

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	3
<b>Глава 1. Теоретические основы обслуживания постоянных клиентов в гостинице</b> .....	6
1.1. Стратегия и тактика обслуживания постоянных клиентов. Программы лояльности .....	6
1.2. Технологии и инструменты обслуживания постоянных клиентов и укрепления лояльности в гостинице .....	9
1.3. Опыт обслуживания постоянных клиентов крупных международных гостиниц .....	16
<b>Глава 2. Анализ технологий обслуживания постоянных клиентов в гостинице «Балтийская Звезда» и разработка путей их совершенствования</b> .....	28
2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы .....	28
2.2. Характеристика и оценка технологий обслуживания постоянных клиентов гостиницы .....	34
2.3. Предложения по совершенствованию обслуживания постоянных клиентов гостиницы .....	39
<b>Заключение</b> .....	61
<b>Список литературы</b> .....	64
<b>Приложения</b> .....	67

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** В крупнейших городах России, в частности в Москве, развитие гостиничной отрасли характеризуется высоким уровнем конкуренции под воздействием проникновения западных сетей с хорошо отлаженными системами маркетингового управления. В этой связи возникает проблема повышения конкурентоспособности отечественных гостиниц, в том числе и за счет внедрения современных технологий обслуживания клиентов.

В основе одного из современных направлений реализации гостиничных услуг лежит принцип привлечения постоянного клиента. Суть его заключается в том, что потребители получают различные льготы, подарки, поощрения от фирмы, если постоянно пользуются услугами данного предприятия. В связи с этим в сфере гостеприимства широкое распространение получили «программы лояльности» клиентов, поскольку эти сферы общественной жизни напрямую связаны с реализацией услуг самого разного профиля.

Борьба за клиента особенно обострилась в условиях кризисной экономической ситуации в стране. Сейчас перед гостиницами остро встает вопрос о том, как привлечь клиентов и, что не менее важно, превратить их в постоянных клиентов отеля. Грамотно применяемые технологии обслуживания постоянных клиентов являются залогом успешного функционирования любой гостиницы.

**Целью работы** является технология обслуживания постоянных клиентов и разработка предложений по ее улучшению на примере гостиницы «Балтийская Звезда».

Для достижения поставленной цели в работе поставлены следующие **задачи:**

- рассмотреть сущность стратегии и тактики обслуживания постоянных клиентов гостиниц;