

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/96597>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Туризм

ВВЕДЕНИЕ 3

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ 6

1.1.Понятие информационной системы управления предприятием 6

1.2.Классикация систем автоматизации в управлении 15

1.3.Роль и значение информационных технологий в управлении 27

2.АНАЛИЗ ПРАКТИКИ РЕАЛИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ ХИЛТОН 31

2.1.Краткая характеристика деятельности предприятия 31

2.2.Анализ информационных систем управления в отеле Хилтон 36

2.3.Основные проблемы в работе автоматизированных систем управления предприятием 42

3.РАЗРАБОТКА ИННОВАЦИОННОЙ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ В ОТЕЛЕ ХИЛТОН 46

3.1.Разработка и внедрение мобильного приложения в отеле 46

3.2.Оценка эффективности предложенных мероприятий 51

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 58

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 63

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы на многих российских предприятиях наблюдается интерес к внедрению компьютерных систем учета на предприятии, которые позволяют автоматизировано следит за основными процессами, протекающими на предприятиях.

Появление и использование в деятельности организаций персональных компьютеров позволило автоматизировать руководству предприятия систему ведения учета производственных процессов и материальных и финансовых потоков, а также облегчить процесс обработки больших массивов информационных данных обо всех аспектах деятельности компаний.

Первым шагом в упрощении системы учета, анализа и обработки информации было внедрение на предприятиях информационной системы проектного управления предприятием, которая отвечала за процессы планирования ресурсов на предприятии. Основная цель внедрения такой системы состояла в минимизации издержек, связанных с реализацией проектов.

Далее информационные системы были преобразованы, были расширены их функции, и они позволили предприятию хранить и обрабатывать все данные, связанные с деловой активностью и проектной деятельностью предприятия, финансовую информацию, производственные данные, проектную информацию и т.д. Фактически информационные системы управления проектами предприятия оптимизировали затраты, время обработки информации, получение точных и достоверных данных. Таким образом, информационные системы организационно-проектной деятельности предприятия представляют собой совокупность объекта, субъекта и методов управления проектом с целью преобразования начальной информации о бизнес – процессах, протекающих на предприятии, в конечную информацию, которая могла бы использоваться в процессе принятия управленческих решений руководством компании.

К основным функциям, которые выполняет автоматизированная система управления проектами на предприятии, относятся:

□ планирование,

□ учет,

□ анализ,

□ контроль,

□ регулирование бизнес – процессов предприятия.

Таким образом, актуальность данной темы заключается в том, что в автоматизированных информационных системах значительная часть операций предприятия осуществляется с помощью специальных методов и

технических средств обработки информации, при минимальном вмешательстве человеческого фактора. Информационные системы управления предприятием позволяют быстро, надежно обработать любые массивы данных и избежать ошибок, которые бы могли возникнуть при вмешательстве человеческого фактора.

Предметом работы выступают информационные системы управления отеля Хилтон.

Целью исследования является разработка и внедрение мобильного приложения в отеле Хилтон, определение роли и экономического эффекта от внедрения.

В связи с этой целью ставится ряд задач:

- изучить теоретические аспекты внедрения информационных систем управления деятельностью предприятия,

- описать основные виды информационных систем управления (далее – ИСУП),

- выявить роль ИСУП в процессе хозяйственной деятельности фирмы,

- описать хозяйственную деятельность отеля Хилтон,

- изучить применяемую на предприятии автоматизированную систему управления отелем,

- выделить основные недостатки существующей системы,

- разработать мероприятия по улучшению ИСУП,

- определить экономический эффект от данных мероприятий для отеля Хилтон.

Для раскрытия данной темы были использованы исследования современных авторов в области применения информационных систем управления проектами на предприятиях, данные разработчиков программных обеспечений для компаний, внутренние ресурсы и документы отеля Хилтон.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ

1.1. Понятие информационной системы управления предприятием

Экономические субъекты, фирмы, являются сложной системой, которая представляет собой упорядоченную совокупность различных элементов, которые взаимодействуют между собой и находятся под воздействием внешней среды, при этом функционируя в интересах реализации главной цели предприятия – достижения экономической эффективности его деятельности [4. С.112].

Предприятие, как система, которой необходимо управлять, включает в себя объекты и субъекты управления. Объектом управления является непосредственно бизнес-процессы компании, ее персонал, которые выполняют работу и достигают определенные цели предприятия (Рис.1).

Рисунок 1 - Управленческая система предприятия [41]

Субъектом управления является система управления, которая формирует цели функционирования предприятия и осуществляет контроль за выполнением работы сотрудниками.

К основным функциям системы управления на предприятии относятся [18. С.43]:

- планирование,

- учет,

- анализ,

- контроль

- регулирование бизнес - процессов.

Данные функции должен выполнять аппарат управления, который состоит из служб и отделов, выполняющих отдельные функции: например, плановый и финансовый отделы, бухгалтерия, отдел сбыта и снабжения и т.д.

Система управления на предприятии включает стратегический, тактический (функциональный) и оперативный уровень.

Содержание каждого уровня управления представлено на Рисунке 2.

Рисунок 2 - Уровни системы управления на предприятии [7. С.76]

В процессе управления предполагается возникновение информационных потоков между объектом и субъектом системы управления, а также между ним и внешней средой. Эти потоки характеризуют прямую и обратную связь в системе управления.

После анализа состояния объекта управления и информации, которая поступает из внешней среды, система определяет цели функционирования экономического объекта и вырабатывает методы воздействия на объект управления (с помощью прямой связи).

Обратная связь между субъектом и объектом характеризует поступающую информацию об изменениях в объекте управления.

В процессе управления вся информация должна регистрироваться, передаваться, храниться, накапливаться и обрабатываться. Комплекс этих действий представляет собой информационный процесс управления.

Исходная получаемая в ходе анализа информация преобразуется затем в результатную информацию, которая используется для формирования управленческих решений. Поэтому информационный процесс является частью управленческой деятельности предприятия.

Информационный процесс управления в компании реализуется с помощью исполнения регламентированной совокупности действий, направленных на преобразование исходной информации в результатную.

Установленная последовательность действий преобразования информации наравне с совокупностью методов их реализации составляют информационную технологию.

Таким образом, информационная технология - это совокупность взаимосвязанных процедур преобразования данных в определенной организационной среде [9. С.102].

Автоматизированная информационная технология является совокупностью процессом, которые состоят из четко регламентированных правил исполнения операций над данными, хранящимися в компьютерах.

Когда к применению автоматизированных технологий присоединяется ответственный отдел предприятия, владеющий соответствующими средствами и методами обработки информации, то появляется информационная система.

Таким образом, информационная система управления представляет собой взаимосвязанную совокупность информации, средств и методов ее обработки и отделов, реализующих этот информационный процесс (Рис.3).

Рисунок 3 - Системы управления на предприятии [42]

В информационной системе процедуры информационного процесса на предприятии могут исполняться с использованием различных технических средств: разнообразная офисная техника, компьютеры и средства телекоммуникации. Компьютеры и соответствующие программные обеспечения реализуют методы и технологии обработки информационных данных. Поэтому, как правило, различают автоматизированные и неавтоматизированные информационные системы управления (Рис.4).

Рисунок 4 - Классификация информационных систем управления [37]

Неавтоматизированные информационные системы (далее – ИС) подразумевают, что управленческий аппарат компании сам выполняет все операции, связанные с обработкой информации без использования технических средств.

В автоматизированных информационных системах значительная часть таких операций осуществляется с помощью специальных методов и технических средств обработки информации, при минимальном вмешательстве человеческого фактора.

Таким образом, автоматизированная информационная система - это система, в которой информационный процесс управления выполняется за счет применения специальных методов обработки информации, и использует комплекс вычислительных, коммуникационных и других технических средств в целях получения результатной информации.

Решения в системе управления предприятием принимаются людьми на основе информации, появляющейся в информационной системе. Так как информационный поток состоит из первичной и результатной

информации, то процесс преобразования информации в информационной системе управления предприятием (далее - ИСУП) автоматически выполняется техническими средствами по заранее составленным аналитическим отделом алгоритмам, без непосредственного вмешательства человека. При этом сотрудники компании участвуют также в определении состава и структуры первичной и результатной информации, порядка сбора и регистрации первичной информации, контроле ее полноты и достоверности, определении порядка исполнения преобразований информации, контроле хода выполнения данных процессов преобразований. Учитывая, что процедуры сбора первичных данных до сих пор слабо автоматизированы, то ввод информации в технические средства также осуществляется персоналом ИСУП. В современных ИСУП автоматизированные системы информационного анализа связаны с функциями управления предприятием. Наряду со своими основными функциями, данную деятельность непосредственно выполняет управленческий персонал компании. Однако, многие современные методы управления ориентированы на использование компьютеров.

Организационно ИСУП реализуется через создание автоматизированных рабочих мест (АРМ) работников системы управления.

Функции автоматизированной системы управления зависят от организационной структуры управления предприятия и подразделяются на планирование, учет, анализ и контроль. Например, в подсистеме бухгалтерского учета реализуются функции учета: основных средств, материальных ценностей, труда и заработной платы, готовой продукции, финансовых операций, затрат на производство и т.д. [17. С.112] Для ИСУП характерны развитые внутренние и внешние информационные связи. Внутренние информационные связи существуют внутри отдельных комплексов системы управления, а также между ними. Так, например, задачи учета затрат базируются на информации, которая является результатом решения задач учета основных средств, материальных ценностей, труда и заработной платы на предприятии.

Для реализации информационных технологий ИСУП необходимо использование обеспечивающих компонентов. К обеспечивающим компонентам относятся [19. С.159]:

- информационное,
- техническое,
- программное,
- математическое,
- лингвистическое,
- организационное,
- правовое,
- методическое,
- эргономическое обеспечение.

Информационное обеспечение ИСУП - это совокупность методов и средств построения, организации функционирования и использования информационного фонда предприятия (Рис.5).

Рисунок 5 - Информационное обеспечение ИСУП [21]

Под информационным фондом предприятия понимается вся информация об объекте управления, которая зафиксирована на бумажных и компьютерных носителях в соответствии с определенными правилами хранения [12].

Техническое обеспечение ИСУП - это комплекс технических средств, которые обеспечивают реализацию информационных технологий ИСУП. В этот комплекс входят технические средства сбора и регистрации информации, компьютеры, коммуникационное оборудование, а также иные средства офисной техники.

Программное обеспечение ИСУП - это комплекс программ, обеспечивающих обработку и передачу данных в ИСУП. К этому комплексу относятся:

- операционные системы, которые управляют функционированием средств вычислительной техники, сетевого оборудования.
- программные средства, необходимые для обеспечения функционирования программы (системы управления базами данных (СУБД), средства архивирования и защиты данных от несанкционированного доступа).
- программы, непосредственно реализующие алгоритмы решения функциональных задач управления (комплексы, обеспечивающие решение основных задач планирования, учета и анализа хозяйственной деятельности предприятия - SAP, Oracle, Microsoft, 1C и др.).

Математическое обеспечение ИСУП - это совокупность математических средств, используемых при

описании алгоритмов решения задач управления.

Лингвистическое обеспечение ИСУП - это система искусственных языков, терминов и определений, используемых в процессе разработки и функционирования ИСУП (языки информационно-поисковых систем; языки описания бизнес-процессов организации, ее документооборота и т.д.).

Математическое и лингвистическое обеспечение представляют собой совокупность средств формализованного описания предметной области, а также моделей представления и интерпретации управленческой информации, используемых в программном обеспечении ИСУП.

Организационное обеспечение ИСУП - это совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников с техническими средствами, программным обеспечением и между собой в процессе создания и функционирования ИСУП (регламентации эксплуатации информационного, технического и программного обеспечения).

Правовое обеспечение ИСУП - совокупность правовых норм, регламентирующих правоотношения в процессе создания и функционирования ИСУП (правовой статус и компетенции отдельных структур ИСУП).

Методическое обеспечение ИСУП - это совокупность законодательных, нормативно-правовых актов и инструкций по всем функциям системы управления, обеспечивающим юридическую поддержку процесса принятия решений, а также позволяющим разрабатывать алгоритмы обработки управленческой информации.

Эргономическое обеспечение ИСУП - это совокупность методов и средств, предназначенных для создания оптимальных условий для эффективной деятельности специалистов в процессе создания и функционирования АИС (документация, содержащая эргономические требования к рабочим местам, условиям работы персонала, программному обеспечению, а также методы, обеспечивающие эффективность работы специалистов в условиях использования ИСУП).

Таким образом, информационные системы управления предприятием представляют собой совокупность объекта, субъекта и методов управления предприятием с целью преобразования начальной информации о бизнес - процессах, протекающих на предприятии, в конечную информацию, которая могла бы использоваться в процессе принятия управленческих решений руководством компании.

1.2.Классификация систем автоматизации в управлении

В зависимости от размеров предприятий, их целей, задач, которые они собираются решить при помощи использования информационных систем управления, существует множество различных ИСУП.

Следует отметить, что управление проектами в компании представляет собой управленческую деятельность, которая обеспечивает организацию и обеспечение выполнения проектов при соблюдении заданных параметров (сроки и смета расходов).

Система управления компанией включает в себя инструменты, методы, технологии и ресурсы, которые используются в результате управления проектами компании [10.С.164].

Субъектом управления являются участники проектов, которые принимают участие в разработке и принятии управленческих решений.

Объект управления - это непосредственно сам проект, его элементы и основные характеристики.

Таким образом, в целом система управления предприятием включает в себя следующие элементы [31.С.160]:

- методология организации,
- бизнес-процессы,
- регламентная база,
- организационная с

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Балдин К.В. Информационные системы в экономике. - М.: Дашков и К. 2017. - 441 с.
2. Барановская Т. П. Информационные системы и технологии в экономике. - М.: Финансы и статистика, 2017. - 562 с.
3. Барикаева Е.Н. Информационный менеджмент [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://miep.ru/books/>
4. Васина А. А. Финансовая диагностика и оценка проектов / А. А. Васина - СПб.: Питер, 2016. - 448 с.
5. Вереvченко А. П. Информационные ресурсы для принятия решений. - М., 2018. - 377 с.
6. Волокитин А.В. Средства информатизации государственных организаций и коммерческих фирм. - М.:

ФИОРД-ИНФО, 2016. – 472 с.

7. Виханский О. С. Стратегическое управление: учебник / О. С. Виханский – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Гардарики, 2017. – 296 с.
8. Давнис В. В. Модели и методы социально-экономического прогнозирования: учебное пособие / В. В. Давнис, В. И. Тинякова, С. И. Мокшина – Воронеж: ВГУ, 2019. – 116 с.
9. Дзюбенко А.Л. Информационные системы в управлении. – М.: Инфра-М, 2019. – 227 с.
10. Емельянова Н. З. Основы построения автоматизированных информационных систем: учебное пособие / Н. З. Емельянова, Т. Л. Партыка, И. И. Попов – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 412 с.
11. Ильина О. П. Информационные технологии бухгалтерского учета / О. П. Ильина – СПб: Питер, 2016 – 688 с.
12. Информационные системы и технологии в управлении предприятием. Доступ через http://studme.org/129205228789/informatika/informatsionnye_sistemy_tehnologii_upravlenii_predpriyatiem
13. Информационные технологии управления/ под ред. проф. Г.А. Титоренко. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 280 с.
14. Информационные технологии в Управлении предприятием/ Крылович А. В. – <http://www.cfin.ru/itm/kis/>
15. Исаев Г.Н. Информационные системы в экономике. – М.: Дашков и К, 2015. – 406 с.
16. Использование программы SAP/R3 в целях управленческого учёта/ Круглов А. А., Родионов Д. А. – Тезисы докладов VII Всероссийской научной студенческой конференции – Воронеж: ВГУ, 2014 – С. 71.
17. Карминский А.М. Информационные системы в экономике. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 240 с.
18. Колесников С.Н. Стратегии бизнеса: управление ресурсами и запасами – М.: Статус Кво, 2016. – 338 с.
19. Конюховский П.В. Экономическая информатика. – СПб.: Питер, 2017. – 760 с.
20. Корпоративные информационные системы на платформе Microsoft/ Стахурлов С. В. – Материалы Третьей всероссийской научно-практической конференции «Электронный бизнес: опыт и перспективы – 2004». – Воронеж: ВГУ, 2014. – С. 37 - 44.
21. Кузнецова П.У. Информационные технологии в менеджменте 2012 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://miep.ru/books/>
22. Логинов В.Н. Информационные технологии управления, 2016 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://miep.ru/books/>
23. Наиболее эффективные методы внедрения систем управления/ Квинтин Андерсон – <http://www.cfin.ru/vernikov/kias/> .
24. О'Лири Дэниел ERP системы. Современное планирование и управление ресурсами предприятия. Выбор, внедрение, эксплуатация – Пер. с англ. / Дэниел О'Лири. – М.: Вершина, 2018. — 258 с.
25. Основные факторы риска при внедрении учетно-управленческих систем класса ERP на российских предприятиях/ Василий Кашкин, Юлиана Петрова – Аналитический отчет «РА Эксперт» – 2015. – 28 с.
26. Одинцов Б.Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса, 2015 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://miep.ru/books/>
27. Применение информационных технологий в управлении организацией. Доступ через <http://textb.net/108/14.html>
28. Сазонова С.В. Управление организацией и его информационные системы. – М.: Дело, 2017. – 482 с.
29. Симченко Н.Н. Информационные системы управления производственной компанией. – Ориенбург, 2016. – 336 с.
30. Советов Б. Я. Автоматизированное управление современным предприятием / Б. Я. Советов, В. В. Цеханский – СПб: Питер, 2015. – 168 с.
31. Складенко В.К., Прудников В.М. Экономика предприятия. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 259 с.
32. Титоренко Г.А. Информационные системы в экономике. – М.: Юнити-дана, 2016. – 463 с.
33. Трофимова В.В. Информационные системы и технологии в экономике и управлении. – М.: Юрайт, 2015. – 486 с.
34. Федотова Е.Л. Информационные технологии и системы [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://miep.ru/books/>
35. Филимонова Е. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебник / Е. В. Филимонова – Ростов н/Д: Феникс, 2018 – 352 с.
36. Экономика предприятия//Под ред. проф. О.И. Волкова, М.: ИНФРА-М, 2015. – 330 с.
37. Шуремов Е.Л. Информационные системы управления предприятием. Доступ через http://fa-kit.ru/main_dsp.php?top_id=7410
38. <http://www.refa.de/home> - институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа

39. <http://www.pravo.gov.ru/> - интернет-портал правовой информации
40. <http://www.jobgrade.ru> – статьи об организации труда на предприятии
41. <http://www.inventech.ru> – библиотека по менеджменту
42. <http://consulting.1c.ru> – управление предприятием
43. <http://investobserver.info> –институт управления бизнесом
44. <http://go.sap.com/index.html> - ИСУП SAP
45. <http://www.itcompanies.ru/> - информационные системы
46. <http://infomanagement.ru/> - все о менеджменте
47. <http://ecsocman.hse.ru/> - федеральный портал экономика, менеджмент
48. <http://www.ts-ru.com/> - электронный журнал по менеджменту
49. <http://institutiones.com/> - экономический портал
50. Внутренние документы отеля Хилтон

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/96597>