**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 02.10.2023 Овсянкин А.К.

подпись, дата инициалы, фамилия

Обучающийся БПЦ21-01, 211519006 02.10.2023 Еремеев Д.Е. номер группы, зачетной книжки подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2023

# **СОДЕРЖАНИЕ**

[**СОДЕРЖАНИЕ** 2](#_Toc147073368)

[**ЗАДАНИЕ** 3](#_Toc147073369)

[**ОПИСАНИЕ УЛУЧШАЕМОЙ СИСТЕМЫ В ТЕРМИНАХ ТЕОРИИ СИСТЕМ И ПРИКЛАДНОГО СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА.** 3](#_Toc147073370)

[**СВЯЗИ МЕЖДУ ПОДСИСТЕМАМИ** 4](#_Toc147073371)

# **ЗАДАНИЕ**

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Ресепшн», отвечающей за защиту прав клиентов предприятия и устранение их замечаний.

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

Автоматизация поддержки клиентов (бизнес-единица «Ресепшн», отвечающая за прием и обработку всех входящих запросов и обращений клиентов)

**Взаимодействующие системы:**

* 1. Клиенты;
  2. Задачи и обращения.
  3. Менеджер качества;

**Компоненты (элементы, подсистемы) системы** *–* любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.

**Функциональные подсистемы:**

* + 1. Подсистема бронирования;
    2. Подсистема учета и оплаты;
    3. Подсистема управления гостями;
    4. Подсистема контроля доступа и безопасности;
    5. Подсистема обратной связи и управления жалобами;
    6. Подсистема отчетности и аналитики.

**Процесс** *–* динамическое изменение системы во времени.

Действия, направленные на достижение главной цели системы – полное и своевременное устранение дефектов продукции по жалобам клиентов.

**Состояние** *–* положение системы относительно других её положений.

Значения на каждый момент времени показателей системы

* + - 1. Список загрузки номеров;
      2. Список оборота;
      3. Список среднего времени регистрации гостей;
      4. Список жалоб и отзывов;
      5. Список затрат на ремонт и обслуживание.

**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 бронирования | Информация о бронировании, ценах и оплате | Подсистема учета и оплаты |
| Подсистема учета и оплаты | Информация об оплате и статусе бронирования | Подсистема управления гостями |
| Подсистема управления гостями | Передает информацию о гостях, их привилегиях и требованиях | Подсистема контроля доступа и безопасности |
| Подсистема доступа и безопасности | Передает данные о входах и выходах гостей, а также информацию о нарушениях безопасности | Подсистема обратной связи и управления жалобами |
| Подсистема обратной связи и управления жалобами | Информация о жалобах и комментариях | Подсистема отчетности и аналитики |
| Подсистема отчетности и аналитики | Запрашивает данные о бронированиях | Подсистема бронирования |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список загрузки номеров | Высокая загрузка номеров (85% и выше) |
| Список оборота | Постоянный рост оборота продаж |
| Список среднего времени регистрации гостей | Короткое время регистрации (менее 5 минут) |
| Список жалоб и отзывов | Минимальное количество жалоб и большое количество положительных отзывов |
| Список затрат на ремонт и обслуживание | Оптимизированные затраты на ремонт и обслуживание |

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

**К системе относится:**

Деятельность сотрудников ресепшна в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

**Вне системы находятся:**

* + 1. Деятельность клиентов;
    2. Деятельность менеджера качества.

**Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится обеспечить высокий уровень удовлетворенности клиентов.

**Список стейкхолдеров:**

* + 1. Клиенты;
    2. Менеджер качества;
    3. Сотрудники ресепшна;
    4. Поставщики услуг и оборудования;
    5. Финансовые институты.

**Языки конфигуратора:**

* + 1. Язык финансов (оплата услуг ресепшна, оплата поставщикам услуг)
    2. Язык бухгалтерского учета (расчет объема продаж, отчетность о деятельности)
    3. Язык управления бронированиями (регистрация гостей, учет запрошенных услуг)
    4. Язык управления сотрудниками ресепшена ( графики работы сотрудников, отслеживание рабочих часов и связанных с ними оплат)