

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Теоретические основы и современные тенденции автоматизированных систем управления.....	7
1.1. Теоретические основы автоматизированных систем управления в гостинице.....	7
1.2. Современные тенденции автоматизированных систем управления	21
1.3. Особенности использования автоматизированных систем управления в гостиничной индустрии.....	23
2. Анализ деятельности гостиничного комплекса "Космос" и разработка мероприятий по совершенствованию автоматизированной системы управления в гостинице "Космос"	30
2.1. Общая характеристика гостиничного комплекса "Космос"	30
2.2. Анализ автоматизированной системы управления в гостинице "Космос" ..	50
2.3. Разработка мероприятий по совершенствованию автоматизированной системы управления в гостиничном комплексе "Космос"	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	65
Список использованных источников.....	68

ВВЕДЕНИЕ

Информационные технологии позволяют сделать ряд основных процессов жизнедеятельности отеля максимально эффективными за достаточно короткое время и позволяет автоматизировать не только все этапы работы с гостем, но и большинство сфер хозяйственной деятельности отеля.

Сегодня в позиционировании отеля на первый план выдвигаются уже не такие сугубо материальные факторы как цена или интерьер номеров, а межличностные характеристики — уровень сервиса, индивидуальный подход к клиенту, максимальный комфорт и удобство гостя. Современная мировая тенденция — ускорение процесса работы с гостями: бронирование, более быстрый заезд, check in и check out (регистрация и отъезд). Большая роль в предоставлении этих «неосязаемых» услуг принадлежит системам автоматизации гостиниц.

Целый перечень преимуществ автоматизированного управления отелем позволили говорить о подобных системах как об одном из определяющих факторов репутации и престижа гостиницы.

Современная гостиница представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. Учитывая современные тенденции в сфере гостеприимства и усиливающуюся конкуренцию, повышается необходимость обеспечения оперативности и точности работы персонала и всего гостиничного комплекса. Решение данной проблемы возможно лишь за счет внедрения систем автоматизации работы гостиницы, т.е. внедрения автоматизированных систем управления (АСУ) отелем, или — в английском варианте — Property Management System (PMS). АСУ для гостиничных комплексов представляет собой комплекс интегрированных подсистем, создающий эффективную среду взаимодействия сотрудников, клиентов и деловых партнеров — туристических агентств, корпоративных