**Практическая работа №1**

Варианты для анализа требований к информационной системе (если какие-либо данные не указаны, вписать их самостоятельно)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тема | Информация / сведения | Поиск | Статистика / отчеты | Архив |
| 9 | Гостиница | сведения о клиентах, наличии свободных мест в гостинице (номер, класс, количество мест в номере, суточная стоимость одного места проживания, сведения о заказах, данные о фактической занятости номеров), обслуживающем персонале (кто, когда и какие комнаты обслуживает). | свободных мест для указанного количества человек в период с Даты1 до Даты2.  всех постояльцев, выезжающих в заданный день.  номера и времени проживания гостя по фамилии, имени. | о занятости номеров в течение года, популярности времени отдыха у клиентов (месяцы года). | Сведения о проживании в конце года |

Задание 1

1. Кто будет основными пользователями системы?
2. Какие действия должен иметь возможность выполнять каждый тип пользователя?
3. Где пользователи будут работать с системой?
4. Какое оборудование уже есть в гостинице?
5. Как вы видите работу с системой? (Работа через браузер/Настольное приложение)
6. Нужна ли мобильная версия или мобильное приложение для каких-либо задач?
7. Требуется ли интеграция системы с другим ПО? (Например, с бухгалтерской программой (1С), с системами онлайн-бронирования)
8. Какие данные о клиенте необходимо хранить? (ФИО, паспортные данные, дата рождения, гражданство, визовые данные, номер телефона, e-mail)
9. Какие данные о номере хранятся? (Номер комнаты, тип/класс, количество мест, этаж, оснащение (кондиционер, TV, мини-бар), стоимость проживания в сутки)
10. Какие данные при заселении записываются (дата и время заселения, выбранный номер, выбранные дополнительные услуги)?
11. Кто имеет доступ к персональным данным клиентов? (только администраторы и управляющий и/или нужно ли разграничивать доступ внутри ролей)
12. Вы упомянули архив сведений о проживании в конце года. Что именно должно в него попадать?
13. Какие документы должны автоматически формироваться системой?
14. Какие отчеты и в каком виде нужны руководству?
15. Предусмотрены ли загружаемые в систему документы?
16. Планируется ли отправка уведомлений клиентам по e-mail (Например, подтверждение бронирования, напоминание о выезде)?
17. Планируется ли создание простого сайта-визитки гостиницы с формой бронирования, которая будет связана с этой системой?
18. Опишите, пожалуйста, идеальный процесс бронирования и заселения гостя с точки зрения работы с системой.
19. Какие самые частые проблемы в текущем (бумажном или старом программном) процессе вы хотели бы решить с помощью новой системы?
20. Есть ли какие-то особые, нестандартные бизнес-процессы в вашей гостинице, которые должна учитывать система?

|  |  |
| --- | --- |
| № вопроса | Ответ респондента |
| **1** | Администраторы на ресепшн (2 сменных сотрудника), горничные (4 человека), управляющий (я), бухгалтер (работает удаленно), владелец. |
| **2** | **Администратор:** бронирование, заселение, выселение, печать документов, просмотр текущей загруженности. **Горничная:** получение ежедневного плана уборки (какие номера и статус "грязный/чистый"), отметка о выполненной уборке. **Управляющий:** всё то же, что и у администратора + настройка тарифов, просмотр всех отчетов, управление учетными записями. **Бухгалтер:** только просмотр финансовых отчетов и выгрузка данных по оплатам. **Владелец:** только просмотр итоговых отчетов по выручке и загрузке. |
| **3** | Администраторы и горничные работают со стационарного компьютера на ресепшн и с планшета (для горничных). Управляющий, бухгалтер и владелец получают удаленный доступ со своих устройств. |
| **4** | На ресепшн — два компьютера с Windows 10. Есть Wi-Fi по всей гостинице. Принтер для печати документов. Планшеты для горничных (2 шт., Android). Серверного оборудования нет. |
| **5** | Однозначно через браузер. Это удобно для удаленного доступа и не требует установки ПО на все устройства. |
| **6** | Да, обязательно нужна мобильная/адаптивная версия сайта системы для работы с планшетов горничных. Отдельное приложение скачивать не хотим. |
| **7** | Да, в будущем очень нужна интеграция с сайтами онлайн-бронирования (например, Booking.com) и с онлайн-кассой (Атол или Штрих-М). Интеграция с 1С — это было бы здорово, но не обязательно на первом этапе. |
| **8** | Обязательно: ФИО, серия и номер паспорта, дата рождения, гражданство, дата и место выдачи паспорта. Желательно: номер телефона, e-mail (для отправки уведомлений), автомобильный номер (у нас есть парковка). |
| **9** | Номер комнаты, тип (Эконом, Стандарт, Люкс), этаж, количество мест (одноместный, двухместный и т.д.), стоимость за сутки, оснащение (кондиционер, TV, мини-бар, вид из окна). Важно, чтобы стоимость можно было оперативно менять вручную в зависимости от сезона или акции. |
| **10** | Дата и время заселения, расчетная дата и время выезда, выбранный номер, список гостей (из профилей), внесенная предоплата, выбранные дополнительные услуги (завтрак, парковка, химчистка). |
| **11** | Полные паспортные данные должны быть видны только администраторам и управляющему. Горничные должны видеть только ФИО гостя и номер, который нужно убрать. Бухгалтер видит только финансовые операции, без паспортных данных. |
| **12** | В архив за год должна попадать полная информация о каждом проживании: кто, когда, в каком номере, на сколько дней, итоговая сумма. После переноса в архив эти данные должны удаляться из основной базы системы, чтобы она не тормозила, но должны быть доступны для поиска и формирования годовых отчетов. |
| **13** | 1. Договор о проживании (на фирменном бланке). 2. Квитанция/счет на предоплату. 3. Фискальный чек (при окончательном расчете). 4. Отчет о заселении/выезде за смену для администратора. |
| **14** | **Ежедневно:** отчет о загрузке номеров (таблица с статусами "свободен/занят/уборка").  **Ежемесячно:** финансовый отчет по выручке (в Excel) и отчет по загрузке в процентах (лучше с графиком).  **Ежегодно:** отчет по популярности месяцев и общая выручка за год. |
| **15** | Да, хотелось бы иметь возможность прикреплять скан паспорта гостя и подписанного договора к электронной карточке бронирования. Форматы: PDF, JPG. |
| **16** | Да, это очень важно. Хотим автоматическую отправку: подтверждения бронирования, напоминания о заезде за день, и электронной копии чека после выезда. |
| **17** | Сайт уже есть, но форма бронирования на него не выведена. Мы хотим, чтобы новая система могла работать с заявками с сайта, то есть чтобы на сайте была форма бронирования, а заявки оттуда сразу попадали в систему. |
| **18** | 1. Звонок/заявка с сайта. 2. Администратор вносит данные гостя в систему, выбирает свободный номер, указывает даты. 3. Система автоматически формирует договор для печати и отправляет гостю подтверждение на e-mail. 4. В день заезда гость подходит, администратор быстро находит его бронь, вносит паспортные данные, принимает оплату. 5. Система печатает чек и помечает номер как "занятый". Горничные сразу видят это в своем плане. |
| **19** | 1. **Двойное бронирование:** иногда два администратора могут случайно продать один номер. 2. **Потеря бумажных анкет:** сложно искать данные старых гостей. 3. **Сводка отчетов:** приходится вручную сводить цифры из журналов, это долго и есть ошибки. 4. **Контроль уборки:** не всегда понятно, какой номер готов, а какой нет. |
| **20** | Да, у нас есть:  **Поздний выезд:** если гость выезжает после 12:00, но до 18:00, доплата 50% от стоимости номера.  **Скидка постоянным клиентам:** после 3-го заселения предоставляется скидка 5%.  **Размещение с животными:** в некоторых номерах разрешены животные за дополнительную плату. Система должна это учитывать. |