

Содержание

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические основы технологии организации обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе.....	5
1.1. Основные понятия инноваций в гостиничном бизнесе.....	5
1.2. Классификация инноваций в гостинице.....	11
1.3. Инновационные технологии обслуживания, используемые в гостиницах.....	21
Глава 2 Анализ инновационных технологий организации обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе на примере гостиницы "Объ"	29
2.1. Общая характеристика гостиницы «Объ».....	29
2.2. Анализ организации обслуживания клиентов в гостинице «Объ».....	33
2.3. Оценка эффективности использования инновационных технологий в обслуживании.....	40
Глава 3 Рекомендации по совершенствованию организации обслуживания клиентов в гостинице «Объ».....	47
3.1. План мероприятий по внедрению инновационных технологий в гостинице «Объ».....	47
3.2. Мероприятия по внедрению программы совершенствования организации обслуживания	51
3.3. Обоснование эффективности предложенных рекомендаций.....	63
Заключение.....	69
Список источников литературы.....	71
Приложения.....	74

Введение

Актуальность темы. В условиях активного развития и высокого уровня конкуренции на российском рынке гостиничного и туристического бизнеса, для любого предприятия сферы услуг становится необходимым постоянное совершенствование своей деятельности и разработка эффективных методов привлечения новых клиентов. Инновационные преобразования 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 совершенствовании и модернизации всех процессов, имеющих место на предприятии, в особенности: менеджмента и маркетинга.

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.

Объект исследования – инновационные технологии в гостиничном бизнесе.

Предмет исследования – деятельность гостиницы «Обь».

Гипотеза исследования заключается в утверждении о существовании зависимости между успешностью ведения гостиничного бизнеса и внедрением инновационных технологий.

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотреть инновационные технологии обслуживания в гостиничном бизнесе и разработать рекомендации по их внедрению в организацию обслуживания клиентов в гостинице «Обь».