

БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА «БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЕ»


ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
 Е.В. Бертош
«07» июня 2023 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ


«Повышение результативности функционирования коммунального
сервисного унитарного предприятия «Отель «Европа» на основе
совершенствования программы лояльности»

Специальность 1 – 25 01 07 «Экономика и управление на предприятии»
Специализация 1 – 25 01 07 11 «Экономика и управление на предприятии в
промышленности»

Обучающийся
группы 10502119

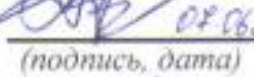

(подпись, дата) Г.М. Юркевич

Руководитель


(подпись, дата) 04.06.23 А.В. Данильченко,
докт. экон. наук, профессор

Консультанты:


по организационно-
экономическим вопросам


(подпись, дата) 04.06.23 А.В. Данильченко,
докт. экон. наук, профессор

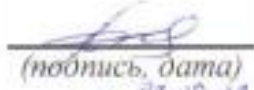
по организации
внешнеэкономической
деятельности


(подпись, дата) 31.05.23 Л.В. Соловьева,
канд. пед. наук

по конструкторско-
технологическим вопросам


(подпись, дата) 23.05.23 О.В. Дьяченко,
канд. техн. наук, доцент

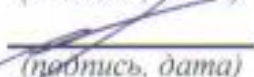
по применению экономико-
математических методов и ЭВМ


(подпись, дата) 23.05.23 А.Е. Филиченок

по охране труда


(подпись, дата) 23.05.23 М.Л. Калиниченко

Ответственный за нормоконтроль


(подпись, дата) И.В. Устинович,
канд. экон. наук, доцент

Объем работы:

расчетно-пояснительная записка – 146 страниц
графическая часть – 15 листов
магнитные (цифровые) носители – 1 единица

Минск 2023

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 146 с., 49 рис., 37 табл., 27 источников, 3 прил.

УСЛУГИ, ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС, ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ, ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ, ПОВЫШЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Цель работы: – рассмотреть теоретические и практические аспекты программ лояльности клиентов в гостиничной индустрии и разработать практические рекомендации по повышению результативности КСУП «Отель «Европа» на основе совершенствования программы лояльности.

Задачи дипломной работы:

- проанализировать производственно-финансовую деятельность предприятия;
- анализ эффективности деятельности предприятия с учетом существующей программы лояльности, итоговая оценка текущего состояния;
- разработать комплекс мероприятий по совершенствованию программы лояльности КСУП «Отель «Европа», расчет его экономической эффективности и вывод по предложенным мероприятиям;
- анализ документального обеспечения внешнеэкономической деятельности организации на иностранном языке, включающий перевод документов компании на изучаемый в процессе обучения иностранный язык;
- анализ применения экономико-математических методов и ЭВМ в организации, в рамках которого необходимо рассмотреть задачу и ее решение, сопоставимую с данной темой.

Объектом исследования является КСУП «Отель «Европа» в г. Минске.

Предметом исследования – программа лояльности гостей КСУП «Отель «Европа».

Методы исследования: описание, сравнение, метод анализа и синтеза, метод дедукции, метод классификации и прогноз.

Научная значимость: разработка практических рекомендаций по повышению результативности функционирования коммунального сервисного унитарного предприятия «Отель «Европа» на основе совершенствования программы лояльности.

Автор работы подтверждает, что приведенный в дипломной работе расчетно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемой отрасли, все заимствованные из литературных источников теоретические и методологические положения сопровождаются ссылками на их авторов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Радыгина, Е. Г. Повышение лояльности потребителей гостиничных услуг / Е. Г. Радыгина // Концепт. – 2016. – № 03. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2016/16049.htm>. – ISSN 2304-120X.
2. Гельфенбейн, В. Э. Совершенствование способов обслуживания гостей с ограниченными возможностями / Э. В. Гельфенбейн Социально – педагогическая деятельность в социуме: теория, практика, перспективы. – Екатеринбург, 2014. – 205 с.
3. Ефремова, М. В., Анализ программ лояльности клиентов как составляющая эффективного туристического менеджмента / В. М. Ергина // Экономический анализ: теория и практика. – 2013. – №16. – С.15 – 22.
4. Алешина, Л. А. Проведение маркетинговых исследований в гостиничном сервисе (на примере гостиницы «Дейма», г. Калининград) / А. Л. Алешина // Молодой ученый. – 2016. – №18. – С. 219 – 222.
5. Величко, Н. Ю. Маркетинговые мероприятия по повышению лояльности потребителя к гостинично-туристскому продукту / Ю. Н. Величко // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. – 2013. – №6. – С.47 – 52.
6. Кеворков, В. В. Практикум по маркетингу. учебное пособие/В.В. Кеворков.– Москва: КноРус, 2015. – 568с
7. Михайленко, Я. А. Формирование лояльности клиентов гостиницы / А. Я. Михайленко Студенческий научный форум 2014. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.scienceforum.ru/2014/412/3181>.
8. Ландреви, Ж. Меркатор. Теория и практика маркетинга. Т. 1. / Ж. Ландреви. – Москва: Юнити, 2016 г. – 664 с.
9. Герия, И. А. Программы лояльности и оценка их эффективности / А. И. Герия // Управление и экономика в XXI веке. – 2015. – №1. – С. 47 – 52.
10. Самоукина, Н.В. Незаменимый сотрудник и кадровая безопасность/ Н.В. Самоукина, – Москва: Вершина, 2015. – 450 с.
11. Райхельд, Ф. Ф. Эффект лояльности: движущие силы экономического роста, прибыли и непреходящей ценности: пер. с англ. / Ф. Ф. Райхельд, Т. Тил. – Москва: Издательский дом Вильямс, 2015. – 195 с.
12. Алдер, Ю. П. Хороший потребитель – довольный потребитель, или что приходит в голову, когда говорят про удовлетворенность и лояльность / Ю. П. Алдер, С. В. Турко. – Москва: Стандарты и качество, 2016. – 44 с.
13. Никольская, Е. Ю. Лояльность как философия современного бизнеса. / Е. Ю. Никольская, Я. А. Белавина. // Научный вестник МГИИТ. – 2014. – № 2. – С.30 – 34. 21.
14. Никольская, Е. Ю. Современные проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса / Е. Ю. Никольская. // TheWayofScience. – 2015. – № 1. – С. 65–67. 22.

15. Ойнер, О. К. Управление результативностью маркетинга: учебник для магистров / К. О. Ойнер – Москва: Юрайт, 2012. – 343 с.
16. Организация и проведение преддипломной практики: методическое пособие для студентов специальности 1-26 02 01 «Бизнес-администрирование» / А.Л. Ивашутин [и др.]. – Минск: БНТУ, 2014. – 280 с.
17. Методические рекомендации по дипломному проектированию для студентов специальности 1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии» / А.М. Темичев [и др.]. – Минск: ФУАинформ, 2015. – 144 с.
18. Справочник металлиста [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://enginiger.ru/materials/>.
19. Заболотец, А.А. Производственные технологии в инновационной деятельности / А.А. Заболотец – Минск : БНТУ, 2017 – 95 с.
20. Каталог металлорежущих станков и кузнечно пресового оборудования [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://stanki-katalog.ru/>.
21. Кане, М.М. Технология машиностроения / М.М.Кане, А.И.Медведьев, И.А.Каштальян. – Минск : Выш.шк., 2013 – 311 с.
22. Семич, В.П. Охрана труда при работе на персональных электронно-вычислительных машинах и другой офисной технике / В.П. Семич – Минск: ЦОТЭК, 2001. – 75 с.
23. Лазаренков, А. М. Курс лекций по дисциплине «Охрана труда» / А. М. Лазаренков, Ю. Н. Фасевич ; Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Охрана труда». – Минск: БНТУ, 2019. – 172 с. [Электронный ресурс]. – Электронные данные – Режим доступа: <https://rep.bntu.by/handle/data/53479/>
24. Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28 июня 2023 г. № 59 об утверждении Санитарных норм и правил «Требования при работе с видеодисплейными терминалами и электронно - вычислительными машинами», Гигиенического норматива « Предельно-допустимые уровни нормативных параметров при работе с видеодисплейными терминалами и электронно-вычислительными машинами» Главного государственного санитарного врача Республики Беларусь от 10 ноября 2000 г. № 53 и от 30 мая 2006 г. № 70, отдельного структурного элемента постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Электронные данные – Режим доступа: <https://pravo.by/>.
25. Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16 ноября 2011 г. №115 Об утверждении Санитарных норм, правил и гигиенических нормативов «Шум на рабочих местах, в транспортных средствах, в помещениях жилых и общественных зданий и на

- территории жилой застройки» [Электронный ресурс]. – Электронные данные – Режим доступа: <https://minzdrav.gov.by/>.
26. Технический кодекс установившейся практики 474-2013 «Категорирование помещений, зданий и наружных установок по взрывопожарной и пожарной опасности» [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://mchs.gov.by/upload/iblock/7d1/tkp-474.pdf>
27. Технический кодекс установившейся практики 45-2.02-142-2011 «Здания, строительные конструкции, материалы и изделия. Правила пожарно-технической классификации» [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: https://enp.by/pravila-pozharnoj-bezopasnosti-dlya-zhilyh-domov-stroenij-i-sooruzhenij/tkp-45-2_02-142-2011-zdaniya-stroitelnye-konstrukcii-materialy.pdf.