

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы использования информационных технологий на предприятиях гостеприимства	5
1.1. Основные понятия информационных технологий	5
1.2. Гостиничное предприятие и его бизнес-процессы	9
1.3. Классификация информационных систем, применяемых в туризме и гостиничном хозяйстве	11
1.3.1. Глобальные дистрибутивные системы	13
1.3.2. Информационно-поисковые системы	19
1.3.3. Автоматизированные системы управления	21
1.4. Обзор систем автоматизации управления гостиничным предприятием	27
Глава 2. Анализ практики применения информационных технологий в управлении гостиничным предприятием на примере гостиницы «Holiday Inn Сокольники»	38
2.1. Гостиница “Holiday Inn Сокольники“ и её организационная структура	38
2.2. Обзор информационных технологий, используемых в гостинице «Holiday Inn Сокольники»	40
2.3. Функциональные возможности системы управления Opera	45
Заключение	47
Список использованных источников	49

Введение

Индустрия туризма и гостеприимства – самое крупное и самое динамично развивающееся направление экономики в мире. Эта индустрия не только разнообразна, но и мощна и динамична. Она включает в себя предоставление широкого спектра услуг и товаров и взаимодействует с большим количеством гостей.

Одно из существующих отличий гостеприимства от других сфер экономики состоит в том, что основная цель гостеприимства – удовлетворение запросов гостей, то есть создание эфемерного продукта или невидимого продукта.

Информационные системы, применяемые в индустрии гостеприимства – это набор компонентов, работающих вместе по предоставлению информации, которая помогает осуществлять производственные операции и руководство в организации, действующей в индустрии гостеприимства. [6]

В индустрии гостеприимства информационные технологии имеют дело с использованием компьютеров и программного обеспечения для создания, хранения, обработки, передачи и получения информации.

Актуальность данной работы состоит в том, что применение информационных технологий имеет большое практическое значение для современных отелей, которые хотят повысить работоспособность своего предприятия, сделать его конкурентоспособным, а также привлечь наибольшее количество гостей.

Автоматизация процессов функционирования гостиницы – обязательное условие успешной работы, а эффективное использование собранных данных является одним из основных факторов ее конкурентоспособности.