**Лабораторная работа № 4**

**Тема:** Разработка руководства оператора

**Цель:** разработать руководство оператора

1. **Назначение программы**
2. Функциональное назначение программы

Комплекс программ по управлению отелем помогает автоматизировать множество операций и управленческих задач, улучшая обслуживание гостей и оптимизируя работу отеля.

2. Эксплуатационное назначение программы

Включает в себя ряд функций и задач, которые ориентированы на обеспечение эффективной деятельности отеля

3. Функции

* Бронирование и регистрация гостей
* Учет и операции с номерами
* Финансовый учет и биллинг
* Управление заказами и сервисами
* Аналитика и отчетность
* Управление кадрами

1. **УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ**
   1. Минимальный состав аппаратных средств
      1. Мощные серверы для хранения и обработки данных отеля.
      2. Бесперебойное интернет соединение от 1 мб/с.
      3. Маршрутизаторы и коммутаторы для организации сети внутри отеля.
      4. Электронные замки и системы безопасности для контроля доступа в номера и важных зон отеля.
      5. Принтеры и сканеры для печати документов и сканирования личных данных гостей.
   2. Минимальный состав программных средств
      1. Серверные операционные системы Windows Server или Linux для серверов.
      2. Операционные системы Windows, macOS или Linux на рабочих станциях.
      3. Система управления базами данных (например, Microsoft SQL Server, MySQL, PostgreSQL).
      4. Программное обеспечение для веб-сервера (например, Apache, Nginx).
   3. Требования к персоналу (пользователю)
      1. Навыки работы с базами данных.
      2. Опыт работы с программами учета финансов и платежей отеля.
      3. Знание основ бухгалтерии и финансового учета.
      4. Профессиональные навыки в обслуживании серверов и сетей.
2. **ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ**
   1. Загрузка и запуск программы
      1. Пользователь запускает программу на компьютере или сервере, где она установлена.
      2. Программа загружает необходимые файлы и настройки.
      3. Вводится пароль и логин для доступа к системе.
   2. Выполнение программы
      1. После успешной авторизации, программа переходит в режим ожидания команд пользователя.
   3. Выполнение функции “Бронирование и регистрация гостей”
      1. Пользователь выбирает опцию "Бронирование и регистрация гостей".
      2. Вводится информация о гостях, дате прибытия и отъезда.
      3. Программа проверяет доступность номеров и создает бронирование.
   4. Выполнение функции “Учет и операции с номерами”
      1. Пользователь выбирает опцию "Учет и операции с номерами".
      2. Можно выполнять операции, такие как заселение, выселение, перевод гостей в другой номер и т. д.
      3. Программа ведет учет свободных и занятых номеров.
      4. Программа проверяет отметки об уборке комнат, их доступность в данный момент, отмечает комнаты с неисправностями.
   5. Выполнение функции “Финансовый учет и биллинг”
      1. Пользователь выбирает опцию "Финансовый учет и биллинг".
      2. Программа позволяет формировать счета для гостей.
      3. Ведется учет оплаты и выставление счетов за дополнительные услуги.
      4. Программа позволяет выписать штрафы за нарушения правил.
   6. Выполнение функции “Управление заказами и сервисами”
      1. Пользователь выбирает опцию "Управление заказами и сервисами".
      2. Здесь можно принимать заказы на еду, услуги номера и т. д.
      3. Программа отслеживает выполнение заказов и предоставление услуг.
      4. Программа отображает вызовы посетителей позволяет отправить дополнительное обслуживание определенных комнат и сервисов.
   7. Выполнение функции “Аналитика и отчетность”
      1. Пользователь выбирает опцию "Аналитика и отчетность".
      2. Программа предоставляет статистическую информацию о загрузке отеля, финансовых показателях и других аналитических данных.
      3. Программа ведет и отображает статистику прибыли и посетителей отеля за месяц.
   8. Выполнение функции “Управление кадрами”
      1. Пользователь выбирает опцию "Управление кадрами".
      2. Программа отображает список сотрудников, их должность, расписание, зарплату, штрафы, премии.
      3. Позволяет отправить запрос выбранному сотруднику на дополнительные часы работы за введенную оплату.
   9. Завершение работы программы
      1. Пользователь выбирает опцию "Завершение работы программы" или закрывает приложение.
      2. Программа завершает свою работу и сохраняет все изменения при подтверждении.
3. **СООБЩЕНИЯ ОПЕРАТОРУ**
   1. 1. Загрузка и запуск программы
      1. Сообщение программы: "Программа успешно загружена и готова к работе."
      2. Действия оператора: Подтверждение успешной загрузки программы. В случае возникновения ошибки при запуске, перезапуск программы и обращение к поддержке.
      3. Сообщение программы: "Для авторизации введите логин и пароль."
      4. Действия оператора: Ввод логина и пароля согласно своей должности и уровню доступа.
      5. Сообщение программы: "Программа готова к выполнению команд."
   2. Выполнение программы
      1. Действия оператора: Продолжение работы, выбор необходимых команд. В случае зависания или ошибок, перезапуск программы и связь с поддержкой.
   3. Функция Бронирование и регистрация гостей
      1. Сообщение программы (успех): "Бронирование создано. Гости успешно зарегистрированы."
      2. Сообщение программы (ошибка): "Ошибка при создании бронирования. Пожалуйста, проверьте введенные данные."
      3. Действия оператора (успех): Подтверждение успешного бронирования и регистрации гостей.
      4. Действия оператора (ошибка): Проверка введенных данных и повтор процесса бронирования. При повторении ошибки, обращение к поддержке.
   4. Функция Учет и операции с номерами
      1. Сообщение программы: "Список номеров. Выберите необходимую операцию"
      2. Действия оператора: Выбор операции, нажатием на одну из представленных кнопок.
      3. Сообщение программы (успех): "Операция с номером выполнена успешно."
      4. Сообщение программы (ошибка): "Не удалось выполнить операцию с номером. Пожалуйста, проверьте данные."
      5. Действия оператора (успех): Подтверждение успешного выполнения операции с номером.
      6. Действия оператора (ошибка): Проверка введенных данных и повтор выполнения операции. При повторной ошибке, обращение к поддержке.
   5. Функция Финансовый учет и биллинг
      1. Сообщение программы (успех): "Счет успешно создан и отправлен гостю."
      2. Сообщение программы (ошибка): "Ошибка при создании счета. Пожалуйста, проверьте данные."
      3. Действия оператора (успех): Подтверждение успешного создания счета и его отправки.
      4. Действия оператора (ошибка): Проверка введенных данных и повтор процесса создания счета. При повторении ошибки, обращение к поддержке.
   6. Функция Управление заказами и сервисами
      1. Сообщение программы (успех): "Заказ успешно принят и выполнен."
      2. Сообщение программы (ошибка): "Не удалось принять заказ. Пожалуйста, проверьте данные."
      3. Действия оператора (успех): Подтверждение успешного выполнения заказа.
      4. Действия оператора (ошибка): Проверка введенных данных и повтор процесса принятия заказа. При повторении ошибки, обращение к поддержке.
   7. Функция Аналитика и отчетность
      1. Сообщение программы (успех): "Аналитические данные готовы к просмотру."
      2. Сообщение программы (ошибка): "Ошибка при формировании аналитических данных."
      3. Действия оператора (успех): Просмотр аналитических данных.
      4. Действия оператора (ошибка): Обращение к поддержке для устранения ошибки.
   8. Функция Управление кадрами
      1. Сообщение программы (успех): "Изменения в кадрах сохранены."
      2. Сообщение программы (ошибка): "Ошибка при сохранении изменений в кадрах."
      3. Действия оператора (успех): Подтверждение успешного сохранения изменений.
      4. Действия оператора (ошибка): Обращение к поддержке для устранения ошибки.
   9. Завершение работы программы
      1. Действия оператора: Завершение работы программы.
      2. Сообщение программы: "Программа завершает работу."

Контрольные вопросы

1. Инструкция оператора нужна для правильного выполнение программы и описания непредвиденных сбоев, Инструкция оператора также помогает обеспечить единообразие процесса работы и устранить возможные ошибки или недоразумения. Правильное использование инструкции оператора может повысить производительность, снизить риск возникновения аварийных ситуаций и повреждений оборудования, а также улучшить общую безопасность рабочих мест.
2. Назначение программы

Условия выполнения программы

Выполнение программы

Сообщения оператору

1. Стоимость разработки инструкции оператора может значительно варьироваться в зависимости от нескольких факторов, включая сложность и объем работы, требуемые навыки специалистов, уровень детализации инструкции и время, затраченное на её создание. Средняя стоимость разработки может варьироваться от 5000 до 15000 рублей в час.