

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ
Кафедра международного туризма

Аннотация дипломной работы

**Сегментация потребителей гостиничных услуг на основе
теории поколений**

Кондратьевой Елены Николаевны

Научный руководитель:
старший преподаватель
А.Н. Решетникова

Минск, 201

АННОТАЦИЯ

1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из задания на дипломную работу, оглавления, реферата дипломной работы, введения, трех глав, заключения, 7 иллюстраций, 7 таблиц, 1 приложения, списка использованной литературы. Общий объем работы составляет 61 страницу. Список использованной литературы занимает 7 страниц и включает 83 позиции.

2. Перечень ключевых слов

СЕГМЕНТАЦИЯ, ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ, ПОКОЛЕНИЕ X, ПОКОЛЕНИЕ Y, ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

3. Текст аннотации

Объект исследования – сегментация потребителей в сфере гостиничных услуг и выделения потребителей поколения X и Y, характеристика их основных требований к услугам отелей

Цель исследования – разработка практических маркетинговых мероприятий на основе данных, полученных в ходе практического исследования филиала «Грин Парк Отель» ООО «Агорабел», корреляция маркетинговой деятельности в соответствии с теорией поколений, разработка рекомендаций для эффективной деятельности предприятия.

Методы исследования. В работе использованы общенаучные методы исследования (описание, обобщение, анализ, синтез), а также эмпирические методы (наблюдение, опрос).

Полученные итоги и их новизна. Работа является одной из первых попыток исследования поведения потребителей гостиничных услуг на белорусском рынке, которое основывается на теории поколений. В работе проанализированы ресурсы филиала «Грин Парк Отель» ООО «Агорабел» и эффективность их использования, составлены рекомендации по привлечению потребителей поколений X и Y.

Достоверность материалов и результатов дипломной работы. Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными, работа выполнена самостоятельно.

Рекомендации по использованию результатов работы. Итоги работы могут быть использованы для исследования сегментов потребителей гостиничных услуг в Беларуси, прогнозирования потребительского спроса на гостиничные услуги, а также при написании обобщающих работ по сегментации рынка потребителей гостиничных услуг на основе различных признаков.

АНАТАЦЫЯ

1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з задання на дыпломную працу, зместа, рэферата дыпломнай працы, ўвядзення, трох кіраўнікоў, заключэння, 7 ілюстрацый, 7 табліц, 1 дадатку, спісу выкарыстанай літаратуры. Агульны аб'ём працы складае 61 старонку. Спіс выкарыстанай літаратуры займае 7 старонак і ўключае 83 пазіцыі.

2. Пералік ключавых слоў

Сегментацыя, Гасцінічныя паслугі, ПАКАЛЕННЕ Х, ПАКАЛЕННЕ Y, прыцягнення спажыўцоў.

3. Тэкст анатацыі

Аб'ект даследавання – сегментацыя спажыўцоў у сферы гасцінічных паслуг і вылучэнні спажыўцоў пакалення Х і Y, характарыстыка іх асноўных патрабаванняў да паслуг гатэляў

Мэта даследавання – распрацоўка практычных маркетынговых мерапрыемстваў на аснове дадзеных, атрыманых у ходзе практычнага даследавання філіяла «Грын Парк Гатэль» ТАА «Агорабел», карэляцыя маркетынгавай дзейнасці ў адпаведнасці з тэорыяй пакаленняў, распрацоўка рэкамендацый для эфектыўнай дзейнасці прадпрыемства.

Метады даследавання. У працы выкарыстаныя агульна навуковыя метады даследавання (апісанне, абагульненне, аналіз, сінтэз), а таксама эмпірычныя метады (назіранне, апытанне).

Атрыманыя вынікі і іх навізна. Праца з'яўляецца адной з першых спробаў даследавання паводзінаў спажыўцоў гасцінічных паслуг на беларускім рынку, якое грунтуецца на тэорыі пакаленняў. У працы прааналізаваны рэсурсы філіяла «Грын Парк Гатэль» ТАА «Агорабел» і эфектыўнасць іх выкарыстання, складзеныя рэкамендацыі па прыцягненню спажывателем пакаленняў Х і Y.

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы. Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца пэўнымі, праца выканана самастойна.

Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў работы. Вынікі работы могуць быць выкарыстаны для даследавання сегментаў спажыўцоў гасцінічных паслуг у Беларусі, прагназавання спажывецкага попыту на гасцінічныя паслугі, а таксама пры напісанні абагульняючых прац па сегментацыі рынку спажыўцоў гасцінічных паслуг на аснове розных прыкмет.

1. ANNOTATION

2. Structure and scope of the diploma work

The diploma work consists of the assignment for the thesis, the table of contents, the abstract of the thesis, introduction, three chapters, conclusion, 7 illustrations, 7 tables, 1 appendix, list of used literature. The total amount of work is 68 pages. The list of used literature takes 7 pages and includes 83 entries.

2.Keywords: *Segmentation, hotel service, generation X, generation Y, engaging consumers.*

3. Summary text

The object of the research is the segmentation of consumers in the sphere of hotel services and the allocation of consumers of the generation X and Y, the characteristics of their basic requirements for the services of hotels

The purpose of the research is development of practical marketing activities based on data obtained during the practical research of the "Green Park Hotel" LLC, "Agorabel" LLC, correlation of marketing activities in accordance with the theory of generations, development of recommendations for the effective operation of the enterprise.

Methods of research. The general scientific methods of research (description, generalization, analysis, synthesis), as well as empirical methods (observation, survey) were used in the work.

The results of the work and their novelty The work is one of the attempts to study the consumers behavior of hotel services in the Belarusian market, which is based on the theory of generations. The work analyzes the resources of the "Green Park Hotel" branch of "Agorabel" LLC, the effectiveness of their use and makes recommendations for attracting the generations X and Y.

Reliability of materials and the results of the thesis. The materials used and the results of the thesis work are reliable, the work is done independently.

Recommendations on the usage. The recapitulation and ideas can be used for the continuation of the research the consumers segments of hotel services in Belarus, forecasting the consumer demand for hotel services, as well as when writing generalization works on the segmentation of the market of consumers of hotel services on the basis of various traits.