

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»**

Кафедра бизнес-администрирования

Аннотация к дипломной работе

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-
ПРОЦЕССАМИ ОРГАНИЗАЦИИ, НАПРАВЛЕНИЯ ИХ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ
(НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «ОТЕЛЬ «АКВА-МИНСК»)**

ЦАГОЙКО Софья Александровна

Руководитель
Мальцевич Наталья Викторовна
кандидат экономических наук, доцент

Дипломная работа: 73 с., 22 рис., 5 табл., 45 источников, 8 прил.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, УПРАВЛЕНИЕ, ГОСТИНИЧНЫ БИЗНЕС, ТУРИЗМ, ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ, ФАКТОРЫ, АВТОМАТИЗАЦИЯ

Целью дипломной работы является разработка направлений совершенствования информационных технологий в управлении бизнес-процессами гостиницы.

В рамках достижения поставленной цели автором были поставлены следующие задачи:

1. Раскрыть сущность, место и роль информационных технологий в системе управления гостиничным предприятием.
2. Определить критерии выбора информационных технологий, как механизма совершенствования качества гостиничных услуг.
3. Рассмотреть нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов в Республике Беларусь в сфере гостиничного бизнеса.
4. Дать краткую организационно-экономическую характеристику объекта исследования.
5. Проанализировать основные показатели экономической деятельности гостиницы.
6. Дать используемых информационных технологий в управлении основными бизнес-процессами гостиницы.
7. Определить систему факторов, влияющих на удовлетворенность посетителей гостиниц и их связь с бизнес процессами.
8. Разработать рекомендации по автоматизации бизнес-процессов в гостинице как механизм повышения эффективности.
9. Дать комплексную оценку эффективности инвестиций в информационные технологии в гостиничном бизнесе

Объект исследования: гостиница «Отель «Аква-Минск».

Предметом исследования является информационные технологии в управлении бизнес-процессами гостиницы.

Методы исследования: обобщение теории по исследуемой проблеме, метод кабинетных исследований, системный, сравнительный, маркетинговый анализ.

Область возможного практического применения: гостиничные организации Республики Беларусь.

Автор работы подтверждает, что приведенные в ней фактические и расчетно-аналитические материалы правильно и объективно отражают состояние организации, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и практические разработки сопровождаются ссылками на авторов.

Thesis: 73 pp., 22 pics, 5 tables, 45 sources, 8 appendices.

INFORMATION TECHNOLOGY, MANAGEMENT, HOTEL BUSINESS, TOURISM, HOTEL SERVICES, FACTORS, AUTOMATION

The purpose of the thesis is to develop directions for improving information technology in the management of hotel business processes.

In order to achieve this goal, the following tasks were set by the author:

1. To reveal the essence, place and role of information technology in the management system of a hotel enterprise.
2. Determine the criteria for choosing information technology as a mechanism for improving the quality of hotel services.
3. Consider the legal regulation of business processes in the Republic of Belarus in the field of hotel business.
4. Give a brief organizational and economic description of the object of study.
5. Analyze the main indicators of the economic activity of the hotel.
6. Describe the information technologies used in the management of the main business processes of the hotel.
7. Determine the system of factors affecting the satisfaction of hotel guests and their relationship with business processes.
8. Develop recommendations for automating business processes in the hotel as a mechanism to improve efficiency.
9. Give a comprehensive assessment of the effectiveness of investments in information technology in the hotel business

Object of research: hotel "Hotel "Aqua-Minsk".

The subject of the research is information technologies in the management of hotel business processes.

Research methods: generalization of the theory on the problem under study, desk research method, systemic, comparative, marketing analysis.

Area of possible practical application: hotel organizations of the Republic of Belarus.

The author of the work confirms that the factual and analytical materials presented in it correctly and objectively reflect the state of the organization, and all theoretical, methodological and methodological provisions and practical developments borrowed from literary and other sources are accompanied by references to the authors.