



КУРСОВА РАБОТА

НА ТЕМА:

**ВЛИЯНИЕТО НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ХОТЕЛСКАТА ИНДУСТРИЯ**

Изготвил:

Проверил:

Пловдив, 2018

РЕЗЮМЕ

В настоящата разработка е представена оценка на влиянието на новите информационни технологии върху конкурентоспособността на хотел Hilton. По своему, Интернет предоставя безпрецедентни и достъпни възможности за глобалното развитие на малки и големи доставчици на туристически услуги. Това се отнася и за хотелските оператори като Hilton Group. Информационните технологии в хотела не се използват, поради тяхната модерност, а те са стратегически инструмент и отговорност на общото управление. Висшето ръководство на хотелската верига трябва да управлява този процес, който определя степента и посоката на бизнес ре-инженеринг и да поеме отговорност за изпълнението на своите стратегически планове.

ВЪВЕДЕНИЕ

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-базиран инструмент, 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 влиянието на новите информационни технологии върху конкурентоспособността на съвременните хотелски 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.

1. 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,