

Аннотация

Тема выпускной квалификационной работы «Технология обслуживания постоянных клиентов гостиницы и пути её совершенствования» на примере гостиницы «Москоу Кантри Клуб».

Выпускная квалификационная работа состоит из 80 страниц текста, в нее входят: 5 таблиц и 4 диаграммы, 23 использованных источника.

Объектом исследования являются действующие программы лояльности, используемые в различных гостиницах, в том числе в гостинице «Москоу Кантри Клуб», её анализ, сделанный на основе изучения нормативных документов гостиницы.

Предметом исследования выпускной квалификационной работы является технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице «Москоу Кантри Клуб».

Ключевыми словами выпускной квалификационной работы являются: программа лояльности, технология обслуживания постоянных клиентов гостиницы, исследование, рекомендации.

Theme of qualifying work "Technology of service the hotel's patrons" in the case of hotel "Moscow Country Club».

Graduate work consists of 80 pages of text; it includes 5 table and chart 4, 23 sources used.

The object of the study are operating loyalty programs are used in various hotels, including the hotel " Moscow Country Club », its analysis made on the basis of a study of regulations hotel.

The subject of the research work is the final qualifying service technology regulars at the hotel « Moscow Country Club ».

The key words of the final qualifying works are: loyalty program, technology services the hotel's patrons, the study recommendations.

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. «Лояльность» как понятие, её роль в индустрии гостеприимства.....	6
1.1 Программа лояльности гостиницы и её место в маркетинговой деятельности.....	6
1.2 Управление лояльностью как стратегия и политика укрепления связи с постоянными клиентами.....	15
1.3 Технологии укрепления лояльности в гостинице: бонусы, скидки, специальные предложения, программы для корпоративных клиентов, накопительная система, партнерские программы, привилегии.....	26
<i>Краткие выводы</i>	
Глава 2. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице Moscow Country Club.....	33
2.1 История развития гостиничного бизнеса в Москве и общая характеристика Moscow Country Club.....	33
2.2 Гостиница Moscow Country Club как центр обслуживания постоянных клиентов.....	41
<i>Краткие выводы</i>	
Глава 3. Работа с постоянными клиентами и пути её совершенствования.....	63
3.1 Анализ эффективности программы лояльности гостиницы Moscow Country Club.....	63
3.2 Рекомендации для обогащения практики работы с постоянными клиентами.....	67
<i>Краткие выводы</i>	
Заключение.....	74
Список использованной литературы.....	79