

Джанджугазова Е. А.

Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — 2-е изд., испр. — М.: Издательский центр «Академия», 2005. — 224 с.

В учебном пособии представлены современные концепции маркетинга в индустрии гостеприимства. Особое внимание уделено системе маркетинговой деятельности гостиничного предприятия: она рассмотрена глубоко и подробно. Изложение теоретических вопросов органично сочетается с примерами из практики работы российских и зарубежных предприятий индустрии гостеприимства, что способствует лучшему усвоению материала.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 230500 — Социально-культурный сервис и туризм. Может быть полезно специалистам маркетинговых служб и руководителям предприятий индустрии гостеприимства.

Оглавление

Введение	3
Глава I. МАРКЕТИНГ КАК КОНЦЕПЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ИНДУСТРИЕЙ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	6
1.1. Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение	6
1.2. Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства	14
1.3. Маркетинг туристского и гостиничного продукта	17
Глава II. ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	32
2.1. Роль и место гостеприимства в сфере услуг	32
2.2. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства	35
2.3. Гостиничная индустрия: вчера, сегодня, завтра мировой индустрии	38
2.4. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства	44
2.5. Рынок гостиничных услуг и его компоненты	46
Глава III. ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ И ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС	54
3.1. Индустрия гостеприимства: основные понятия и составные элементы	54
3.2. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	61
3.3. Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства	65
Глава IV. РАЗРАБОТКА КОМПЛЕКСА МАРКЕТИНГА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	79
4.1. Основные подходы гостиничных предприятий к маркетингу. «Четыре Пи», «Семь Пи» и «Девять Пи» в гостиничном маркетинге	79
4.2. Оценка конкурентоспособности предприятий гостеприимства	84
Глава V. ОСНОВЫ СЕГМЕНТАЦИИ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	92
5.1. Сегментация рынка гостиничных услуг, критерии и признаки сегментации	92
5.2. Целевой рынок гостиничных услуг, методика поиска целевых сегментов	101
5.3. Позиционирование гостиничных продуктов	105
Глава VI. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	112
6.1. Методические основы маркетинговых исследований	112
6.2. Формы организации и основные направления маркетинговых исследований	114
Глава VII. ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ И ПЛАНИРОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	119
7.1. Управление маркетинговой деятельностью как системой, процесс управления маркетингом	119
7.2. Службы маркетинга и продаж предприятий гостиничной индустрии	122
7.3. Стратегическое маркетинговое планирование, выбор и оценка стратегий	130
7.4. Ключевые направления маркетингового планирования на рынке гостиничных услуг	143
Глава VIII. МАРКЕТИНГОВАЯ ПРОДУКТОВО-РЫНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	150
8.1. Формирование продуктовой рыночной стратегии	150
8.2. Формирование ассортиментной политики гостиничного предприятия	155
8.3. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок	156

Глава IX. ЦЕНОВАЯ СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА	
 ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА	161
9.1. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия, особенности ценообразования в гостиничном бизнесе	161
9.2. Постановка целей и выбор методов ценообразования	164
9.3. Определение и реализация ценовой стратегии	169
Глава X, МАРКЕТИНГОВАЯ СБЫТОВАЯ СТРАТЕГИЯ	
 ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	175
ЮЛ. Формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия	175
10.2. Каналы сбыта гостиничных услуг	178
10.3. Франчайзинг в системе гостиничного бизнеса	188
Г л а в а XI. РЕКЛАМА И ПРОПАГАНДА В ИНДУСТРИИ	
 ГОСТЕПРИИМСТВА.....	192
11.1. Реклама и пропаганда в гостиничном бизнесе	192
11.2. Паблик рилейшнз (PR) в индустрии гостеприимства.....	201
11.3. Особенности формирования фирменного стиля предприятий гостеприимства.....	206
11.4. Характеристика и особенности выставочной деятельности в индустрии гостеприимства.....	212
Литература	222