ŋqdqɐeɎ bɆ dəqɆbɎзə d ɕɔɑбɔɏ Ɉqddɏqɐè

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, профессор
_______________Пасько О.В.
«__»_______________2017 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

Тема: «Роль новейших технологий в повышении качества гостиничных услуг (на примере бизнес-отеля «Alliance Greenwood Hotel»)»

Выполнила:
Студентка 4 курса ГЗ 1301-У группы
Яваева Полина Владимировна
Направление подготовки: 43.03.03
«Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничная деятельность»
____
«____»__________________2017 г.

Руководитель:
Д-р экон. наук, профессор
Волкова Инна Анатольевна
____
«____»__________________2017 г.

Москва 2017

ŋqdqɐeɎ bɆ dəqɆbɎзə d ɕɔɑбɔɏ Ɉqddɏqɐè

ŋqdqɏeɎ bɆ dedɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Содержание

Введение 3
1. Теоретические аспекты новейших технологий в повышении качества гостиничных услуг 5
  1.1. Качество услуг. Понятие и виды качества 5
  1.2. Основные понятия инноваций в гостиничном бизнесе 10
  1.3. Классификация инноваций в гостинице 17
2. Анализ качества услуг в гостинице «Alliance Greenwood Hotel» 23
  2.1. Общая характеристика гостиницы «Alliance Greenwood Hotel» 23
  2.2. Анализ новейших технологий в гостинице «Alliance Greenwood Hotel» 30
  2.3. Оценка эффективности использования новейших технологий 32
  2.4. Разработка рекомендаций повышения качества гостиничных услуг и экономическое обоснование предложенных рекомендаций 40
Заключение 61
Список используемой литературы 63
Приложение

ŋqdqɏeɎ bɆ dedɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ȵqdbɑɐʏ ɓɆ dəbɆɓʏɜə d ɘɔɑƃɔʏ ɜqdbʏqʏè

Введение

В современном мире на рынке гостиничного бизнеса наблюдается стремительными развитие и высокая конкуренция, для любого предприятия сферы услуг становится необходимым постоянное совершенствование своей деятельности и разработка эффективных методов привлечения новых клиентов, а также удержание постоянных. В этом эффективным методом являются новейшие технологии. Новейшие технологии в той или иной сфере деятельности предприятия позволяют не только работать эффективно, но и соответствовать международным стандартам сервиса, находится на одном уровне с мировыми гостиничными корпорациями.

Применение инновационных методов стимулирования спроса в сфере услуг строится на совершенствование и модернизации всех процессов, имеющих место на предприятии.

Менеджерам сферы индустрии гостеприимства и туризма необходимо не только грамотно и быстро работать с клиентами, но и регулярно предлагать им новые услуги, обучать персонал новым методам обслуживания, работе с новым оборудованием и программами. В настоящее время менеджер сферы услуг должен быть не только хорошим экономистом и управленцем, но и творческой личностью, способным постоянно предлагать новые идеи, применять мировой опыт, создавать необычный и эксклюзивный продукт.

Применение новейших технологий для повышения качества гостиничных услуг строится на совершенствовании и модернизации всех процессов, имеющих место на предприятии.

Объект исследования – новейшие технологии в гостиничном бизнесе.

Предмет исследования – деятельность гостиницы «Alliance Greenwood Hotel».

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение роли новейших технологий в повышении качества гостиничных услуг, а также

ȵqdbɑɐʏ ɓɆ dəbɆɓʏɜə d ɘɔɑƃɔʏ ɜqdbʏqʏè