

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
УНИВЕРСИТЕТА»**

**КАФЕДРА МАРКЕТИНГА**

**Аннотация к дипломной работе**

**РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ  
ПОКУПАТЕЛЕЙ**

**КЕЗИК Алина Александровна**

**Руководитель  
Мармашова Светлана Прокопьевна  
старший преподаватель**

**Минск, 2025**

Дипломная работа: 54 с., 14 рис., 3 табл., 58 источников, 4 прил.  
ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ, МАРКЕТИНГ, ОЦЕНКА  
ЛОЯЛЬНОСТИ, БОНУСНАЯ ПРОГРАММА.

Цель исследования: разработка концепции программы лояльности клиентов ООО «Клуб ДИСО».

Объект исследования: лояльность клиентов.

Предмет исследования: концепция лояльности клиентов в ООО «Клуб ДИСО».

Методы исследования: теоретического анализа и синтеза, индукции, дедукции, методы экономического анализа, сравнения и описание.

Исследования и разработки: на основе изучения теоретических вопросов сущности концепции лояльности клиентов был осуществлен анализ уровня лояльности клиентов ООО «Клуб ДИСО», который включал в себя, в том числе, изучение практики использования программы лояльности в ООО «Клуб ДИСО». На основании произведенного исследования были внесены предложения по созданию программы лояльности клиентов в организации и произведен расчет экономического эффекта от ее внедрения.

Область возможного применения: маркетинговая деятельность ООО «Клуб ДИСО».

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Дыпломная работа: 54 с., 14 малюнкаў, 3 табліцы, 58 крыніц, 4 дадаткі.

## ЛАЯЛЬНАСЦЬ КЛИЕНТАЎ, МАРКЕТЫНГ, АЦЭНКА ЛАЯЛЬНАСЦІ, БОНУСНАЯ ПРАГРАМА.

Мэта даследавання: распрацоўка канцэпцыі праграмы лаяльнасці кліентаў ТАА «Клуб ДИСО».

Аб'ект даследавання: лаяльнасць кліентаў.

Прадмет даследавання: канцэпцыя лаяльнасці кліентаў у ТАА «Клуб ДИСО».

Метады даследавання: тэарэтычнага аналізу і сінтэзу, індукцыі, дэдукцыі, метады эканамічнага аналізу, параўнанне і апісанне.

Даследаванні і распрацоўкі: на аснове вывучэння тэарэтычных пытанняў сутнасці канцэпцыі лаяльнасці кліентаў быў ажыццёўлены аналіз узроўню лаяльнасці кліентаў ТАА «Клуб ДИСО», які ўключаў у сябе, у тым ліку, вывучэнне практыкі выкарыстання праграмы лаяльнасці ў ТАА «Клуб ДИСО». На падставе праведзенага даследавання былі ўнесены прапановы па стварэнню праграмы лаяльнасці кліентаў у арганізацыі і зроблены разлік эканамічнага эфекту ад яе ўкаранення.

Вобласць магчымага прымянення: маркетынговая дзейнасць ТАА «Клуб ДИСО».

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Thesis: 54 pages, 14 figures, 3 tables, 58 sources, 4 appendices.

CUSTOMER LOYALTY, MARKETING, LOYALTY ASSESSMENT, BONUS PROGRAM.

Purpose of the study: development of the customer loyalty program concept for LLC «Club DISO».

Object of study: customer loyalty.

Subject of the study: the concept of customer loyalty in LLC «Club DISO».

Research methods: theoretical analysis and synthesis, induction, deduction, methods of economic analysis, comparison and description.

Research and development: Research and development: based on the study of theoretical issues of the essence of the concept of customer loyalty, an analysis of the level of customer loyalty of LLC «Club DISO» was carried out, which included, among other things, a study of the practice of using the loyalty program at LLC «Club DISO». Based on the research, proposals were made to create a customer loyalty program in the organization and the economic effect of its implementation was calculated.

Area of possible application: marketing activities of LLC «Club DISO».

The author of the work confirms that the calculation and analytical material presented in it correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all theoretical, methodological and methodological provisions and concepts borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.