

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
”ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ“

Кафедра историко-культурного наследия

Допущено к защите

Заведующий кафедрой

_____ А.О. Васильченко

_____ 20__

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

”Совершенствование системы продаж туристских продуктов и услуг
средствами ресурсов сети Интернет
(на материалах ООО ”Колесо путешествий“)”

Студент

ТиГ, 4 курс, гр. 14ТГ-1

подпись

Александр Владимирович Загорский

_____ 20__

Научный руководитель

к.э.н., доцент

подпись

Анастасия Олеговна Васильченко

_____ 20__

ПИНСК 2018

РЕФЕРАТ

Дипломная работа содержит: 96 страниц, 26 рисунков, 17 таблиц, 62 источника, 7 приложений.

ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ, ТУРИЗМ, ТУРПРОДУКТ, ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ.

Объектом исследования является туристическая фирма ООО "Колесо путешествий".

Предметом исследования является маркетинговая деятельность туристической фирмы ООО "Колесо путешествий" и система продаж туристских продуктов и услуг в сети Интернет.

Цель дипломной работы состоит в разработке методических и практических рекомендаций по совершенствованию системы продаж туристских продуктов и услуг в сети Интернет для туристической фирмы ООО "Колесо путешествий".

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты интернет-маркетинга и электронной коммерции в сфере туризме;
- определить направления развития интернет-маркетинга и электронной коммерции на предприятиях сферы туризма;
- исследовать применение интернет-маркетинга и электронной коммерции в продаже туристских продуктов и услуг;
- охарактеризовать организационно-управленческую деятельность туристической фирмы ООО "Колесо путешествий";
- провести оценку финансово-экономической деятельности туристической фирмы ООО "Колесо путешествий";
- исследовать маркетинговую политику и проанализировать использование интернет-маркетинга и электронной коммерции в деятельности туристической фирмы ООО "Колесо путешествий";
- разработать предложения по совершенствованию системы продаж туристских продуктов и услуг средствами ресурсов сети Интернет в туристической фирме ООО "Колесо путешествий";
- осуществить экономическое обоснование предложенных мероприятий.

При написании дипломной работы были использованы следующие методы: описательный, сравнительный, статистический, методы экономического анализа и графический метод, SWOT-анализ.

В ходе работы были описаны теоретические аспекты интернет-маркетинга электронной коммерции в сфере туризма, проанализированы практические аспекты маркетинговой деятельности туристической фирмы ООО "Колесо путешествий", внесены предложения по совершенствованию системы продаж туристских продуктов и услуг в сети Интернет в туристической фирме ООО "Колесо путешествий".

Результатами исследования явились практические предложения в виде комплекса мероприятий по совершенствованию системы продаж туристских продуктов и услуг в сети Интернет для туристической фирмы ООО "Колесо путешествий".

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА И ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА.....	9
1.1 Понятие интернет-маркетинга и электронной коммерции в сфере туризма	9
1.2 Направления развития интернет-маркетинга и электронной коммерции на предприятиях сферы туризма.....	17
1.3 Применение и роль интернет-маркетинга и электронной коммерции в продаже туристских продуктов и услуг.....	33
ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ ООО "Колесо путешествий".....	40
2.1 Организационно-управленческая характеристика туристической фирмы ООО "Колесо путешествий"	40
2.2 Финансово-экономическая характеристика туристической фирмы ООО "Колесо путешествий"	51
2.3 Маркетинговая политика и анализ использования интернет-маркетинга в деятельности туристической фирмы ООО "Колесо путешествий"	61
ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ ТУРИСТСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ СРЕДСТВАМИ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЕ ООО "Колесо путешествий"	80
3.1 Разработка предложений по улучшению системы продаж туристских продуктов и услуг с помощью ресурсов сети Интернет в туристической фирме ООО "Колесо путешествий"	80
3.2 Экономическое обоснование предложенных мероприятий.....	96
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	101
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ.....	103
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	108

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Фей, М. Реклама, маркетинг и дизайн в Интернете / М. Фей. – М: ”Русская редакция“, 2006. – 96 с.
2. Петрик, Е.А. Интернет-маркетинг / Е. А. Петрик. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2004 – 299 с.
3. Зиссер, Ю.А. Маркетинг on-line: Как превратить сайт компании в эффективный инструмент продаж / Ю.А.Зиссер. – Минск: Изд-во Гревцова, 2007. – 304 с.
4. Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/> – Дата доступа: 15.04.2018.
5. Бочарников, В.Н. Информационные технологии в туризме / В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина, Я.Ю. Блиновская. – М.: Флинта, 2008. – 175 с.
6. Прогрессивный менеджмент. Совершенствование управления и развитие организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.progressive-management.com.ua/management-vio/internet-shops-are-e-commerce>. – Дата доступа: 01.05.2018.
7. Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://it-tourism.jimdo.com/тема-6/электронный-бизнес-электронной-коммерции>. – Дата доступа: 15.04.2018.
8. Боронина, Л.Н. Основы управления проектами: учеб. пособие / Л. Н. Боронина, З. В. Сенук; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 112 с.
9. Обзор электронной коммерции [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elcomrevue.ru/dostoinstva-i-nedostatki-sistemyi-ek>. – Дата доступа: 01.05.2018.
10. Русанова, А.В. Интернет как инструмент маркетинга в туризме / А. В. Русанова // Вестн. Таврического нац. ун-та. – 2008. – №6. – С. 3-6.
11. Котлер, Ф. Основы маркетинга / перевод с англ. В.Б. Боброва. – Котлер Ф. – М.: Изд-во ”Прогресс“, 1991. – 657 с.
12. Глушков, И. Рекламный винегрет: размышления и советы менеджера по рекламе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/articles/marketing/27.htm>. – Дата доступа: 17.04.2018.
13. Новости рынка маркетинговых коммуникаций и рекламы Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://marketing.by/analitika/seo-zhivo-seo-budet-zhit-rezultaty-issledovaniya/>. – Дата доступа: 18.04.2018.

14. Вирин, Ф.Ю. Современные средства глубокого анализа рекламных кампаний в Интернете / Ф. Ю. Вирин // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. – №6. – С.86-92.

15. Первый рейтинг социальных сетей Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://marketing.by/novosti-rynka/pervyy-reyting-sotsialnykh-setey-belarusi/>. – Дата доступа: 18.04.2018.

16. Титкова, Л.М. Рекламная деятельность: учебное пособие / Л. М. Титкова. – Минск: "Дизайн ПРО", 2005. – 256 с.

17. Загуменнов, А.П. Как раскрутить Web-сайт / А. П. Загуменнов. – М: "ДМК Пресс", 2006. – 112с.

18. Бердышев, С.Н. Секреты эффективной интернет-рекламы / С. Н. Бердышев. – М: "Дашков и К", 2010. – 139 с.

19. Интернет-маркетинг и digital-стратегии. Принципы эффективного использования: учеб. пособие О. Кожушко, И. Чуркин, А. Агеев и др.; Новосибирский государственный университет, Компания "Интелсиб". – Новосибирск: РИЦ НГУ, 2015. – 327 с.

20. Лаборатория бизнес-кейсов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bizcase-lab.ru/blog/plusy-i-minusy-landing-page>. – Дата доступа: 01.05.2018.

21. Таргетинг объявлений: справка Google Analytics [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://support.google.com/adwords/answer/1704368?hl=ru>. – Дата доступа: 01.05.2018.

22. Брыкалова, М. Интернет: рекламы краше нет / М. Брыкалова // Журналист. – 2007. – №9. – С.53-57.

23. Бриггс, С. Маркетинг в туризме / С. Бриггс. – К: "Знания-Прес", 2005. – 358 с.

24. Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент / Ф. Котлер. –11-е изд. – СПб: "Питер", 2005. – 800 с.

25. Гольшев, М. А. Электронная коммерция в туристской отрасли/ М.А. Гольшев // Молодежный научный форум: технические и математические науки. – 2016. – №. 10. – С. 98-103.

26. Электронная коммерция [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://irinabutorina.ucoz.ru/index/ponjatie_ehlektronnoj_kommercii/0-11. – Дата доступа: 03.05.2018.

27. Рейтинг байнета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ratingbynet.by/smm-v-belarusi-aktualnaya-statistika-ot-servisa-hootsuite/>. – Дата доступа: 03.05.2018.

28. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь: статистический сборник / Национальный статистический комитет Республики

Беларусь; [редакционная коллегия: Е. И. Кухаревич (пред.) и др.] Минск: Национальный статистический комитет Республики Беларусь, 2017 – 83 с.

29. Сайт туристической фирмы ООО ”Колесо путешествий“ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bytur.by/>. – Дата доступа: 03.05.2018.

30. Конституция Республики Беларусь 1994 г. (с изменениями и дополнениями, принятыми на республиканских референдумах 24 ноября 1996 г. и 17 октября 2004г.). – Минск: Амалфея, 2005. – 48 с.

31. Гражданский кодекс Республики Беларусь, 7 декабря 1998 г. № 218-3 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://гражданский-кодекс.бел.> – Дата доступа: 03.05.2018.

32. Закон Республики Беларусь ”О туризме“ от 10 ноября 1999 г. // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 1999, №95, 2/101.

33. Закон Республики Беларусь ”О защите прав потребителей“ от 09.01.2002 г. с изменениями и дополнениями от 08.07.2008 г. // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008, № 170.

34. Закон Республики Беларусь ”О рекламе“: Закон Респ. Беларусь, от 10 мая 2007 г., № 225-3, в ред. Закона Респ. Беларусь, 10.07.2015 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

35. Постановление Министерства транспорта и коммуникаций РБ ”О внесении изменений и дополнения в постановление Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 20 февраля 2012 г. № 11“ от 15 декабря 2017 г. № 42 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.by/document/?guid=3961&p0=W21832795> – Дата доступа: 03.05.2018.

36. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг: ГОСТ 28681.1-95. Введ. 30.06.1996. – Минск, Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2004. – 16 с.

37. Дунец, А.Н. Проектирование и продвижение регионального туристского продукта: учебное пособие / А. Н. Дунец; Алт. гос. техн. ун-т им. И. И. Ползунова. – Барнаул : Изд-во АлтГТУ, 2014. – 163 с.

38. Байнев, В.Ф. Экономика предприятия и организация производства: учеб. пособие / В. Ф. Байнев – Мн.: БГУ, 2003. – 205 с.

39. Записки маркетолога [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_i/image_advertising/ . – Дата доступа: 03.05.2018.

40. Spymetrics: маркетинговая разведка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://spymetrics.ru/>. – Дата доступа: 04.05.2018.

41. Wixblog [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wix.com/blog/2015/02/как-создать-эффективный-лендинг/>. – Дата доступа: 04.05.2018.

42. Туры в Буковель из Минска [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://top-bukovel.by/>. – Дата доступа: 04.05.2018.

43. Holiday.by [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.holiday.by/agencies/koleso>. – Дата доступа: 04.05.2018.

44. Группа ООО "Колесо путешествий" в социальной сети "ВКонтакте" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://vk.com/by_tur. – Дата доступа: 05.05.2018.

45. Страница ООО "Колесо путешествий" в "Facebook" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.facebook.com/Колесо-Путешествий-398692477236027/>. – Дата доступа: 05.05.2018.

46. Группа ООО "Колесо путешествий" в "Одноклассниках" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ok.ru/group/53652845559894>. – Дата доступа: 05.05.2018.

47. Страница ООО "Колесо путешествий" в социальной сети "Instagram" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.instagram.com/bytur_by/. – Дата доступа: 05.05.2018.

48. Канал "Колесо путешествий" на "Youtube.com" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/channel/UCk1gKyKzLycY14NTetpIWiA>. – Дата доступа: 05.05.2018.

49. Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/система_управления_взаимоотношениями_с_клиентами. – Дата доступа: 05.05.2018.

50. Рейтинг байнета: рынок медийной интернет-рекламы в Беларуси по итогам 2017 года вырос на 30% [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ratingbynet.by/rynok-mediynoy-internet-reklamy-v-belarusi-po-itogam-2017-goda-vyros-na-30/>. – Дата доступа: 06.05.2018.

51. Рейтинг байнета: итоги и перспективы развития интернет-рынка Беларуси: доля контекстной рекламы значительно вырастет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ratingbynet.by/itogi-i-perspektivy-razvitiya-internet-rynka-belarusi-dolya-kontekstnoy-reklamy-znachitelno-vyrastet/>. – Дата доступа: 05.06.2018.

52. Переворкина, В.И. Сайт туристской компании как инструмент продвижения турпродукта / В. И. Переворкина, Н. К. Сердюкова // Известия Сочинского государственного университета. – 2013. – № 4-1 (27) – С. 127-131.

53. Лукьянов, В.О. Маркетинг туристического бизнеса: учебное пособие / В. О. Лукьянов, Г. В. Мушин – М.: КОНДОР, 2012. – 245 с.

54. Институт Бизнес-Технологий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ib-t.by/>. – Дата доступа: 05.06.2018.

55. Сайт Центра Обучающих Технологий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://trainingcenter.by/>. – Дата доступа: 05.06.2018.

56. Центр интернет-образования Академия Webcom [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.webcom-academy.by/courses/copywriting/kurs_po_content_marketingu.html. – Дата доступа: 05.06.2018.

57. IT-academy [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.it-academy.by/>. – Дата доступа: 05.06.2018.

58. Тренды онлайн-маркетинга на 2017 год / Payture time – Все о e-commerce и не только [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://blog.payture.com/marketing/trendy-onlajn-marketinga-na-2017-god>. – Дата доступа: 06.06.2018.

59. Instagram: что изменилось? Итоги года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dnative.ru/instagram/trendy-instagram-v-2017-godu-dlya-biznesa/>. – Дата доступа: 06.06.2018.

60. Сайт ОАО ”Приорбанк“ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.priorbank.by/acquiring>. – Дата доступа: 05.06.2018.

61. Годовые тренды и прогнозы в белорусском сегменте digital от getbob, Artox media, Ufox и Wunder [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://marketing.by/mnenie/godovye-trendy-i-prognozy-v-belorusskom-segmente-digital-ot-getbob-artox-media-ufox-i-wunder/>. – Дата доступа: 06.06.2018.

62. Сайт маркетингового агентства ”Increase“ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://increase.by/>. – Дата доступа: 06.06.2018.