

УДК 383.483(075)

ББК 65.43-32я73

Д40

Джанджугазова, Е. А.

Д40 Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 190 с.

ISBN 978-5-4499-1541-2

Учебное пособие создано в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (Магистратура)

Рассмотрены вопросы методологии маркетинговых исследований, основные методы и технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства, организационные и технологические особенности изучения рынка гостиничных услуг, конкурентов и клиентов гостиничных предприятий. Все главы пособия дополнены содержательным приложением, включающим практические материалы для закрепления знаний, умений и навыков в виде практических заданий, кейсов, ситуаций и др. методических материалов.

Для студентов (магистрантов) учебных заведений высшего образования.

УДК 383.483(075)

ББК 65.43-32я73

ISBN 978-5-4499-1541-2

© Джанджугазова Е. А., текст, 2020

© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2020

Содержание

Предисловие.....	5
Глава 1. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: теоретические основы	7
1.1. Современный маркетинг в индустрии гостеприимства: основные тенденции	7
1.2. Маркетинговые исследования как процесс: основные понятия, роль и значение	13
1.3. Методология маркетинговых исследований	18
Приложение к главе 1	32
Глава 2. Методическая основа маркетинговых исследований в гостеприимстве	41
2.1. Маркетинговые исследования как основной инструмент развития гостиничного бизнеса.....	41
2.2. Маркетинговая информация в индустрии гостеприимства	46
2.3. Методы маркетинговых исследований в гостеприимстве	54
2.4. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства как основа для принятия управленческих решений	65
Приложение к главе 2	74
Глава 3. Организация и технология проведения маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.....	106
3.1. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг	106
3.2. Маркетинговые исследования конкурентов на рынке гостеприимства	125

3.3. Маркетинговые исследования клиентов на рынке

гостеприимства	135
Литература	164
Глоссарий	166
Тесты	173