Молдавский Государственный Университет

Факультет Математики и Информатики

Департамент Информатики

**Лабораторная работа**

**АИС учета посетителей отеля**

**Формулировка задачи и анализ предметной области**

Выполнен студентом II курса

специальности Informatică (Științe ale Educației)

**Михайлов Пётр**

Преподаватель

**Анатолий Гладей**

Кишинёв, 2025

**Формулировка задачи и анализ предметной области**

Цели и задачи:

1. **Описание предметной области и организации.**  
   a. Характеристика деятельности организации;  
   b. Концепция информационной системы для поддержки процессов организации.
2. **Определение ключевых подсистем информационной системы.**  
   a. Соотнесение структурных компонентов организации (подразделения, отделы, руководство) с подсистемами;  
   b. Анализ текущего уровня автоматизации процессов;  
   c. Описание используемых программных и аппаратных средств.
3. **Анализ организационной структуры.**  
   a. Характеристика подразделений (учет гостей, бронирование, управление номерами, финансы, персонал и т.д.) и их функций;  
   b. Определение ролей сотрудников в каждом подразделении;  
   c. Разработка схемы организационной структуры (органиграммы).

**Кейс: Отель "Guest Haven**

**Анализ кейса** предполагает изучение реальной ситуации, характерной для данной предметной области, с целью её анализа, понимания и предложения решений. Кейс должен быть аутентичным, содержать проблемную ситуацию, требующую анализа, быть полным и соответствовать образовательным целям.

**1. Описание предметной области и организации**

Современная индустрия гостеприимства стремительно развивается благодаря росту туризма, деловых поездок и потребности в качественном временном проживании. Отели должны оперативно реагировать на запросы клиентов, обеспечивать удобство бронирования и высокий уровень сервиса.

Отель **"Guest Haven"** предлагает размещение для туристов, деловых путешественников и местных жителей, предоставляя номера от эконом-класса до премиум-апартаментов. Гости могут забронировать номер через веб-сайт, по телефону или на ресепшн.

Для повышения эффективности работы и качества обслуживания «Guest Haven» планирует разработать **автоматизированную информационную систему (АИС) учета посетителей**. Новая система позволит клиентам мгновенно проверять наличие свободных номеров, оформлять бронирования, оплачивать услуги и получать персонализированные предложения. АИС также ускорит процессы регистрации заезда и выезда, минимизирует ручной труд и улучшит клиентский опыт.

Создание АИС — это стратегический шаг для «Guest Haven», направленный на повышение конкурентоспособности. Система обеспечит управление бронированиями, учетом гостей, состоянием номеров и финансовыми потоками. Планируется интеграция с платформами бронирования (Booking.com, Expedia) и учетными программами.

АИС будет универсальной, поддерживая как офлайн-операции, так и онлайн-функционал. Она обеспечит актуальные данные о состоянии номеров, автоматизирует процессы уборки и обслуживания, а также предоставит аналитические инструменты. С этой системой «Guest Haven» стремится оптимизировать процессы, повысить производительность персонала и задать новые стандарты в индустрии гостеприимства.

**2. Определение ключевых подсистем информационной системы**

С ростом клиентской базы и увеличением операционной нагрузки «Guest Haven» нуждается в модернизации процессов учета и управления. Для этого разрабатывается АИС, которая объединит все ключевые функции отеля в единую платформу.

АИС «Guest Haven» включает следующие подсистемы:

* **Модуль учета гостей**: регистрирует новых клиентов, хранит их данные, историю проживания и предпочтения, что позволяет предлагать индивидуальные услуги.
* **Модуль бронирования**: обеспечивает доступ к информации о свободных номерах, возможность онлайн-бронирования, изменения или отмены заказов через сайт или приложение.
* **Модуль управления номерами**: отслеживает состояние номеров (занят, свободен, уборка), организует график уборки и обслуживания.
* **Финансовый модуль**: управляет платежами, счетами, учетом дополнительных услуг (ресторана, спа), формирует финансовые отчеты.
* **Модуль управления персоналом**: ведет учет сотрудников, составляет расписания, рассчитывает зарплаты и распределяет задачи.
* **Модуль аналитики**: собирает данные, генерирует отчеты о загрузке отеля, финансовых показателях и предпочтениях гостей.

**Текущий уровень автоматизации**:

* Финансовый учет осуществляется в **1С**, охватывая банковские операции, расчеты с поставщиками и зарплаты.
* Данные сотрудников хранятся в **Excel**, что ограничивает анализ и интеграцию.
* Бронирование частично поддерживается через внешние платформы, но внутренний учет гостей ведется вручную.

Эти решения не связаны, что вызывает дублирование данных и задержки. АИС устранит эти проблемы, обеспечив единую базу данных и автоматизацию.

**Технические средства**:

* ПК для ресепшн, бухгалтерии и ИТ-отдела (Windows).
* Планируемый сервер для АИС.
* Сетевое оборудование (Wi-Fi, роутеры).
* Планшеты для персонала (например, для отметки статуса уборки).

**3. Анализ организационной структуры**

Отель «Guest Haven» организован по функциональному принципу, что позволяет эффективно управлять процессами обслуживания гостей и операциями.

**Уровень 1: Руководство**  
**Генеральный директор** определяет стратегию, контролирует подразделения и обеспечивает достижение целей.

**Уровень 2: Департаменты**

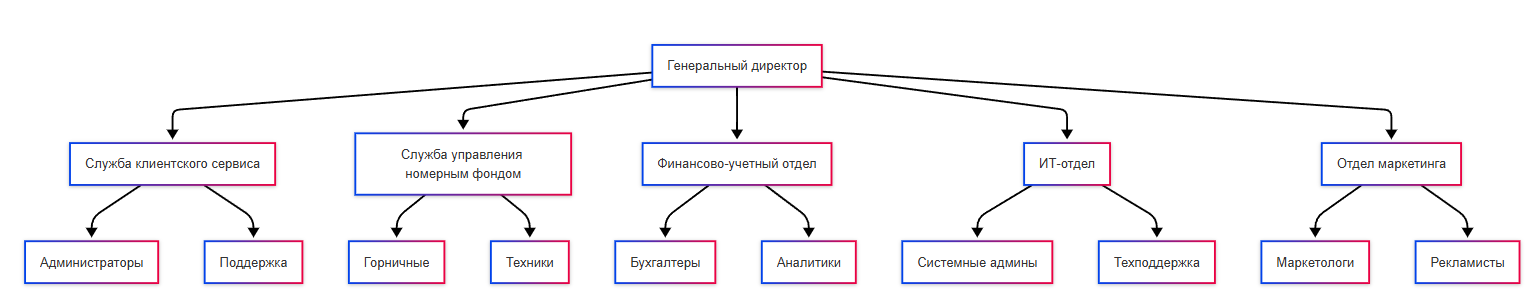
* **Служба клиентского сервиса**: регистрация гостей, бронирование, консультирование. Руководитель управляет администраторами и специалистами.
* **Служба управления номерным фондом**: уборка, обслуживание номеров. Руководитель координирует горничных и техников.
* **Финансово-учетный отдел**: учет доходов/расходов, платежи, отчетность. Руководитель обеспечивает финансовую дисциплину.
* **ИТ-отдел**: поддержка АИС, безопасность данных. Руководитель внедряет технологии.
* **Отдел маркетинга**: продвижение, реклама, интеграция с платформами. Руководитель управляет маркетологами.

**Уровень 3: Операционные группы**

* Служба клиентского сервиса: администраторы, поддержка.
* Служба управления номерным фондом: горничные, техники.
* Финансово-учетный отдел: бухгалтеры, аналитики.

**Органиграмма отеля «Guest Haven»**

**Стуктура представлена схемой, иллюстрирующую иерархию и связи.**



**Заключение:**

Анализирована предметная область отеля «Guest Haven». Изучены процессы, определены подразделения и уровень автоматизации. Выделены модули АИС: учет гостей, бронирование, управление номерами, финансы, персонал, аналитика. Составлена организационная структура с органиграммой. Текущие инструменты (1С, Excel) не обеспечивают интеграции. АИС унифицирует управление, ускорит процессы и повысит сервис.