

**Белорусский государственный университет  
Факультет международных отношений**

**Кафедра международного туризма**

**Реферат дипломной работы  
«Практика работы с корпоративными клиентами в  
туристской компании ТЧУП «Солемаре»»**

**Ялтыхов Дмитрий Вадимович,  
руководитель Мозговая О.С.**

**2014**

# РЕФЕРАТ

Ялтыхов Дмитрий Вадимович

## **Практика работы с корпоративными клиентами в туристской компании ТЧУП «Солемаре»**

Дипломная работа: 78 с., 14 рис., 15 табл., 57 источников, 4 прил.

**Ключевые слова:** АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ, КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ, ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОИСК И ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ, СТРАТЕГИЯ ДИФФЕРЕНЦИАЦИИ, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.

**Объект исследования** – организация работы с корпоративными клиентами в туристской компании.

**Цель работы:** разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы с корпоративными клиентами на туристском предприятии на примере компании «Солемаре».

**Методы исследования:** сравнительный анализ, метод группировок, матричный метод, синтез, обобщение, кластерный анализ, опрос, графический, анализ хозяйственной деятельности.

**Полученные результаты, их новизна и практическая значимость:** проведен анализ эффективности работы с корпоративными клиентами ТЧУП «Солемаре», дана оценка конкурентоспособности программы корпоративного обслуживания анализируемого предприятия, определены направления совершенствования организации работы с корпоративными клиентами. Полученные результаты представлены на 71-ой научно-практической конференции аспирантов, магистрантов и студентов БГУ, а также переданы руководству ТЧУП «Солемаре» для рассмотрения возможности внедрения.

Автор работы подтверждает, что приведённый в ней статистический и аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, статистические и аналитические материалы сопровождаются ссылками на их авторов.

# РЭФЕРАТ

Ялтыхаў Дзмітрый Вадзімавіч

## Практыка работы з карпаратыўнымі кліентамі ў турысцкай кампаніі ТПУП “Салемарэ”

Дыпломная работа: 78 с., 14 мал., 15 табл., 57 крыніц, 4дад.

**Ключавыя словы:** АНАЛІЗ КАНКУРЭНТАЗДОЛЬНАСЦІ, КАРПАРАТЫЎНЫЯ КЛІЕНТЫ, АРГАНІЗАЦЫЯ ТУРЫСЦКАГА АБСЛУГОЎВАННЯ, ПОШУК І ПРЫЦЯГНЕННЕ КЛІЕНТАЎ, СТРАТЭГІЯ ДЫФЕРЫНЦЫЯЦЫІ, КІРАВАННЕ ЯКАСЦІО ТУРЫСЦКІХ ПАСЛУГ.

**Аб’ект даследвання** – арганізацыя работы з карпаратыўнымі кліентамі ў турысцкай кампаніі.

**Цэль работы:** распрацоўка практычных рэкамендацый па удасканаленні арганізацыі работы з карпаратыўнымі кліентамі на турысцкім прадпрыемстве на прыкладзе кампаніі “Салемарэ”.

**Метады даследвання:** параўнальны аналіз, метады групіровак, матрычны метады, сінтэз, абагульненне, кластэрны аналіз, апытанка, графічны, аналіз гаспадарчай дзейнасці.

**Атрыманыя рэзультаты, іх навізна і практычная значымасць:** праведзены аналіз эфектыўнасці работы з карпаратыўнымі кліентамі ТПУП “Салемарэ”, дана ацэнка канкурэнтаздольнасці праграмы карпаратыўнага абслугоўвання разгледжанага прадпрыемства, вызначаны напрамкі удасканалення арганізацыі работы з карпаратыўнымі кліентамі. Атрыманыя рэзультаты прадстаўлены на 71-ай навукова-практычнай канферэнцыі аспірантаў, магістрантаў і студэнтаў БДУ, а таксама перададзены кіраўніцтву ТПУП «Салемарэ» для разгледжання магчымасці ўкаранення.

Аўтар работы падцвярджае, што прыведзены ў ёй статыстычны і аналітычны матэрыял правільна і аб’ектыўна адлюстроўвае стан разгледжанага працэса, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, статыстычныя і аналітычныя матэрыялы суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

# SUMMARY

Dzmitry Yaltykhau

## **Practice of work with corporate clients at Solemare travel agency**

Final thesis: 78p., 14 figures, 15 tables, 57 references, 4 appendices.

**Key words:** COMPETITIVENESS ANALYSIS, CORPORATE CLIENTS, TOURIST SERVICE TECHNOLOGY, TOURIST MARKETING, DIFFERENTIATION STRATEGY, TOURIST SERVICES QUALITY MANAGEMENT.

**Research object** – organization of corporate customer service at a travel agency.

**Aim of the paper:** to work out practical recommendations for improvement in corporate customer service at Solemare travel agency.

**Research methods:** comparative analysis, grouping, matrix method, synthesis, generalization, cluster analysis, interview, graphic, economic activity analysis.

**Results and their importance:** the efficiency of corporate customer service at Solemare travel agency has been conducted, the competitiveness of corporate service program of the analyzed company is estimated, and main directions for improvements in corporate customer service are defined. The results have been presented at the 71<sup>th</sup> scientific student conference at the BSU and transmitted to the Solemare travel agency management for further consideration.

The author of the paper confirms that the included statistical and analytical materials reflect the researched process correctly and fully. All borrowed theoretical, statistical and analytical information from literature and other sources goes with corresponding references to its authors.