**Лабораторная работа 2**

**Организационные меры по внедрению программного обеспечения**

План работ по созданию комплекса программ управления гостиницей  
Анализ требований и бизнес-процессов:

Проведение встреч с заказчиком для выяснения требований.

Анализ бизнес-процессов в гостиничной индустрии.

Проектирование системы:

Разработка общей архитектуры комплекса ППУГ.

Проектирование базы данных для учета номеров, бронирования, клиентов и других данных.

Создание интерфейса для администраторов, рецепционистов и клиентов.

Разработка основного функционала:

Создание модуля управления бронированиями и проверки доступности номеров.

Разработка модуля учета клиентов и их данных.

Разработка модуля управления чек-ин/чек-аут процессом.

Интеграция с внешними системами:

Интеграция с системами онлайн-бронирования и платежными шлюзами.

Связь с системами управления отелями (HVAC, электронные замки и др.).

Тестирование и отладка:

Проведение функционального и интеграционного тестирования.

Отладка и исправление ошибок.

Обучение и внедрение:

Подготовка персонала (рецепционистов, администраторов) к использованию ППУГ.

Постепенное внедрение системы в работу.

Оптимизация и улучшение:

Повышение производительности и оптимизация кода.

Внедрение дополнительных функций и улучшений.

Документирование и поддержка:

Подготовка документации для пользователей и администраторов.

Обеспечение технической поддержки и обновлений.

Тестирование производительности и безопасности:

Проведение тестирования производительности и проверка безопасности системы.

Релиз и масштабирование:

Распространение ППУГ на другие отели или филиалы.

Поддержка и обновления.

**Техническое задание**

1. Общие сведения

1.1. Наименование системы: Комплекс программ управления гостиницей (далее - ППУГ).

1.2. Заказчик: отель Green Oasis

1.3. Разработчик: ИСп 22-1.

1.4. Сроки выполнения проекта: 2024г 12 декабря

2. Назначение и цели создания системы

2.1. Назначение ППУГ: Разработка системы для автоматизации управления гостиничным бизнесом, включая бронирование номеров, учет клиентов, управление чек-ин/чек-аут процессами и отчетность.

2.2. Цели создания системы:

Повышение эффективности работы гостиницы.

Улучшение обслуживания клиентов.

Увеличение прибыли и контроля над бизнес-процессами.

3. Характеристика объектов автоматизации

3.1. Объект автоматизации: Гостиница " Green Oasis ".

3.2. Описание объекта автоматизации: Гостиница с 68 номерами, рестораном, конференц-залом и прочими удобствами.

4. Требования к системе

4.1. Функциональные требования:

Резервирование и управление номерами.

Учет клиентов и их данных.

Оформление чек-ин и чек-аут процессов.

Онлайн-бронирование и платежи.

Генерация отчетов и статистики.

4.2. Нефункциональные требования:

Высокая производительность системы.

Безопасность данных и транзакций.

Поддержка множества языков и валют.

Интеграция с внешними системами.

5. Состав и содержание работ по созданию системы

5.1. Анализ требований и проектирование.

5.2. Разработка и тестирование функционала.

5.3. Интеграция с внешними системами.

5.4. Тестирование и отладка.

5.5. Обучение персонала.

5.6. Внедрение и мониторинг производительности.

5.7. Поддержка и обновления.

6. Порядок контроля и приемки системы

6.1. Контроль качества будет осуществляться на каждом этапе разработки с участием представителей заказчика.

6.2. Приемка системы производится по достижению заранее согласованных критериев и тестовых сценариев.

7. Требования к составу и содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу системы в действие

7.1. Подготовка объекта автоматизации включает в себя настройку аппаратного и программного обеспечения, обучение персонала и внедрение системы в текущие бизнес-процессы гостиницы.

8. Требования к документированию

8.1. Предоставление полной технической документации, включая:

Техническое описание системы.

Инструкции по эксплуатации.

Руководства по администрированию.

Отчеты о тестировании.

9. Источники разработки

9.1. В ходе разработки ППУГ будут использованы следующие источники:

Технические стандарты и регуляторные документы.

Спецификации заказчика.

Современные методики разработки программного обеспечения.

[Подпись заказчика] [Дата]

[Подпись разработчика] [Дата]

Этот документ служит основой для планирования и управления проектом по созданию комплекса программ управления гостиницей (ППУГ).

Все процессы управления:

* Сроками

|  |
| --- |
| 1. Определение   состава операций |
| 1. Определение взаимосвязей операций |
| 1. Определение ресурсов операции |
| 1. Определение длительности операций |
| 1. Разработка расписания |
| 1. Управление расписанием |

* Стоимостью

|  |
| --- |
| 1. стоимостная   оценка |
| 1. разработка   бюджета расходов |
| 1. управление   стоимостью |

* рисками

1. анализ действий на протяжении всего проекта внедрения
2. реализация наиболее разумных мер

Эффект от внедрения

* Стратегический эффект:

1. Увеличение эффективности операций: Система управления гостиницей автоматизирует и оптимизирует множество процессов, такие как бронирование, учет гостей, инвентаризация номеров и ресурсов, а также управление персоналом. Это позволяет гостиницам более эффективно использовать свои ресурсы и сокращать затраты на ручные операции.
2. Повышение уровня обслуживания гостей: Система может предоставлять возможности онлайн-бронирования, персонализированный сервис и быстрый доступ к информации для гостей. Это улучшает общее впечатление от пребывания и способствует повторным посещениям, а также положительным рекомендациям.
3. Анализ и прогнозирование: Комплекс программного обеспечения позволяет собирать и анализировать данные о бронированиях, загрузке номеров, спросе на услуги и других аспектах бизнеса. Это помогает гостиницам принимать более обоснованные стратегические решения, такие как ценообразование, маркетинг и планирование инвестиций.
4. Улучшение управления ресурсами: Система позволяет более эффективно управлять инвентаризацией номеров, ресторанов, конференц-залов и других ресурсов. Это помогает избежать перерасхода и недостатка ресурсов, что влияет на прибыльность.
5. Расширение рынков и увеличение конкурентоспособности: Интегрированные системы могут легко интегрироваться с онлайн-бронированием и сторонними платформами, что позволяет гостиницам расширять свой клиентский базис и достигать новых рынков. Это также делает гостиницу более конкурентоспособной в быстро меняющейся индустрии.
6. Укрепление безопасности и управление рисками: Системы управления гостиницей могут помочь в усилении систем безопасности, контроле доступа и мониторинге активности персонала. Это снижает риски инцидентов и улучшает общую безопасность гостей.
7. Сбор и анализ отзывов: Системы могут помогать собирать и анализировать отзывы гостей, что позволяет быстро реагировать на проблемы и улучшать качество обслуживания. Это способствует укреплению репутации и увеличению лояльности клиентов.
8. Экологическая устойчивость: Системы управления гостиницей также могут помочь в снижении потребления ресурсов, таких как энергия и вода, что способствует устойчивому бизнесу и соответствию экологическим стандартам.

Таким образом, внедрение комплекса программ управления гостиницей имеет стратегический эффект, который охватывает множество аспектов бизнеса и способствует его росту, эффективности и конкурентоспособности.

* Тактический эффект:

1. Улучшенное бронирование и учет: Автоматизированный процесс бронирования и учета номеров позволит гостинице более эффективно управлять свободными номерами и предотвращать двойные бронирования.
2. Улучшенное обслуживание гостей: Программа управления позволяет отслеживать предпочтения гостей, что позволит персоналу предоставлять персонализированный сервис, например, по запросу определенных удобств или предоставлению позднего выезда.
3. Управление запасами и заказами: Гостиницы могут более точно прогнозировать спрос на продукты и услуги, управлять запасами и заказами, что позволяет снизить издержки и улучшить качество предоставляемых услуг.
4. Улучшенный маркетинг и анализ данных: Анализ данных о гостях позволяет определить наиболее эффективные маркетинговые стратегии и сегменты аудитории, что помогает привлекать больше клиентов и увеличивать прибыль.
5. Автоматизированный учет финансов: Программа управления гостиницей помогает вести учет финансов и оптимизировать расходы, что способствует повышению прибыли.
6. Улучшенная безопасность и контроль: Системы безопасности и контроля доступа могут интегрироваться в комплекс программы, что увеличит уровень безопасности для гостей и персонала.
7. Улучшенное управление ресурсами: Гостиницы могут более эффективно управлять ресурсами, такими как энергия и вода, с целью снижения экологического воздействия и экономии затрат.
8. В целом, внедрение комплекса программы управления гостиницей позволяет гостиницам повысить эффективность, качество обслуживания и прибыльность, что является важным тактическим достижением в гостиничном бизнесе.

Распределение ответственности на заключительных этапах внедрения (по группам)

1. Группа разработчиков программного обеспечения:

* Реализация и настройка программного обеспечения, включая функции управления бронированием, заселением, отчетностью и другими необходимыми функциями.
* Тестирование и отладка программного обеспечения для обеспечения его работоспособности и соответствия требованиям заказчика.
* Проведение обучения персонала гостиницы по использованию программного обеспечения, в том числе обучение администраторов системы и сотрудников отделов, которые будут использовать программу.

2. Группа ИТ-специалистов:

* Установка и настройка программного обеспечения на компьютерах и серверах гостиницы.
* Обеспечение безопасности данных и защиты от возможных взломов или утечек информации.
* Поддержка и обслуживание системы после внедрения, включая регулярные обновления и решение возникающих проблем.

3. Группа отдела развития и обучения персонала:

* Разработка и проведение программ обучения для сотрудников гостиницы, включая обучение использованию нового программного обеспечения и ознакомление с изменениями в рабочих процессах.
* Участие в оценке и контроле эффективности внедрения программного обеспечения и его использования сотрудниками.

4. Группа менеджеров проектов:

* Планирование и организация процесса внедрения программного обеспечения, включая определение критических моментов и назначение сроков.
* Контроль выполнения этапов внедрения и управление ресурсами проекта.
* Взаимодействие с заказчиком для обеспечения соответствия требованиям и удовлетворения его потребностей.

5. Группа сотрудников гостиницы:

* Активное участие в процессе внедрения программного обеспечения, включая обратную связь о его работе и предложения по улучшению.
* Адаптация к изменениям в рабочих процессах и обновление знаний и навыков для эффективного использования нового программного обеспечения.
* Соблюдение регламентов и процедур, установленных в связи с внедрением новой программы управления гостиницей.