

Введение

Глава 1. Теоретические основы управления поведением потребителей гостиничных услуг.....5

- 1.1 Маркетинговые исследования потребителей.....5
- 1.2 Поведение потребителей в процессе принятия решения о покупке.....17
- 1.3 Оценка удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.....23

Глава 2. Анализ поведения потребителей ОК «Ватутинки».....28

- 2.1. Общая характеристика ОК «Ватутинки».....28
- 2.2. Анализ деятельности ОК «Ватутинки».....33
- 2.3. Рекомендации по совершенствованию качества обслуживания ОК «Ватутинки».....45

Заключение.....79

Список литературы.....83

Приложения.....87

Введение.

Данная работа посвящена изучению и анализу потребителей гостиничных услуг, мотивации при выборе того или иного гостиничного продукта, выяснению с какими целями потребители пользуются гостиничными услугами и уровня их удовлетворенности.

Актуальность темы «Специфика поведения потребителей гостиничных услуг» определена стремительным развитием рынка гостиничных услуг, характерными чертами которого на сегодняшний день являются динамичные изменения туристского спроса и предложения. Фактор меняющегося потребителя усиливает искушенность клиентов в вопросах ассортимента услуг и способа их предоставления. С усилением конкурентной борьбы существенно повышается роль и место маркетинга в деятельности предприятия. Полезность маркетинговых исследований очевидна, однако многие отечественные участники рынка еще не осознали его важность.

Цель данной работы состоит в рассмотрении теоритических основ управления поведением потребителей гостиничных услуг, анализ поведения потребителей ОК «Ватутинки», разработка рекомендаций по совершенствованию качества обслуживания.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) рассмотреть особенности поведения потребителей на предприятии индустрии гостеприимства;
- 2) охарактеризовать рынок гостиничных услуг Подмосковья;
- 3) провести анализ потребителей ОК «Ватутинки»;
- 4) дать рекомендации по совершенствованию качества обслуживания в ОК «Ватутинки».

Объектом исследования является деятельность Оздоровительного Комплекса «Ватутинки».