

# ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Студентки группы 401 Артыковой Анны  
Алексеевны

На тему: «Организация  
деятельности гостиничного  
комплекса по разработке  
маркетинговой стратегии».

Руководитель выпускной квалификационной  
дипломной работы: Ильина.Е.Л.

- ◎ **Актуальность** выбранной темы заключается в том, что в условиях сильной рыночной конкуренции гостиничной организации необходима своя стратегия, при которой возможно выгодно отличаться от гостиниц-конкурентов, и лучше завоевать нынешнего требовательного посетителя.

## ЦЕЛЬ ДАННОЙ РАБОТЫ - РАЗРАБОТАТЬ КОМПЛЕКС МЕРОПРИЯТИЙ, ОБРАЗУЮЩИХ МАРКЕТИНГОВУЮ СТРАТЕГИЮ ГОСТИНИЦЫ «ПЕРВОМАЙСКАЯ» ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»

- ◎ 1. Дать краткую характеристику деятельности гостиницы «Первомайская» ООО «Гостиничный сервис»;
- ◎ 2. Проанализировать организационно - управленческую структуру гостиницы «Первомайская».
- ◎ 3. Выбрать комплекс мер для реализации маркетинговой стратегии гостиницы «Первомайская» ООО «Гостиничный сервис»;
- ◎ 4. Сделать вывод по дипломной работе.

# СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ МАРКЕТИНГА. ЧТО ТАКОЕ МАРКЕТИНГ ?

- Маркетинг - это система торгово-производственной деятельности, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей каждого потребителя на основе выявления и изучения потребительского спроса с целью получения максимальной прибыли.
- Маркетинг повышает обоснованность принятия решений по вопросам развития предприятия, предоставление услуг, финансовой деятельности, распространяя планомерность на сферу рыночных связей.

# ЦЕЛЬ МАРКЕТИНГА

**Целью современного маркетинга** - является не продажа товара или услуги любым способом , а удовлетворение потребностей клиентов.

Привлекать новых клиентов, обещая им высшую потребительскую ценность, и сохранять старых клиентов, постоянно удовлетворяя их меняющиеся запросы.

Таким образом мы определяем маркетинг как социальный и управляемый процесс, с помощью которого отдельные лица и группы лиц удовлетворяют свои нужды и потребности благодаря созданию товаров и потребительских ценностей и обмену ими друг с другом.



# ГОСТИНИЦА «ПЕРВОМАЙСКАЯ» ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС» (ОГРН: 1067759953040, ИНН 7719611146)

Гостиница «Первомайская» предлагает посетителям номера различных ценовых категорий и разного уровня комфортности.

В гостинице номерной фонд составляет 100 номеров  
48 номеров эконом класса

20 номеров стандарт

3 номера стандартных повышенной комфортности

29 люксов и полулюкс.

Гостиница расположена по адресу г.Москва. Ул. Нижняя Первомайская, дом 77 строение 1.

Ближайшая станция метро: «Первомайская».

Гостиница расположена рядом с Измайловским лесопарком.



# НОМЕРНОЙ ФОНД МНОЖЕСТВА УЮТНЫХ НОМЕРОВ.

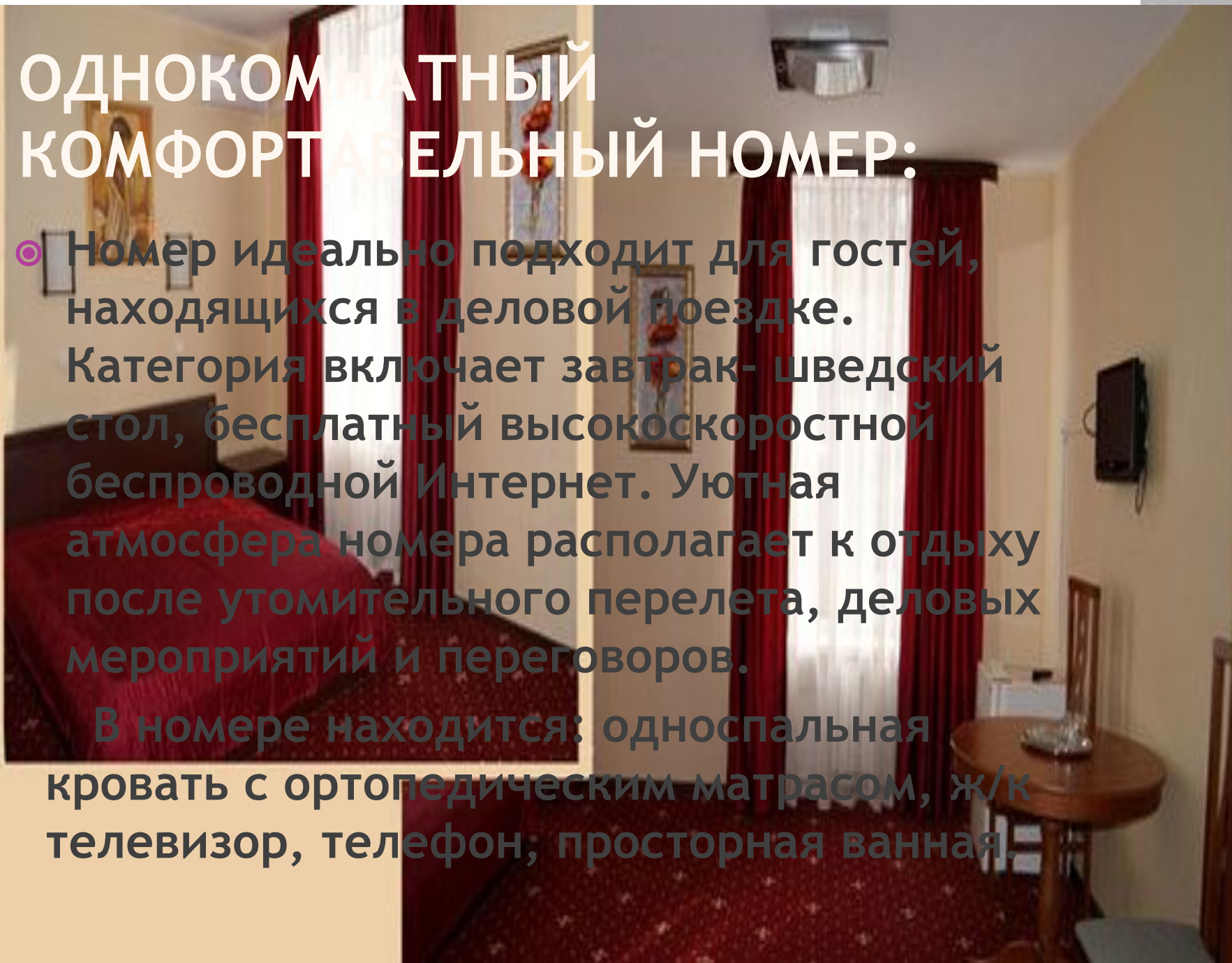




# ОДНОКОМНАТНЫЙ КОМФОРТАБЕЛЬНЫЙ НОМЕР:

- Номер идеально подходит для гостей, находящихся в деловой поездке. Категория включает завтрак- шведский стол, бесплатный высокоскоростной беспроводной Интернет. Уютная атмосфера номера располагает к отдыху после утомительного перелета, деловых мероприятий и переговоров.

В номере находится: односпальная кровать с ортопедическим матрасом, ж/к телевизор, телефон, просторная ванная.





# ДВУХМЕСТНЫЙ НОМЕР (ЭКОНОМ) УЮТНЫЙ НОМЕР С СОВРЕМЕННОЙ МЕБЕЛЬЮ.

Номера категории «Улучшенный эконом» - это идеальное сочетание цены и качества, оптимальный выбор для индивидуальных путешественников и молодых пар, для тех, кто ценит комфорт и удобство за приемлемую стоимость. В номере есть все необходимое как для длительного проживания, так и для кратковременного визита.

В номере имеется: две односпальные кровати с ортопедическими матрасами, ж/к телевизор, ванная.

# ДВУХМЕСТНЫЙ НОМЕР (СТАНДАРТ)- ЭТО УЮТНЫЙ НОМЕР С СОВРЕМЕННОЙ МЕБЕЛЬЮ.

Номера категории «Стандарт» -

Просторный номер площадью 25 кв. м. с санузлом в номере. Номера «Стандарт» доступным с двумя вариантами кроватей на выбор: одна двухместная кровать и две одноместные кровати. При бронировании выбирайте наиболее предпочтительный для вас вариант. В номере вы найдете все необходимое как для длительного проживания, так и для кратковременного визита.





**НОМЕР ПОЛУЛЮКС-2 ЭТО СОВРЕМЕННЫЙ УЮТНЫЙ  
НОМЕР. ПРОДУМАННЫЙ ИНТЕРЬЕР ПРИДЕТСЯ ПО  
ВКУСУ ДАЖЕ САМОМУ ИСКУШЕННОМУ ГОСТЮ.**

**В номере находится: одна двуспальная  
кровать с ортопедическим матрасом, ж/к  
телевизор, кондиционирование, телефон,  
туалетная комната.**

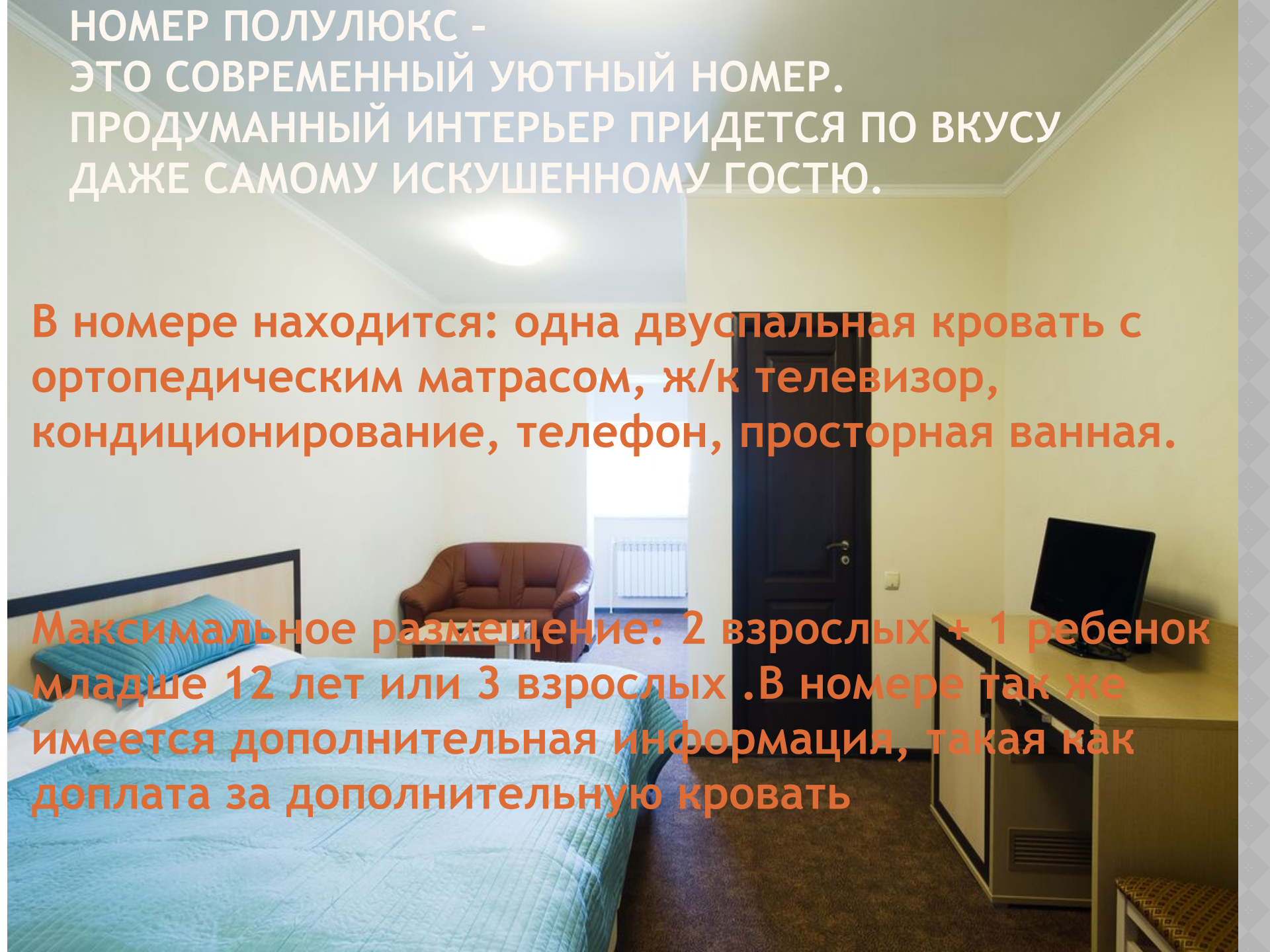
**Максимальное размещение: 2 взрослых  
человека.**



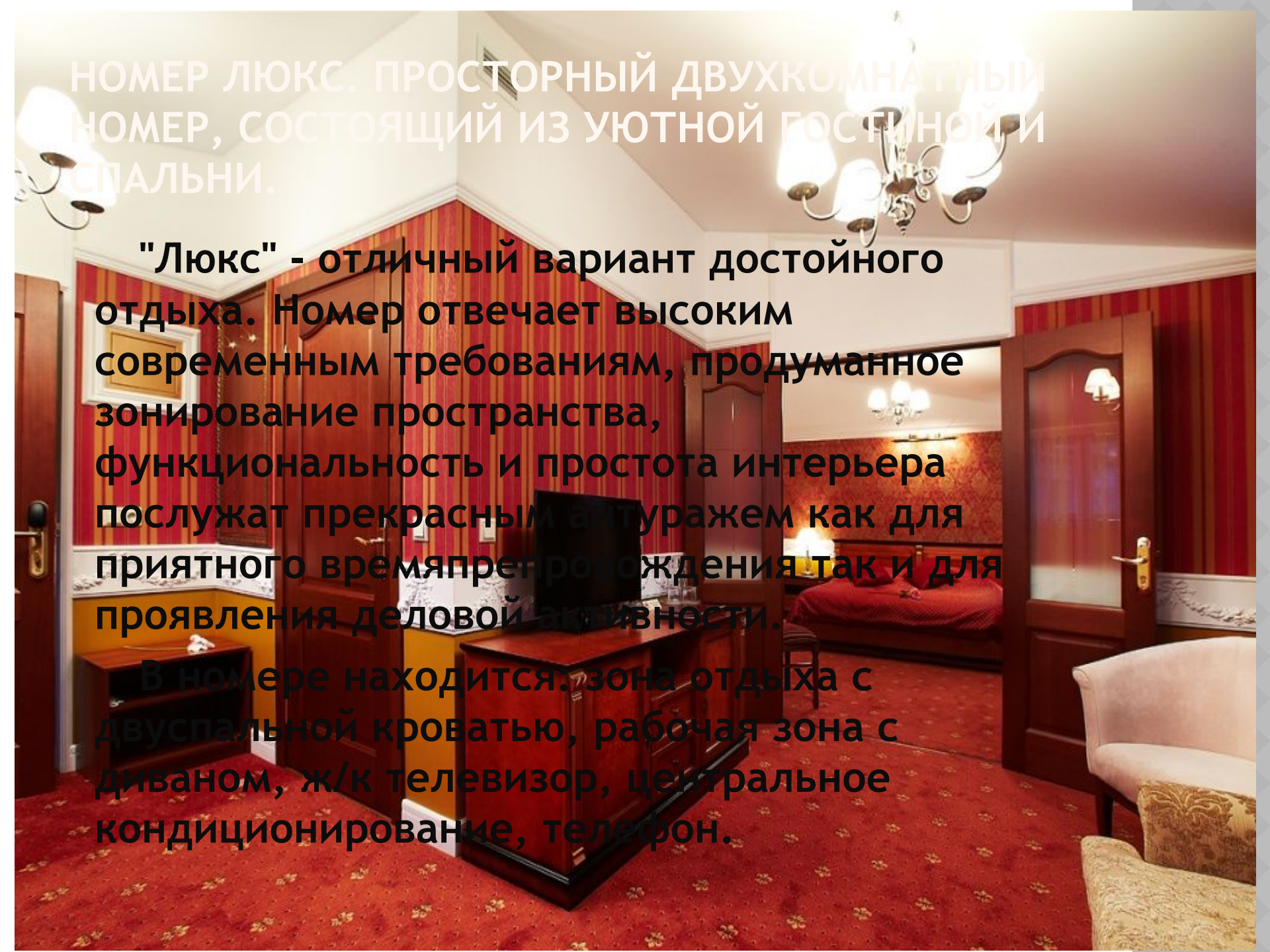
**НОМЕР ПОЛУЛЮКС -  
ЭТО СОВРЕМЕННЫЙ УЮТНЫЙ НОМЕР.  
ПРОДУМАННЫЙ ИНТЕРЬЕР ПРИДЕТСЯ ПО ВКУСУ  
ДАЖЕ САМОМУ ИСКУШЕННОМУ ГОСТЮ.**

**В номере находится: одна двуспальная кровать с ортопедическим матрасом, ж/к телевизор, кондиционирование, телефон, просторная ванная.**

**Максимальное размещение: 2 взрослых + 1 ребенок младше 12 лет или 3 взрослых .В номере так же имеется дополнительная информация, такая как доплата за дополнительную кровать**







НОМЕР ЛЮКС. ПРОСТОРНЫЙ ДВУХКОМНАТНЫЙ  
НОМЕР, СОСТОЯЩИЙ ИЗ УЮТНОЙ ГОСТИНОЙ И  
СПАЛЬНИ.

**"Люкс" - отличный вариант достойного  
отдыха. Номер отвечает высоким  
современным требованиям, продуманное  
зонирование пространства,  
функциональность и простота интерьера  
послужат прекрасным украшением как для  
приятного времяпрепровождения так и для  
проявления деловой активности.**

**В номере находится: зона отдыха с  
двухспальной кроватью, рабочая зона с  
диваном, ж/к телевизор, центральное  
кондиционирование, телефон.**

# К УСЛУГАМ ГОСТЕЙ

- Косметические и гигиенические принадлежности: шампунь, гель для душа, мыло.
- Фен
- Средства по уходу за обувью (ложка для обуви, губка, салфетки)
- Бесплатный Wi-Fi
- Кабельное телевидение
- Холодильник-бар
- Room service (доставка еды в номер)
- Ежедневная влажная уборка номера
- Справочная информация по Москве
- Завтрак в номер
- Бильярдная
- Сауна
- Массажный салон

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ:

- Круглосуточная служба размещения
- Круглосуточная служба контроля и безопасности
- Оплата кредитными картами Visa, MasterCard
- Заказ такси
- Услуги прачечной и химчистки
- Бесплатная охраняемая парковка
- Заказ билетов в театры и концертные залы
- Бронирование ресторанов
- Покупка и доставка цветов
- Предоставление сейфа для хранения документов
- Room service (доставка еды в номера)
- Разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер
- Услуги камеры хранения
- Услуги бытовой гладильной комнаты



# РЕСТОРАН «ПЕРВОМАЙСКИЙ»

- ЭТО УЮТНОЕ МЕСТО, КОТОРОЕ ПОКОРИТ СВОЕЙ ПРОСТОТОЙ И ИЗЫСКАННОСТЬЮ. В РЕСТОРАНЕ КАЖДЫЙ ОТКРОЕТ ДЛЯ СЕБЯ МИР РУССКОЙ И ЕВРОПЕЙСКОЙ КУХНИ, БЛЮДА КОТОРЫХ СМОЖЕТЕ ИСПРОБОВАТЬ ПОД ПРИЯТНУЮ МУЗЫКУ И ПРЕКРАСНО ОФОРМЛЕННЫЙ ИНТЕРЬЕР.

В нашем ресторане большой, уютный, красивый банкетный зал для проведения:

- Свадеб.
- детских праздников.
- Юбилеев.
- корпоративных вечеринок.
- и других праздников.



**АДРЕС РЕСТОРАНА  
«ПЕРВОМАЙСКИЙ»  
УЛИЦА НИЖНЯЯ ПЕРВОМАЙСКАЯ  
77 СТРОЕНИЕ 1.**



# ДОПОЛНИТЕЛЬНО К ГОСТИНИЦЕ

Гостиница "Первомайская" располагает новыми современными конференц-залами. Это идеальное место для проведения презентаций и бизнес-встреч.



**Залы могут быть оснащены современной техникой:**

- WI-Fi и проводной Интернет;
- мультимедийные проектор;
- широкоформатный экран;
- звуковое оборудование.

**Организацией конференций занимается персональный менеджер.**

# ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЦЫ «ПЕРВОМАЙСКАЯ».

ГОСТИНИЦА «ПЕРВОМАЙСКАЯ» ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»  
ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СЛЕДУЮЩИЕ СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ:

Служба приема и размещения гостей

Служба продаж и маркетинга

Отдел бронирования

Инженерно-техническая служба

Служба питания

Хозяйственная служба

Отдел кадров (служба управления персоналом)

Бухгалтерия

Служба безопасности.

# SWOT-АНАЛИЗ ГОСТИНИЦЫ «ПЕРВОМАЙСКАЯ»

| Сильные стороны  | Слабые стороны   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Удобная транспортная развязка;</li><li>- Сравнительно доступные цены;</li><li>- Вежливый, квалифицированный персонал;</li><li>- Современное техническое оснащение;</li><li>- Высокий уровень комфорта;</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Недостаточный номерной фонд для размещения больших туристических групп;</li><li>- Недостаточное количество персонала в некоторых структурных подразделениях;</li></ul>   |
| Возможности гостиницы  | Угрозы внешней среды   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Привлечение посредников (турфирмы, ресторанный бизнес, такси, и др.). Привлечение гостей расширив тем самым гостевую базу;</li><li>- Участие в выставках, семинарах, акциях;</li><li>- Проведение активной рекламной кампании, рекламных акций, спец предложений;</li><li>- Повышение гибкости ценовой политики, создание системы скидок;</li><li>- Создание уникальных предложений, привнесение «изюминки» в стандартный набор услуг.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Нестабильность мировой экономики;</li><li>- Жесткая конкуренция на насыщенном рынке гостиничных услуг города Москвы.</li><li>- Приход на рынок новых, более сильных конкурентов, способных отбить значительную часть гостевой базы.</li><li>- Новые предложения конкурентов несут угрозу потери части гостей и вызывают необходимость затрат гостиницы на собственные аналогичные предложения;</li><li>- понижение цен конкурентами привлечет значительную часть гостей и для удержания рыночной доли появится необходимость внепланово понижать цены.</li></ul> |

# ВЫБОР СТРАТЕГИИ.

Гостиничному предприятию  
«Первомайская» ООО  
«Гостиничный сервис»  
необходима стратегия,  
направленная на укрепление и  
поддержание ее положения на  
рынке гостиничных услуг г.  
Москвы.



# КОМПЛЕКС МЕРОПРИЯТИЙ В РАМКАХ МАРКЕТИНГОВОЙ СТРАТЕГИИ ДЛЯ ДАННОЙ ГОСТИНИЦЫ ДОЛЖЕН СОСТОЯТЬ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ:

Рекламные мероприятия;


Мероприятия по связям с общественностью;

Разработка уникального торгового предложения для создания положительного имиджа гостиницы и увеличения лояльности гостей;

Привлечение к сотрудничеству организаций близких по виду деятельности (туризм, выставки в сфере гостеприимства и т. п.).

# РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ МАРКЕТИНГА В ГОСТИНИЦЕ «ПЕРВОМАЙСКАЯ» ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС».

**ДЛЯ УВЕЛИЧЕНИЯ ОБЪЕМ ПРОДАЖ И ПРИБЫЛИ ПРЕДЛАГАЮТСЯ  
СЛЕДУЮЩИЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ:**



Внедрение системы дисконтных карт;

Сотрудничество с московскими турагентствами;

Взаимодействие с московской прессой (проведение пресс-конференции в конференц-зале).

Совершенствование рекламы (стимулирование сбыта).

# ВЫВОД ПО МЕРОПРИЯТИЮ:

- 1. Гостиница «Первомайская» стабильное предприятие на рынке гостиничных услуг г. Москвы.
- 2. Разработанная маркетинговая стратегия может быть успешно применена в текущей деятельности нашего предприятия.
- 3. Маркетинг - явление быстроменяющееся, следовательно, стратегия не может быть окончательной, ее необходимо периодически дополнять и совершенствовать, приспособившись к требованиям индустрии.

# ВЫВОД ПО ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ

- Выводы были сделаны следующие:
- 1. Разработанная маркетинговая стратегия обеспечит большее количество гостей в гостинице ООО «Гостиничный Сервис» «Первомайская»;
- 2. Стратегия не содержит больших усилий, широкомасштабных и затратных мероприятий;
- 3. Гостиница «Первомайская» располагает всеми возможностями для реализации предложенных мероприятий;
- 4. Разработанные мероприятия нуждаются в постоянной корректировке и доработке, согласно изменяющейся ситуации на рынке гостеприимства.
- Таким образом, все обозначенные цели и задачи в дипломной работе были успешно решены

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !!!!**

