

## Оглавление

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1. Стратегия развития гостиничного предприятия на основе эффективного использования информационных технологий: вопросы теории</b>	
1.1 Стратегия развития гостиничного предприятия: вопросы теории.....	6
1.2 Системный подход к разработке стратегии развития ООО «Балчуг».....	12
1.3 Повышение роли информационных технологий в разработке стратегии ООО «Балчуг».....	21
<b>Глава 2. Анализ деятельности ООО «Балчуг» за базовый период</b>	
2.1 Анализ развития ООО «Балчуг» за период 2009-2013 г.....	34
2.2 Анализ имеющейся стратегии ООО «Балчуг» (2009-2013 г) (Выявление проблем).....	41
2.3 Выявление проблем информационных технологий.....	50
<b>Глава 3. Разработка стратегии развития ООО «Балчуг» на долгосрочный период (т.е до 2020)</b>	
3.1 Разработка стратегии развития гостиничного предприятия на основе эффективного использования информационных технологий.....	56
3.2 Развитии «блока» информационного обеспечения.....	62
3.3 Расчет экономической эффективности разработки ООО «Балчуг» за период 2012-2013 года.....	69
<b>Заключение.....</b>	<b>74</b>
<b>Список использованных источников.....</b>	<b>76</b>
<b>Приложение.....</b>	<b>78</b>

**Введение.**

Индустрия туризма и гостеприимства занимает важное место в экономике многих стран. В нашей стране гостинично-ресторанный бизнес по многим причинам не достиг такого размаха, как за рубежом. Ситуация была такова, что спрос на гостиничные услуги во многом превышал предложение. Не было достаточного количества средств размещения. Сегодня картина резко изменилась. Ситуация такова, что предложение превышает спрос. На рынке гостиничных услуг появились четырех - и пятизвездочные отели, которые составляют главную конкуренцию остальным гостиничным предприятиям. Однако потребность в трехзвездочных отелях на сегодняшний день набирает все больше и больше спроса, т.к. в России ставится все больше деловых людей, имеющих местный бизнес. В настоящее время гостиницы ведут серьезную борьбу за каждого клиента из-за того, что Россия стала более привлекательной как для обычных туристов, так и для деловых людей. На сегодняшний день современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу социально-культурного сервиса (СКС) и туристского бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием успешной работы. Сегодня, самые важные показатели в туристическом бизнесе- это высокая квалификация персонала и информация, которая влияет на оперативность, надежность, точность, высокую скорость обработки и передачу информации, которая во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках применения информационных компьютерных систем. Внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса сталкивается с множеством проблем, к которым можно отнести недостаточное финансирование, низкую квалификацию работников туристической индустрии в области современных компьютерных технологий, общий низкий уровень компьютерной грамотности населения и незначительное по сравнению с мировым уровнем наличие домашних компьютеров, сравнительно небольшое число пользователей Интернета и др. Тем не менее, общая тенденция внедрения информационных технологий в сфере туризма,