

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
"ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

Кафедра экономики и бизнеса

Допущено к защите  
Заведующий кафедрой  
Ю.В. Игнатенко  
02.06.2022

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

на тему:

" Маркетинговая деятельность туристских организаций: анализ и пути совершенствования (на материалах ГУ "Республиканского санатория "Ясельда" для ветеранов войны, труда и инвалидов)" "

Студент  
Бизнес-администрирование,  
4 курс, 18ПД-1

(подпись)

Яна Дмитриевна Михалева  
\_\_\_\_\_ 20\_\_

Научный руководитель  
Доктор экономических наук, доцент  
Профессор

(подпись)

Людмила Егоровна Совик  
\_\_\_\_\_ 20\_\_

ПИНСК 2022

93  
g.06 d.2

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 69 страницы, 15 рисунков, 22 таблицы, 28 источников, 8 приложений

**МАРКЕТИНГ, ТУРИЗМ, РЕКЛАМА, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ, ПРОДВИЖЕНИЕ, САНАТОРНО-КУРОРТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ОБСЛУЖИВАНИЕ, УСЛУГИ**

Объектом исследования является «Республиканский санаторий «Ясельда» для ветеранов войны, труда и инвалидов»

Предметом исследования является анализ маркетинговой деятельности Республиканского санатория «Ясельда» для ветеранов войны, труда и инвалидов.

Цель работы: определить роль маркетинга в Республиканском санатории «Ясельда» для ветеранов войны, труда и инвалидов и предложить мероприятия по её совершенствованию.

При выполнении работы использованы методы анализа, наблюдения, индукции, сравнительный метод.

В процессе работы проведены следующие исследования и разработки анализ маркетинговой, организационно-экономической деятельности санатория; предложение мероприятия по повышению эффективности маркетинговой деятельности.

Элементами научной новизны полученных результатов являются разработки по внедрению входящего маркетинга.

Областью возможного практического применения являются лечебно-оздоровительные санатории.

В ходе выполнения дипломной работы прошли апробацию такие предложения, как совершенствование маркетинговой деятельности социальных сетей санатория.

Результатами внедрения явились предложения по ведению социальной сети Instagram и запуску Inbound-маркетинга.

Технико-экономическая и социальная значимость заключается в повышении эффективности маркетинга.

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)

## SUMMARY

Graduate work: 69 pages, 15 figures, 22 tables, 28 sources, 8 appendices

### MARKETING, TOURISM, ADVERTISING, COMPETITIVENESS, PROMOTION, SPA ACTIVITIES, MAINTENANCE, SERVICES

The object of the study is the "Republican sanatorium "Yaselda" for war, labor and disabled veterans"

The subject of the study is the analysis of the marketing activities of the Republican sanatorium "Yaselda" for war, labor and disabled veterans.

The purpose of the work: to determine the role of marketing in the Republican sanatorium "Yaselda" for war veterans, labor and the disabled and to propose measures to improve it.

The methods of analysis, observation, induction, and the comparative method were used in the performance of the work.

In the course of the work, the following research and development analysis of marketing, organizational and economic activities of the sanatorium was carried out; the proposal of measures to improve the effectiveness of marketing activities.

The elements of scientific novelty of the obtained results are developments on the introduction of inbound marketing.

The area of possible practical application is medical and health resorts.

During the completion of the thesis, such proposals as improving the marketing activities of the sanatorium's social networks were tested.

The results of the implementation were proposals for the management of the Instagram social network and the launch of Inbound marketing.

The technical, economic and social significance lies in increasing the effectiveness of marketing.

The author of the work confirms that the computational and analytical material given 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
1 Принципы маркетинга в управлении туристическим предприятием .....	7
1.1 Теоретические аспекты маркетинга .....	7
1.2 Маркетинговые инструменты в туристической сфере .....	15
1.3 Маркетинговые коммуникации в туристической деятельности .....	20
2 Анализ маркетинговой деятельности ГУ "Республиканский санаторий "Ясельда" для ветеранов войны, труда и инвалидов" .....	27
2.1 Организационно-экономическая характеристика туристических организаций по Республике Беларусь .....	27
2.2 Анализ деятельности "Республиканского санатория "Ясельда" для ветеранов войны, труда и инвалидов" .....	34
2.3 Анализ маркетинговой деятельности "Республиканского санатория "Ясельда" для ветеранов войны, труда и инвалидов" .....	45
3 Пути повышения эффективности маркетинговой деятельности "Республиканский санаторий "Ясельда" для ветеранов войны, труда и инвалидов" .....	53
3.1 Продвижение санатория "Ясельда" в социальной сети Instagram .....	53
3.2 Запуск Inbound-маркетинг для санатория "Ясельда" .....	57
3.3 Оценка эффективности предложенных мероприятий .....	64
Заключение .....	68
Список использованных источников .....	70
Приложения .....	73



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Белоус С. Д. МАРКЕТИНГ: идеи и технологии. Статья: Интернет-промоция туристических организаций: расширение рекламных возможностей. – Минск., 2016 – 33 с.
2. Братенкова, Т. М. Маркетинг в туристической индустрии: тексты лекций для студентов специальности "Туризм и природопользование" / Т. М. Братенкова. – Минск : БГТУ, 2017. – 9 с.
3. Глубокий, С. Маркетинговые коммуникации с клиентом. Проверка на прочность / С. Глубокий // Маркетинг: идеи и технологии. - 2018. - № 8. - с. 14-21.
4. Зиядин С.Т., Молдажанов М.Б., Зиядина С.Т. ПРИМЕНЕНИЕ МАРКЕТИНГОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ // Фундаментальные исследования. – 2016. – № 8-5. – С. 1118-1122; URL: <https://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=34728> (дата обращения: 20.05.2022).
5. Иванова, Е.И. Оценка конкурентоспособности предприятия. Учебное пособие. / Е.И. Иванова – Ростов н/Д.: Феникс, 2016. – 304с.
6. Котлер Ф., Маркетинг менеджмент. Экспресс-курс / Ф. Котлер, К. Л. Келлер. – Санкт-Петербург: Питер, 2016. – 480с.
7. Национальный статистический комитет Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Буклет. Туризм и туристические ресурсы Республики Беларусь. – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/upload/iblock/977/977eaf21ce671ba5e521f8b05fdc6e99.pdf> – Дата доступа: 15.05.2022.
8. Организация санаторно-курортной деятельности : учебное пособие / А.М. Ветитнев, Я.А. Войнова. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2018. — 272 с.
9. Республиканский союз туристических организаций [Электронный ресурс] / ИТОГИ ПО ВЪЕЗДУ-ВЫЕЗДУ ТУРИСТОВ В БЕЛАРУСИ В 2020 ГОДУ: ЦИФРЫ. - Режим доступа: <https://www.toursoyuz.by/2021/03/04/itogi-po-vezdu-vyezdu-turistov-v-belarusi-v-2020-godu-czifry-kak-v-nachale-90-h/>. Дата доступа: 19.05.2022
10. Санатории [Электронный ресурс] / Санаторий "Ясельда". - Режим доступа: <https://www.sanatorii.by/?Yaselda>. Дата доступа: 15.05.2022
11. Скородумов, Е.В. Совершенствование маркетинговой деятельности туристического агентства. – Челябинск: ЮУрГУ, 2017 - 7 с.
12. Цыринова, Н. С. Маркетинг в туризме / Н. С. Цыринова. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2016. — № 27.2 (131.2). — С. 43-45. — Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/131/36458>. Дата доступа: 08.05.2022.

13. Чернопятов А.М. Маркетинг: учебник / А.М. Чернопятов. – М.: Издательство "Галеотип", 2016. – 348 с.
14. Ясельда [Электронный ресурс] / Услуги. - Режим доступа: <https://yaselda.by/>. Дата доступа: 18.05.2022.
15. Belarustourism.by [Электронный ресурс] / Услуги. Режим доступа: <https://www.belarustourism.by/uslugi/>. Дата доступа: 09.05.2022.
16. Dirclub.ru [Электронный ресурс]/ Как заставить маркетинг работать на прибыль компании? – Режим доступа: <https://dirclub.ru/plan-marketingovyyh-metodov/>. Дата доступа: 08.05.2022.
17. Giprosvjaz.by [Электронный ресурс] / Национальная туристическая индустрия. Обеспечение доступности услуг по организации внутреннего туризма для белорусских граждан. Безвизовый порядок въезда в Беларусь. – Режим доступа: <http://giprosvjaz.by/ru/news/nacionalnaya-turisticheskaya-industriya--1351>. Дата доступа: 08.05.2022.
18. Life-marketing.ru [Электронный ресурс] / План маркетинга. Разработка плана маркетинга компании. – Режим доступа: <http://www.life-marketing.ru/marketplan>. Дата доступа: 08.05.2022.
19. Life-marketing.ru [Электронный ресурс] / План маркетинга и контроль его исполнения. – Режим доступа: [http://www.life-marketing.ru/life-marketing/marketing\\_plan\\_metod](http://www.life-marketing.ru/life-marketing/marketing_plan_metod). Дата доступа: 08.05.2022.
20. Spravochnick.ru [Электронный ресурс] / Анализ маркетинговой деятельности. Режим доступа: [https://spravochnick.ru/marketing/marketingovaya\\_deyatelnost/analiz\\_marketingovoy\\_deyatelnosti/](https://spravochnick.ru/marketing/marketingovaya_deyatelnost/analiz_marketingovoy_deyatelnosti/). Дата доступа: 10.05.2022.
21. Studref.com [Электронный ресурс] / Контроль маркетинга. Режим доступа: [https://studref.com/427138/turizm/kontrol\\_marketinga](https://studref.com/427138/turizm/kontrol_marketinga). Дата доступа: 10.05.2022.
22. Tourlib.net [Электронный ресурс] / Маркетинговая деятельность туристского предприятия. Режим доступа: [https://tourlib.net/books\\_tourism/melnikova3.htm](https://tourlib.net/books_tourism/melnikova3.htm). Дата доступа: 10.05.2022.
23. Wikireading.ru [Электронный ресурс] / Маркетинговая среда. – Режим доступа: <https://marketing.wikireading.ru/1442>. Дата доступа: 10.05.2022.
24. Zclub-caspian.ru [Электронный ресурс] / Туризм и все, что нужно о нем знать. Режим доступа: <https://zclub-caspian.ru/turizm-stati/turizm-i-vsechto-nuzhno-opem-znat/.html> - Туризм и все, что нужно о нем знать. – Дата доступа: 08. 05. 2022.
25. SendPulse [Электронный ресурс] / Что такое маркетинг: определение. – Режим доступа: <https://sendpulse.by/support/glossary/marketing> . Дата доступа: 18.05.2022.
26. Colocat [Электронный ресурс] / Для чего нужен выделенный IP-адрес. – Режим доступа: <https://www.colocat.ru/texts/realip.html>. Дата доступа: 20.05.2022.

27. Unisender [Электронный ресурс] / Inbound Marketing. – Режим доступа: <https://www.unisender.com/ru/support/about/glossary/shto-takoe-inbound-marketing/>. Дата доступа: 17.05.2022.
28. Instagram [Электронный ресурс] / санаторий "Ясельда". – Режим доступа: <https://www.instagram.com/yaseldapinsk/>. Дата доступа: 16.05.2022.