

Новикова Дарья Сергеевна

студентка

Филиал ФГАОУ ВО «Северный (Арктический) федеральный
университет им. М.В. Ломоносова» в г. Северодвинске

г. Северодвинск, Архангельская область

Кузнецова Ольга Валентиновна

канд. экон. наук, доцент

Институт судостроения и морской арктической техники

Филиал ФГАОУ ВО «Северный (Арктический) федеральный
университет им. М.В. Ломоносова» в г. Северодвинске

г. Северодвинск, Архангельская область

АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ БАЗЫ ОТДЫХА

***Аннотация:** в статье производится анализ функциональной структуры и деятельности базы отдыха как основы разработки информационной системы поддержки работы с клиентами.*

***Ключевые слова:** автоматизация процессов, предметная область, функция, информационная система.*

В современном обществе, которое функционирует в жестких рыночных условиях, своевременная обработка информации способствует совершенствованию организации производства, оперативному и долгосрочному планированию, прогнозированию и анализу хозяйственной деятельности, что позволяет успешно конкурировать на рынке. Каждая организация стремится минимизировать затраты времени, материальных, трудовых ресурсов в ходе своей деятельности и упростить процесс обработки информации. Эти задачи можно решить с использованием автоматизированных информационных систем.

База отдыха – сезонное или комбинированное (с круглогодичным ядром) учреждение для длительного или кратковременного отдыха взрослых, семей с

детьми, молодежи, со свободным режимом дня, с полным или ограниченным комплексом общественного обслуживания.

Основной вид деятельности – предоставление мест проживания в гостевых домах для отдыхающих и проведения досуга в разное время года. Целью разработки информационной системы работы с клиентами является максимально возможное устранение ошибок в работе персонала, а также автоматизация процессов создания документации и отчетов, простой и быстрый поиск, уменьшение времени выполнения каждой функции. В настоящее время у базы отдыха не существует информационной системы. На данный момент процесс учета об оказываемых услугах информации не автоматизирован. Все данные хранятся в электронных таблицах MS Excel или на бумажных носителях, что не позволяет своевременно получать необходимую информацию. Отсутствует общая картина обо всей деятельности базы отдыха. В целях экономии времени при заключении договора, своевременные напоминания в календаре, представления статистических отчетов (об оказываемых услугах населению и организации отдыха) необходимо применение информационной системы.

В ходе анализа предметной области была составлена схема целей и задач функционирования базы отдыха, представленная на рисунке 1 и схема организационной структуры, представленная на рисунке 2.



Рис. 1. Цели и задачи функционирования базы отдыха



Рис. 2. Организационная структура базы отдыха

Для дальнейшего анализа и разработки технического задания к проектируемой информационной системе были созданы диаграммы бизнес-процессов в стандартной методологии IDEF0 с применением свободно распространяемого программного средства Ramus Education 1.2.8.

Диаграмма «А0» – «Взаимодействие с клиентами директора и персонала базы отдыха» декомпозируется на следующие работы (рис. 3):

«А1» – Проведение рекламной компании;

«А2» – Работа с клиентами;

«А3» – Работа с персоналом;

«А4» – Формирование отчетности;

Стрелки входа: информация о достопримечательностях, данные клиентов, данные сотрудников, перечень предоставленных услуг.

Стрелки выхода: квитанции, договор на оказание услуг, акт порчи имущества, акт выполненных услуг, календарный график, отчеты.

Стрелки управления: гражданский кодекс, правила проживания на базе отдыха, трудовой кодекс, должностная инструкция – это правила, которыми управляется процесс функционирования базы отдыха, как предприятия со своими внутренними правилами, и также обязанного «жить» согласно законодательству.

Стрелки механизма: материальная база, персонал, бухгалтер, менеджер по туризму – это ресурсы, необходимые для процесса функционирования базы отдыха.

В оказании услуг принимает участие «Персонал» базы отдыха. Чтобы предоставить домики и получить прибыль, в деятельности базы отдыха должна участвовать «Материальная база» – обстановка здания, техника в номерах, инвентарь. После описания контекстной диаграммы проводится функциональная декомпозиция – система разбивается на подсистемы и каждая подсистема описывается отдельно (диаграммы декомпозиции). Затем каждая подсистема разбивается на более мелкие и так далее до достижения нужной степени подробности. В результате такого разбиения, каждый фрагмент системы изображается на отдельной диаграмме декомпозиции.

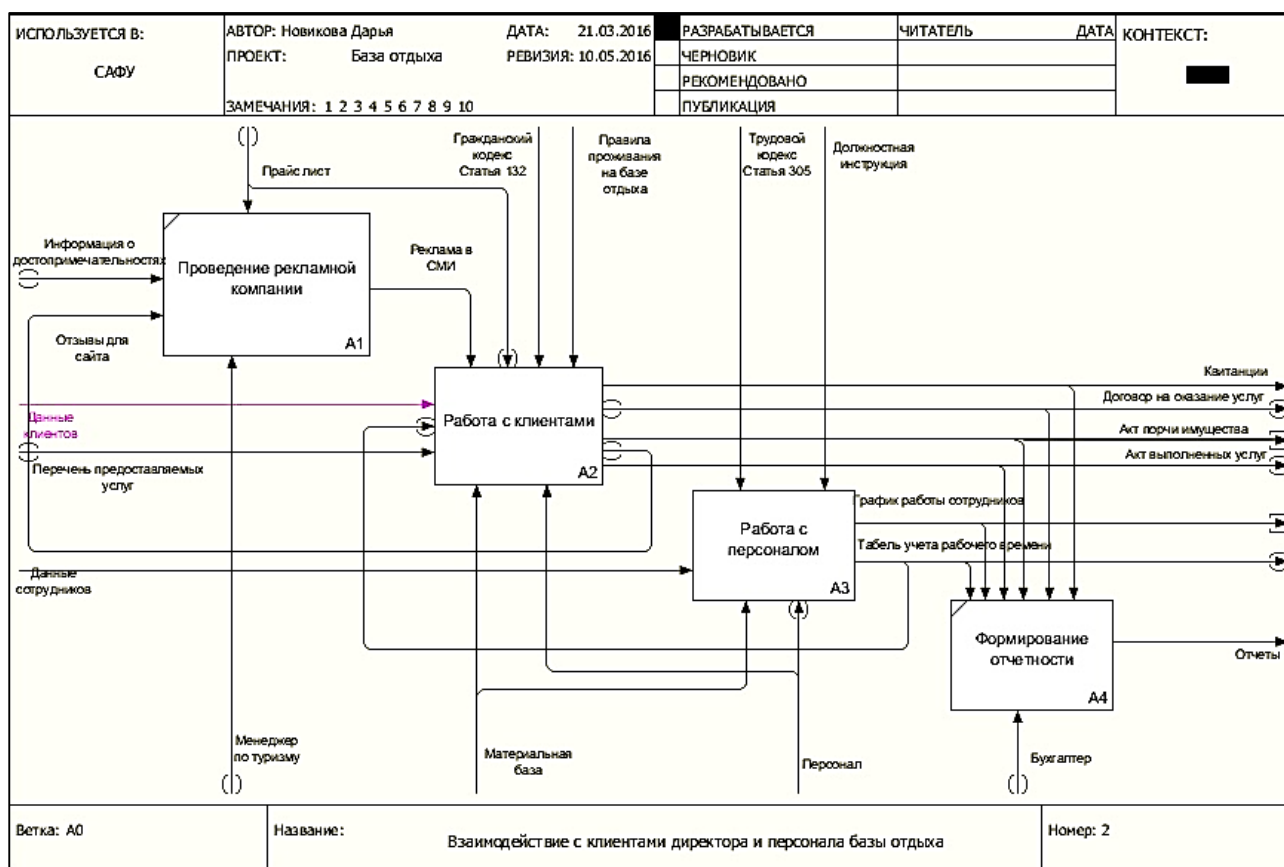


Рис. 3. Декомпозиция контекстной диаграммы A0

Особое внимание при дальнейшей разработке должно быть уделено работе с клиентами. Диаграмма А2 «Работа с клиентами» декомпозируется на: «Консультация по телефону», «Внесение информации в календарный график загрузки фонда турбазы», «Оформление договора», «Оплата договора», «Предоставление услуг», «Контроль выполнения договора» (рис. 4).

На базу отдыха клиент может обратиться лично, по телефону или через социальную сеть, он будет подробно проинформирован о ценах на услуги, жилье и развлечения. Менеджер обрабатывает поступившую заявку и указывает для себя следующую информацию: Фамилия, имя, отчество клиента, контактный телефон, количество человек, даты отдыха, стоимость поездки, дополнительная информация. После записи всех сведений сверяет данные с календарным графиком загрузки базы отдыха и сообщает клиенту о свободных датах и помещениях. Далее Клиент выбирает наиболее удобный для него день и заключается с ним договор. В договоре обязательно указываются: номер и дата договора, данные клиента (Фамилия, имя, отчество, контактные телефоны, паспортные данные), данные заезда (общая стоимость, дата заезда, дата выезда, место размещения, дополнительные услуги). Договор заключается в двух экземплярах, один остается у клиента, второй у директора базы отдыха. Клиент вносит предоплату за заезд на базу отдыха. Плата за проживание и услуги на базе отдыха осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством базы отдыха прайс-листу. Оплата производится в рублях, любым способом – наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в базу отдыха производится только после внесения клиентом предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Документ, подтверждающий оплату за оказанные услуги выдается при выезде клиента. За проживание детей в возрасте до 3 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается. В случае отказа клиента от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной клиентом (его гарантом) предоплаты.

платы сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя клиента на весь период его проживания. База отдыха оказывает клиенту дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и прайс-листом на дополнительные услуги. На территории базы отдыха находятся объекты, развлекательного назначения: баня, игровые площадки, основной инвентарь, спортивный инвентарь, а также прокат лодок и организация экскурсий. Проведение консультации производится администратором базы отдыха клиенту. Он информирует клиента о ценах на конкретную услугу, также дается информация о соблюдении правил техники пожарной безопасности, правил безопасности на воде, правил безопасности в лесу и правил проживания на базе отдыха. Клиентом производится выбор услуг из перечня, предоставляемым персоналом базы отдыха. В оказании услуг принимает участие персонал базы отдыха. Чтобы предоставить услуги и получить прибыль. По окончании периода Бухгалтером оформляется отчет, который содержит в себе кассовые данные, второй экземпляр договора, копия чека оплаты договора, акт порчи имущества базы отдыха, квитанция оплаты дополнительных услуг.

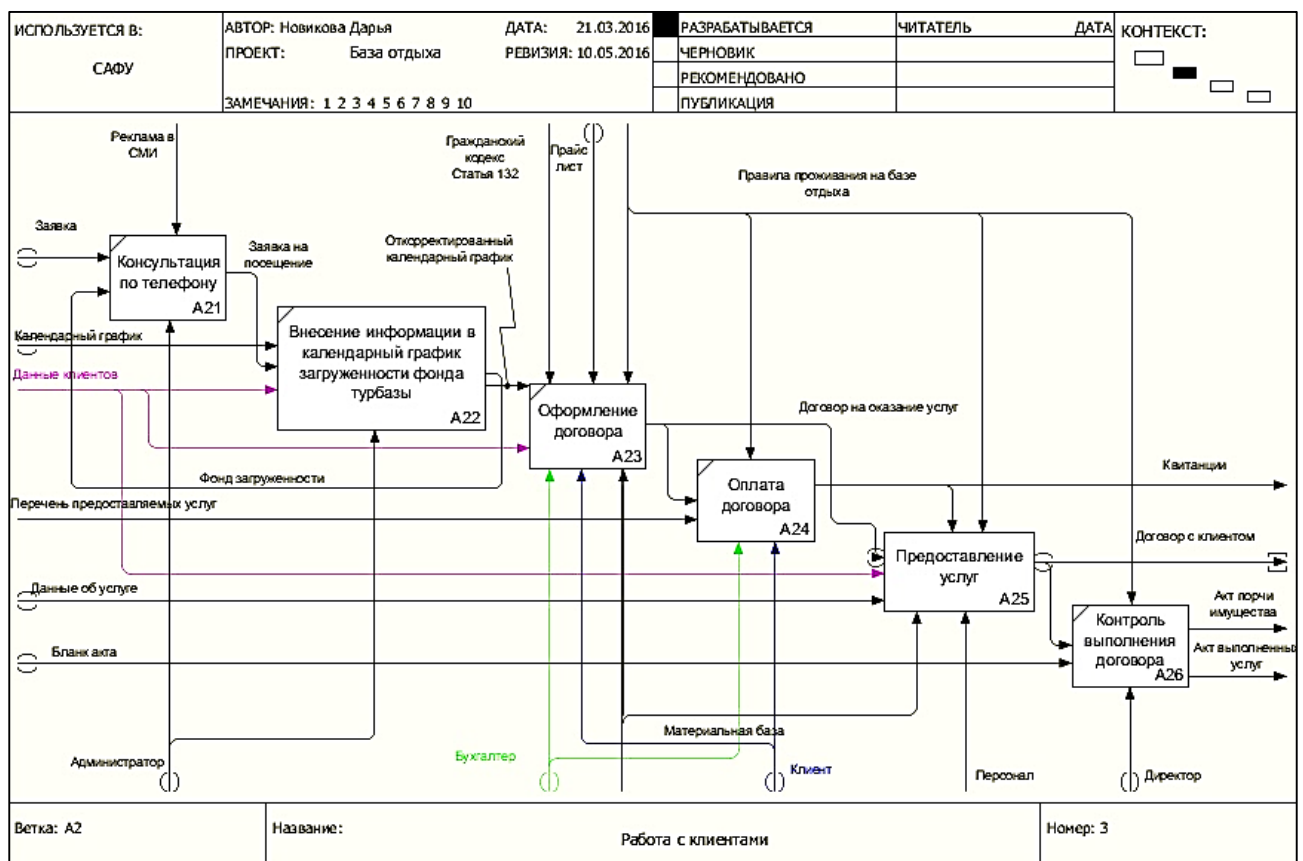


Рис. 4. Диаграмма A2

Таким образом разрабатываемая система должна решать задачи и отвечать следующим требованиям:

1. Актуальность информации – возможность оперативно отражать изменения.
2. Полнота информации.
3. Высокий уровень usability.
4. Скорость повышения обработки информации.
5. Рациональное использование ресурсов.
6. Непрерывный оперативный контроль данных.
7. Непротиворечивость и достоверность данных.
8. Автоматизированное формирование договора с клиентом.

Для разработки системы предполагается использование языка разметки документов HTML, а также языка программирования PHP.