

Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение

Саратовской области

"Вольский технологический колледж"

ИНФОРМАТИКА В МОЕЙ ПРОФЕССИИ

Выполнила:

студентка группы ГД-11

Сурина Анна Сергеевна

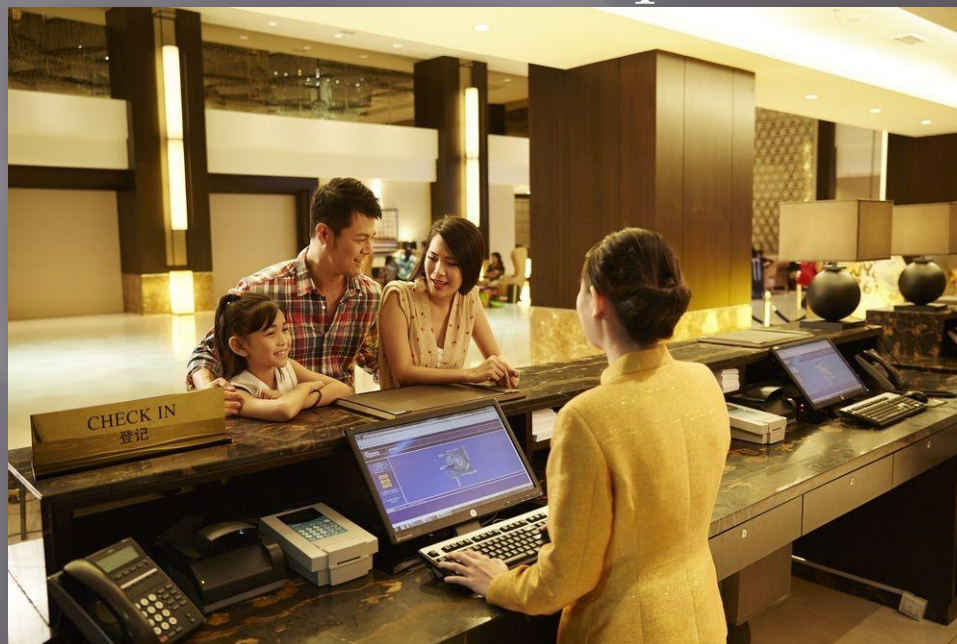
Руководитель:

преподаватель информатики

Егорова Анастасия Анатольевна

Вольск, 2019

Современное состояние рынка гостиничных услуг характеризуется высоким уровнем конкуренции, разнообразным видом предоставляемых основных и дополнительных услуг, повышением уровня обслуживания. С точки зрения организации и управления гостиничные комплексы представляют собой сложные системы, которые состоят из



Основные типовые службы и их функции

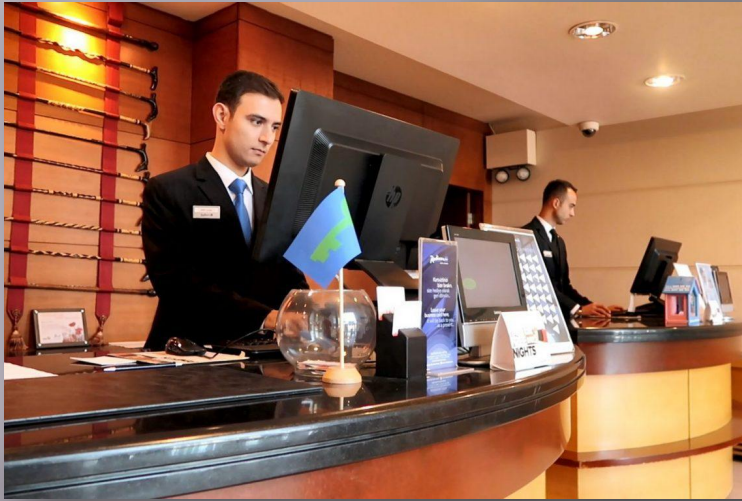


Служба управления номерным фондом

Основные функции службы: бронирование номеров; прием, регистрация и размещение гостей; прием оплаты за предоставленные услуги и оформление необходимой документации при выезде гостей; оказание различных бытовых услуг гостям.



Некоторые функции службы управления номерного фонда



Распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство расчетов с клиентами.

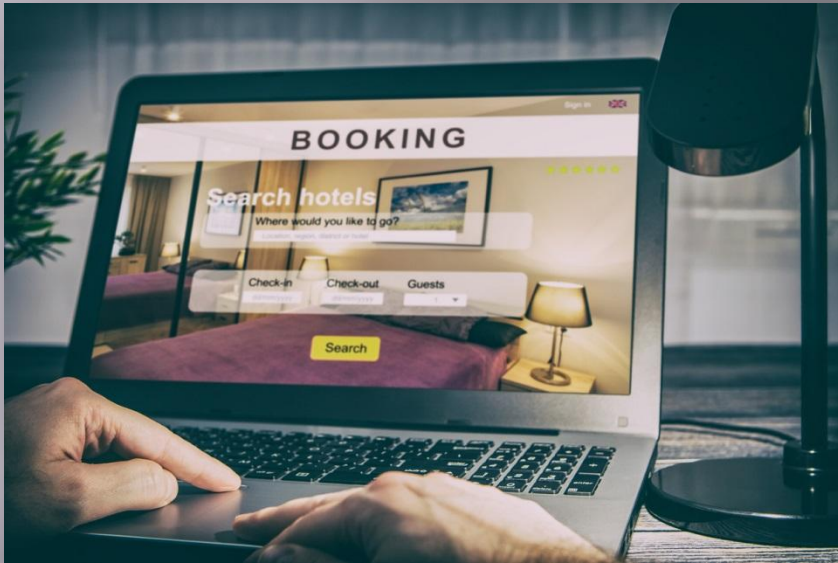
До прибытия гостя служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице. В большинстве крупных гостиниц эта операция производится автоматически с использованием специальной компьютерной программы.

Ведение картотеки гостей.



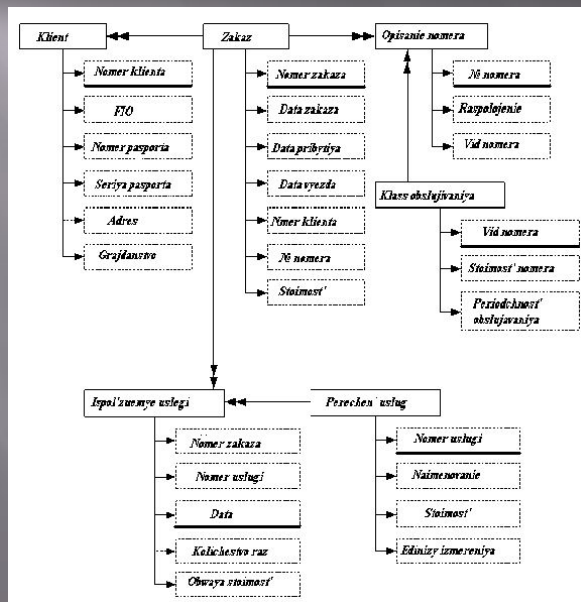
На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, предоставленная всеми службами гостиницы, имевшими с гостем контакт. При повторном приезде гостя благодаря этой информации персонал сможет значительно повысить качество обслуживания, во многом предвосхитив предпочтения и пожелания гостя. На современных гостиничных предприятиях для этих целей создается банк данных о клиентах с помощью

Коммерческая служба



Обычно представлена отделом маркетинга и рекламы, который выполняет задачи, связанные с исследованием рынка, конкурентов, выявлением потребностей постоянных и потенциальных гостей, разработкой, реализацией рекламных кампаний, мероприятиями по связям с общественностью.

Основная цель службы: продвижение существующего гостиничного продукта и выработка предложений по созданию новых видов услуг, которые с высокой степенью вероятности будут востребованы на рынке.



Некоторые функции коммерческой службы

Специалисты по связям с общественностью должны предоставлять возможным гостям привлекательную информацию о работе гостиницы. В обязанности отдела входят: разработка и принятие макетов проспектов и других рекламно-информационных изданий, представление отеля и его услуг будущим гостям, связь со средствами массовой информации, организация пресс-конференций



Служба питания



Входят рестораны, бары, кафе, буфеты. Основные услуги - приготовление и реализация пищи, что входит в состав комплексного гостиничного продукта. Информационно служба питания является относительно самостоятельной структурой, но связана со службой приема и размещения, т.к. планирование и прогнозирование объемов продаж непосредственно

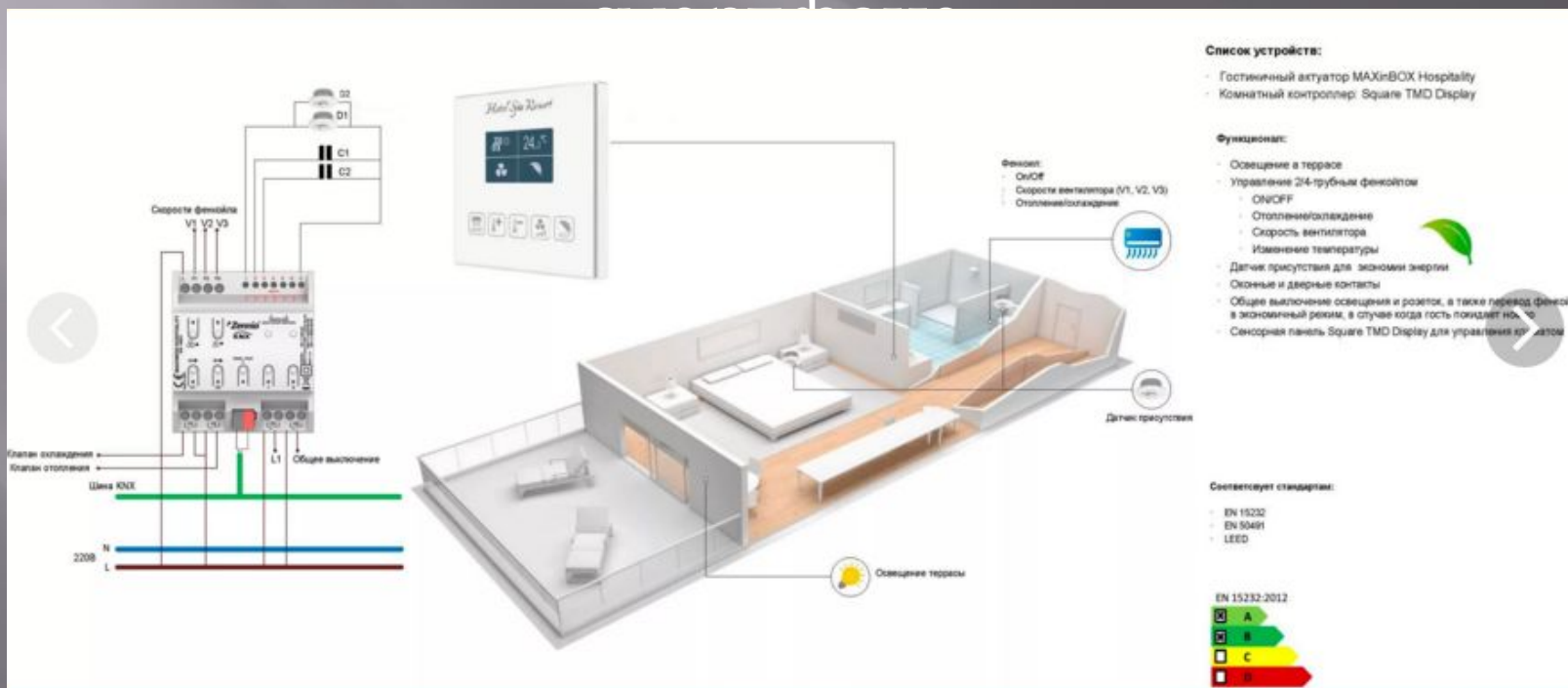
Мнение клиента

В некоторых современных отелях уже появились новые технологии для оценивания питания в ресторанах. На этих устройствах люди могут оставить свой комментарий, по поводу сегодняшнего завтрака или написать отзыв, что им понравилось больше всего, чтобы учесть мнение своих гостей в рейтинге.



Умные термостаты.

Отели все чаще используют технологию термостата. Она позволяет гостям регулировать температуру в своих номерах с мобильного устройства, даже если они еще не вошли в номер. Освещением, так же как и термостатом, можно управлять со своего



Умное освещение



Освещением, так же как и термостатом, можно управлять со своего смартфона.

Информационная служба

Информационная служба должна быть связана со службой управления номерного фонда, откуда обычно поступает информация о возникших технических неисправностях в номерном фонде.



Используемые ресурсы

1. https://vuzlit.ru/962846/informatsionnye_tehnologii_gostinichnom_servise
2. <https://hotelier.pro/use/item/2150-smart/>
3. <https://studfile.net/preview/5992155/page:26/>