**Задание:**

**Вариант № 6.**

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Ресипшен», 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**

Контроля проживания жителей отеля. (бизнес-единица «Ресипшен», отвечающей за размещение и выселение жильцов отеля.)

* **Взаимодействующие системы**
* Регистрация жильцов;
* Организации по взысканию задолженностей;
* Жильцы.
* **Компоненты (элементы, подсистемы) системы** – *любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.*
* **Функциональные подсистемы:**
* Подсистема регистрации номеров (учет доступных номеров с полной информацией о категории, площади, количестве мест, цены за место в сутки).
* Подсистема бронирования.
* Подсистема журнала регистрации (заселение в номер, перевод из бронирования в проживание, отказ от бронирования).
* Подсистема расчета и оплаты. (Менеджер может рассчитать стоимость проживания жильца в номере (на основании журнала регистрации) и сформировать счет для жильца).
* **Процесс –** *динамическое изменение системы во времени.*

Действия, направленные на достижения главной цели системы – обеспечении комфортного и эффективного размещения и выселения жильцов, чтобы обеспечить им приятное проживание и удовлетворение их потребностей

* **Состояние –** *положение системы относительно других её положений.*
  + Значение на каждый момент времени показателя системы
* Список и состояние номеров.
* Список и свойства услуг
* Список и статус жильцов
* Объем оплаты жильцами
* Объем задолженностей.
* **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 отношение между компонентами системы не приобретают антагонистического характера.*

Связи между подсистемами:

Таблица 1 – Связи между подсистемами.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Система отправитель** | **Связь** | **Система получатель** |
| Подсистема регистрации номеров | Учет доступных номеров с полной информацией о категории, площади, количестве мест, цены за место в сутки | Подсистема бронирования |
| Подсистема бронирования | Информация о бронировании номера, отказе от бронирования | Подсистема журнала регистрации |
| Подсистема журнала регистрации (заселение в номер, перевод из бронирования в проживание, отказ от бронирования) | Информация о заселении жильцов, об объеме услуг, использованных ими | Подсистема расчета и оплаты. |
| Подсистема расчета и оплаты. (Менеджер может рассчитать стоимость проживания жильца в номере (на основании журнала регистрации) и сформировать счет для жильца) | Расчетные листы на оплату услуг проживания в номере, сведения о расчетах жителей | Жильцы, менеджер. |

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

Таблица 2 – Желаемое состояние показателей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список и состояние номеров. | Максимальное количество номеров идеального состояния для максимального срока службы |
| Список и свойства услуг | Полный список услуг, предоставляемые жильцам отеля |
| Список и статус жильцов | Максимальное количество потребителей |
| Объем услуг, потребленных жильцами | Точный количественный и качественный учет объема услуг |
| Объем оплаты жильцами | Оплата в полном объеме |
| Объем задолженностей. | Полное взыскание |

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

К системе относится:

Деятельность сотрудников отеля в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

Вне системы находятся:

* Деятельность жильцов;
* Деятельность финансовых организаций;
* Главная проблема владельца системы:

Владелец стремится увеличить доход отеля.

Список стейкхолдеров:

* Сотрудники отеля
* Жильцы
* Операторы услуг
* Органы взыскания
* Фирма-консультант, привлеченная для решения проблемы
* Язык конфигуратора:
* Язык финансов
* Язык бухгалтерского учета
* Язык гостиничного бизнеса.