

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**Кафедра менеджменту організацій**

РЕФЕРАТ  
кваліфікаційної роботи  
на здобуття освітнього ступеня бакалавр  
зі спеціальності 073 "Менеджмент"

**на тему:** «Управління маркетинговою діяльністю на ринку міжнародних перевезень».

Виконавець:  
студентка факультету менеджменту,  
обліку та інформаційних технологій  
Марінова Г.Ж, 45 гр.

Науковий керівник:  
к.психол.н., ст. викладач  
Осичка О.В

ОДЕСА – 2023

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** В умовах трансформації економіки, переходу на інноваційний шлях розвитку транспортна система України потребує вдосконалення не лише щодо раціоналізації розміщення, підвищення її якісного рівня, а й розвитку маркетингових технологій у просуванні транспортних послуг. Проблема організації маркетингових заходів просування транспортних послуг на ринку міжнародних перевезень стає дуже актуальною, що дозволяє по-новому поглянути на роль маркетингу у розвитку транспортної системи. Впровадження маркетингової стратегії просування дозволить покращити якість транспортних послуг, розширити маркетинговий інструментарій позиціонування транспортних компаній, підвищити рівень сервісного обслуговування, а також конкурентоспроможність країни загалом, що зрештою сприятиме залученню додаткових інвестицій для технічної модернізації транспортної системи та розвитку транспортної інфраструктури.

**Метою роботи** є дослідження теоретичних основ організації маркетингової діяльності на підприємстві та розробка пропозиції щодо удосконалення управління маркетинговою діяльністю міжнародного пасажирського автоперевізника.

### **Завдання дослідження:**

- визначити сутність маркетингової діяльності підприємства;
- проаналізувати ринок міжнародних пасажирських перевезень;
- надати характеристику та провести аналіз фінансового стану підприємства ТОВ «Сервіс тур»;
- проаналізувати практичні аспекти роботи маркетингової діяльності ТОВ «Сервіс тур»;
- розробити заходи щодо удосконалення управління маркетинговою діяльністю ТОВ «Сервіс тур» та оцінити їх ефективність;

**Об'єктом дослідження** є ТОВ «Сервіс тур».

**Предметом дослідження** є процес управління маркетинговою діяльністю підприємства ТОВ «Сервіс тур».

**Методи дослідження:** в кваліфікаційній роботі були використані методи аналізу, синтезу та узагальнення (для отримання теоретичних знань та наукових даних), статистичного аналізу (для дослідження тенденції розвитку ринку); PEST – аналіз (для оцінки та аналізу зовнішнього середовища); фінансового аналізу (для оцінки фінансового стану підприємства); 4P; методи економічного аналізу (для дослідження ефективності реалізації запропонованих заходів), SWOT-аналіз (оцінка внутрішнього та зовнішнього середовища).

**Інформаційну базу** склали звітність підприємства ТОВ «Сервіс тур», дані Державної служби статистики України, монографії, навчальні посібники, статті у наукових періодичних виданнях, дані мережі Інтернет.

В роботі запропоновано удосконалити маркетингову діяльність міжнародного пасажирського автоперевізника ТОВ «Сервіс тур» за допомогою автоматизації процесу бронювання, продажу квитків та збору даних про потреби клієнтів за допомогою чат-боту у соціальних мережах.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (53 найменування). Загальний обсяг роботи становить 76 сторінок. Основний зміст викладено на 61 сторінці. Робота містить 27 таблиць, 19 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи організації маркетингової діяльності підприємства» розглянуто сутність та роль поняття «маркетингова діяльність підприємства», поняття ринку міжнародних перевезень і його інфраструктура та методичні підходи щодо оцінки ефективності маркетингової діяльності підприємства.

У другому розділі «Пропозиції щодо удосконалення управління маркетинговою діяльністю ТОВ «Сервіс тур»» проведено аналіз ринку міжнародних пасажирських перевезень і практичних аспектів маркетингової діяльності ТОВ «Сервіс тур».

Запропоновано заходи щодо удосконалення управління маркетинговою діяльністю ТОВ «Сервіс тур» та оцінка їх ефективності, оновлення і підтримку веб-сайту, а також придбання та впровадження чат-боту у Telegram. Розраховано їх економічну ефективність та ефективність впливу на показники просування послуг підприємства.

## ВИСНОВКИ

У ході роботи було проведено оцінку ефективності управління маркетинговою діяльністю ТОВ «Сервіс тур» на ринку міжнародних перевезень. Для аналізу було обрано метод експертних оцінок. Оцінка виконувалась окремо за показниками внутрішньої та зовнішньої маркетингової діяльності та порівнювалась з показниками конкурентів. В результаті було виявлено, що показники ефективності управління маркетинговою діяльністю ТОВ «Сервіс тур» потребують удосконалення, через низьке значення конверсії та охоплення цільового сегменту у порівнянні з підприємствами-конкурентами. Був проведений SWOT-аналіз, який разом з аналізом оцінки маркетингової діяльності дозволив розробити детальний комплекс заходів щодо покращення ефективності управління маркетинговою діяльністю.

Проаналізувавши отримані дані ми змогли виявити конкурентні переваги підприємства та розробити комплекс заходів, що покращать показники маркетингової діяльності підприємства. При розробці заходів увага була приділена незадовільним показникам, які були виявлені при оцінці. Розробивши детальний план впровадження

заходів ми визначили необхідні кошти для втілення комплексу. Загальна вартість склала 270 тис. грн. Було розглянуто ефективність впровадження заходів просування послуг. Після розрахунків виявилось, що витрати на чат-бот є на 20% меншими ніж на веб-сайт. За чистим дисконтованим доходом отримали 1010,1 тис. грн. для чат-боту і 920,6 тис. грн. для веб-сайту. Далі був розрахований термін окупності, який для чат-боту складе 3 місяці, а для сайту – 5 місяців, що менше від запланованих пів року на реалізацію проєкту. Це підтверджує ефективність розроблених заходів та показує важливість вдосконалення системи просування послуг підприємства.