

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
Кафедра международного туризма**

Аннотация к дипломной работе

**CRM КАК ИНСТРУМЕНТ ВЕДЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА**

Глазкова Дарья Николаевна

Научный руководитель – старший преподаватель О.С. Мозговая

Минск, 2019

## АННОТАЦИЯ

### 1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из задания на дипломную работу, оглавления, реферата дипломной работы, введения, трех глав, заключения, 19 иллюстраций, 15 таблиц, 3 приложения, списка использованных источников и литературы. Общий объем работы составляет 75 страниц. Список использованных источников и литературы занимает 4 страницы и включает 57 позиций.

### 2. Перечень ключевых слов

CRM-СИСТЕМА, КОНТИНУУМ, АВТОМАТИЗАЦИЯ CRM-СИСТЕМ, ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ, ОБЛАЧНОЕ РЕШЕНИЕ, КОРОБОЧНОЕ РЕШЕНИЕ, ОЦЕНКА РИСКОВ, ТУРИСТИЧЕСКИЙ РЫНОК, ДИНАМИКА ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ, ДЕРЕВО ПРОБЛЕМ, ДЕРЕВО ЦЕЛЕЙ, РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ, КРАТКОСРОЧНЫЕ И ДОЛГОСРОЧНЫЕ ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМЫ, ИНВЕСТИЦИИ.

### 3. Содержание работы

*Объект исследования* – CRM-системы.

*Предмет исследования* – CRM-системы в сфере туризма.

*Цель исследования* – разработка предложений по совершенствованию использования CRM-систем в сфере туризма.

*Методы исследования:* обобщение, сравнительный анализ, графический анализ, классификация, методы оценки экономической эффективности, SWOT-анализ.

*Полученные итоги и их новизна.* В ходе исследования были рассмотрены основные понятия и виды CRM-систем, изучены инструменты и методы разработки CRM-систем; проведен анализ рынка CRM-систем в Республике Беларусь, а также анализ зарубежного рынка. Выявлены основные проблемы и перспективы развития CRM-систем в Республике Беларусь, раскрыта авторская методика оценки эффективности внедрения CRM-систем на примере туристической компании ООО «Софитель», были разработаны предложения по совершенствованию использования CRM-систем на предприятии.

*Достоверность материалов и результатов дипломной работы.* Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работа выполнена самостоятельно.

*Рекомендации по использованию результатов работы.* Итоги дипломной работы могут быть использованы для разработки и внедрения предложений по совершенствованию CRM-системы на туристических предприятиях, а также для дальнейшей детальной оценки эффективности функционирования CRM-системы на предприятии.

## АНАТАЦЫЯ

### 1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з задання на дыпломную працу, зместа, рэферата дыпломнай працы, уводзінаў, трох глаў, заключэння, 19 ілюстрацый, 15 табліц, 3 дадаткаў, спісу выкарыстанай літаратуры. Агульны аб'ём працы складае 75 старонак. Спіс выкарыстанай літаратуры займае 4 старонкі і ўключае 57 пазіцый.

### 2. Пералік ключавых слоў

CRM-СІСТЭМА, КАНТЫНУУМ, АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ CRM-СІСТЭМЫ, ЛАЯЛЬНАСЦЬ КЛІЕНТАЎ, ВОБЛАЧНАЕ РАШЭННЕ, СКРЫНКАВАЕ РАШЭННЕ, АЦЭНКІ РЫЗЫКАЎ, ТУРЫСТЫЧНЫ РЫНАК, ДЫНАМІКА ЧЫСТАГА ПРЫБЫТКУ, ДРЭВА ПРАБЛЕМ, ДРЭВА МЭТАЎ, РЭНТАБЕЛЬНАСЦЬ ПРАДПРЫЕМСТВЫ, КАРОТКАТЭРМІНОВЫ І ДОЎГАТЭРМІНОВЫ ЭФФЕКТ АД УКАРАНЕННЯ CRM-СІСТЭМЫ, ІНВЕСТЫЦЫІ.

### 3. Змест працы

*Аб'ект даследавання* – CRM-сістэмы.

*Прадмет даследавання* – CRM-сістэмы ў сферы турызму .

*Мэта даследавання* – распрацоўка прапаноў па ўдасканаленні выкарыстання CRM-сістэм ў сферы турызму.

*Метады даследавання:* абагульненне, параўнальны аналіз, графічны аналіз, класіфікацыя, метады ацэнкі эканамічнай эфектыўнасці, SWOT-аналіз.

*Атрыманыя вынікі і іх навізна.* У ходзе даследавання былі разгледжаны асноўныя паняцці і віды CRM-сістэм, вывучаны інструменты і метады распрацоўкі CRM-сістэм; праведзены аналіз рынку CRM-сістэм у Рэспубліцы Беларусь, а таксама аналіз замежнага рынку. Выяўлены асноўныя праблемы і перспектывы развіцця CRM-сістэм у Рэспубліцы Беларусь, прадстаўлена аўтарская метадыка ацэнкі эфектыўнасці ўкаранення CRM-сістэм на прыкладзе турыстычнай кампаніі ТАА «Сафітэль», былі распрацаваны прапановы па ўдасканаленні выкарыстання CRM-сістэм на прадпрыемстве.

*Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы.* Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца дакладнымі. Праца выканана самастойна.

*Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў працы.* Вынікі дыпломнай працы могуць быць выкарыстаны для распрацоўкі і ўкаранення прапаноў па ўдасканаленні CRM-сістэмы на турыстычных прадпрыемствах, а таксама для далейшай дэталёвай ацэнкі эфектыўнасці функцыянавання CRM-сістэмы на прадпрыемстве.

## ANNOTATION

### 1. **Structure and scope of the diploma work**

The diploma work consists of diploma work assignment, table of contents, diploma work summary, introduction, 3 chapters, conclusion, 19 illustrations, 15 tables, 3 addendums, and list of references. Total scope of work is 75 pages. The list of references occupies 4 pages and includes 57 positions.

### 2. **Keywords**

CRM-SYSTEM, CONTINUUM, AUTOMATION OF CRM-SYSTEMS, CUSTOMER LOYALTY, CLOUD SOLUTIONS, PACKAGED SOLUTIONS, RISK ASSESSMENT, THE TOURIST MARKET, NET PROFIT DYNAMICS, PROBLEM TREE, OBJECTIVES TREE, THE PROFITABILITY OF ENTERPRISES, SHORT- AND LONG-TERM EFFECTS OF THE INTRODUCTION OF CRM-SYSTEM, INVESTMENT.

### 3. **The content of the work**

*The object of the research* is CRM-systems.

*The subject of the research* is CRM-system in the tourism industry.

*The purpose of the research* is the development of proposals for improving the use of CRM-systems in the tourism industry.

*Methods of research* are compilation, comparative analysis, graphical analysis, classification, methods of evaluation of economic efficiency, the SWOT-analysis.

*The results of the work and their novelty.* The study examined the basic concepts and types of CRM-systems, studied the tools and methods for developing CRM-systems; an analysis of the CRM-systems market in the Republic of Belarus, as well as an analysis of the foreign market. The main problems and prospects for the development of CRM-systems in the Republic of Belarus are revealed, the author's method of evaluating the effectiveness of CRM-systems implementation is disclosed by the example of the travel agency «Sofitel», proposals were developed to improve the use of CRM systems in the enterprise.

*Authenticity of the materials and results of the diploma work.* The materials used and the results of the diploma work are authentic. The work has been put through independently.

*Recommendations on the usage.* The results of the thesis can be used for the development and implementation of proposals for improving the CRM-system in tourism enterprises, as well as for further detailed assessment of the effectiveness of the CRM-system in the enterprise.