

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО «ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (НИУ)
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ТОРГОВЛИ И ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА «ОРГАНИЗАЦИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**Выпускная квалификационная работа на тему
«Стимулирование рынка сбыта услуг на предприятии туризма (на
примере ООО «Саквояж-Тур»»)**

Выполнил: Алексеева Е.С.

Руководитель: Левина А.Б.

к.э.н., доцент

Челябинск 2015

Цель — разработать рекомендации по совершенствованию рынка сбыта услуг на предприятии туризма.

Задачи:

- 1 определить значение стимулирования сбыта услуг в повышении эффективности деятельности предприятия;**
- 2 охарактеризовать организационно-хозяйственную деятельность ООО «Саквояж-Тур»;**
- 3 исследовать основные показатели предприятия туризма;**
- 4 выявить особенности стимулирования рынка сбыта услуг на предприятии туризма;**
- 5 разработать мероприятия по совершенствованию стимулирования рынка сбыта услуг и оценить их эффективность.**

**Объект исследования –
Общество с ограниченной
ответственностью «Саквояж-Тур».**

**Предмет исследования –
процесс стимулирования рынка
сбыта услуг на предприятии туризма.**

Характеристика ООО «Саквояж-Тур»

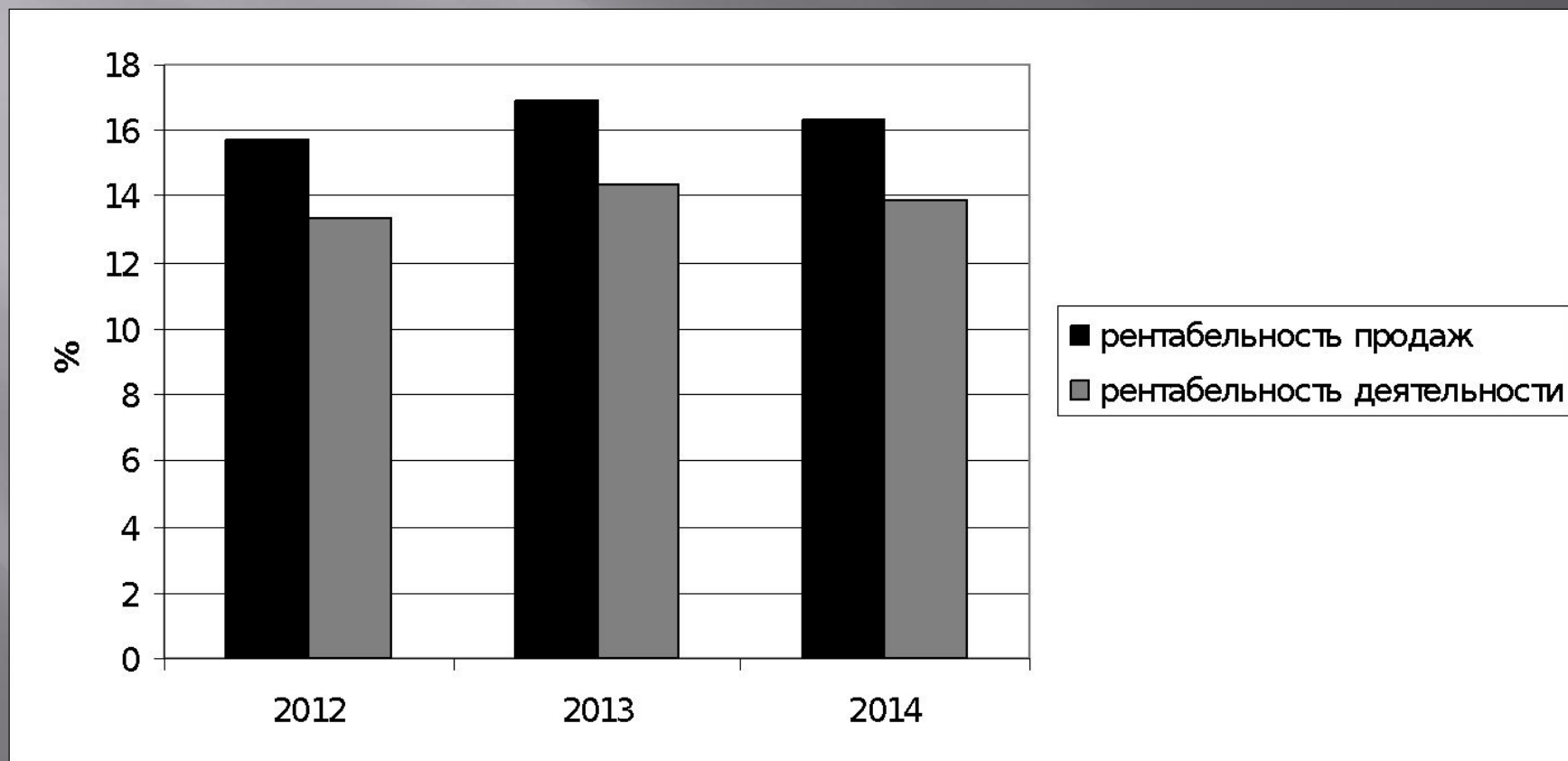
**Общество с ограниченной ответственностью «Саквояж-Тур»
Сокращенное фирменное название: ООО «Саквояж-Тур»**

Адрес (место нахождения)	454000, г. Челябинск, ул. Пр. Победы, д. 173, оф. 1
ОГРН:	1087447001399
Время работы:	Пн-Пт – 10-00 – 19-00 Сб – 11-00 – 17-00 Вс - выходной
Сфера турагентской деятельности:	Международный туризм

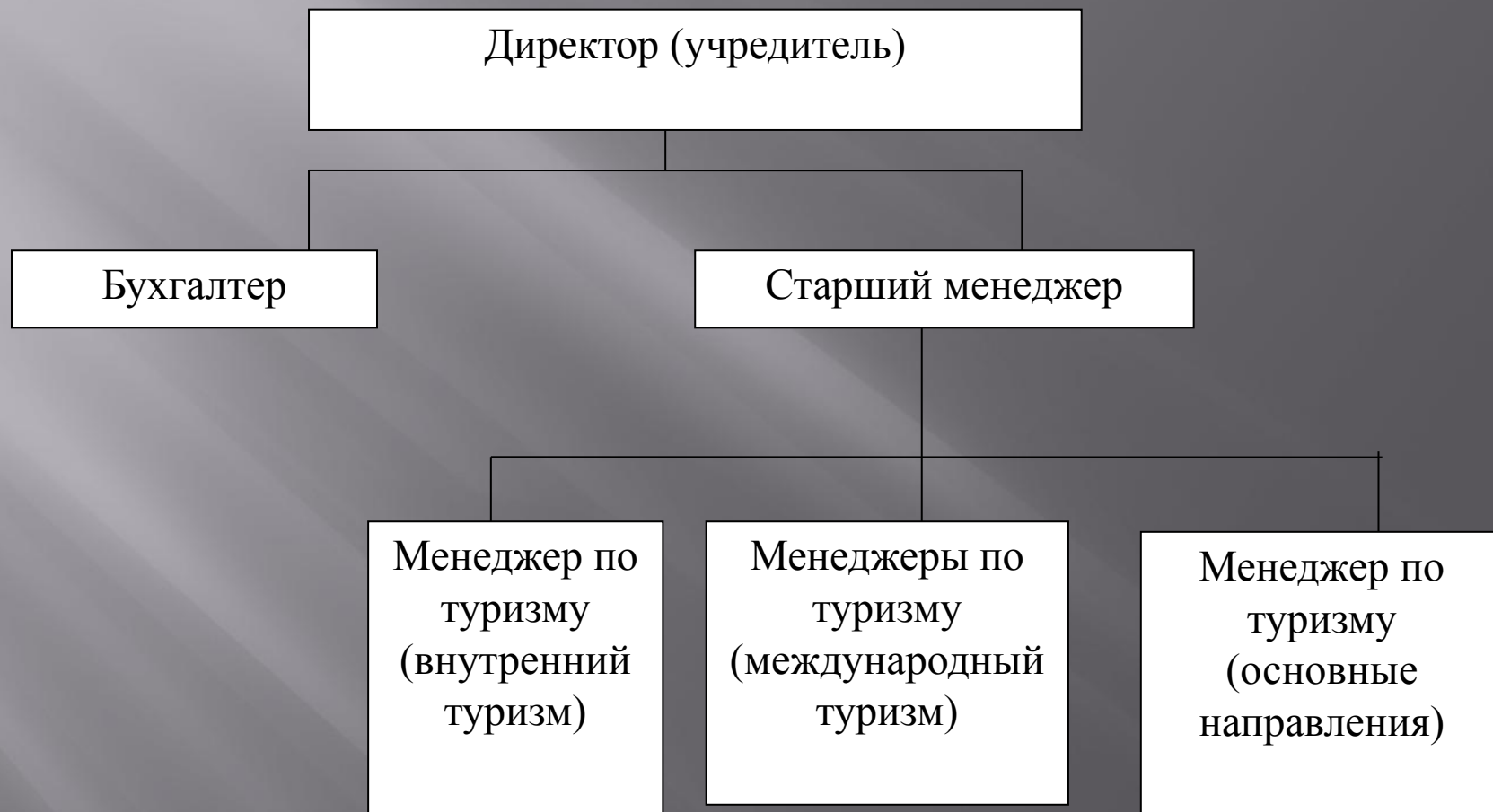
Анализ экономических показателей деятельности ООО «Саквояж-тур» за 2012-2014 гг.

Показатели	2012 г.	2013 г.	2014 г.	Отклонение, 2014/2013, +/-	Темп роста, 2014/2013, %
Выручка, тыс. руб.	71730	112663	96260	-16403	-14,6
Себестоимость, тыс. руб.	62730	98663	84260	-14403	-14,6
Валовая прибыль, тыс. руб.	9000	14000	12000	-2000	-14,3
Издержки, тыс. руб.	7588	11640	10045	-1595	-13,7
Прибыль до налогообложения, тыс. руб.	1412	2360	1955	-405	-17,2
Налог на прибыль, тыс. руб.	212	354	293	-61	-17,2
Чистая прибыль, тыс. руб.	1200	2006	1662	-344	-17,1
Количество работников, чел.	6	6	6	-	-
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	2880	3312	2644	-668	-20,2
Среднемесячная заработная плата, тыс. руб.	40	46	36,7	-9	-20,2
Среднегодовая выработка на одного работника, тыс. руб.	11955	18777	16043	-2734	-14,6

Динамика показателей рентабельности ООО «Саквояж-Тур» за 2012-2014 гг.



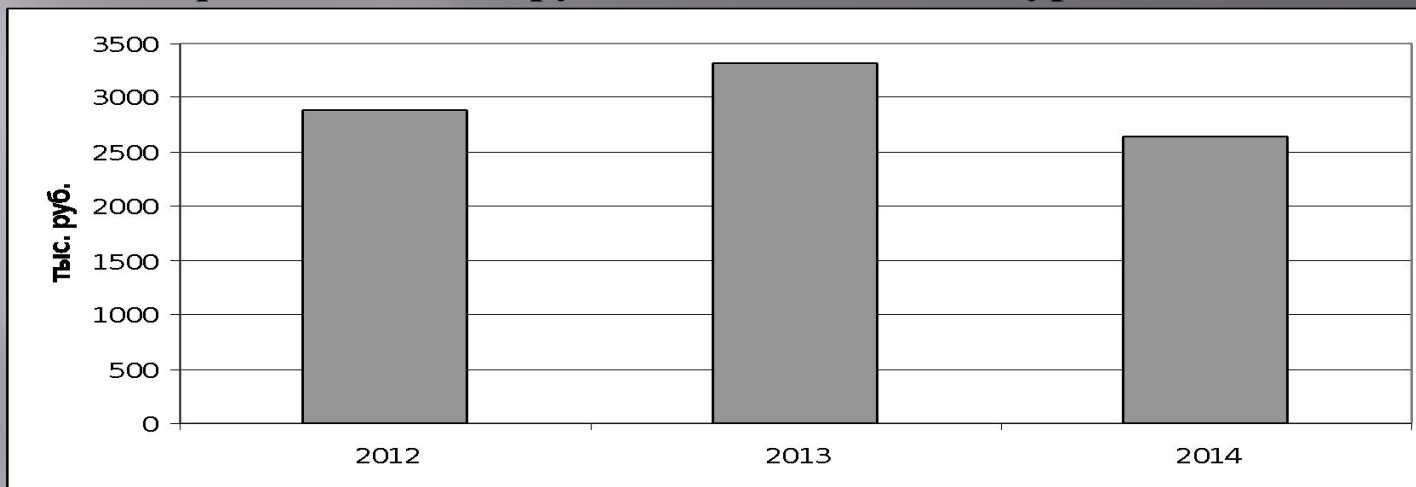
Организационная структура ООО «Саквояж-Тур»



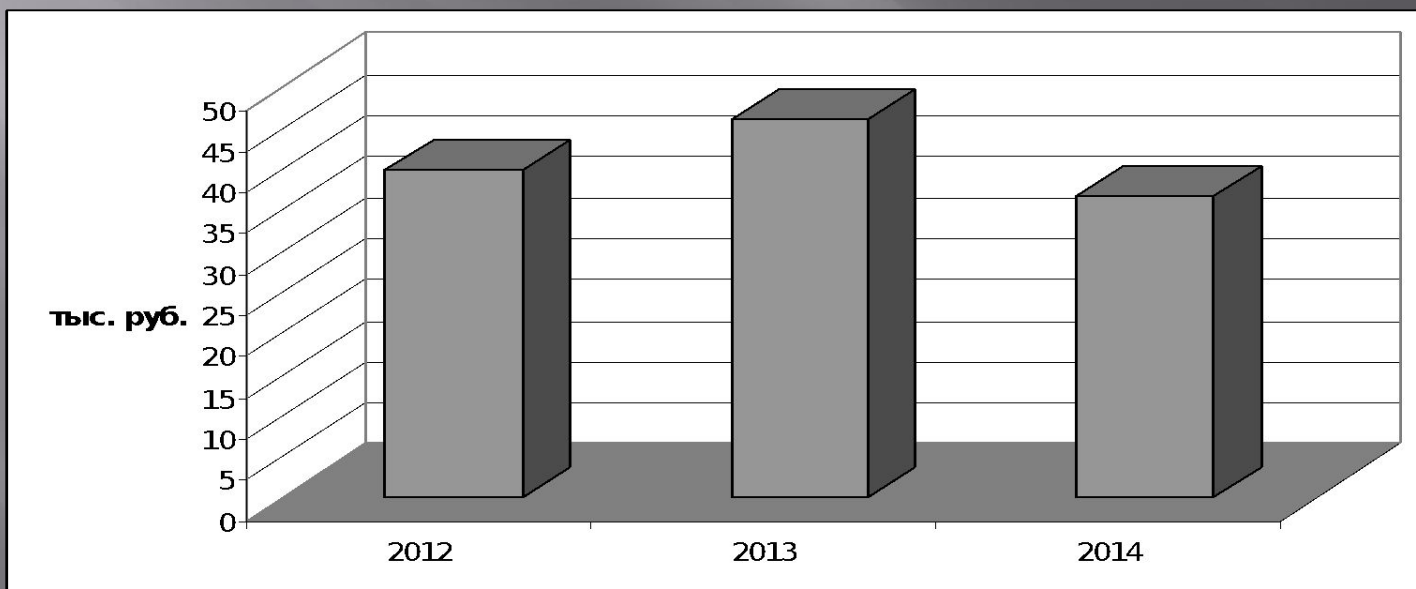
Качественная характеристика персонала ООО «Саквояж-Тур»

Группа работников	на 01.01.2015	
	чел.	в %
По возрасту, лет		
- от 20 до 30	2	40,0
- от 31 до 40	4	60,0
ИТОГО	6	100
По образованию		
- высшее	6	100
ИТОГО	6	100
По полу		
- мужской	-	-
- женский	6	100
ИТОГО	6	100
Стаж работы		
1-5 лет	2	40,0
5-10 лет	4	60,0
ИТОГО	6	100
Знание английского языка		
- свободное владение	4	60,0
- средний уровень (использование словаря)	1	20,0

Динамика фонда оплаты труда ООО «Саквояж-Тур» за 2012-2014 гг.



Динамика средней заработной платы ООО «Саквояж-Тур» за 2012-2014 гг.



Договорные отношения туроператора, турагента и туриста

Вид договора турагента (ТА) с туроператором (ТО)	Условия совершения сделки с туристом (Т)	Права и обязанности по сделке с туристом	Договор ТА с туристом (Т)
Договор комиссии (ТА – комиссионер, ТО – комитент)	От имени ТА, но за счет ТО	У ТА	Договор купли – продажи (ТА – продавец, Т – покупатель)
Договор поручения (ТА – поверенный, ТО – доверитель)	От имени и за счет ТО	У ТО	Договор между ТА и Т не заключается
Агентский договор (ТА – агент, ТО – принципал)	От имени ТА или от имени ТО, но всегда за счет ТО	У ТА, если сделка совершена от его имени	Договор купли – продажи (ТА – продавец, Т – покупатель)
		У ТО, если сделка совершается от его имени	Договор между ТА и Т не заключается

Туроператоры-партнеры ООО «Саквояж-Тур» в 2014

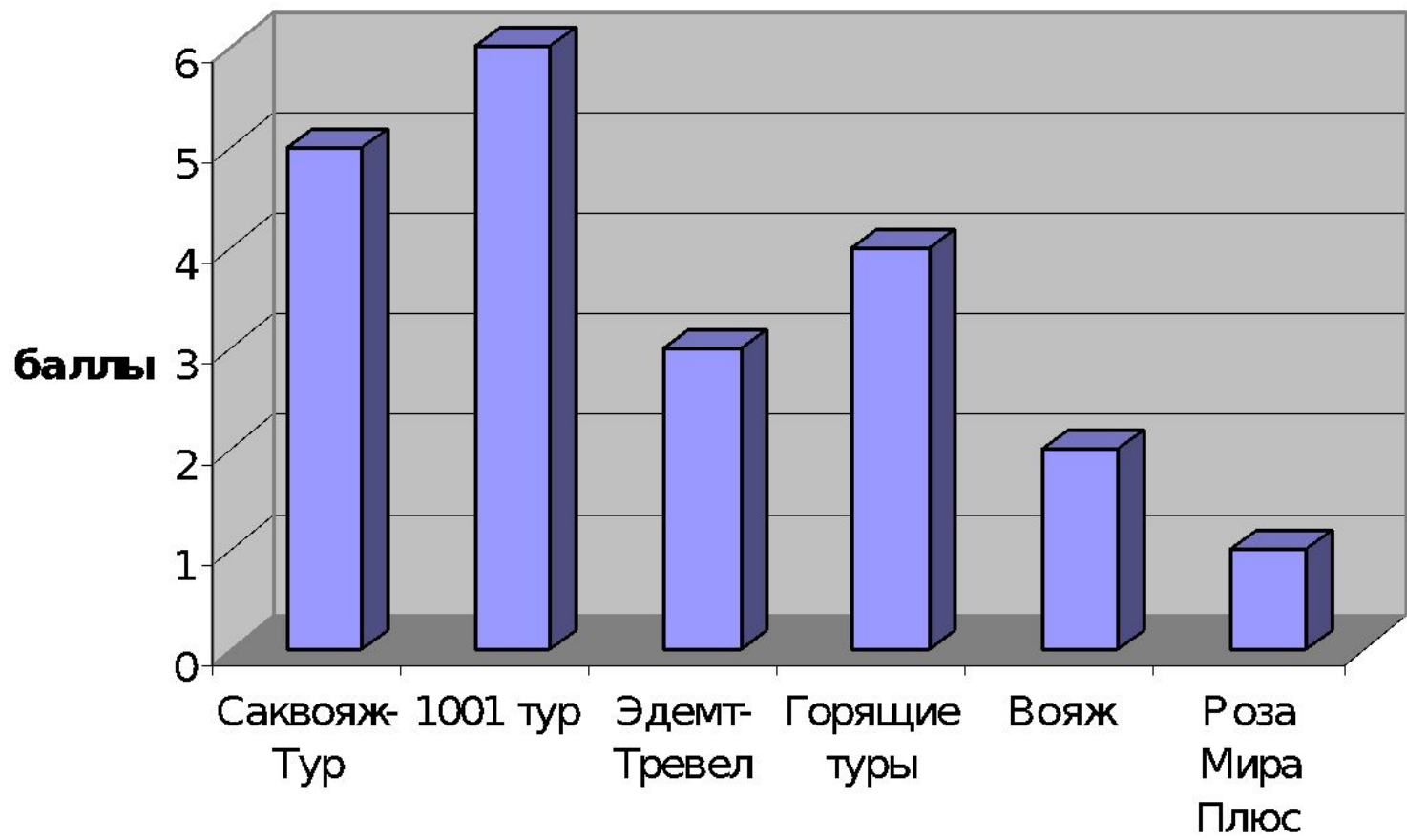
Г.

Туроператор	Страны	Комиссия, %
Natalie tour	Испания, Греция, Кипр, Италия, Турция, Таиланд, Андорра, ОАЭ, Египет, Куба, Доминикана, Бразилия и морские круизы.	8-12
Tez-tour	Турция, Таиланд, Египет, Испания, Индия, Куба и Доминикана, Мальдивы и Шри-Ланка, Греция, Австрия и Андорра, ОАЭ, Бразилия и Мексика	7-11
Coral Travel	Египет, Испания, Турция, Тайланд, Тунис, Марокко, Израиль, ОАЭ, Китай, Доминикана, Бали, Мальдивы, Вьетнам, Сейшельские острова, Куба	8-10
Anex tour	Турция, Таиланд, Египет, Испания, Италия, Россия, Урал	8-12
Sunmar	Испания, Греция, Кипр, Италия, Турция, Таиланд, ОАЭ, Египет, Куба	8-12
Pegas touristic	Турция, Таиланд, Египет, Испания, Кипр, Италия, Россия, Урал	7-11
Evroport	Франция, Чехия, Австрия, Германия, Черногория, Хорватия, Словения, Китай	10-15
Алиан	Россия, Урал	3-10
Дельфин	Россия, Урал	3-11
Елена-тур	Россия, Урал	3-10

Конкуренты ООО «Саквожж-Тур»

Название турфирмы	Количество направлений	Направления и виды туризма	Дополнительные услуги
ООО «Роза Мира Плюс»	47	Экзотические туры; Круизные туры; пляжный отдых; Экскурсионные туры; Автобусные туры; Горнолыжные туры; Европа; Россия; Южный Урал	Оформление визы, оформление загранпаспорта, страховка от невыезда, бронирование авиа и ж/д билетов
ООО «Эдемт Тревелл»	34	Пляжный отдых; Проведение свадебных церемоний; Европа; Россия; Южный Урал	Оформление визы, оформление загранпаспорта, страховка от невыезда, бронирование авиа и ж/д билетов
ООО «Марина – Тур»	37	Пляжный отдых; Экскурсионные туры; Автобусные туры; Горнолыжные туры; Круизные туры; Лечебные туры; Европа; Россия; Южный Урал	Оформление визы, оформление загранпаспорта, страховка от невыезда, бронирование авиа и ж/д билетов
ООО «1001 тур»	35	Пляжный отдых; Экскурсионные туры; Автобусные туры; Горнолыжные туры; Круизные туры; Европа; Россия; Южный Урал	Оформление визы, оформление загранпаспорта, страховка от невыезда, бронирование авиа и ж/д билетов
ООО «Вояж»	35	Пляжный отдых; Экскурсионные туры; Автобусные туры; Детские туры; Европа; Россия; Южный Урал	Оформление визы, оформление загранпаспорта, страховка от невыезда, бронирование авиа и ж/д билетов

Ценовая политика ООО «Саквояж-Тур» относительно основных конкурентов



ОЦЕНКА РАБОТЫ ООО «САКВОЯЖ-ТУР» И ЕЕ КОНКУРЕНТОВ

Факторы конкурентоспособности	ООО «Саквояж-Тур»	ООО «1001 тур»	ООО «Эдемт- Тревел»	ООО «Горящие туры»	ООО «Вояж»	ООО «Роза Мира Плюс»
ПРОДУКТ (PRODUCT)						
Широта ассортимента	4	5	4	4	5	4
Качество предоставляемых услуг	4	5	4	4	4	5
Престиж торговой марки	5	5	3	5	5	5
Качество обслуживания	4	4	4	4	4	4
ИТОГО:	17	19	15	17	18	18
ЦЕНА (PRICE)						
Прейскурантная цена	5	5	4	3	3	2
Система скидок по дисконтным картам	3	4	5	3	4	5
Оплата в кредит	5	5	5	5	5	5
Срок оплаты	5	4	5	5	4	5
ИТОГО	18	18	19	16	16	17
КАНАЛЫ СБЫТА (PLACE)						
Состояние офисов (привлекательные, комфортные, упорядоченные, чистые)	5	4	4	5	4	5
Степень охвата рынка	5	5	5	5	5	5
Каналы сбыта (своя сеть агентств, субагентства)	5	5	5	5	5	5
ИТОГО:	15	14	14	15	14	15
ПРОДВИЖЕНИЕ ТОВАРОВ НА РЫНКЕ (PROMOTION)						
Реклама для потребителей:						
Брошюры, буклеты	5	5	5	5	5	5
Наружная реклама (растяжки, щиты на улицах, реклама на бортах автобусов)	4	4	5	3	4	5
Реклама на радио	1	3	3	3	3	3
Телевизионная реклама	1	3	3	3	3	3
Реклама в интернет (турпорталы, сайт)	2	4	5	5	4	5
Реклама в печатных изданиях	5	3	4	1	3	5
ИТОГО:	6	11	14	9	11	15
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ	64	66	73	64	66	73

SWOT-анализ ООО «Саквояж-Тур»

S (сильные стороны)	W (слабые стороны)
<ul style="list-style-type: none">1.Рост численности обслуживаемых туристов2.Преобладающее обслуживание определенного сегмента рынка и индивидуальный подход к потребителю3.Высокий профессиональный уровень персонала4.Сотрудничество с большим количеством туроператоров5.Поставщик услуг авиа-перелетов6.Эффективная ценовая политика7.Участие в выставках8.Наличие интернет-сайта	<ul style="list-style-type: none">1.Снижение эффективности финансово-хозяйственной деятельности2.Большое количество фирм конкурентов3.Слабая система стимулирования сбыта услуг4.Отсутствие маркетингового плана5.Слабая рекламная деятельность
О (возможности)	Т (угрозы)
<ul style="list-style-type: none">1.Развитие программы лояльности2.Увеличение расходов на рекламу3.Увеличение количества каналов рекламы4.Развитие системы сбыта услуг5.Доработка сайта (внедрение модуля «Поиск туров»)	<ul style="list-style-type: none">1. Сокращение доходов населения, падение отраслевого спроса2.Сокращение предложений от туроператоров3. Ужесточение законодательства4.Повышение стоимости турпродукта в связи с падением курса рубля5.Возросшие притязания потребителей к качеству турпродукта6.Повышение курса валюты

Рекомендации ООО «Саквояж-Тур»

- расширение ассортимента скидочных программ (основные государственные праздники, внесезонные, групповые);
- изготовление подарочных сертификатов;
- создание группы в социальных сетях «Одноклассники»;
- доработка сайта: внедрение модуля «Поиск туров»
- включение в число медиа-каналов рекламы на радио;
- расширение ассортимента услуг (свадебные туры, детский отдых).

Стимулирование продаж по средствам НОВЫХ скидочных программ

Система скидок	Прогнозируемое Количество турпакетов, проданных по скидкам после внедрения мероприятия, шт.	Дополни- тельная выручка, тыс. руб.	Дополни- тельная прибыль, руб.
Скидка на тур в государственные праздники - 2%	15	675 000	67 500
Скидка на групповые туры -3%	30	1 350 000	135 000
Внесезонные скидки - 3%	20	900 000	90 000
Итого	65	2 925 000	292 500

Стимулирование продаж интернет-средствами МОДУЛЬ «ПОИСК-ТУРОВ»

ГРУППА В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ «ОДНОКЛАССНИКИ»

Словарь терминов и определений Инструкция по поиску и бронированию туров

Откуда Куда

Вылет
От До
Ночей
От До
Туристы
Взрослых Детей
Стоимость:
От До

Категория
 Любая
 2★ 3★
 4★ 5★
 Apartan HV-2
 HV Villa
Прочие »

Питание
 Любое
 AI BB
 FB FBT
 HB HBT
 OB UAI
Прочие »

Курорт
 Любой
о Бинтан
Бали
Денпасар
Джимбаран
Легиян
Ломбок
Семиньяк
Табанан
Танжунг Беноа
Убуд
Унгасан

Выбор отеля

Выбранные отели

- Alila Villas Soori 5*
- Anantara Seminyak Resort & Spa 5*
- Angsana Resort 4*
- Ahimsa Beach 5*
- Alam Kul Kul 4*
- Alila Ubud 5*
- Alila Villas Soori 5*
- Anantara Seminyak Resort & Spa 5*
- Angsana Resort 4*
- Aston Bali (Aston Benoa) 4*

Найдите идеальный отдых

Пакетный тур Нет остановки продаж
 Только проживание Есть места на рейсы



САКВОЯЖ ТУР
Самое уютное турагентство

239-18-50

Челябинск,
пр. Победы, 173

**Подберем лучший тур!
Для вас и вашей семьи!**



Издержки на размещение рекламы на радио

Наименование	Частота проявления	Стоимость одного проявления, руб.	Стоимость за год, руб.
«Авторадио» или «РадиоДача»	Трансляция январь-март, октябрь-декабрь, 8 раз в месяц, 2 раза в неделю, 2 раза в день с 07.00 до 08.00, с 20.00 до 21.00	600	57600

Внедрение детского туризма в ООО «Саквояж-Тур»

Вид туризма	Затраты, руб.	План реализуемых путевок, шт.	Стоимость путевки, руб.	Дополнительная выручка, руб.	Дополнительная прибыль, руб.
Детский туризм	Рекламная кампания - 8000 Разработка маршрута - 2000	70	16 000	1 120 000	78 400
Итого	10000	70	16 000	1 120 000	78 400

Внедрение свадебных туров в ООО «Саквояж-Тур»

Вид туризма	Затраты, руб.	План реализуемых путевок, шт.	Стоимость тура, руб.	Дополнительная выручка, руб.	Дополнительная прибыль, руб.
Событийный туризм (свадебные туры)	Рекламная кампания – 13000 Разработка маршрута - 15000	50	50 000	2 250 000	175 000
Итого	28 000	50	50 000	2 250 000	157 500

Издержки на реализацию мероприятий по совершенствованию сбыта услуг ООО «Саквояж-Тур»

Мероприятие	Затраты, руб.
Расширение ассортимента скидочных программ	За счет туроператора
Изготовление подарочных сертификатов	3 000
Включение в число медиа-каналов рекламы на радио	57 600
Доработка сайта: внедрение модуля «Поиск туров»	28 000
Создание группы в социальных сетях «Одноклассники»	бесплатно
Расширение ассортимента услуг (свадебные туры, детский туризм)	38 000
Итого:	126 600

Прогнозирование роста выручки и прибыли ООО «Саквояж-тур» после внедрения мероприятий

Показатели	До внедрения рекомендаций 2014 г.	После внедрения рекомендаций, 2015 г.	Темп роста, %	Отклонение, тыс. руб.
Выручка, тыс.руб.	96260,0	106425,0	110,6	10165
Прибыль, тыс.руб.	12000,0	12915,4	107,6	915,4

Экономическая эффективность (П-Зр)

$$\text{Э} = 915,4 - 126,6 = 788,8 \text{ руб.}$$

**Спасибо
за внимание!**