**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.

* **Система**

Распределеие и выселение жильцов

Оплата счетов за предоставленые услуги

* **Взаимодействующие системы** 
  + Финансовые организации
  + Жильцы
  + Карта номеров
* **Компоненты (элементы, подсистемы) системы** *– любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.* 
  + Подсистема контроля карты 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).
  + Подсистема бронирования или заселения номеров.
  + Подсистема перевода регистрации из бронирования в проживание
  + Подсистема отказ от бронирования
  + Подсистема расчета стоимости проживания жильца в номере (на основании журнала регистрации) и сформировать счет для жильца.

В счете может быть сделана отметка о фактической оплате.

* + Подсистема зарегистрации выезда жильца.
  + Подсистема учета должников отеля.
* **Процесс**

Заключается в своевременном и в полном соответствии с запросами жильцов их размещение в номерах отеля, а также оперативное выселение.

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

Значения на каждый момент времени показателей системы

* Список и состояние номеров
* Список и состояние жильцов
* Список предоставленых услуг

• **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 карта номеров (с их описанием – категория, площадь, количество мест, цена за место в сутки) | Информация о номерах | Ресепщен |
| Подсистема в которой номер отражается либо как свободный, либо как забронированный, либо как занятый (с указанием до какого числа установлена бронь или заселен жилец). | Информация о состояние номера на данный момент времени | Ресепешен или подсистема бронирования номера |
| Подсистема рассчета стоимости проживания жильца в номере (на основании журнала регистрации) и сформировать счет для жильца. | Информация о стоимости номера количестве дней проживания и дополнительных услуг | Подсистема оплаты услуг предоставленых для клиента |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список и состояние номеров | Максимальное количество номеров занятых  Идеальное для срока службы состояние номеров |
| Список и статус жильцов | Максимальное количество потребителей |
| Список и свойства (включая тарифы) услуг | Полный список услуг  Наиболее выгодные по рынку услуги |
| Объем услуг, потребленных жильцами | Полный учет объема и качества оказанных услуг  Максимально возможный объем услуг |

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

К системе относится:

Деятельность сотрудников Ресепшен в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

Вне системы находятся:

* Деятельность жильцов – потребителей услуг;
* Деятельность финансовых организаций.

• **Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится увеличить доходность отеля.

• **Список стейкхолдеров:**

* Сотрудники ресепщена
* Жильцы
* Операторы услуг
* Финансовые организации
* Контролирующие органы

• **Языки конфигуратора:**

* Язык карты номеров (с их описанием – категория, площадь, количество мест, цена за место в сутки)
* Язык финансов (оплата услуг жильцами, оплата операторам)
* Язык бухгалтерского учета (выставление и учет оплаты счетов, отчетность о деятельности)