

## Оглавление

|   |    |
|---|----|
| <b>Введение</b> .....   | 3  |
| <b>Глава I. Теоретический аспект современных технологий и решений в гостиничном предприятии инновационного типа</b> .....                               | 5  |
| 1.1 Теоретический аспект управления внутренними процессами в гостиницах инновационного типа.....  | 5  |
| 1.2 Теоретический аспект применения электронных технологий в управлении гостиницами инновационного типа.....  | 15 |
| 1.3 Теоретические основы применения современных технологий в структурных подразделениях гостиницы.....  | 27 |
| <b>Глава II. Анализ эффективности современных технологий гостиницы Метрополь и повышению качества гостиничных услуг</b> .....                           | 37 |
| 2.1 Анализ современных технологий и решений в гостинице ООО «СП Метрополь».....   | 37 |
| 2.2 Анализ роли новейших технологий в повышении качества услуг гостиницы ООО «СП Метрополь».....  | 70 |
| 2.3 Анализ эффективности современных технологий в повышении качества гостиничных услуг гостиницы ООО «СП Метрополь».....                                | 73 |
| <b>Глава III. Разработка предложений по совершенствованию технологий и решений, направленных на улучшение работы гостиницы ООО «СП Метрополь»</b> ..... | 78 |
| 3.1 Разработка предложений по устранению недостатков в технологиях обслуживания гостей гостиницы ООО «СП Метрополь».....                                | 78 |
| 3.2 Предложения по совершенствованию технологий и выбору новых решений, повышающих качество гостиничных услуг в гостинице ООО «СП Метрополь» .....      | 84 |
| <b>Заключение</b> .....   | 90 |
| <b>Список использованной литературы</b> .....   | 92 |

## **Введение**

В современной туристской индустрии все большее распространение получают современные информационные технологии, тем более они важны для предприятий, работающих в сфере гостеприимства.

В настоящее время на предприятиях индустрии гостеприимства широко распространены инновационные технологии, например, компьютерные системы на базе персональных компьютеров четвертого и пятого поколений, объединенные в сети и позволяющие при минимуме занимаемого объема создавать мощную программную поддержку.

Благодаря усовершенствованию компьютерных технологий информационные системы стали более точными, надежными, и многофункциональными. Компьютеры и различные компьютерные системы позволяют повысить эффективность системы управления, повысить безопасность гостей, расширить клиентскую базу гостиницы и решить ряд маркетинговых задач.

Сейчас уже трудно представить, как могло производиться бронирование отелей при отсутствии систем электронного бронирования. В настоящее время эти системы широко распространены и хорошо скоординированы. Высокая экономическая эффективность использования систем компьютерного бронирования побудила их владельцев бороться за влияние на рынке туристских услуг.

Индустрия гостеприимства настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной гостиницы, до использования глобальных компьютерных сетей.

Гостиничный бизнес, являясь одной из самых динамичных сфер экономики, представляет собой очень насыщенную информационную отрасль. Другими словами, сбор, хранение, обработка и передача актуальной