

## Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические особенности организации продажи услуг	
1.1. Понятие, виды и функции продаж услуг .....	6
1.2. Стратегии конкурентной борьбы на предприятиях общественного питания.....	19
1.3. Реклама как метод повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.....	25
2. Анализ ресторанного комплекса «Александрия»	
2.1. Общий анализ ресторана «Александрия».....	42
2.2. Анализ маркетинговой деятельности ресторанного комплекса «Александрия» за базовый период.....	47
2.3. Финансово-экономическая оценка эффективности продаж ресторанного комплекса «Александрия».....	60
3. Проект мероприятий по совершенствованию организации продажи услуг в ресторанном комплексе "Александрия"	
3.1. Совершенствование организации продажи на предприятиях ресторанного бизнеса.....	71
3.2. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию организации продаж .....	78
3.3. Перспективный анализ процессов функционирования ресторана «Александрия» на среднесрочный период.....	81
Заключение.....	
Список используемой литературы .....	
Приложения.....	

## **Введение**

Темой данного дипломного проекта является проект мероприятий по совершенствованию организации продажи услуг на предприятиях ресторанного бизнеса (на примере ООО "Александрия").

Данная тема является актуальной, так как на современном рынке товаров и услуг предприятия общественного питания привлекают потенциальных покупателей в основном рекламными кампаниями и различными маркетинговыми ходами и правильной организацией продажи услуг. Также ресторан «Александрия» нуждается в улучшенной организации продажи услуг, новой PR-акции и улучшенной рекламе. В последнее время, репутация данного предприятия немного ухудшилась среди клиентов и потенциальных клиентов.

Новизной в данном исследовательском проекте можно считать основной канал распространения рекламы – Интернет, так как Интернет – маркетинг это достаточно новое явление.

Предметом исследования являются маркетинговые мероприятия по улучшению конкурентоспособности предприятия, продаж и продвижения товаров и услуг.

Объектом исследования выступают предприятия общественного питания, как структурная единица предприятий торговли товарами и услугами.

Цель дипломного проекта – разработка проекта мероприятий по совершенствованию организации продажи услуг в ресторанном комплексе.

Поставленная цель определяет главные задачи, которые подлежат решению в данной работе:

- Понятие, виды и функции продаж услуг;