# Введение

Выбор темы дипломной работы: «Разработка информационной системы гостиничного комплекса для организации взаимодействия с клиентами» обусловлен тем, что в настоящее время ни одно предприятие, учреждение или организация не может функционировать достаточно эффективно без применения компьютерной техники. Непрекращающееся развитие любого предприятия требует расширения автоматизированных информационных систем.

Рынок гостиничных услуг, прежде всего, ориентирован на работу с клиентами, на создание безопасных и комфортных условий проживания и предоставление полного перечня современных информационных услуг. Уровень сервиса напрямую влияет на класс гостиничного объекта и определяет его конкурентные преимущества на рынке. Одну из главных функций в организации высококлассного сервиса в гостиничном комплексе выполняют системы автоматизации, отвечающие не только за инженерные и телекоммуникационные процессы в здании, но и за все этапы работы с клиентами, начиная бронированием номера и заканчивая созданием базы данных о предпочтениях постоянных гостей. Системы автоматизации в гостиничных комплексах, равно как и в других объектах недвижимости, направлены на перевод многих операций в автоматический режим, что предполагает контроль всех рабочих процессов, обработку документов и данных при минимальном участии персонала.

В наше время активно развивается такой формат проживания, как хостелы. Хостелы очень похожи на гостиницу, но имеют свои особенности проживания.  Такая мини-гостиница по своей структуре похожа на общежитие. Кровати могут стоять в одной комнате, также имеются общая гостиная, кухня и ванная комната или душевые кабины. Отличительные черты таких гостиниц – простая обстановка и минимальный набор предоставляемых услуг. Номера в хостелах чаще всего подразделяются на женские, мужские, общие или индивидуальные и могут быть рассчитаны на 6, 8 или даже 12 человек.

Так как хостелы считаются жильем эконом класса и имеют значительно меньшую стоимость проживания, нежели номер в гостинице, то владельцы не имеют возможность держать большое количество персонала. Как правило, в хостелах персонала немного. Обычно это один круглосуточный администратор, в обязанности которого входит работать за стойкой и встречать гостей, отвечать на их вопросы, заселять и принимать оплату, а также горничная, которая следит за чистотой номеров. В связи с этим автоматизация хостела является наиболее актуальной из всей гостиничной сферы.