

# ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

## *Пояснювальна записка*

### до кваліфікаційної роботи магістра

на тему «Удосконалення маркетингової діяльності підприємства на ринку туристичних послуг (на матеріалах ТОВ «АРТревел.кс»)»

«Improvement of the enterprise marketing activity in the market of tourism services (on the materials of the LLC «ARTrevel.ks»)»

Виконав: студент 2 курсу,  
Групи 63МНгт  
спеціальності 073 «Менеджмент»  
(шифр і назва спеціальності)

Освітньо-професійна програма:  
«Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»

\_\_\_\_\_ Безницька О.С. \_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали студента)

Керівник \_\_\_\_\_ Вольвач І.Ю. \_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

Рецензент \_\_\_\_\_ Шилкіна К.О. \_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

Херсон – 2019 р.

# ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітньо-професійна програма «Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о.завідувача кафедри

к.е.н., доц. Набока Р.М.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 р.

## **ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА СТУДЕНТУ**

Безницькій Олені Сергіївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення маркетингової діяльності підприємства на ринку туристичних послуг (на матеріалах ТОВ «АРТревел.кс»)»  
керівник роботи к.е.н., доцент Вольвач І. Ю.

( прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від 08.11.2019 р. № 665-с

2. Строк подання студентом роботи 13.12.2019 р.

3. Вихідні дані до роботи звітні дані діяльності ТОВ «АРТревел.кс» за період 2016-2018 рр.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) \_\_\_\_\_

Вступ

1. Теоретико-методичні аспекти дослідження маркетингової діяльності туристичного підприємства

2. Діагностика стану маркетингової діяльності на ТОВ «АРТревел.кс»

3. Обґрунтування заходів щодо удосконалення маркетингової діяльності ТОВ «АРТревел.кс»

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Ілюстративні матеріали на 6 сторінках \_\_\_\_\_

## 6. Консультанти розділів роботи

| Розділ                          | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата   |                  |
|---------------------------------|-------------------------------------------|----------------|------------------|
|                                 |                                           | завдання видав | завдання прийняв |
| Консультант з охорони праці     | к.т.н., доцент<br>Кузнєцов С.І.           |                |                  |
| Консультант з використання ПЕОМ | к.е.н., доцент<br>Вольвач І.Ю.            |                |                  |
| Консультант з нормоконтролю     | ст. викладач<br>Пацай Т. В.               |                |                  |

7. Дата видачі завдання 08.11.2019 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра                  | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| 1.    | Робота над теоретико-методичним розділом                      | до 20 листопада 2019 року     | Викон.   |
| 2.    | Збір матеріалів для написання кваліфікаційної роботи магістра | до 25 листопада 2019 року     | Викон.   |
| 3.    | Робота над дослідницько-аналітичним розділом                  | до 01 грудня 2019 року        | Викон.   |
| 4.    | Робота над проектно-рекомендаційним розділом                  | до 05 грудня 2019 року        | Викон.   |
| 5.    | Робота над висновками і рекомендаціями                        | до 08 грудня 2019 року        | Викон.   |
| 6.    | Представлення завершеної роботи керівнику                     | до 10 грудня 2019 року        | Викон.   |
| 7.    | Отримання відзиву та рецензії                                 | до 11 грудня 2019 року        | Викон.   |
| 8.    | Підготовка до захисту кваліфікаційної роботи магістра         | до 13 грудня 2019 року        | Викон.   |

Студент \_\_\_\_\_ Безницька О.С.  
( підпис ) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Вольвач І.Ю.  
( підпис ) (прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

**Безницька О.С. Удосконалення маркетингової діяльності підприємства на ринку туристичних послуг (на матеріалах ТОВ «АРТревел.кс»).**

Кваліфікаційна робота магістра присвячена дослідженню теоретико-методичних та практичних аспектів удосконалення маркетингової діяльності на туристичному підприємстві. Розглянуто теоретико-методичні аспекти дослідження маркетингової діяльності. Здійснено оцінку ефективності маркетингової діяльності на ТОВ «АРТревел.кс». Надано практичні рекомендації щодо удосконалення маркетингової діяльності на досліджуваному підприємстві.

*Ключові слова:* маркетинг, маркетингова діяльність, ринок туристичних послуг, туристичне підприємство, удосконалення.

## ANNOTATION

**Beznytska O.S. Improvement of the enterprise marketing activity in the market of tourism services (on the materials of the LLC «ARTrevel.ks»).**

The master's qualification work is devoted to the study of theoretical, methodological and practical aspects of improving marketing activity in a tourist enterprise. Theoretical and methodological aspects of marketing activity research are considered. The effectiveness of marketing activity at LLC "ARTrevel.ks" is carried out. Practical recommendations on improving marketing activity at the studied enterprise are given.

*Key words:* marketing, marketing activities, tourist services market, tourism enterprise, improvements

.

## **ЗМІСТ**

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>ВСТУП</b>                                                                                                        | 6  |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ<br/>ДОСЛІДЖЕННЯ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ<br/>ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА</b> | 9  |
| 1.1. Сутність маркетингової діяльності та основні етапи її реалізації                                               | 9  |
| 1.2. Особливості маркетингової діяльності на ринку туристичних<br>послуг                                            | 22 |
| 1.3. Маркетингове управління діяльністю туристичних підприємств                                                     | 29 |
| Висновки до розділу 1                                                                                               | 38 |
| <b>РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СТАНУ МАРКЕТИНГОВОЇ<br/>ДІЯЛЬНОСТІ НА ТОВ «АРТРЕВЕЛ.КС»</b>                                | 40 |
| 2.1. Аналіз кон'юнктури туристичного ринку України                                                                  | 40 |
| 2.2. Загальна характеристика діяльності ТОВ «АРТревел.кс»                                                           | 48 |
| 2.3. Оцінка комплексу маркетингу туристичного підприємства з<br>використанням ПЕОМ                                  | 56 |
| Висновки до розділу 2                                                                                               | 65 |
| <b>РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ ЗАХОДІВ ЩОДО<br/>УДОСКОНАЛЕННЯ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ<br/>ТОВ «АРТРЕВЕЛ.КС»</b>        | 67 |
| 3.1. Формування маркетингової стратегії туристичного підприємства                                                   | 67 |
| 3.2. Рекомендації щодо удосконалення маркетингової комунікаційної<br>політики ТОВ «АРТревел.кс»                     | 76 |
| 3.3. Визначення ефективності реалізації запропонованих заходів                                                      | 82 |
| Висновки до розділу 3                                                                                               | 84 |
| <b>СПЕЦЧАСТИНА: ОХОРОНА ПРАЦІ</b>                                                                                   | 86 |
| <b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b>                                                                                       | 93 |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>                                                                                   | 96 |