



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга и международного
менеджмента

заведующий ка


ашите
заведующий кафедрой

 Е.А. Гречишкина

26.05.2022

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

«Анализ и совершенствование комплекса маркетинга предприятия (на материалах «Гостиница «Спорт» Пинская городская организационная структура ДОСААФ)»

Студент
ММТ, 4 курс, гр. 18ММТ-1


(подпись)

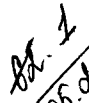
Мария Витальевна Савчук
26.05.2022

Научный руководитель
Зав.кафедрой, к.э.н, доцент


(подпись)

Елена Александровна Гречишкина
26.05.2022

ПИНСК 2022


26.05.2022

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 86 с., 10 рис., 26 табл., 61 источник, 11 прил.

КОМПЛЕКС МАРКЕТИНГА, ПРОДУКТ, ТОВАРНАЯ ПОЛИТИКА, ЦЕНОВАЯ ПОЛИТИКА, ПРОДВИЖЕНИЕ, РЕКЛАМА, АССОРТИМЕНТ, ГОСТИНИЦА, ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ.

Объектом исследования является деятельность гостиницы «Спорт» Пинской городской организационной структуры ДОСААФ.

Предметом исследования является комплекс маркетинга гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ.

Цель работы анализ комплекса маркетинга гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ и разработка мероприятий по его совершенствованию.

При выполнении работы использованы следующие методы исследования: статистический и сравнительный анализ, матричные методы, синтез, обобщение и другие.

В процессе работы проведены следующие исследования и разработки: изучены теоретические аспекты темы комплекса маркетинга, его понятие и сущность; рассмотрена характеристика элементов комплекса маркетинга; изучены методические основы анализа комплекса маркетинга на предприятии; произведен анализ организационно-экономической деятельности гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ, товарной, ценовой, сбытовой политики и политики продвижения гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ; разработаны и обоснованы мероприятия по совершенствованию комплекса маркетинга для гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ.

Областью возможного практического применения результатов исследования являются предприятия оказывающие услуги гостеприимства.

В ходе выполнения дипломной работы прошли апробацию такие предложения, как реклама в социальной сети Instagram.

Реализация полученных результатов проведенного исследования в деятельности гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ повысит эффективность работы гостиничного предприятия. Внедрение разработанных предложений по совершенствованию комплекса маркетинга повысит загрузку гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ и увеличит прибыль предприятия.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.



Подпись студента

ABSTRACT

Thesis: 86 p., 10 fig., 26 table, 61 source, 11 apps.

COMPLEX OF MARKETING, PRODUCT, COMMODITY POLICY, PRICE POLICY, PROMOTION, ADVERTISING, ASSORTMENT, HOTEL, HOTEL SERVICES.

The object of the study is the activity of the hotel «Sport» of the Pinsk city organizational structure of DOSAAF.

The subject of the study is the marketing complex of the Sport Hotel of the Pinsk COS DOSAAF.

The purpose of the work is to analyze the marketing complex of the Sport Hotel of the Pinsk COS DOSAAF and develop measures to improve it.

When performing the work, the following research methods were used: statistical and comparative analysis, matrix methods, synthesis, generalization, and others.

In the process of work, the following research and development were carried out: the theoretical aspects of the topic of the marketing complex, its concept and essence were studied; the characteristics of the elements of the marketing complex are considered; studied the methodological foundations of the analysis of the marketing complex at the enterprise; the analysis of the organizational and economic activities of the Sport Hotel of the Pinsk COS DOSAAF, commodity, price, marketing policy and promotion policy of the Sport Hotel of the Pinsk COS DOSAAF was carried out; measures were developed and substantiated to improve the marketing complex for the Sport Hotel of the Pinsk COS DOSAAF.

The area of possible practical application are enterprises providing hospitality services.

In the course of the thesis, such proposals as advertising on the social network Instagram were tested.

The implementation of the results of the study in the activities of the hotel «Sport» of the Pinsk COS DOSAAF will increase the efficiency of the hotel enterprise. The implementation of the developed proposals for improving the marketing mix will increase the occupancy of the Sport Hotel of the Pinsk COS DOSAAF and increase the profit of the enterprise.

The author of the work confirms that the calculation and analytical material presented in it correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all theoretical, methodological and methodological provisions and concepts borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.


Student's signature

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ И АНАЛИЗА КОМПЛЕКСА МАРКЕТИНГА НА ПРЕДПРИЯТИИ	7
1.1 Понятие, сущность и значение комплекса маркетинга в деятельности предприятия	7
1.2 Характеристика элементов комплекса маркетинга. Разработка комплекса маркетинга на предприятии.....	13
1.3 Методические основы анализа комплекса маркетинга на предприятии..	24
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ КОМПЛЕКСА МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЦЫ «СПОРТ» ПИНСКОЙ ГОС ДОСААФ	31
2.1 Организационно-экономическая характеристика гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ	31
2.2 Анализ товарной и ценовой политики гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ	47
2.3 Анализ сбытовой политики и политики продвижения услуг гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ	54
ГЛАВА 3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОМПЛЕКСА МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЦЫ «СПОРТ» ПИНСКОЙ ГОС ДОСААФ	63
3.1 Рекомендации и мероприятия по совершенствованию комплекса маркетинга гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ	63
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию комплекса маркетинга гостиницы «Спорт» Пинской ГОС ДОСААФ	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	78
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	81
ПРИЛОЖЕНИЯ	86

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Егоров, Ю. Н. Основы маркетинга : учебник / Ю.Н. Егоров. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 292 с.
2. Соловьев, Б. А. Маркетинг: Учебник / Б.А. Соловьев. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 383 с.
3. Основы маркетинга / Котлер Ф. [и др.]. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012. – 752 с.
4. Григорьев, М. Н. Маркетинг : учебник для вузов / М. Н. Григорьев. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 559 с.
5. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т.А. Тультаев. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 278 с.
6. Нестеров, А.К. Комплекс маркетинга // Энциклопедия Нестеровых / А.К. Нестеров. – Москва, 2019. – 145 с.
7. Комплекс маркетинга – про основные элементы, модели и инструменты/ Центр развития компетенций в маркетинге [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://marketing.hse.ru/news/461286606.html> – Дата доступа: 10.03.2022
8. Калюжнова, Н. Я. Современные модели маркетинга : учебное пособие для вузов / Н. Я. Калюжнова, Ю. Е. Кошурникова ; под общей редакцией Н. Я. Калюжновой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.
9. Карасев, А. П. Маркетинговые исследования и ситуационный анализ : учебник и практикум для вузов / А. П. Карасев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 315 с.
10. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 404 с.
11. Маркетинг: учеб. пособие / Ю.Ю. Сулова [и др.] – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2018. – 380 с.
12. Егоршин, А. П. Эффективный маркетинг организации : учебник для вузов / А. П. Егоршин. – 2-е изд., доп. и перераб. – Нижний Новгород : НИЭМ, 2020. – 302 с.
13. Карчага Е.С. Модели комплекса маркетинг: текст / Е. С. Карчага. –/ Исследования молодых ученых: материалы V Междунар. науч. конф. – Казань, 2019. – 110 с.
14. Характеристика элементов комплекса маркетинга [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://www.puhonto.ru/question78.htm> – Дата доступа: 15.03.2022

15. Котлер, Ф.И. Маркетинг. Гостеприимство и туризм [Текст]: / М.: ЮНИТИ, 2009. – 255 с.
16. Березин, И. С. Маркетинговый анализ. Принципы и практика. / И. С. Березин. – М.: Эксмо, 2010. – 400 с.
17. Мельник, М. В., Егорова С.Е. Маркетинговый анализ. – М.: Рид Групп, 2011. – 384 с.
18. Божук, С. Г. Маркетинговые исследования: учебник для вузов / С. Г. Божук. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 304 с.
19. Вертай С.П., Мискевич Е.В. Маркетинговые исследования : учебное пособие / С.П. Вертай, Е.В. Мискевич – Пинск: ПолесГУ, 2015. – 411 с.
20. Белоцерковская, Н.В. Анализ конкурентоспособности гостиничного предприятия: текст / Н.В. Белоцерковская, И.Р. Миргалауов. – Москва, 2020. – 350 с.
21. Губарец, М.А. Продвижение и позиционирование в маркетинге, или как продвинуть любой товар. Учебник / М.А. Губарец, Е.И. Мазилкина. – Издательство: Дашков и Ко, 2011. – 354 с.
22. Овсянников, А. А. Современный маркетинг. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. А. Овсянников. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 374 с.
23. Володько, О.В. Экономика организации и анализ хозяйственной деятельности: электронный учебно-методический комплекс [Электронный ресурс]/ О.В. Володько, Ю.В. Игнатенко, Т.В. Зглюй. – Пинск : ПолесГУ, 2015. – 250 с.
24. Голубков, Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. 4-е изд., перераб.и доп / Е.П Голубков. – М.: Финпресс, 2018. – 496 с.
25. Об установлении форм бухгалтерской отчетности, утверждении Инструкции о порядке составления бухгалтерской отчетности и признании утратившими силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 14 февраля 2008 г. № 19 и отдельного структурного элемента постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 11 декабря 2008 г. № 187: постановление Мин. фин. Респ. Беларусь 31.10.11 № 111 / НРПА Республики Беларусь, 2012 г., № 11, 8/24675. – Минск, 2008.
26. Гостиница «Спорт» в Пинске [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hotelsport.by> – Дата доступа: 16.03.2022
27. Andre и Гостиничный комплекс Припять [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://andre.by> – Дата доступа: 16.03.2022

28. Полесский государственный университет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.polessu.by/гостиница-«университетская»> – Дата доступа: 18.03.2022
29. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.
30. Пинский дворик [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pinskihdvorik.by> – Дата доступа: 19.03.2022
31. Гостиница «Спорт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.instagram.com/hotelsportpinsk/> – Дата доступа: 10.03.2022
32. Социальная сеть Инстаграм [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.instagram.com> – Дата доступа: 10.03.2022.
33. Актуальные методы продвижения в Инстаграм [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://travel-marketing.ru/blog/tpost/18j4aigrz-aktualnie-metodi-prodvizheniya-turistich> – Дата доступа: 24.03.2022.
34. Контекстная реклама в Яндекс и Гугл, тарифы и цены [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://webmedia.by/kontekstnaya-reklama.html?etext=2202.Nubj3So0fglsSPMLMJwFlAcgaBmrAMrgzKiEVp58C8x5cWpmemlianduanNlZnZx.26055d517ac9c18b1c41b2a10cc8e794f05b09dc&yclid=1350534822105766194> – Дата доступа: 21.04.2022
35. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
36. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
37. Все о программах лояльности отеля - обзоры, лучшие практики и рекомендации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ngmsys.com/review/hotel-loyalty-programs-review> – Дата доступа 30.03.2022
38. Готовые штендеры в Пинске [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pinsk.deal.by/Gotovye-shtendery> – Дата доступа 13.07.2018 – Дата доступа: 30.03.2022
39. Аксенов, И. В. Рекламные кампании: международный опыт: текст / И. В. Аксенов. – Москва, 2020. – 265 с.
40. Экономическая эффективность от рекламных кампаний [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studwood.net/841314/marketing/ekonomicheskaya_chast_otsenka_ekonomicheskoy_effektivnosti_proekta – Дата доступа: 24.04.2022

41. Бизнес на вендинговых кофейных аппаратах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://выгодный-вклад.рф/biznes-plan/torgovlya/biznes-na-vendingovykh-kofejnykh-apparatax-avtomatax.html> – Дата доступа: 30.03.2022
42. Эспрессо кофемашина DeLonghi ECAM 23.460.S [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://catalog.onliner.by/coffee/delonghi/ecam23460s> – Дата доступа: 05.04.2022
43. Вкусный кофе оптом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://deal.by/Kofe;wholesale> – Дата доступа: 12.04.2022
44. Одноразовая посуда опт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dslon.by/posuda-odnorazovaya/odnorazovaya-posuda?limit=25> – Дата доступа: 12.04.2022
45. Одноразовая посуда для горячих напитков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://smartikon.by/catalog/odnorazovaya-posuda/stakany-dlya-goryachih-napitkov> – Дата доступа: 18.04.2022
46. Кофе и какао [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://malabar.by/spices/coffee-and-cocoa> – Дата доступа: 18.04.2022
47. Сколько кофе пьют [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://journal.tinkoff.ru/coffee-stat/> – Дата доступа: 18.04.2022
48. Какие виды кофейных напитков выбирают [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cafe-future.ru/analytics/kofe-po-novomu-kakie-kofeunye-napitki-vybirayut-rossiyane/> – Дата доступа: 18.04.2022
49. Самые популярные виды кофе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://franko.su/articles/samye-populyarnye-vidy-kofe-v-kofejnyah/> – Дата доступа: 18.04.2022
50. Щепакин, М. Б. Экономика маркетинговой и рекламной деятельности : учебное пособие / М. Б. Щепакин, Э. Ф. Хандамова, В. М. Михайлова. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. – 362 с.
51. Фарахутдинов, Ш. Ф. Современные тенденции и инновационные методы в маркетинговых исследованиях : учебное пособие / Ш.Ф. Фарахутдинов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 231 с.
52. Анализ конкурентоспособности предприятий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://otherreferats.allbest.ru/economy/00194788_0.html – Дата доступа: 25.04.2022
53. Тарифы на электроэнергию в РБ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.energobyt.by/ru/info-potrebitelyam/fiz-l/tarify> – Дата доступа: 26.04.2022
54. Увеличил доход с контекстной рекламы на 64.2% [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://blogonika.ru/kak-ya-uvelichil-dohod-s-kontekstnoj-reklamy/> – Дата доступа: 15.05.2022

55. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 254 с.
56. Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация: СТБ 2577-2020. – Взамен: ГОСТ 28681.4-95 и СТБ 1353-2005; введ. РБ 1.10.20 – Минск : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2004.
57. О рекламе: Закон Республики Беларусь от 10 мая 2007г. № 225-3: зарегистрировано в НРПА РБ 16.05.07 N 2/1321. – Минск, 2007 – 248 с.
58. О защите прав потребителей: Закон Республики Беларусь от 09 января 2002 г. № 90-3: зарегистрировано в НРПА РБ 16 января 2002 г. N 2/839. – Минск, 2002.
59. Требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и других средств размещения/ Санитарные нормы и правила: постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 24 декабря 2014 г. № 110.
60. Нормативы численности руководителей, специалистов, служащих и рабочих гостиничного хозяйства и работников общественного питания [Электронный ресурс] : приказ Мин. жил.-ком. хоз. Респ. Беларусь, 13 декабря 2010 г., № 186. // Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь – Режим доступа: <https://belzakon.net/Законодательство/Приказы/2010/99900> – Дата доступа: 27.03.2022
61. Услуги туристические. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения: ГОСТ ISO 18513-2013 – введен 14.02.14 постановлением Гос. комитета по стандартизации Республики Беларусь. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь, 2014.