**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. Опишите, пожалуйста, идеальный процесс бронирования и заселения гостя?
2. Какие самые частые проблемы в текущем (бумажном или старом программном) процессе вы хотели бы решить с помощью новой системы?
3. Есть ли какие-то особые, нестандартные бизнес-процессы в вашей гостинице, которые должна учитывать система?

|  |  |
| --- | --- |
| № вопроса | Ответ респондента |
| **1** | Администраторы службы приема и размещения (ресепшн)  Горничные  Управляющий гостиницей  Бухгалтер  Владелец гостиницы (как наблюдатель) |
| **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** | Возможна аренда виртуального сервера |
| **5** | Однозначно через браузер. Это удобно для удаленного доступа и не требует установки ПО на все устройства. |
| **6** | До 10-15 пользователей одновременно |
| **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** | Бронирования с сайта должны автоматически попадать в систему |
| **9** | ФИО, паспортные данные  Номер телефона, email  Данные визы (для иностранных гостей)  Предпочтения по номерам |
| **10** | Номер комнаты, тип/класс  Количество мест, этаж  Оснащение (кондиционер, TV, мини-бар)  Стоимость проживания  Статус номера (свободен/занят/уборка |
| **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. |

### ****1. Информация о пользователях и доступных им действиях****

**1) Кто будет основными пользователями системы?**

* Администраторы гостиницы (ресепшн)
* Горничные
* Управляющий отелем
* Бухгалтер
* Технический персонал (ограниченный доступ)

**2) Какие действия должен иметь возможность выполнять каждый тип пользователя?**

* **Администратор:** бронирование, заселение/выселение, прием оплаты, работа с клиентской базой, просмотр текущей занятости
* **Горничная:** просмотр статуса номеров, отметка о уборке, сообщения о неисправностях
* **Управляющий:** полный доступ к системе, отчетность, управление тарифами, аналитика
* **Бухгалтер:** финансовые отчеты, выгрузка данных для учета
* **Технический персонал:** отметка о выполнении ремонтных работ

### ****2. Вид и архитектура разрабатываемого ПО****

**3) Где пользователи будут работать с системой?**

* Стационарно на ресепшн (компьютеры)
* Удаленно (управляющий, бухгалтер)
* На мобильных устройствах (горничные - планшеты)

**4) Присутствует ли в гостинице серверный компьютер для хранения данных?**

* Нет, предпочтительно облачное решение
* Возможна аренда виртуального сервера

**5) Как вы видите работу с системой?**

* Веб-интерфейс (браузер)
* Мобильная версия для планшетов
* Десктопное приложение не требуется

**6) Какое количество пользователей смогут пользоваться системой одновременно?**

* До 10-15 пользователей одновременно
* Из них 3-5 администраторов
* ️ 5-7 горничных
* 2-3 управляющих/бухгалтеров

**7) Требуется ли интеграция системы с другим ПО?**

* Да, с системами онлайн-бронирования ([Booking.com](https://booking.com/), Ostrovok.ru)
* Интеграция с бухгалтерскими программами
* Возможность подключения онлайн-касс
* Протоколы: HTTP/HTTPS API, FTP/SFTP для обмена данными

**8) Планируется ли создание сайта-визитки с формой бронирования?**

* Да, с обязательной интеграцией через API
* Бронирования с сайта должны автоматически попадать в систему
* Необходима синхронизация данных в реальном времени

### ****3. Информация о данных в системе****

**9) Какие данные о клиенте необходимо хранить?**

* ФИО, паспортные данные
* Дата рождения, гражданство
* Номер телефона, email
* Данные визы (для иностранных гостей)
* Предпочтения по номерам

**10) Какие данные о номере хранятся?**

* Номер комнаты, тип/класс
* Количество мест, этаж
* Оснащение (кондиционер, TV, мини-бар)
* Стоимость проживания
* Статус номера (свободен/занят/уборка)

**11) Какие данные при заселении записываются?**

* Дата и время заселения/выезда
* Выбранный номер
* Дополнительные услуги
* Данные всех проживающих
* Предоплата и условия оплаты

**12) Что должно попадать в архив?**

* Полная информация о проживаниях
* Финансовые данные по бронированиям
* Статистика занятости номеров
* Данные о клиентах (с соблюдением 152-ФЗ)

**13) Кто имеет доступ к персональным данным клиентов?**

* Администраторы и управляющий - полный доступ
* Горничные - ограниченный доступ (только ФИО)
* Бухгалтер - доступ к финансовым данным
* Обязательное разграничение прав доступа

### ****4. Документы и отчеты****

**14) Какие документы должны автоматически формироваться?**

* Договоры на проживание
* Счета на оплату
* Фискальные чеки
* Акты оказанных услуг
* Путевки и ваучеры

**15) Какие отчеты и в каком виде нужны?**

* Ежедневные: занятость номеров (PDF)
* Еженедельные: финансовые отчеты (Excel)
* Ежемесячные: аналитика загрузки (графики)
* Годовые: статистические отчеты (Excel, PDF)

**16) Предусмотрены ли загружаемые документы?**

* Да, сканы паспортов
* Копии виз и миграционных карт
* Скан-копии договоров
* Фото документов гостей
* Форматы: PDF, JPG, PNG

### ****5. Протоколы системы****

**17) Планируется ли отправка уведомлений?**

* Email-уведомления (SMTP)
* SMS-информирование (SMS-шлюз)
* Push-уведомления для персонала
* Автоматические напоминания гостям

### ****6. Дополнительные вопросыы****

**18) Идеальный процесс бронирования и заселения:**

* Online-бронирование через сайт
* Автоподтверждение брони
* Быстрое заселение по предзаписи
* Электронная регистрация
* Автоматическое выставление счетов

**19) Проблемы для решения новой системой:**

* Двойное бронирование номеров
* Потеря информации о гостях
* Рутинное бумажное делопроизводство
* Ошибки в расчетах стоимости
* Сложности учета дополнительных услуг

**20) Особые бизнес-процессы:**

* Групповые бронирования
* Система лояльности
* Динамическое ценообразование
* Учет сезонности
* Интеграция с дополнительными услугами (SPA, ресторан)

**Информация о пользователях и доступных им действиях, организация предоставления доступа**

1) Кто будет основными пользователями системы? (Определение роли пользователей системы)

2) Какие действия должен иметь возможность выполнять каждый тип пользователя? (Определение ролей и их прав)

**Вид и архитектура разрабатываемого ПО (уточнения информации об имеющемся оборудовании и том, как с системой будут работать пользователи)**

3) Где пользователи будут работать с системой? (Стационарно на ресепшн, удаленно и т.д.)

4) Присутствует ли в гостинице серверный компьютер для хранения данных? (Уточнение аппаратной инфраструктуры)

5) Как вы видите работу с системой? (Работа через браузер/Настольное приложение/Мобильное приложение)

6) Какое количество пользователей смогут пользоваться системой одновременно? (Определение требований к производительности и масштабируемости)

7) Требуется ли интеграция системы с другим ПО? (Например, с бухгалтерской программой, с системами онлайн-бронирования) (Определение необходимости использования различных протоколов для интеграции: HTTP/HTTPS для API, FTP/SFTP для обмена файлами, ODBC и т.д.)

8) Планируется ли создание простого сайта-визитки гостиницы с формой бронирования, которая будет связана с этой системой? (Уточнение необходимости веб-интерфейса для клиентов и API)

**Информация о том, какие данные должны храниться в системе, кому доступны**

9) Какие данные о клиенте необходимо хранить? (ФИО, паспортные данные, дата рождения, гражданство, визовые данные, номер телефона, e-mail) (Определение структуры данных о гостях)

10) Какие данные о номере хранятся? (Номер комнаты, тип/класс, количество мест, этаж, оснащение (кондиционер, TV, мини-бар), стоимость проживания в сутки) (Определение структуры данных о номерном фонде)

11) Какие данные при заселении записываются (дата и время заселения, выбранный номер, выбранные дополнительные услуги)? (Определение структуры данных о бронированиях и проживаниях)

12) Вы упомянули архив сведений о проживании в конце года. Что именно должно в него попадать?

13) Кто имеет доступ к персональным данным клиентов? (только администраторы и управляющий и/или нужно ли разграничивать доступ внутри ролей) (Уточнение политики безопасности и разграничения прав доступа)

**Список формируемых документов, отчетов, информация о загружаемых и выгружаемых документах с указанием форматов файлов**

14) Какие документы должны автоматически формироваться системой? (договоры, счета, чеки)

15) Какие отчеты и в каком виде нужны руководству? (таблицы, графики, PDF, Excel)

16) Предусмотрены ли загружаемые в систему документы? (Определение необходимости загрузки файлов, например, сканов паспортов)

**Протоколы, которые будут использоваться в системе (SMTP, HTTP, FTP и т. д.) и для каких целей**

17) Планируется ли отправка уведомлений клиентам по e-mail или по номеру телефона?

**Дополнительные вопросы (Уточняющие)**

18)Опишите, пожалуйста, идеальный процесс бронирования и заселения гостя?

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?