

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА В
ПРОЦЕСІ ПРОСУВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ»**

(на матеріалах туристичної агенції «Win Travel»)

Здобувача вищої освіти
3 курсу, групи Т-31зс,
спеціальності 242 «Туризм»
освітньої програми
«Туризм»

Форостяного
Олександра
Івановича

Науковий керівник
кандидат економічних наук,
доцент

Онищук
Наталя
Вікторівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук,
доцент

Онищук
Наталя
Вікторівна

Вінниця 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МАРКЕТИНГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ТУРИЗМІ	5
1.1 Складові комплексу маркетингових комунікацій	5
1.2 Особливості використання маркетингових комунікацій у сфері туризму	15
1.3 Класифікація сучасних методів комунікацій	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ МАРКЕТИНГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ТУРИСТИЧНІЙ АГЕНЦІЇ «WIN TRAVEL»	20
2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства	20
2.2 Аналіз методів та способів комунікацій підприємства	24
2.3 Оцінка ефективності каналів комунікації підприємства в процесі просування туристичного продукту	26
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ КАНАЛІВ КОМУНІКАЦІЇ У ТУРИСТИЧНІЙ АГЕНЦІЇ «WIN TRAVEL»	30
3.1 Обґрунтування та вибір інструментів маркетингових комунікацій	30
3.2 Оцінка ефективності запропонованих заходів	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ	

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аверіхіна Т. В., Влаєва А. Ю. Впровадження системи адаптивного менеджменту на підприємствах туристичної сфери. *Економіка, фінанси, право* 2021. № 12. С. 5–7.
2. Бавіна Г. І., Леміш К. М., Швачко В. А. Механізм рекламного менеджменту на підприємствах туристичної сфери. 2020. № Вип. 49. С. 77–82. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/49_2020_ukr/17.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
3. Байда Б. Ф. Економетрична модель оцінювання ефективності діяльності туристичних компаній в Україні. *Держава та регіони*. 2020. № 1. С. 31–35. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2020/1_2020/7.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
4. Благун І. С., Лещук Г. В., Кифор М. В. Економічне моделювання попиту на туристичні послуги в регіонах. *Регіональна економіка*. 2019. № 4. С. 87–93.
5. Гавдей С. В. Формування новітніх чинників розвитку туристичної галузі в умовах пандемії. *Економіка та суспільство*. 2020. № 22. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/133/128>. (дата звернення 14.03 2023)
6. Герасимів З. М., Христенко Г. М. Особливості розвитку туризму в Україні. *Ефективна економіка*. 2021. № 5. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/5_2021/82.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
7. Горіна Г. О. Ринок туристичних послуг : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2021. 180 с.
8. Джинджоян В. В. Аналіз туристичних підприємств України в контексті реалізації соціальних функцій. *Ефективна економіка*. 2020. № 5. URL:

http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/77.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

9. Джур О. Є., Гузь К. О. Застосування нейронних технологій управління поведінкою споживачів послуг туристичного агентства. *Ефективна економіка*. 2020. № 12. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2020/127.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

10. Іванов Р. В., Волкова В. В., Коваль О. С. Модельна оцінка фінансової стійкості суб'єктів туристичної галузі в контексті сталого розвитку. *Проблеми економіки*. 2021. № 3. С. 153–159. URL: https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2021-3_0-pages-153_159.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

11. Ільченко Т. Прямий маркетинг як інтерактивна маркетингова система розподілу туристичних послуг. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/691/664>. (дата звернення 14.03 2023)

12. Кирилов Ю. Є., Грановська Л. О. Формування конкурентних переваг суб'єктів туристичної галузі. *Економіка АПК*. 2020. № 5. С. 45–55.

13. Кожухівська Р. Б., Саковська О. М. Організація туристичних послуг як складник планування діяльності підприємств та розвитку інфраструктури туризму. *Інфраструктура ринку*. 2021. № Вип. 57. С. 70–75. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/57_2021/12.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

14. Кривоберець М. М. Теоретичні основи управління потенціалом конкурентоспроможності туристичних операторів. *Інфраструктура ринку*. 2020. № Вип. 41. С. 97–101. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/41_2020_ukr/18.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

15. Крюк А., Безкоровайна Л. Алгоритм та особливості взаємодії систем бронювання та туристичних підприємств в індустрії туризму під час реалізації туристичного продукту. *Економіка та суспільство*. 2022. № 45.

- URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1912/1840>.
(дата звернення 14.03 2023)
16. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 328 с.
17. Куруджи Ю., Холодний Г., Холодна Ю. Використання цифрового маркетингу для розвитку туристичної сфери в умовах сучасних викликів. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2202/2128>. (дата звернення 14.03 2023)
18. Лешко Х. С., Холявка В. З., Гузар У. Є. Інноваційні складові корпоративної соціальної відповідальності туристичних підприємств в сучасних реаліях. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/474/456>. (дата звернення 14.03 2023)
19. Лисюк Т., Ройко Л., Білецький Ю. Інноваційні інформаційно-комунікативні технології у сфері туризму. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1715/1651>. (дата звернення 14.03 2023)
20. Лохман Н. В., Корнілова О. В., Грищук О. А., Омельченко Ю. В. Моніторинг реалізації інноваційного потенціалу туристичної сфери України. *Ефективна економіка*. 2022. № 2. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/2_2022/3.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
21. Марусей Т. Особливості статистичних досліджень туристичної галузі. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1509/1452>. (дата звернення 14.03 2023)
22. Машіка Г. П. Особливості функціонування суб'єктів туристичної індустрії в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44. URL:

<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1833/1768>. (дата звернення 14.03 2023)

23. Мельник А. О., Мамчур А. Г. Фактори впливу на зовнішньоекономічну діяльність туристичних підприємств. *Інфраструктура ринку*. 2020. № Вип. 43. С. 66–71. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/43_2020_ukr/15.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

24. Метеленко Н. Г., Семенов А. Г., Ярошевська О. В. Соціалізація послуг туристичних підприємств на основі організаційного розвитку. *Держава та регіони*. 2020. № 3. С. 122–126. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2020/3_2020/3_1_2020/24.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

25. Мітал О. Г. Гастрономічний театр як інноваційна івент-послуга гастрономічного туризму. *Підприємництво та інновації*. 2022. № 23. С. 103–107. URL: <http://www.ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/503/490>. (дата звернення 14.03 2023)

26. Могилова А. Ю., Переходюк В. Р. Event-маркетинг у формуванні бренду підприємства на ринку туристичних послуг. *Ефективна економіка*. 2021. № 2. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/2_2021/3.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

27. Охота В. І., Брич В. Я. Показники якості послуг (продуктів) туристичної індустрії (методичний та емпіричний аспект). *Економіка та держава*. 2020. № 4. С. 68–73. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/4_2020/14.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

28. Панченко В. А., Баран Р. Я. Інструменти удосконалення цінової та збутової політики суб'єктів галузі туризму України. *Ефективна економіка*. 2021. № 9. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/9_2021/11.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

29. Петлін І. Роль консалтингу у розвитку туристичного бізнесу в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 37. URL:

<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1238/1193>. (дата звернення 14.03 2023)

30. Підвальна О. Г. Фактори розвитку сфери туризму: регіональний аспект. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 11-2. С. 66–71. URL: <http://e-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/288/282> (дата звернення 14.03 2023)

31. Підгірна В. Н., Ємчук Т. В. Перспективи розвитку ринку туристичних послуг України в умовах трансформаційних змін. *Інфраструктура ринку*. 2020. № Вип. 49. С. 46–50. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/49_2020_ukr/11.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

32. Полковниченко С. О., Красій А. В. Привабливість України на європейському ринку туристичних послуг. *Ефективна економіка*. 2020. № 1. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/1_2020/80.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

33. Роїк О. Р., Лущик М. В. Дослідження конкурентоспроможності туристично-рекреаційного комплексу України. *Бізнес-навігатор*. 2020. № 5. С. 28–33. URL: http://business-navigator.ks.ua/journals/2020/61_2020/6.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

34. Сокол П. М., Близнюк Д. Д., Півоварова О. Б. Сучасні підходи до реклами українських туристичних компаній. *Інфраструктура ринку*. 2021. № Вип. 56. С. 62–66. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/56_2021/12.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

35. Сологуб Ю. І., Безпала О. В., Харченко О. М. Зона впливу агломераційного центру як оптимальний ареал одноденних туристичних турів. *Ефективна економіка*. 2021. № 5. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/5_2021/90.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

36. Стадник В. В., Гризовська Л. О. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. Хмельницький : ХНУ, 2020. 356 с.

37. Стасевич С. П., Недзвецька О. В., Гомзяк О. І. Забезпечення сталого розвитку туристичної галузі в Україні в умовах пандемії. *Ефективна*

- економіка*. 2021. № 11. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/11_2021/76.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
38. Тараненко Г. Г. Розвиток туризму в сучасних умовах: реалії та перспективи. *Ефективна економіка*. 2022. № 1. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/1_2022/92.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
39. Тимчук С. В., Нещадим Л. М. Підвищення економічної ефективності управління якістю послуг підприємств сфери обслуговування туристів. *Інфраструктура ринку*. 2022. № Вип. 66. С. 138–142. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/66_2022/27.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
40. Тодьєришко Е. В. Вітчизняний та закордонний досвід управління туристичним підприємством на основі моделі просторової маршрутизації. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 20. С. 52–57. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/20_2021/11.pdf. (дата звернення 14.03 2023)
41. Фрей Л. В. Інновації в плануванні продажу туристичного продукту та окремих послуг. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2020. № 1. С. 57–64. URL: <http://itsf.chdtu.edu.ua/article/view/206464/206461>. (дата звернення 14.03 2023)
42. Цвілий С., Кукліна Т., Жилко О. Організаційні компоненти в управлінні бізнесом вітчизняного туристичного підприємства. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1168/1125>. (дата звернення 14.03 2023)
43. Цубов Л. В., Щербан О. Я. Методичні підходи до управління економічною безпекою туристичних підприємств. *Регіональна економіка*. 2020. № 1. С. 160–164.
44. Чорна Н. М. Якість туристичних послуг: особливості формування та управління. *Інфраструктура ринку*. 2021. № Вип. 58. С. 72–76. URL:

http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/58_2021/16.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

45. Чуєва І. О., Жестков С. Г., Сидорук А. В. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 27. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/416/403>. (дата звернення 14.03 2023)

46. Шуканова А. А., Федій О. А., Шуканов П. В. Особливості пристосування до умов пандемії суб'єктів туристичної діяльності. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 18. С. 19–24. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/18_2021/5.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

47. Яценко Я. І. Методичні засади оцінки й діагностики поведінки споживачів послуг туристичних підприємств засобами поведінкової економіки. *Економіка та держава*. 2022. № 3. С. 69–72. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/3_2022/13.pdf. (дата звернення 14.03 2023)

48. Звіт про виставку UITT'2021 Режим доступу: <https://uitt-kiev.com/uk-UA/> (дата звернення 14.03 2023)

49. Форостяний О.І Комунаційна політика в туризмі. «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих»: Зб. наук. пр. XII Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 20 квітня 2023 р.). Вінниця : ВРР ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип.177. С. 214-221.