МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «МЭИ»»

ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

по дисциплине «Базы данных»

Тема: «*Разработка базы данных для системы бронирования отелей»»*

Студент группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Жнякин О.В.

(уч. степень, звание, Ф.И.О.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сдана на проверку |  |  |
| Возвращена на доработку |  |  |
| Допущена к защите |  |  |
| Оценка |  |  |

Москва, 2024

ФГБОУ ВО "НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ "МОСКОВСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ"

КАФЕДРА БЕЗОПАСНОСТИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Согласовано и утверждено

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка)

«18» сентября 2024 г.

Принципиальное задание на тему:

«Информационная система для автоматизации сервиса отеля «Арт»»

Разработано

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка)

«18» сентября 2024г.

Москва, 2024

Отель «Арт» — один из отелей, доступных на популярном сервисе бронирования отелей Booking.com, имеющего большое количество пользователей. В отеле предусмотрено заселение гостей в номера различного уровня комфорта. Каждый номер имеет тип, стоимость, описание и статус.

Отель «Арт» предоставляет услуги проживания и дополнительные сервисы, такие как спа-процедуры, тренажерный зал, бассейн и другие. Для каждой услуги сохраняется её наименование, описание и стоимость. Информация о фактическом использовании услуг гостями хранится в системе с указанием даты и количества использованных услуг.

Информация по бронированию номера содержит дату заезда, дату выезда, количество гостей и статус бронирования. Также для каждого бронирования сохраняется информация о выбранных гостем услугах и использованных сервисах, что позволяет контролировать удобства и дополнительные запросы гостей.

Сотрудники отеля видят список забронированных номеров, а также номеров, из которых выселяются гости, по которым система формирует задания на заселение и выселение посетителей. Каждое такое задание включает номер, дату оформления брони, длительность проживания, дату окончания аренды номера, тип номера (стандарт, апартамент, де люкс), количество гостей, тип задания (заселение, выселение), статус (ожидание гостя, ожидание исполнения, в работе, завершено), фамилию гражданина, на которого оформлена бронь, и ответственного сотрудника. Выполнение этих заданий помогает организовать рабочий процесс и повысить качество сервиса.

В системе ведётся учёт сотрудников с указанием ФИО, даты рождения, табельного номера, должности (администратор, швейцар, хостес, горничная, консьерж, менеджер бронирования, повар, официант, бармен, охранник), номера телефона, даты трудоустройства и даты увольнения.

Отель делает акцент на удовлетворенности гостей. Все отзывы клиентов с их оценками, текстом отзыва и датой/временем его оставления сохраняются в системе. Это позволяет анализировать уровень сервиса и оперативно реагировать на замечания. Также система сохраняет пожелания гостей, включая идентификатор клиента и текст пожелания, что позволяет персонализировать услуги и учитывать предпочтения постоянных посетителей.

Для обеспечения высокого уровня сервиса и урегулирования спорных ситуаций отель предоставляет компенсационные скидки. Каждая компенсация имеет описание причины и дату её предоставления, что позволяет учитывать и анализировать частоту и причины предоставления скидок.

В системе хранятся данные о клиентах, включая их ФИО, контактные данные (телефон и email), а также статус в программе лояльности (бронзовый, серебряный, золотой). Это помогает улучшить коммуникацию с гостями, учитывать предпочтения и использовать программу лояльности для повышения качества обслуживания.

Система обеспечивает учет платежей по каждому бронированию, сохраняя дату, сумму, статус (выполнено, в ожидании, возвращено) и тип платежа (кредитная карта, наличные, банковский перевод). Это позволяет контролировать финансовые потоки и своевременность оплаты услуг.

Отчет:

1. Вывести ФИО официантов, которые были уволены за последние 2 месяца. Указать дату принятия, дату увольнения и количество отработанных дней.
2. Вывести список гостей, которые оставляли отзыв с 12.01.2024 по 16.06.2024, а также текст их отзыва.
3. Вывести все номера, оформленные Устьяновым Андреем Андреевичем за последние 3 года.
4. Вывести задания на заселение гостей в номера типа «Де люкс» с начала года, выполненные хостесом Дорошенко Никитой Сергеевичем.
5. Вывести информацию по номерам типа «Стандарт», в которых на данный момент проживают гости и которые забронированы на данный момент.
6. Вывести задания со статусом «В работе» на сегодня и ФИО хостесов, выполнявших каждое задание.
7. Посчитать количество сотрудников с должностью горничная, которые были приняты в период с 24.01.2024 по 17.03.2024.