

## РЕФЕРАТ

**Тема выпускной квалификационной работы:** Совершенствование гостиничного сервиса посредством внедрения современных информационных технологий (на примере ООО «ПСКК Машук Аква-Терм»)

**Автор ВКР:** Мелкумов Михаил Кароевич

**Научный руководитель ВКР:** канд. ист. наук, доцент кафедры ТиГС - Т.А. Срибная

**Актуальность темы исследования:** В настоящее время ни одно гостиничное предприятие не сможет осуществить полноценный сервис своего постояльца без наличия хотя бы одной современной информационной технологии в своем арсенале используемых инструментов обслуживания гостей. Поэтому, в целях привлечения и удержания потенциальных клиентов и увеличения прибыли от своей деятельности, информационным технологиям в гостиничных предприятиях должно быть уделено очень большое внимание.

Помимо обеспечения гостей хорошим сервисом, информационные технологии так же необходимы предприятию для того, чтобы показывать высокий уровень конкурентоспособности на рынке предоставления гостиничного продукта. В век информатизации каждого процесса деятельности нашей жизни, лидерство в индустрии гостеприимства непосредственно связано с информационными технологиями, их интеграцией в осуществление гостиничного бизнеса.

Всевозможные системы оповещения, учета заехавших и выехавших постояльцев, связи между сотрудниками и т.д., значительно упрощают сервис, делают обслуживание гостя более эффективным и продуктивным и становятся незаменимыми в современной индустрии гостеприимства.

Учитывая вышеперечисленные факторы, правильная организация информационной деятельности гостиничного предприятия является для него необходимым аспектом для выживания на современном рынке предоставления гостиничных услуг.

**Целью работы** является изучение роли и влияния информационных технологий на организацию процесса обслуживания гостей в средствах размещения и разработка проекта беспроводного вызова персонала для «ПСКК «Машук Аква-Терм».

### **Задачи:**

1. изучить понятие и классификацию гостиниц;
2. исследовать типы и виды информационных технологий, применяемых в гостиничном предприятии;
3. рассмотреть мотивацию внедрения современных информационных технологий, применяемых в гостиничной практике;
4. охарактеризовать санаторий «Машук Аква-Терм»;
5. выявить виды информационных технологий, применяемых в организации деятельности санатория «Машук Аква-Терм»;
6. разработать проект беспроводного вызова персонала для «ПСКК «Машук Аква-Терм»»;

**Теоретическая и практическая значимость исследования.** В выпускной квалификационной работе сделана попытка раскрыть значимость и влияние информационных технологий, которые применяются в индустрии гостеприимства.

Полученные в ходе исследования данные могут быть полезны в деятельности санатория. Так же, разработанный проект может быть использован для усовершенствования сервиса ООО «ПСКК «Машук Аква-Терм».

**Результаты исследования:** в результате проведенного исследования разработан проект беспроводного вызова персонала в любую точку санатория («ВызовПро») в целях стимулирования сбыта продукции и услуг в практике работы ПСКК «Машук Аква-Терм», г. Железноводска.

**Рекомендации:** Разработанный проект «ВызовПро» может быть использован при разработке экономической политики гостиничного предприятия, а так же оценки текущих и перспективных изменений рынка информационных технологий на различных уровнях, в том числе региональных.