**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Сибирский государственный университет науки и технологий**

**имени академика М.Ф. Решетнева»**

Институт инженерной экономики

Кафедра информационно-экономических систем

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №1

Описание проблемной ситуации в терминах теории систем

тема

Преподаватель Овсянкин А.К.

подпись, дата инициалы, фамилия

Обучающийся БПЦ22-01, 223419006 Дануцева В.А. номер группы, зачетной книжки подпись, дата инициалы, фамилия

**Задание:**

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Ресепшн», отвечающей за

размещение и выселение жильцов отеля.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в своевременном и в

полном соответствии с запросами жильцов их размещение в номерах

отеля, а также оперативное выселение.

2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Бронирование

номеров, вселение и регистрация жильцов в отель, расчет оплаты за

проживание и выставление счетов на оплату, регистрация оплаты

проживания, выселение жильцов.

3. **Описание предметной области**.

В распоряжении менеджеров по регистрации жильцов имеется карта

номеров (с их описанием – категория, площадь, количество мест, цена за

место в сутки), в которой номер отражается либо как свободный, либо как

забронированный, либо как занятый (с указанием до какого числа

установлена бронь или заселен жилец). При обращении нового жильца

менеджер предлагает ему варианты, а если тот выразил согласие –

оформляет бронь на номер, или заселение в номер. С этого момента жилец

должен быть занесен в список жильцов, а в журнале регистрации должна

быть сделана запись о бронировании номера за ним или о заселении, с

указанием дат начала и предположительного конца бронирования

(проживания). Также должна быть предусмотрена операция перевода

регистрации из бронирования в проживание, а также – отказ от

бронирования. Менеджер может рассчитать стоимость проживания жильца

в номере (на основании журнала регистрации) и сформировать счет для

жильца. В счете может быть сделана отметка о фактической оплате. По

окончании проживания необходимо зарегистрировать выезд жильца. В

случае, если за жильцом остался неоплаченный счет, его нужно включить в

отчет по взысканию задолженностей.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Комнаты, Жильцы, Журнал регистрации, Счета.

# **ОПИСАНИЕ УЛУЧШАЕМОЙ СИСТЕМЫ В ТЕРМИНАХ ТЕОРИИ СИСТЕМ И ПРИКЛАДНОГО СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА.**

* **Система:**

Служба обслуживания клиентов отеля (бизнес-единица «Ресепшен», отвечающей за размещение и выселение жильцов отеля)

* **Взаимодействующие системы:**
  + Жильцы отеля;
  + Менеджер по регистрации жильцов;
  + Ресепшн.
* **Компоненты (элементы, подсистемы) системы** *–* любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.
  + **Функциональные подсистемы:**
    - Регистрация гостей;
    - Размещение гостей
    - Обработка жалоб и претензий;
    - Информационная поддержка;
    - Выселение гостей.
  + **Процесс** *–* динамическое изменение системы во времени.

Действия, направленные на достижение главной цели системы – своевременное и в полном соответствии с запросами жильцов их размещение в номерах отеля, а также оперативное выселение.

* + **Состояние** *–* положение системы относительно других её положений.
    - Значение на каждый момент времени показателей системы
      * Список проблем и жалоб гостей;
      * План действий по улучшению работы ресепшна;
      * Статус выполнения задач сотрудниками на ресепшне;
      * Оценка уровня обслуживания гостей;
      * Информация о причинах возникновения жалоб и проблем.
  + **Системный эффект (синергия**) *–* понятие используется для описания явлений, при котором целое всегда больше или меньше, чем сумма частей, составляющих это целое. Система функционирует до тех пор, пока отношения между компонентами системы не приобретают антагонистического характера.

# **СВЯЗИ МЕЖДУ ПОДСИСТЕМАМИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Система отправитель** | **Связь** | **Система получатель** |
| Подсистема регистрации гостей | Онлайн бронирование или при входе в отель | Менеджер по регистрации жильцов |
| Подсистема размещения гостей | Передача информации о размещении | Менеджер по регистрации жильцов |
| Подсистема обработки жалоб и претензий | Передача информации о возникших проблемах для решения | Ресепшн |
| Подсистема информационной поддержки | Сведения о бронировании, предпочтениях гостей и других важных аспектах | Ресепшн |
| Подсистема выселения гостей | Действия по завершению выселения гостей | Ресепшн |

* + **Цель –** желаемые будущие состояния системы в заданный момент времени

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список проблем и жалоб гостей | Минимальное количество проблем и жалоб |
| План действий по улучшению работы ресепшна | Максимально подробный план работ  Минимальное затраченное время на выполнение |
| Статус выполнения задач сотрудниками на ресепшне | Максимально быстрое реагирование |
| Оценка уровня обслуживания гостей | Полное удовлетворение со стороны клиентов |
| Информация о причинах возникновения жалоб и проблем | Отсутствие неразрешённых жалоб и их быстрое решение |

* + **Граница системы** *–* любые материальные и нематериальные ограничители, отделяющие систему от внешней среды.

**К системе относится:**

Деятельность менеджера по обслуживанию жильцов в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

**Вне системы находятся:**

* + - Деятельность клиентов;
  + **Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится сохранить клиентов и репутацию отеля

* + **Список стейкхолдеров:** 
    - Клиенты;
    - Менеджер по регистрации жильцов;
    - Ресепшн;
    - Контролирующие органы;
  + **Языки конфигуратора:** 
    - Язык стандартизации;
    - Язык бухгалтерского учёта.