

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования г. Москвы
«Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А.
Сенкевича»

Кафедра «Гостиничное дело»

«УТВЕРЖДАЮ»
Зав. кафедрой
Н.И. Ковалева
« ____ » _____ 2015 г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалифицированную работу
(бакалаврскую работу)

Студента Азарова Марка, учебной группы ГОЗ 1101

1. Тема бакалаврской работы: «Инновационные технологии организации обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе»(на примере гостиницы «РэдиссонРойал, Москва»))»
2. Цель разработки и исходные данные. Рассмотреть теоретические аспекты организации обслуживания клиентов в гостинице. Проанализировать роль инновационных технологий в организации обслуживания клиентов в гостинице, изучить направления совершенствования организации обслуживания клиентов в гостинице с помощью инноваций.
3. Основные вопросы, подлежащие разработке. Дать общую характеристику, проанализировать инновационную деятельность в гостинице «РэдиссонРойал». Оценить инновационные методы обслуживания клиентов гостиницы, выявить достоинства и недостатки, определить направления совершенствования с помощью инновационных технологий в гостинице.
4. К защите представить ВКР с приложениями объемом не менее 60 до 80 машинописных листов с разработанными рекомендациями по внедрению инноваций в систему обслуживания в гостинице. Провести расчеты по экономической эффективности от внедрения предложенных рекомендаций в деятельность гостиницы.
5. Консультанты: (указать в случае их назначения)
6. Тема и задание рассмотрены на заседании кафедры, протокол №4 от 26.12.2014г.

Руководитель бакалаврской работы
Задание получил « ____ » _____ 20__ г.

Е.Ю. Никольская
« _____ »

Содержание

Введение.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.....	5
1.1. Тенденции развития инноваций в гостиничном бизнесе.....	5
1.2. Инновационные технологии в организации обслуживания клиента в гостинице.....	11
1.3. Технология разработки инновационных проектов.....	15
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ «РЭДИССОН РОЙАЛ».....	22
2.1. Характеристика гостиничного предприятия «Рэдиссон Ройал».....	22
2.2. Организация обслуживания клиентов в гостинице «Рэдиссон Ройал».....	35
2.3. Оценка инновационных технологий в гостинице «Рэдиссон Ройал».....	41
2.4. Совершенствование инновационной деятельности в гостинице «Рэдиссон Ройал».....	47
Заключение.....	62
Список литературы.....	64
Приложение.....	68