

Увод

Информационните и комуникационни технологии (ИКТ) са един от водещите фактори за конкурентоспособност що се отнася до туристическия пазар и стратегическото управление на туризма. Всъщност те намаляват транзакционните и оперативните разходи. Туристическият сектор преминава към фаза на диференциация и диверсификация на продуктите и разработването на туристически пакети използвайки дейности, свързани с кетъринга, настаняването, свободното време и др.

Влиянието на ИКТ върху конкурентоспособността в туризма се проявява в различни туристически сектори. Такива сектори са най-често авиокомпаниите, хотелиерството, туроператорите, туристическите агенции и т.н. Онлайн туристическият пазар и системата за управление на дестинацията използват интранет и екстранет уеб-базирани инструменти, компютърна система за резервации и глобална дистрибуционна система за управление на туризма и маркетинга като фактори за изграждане и поддържане на конкурентни предимства.

Целта на курсовата работа е да се оцени влиянето на новите информационни и комуникационни технологии върху конкурентоспособността на съвременните туристически обекти. Поставят се следните *задачи*:

- Прави се преглед на общата концепция за новите информационни технологии в туристическия сектор и тяхното влияние;
- Разглеждат се информационните и комуникационни технологии, имплементирани в управлението на хотелите Hilton;
- Анализира се информационната система, която е внедрена в един от хотелите Hilton.

Обща концепция за информационните технологии в туристическия сектор

Силната конкуренция на международните пазари и важната роля на туризма в развитието на българската икономика налагат този отрасъл бързо да се променя, съобразявайки се с процесите на еволюция на информационното общество, бума на интернет технологиите и виртуалните мрежи. Тези процеси започват да събуждат нови модели на поведение у много участници в сферата на туризма. Новата медийна среда осигурява възможност за обратна връзка с потребителите на туристически услуги, предоставя алтернативни начини за маркетинг и промоция и променя съществуващите в момента традиционни стереотипи на работа.¹

Потенциалът на съвременните информационни и комуникационни технологии за подобряване дейността на фирмите от туристическия бранш е многоаспектен. Най-съществените въздействия на ИКТ върху бизнеса на фирмите са:²

- Определяне на нови бизнес стратегии.
- Повишаване на конкурентоспособността на фирмите.
- Създаване на добавена стойност.
- Участие в електронния пазар.
- Възможност за иновации.
- Директни икономии на разходи.
- Промени в организацията на труда.

¹ World Tourism Organization (UNWTO), Technology in tourism, Volume 1, 2011, p.34, http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwtodigitalresources_volume1_techtourism_eng.pdf

² Lashley, C., Rowson, B. Getting IT Right, International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 17 Issue 1, 2005, pp. 94-96