

*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/kurosovaya-rabota/401194>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Гостиничное дело

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ 2

#### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЦИФРОВЫХ ПРОГРАММ И ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОЙ ОТРАСЛИ 5

##### 1.1 Цифровые технологии в индустрии гостеприимства 5

##### 1.2 Инструменты цифровизации в гостиничной индустрии 8

#### 2. АНАЛИЗ ЦИФРОВЫХ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «RIVER PARK» 15

##### 2.1 Краткая характеристика предприятия 15

##### 2.2 Анализ цифровых технологий программ лояльности гостиничного предприятия 17

##### 2.3 Рекомендации совершенствования применения цифровых программ лояльности в деятельности гостиничного предприятия 27

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ 31

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 33

Цифровизация мировой экономики оказывает большое влияние на индустрию гостеприимства, особенно на автоматизацию гостиниц, которая значительно улучшает качество обслуживания клиентов благодаря использованию передовых технологий.

Цифровизация становится основной тенденцией, которой старается следовать большинство компаний.

Отели автоматизируют внутренние бизнес-процессы, такие как общение с клиентами, распределение задач внутри команд, электронные папки и меню.

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

Цифровизация – это пересмотр технологий и бизнес-процессов для улучшения рабочей среды для сотрудников, клиентов и других заинтересованных сторон в современных распределенных предприятиях.

Цифровизация может значительно повысить производительность и охват предприятия и уже является одним из главных приоритетов для лидеров бизнеса и организаций по всему миру.

К категориям технической инновации, относятся:

1. Инновации, связанные с техническим оборудованием, необходимым для внутренней и внешней работы отеля. Эти технологии оптимизируют и упрощают работу персонала отеля и позволяют гостям получать доступ и пользоваться услугами отеля на прямую. В настоящее время отели переходят на новый уровень бронирования, используя SaaS-технологии, часто известные как "облако". Эта технология позволяет системе получать информацию о бронировании, а также управлять отделами продаж и маркетинга отеля.
2. Инновационные технологии для управления гостиничными операциями и взаимодействия сотрудников с клиентами, техническое оборудование для обеспечения комфорта и безопасности гостей отеля и поддержки работы обслуживающего персонала.

Основными требованиями, предъявляемыми гостиницами к системе автоматизации, являются:

- Мощная функциональность для управления тарифной политикой, инвентаризацией номеров и обслуживанием гостей;
- Использование всех существующих каналов продаж отеля (интернет, глобальная система дистрибуции (GDS) и колл-центры);
- Широкие возможности финансового управления и аудита;
- Управление центрами прибыли (номера, рестораны, бары, фитнес, прачечная, бизнес-центры);
- Организация мероприятий (встречи, банкеты, конференции);
- Интерфейсы с автоматизированными системами авторизации кредитных карт;
- Интерфейсы с периферийными системами (интерактивное телевидение, телефон, ключи, мини - бар, управление энергопотреблением);
- Реализация программ для частых гостей; возможность участия в бонусных программах авиакомпаний;
- Расчет комиссионных, выплачиваемых турагентам;

- Возможность группового бронирования с гибкой системой индивидуальных расчетов с гостями;
- Надежность и отказоустойчивость;
- Круглосуточная поддержка и обслуживание.
- 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 (Рис. 1).

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Браймер Р.А. Базовые знания в области управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. - М.: Аспект-Пресс, 2019. – 210 с.
2. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес: как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова. - Санкт-Петербург: Вершина, 2020. – 134 с.
3. Бреев Б. Развитие сферы гостиничных услуг в России // Российский экономический журнал - 2019. - № 6. - С. 56-60.
4. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учеб. / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д.: Феникс, 2020. – 99 с.
5. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное Пособие. - М.: ПРИОР, 2019. – 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. - С. 157-164.
9. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров / В.А. Грабауров. - М.: Финансы и статистика, 2019. - 56 с.
10. Ершов А. Д. Управление информацией в индустрии гостеприимства. / А. Д. Ершов, П. С. Конопаева. - СПб.: Знание, 2020. – 90 с.
11. Козлов Д.А. Стратегии управления доходами гостиниц в развивающихся городах РФ // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2020. - № 2-4. - С. 526-530;
12. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебное пособие. 3-е издание. - Минск: Новое знание, 2019. - 422 с.
13. Лесник А.П. Организация и управление индустрией гостеприимства / И.П. Мацицкий, А.В. Чернышев. - М.: Инфра, 2019. – 78 с.
14. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлова. - Мч : ЮНИТИ, 2019. – 201 с.
15. Орлова, Р. Гостиничный рынок России / Рина Орлова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2019. - 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 / Г.А. Папирян. - М.: ИНФРА-М, 2022. – 88 с.
18. Романюк А.В. Применение методов управления доходами в гостиничном бизнесе // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2019. - № 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
20. Ottenbacher M. C. Innovation management in the hospitality industry: Different strategies // Journal of Hospitality & Tourism Research. - 2019. - № 31. - P. 431-454.  
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20073279672>
21. Hjalager A. M. Innovation patterns in sustainable tourism - an analytical typology // Tourism Management. - 2020. - № 1. – P. 35-41. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517796000969>
22. Enz C., Siguaw J. Innovations in hotel practice // Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. - 2019. - № 5-6. - P. 115-123. [https://www.researchgate.net/publication/247785137\\_Innovations\\_in\\_Hotel\\_Practice](https://www.researchgate.net/publication/247785137_Innovations_in_Hotel_Practice)

*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/kursovaya-rabota/401194>