

Східноєвропейський університет економіки і менеджменту
Кафедра менеджменту туризму, готельного і ресторанного бізнесу
8.14010101 – “Готельна і ресторанна справа”

дипломна магістерська робота на тему:

**ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У МАРКЕТИНГОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВА**

Виконала:

студентка гр. ГМ-71м

Бондаренко Л.Ю.

Науковий керівник:

к.і.н, доцент Десятніков І.В.

Черкаси 2013

Актуальність теми дослідження. Вплив інтернет-технологій на розвиток готельного бізнесу величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного готелю окремо, так і всього туристичного бізнесу в цілому. Це прямо впливає на конкурентоздатність фірми на сьогоднішньому ринку.

Метою роботи є дослідження інтернет-технологій в маркетинговій діяльності готельно-ресторанного комплексу «Апельсин».

Досягнення визначеної вище мети передбачило вирішення таких **завдань дослідження:**

- охарактеризувати особливості сучасного інтернет-маркетингу;
- розкрити суть процесу застосування інтернет-технологій в маркетинговій діяльності як одного з інструментів підвищення її ефективності;
- проаналізувати маркетингову діяльність підприємства на електронному ринку;
- дослідити роботу готельно-ресторанного комплексу «Апельсин»;
- провести аналіз основних фінансово-економічних показників готельно-ресторанного комплексу «Апельсин»;
- розробити пропозиції щодо впровадження інтернет-технологій в готельно-ресторанному комплексі «Апельсин»;
- провести економічний аналіз ефективності застосування інтернет-технологій на підприємстві.

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанний комплекс «Апельсин».

Предметом дослідження є дослідження інтернет-технологій у маркетинговій діяльності підприємства

Переваги використання Інтернету на ринку готельних послуг:

- 1) можливість самостійного вибору готелів, маршрутів та планів дій, бронювання номерів та їх оплата, замовлення конференц-залу, автомашини;
- 2) економія коштів від використання у мережі оперативних зв'язків з реальними і потенційними партнерами, туркомпаніями, транспортними організаціями незалежно від географії їх розміщення;
- 3) ефективна реклама, орієнтована на цільові групи користувачів, представлення інформації про знижки, розширення та формування постійної клієнтури;
- 4) налагодження електронних каналів виходу на сайт готелю на основі маркетингової і банерної підтримки;
- 5) проведення порівняльного аналізу конкурентів, поглиблене вивчення світового досвіду та міжнародного менеджменту.

Канали просування готельних послуг через Інтернет:

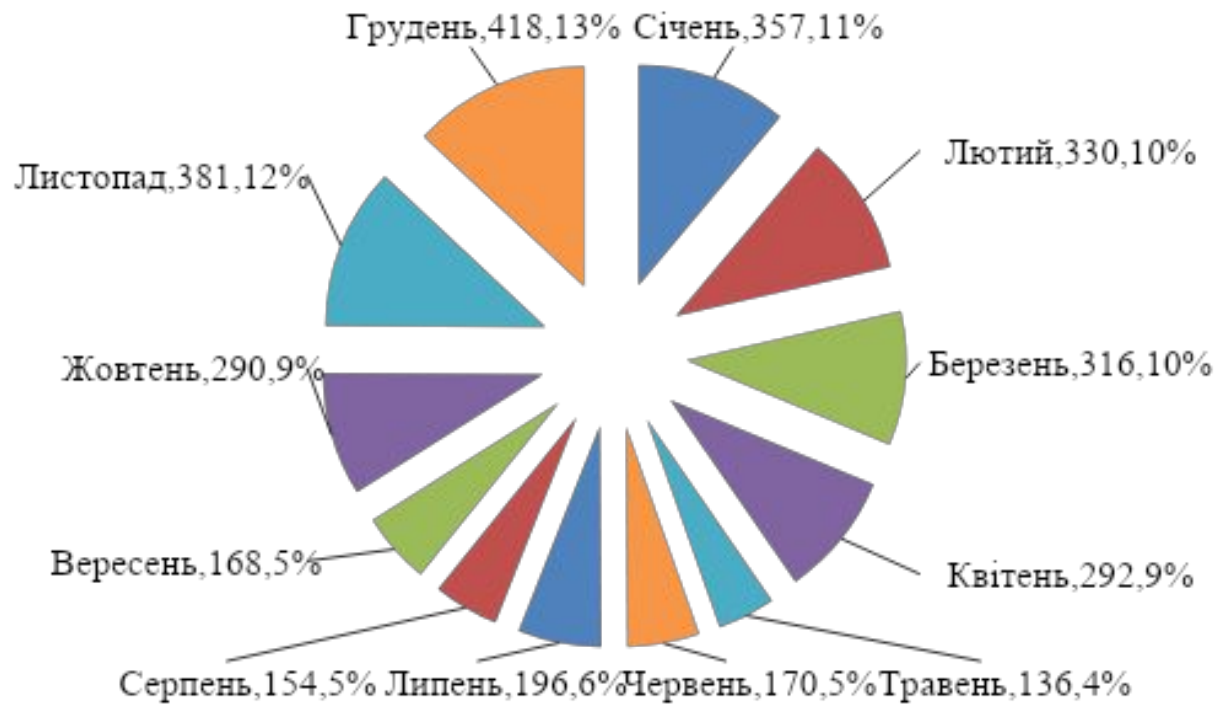
- сайт готелю;
- модуль on-line бронювання;
- мобільний сайт готелю;
- інтерактивна карта і 3-D тур на сайті готелю;
- соціальні медіа;
- контекстна реклама;
- банерна реклама;
- e-mail розсилка.;
- інтернет-опитування;
- фокус-групи.

**Порівняльна характеристика основних переваг для клієнта сайтів посередників
і особистого сайту готелю**

Основні причини використання IDS	Основні причини використання особистого сайту готелю
Ефективніше і зручніше робити кілька покупок з одного сайту (авіа, готелі, авто).	В мене буде максимально можлива кількість опцій під час вибору послуг.
Я впевнений, що знайду найкращу пропозицію.	Я можу брати участь в програмі лояльності готелю.
В мене буде можливість вибрати безліч опцій.	Я думаю, що знайду найвигіднішу пропозицію.
Простота використання.	Це зручніше, тому що є особистий кабінет і моя інформація зберігається.
Я хочу порівняти ціни перед здійсненням покупки.	Сайт продуманий і зручний для здійснення бронювання.
Я хочу замовити інші турпродукти (не лише готель а й авіа).	Процес бронювання є більш гнучким.

Аналіз фінансово-економічної діяльності готельно-ресторанного комплексу «Апельсин».

Кількість відвідувачів готельно-ресторанного комплексу «Апельсин» за 2012 рік



Аналіз структури доходів готельно-ресторанного комплексу «Апельсин»

Види діяльності, джерела надходжень	Доходи, тис. грн.		
	2010	2011	2012
1	2	3	4
1. Експлуатація номерного фонду з ПДВ в грн. (1 ліжко/ місце за 1 добу), в т.ч. номери:		90	110
- напівлюкси двохмісні;	60	198	200
- одномісні двохкімнатні;	230	250	262
- стандарт двохмісні.	240	19	22
2. Надання додаткових послуг в грн.:	20	95	100
- прання і хімчистка;	75	13	12
- доставка харчування в номер;	10	10	9
- додаткове ліжко-місце (доросле);	8		
- додаткове ліжко-місце (дитяче);			
Всього:	643	675	715

Аналіз рентабельності капіталу готельно-ресторанного комплексу «Апельсин»

Показники	2011 рік	2012 рік	Відхилення
1	2	3	4
Балансовий прибуток, тис, грн.	2919,6	2877,3	-42,3
Виручка, тис. грн.	7419,2	7831,5	+ 412,3
Балансовий прибуток, у % до виторгу	31,6	27,0	-4,6
Середній залишок оборотних коштів, тис грн.	1320	1489,7	+ 169,7
Середньорічна вартість основних фондів тис. грн.	10111,0	10890,0	+ 779,0
Середньорічна вартість нематеріальних активів, тис. грн.	2,7	17	+14,3
Загальна сума капіталу, тис. грн.	11433,7	12396,7	+ 963
Рівень рентабельності капіталу, %	25,5	23,2	-2,3
Коеф. оборотності оборотних коштів, обороти	6,99	7,14	+0,15
Фондовіддача основних фондів, грн.	0,91	0,98	+0,07
Фондовіддача нематеріальних активів грн.	3418,8	626,12	-2792,68

$$P = \left(\Pi \times \frac{100}{T} \right) \times \left(\frac{1}{\frac{1}{K_o}} \right) + \left(\frac{1}{\Phi} \right) + \left(\frac{1}{\Phi_n} \right)$$

Для забезпечення ефективності реклами готельно-ресторанного комплексу

«Апельсин», застосовуються такі рекламні засоби:

- реклама в засобах масової інформації;
- зовнішня реклама.;
- стимулювання збуту;
- налагодження зв'язків з громадськістю;

Рекламна кампанія готельно-ресторанного комплексу «Апельсин»

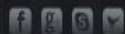
№ пп.	Найменування видання	Заявлений тираж, шт.	Періодичність виходу	Призначення видання	Характер розміщеної реклами	Вартість реклами, грн.
1	2	3	4	5	6	7
1.	Журнал «Слісей»	100 00	1 раз на рік		1 кольорова смуга	4610,00
2.	Каталог виставки	100 0	1 раз на рік	Перелік експонентів виставки, короткий огляд діяльності	2 стор. обкладинки, кольорова вставка	10 635,74
	Разом					15245,74

Перелік модулів веб-сторінок сайту

№	Назва веб-додатка	Наявність та режим функціонування
1	Форум	Відсутній
2	Новини сайту	Відсутній
3	Блог	Відсутній
4	Каталог статей	Відсутній
5	Каталог сайтів	Відсутній
6	Міні-чат	Відсутній
7	Статистика відвідувань	Відсутній
8	Дошка оголошень	Відсутній
9	Фотоальбом (галерея)	Функціонує
10	Опитування	Відсутній
11	Гостьова книга	Відсутній
12	FAQ	Відсутній
13	Каталог файлів	Відсутній
14	Зворотній зв'язок	Відсутній
15	Контакти	Функціонує
16	Календар	Відсутній



Вас приветствует гостинично-ресторанный комплекс "Апельсин"



Онлайн бронирование

Ф.И.О. *

Телефон *

Электронная почта

Дата приезда *

Дата отъезда *

Взрослых *

Детей

Категория номера

- Молодежный номер HOSTEL ROOMS
- Стандартный номер STANDART
- Двухместный номер SEMI LUXE
- Двухместный номер LUXE
- Двухместный номер DE LUXE (601, 607)
- Двухместный номер DE LUXE (602, 603)
- Двухместный номер DE LUXE (604)
- Двухместный номер DE LUXE (605)
- Двухместный номер DE LUXE (606)

Комментарии и пожелания

Вы так же можете забронировать номер по телефону: +38 (0472) 37-74-61.

Расчетный час до 12:00.

Отправить

Оцінка рівня використання Інтернет-ресурсів готельними підприємствами міста Черкаси за методом Джорденсона

Найменування	«Україна»	«Дніпро»	«Апельсин»	«Селена»
Веб-сайт	+5	+4	+3	+5
Розсилка електронною поштою	+3	0	+1	+4
Банерна і контекстна реклама	+2	0	+2	+3
Участь у спільних проектах і реклама на відомих туристичних порталах	+2	+1	+2	+3
Обмін посиланнями з іншими підприємствами й ресурсами	+3	0	0	+2
Інтегрування в системи Інтернет-бронювання	+4	+2	+3	+4
Віртуальні тури	0	0	+2	0
Контекстні згадування	+1	+1	+2	+2
Консультування он-лайн	0	0	0	+1
Непрямі шляхи просування	+1	0	+2	+2
Реклама в соціальних мережах	+4	0	0	+4
Сумарний коефіцієнт	+25	+15	+17	+30

Пропозиції щодо впровадження інтернет-технологій в готельно-ресторанному комплексі «Апельсин»

Отже для успішної діяльності на електронному ринку готельних послуг готельно-ресторанному комплексу «Апельсин» необхідно:

- створити власну сторінку підприємства в соціальній мережі Vkontakte.ru, Facebook і розмістити на ній рекламне звернення;
- створити групу готельно-ресторанний комплекс «Апельсин» в соціальній мережі Vkontakte.ru., Facebook;
- зареєструвати існуючий сайт підприємства в пошуковій системі Rambler;
- розробити окремий альтернативний удосконалений веб-сайт;
- розробити на сайті модуль онлайн-бронювання;
- зареєструватися на сайті booking.com для просування готельних послуг на міжнародному ринку через онлайн-бронювання.

Перелік модулів веб-сторінок альтернативного веб-сайту

№	Назва веб-додатка	Наявність та режим функціонування
1	Форум	Функціонує
2	Новини сайту	Функціонує
3	Блог	Функціонує
4	Каталог статей	Функціонує
5	Каталог сайтів	Функціонує
6	Міні-чат	Відсутній
7	Статистика відвідувань	Функціонує
8	Дошка оголошень	Функціонує
9	Фотоальбом (галерея)	Функціонує
10	Опитування	Функціонує
11	Гостьова книга	Функціонує
12	FAQ	Функціонує
13	Каталог файлів	Функціонує
14	Зворотній зв'язок	Функціонує
15	Контакти	Функціонує
16	Календар	Функціонує

Зміна витрат для модернізації сайту

Витрати для модернізації сайту	Проектні, тис. грн.	Базові тис. грн.
Програмне забезпечення	169,215	171,329
Технічне забезпечення	156,032	159,986
Технологическое обеспечение	399,055	400,218
Витрати на розмежування доступу і захисту	82,934	101,067
Тестування	19,312	20,967
Оновлення апаратного комплексу, програмні і телекомунікаційні оновлення	691,178	698,018
Зв'язок і телекомунікації	65,411	71,916
Інші витрати (утримання штату співробітників по обслуговування системи, навчання)	1292,541	1301,594
Всього	2875,678	2925,095

Дякую за увагу