



удаленном сервере) и называется также удаленной БД. Приложение, осуществляющее работу с этой БД, находится на компьютере пользователя. Приложение пользователя является клиентом, его также называют приложением-клиентом.

Клиент и сервер взаимодействуют следующим образом. Логика представления данных и бизнес-логика размещаются на клиенте, который, в случае, когда сервером является СУБД, общается с логикой хранения и накопления данных на сервере, используя язык SQL. Таким образом, в архитектуре «клиент-сервер» клиент посылает запрос и получает только те данные, которые ему действительно нужны. Вся обработка запроса выполняется на удаленном сервере [2].

База данных, которая используется в системе, не только экономит время, но и позволяет структурировать и систематизировать расход товаров, контролировать их наличие, отслеживать наличие товаров складов всей сети, благодаря взаимодействию клиента и сервера.

Таким образом, создание и ведение базы данных склада – это простой, удобный и надежный способ хранения, получения и обработки всей необходимой информации, а также отличный помощник в работе всей логистики склада.

### Литература

1. Чигарина, Е. И. Лекции по курсу «Базы данных и базы знаний» [Текст]/Е. И. Чигарина. – Самара: СГАУ, 2009.
2. Когаловский, М.Р. Энциклопедия технологий баз данных [Текст]/М.Р. Когаловский - М.: Финансы и статистика, 2002. – 800 с.

Я.В. Соловьева, А.Н. Назарова

### АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА «КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ГОСТИНИЦЫ»

(Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королёва)

Проблема хранения данных и работы с ними по праву может считаться вечной, ведь она встала перед человечеством, как только оно научилось накапливать информацию и передавать ее в письменной форме. Очевидно, что на каждом этапе развития цивилизации решался этот вопрос по-разному. Таким образом, возникновение первых баз данных можно отнести уже к четвертому тысячелетию до н.э.: в Древнем Шумере сохранялись результаты учета налогов и казны, а документы Ассирийского царства существовали в форме клинописей.

С учетом развития технологий, современный подход к понятию базы данных намного уже, а требования к возможностям обработки информации выше. Существуют различные определения этого термина, в частности, соглас-



но М.Р. Когаловскому, база данных – это организованная в соответствии с определенными правилами и поддерживаемая в памяти компьютера совокупность данных, характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области и используемая для удовлетворения информационных потребностей пользователей [1].

Базы данных могут классифицироваться по модели данных (в этом случае иерархические, объектные и объектно-ориентированные, объектно-реляционные и реляционные, а также сетевые и функциональные базы данных), по содержанию, по среде хранения или по степени распределенности. В рассматриваемой работе используется реляционная база данных. Она представляет собой множество взаимосвязанных таблиц, каждая из которых содержит информацию об объектах определенного вида.

Достоинства реляционной базы данных:

- упрощение схемы данных для пользователя;
- улучшение логической и физической независимости;
- обеспечение пользователя языками высокого уровня;
- оптимизация доступа к БД;
- улучшение целостности и защиты данных;
- возможности различных применений;
- обеспечение методологического подхода.

Хранение информации в электронном виде имеет преимущества, которые значительно облегчают как доступ к данным, так и работу с ними.

При решении задачи оптимизации и расширения функциональности книг жалоб этот потенциал может быть реализован, если они будут отвечать современным требованиям пользователей, то есть, станут удобнее и доступнее.

В отличие от привычной бумажной книги жалоб, электронная книга жалоб на основе компьютерной базы данных обеспечит упорядоченность отзывов, высокую наглядность, каталогизацию по удобным для пользователя критериям, то есть более быстрый и удобный способ поиска, а также безусловную возможность доступа для каждого посетителя гостиницы.

Очередным преимуществом электронной книги жалоб над бумажным аналогом является ограниченный доступ к редактированию отзывов: все сообщения пользователей доходят до администрации гостиницы в изначальном виде, они не могут быть изменены или приукрашены персоналом, что решает актуальную проблему фактического существования сразу двух жалобных книг: для клиентов и для начальства.

Если раньше жалобная книга была одним из способов защиты гражданских интересов и государственного контроля в сфере обслуживания, то сейчас она теряет былую популярность. В то же время, высок потенциал книги жалоб и предложений как инструмента, служащего для:

- фиксации нарушений в сфере обслуживания населения;
- отображения положительных отзывов пользователей различными услугами;
- предотвращения злоупотреблений служебным положением;



– приёма предложений от рабочих-новаторов в сфере улучшения производительности или условий труда.

Данный проект рассматривает дополнительные возможности работы с книгой жалоб и предложений при ее ведении в электронном виде.

При работе в этой системе посетителю не нужно проходить процедуру авторизации, чтобы оставить отзыв, однако разграничение прав и обязанностей пользователей все же предусмотрено: директору и администратору отеля необходимо пройти процедуру авторизации, при этом директор обладает большими правами, чем администратор.

Совершенно новой возможностью такой книги жалоб является обратная связь: каждый пользователь может получить ответ на свое сообщение и убедиться, что оно достигло адресата.

Подобные результаты отражают принципы и цели работы автоматизированных систем управления:

- предоставление лицу, принимающему решение (ЛПР), релевантных данных для принятия решений;
- ускорение выполнения отдельных операций по сбору и обработке данных;
- снижение количества решений, которые должно принимать ЛПР;
- повышение уровня контроля и исполнительской дисциплины;
- повышение оперативности управления;
- снижение затрат ЛПР на выполнение вспомогательных процессов;
- повышение степени обоснованности принимаемых решений [2].

На рисунке 1 изображен пример формы книги жалоб и предложений, которым и будет пользоваться клиент гостиницы.

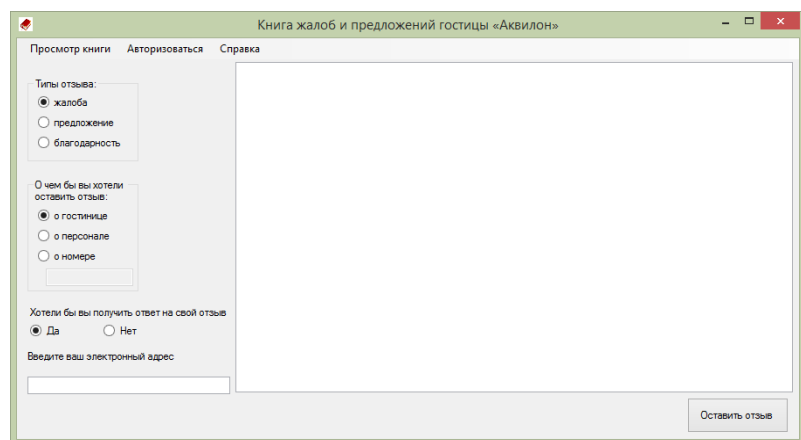


Рисунок 1 – Экранная форма приложения для клиента



Клиенту предложено выбрать тип отзыва, который бы он хотел оставить, а также категорию той или иной структуры самой гостиницы (обслуживание, номер и общие впечатления о гостинице). В книге жалоб и предложений предусмотрена обратная связь с клиентами, что позволяет руководству гостиницы ответить на отзыв посетителей гостиницы, а самим посетителям получить компетентный ответ. На панели меню книги жалоб и предложений доступны такие функции, как: просмотр книги, с целью изучения предыдущих отзывов, а также поиск по этим записям; авторизация в книге (для сотрудников гостиницы); вызов справки. Простота и удобство данной книги жалоб и предложений позволяет абсолютно любому клиенту гостиницы без усилий оставить свой отзыв, либо прочитать предыдущие. А обратная связь с клиентами в книге позволит оптимизировать отношения между клиентами и руководством гостиницы, что будет способствовать своевременному решению возникших проблем.

В качестве языка программирования был выбран С# в среде программирования Microsoft Visual Studio 2010. В качестве средства реализации базы данных для автоматизированной системы «книга жалоб и предложений гостиницы» был выбран SQL Server 2014 от компании Microsoft.

### Литература

- 1 База данных [Электронный ресурс]. – [https://ru.wikipedia.org/wiki/База\\_данных\\_\(дата\\_обращения\\_11.03.2016\\_г.\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/База_данных_(дата_обращения_11.03.2016_г.));
- 2 Автоматизированная система управления [Электронный ресурс]. – [https://ru.wikipedia.org/wiki/Автоматизированная\\_система\\_управления\\_\(дата\\_обращения\\_11.03.2016\\_г.\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/Автоматизированная_система_управления_(дата_обращения_11.03.2016_г.)).

Я.В. Соловьева, Е.В. Старкова

### АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА КНИГ В БИБЛИОТЕКЕ

(Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королёва)

Автоматизирование рабочего места применяется на современном этапе практически во всех сферах деятельности, поэтому в современных условиях автоматизация рабочего места служащего библиотечного фонда является актуальным. Одной из основных тенденций развития электронных информационных ресурсов и библиотечно-информационных технологий является разработка баз данных библиотек.

С конца прошлого века в библиотеках РФ идёт полная автоматизация библиотечных технологических процессов — начиная от формирования фондов, подразумевающее приобретение литературы, и заканчивая обслуживанием читателей. Отечественные библиотеки приобретали и в последующем модернизировали специализированное программное обеспечение