МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева-КАИ»

(КНИТУ-КАИ)

Институт компьютерных технологий и защиты информации

Кафедра динамики процессов управления

Направление 09.03.03 – Прикладная информатика

К защите допустить

Зав. каф. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему «Разработка информационной системы гостиничного комплекса для организации взаимодействия с клиентами**»**

ОБУЧАЮЩИЙСЯ Д.В.Валегова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

РУКОВОДИТЕЛЬ к.э.н., доцент Т. А.Суетина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Казань 2019

The Ministry of Education and Science of the Russian Federation

Federal State Government-Funded Educational Institution

of Higher Education

«Kazan National Research Technical

University named after A.N.Tupoleva - KAI»

Institute of Computer Technology and Information Protection

Chair of Dynamics of Processes and Management

Destination 09.03.03 – Applied Informatics

To protect to prevent

Head of the Department\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_y.

FINAL QUALIFYING WORK

on: « Development of an information system of hotel complex for the organization of interaction with clients »

STUDENT: D.V.Valegova\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ADVISER: Candidate of Economic Sciences, associate professor, T.A. Suetina\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kazan 2019

Оглавление

[Введение 2](#_Toc452417915)

[Глава 1. Теоретические аспекты использования систем взаимодейсвия с клиентами для повышения эффективности бизнеса 3](#_Toc452417916)

[1.1. Понятие CRM-системы, ее функции и роль в повышении эффективности деятельности организаций 3](#_Toc452417917)

[1.2. Понятие, факторы и показатели эффективности бизнеса 10](#_Toc452417918)

[1.3. Оценка эффективности внедрения CRM-системы 19](#_Toc452417919)

[Глава 2. Анализ деятельности гостиничного комплекса 21](#_Toc452417920)

[2.1. Описание предметной области 21](#_Toc452417921)

[2.2. Определение целей и задач проекта по разработке информационной системы взаимодейсвия с клиентами на примере гостиничного комплекса 28](#_Toc452417922)

2.3. Анализ бизнес-процессов комплекса……………………………….

[2.4. Планирование проекта, определение требования к системе 33](#_Toc452417923)

[Глава 3. Информационная система гостиничного комплекса для организации взаимодействия с клиентами 44](#_Toc452417924)

[3.1. Описание системы с помощью языка моделирования UML 44](#_Toc452417925)

[3.2. Проектирование базы данных 53](#_Toc452417926)

3.3. Реализация соединения и работы с БД…………………………….

[3.4. Структурная схема и описание программых модулей 58](#_Toc452417927)

[3.4. Оценка экономической эффективности применения автоматизированной системы взаимодейсвия с клиентами 60](#_Toc452417928)

[Заключение 61](#_Toc452417929)

[Список литературы 62](#_Toc452417930)

[Приложение №1 Исходный код 63](#_Toc452417931)