

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИНСТИТУТ БИЗНЕСА**

**Факультет бизнес-администрирования  
Кафедра экономики и менеджмента**

**УНЯМИНА**  
Ирина Евгеньевна

**ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИМИДЖА ТУРФИРМЫ ОДО «ХЭПШИ  
ТУРС»**

Дипломная работа

Научный руководитель:  
кандидат экономических наук,  
доцент Л.П. Ермалович

Допущена к защите  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.  
Зав. кафедрой экономики и менеджмента  
доктор экономических наук, профессор  
\_\_\_\_\_ В.В. Пузиков

Минск, 2019

## РЕФЕРАТ

Объем дипломной работы составляет 87 страниц. Работа содержит 20 рисунков, 13 таблиц, 2 приложения. При написании дипломной работы использовано 54 источника.

ИМИДЖ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРОЦЕСС ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА, ПРОДВИЖЕНИЕ ИМИДЖА, ОЦЕНКА ИМИДЖА, РЕПУТАЦИЯ, СОЦИАЛЬНЫЕ МЕДИА, РЕКЛАМА, УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ, СВЯЗЬ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ, ТУРИСТСКОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ.

В наши дни перед организацией стоит не простая задача – закрепить свои позиции на рынке товаров и услуг. Успешное решение этой задачи состоит из разных факторов, одним из которых выступает имидж организации.

Объект исследования: туристская фирма ОДО «Хэппи Турс».

Предмет исследования: имидж организации ОДО «Хэппи Турс».

Целью дипломной работы является разработка путей совершенствования имиджа турфирмы ОДО «Хэппи Турс».

Методы исследования: теоретический анализ литературы, интервьюирование сотрудников и клиентов, анкетирование клиентов и сотрудников.

Исследования и разработки: изучены сущность и принципы формирования имиджа организации, проведено исследование социально-экономической характеристики организации и анализ основных направлений организации, предложены мероприятия по совершенствованию имиджа ОДО «Хэппи Турс».

Новизна полученных результатов заключается в предложении мероприятий по совершенствованию имиджа организации, расчете финансовых показателей после внедрения предложенных мероприятий.

Область возможного практического применения: данная работа представляет собой реальное отражение имиджа организации и конкретные предложения по проведению ряда мероприятий полезных для усовершенствования имиджа ОДО «Хэппи Турс».

Автор работы подтверждает, что приведенный в дипломной работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Дипломная работа состоит из трех глав, введения, заключения и приложений.

## ABSTRACT

The volume of the graduate work is 87 pages. The work contains 20 figures, 13 tables, 2 appendix. When writing a work used 54 source.

ORGANIZATION IMAGE, THE PROCESS OF IMAGE BUILDING, IMAGE PROMOTION, IMAGE EVALUATION, REPUTATION, SOCIAL MEDIA, ADVERTISING, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, PUBLIC RELATIONS, TOURIST ORGANIZATION.

In our days before each organization is not a simple task – to consolidate its position in the market of goods and services. Successful decision of this task consists of a variety of factors, one of which is the image of the organization.

The research object of the graduate work is the tourist company LLC «Happy Tours».

The subject of the study is the image of the organization LLC «Happy Tours».

The purpose of this graduate work is to develop ways to improve the image of LLC «Happy Tours».

Methods of research: a theoretical analysis of the literature, interviewing employees and customers, questioning customers and employees.

Research and development: the essence and principles of formation of image of the organization, a study of the socio-economic characteristics of the organization and analysis of the main directions of the organization, proposed activities to improve the image of LLC «Happy Tours».

The novelty of the results is to propose measures to improve the image of the organization, calculate financial indicators after the introduction of the proposed activities.

The area of possible practical application: this work is a real reflection of the image of the organization and specific proposals for the implementation of a number of measures useful to improve the image of LLC «Happy Tours».

The author of the paper confirms that the calculated and analytical material given in the diploma work correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all theoretical, methodological provisions and concepts borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.

Graduate work consists of three chapters, introduction, conclusion and appendix.

## РЭФЕРАТ

Аб'ём дыпломнай працы складае 87 старонак. Праца змяшчае 20 малюнкаў, 13 табліц, 2 дадаткаў. Пры напісанні дыпломнай працы выкарыстана 54 крыніцы.

ІМІДЖ АРГАНІЗАЦЫІ, ПРАЦЭС ФАРМІРАВАННЯ ІМІДЖУ, АЦЭНКА ІМІДЖУ, РЭПУТАЦЫЯ, САЦЫЯЛЬНЫЯ МЕДЫЯ, РЭКЛАМА, РЭПУТАЦЫЯ, КІРАВАННЕ ПЕРСАНАЛАМ, СУВЯЗЬ З ГРАМАДСКАСЦЮ, ТУРЫСЦКАЕ ПРАДПРЫЕМСТВА.

У нашы дні перад кожнай арганізацыяй стаіць не простая задача – замацаваць свае пазіцыі на рынку тавараў і паслуг. Паспяховае рашэнне гэтай задачы складаецца з розных фактараў, адным з якіх выступае імідж арганізацыі.

Аб'ект даследавання: турысцкая фірма ТДА «Хэпі Турс».

Прадмет даследавання: імідж арганізацыі ТДА «Хэпі Турс».

Мэта дадзенай дыпломнай працы з'яўляецца распрацоўка шляхоў удасканалення іміджу турфірмы ТДА «Хэпі Турс».

Метады даследавання: тэарэтычны аналіз літаратуры, інтэрв'ю супрацоўнікаў і кліентаў, анкетаванне кліентаў і супрацоўнікаў.

Даследаванні і распрацоўкі: вывучаны сутнасць і прынцыпы фарміравання іміджу арганізацыі, праведзена даследаванне сацыяльна-эканамічнай характарыстыкі арганізацыі і аналіз асноўных напрамкаў арганізацыі, прапанаваны мерапрыемствы па ўдасканаленні іміджу ТДА «Хэпі Турс».

Навізна атрыманых вынікаў заключаецца ў сказе мерапрыемстваў па ўдасканаленні іміджу арганізацыі, разліку фінансавых паказчыкаў пасля ўкаранення прапанаваных мерапрыемстваў.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: дадзеная праца ўяўляе сабой рэальнае адлюстраванне іміджу арганізацыі і канкрэтныя прапановы па правядзенні шэрагу мерапрыемстваў, карысных для ўдасканалення іміджу ТДА «Хэпі Турс».

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў дыпломнай працы разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аутараў.

Дыпломная праца складаецца з трох глаў, уводзін, заключэння, дадаткаў.