Молдавский Государственный Университет

Факультет Математики и Информатики

Департамент Информатики

**Лабораторная работа**

**АИС учета посетителей отеля**

**Обоснование необходимости модернизации информационной системы в организации, путем разработки автоматизированной информационной системы**

Выполнен студентом II курса

специальности Informatică (Științe ale Educației)

**Михайлов Пётр**

Преподаватель

**Анатолий Гладей**

Кишинёв, 2025

**1. Аргументация создания и внедрения информационной системы**

Основная цель внедрения автоматизированной информационной системы (АИС) в отеле **"Guest Haven"** — повышение оперативности и качества обслуживания гостей, а также оптимизация внутренних процессов управления. АИС станет инструментом для упрощения работы персонала, улучшения клиентского опыта и увеличения конкурентоспособности отеля

**Цели внедрения АИС:**

1. Ускорение процессов бронирования, регистрации гостей и учета номеров за счет автоматизации рутинных операций.
2. Организация прозрачного учета финансовых транзакций, включая оплату проживания, дополнительные услуги и аналитические отчеты.
3. Обеспечение единой платформы для обмена данными между подразделениями, что улучшит взаимодействие между ресепшн, бухгалтерией и службой уборки.
4. Рост доходов через внедрение персонализированных предложений, программ лояльности и быстрого ответа на запросы клиентов.
5. Повышение эффективности координации между отделами, включая клиентский сервис, маркетинг и ИТ-поддержку.
6. Укрепление доверия клиентов благодаря автоматическим уведомлениям, сбору отзывов и адаптации услуг под их предпочтения.

|  |  |
| --- | --- |
| Название системы | Автоматизированная информационная система управления посетителями отеля «Guest Haven» |
| Назначение системы | - Информирование клиентов о свободных номерах и ценах через онлайн-платформу; - Обработка бронирований и регистрация гостей в офлайн- и онлайн-режимах; - Учет сроков проживания, платежей и заказанных услуг; - Контроль состояния номеров и организация уборки; - Управление финансовыми потоками (оплата, счета, отчеты); - Сбор обратной связи от гостей через цифровую форму; - Создание отчетов для анализа работы отеля и принятия управленческих решений. |
| Пользователи системы | - Сотрудники ресепшн; - Менеджеры номерного фонда; - Клиенты (через веб-интерфейс); - Бухгалтеры; - ИТ-администраторы. |
| Решение проблем | 1. Объединение данных о гостях бронирования в единую базу 2. Уменьшение ошибок при обработке заказов и расчетов. 3. Ускорение выполнения клиентских запросов 4. Контроль состояния номеров и планирование обслуживания 5. Улучшение коммуникации между отделами 6. Анализ данных о загрузке отеля, предпочтениях клиентов и финансовых результатов |

В перспективе система может быть дополнена новыми функциями, такими как доступ для сотрудников службы уборки для отметки статуса номеров или интеграция с внешними платформами бронирования (Booking.com, Expedia). Также возможно создание аналитических дашбордов для руководства или маркетологов, чтобы отслеживать тренды и разрабатывать стратегии привлечения гостей.

**Вывод:**

Внедрение АИС в отеле «Guest Haven» обеспечит современную платформу для управления процессами обслуживания гостей. Система минимизирует ручной труд, повысит точность учета, обеспечит прозрачность операций и улучшит взаимодействие между подразделениями. Это создаст условия для повышения качества услуг, укрепления лояльности клиентов и устойчивого развития отеля в конкурентной среде.