ŋqdqɏeɎ bɆ dedɆbɎзe d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Содержание

Введение……………………………………………………………….……...3

Глава 1. Теоретические основы управления качеством обслуживания в гостиницах……………………………………………………………………………5

1.1. Качество и управление качеством на предприятиях……………………………………………………………………… 5

1.2. Специфика управления качеством услуг в гостиницах…………………..... 7

1.3. Сущность технологий в сфере гостиничного обслуживания……………12

Глава 2. Новейшие технологии, используемые в индустрии гостеприимства………………………………………………………………………23

2.1. Современные технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса……………………………………………………………………………23

2.2. Анализ качества предлагаемых гостиничных услуг ООО «Марриотт Роял Аврора»……………………………………………………………………………..36

2.3. Рекомендации по совершенствованию качества гостиничных услуг ООО «Марриотт Роял Аврора»…………………………………………………………46

Заключение…………………………………………………………………..54

Список использованной литературы…………………………………..……...56

Приложения……………………………………………………………………58

ŋqdqɏeɎ bɆ dedɆbɎзe d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqqdɣqɐè

Введение

Гостиничный бизнес, являясь одной из самых личных сфер экономики, представляет собой высоко насыщенную информационную отрасль. Успех бизнеса большинства современных отраслей экономики напрямую зависит от скорости передачи и обмена информацией, от ее актуальности, своевременности получения. Успешное развитие гостиничной индустрии предполагает широкое использование новейших информационных технологий в области введения новых гостиничных услуг. Совершенно очевидно, что использование информационных технологий становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности предприятия, а также способствует улучшению качества обслуживания.

Внедрение информационных технологий в сфере гостиничного бизнеса и туризма и их применение сталкиваются с множеством проблем. К этим проблемам можно отнести: высокую стоимость аппаратуры, затраты на обучение персонала по использованию данных систем, зависимость от источников электроэнергии, сравнительно небольшое число пользователей Интернета и другие.

Общая тенденция внедрения информационных технологий в сфере туризма и активная работа ряда фирм-разработчиков, специализирующихся в этой области, свидетельствуют об уже достигнутом успехе и продолжении работы в данном направлении.

Актуальность темы определена тем, что с каждым годом информационные технологии активно внедряются в сферу гостиничного бизнеса и их применение становится неотъемлемым, но малые гостиницы отказываются от их использования по причине высокой стоимости, а крупные отели пользуются только частью функций доступных на сегодняшний день инноваций.

Данная тема еще недостаточно изучена и слабо освещена в литературных источниках по причине быстрой потери актуальности информации в условиях развития новейших технологий обслуживания.

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqqdɣqɐè