Министерство образования и науки Российской Федерации (МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

На правах рукописи

Голубничий Филипп Игоревич

«Совершенствование организационных форм управления продвижением санаторно-курортных услуг на региональном уровне (на примере г. Сочи)»

Специальность

08.00.05. - «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами -

сфера услуг)»

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор Боков М.А.

Москва - 2013

2

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Глава 1. Теоретические аспекты продвижения санаторно- курортных услуг на рынке

1.1. Сущность деятельности по продвижению санаторно- курортных услуг

1.2. Продвижение санаторно-курортных услуг как элемент маркетинговой деятельности

1.3. Этапы формирования программы продвижения санаторно- курортных услуг

Выводы по первой главе

Глава 2. Анализ деятельности городской администрации по

продвижению санаторно-курортных услуг города Сочи

2.1. Роль региональных органов управления в продвижении санаторно-курортных услуг города Сочи

2.2. Продвижение санаторно-курортных услуг ОАО «РЖД- Здоровье» Санаторий «Черноморье»

2.3. Анализ программ продвижения санаторно-курортных услуг города Сочи

Выводы по второй главе

Глава 3. Разработка программы продвижения санаторно-

курортных услуг города Сочи на внутреннем и внешнем рынках

3.1. Формирование медиастратегии города-курорта Сочи

3.2. Организация коммуникативной политики по продвижению санаторно-курортных услуг города-курорта Сочи

3.3. Эффективность маркетинговых коммуникаций в продвижении санаторно-курортных услуг города Сочи

3.4. Методические рекомендации по оценке уровня готовности системы регионального управления санаторно-курортным комплексом к деятельности в условиях инновационной экономики

Выводы по третьей главе

Заключение

Литература

Приложения

3

9

9

14

42

50

53

53

59

66

72

73

73

82

115

117

125

128

131

137

Заключение

ИтакмыпроанализировалидеятельностьгородскойадминистрациимероприятийаточнееотделаинформационнорекламныхпрограммУправленияпокурортномуделуитуризмупопродвижениюфедеральногогородакурортаСочинавнутреннемивнешнемрынкахВрезультатеможносделатьследующиевыводы

ВопервыхСочикакведущийкурортнетолькокраяноистранызанимаетздесьособоеместоИсходяизчеговластиКраснодарскогокраяигородаСочивплотнуюзанялисьвсестороннимразвитиемсанаторнокурортнойитуристскойсферывчастноститемчемуипосвященданныйпроектпродвижениемсанаторнокурортногопродуктанавнутреннемивнешнемрынках

НамероприятияпопродвижениюирекламеизбюджетаКраснодарскогокраяначинаясгодасталивыделятьсязначительныеденежныесредствакоторыепозволилиначатьинтенсивнуюработупоразработкеивоплощениювжизньпрограммыпродвижениякурортовкраявтомчислеиСочи

ВовторыхпроизошедшиеизменениявструктуреуправлениясанаторнокурортногокомплексавгородеСочипозволилиначатьсерьезнозаниматьсяпродвижениемкурортаСочиВгодукомитетпокурортномуделуитуризмуадминистрациигородаСочибылпреобразованвУправлениепокурортномуделуитуризмувсоставекоторогобылсозданотделинформационнорекламныхпрограммГлавнаяцельпоставленнаяпередотделомсмоментаегооснованияпродвижениеСочиСэтогомоментаСочипродвигаетсяпоследующимнаправлениямучастиевтуристическихвыставкахярмаркахинформационнорекламныетурыдляпредставителейСМИисанаторнокурортныхорганизацийвыпускрекламнойполиграфическойпродукциибуклетыкаталогпутеводительрекламавпрессенарадиоиТВсозданиесобственногосайтавИнтернетеиряддругихмероприятий

Некоторыеизэтихмероприятийпроводилисьтолькозасчетбюджетныхсредстванекоторыеконсолидированноссанаторнокурортнымиитуристскимипредприятиямигорода





ВтретьихследуетотметитьчтосгодаУправлениемпокурортномуделуитуризмубылоприняторешениепродвигатьсанаторнокурортныйпродуктгородапрофессиональноТаквгодубылподписанконтрактсрекламнойкампаниейРелизЭдвертайзингнасуммурублей

ВчетвертыхксожалениюследуетотметитьчтовходепроведенногоисследованиябыливыявленыследующиецифрычислотуристовприбывшихвСочивгодувсегонавышечемзагодтогдакакпосравнениюсгодомпритокотдыхающихвгодубылвышенаДоходыжеотсанаторнокурортнойитуристскойотраслейвгодупосравнениюсгодомвозрослина

ИсходяизвышесказанногомысчитаемчтодлядостижениямаксимальныхрезультатовпопродвижениюсанаторнокурортногопродуктагородакурортаСочинеобходимо

РазработатьмедиастратегиюгородакурортаСочиакцентировавсвоевниманиенавоссозданиеблагоприятногоимиджагорода

ОрганизоватьграмотноспланированнуюкоммуникативнуюполитикугородакурортаРазработатьединыйрекламныйстильгородакурортаСочиузнаваемыйбрэндрекламныеслоганыоформлениеотдельныхматериаловвединомстилеитдопределитьвниманиенасозданиефильмаогородерассмотретьвозможностиспонсорствасцельюрекламынашегогородакурортаиспользоватьвсевозможностьдлястимулированияпродажДругойвозможностьюявляетсясотрудничествосведущимикиностудиямистранынапримерпредоставлениеместдляпроживаниясъемочнойгруппыивсяческоесодействиевсъемкахвзаменсозданиявфильмахблагоприятногоимиджагородаисанаторнокурортныхорганизаций

 РазработатьпрограммумониторингаэффективностирекламнойкампаниикотораянеобходимадляоптимизациизатратнапродвижениеуслугсанаторнокурортныхорганизацийиэкономиибюджетныхсредствВрамкиданнойпрограммыобязательнодолженбытьвключенпланмаркетинговогоисследованияразработанныйсовместнососпециалистамимаркетологамистатистикамиипсихологами





ОтдельнойзадачейявляетсясозданиеинновационногосайтавсетиИнтернеткоторыйносилбынетолькоинформационныйхарактернопредставлялвозможностьдляпосетителейзаказатьпутевкувлюбойкомплексКрометоготакойсайтсоздалбывозможностьреализоватьгорящиепутевки

 Усилитьконтрользасоблюдениемвсехнормативныхизаконодательныхактоввсфереобслуживаниянаселенияизавыплатойвсехполагающихсяналоговсборовиплатежейвоизбежаниесокрытиядоходовчтодаствозможностьнаиболеереальноиточнооцениватьэкономическийэффектпродвижениядажезаопределенныепромежуткивремени

 Имеяданныепопредыдущимрекламнымкампаниямихвлияниенапокупательскоеповедениеизменениереакциипотребителейнапроводимыерекламныекампаниивовремениуровеньзапоминаемостирекламывыявитьвсенедостаткиипреимуществакампанийиустранивпервыеусилитьвторыетемсамымувеличитьэффективностьрекламныхмероприятий

ТакимобразомтолькоучитываявсевышеперечисленныевыводыипредложенияможнобудетразрабатыватьэффективныепрограммыпродвижениясанаторнокурортногопродуктагородакурортаСочинавнутреннемивнешнемрынках