускная способность, Негативный имидж музея |
| К чему приводит | Снижение удовлетворенности посетителей, Ухудшение условий труда, Потеря доходов |
| Выигрыш от | Экономия времени и сил посетителей, Увеличение пропускной способности музея, Снижение нагрузки на сотрудников |
| Успешное решение должно | Обеспечить, быстрое и удобное приобретение билетов, Минимизацию времени ожидания, Комфортные условия для посетителей |

**Задание 4:**

Методы:

1. Опросы ключевых участников проекта: руководителя, команды, заказчика, пользователей.
2. Коллективное обсуждение проблем проекта с целью генерации идей о возможных причинах.
3. Построение диаграмм Ишикавы (рыбий скелет) для визуализации причинно-следственных связей между проблемами проекта и их возможными причинами
4. Сравнение проекта с аналогичными проектами в других компаниях. Выявление лучших практик и причин успеха/неудачи этих проектов
5. Метод 5 почему

Выявим причину с помощью метода пяти почему:

1. Почему музей решил создать информационную систему по автоматизации подачи билетов?
   1. Чтобы сократить очереди и время ожидания в кассах.
2. Почему очереди и время ожидания в кассах были проблемой?
   1. Недостаточное количество кассиров.
   2. Ограниченная пропускная способность касс.
3. Почему музей не мог просто увеличить количество кассиров?
   1. Это увеличило бы расходы на персонал.
   2. Ограниченное пространство для дополнительных касс.
4. Почему автоматизация подачи билетов может решить эти проблемы?
   1. Позволит посетителям покупать билеты онлайн, не стоя в очереди.
   2. Снизит расходы на персонал.
5. Почему администратору важно иметь данные в удобном для анализа виде формирующиеся автоматически?
   1. Для эффективного принятия управленческих решений

Вывод

В данной лабораторной работе я выявил возможные проблему проекта, достиг соглашения с заказчиком об определении проблемы. Информационная система по автоматизации подачи билетов была создана, чтобы решить проблему очередей и времени ожидания в кассах музея. Автоматизация позволит улучшить качество обслуживания посетителей, снизить расходы и повысить эффективность работы музея.