

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Роль информационных технологий в повышении эффективности и конкурентоспособности предприятий туриндустрии.....	6
1.1. Индустрия гостеприимства как объект исследования.....	6
1.2. Применение информационных технологий в гостиничной индустрии.....	11
1.3. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием...	20
Глава 2. Анализ и совершенствование деятельности гостиницы «SK-Royal» путем внедрения автоматизированной системы управления.....	37
2.1. Общая характеристика деятельности предприятия ООО«SK-ROYAL».....	37
2.2. Исследование уровня автоматизации гостиницы ООО«SK-ROYAL».....	37
2.3. Рекомендации по улучшению уровня автоматизации гостиницы «SK-Royal».....	46
Заключение.....	57
Список использованных источников.....	59

Введение

Туризм является одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей мировой экономики. Успешное развитие туризма оказывает влияние на такие ключевые сектора экономики, как транспорт и связь, торговля, строительство, производство товаров народного потребления и др.

Рынок гостиничных услуг, прежде всего, ориентирован на работу с клиентами, на создание безопасных и комфортных условий проживания и предоставление полного перечня современных информационных услуг. Уровень сервиса напрямую влияет на привлекательность гостиничного объекта и определяет его конкурентные преимущества на рынке. Одну из главных функций в организации высококлассного сервиса в гостиничном комплексе выполняют системы автоматизации, отвечающие не только за инженерные и телекоммуникационные процессы в здании, но и за все этапы работы с клиентами, начиная бронированием номера и заканчивая созданием базы данных о предпочтениях постоянных гостей.

В настоящее время ни одно предприятие, учреждение или организация не может функционировать достаточно эффективно без применения компьютерных технологий. Непрерывное развитие любого предприятия требует использования автоматизированных информационных систем.

Системы автоматизации в гостиничных комплексах направлены на перевод стандартных операций в автоматический режим, что предполагает контроль всех рабочих процессов, обработку документов и данных при минимальных затратах времени гостиничного персонала.

Для повышения качества услуг и конкурентоспособности гостиничного предприятия компании внедряют специализированные решения, автоматизирующие основные бизнес-процессы: планирование загрузки, управление отношениями с клиентами, контроль работы персонала, качества и времени оказания услуг.