

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: Внедрение инновационных моделей технологических процессов в сферу гостеприимства (на примере отеля «Кристэлл» г. Пятигорска).

Автор работы: Карапетян Елена Аршавировна

Научный руководитель: доктор философских наук, проф. кафедры ТиГС Л.А. Бурняшева.

Актуальность темы исследования. Одним из наиболее важных аспектов деятельности любого предприятия, в том числе и туристско-гостиничного, в условиях рынка является управление предприятием, успешная реализация которого в настоящих условиях требует использования инновационных подходов. Данными факторами обусловлена актуальность темы исследования, целью которого является внедрение инновационных моделей технологических процессов в сферу гостеприимства.

Цель работы: предложить ряд рекомендаций по разработке и внедрению инновационных моделей технологических процессов в отель «Кристэлл» г. Пятигорска, используя потенциал отеля, с целью совершенствования деятельности гостиничного предприятия.

Задачи:

- рассмотреть понятие и сущность технологических процессов в индустрии гостеприимства;
- выявить роль инновационных моделей технологических процессов в повышении качества гостиничного сервиса; обосновать целесообразность внедрения инновационных технологических процессов на предприятия индустрии гостеприимства;
- ознакомиться с инновационными моделями технологических процессов в предоставлении гостиничного сервиса на российском рынке;
- рассмотреть возможности применения инновационных моделей технологических процессов в сфере гостеприимства зарубежных стран;
- проанализировать технологические процессы предоставления сервиса в отеле «Кристэлл» г. Пятигорска;
- разработать рекомендации по внедрению инновационных моделей технологических процессов в предоставление услуг отеля «Кристэлл».

Теоретико-методологической основой исследования. В качестве научного инструментария использованы: методы и приемы системного и логического анализа; функциональный подход; методы научной классификации, сравнения; и обобщения предметов и явлений; факторный подход; анализ практического опыта предприятий гостеприимства по внедрению инновационных моделей технологических процессов в предоставлении гостиничных услуг. Также при написании работы были использованы фактические данные по исследуемым предприятиям; данные, полученные в результате проводимых автором работы исследований.

Эмпирической основой исследования явились труды отечественных и зарубежных исследователей по изучению инновационных моделей технологических процессов в индустрии гостеприимства, а также материалы, полученные автором в период прохождения преддипломной практики. При написании работы использовались труды исследователей по менеджменту, экономической теории, социологии, психологии и теории управления, монографии и научные статьи в периодических изданиях.

Результаты исследования. Мы предлагаем ряд рекомендаций по разработке и внедрению инновационных моделей технологических процессов в предоставлении услуг люкс-отеля «Кристэлл», способных усилить позитивное воздействие на гостя.

Рекомендации:

1. внедрить скрытое видеонаблюдение;
2. обеспечить надежность персонала отеля и охрану информации;
3. добавить следующие новые сервисы в систему HotelCloud: on-line платежи, инвентаризация, обслуживание номеров;
4. установить электронную систему замков, которые могут быть открыты только электронным ключом;
5. внедрить систему управления внутренними службами REX;
6. внедрить инновационную технологию аромамаркетинга.