

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы (на примере гостиницы «Смайл» п. Терскол, Эльбрусского района, КБР)

Автор работы: Карежева Диана Эдуардовна

Научный руководитель: доктор философских наук, профессор кафедры ТиГС Бурняшева Людмила Александровна.

Актуальность темы исследования. Анализ развития отелей в России показал, что уникальная роль этого сектора экономики до сих пор плохо изучена в нашей стране. В то же время особенно важно стимулировать гостей, что помогает сформировать базу постоянных клиентов и обеспечивает экономическую стабильность гостиниц. Стимуляция и продвижение важны и необходимы на разных уровнях, включая VIP-обслуживание. В этой статье мы рассмотрим способы стимулирования и продвижения постоянных клиентов в отелях, а также особенности их высокоуровневого обслуживания (VIP-сервис).

Целью работы является разработка программы лояльности клиентов для отеля «Смайл»

Задачи:

- изучить технологии работы с постоянными клиентами отелей;
- ознакомиться с особенностями и стандартами обслуживания постоянных клиентов в гостиницах;
- рассмотреть понятие программ лояльности клиентов;
- выявить особенности программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов в отелях зарубежных стран;
- рассмотреть действия программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов в российских отелях;
- проанализировать эффективность использования программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы «Смайл»;
- разработать мероприятия по совершенствованию услуг обслуживания для повышения качества сервиса в гостинице «Смайл».

Теоретико-методологическая основа исследования. В данной выпускной квалификационной работе мы опирались на нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий гостиничного сервиса, фундаментальные труды отечественных и зарубежных ученых в индустрии гостеприимства, материалы периодических изданий и Интернет-ресурсы.

В процессе данного исследования использовались такие общенаучные методы, как системный подход, методы сравнительного анализа, экспертных оценок, логического моделирования, экономико-математические.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в разработке конкретных рекомендаций по разработке программы лояльности гостей и использования применительно к гостинице «Смайл».

Результаты исследования. В результате проведенных исследований был разработан ряд конкретных мер с целью повышения качества услуг, а также рекомендаций по реализации программы лояльности клиентов для постоянных клиентов гостиницы «Смайл».

Рекомендации. Рекомендуется руководителю гостиницы «Смайл» инициировать внедрение изменений и мер, изложенных в представленной работе, с учетом развития и успеха предприятия.