

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://stuservis.ru/kurosovaya-rabota/346707>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА 5

1.1 Цифровые технологии в индустрии гостеприимства 5

1.2. Инструменты цифровизации в гостиничной индустрии 8

1.3. Интернет – система электронного бронирования и резервирования туристических услуг 15

2. АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЦЕ 21

2.1. Общая характеристика гостиницы «Центральный» 21

2.2. Анализ компьютерных программ в подразделениях отеля 23

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ

ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЦЕ 26

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 29

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 31

ПРИЛОЖЕНИЕ 33

Современные технологии компьютерного обеспечения активно применяются в гостиничном бизнесе, а их применение является важнейшим условием для конкурентоспособности туристических компаний.

Знакомая фраза «владелец информационных технологий имеет мир» тем более актуальна для гостиничного бизнеса, поскольку именно оперативность, безопасность, точность, скорость передачи и обработки информации во многом зависит от эффективности управленческих решений в данной сфере. Информационные технологии сегодня рассматриваются как стратегический ресурс для развития бизнеса в сфере гостиничных услуг, где они играют большую роль.

В индустрии гостеприимства применяются самые разные информационные техники: от разработки специализированного программного обеспечения (для автоматизации одного отеля) до использования глобальных компьютерных сетей по эффективному управлению отелями и процессам бронирования номеров.

Внедрение ИТ в индустрию гостиничного обслуживания ставит перед собой ряд проблем, в том числе нехватка финансирования, отсутствие обучения сотрудников гостиничного управления современными компьютерными технологиями, общий невысокий компьютерный уровень населения, невысокий уровень доступа компьютеров к домохозяйствам по мировым стандартам, относительно малое число пользователей интернета.

Актуальность исследования заключается в том, что в нем подробно рассматриваются функции и процедуры современных программ и технологий управления гостиничными комплексами.

Целью исследования является рассмотрение влияния информационных технологий на деятельность гостиничных предприятий (на примере гостиницы "Центральный").

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучение основных направлений внедрения новых технологий в гостиничный бизнес;
- изучить развитие и недостатки информационных и компьютерных технологий в гостиничном бизнесе;
- разработка рекомендаций по использованию новых технологий для гостиничного комплекса.

Предметом работы являются информационные и компьютерные технологии, обеспечивающие эффективное функционирование гостиничных предприятий.

Объект работы являются цифровые технологии в гостиничной индустрии.

Новизна исследования заключается в следующем:

- утверждено положение о том, что компьютерные технологии следует рассматривать как необходимое условие эффективного функционирования индустрии гостеприимства на современном этапе развития общества;
- выявлены тенденции развития технологий в организации индустрии гостеприимства.

Теоретическую основу курсовой работы составили труды Бреева Б., Карповой Г.А., Скобкина С.С., Филипповского Е. Е., Медлик, С., Балашовой Е. А.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1 Цифровые технологии в индустрии гостеприимства

Отели уже не первый год пользуются цифровыми технологиями, и в первую очередь автоматизируют внутренние бизнес процессы.

Цифровизация стала основной традицией индустрии гостеприимства – она позволяет значительно улучшить качество обслуживания клиентов благодаря использованию передовых технологий;

- отелей это привлекает больше внимания к внутренним процессам: общение с клиентами внутри команд или электронное меню.

Современные отели - это уже не только комфорт и удобство, но еще и применение новейших технологий.

Цифровизация – пересмотр технологии работы предприятий в современных распределенных предприятиях для улучшения рабочей среды сотрудников клиентов и других заинтересованных сторон на производстве по всему миру.

В категории технических инноваций входят:

1. Инновации в области технического оборудования, необходимого для работы внутренних и внутренних помещений отеля.

Данные технологии упрощают работу сотрудников отеля, позволяя гостям доступ к услугам отеля на прямом уровне.

2. Инновационная технология управления гостиничной деятельностью и сотрудничества с клиентами и техническое оборудование для того, чтобы обеспечить комфорт и безопасность гостей гостиницы и поддержать работу сотрудников.

Основными требованиями, предъявляемыми гостиницами к системе автоматизации, являются:

- Современные возможности управления тарифными политиками, аттестации номеров, обслуживания гостей,

- Использовать все существующие каналы продаж отелей (интернета, глобальной системы дистрибуции, колл-центров),

- Интеграция с системами автоматизированной авторизации кредитной карты, - интерфейс с периферией (интерактивные телевидения, телефоны, ключевые устройства, мини-бар, управления энергопотреблением),

- Реализовать программы для частных гостей, возможность участвовать в бонусной программе авиакомпаний,

- Расчёт комиссий, выплаченных турагентам,

- Гибкая система индивидуального расчета с гостями,

- Высокое качество обслуживания и сервиса.

- Постоянное развитие системы в ответ на требования рынка. [12]

Внедрение автоматизированных систем в российских гостиницах началось в середине 1990 – х годов;

- а с 2010 года сектор гостеприимства стремительно развивается, и развивающиеся IT-технологии стали на и более эффективным способом повышения динамичности сектора (Рисунок 1).

Рисунок - Динамика платных услуг в гостиничном секторе

В России почти 100 % отелей до сих пор предоставляют услуги охраны и службы безопасности, а это значит — что российские отели еще не готовы к полностью автоматизированной работе.

Технологии гостиничных номеров:

- Карты для входа в номер скоро заменят смартфонами. В частности, Starwood Hotel & Resorts уже начали предоставлять гостям такие возможности через SPG приложение.

- В роскошных отелях гости могут смотреть HD телевизор в ванной комнате, сауне и бассейне. Представьте себе: можно попросить у персонала новые полотенца или погладить их прямо с постели! Это возможно уже сейчас во многих отельных комплексах.

- В отелях технологии термостатов чаще всего используются в гостинице, которые позволяют гостям корректировать температуру номера с мобильного устройства даже в том случае, если их еще нет в номере.

- Во многих гостиницах теперь можно подключать компьютер, телефон и планшет к телевизорам высокого качества.

- Доска для гостей позволяет подключать свою мобильную технику к часам, динамикам, что позволяет слышать музыку одновременно и зарядиться.

Лучшие высокотехнологичные отели во всём мире (рисунок 2).

Рисунок 2. – высокотехнические отели мира

На высоте Купертино, Калифорния. Вместо персонала в отеле работают роботы – дворецкие;

Отель 1000 находится на территории Сиэтла и предлагает доступ к 50 полям мирового класса через приложение для смартфона или мобильного приложения (мобильное приложение).

Вход осуществляется с помощью специального браслета — телефона. Для того чтобы получить свой багаж из камеры хранения необходимо назвать пароль и фамилию! В боксе имеется подводная акустическая система: гости могут управлять освещением по телефону либо использовать специальный браслет при плавании под водой во время плавания. [13]

Глобальное развитие информатизации гостиниц не остановить. Каждый год мы становимся свидетелями новых технологий в области автоматизации, которые намного превосходят все стандарты обслуживания.

1.2. Инструменты цифровизации в гостиничной индустрии

Цифровые технологии и процессы оцифровки оказали значительное влияние на темпы развития индустрии гостеприимства, изменив ожидания потребителей. Развитие информационных технологий существенно изменило технологический уровень материального капитала для компаний в сфере туризма и других заинтересованных лиц к дальнейшему развитию отрасли. [1]

Несмотря на многочисленные преимущества интеграции цифровых технологий в свою среду, существует множество финансовых рисков и дополнительных трудоемких задач:

- увеличением инвестиций в технологичные отрасли с целью ускорить темпы разработки новых продуктов;

1. Браймер Р.А. Базовые знания в области управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. - М.: Аспект-Пресс, 2018 г – 210 с.
2. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес: как достичь безупречного сервиса / Екатерина Балашова. - Москва; Санкт-Петербург: Вершина, 2016 – 134 с.
3. Бреев Б. Развитие сферы гостиничных услуг в России // Российский экономический журнал - 2009. - № 6. - С. 56-60.
4. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учеб. / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д.: Феникс, 2020г – 99 с.
5. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное Пособие. - М.: ПРИОР, 2018 г – 189 с.
6. Грунёва Е.А., Бланкина Е.В. Информационно-коммуникационные и бизнес-технологии гостиничного бизнеса в условиях цифровизации // Global and Regional Research. 2019. Т. 1. № 1. С. 23-29.
7. Гаранина Е.Н. Методология и практика формирования конкурентных стратегий гостиничной компании: монография / Е.Н. Гаранина, Ю.В. Забаев. - м.: Логос, 2019. - 244 с.
8. Гарифьянова В.И., Галимов А.М. Изучение потенциала цифровизации в индустрии международного туризма // Казанский вестник молодых учёных. 2019. Т. 3. № 2. С. 157-164.
9. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров. - М.: Финансы и статистика, 2017 г - 56 с.
10. Ершов А. Д. Управление информацией в индустрии гостеприимства. / А. Д. Ершов, П. С. Конопаева. – СПб.: Знание, 2020г – 90 с.
11. Козлов Д.А. Стратегии управления доходами гостиниц в развивающихся городах РФ. // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2016. - № 2-4. - С. 526-530;
12. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебное пособие. 3-е издание. - Минск: Новое знание, 2018. - 422 с.
13. Лесник А.П. Организация и управление индустрией гостеприимства / И.П. Мацицкий, А.В. Чернышев. - М.: Инфра, 2018 г – 78 с.
14. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлова. - Москва : ЮНИТИ, 2017 г – 201 с.
15. Орлова, Р. Гостиничный рынок России / Рина Орлова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2019. - N 4. - С. 30-34.
16. Овсянкина Е.В. Глобальные тренды digital-технологий в сфере туризма и гостеприимства // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. Т. 14. № 1. С. 58-64.
17. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М.: ИНФРА-М, 2018 г – 88 с.
18. Романюк А.В. Применение методов управления доходами в гостиничном бизнесе // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2016 - № 4 - С. 1188-1191.
19. Чуракова А.А. Влияние компаний – потребителей на мировой рынок гостеприимства. // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Т. 9. № 1-1. С. 212-221

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://stuservis.ru/kurovaya-rabota/346707>