Сегодня, видимо, уже ни у кого не возникает сомнений в том, что дальнейшее совершенствование технологий производства — от разработки дизайна и конструкции будущего изделия до выхода готовой продукции — невозможно без использования современной компьютерной техники. В первую очередь это определяется теми экономическими выгодами, которые приносит использование компьютерных технологий. Вместе с тем совершенно очевидно, что реализация компьютерных технологий возможна лишь при наличии специального программного обеспечения: прикладных компьютерных программ, позволяющих решать конкретные технические задачи.  
В 1950—60х гг. компьютеры (от лат. computo — вычисляю) были доступны только крупным компаниям из-за своих больших размеров и цены. В конкурентной борьбе за увеличение продаж фирмы, производящие компьютеры, стремились к удешевлению и миниатюризации своей продукции и достигли больших успехов.  
За последнее десятилетие в российской индустрии гостеприимства явственно наметилась тенденция к имиджевой части. 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. Большая роль в предоставлении этих «неосязаемых» услуг принадлежит системам автоматизации гостиниц. Применение информационных технологий позволяет сделать ряд основных процессов жизнедеятельности отеля максимально эффективными за достаточно короткое время и автоматизировать не только все этапы работы с гостем, но и большинство сфер хозяйственной деятельности отеля. Целый перечень преимуществ автоматизированного управления отелем позволил говорить о подобных системах как об одном из определяющих факторов репутации и престижа гостиницы.  
В настоящее время рынок информационных технологий развивается очень активно. Идет постоянная работа по созданию программно-аппаратных комплексов, решающих задачи гостиничного бизнеса; на отечественном рынке уже представлены более десяти систем автоматизации управления гостиницами. Годовые затраты отелей на автоматизацию из года в год повышаются. Внедрение даже одного проекта управления гостиницей исчисляется десятками тысяч долларов. Реальная отдача от проекта возможна лишь при условии, что система не просто решает отдельные производственные задачи, а является ?7?Р-системой, специализированной для гостиничного бизнеса. Информационные технологии (IT) — это совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, использования средств вычислительной техники и связи, а также способов, с помощью которых информация предоставляется тем, кто в ней нуждается. Использование современных информационных технологий позволяет достичь повышения продаж, приверженности гостей той или иной гостинице и эффективности работы персонала. Гостиница превращается в управляемое предприятие, способное гибко реагировать на изменения в рыночной ситуации, что делает вложение средств в технологии полностью окупаемым. Все виды информации, которая необходима для управления гостиничным комплексом, составляют информационную систему. Система управления и система информации на любом уровне управления взаимоувязаны и взаимозависимы. Управление без информации невозможно.  
Все начинается с отдела бронирования, поэтому программа должна включать специальный справочник клиентов. Далее следует регистрация клиента за стойкой, где для заселения необходимо оформление соответствующих документов. Наличие картотеки клиентов позволяет значительно облегчить эту процедуру, особенно если человек прибывает в данную гостиницу повторно.  
Все номера имеют отличительные особенности: категория (люкс, полулюкс и др.), вместимость, количество комнат, наличие дополнительного оборудования. Для учета всех этих разнородных признаков в программе должен быть справочник номеров, обеспечивающий актуальность следующей информации: свободен ли номер; забронирован ли на определенную дату; требует ли уборки, ремонта либо устранения отдельных неисправностей оборудования.  
При автоматизации гостиниц важно наличие в программе возможности оформления всех необходимых расчетных документов, основным из которых является счет на оплату услуг. Как правило, при его формировании учитывается множество факторов: это различные скидки клиентам; использование дополнительных услуг (междугородные переговоры, мини-бар и пр.); гибкий расчет времени проживания. Кроме того, гостиничные программы должны уметь создавать различные отчеты за любой период.