

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