

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, профессор
_____ Пасько О.В.
« ____ » _____ 2017 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Технология работы отдела маркетинга и продаж»

Выполнила: студентка 4 курса ГЗ1301-У
Деркач Алена Геннадиевна
Направление подготовки: 43.03.03
«Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничная деятельность»

_____ 2017 г.
« ____ » _____

Руководитель:
Канд. пед. наук, доцент
Ковалева Наталья Иосифовна

_____ 20__ г.
« ____ » _____

Москва 2017 г.

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| 1.Технология и организация деятельности службы маркетинга и продаж в гостинице..... | 7 |
| 1.1 Задачи и функции службы маркетинга и продаж в гостинице..... | 7 |
| 1.2 Организационная структура службы маркетинга и продаж в гостинице.. | 10 |
| 1.3 Взаимодействие отдела маркетинга и продаж с другими подразделениями гостиниц..... | 12 |
| 1.4 Управление каналами продаж гостиничного продукта..... | 14 |
| 2. Анализ деятельности отдела маркетинга и продаж гостиницы «Славянка», разработка рекомендаций по улучшению его работы..... | 24 |
| 2.1 Общая характеристика гостиницы «Славянка»..... | 24 |
| 2.2 Анализ деятельности отдела маркетинга и продаж гостиницы «Славянка» | 31 |
| 2.3 Предложения по улучшению работы отдела маркетинга и продаж..... | 44 |
| Заключение..... | 51 |
| Список литературы..... | 56 |

Введение

Актуальность данной работы состоит в том, что от правильной работы отдела маркетинга и продаж и от верно выбранной стратегии развития, а также от продуктивной рекламной кампании во многом зависит успешность гостиничного предприятия.

Цель данной работы - рассмотреть работу отдела маркетинга и продаж на примере гостиницы «Славянка», выявить все положительные и отрицательные стороны в работе отдела, внести предложения по улучшению работы отдела продаж и как результат увеличить прибыль гостиницы.

Объект исследования- деятельность гостиницы «Славянка».

Предмет исследования - работа отдела маркетинга и продаж, способы увеличения продаж и загрузки гостиницы.

Исходя из цели бакалаврской работы, поставлены следующие задачи:

- Рассмотреть технологию и организацию деятельности службы маркетинга и продаж в гостинице.
- Определить задачи и функции отдела маркетинга и продаж.
- Проанализировать организационную структуру службы маркетинга и продаж.
- Рассмотреть взаимодействие отдела маркетинга и продаж с другими подразделениями гостиницы.
- Определить каналы продаж гостиничного продукта в индустрии гостеприимства.
- Охарактеризовать деятельность гостиницы «Славянка».
- Проанализировать деятельность отдела маркетинга и продаж гостиницы «Славянка».
- Дать предложения по улучшению работы отдела маркетинга и продаж гостиницы «Славянка».

В литературных источниках можно найти много определений маркетинга, трактующих это понятие с разных сторон. Обобщая данные