

Институт туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал)
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУВПО «РГУТиС»)

**Инновации в сфере сервисного
обслуживания**

Выполнила: Абесадзе Т.Т.
Группа: 13Мз-3
Проверил: Коновалова Е.Е.

Москва, 2016

Инновации в сфере обслуживания клиентов от компании «ОЛДИ»

Компания «ОЛДИ» (www.oldi.ru). Компания ОЛДИ основана в 1992 году. Сегодня это одна из самых известных в России торговых фирм, установившей партнерские отношения практически со всеми ведущими мировыми производителями компьютерной техники и программного обеспечения. Ежедневный товарный ассортимент (более 6000 позиций) охватывает практически все сферы IT-бизнеса. Прайс-лист компании обновляется три раза в день. Высокий уровень обслуживания и сервиса отмечен сертификатом за номером 02648 в регистре систем качества, он удостоверяет, что система менеджмента качества компании полностью соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (9001:2000). Качество сборки компьютеров подтверждено сертификатом ИСО 9001-2001.

В рамках введенных изменений для корпоративных клиентов, компания «ОЛДИ» открыла программу «Пять сюрпризов от ОЛДИ», которая предлагает бонусы и подарки для новых и постоянных партнеров.





Инновации в сфере социального обслуживания населения

Совершенствование работы с пожилыми в этом направлении получило в ОГУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения, г. Знаменск, Астраханская область». В структуре учреждения функционирует отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов на 20 мест, работа которого организована по принципу «детского садика для пожилых людей». Режим работы отделения с 8.00 до 18.00. часов. На обслуживание принимаются граждане пожилого возраста, инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению. В отделении предоставляется комплекс различных социальных услуг: ежедневное трёхразовое горячее питание, комплекс социально- медицинских услуг (консультации врачей, массаж, ЛФК, физиопроцедуры, фитотерапия), организуется досуг, имеется комната отдыха с койко- местами, оказывается психологическая помощь.

В аэропорту Бангкока открылся сервисный центр по обслуживанию туристов

Услуги будут осуществляться на десяти различных языках, в числе которых русский, мандаринский диалект китайского языка, японский, корейский, английский, итальянский, французский, испанский, немецкий и тайский. Сервисный центр располагается на первом этаже пассажирского терминала у выхода номер 3. Центр работает круглосуточно.

Министерство туризма Таиланда сообщило об официальном открытии в аэропорту Суварнабхуми сервисного центра по обслуживанию туристов, цель которого - увеличить в последующие пять лет число иностранных туристов до 30 млн.



Электронный офис –
является
инновационным
продуктом на рынке
услуг в России.

«Tourist
Terminal»

При Поддержке Правительства Санкт-Петербурга,
совместно с компанией Smart Solutions была запущена
услуга бронирование отелей через терминалы «Tourist
Terminal».

Таким образом, можно заключить, что туристический
бизнес в России уже вступил в стадию
технологических изменен

Переход на новый уровень позволит значительно
сократить расходы, увеличить скорость обработки
заказов, а, следовательно, увеличить
привлекательность тур. продукта.



Департамент транспорта Москвы сообщает о завершении работ по размещению напольной навигации в Московском метрополитене.

Напольные указатели размещены на всех пересадочных станциях Кольцевой линии и в пределах линии – всего на 49 станциях.

Кроме того, в метро появились указатели выходов в город и пересадок на другие линии. Отдельные элементы навигации указывают горожанам, какой стороны держаться перед лестницами и эскалаторами - это обеспечивает разделение пассажиропотоков при пересадках.



Новые напольные указатели

NaviQ: информационный терминал для туристов

Терминалы устанавливаются прямо на улицах крупных городов и на нескольких языках предоставляют пользователям доступ к самой необходимой и интересной информации, включая местоположение ближайшей стоянки такси, гостиницы, ресторана или достопримечательностей.

Кроме того, туристы могут получить данные о времени и месте ближайших общегородских мероприятий, о магазинах, о текущих новостях, о расписании общественного транспорта, конечно же, доступен и прогноз погоды.

