

Содержание

Введение	3
Глава 1. Теоретические аспекты организации обслуживания постоянных клиентов в гостинице	5
1.1. Организация обслуживания клиентов в гостиничных предприятиях.....	5
1.2. Виды клиентов отеля и их мотивация.....	10
1.3. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице	24
Глава 2. Анализ организации обслуживания постоянных клиентов в гостинице «Рэдиссон Ройал».....	29
2.1. Общая характеристика гостиницы «Рэдиссон Ройал»	29
2.2. Анализ потребителей гостиничных услуг гостиницы	47
2.3. Технологии в обслуживании постоянных клиентов в гостинице «Рэдиссон Ройал»	56
2.4. Рекомендации по совершенствованию технологии обслуживания постоянных клиентов в гостинице «Рэдиссон Ройал».....	66
Заключение.....	76
Список использованной литературы.....	82
Приложение.....	85

Введение

Гостиничный бизнес в России в последние годы активно развивается. Это вызвано как ростом деловой активности, так и расширением туристических потоков, внешних и внутренних.

Современные клиенты отелей, особенно имеющие доходы выше среднего уровня, уже достаточно поездили по миру, чтобы составить себе представление о должном уровне комфорта, об уровне сервиса лучших отелей и теперь достаточно требовательны к условиям пребывания в отеле. Это вынуждает отельеров прилагать большие усилия, как по повышению уровня сервиса, так и по разработке новых программ лояльности клиентов.

Актуальность темы настоящего исследования обусловлена тем, что, гостиничное предприятие развивается в условиях жесткой конкуренции. Каждая гостиница вынуждена бороться за своего клиента. Организация обслуживания должна четко соответствовать целям и желаниям приезжающих клиентов. Постоянные клиенты позволяют сохранить стабильный доход и сократить затраты на поиск новых клиентов.

Объектом настоящего исследования является деятельность отеля «Рэдиссон Ройал».

Предметом исследования является технология и организация обслуживания постоянных клиентов гостиничного предприятия.

Целью настоящего исследования является проанализировать технологию обслуживания постоянных клиентов в гостинице «Рэдиссон Ройал» и разработать рекомендации по совершенствованию технологии обслуживания постоянных клиентов.

Основными задачами исследования являются:

- исследовать теоретические основы организации обслуживания постоянных клиентов в гостинице;
- проанализировать технологии обслуживания постоянных клиентов и методов их стимулирования на примере отеля «Рэдиссон Ройал».