

УДК 338.24.330.341(477.075)

АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА НА ТУРИСТСКОМ РЫНКЕ АР КРЫМ

Добровольская О.П., Карева О.И.

*Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, г. Симферополь, Украина
E-mail: oksana-kareva1991@yandex.ru*

В работе проанализированы тенденции развития рынка туристских услуг АР Крым. Разработан алгоритм оценки эффективности веб-сайта туристской фирмы. Определены направления совершенствования информационных ресурсов туристских фирм как одного из этапов модернизации санаторно-курортного комплекса экономики АРК.

Ключевые слова :интернет-маркетинг, электронная коммерция, турпродукт, эффективность, модернизация, электронные ресурсы.

Постановка проблемы. С учетом влияния современных тенденций развития социально-экономических отношений, информация и время играют первостепенную роль как для развития бизнеса, так и для повышения качества жизни населения.

Мощный рывок в развитии электронной коммерции за последние 20 лет коренным образом изменил правила «рыночной игры». Необходимыми качествами бизнеса нового поколения становятся: гибкость, мобильность, адаптивность к изменениям отраслевых и мировых тенденций, использование их в качестве конкурентного преимущества. По словам Билла Гейтса «...в будущем на рынке останется два вида компаний: те, кто в Интернете и те, кто вышел из бизнеса» [1]. В настоящее время можно с полной уверенностью утверждать, что поддерживать достаточный уровень конкурентоспособности субъектов хозяйствования невозможно без использования ресурсов сети Интернет. Согласно отчету агентства Invesp, в 2012 году объем продаж в сфере электронной коммерции в мире составил 820,5 млрд. долл. США. По прогнозам эта сумма будет стремительно расти, и к 2015 году, достигнет 1,5 трлн. долл. США [9]. По объему покупок через Интернет лидерами стали – Германия (55%), Китай (60%), Бразилия (66%). Наименьшее количество покупок, совершенных онлайн, зафиксировано в РФ (11%). Следует отметить, что в Украине такого рода исследование не проводилось, что подтверждает факт недостаточной изученности вопросов электронной коммерции в нашей стране, неразвитости данного сегмента рынка, несмотря на то, что рынок электронной коммерции, в том числе и в туристской отрасли, имеет огромный потенциал. Безусловно актуально внедрение элементов e-commerce и в АР Крым, особенно в контексте модернизации санаторно-курортного комплекса региона, формирования позитивного имиджа региона в соответствии с задачами, поставленными в Стратегии экономического и социального развития АР Крым до 2020 года [10].

Таким образом, обоснование необходимости внедрения элементов электронной коммерции, а также инструментов интернет-маркетинга с целью повышения экономической и социальной эффективности позиционирования предприятий туристического бизнеса – задача, требующие решения. Кроме того, не менее важной задачей становится разработка механизмов оценивания

интернет-ресурсов, алгоритма, который позволит определить эффективность использования электронных ресурсов.

Анализ публикаций по теме исследования. Вопросы влияния информационных технологий на социально-экономические процессы в мировом масштабе изучены в трудах отечественных и зарубежных ученых, среди которых: Ансофф И., Емельянов Н., Массуд Й, Мизес Б., Партык Т, Романов В. и других.

Разработкой общих проблем развития Интернет-коммерции занимался ряд отечественных и зарубежных специалистов, в числе которых: Бокарев Т., Герашенко Н., Грэхам Г., Йордон Э., Кантарович А., Кобелев О., Козье Д., Курицкий А., Махайан В., Новомлинский Л., Петровский С., Уилсон Р., Уинд Дж., Успенский И., Хардакер Г.

Несмотря на наличие многочисленных изданий в области применения информационных и коммуникационных технологий и электронной коммерции в различных сферах деятельности, следует отметить, что вопросы применения инструментов интернет-маркетинга в процессе формирования конкурентного преимущества субъектов туристского сектора являются недостаточно изученными, отсутствует алгоритмы комплексной оценки эффективности их применения, что, во многом, тормозит процесс информатизации туристического бизнеса. Исходя из этого, **целью исследования** является обоснование практических рекомендаций по внедрению системы Интернет-маркетинга в процессе функционирования рынка туристских услуг АР Крым. Для достижения поставленной цели в работе были решены следующие **задачи**:

- обоснована целесообразность использования информационных технологий в процессе продвижения туристского продукта;
- осуществлена оценка состояния электронных ресурсов (веб-сайтов) турагентов и туроператоров города Симферополя как важного информационного ресурса Крымского полуострова;
- обоснована необходимость оптимизации сайтов;
- предложена система оценки имиджевой и коммуникативной эффективности веб-сайта.

Основные результаты исследования.

Следует отметить, что в современных условиях развития рыночного пространства формируется принципиально новая культура социально-экономических взаимоотношений в сети Интернет, которые находятся в поле влияния нового направления – интернет-маркетинга (web-marketing, internet-marketing).

Интернет-маркетинг представляет собой набор инструментов и методов традиционного маркетинга, используемых в сети Интернет для ускорения обратной связи с целевой аудиторией. Использование интернет-маркетинга в деятельности турфирм позволяет усилить конкурентные преимущества, увеличить прибыль, при сравнительно небольших затратах на модернизацию сайтов (около 95 % турфирм имеют собственный веб-сайт как недорогой способ рекламы и продвижения), однако около 50 % – неработоспособные с точки зрения маркетинга, в то время как, даже частичная модернизация может сделать

их эффективным инструментом интернет-маркетинга.

Туристские фирмы в процессе функционирования в современных рыночных условиях ориентированы на максимизацию прибыли, снижение затрат на обработку заказов, увеличение количества постоянных клиентов, оптимизацию деятельности за счет внедрения электронного документооборота. Поэтому внедрение системы интернет-маркетинга как совокупности инструментов, направленных на ускорение коммуникации в звене турфирма-клиент, на перевод бизнеса в плоскость электронной коммерции, позволит достичь поставленных целей в современных условиях конкурентного пространства.

В процессе анализа внедрения системы инструментов Интернет-маркетинга в деятельности туристских фирм АР Крым были определены важнейшие критерии, которые оказывают влияние на оценку веб-сайтов пользователями сети и потенциальными потребителями турпродукт, определяющим среди которых стали: простота и краткость URL, время загрузки странички, первое впечатление, необходимость установки дополнительного программного обеспечения, наличие главной странички на одном экране, удобство навигации, интерактивность (чат, форум), информативность и актуальность контента, контактная информация, история фирмы, авторитетность (информация о лицензиях, сертификаты, дипломы), сервис онлайн-бронирования, наличие мобильной версии сайта. На рис. 1 представлены ключевые особенности современной конъюнктуры рынка туристских услуг в Крыму, а также возможности выхода из сложившейся ситуации с помощью внедрения элементов электронной коммерции и оптимизации электронных ресурсов субъектов рынка.



Рис. 1. Основные тенденции развития рынка туристских услуг АР Крым

Степень важности каждого анализируемого критерия была оценена на основе

анкетирования 435 респондентов, результаты которого представлены в таблице 1.

Используемые для анализа 37 критериев отобраны в соответствии с базовыми требованиями к веб-сайтам и адаптированы для оценки именно сайтов туристских фирм. Показатели, полученные в ходе анализа, были использованы для оценки эффективности веб-сайтов турагентов и туроператоров г. Симферополя и представлены в таблицах 2 и 3. Аналитические исследования и методические подходы, использованные в работе стали основой разработки алгоритма оценки эффективности использования веб-сайта в качестве инструмента интернет-маркетинга в деятельности туристских предприятий и обоснования направлений внедрения инструментов Интернет-маркетинга, повышающих его эффективность в деятельности туристских предприятий в условиях конкурентной рыночной среды (см. рис. 2), среди которых:

1. Обязательное использование качественного контента, регулярное повышение квалификации сотрудников в области IT. По результатам проведенного исследования было установлено, что 30 % турфирм, имеющих собственный сайт, не уделяют ему должного внимания: не происходит обновление информации об объектах размещения, отсутствуют актуальные новости, нет продвижения идеи о «расширении рамок курортного сезона» в Крыму, что безусловно снижает имидж турпродукта региона.

2. Необходимость упрощения навигации. Поиск и приобретение турпродукта нужно сделать максимально простым и удобным. Не более 3-4 «кликов» должны отделять потребителя от нужной ему информации, что позволит сделать акцент на полезности информации для потребителя крымского турпродукта.

3. Размер главной страницы сайта. В идеальном варианте использование так называемой, «резиновой» верстки, что позволит сайту адаптироваться под любое разрешение экрана.

4. Дизайн сайта, с помощью которого правильно подобранные цвета настроят «уставшего человека» на мысль о необходимости отдохнуть.

5. Наличие призыва к действию. Важно, чтобы на сайте содержалось УТП, информация о том, кто, почему и когда должен приобрести этот турпродукт, а также имеющиеся выгоды от его приобретения.

6. Профессионализм в разработке и администрировании сайта. Так, к примеру, обязательно минимизировать использование Flash и Java-аппетитов, вместо них предпочтительнее использовать HTML5 и CSS3.

7. Наличие мобильной версии сайта, которая позволит информации о турпродукте стать максимально доступной потребителю (с помощью смартфона). В целом, создание мобильной версии сайта – креативный процесс, который к тому же должен учитывать временные и финансовые затраты, а также время на загрузку сайта при различной скорости подключения. Процесс разработки и создания мобильной версии сайта в общем виде должен включать: анализ посещений за определенный период, изучение поведения пользователей полной версии, разработку и согласование технического задания для разработчиков, разработку оптимальной концепции, прототипирование, построение архитектуры и взаимосвязей, разработку дизайна, согласованного с целями и миссией

турфирмы, а также с учетом спецификаций потенциального клиента, верстку и программирование, тестирование и контроль, проверку работоспособности на различных гаджетах, поисковую оптимизацию.

8. Необходимость постоянного тестирования и совершенствования, которые позволят поддерживать работоспособности сайтов на разных устройствах и улучшить качество электронного ресурса.

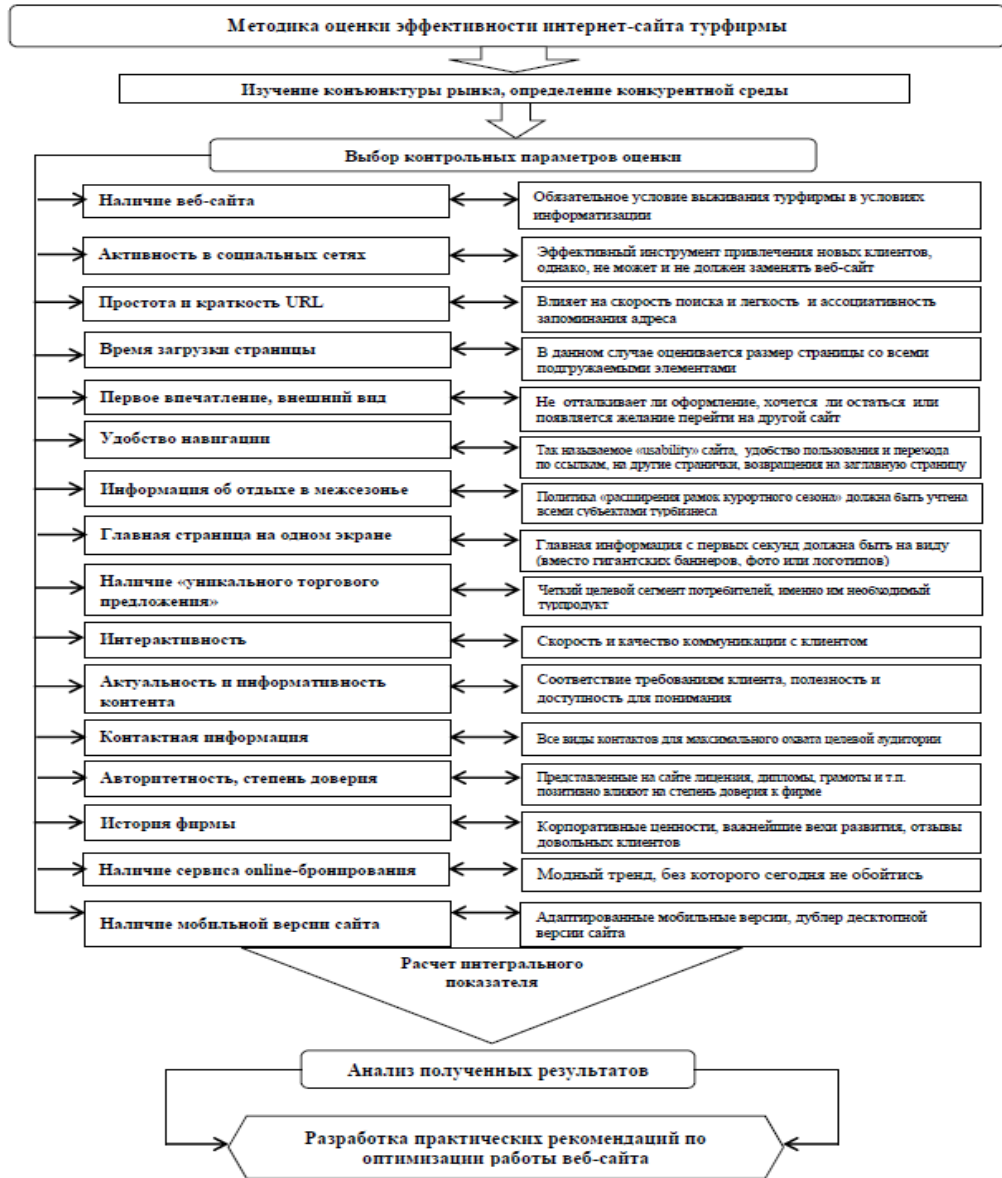


Рис. 2. Алгоритм комплексной оценки эффективности веб-сайта туристской фирмы

Таблица 1

Основные показатели и критерии оценки эффективности веб-сайта турфирмы по результатам опроса

№ п/ п	Наименование критерия	Порядковый номер группы респондентов															Средний вес
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Простота и краткость URL	0,06	0,05	0,07	0,06	0,05	0,05	0,06	0,04	0,05	0,04	0,04	0,06	0,06	0,06	0,05	0,0533
2	Время загрузки странички	0,07	0,06	0,08	0,08	0,07	0,07	0,06	0,05	0,07	0,05	0,04	0,04	0,07	0,08	0,06	0,0633
3	Первое впечатление	0,09	0,08	0,09	0,09	0,08	0,08	0,08	0,09	0,06	0,06	0,05	0,06	0,07	0,09	0,08	0,0767
4	Необходимость установки дополнительного ПО	0,07	0,06	0,07	0,06	0,06	0,06	0,02	0,02	0,06	0,01	0,04	0,02	0,06	0,04	0,06	0,0473
5	Главная страничка на одном экране	0,03	0,04	0,05	0,02	0,01	0,02	0,02	0,04	0,05	0,01	0,02	0,01	0,02	0,02	0,02	0,0253
6	Удобство навигации	0,06	0,06	0,04	0,06	0,06	0,05	0,07	0,05	0,06	0,05	0,05	0,05	0,05	0,06	0,04	0,0540
7	Наличие УТП	0,1	0,09	0,06	0,09	0,09	0,08	0,06	0,07	0,09	0,06	0,08	0,08	0,1	0,09	0,1	0,0827
8	Интерактивность (чат, форум)	0,1	0,09	0,07	0,1	0,08	0,1	0,09	0,1	0,09	0,1	0,1	0,09	0,09	0,09	0,09	0,0920
9	Информативность и актуальность контента	0,05	0,05	0,04	0,04	0,06	0,05	0,06	0,05	0,05	0,05	0,06	0,06	0,05	0,05	0,06	0,0520

Продолжение таблицы 1

10	Контактная информация	0,1	0,14	0,1	0,1	0,08	0,1	0,13	0,11	0,12	0,16	0,01	0,1	0,1	0,15	0,14	0,1093
11	История фирмы	0,01	0,01	0,02	0,03	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,0127
12	Авторитетность (информация о лицензиях, сертификаты, дипломы)	0,02	0,03	0,01	0,02	0,03	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,04	0,03	0,03	0,03	0,02	0,0253
13	Сервис онлайн-бронирования	0,1	0,11	0,16	0,11	0,16	0,1	0,15	0,16	0,09	0,2	0,2	0,16	0,09	0,09	0,09	0,1313
14	Наличие мобильной версии сайта	0,1	0,11	0,11	0,1	0,11	0,13	0,11	0,15	0,13	0,14	0,19	0,18	0,17	0,11	0,16	0,1333
15	Информация об отдыхе в межсезонье	0,04	0,02	0,03	0,04	0,05	0,07	0,05	0,04	0,05	0,04	0,06	0,05	0,03	0,03	0,02	0,0413
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

*Для разработки наиболее объективного механизма оценки веб-сайта должны быть выбраны различные критерии по сложности измерения (технические, психологические и т.п.). Например, «первое впечатление» - сложный для оценки показатель, однако чрезвычайно важный в общей картине эффективности.

Таблица 2

Комплексная оценка эффективности веб-сайтов турфирм г. Симферополя (турагенты)

№ п/п	Название компании	Тип	Электронный адрес	Физический адрес	Наличие сайта	Наличие в социальных сетях	Простота и краткость URL	Вес критерия	Время загрузки страницы	Вес критерия	Внешний вид, первое впечатление	Вес критерия	Необходимость установки доп. ПО	Вес критерия	Удобство навигации	Вес критерия	Информация об отдыхе в межсезонье	Вес критерия	Главная страница на одном экране
1	«АКВАТУР»	Т/А	http://www.aquatour.com.ua/	г. Симферополь, ул. Горького, 30, оф.7	да	да	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	4	0,0473	4	0,054	4	0,0413	4
2	«Таласса»	Т/А	http://www.talassa.com.ua/	г. Симферополь, ул. Пушкина, 4-28	да	да	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	5	0,0473	4	0,054	5	0,0413	5
3	«Соната»	Т/А	http://www.all-tours.com.ua/	г. Симферополь, пр-т Академика Вернадского, 4	да	нет	4	0,0533	5	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	3	0,054	3	0,0413	1
4	«4 сезона плюс»	Т/А	http://www.4seasons.com.ua/	г. Симферополь, ул. пр-т Победы 15	да	нет	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	5	0,0473	4	0,054	3	0,0413	2
5	«Фанки тур»	Т/А	http://fankytour.com.ua/	г. Симферополь, Бульвар Франко, 4	да	нет	5	0,053	5	0,063	5	0,077	4	0,047	4	0,054	4	0,041	3
6	«КОМФОРТ ТУР»	Т/А	http://www.komfortur.com.ua/	г. Симферополь, ул. Кечкеметская, 27, оф.2	да	нет	5	0,0533	4	0,0633	4	0,0767	3	0,0473	3	0,054	3	0,0413	3
7	«Вокруг Света Крым»	Т/А	http://www.vokrugsveta.crimea.ua/	г. Симферополь, ул. Горького, 16	да	да	5	0,0533	4	0,0633	4	0,0767	5	0,0473	4	0,054	4	0,0413	5
8	«КААС»	Т/А	http://kaas.com.ua/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 12, оф. 33	да	нет	5	0,0533	4	0,0633	3	0,0767	5	0,0473	4	0,054	3	0,0413	3
18	«Галопом по Европам»	Т/А	http://www.galopom.ua/	г. Симферополь, ул. Набережная, 89	да	да	4	0,053	3	0,063	4	0,077	5	0,047	2	0,054	2	0,041	4

Продолжение таблицы 2

9	«ВОТ ТУР»	Т/А	http://www.vottour.com/	г. Симферополь, ул. Крылова/Ангарская, 107/2, оф. 111	да	нет	5	0,0533	5	0,0633	1	0,0767	5	0,0473	4	0,054	5	0,0413	4
10	«Солнечный Крым»	Т/А	http://sunnycrimea.com/	г. Симферополь, ул. Фрунзе, 32, оф. 304	да	да	3	0,053	4	0,063	3	0,077	5	0,047	3	0,054	2	0,041	2
11	«Респект тур»	Т/А	http://www.respekt.crimea.ua	г. Симферополь, ул. Мокроусова, 19	да	нет	4	0,053	2	0,063	4	0,077	3	0,047	3	0,054	5	0,041	4
12	«VIP ТУР 2010»	Т/А	http://viptyp.in.ua/	г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 4, оф.29	да	нет	5	0,0533	4	0,0633	4	0,0767	3	0,0473	4	0,054	2	0,0413	3
13	«Крымский магазин путевок»	Т/А	http://islandcrimea.com/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 8	да	да	2	0,0533	4	0,0633	4	0,0767	3	0,0473	2	0,054	3	0,0413	3
14	«Крым-Турист»	Т/А	http://crimea-tourist.com.ua/	г. Симферополь, ул. Александра Невского, 11-Б	да	да	3	0,0533	3	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	3	0,054	2	0,0413	4
15	«NEOS TRAVEL»	Т/А	http://neostravel.com/	г. Симферополь, пр. Кирова, 74, оф. 26	да	да	3	0,053	4	0,063	3	0,077	4	0,047	3	0,054	0	0,041	2
16	«ЮГ Отдых»	Т/А	http://www.south-rest.com.ua/	г. Симферополь, пр-т Кирова, 29/1, оф. 318	да	нет	3	0,0533	4	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	3	0,054	0	0,0413	2
17	«Крымские Путешествия»	Т/А	http://www.tours.crimea.ua/	г. Симферополь, ул. Самокиша, 30	да	нет	3	0,053	2	0,063	1	0,077	4	0,047	3	0,054	2	0,041	0

Продолжение таблицы 2

№ п/п	Название компании	Тип	Электронный адрес	Физический адрес	Вес критерия	Наличие УТП	Вес критерия	Интерактивность	Вес критерия	Актуальность и информативность контента	Вес критерия	Контактная информация	Вес критерия	Авторитетность (лицензия, дипломы, грамоты)	Вес критерия	История фирмы	Вес критерия	Сервис онлайн-бронирования	Вес критерия	Наличие мобильной версии сайта	Вес критерия	Интегральный показатель
1	«АКВАТУР»	Т/А	http://www.aquatour.com.ua/	г. Симферополь, ул. Горького, 30, оф.7	0,0253	5	0,0827	4	0,092	5	0,052	4	0,1093	2	0,0253	4	0,0127	3	0,1313	0	0,1313	3,5354
2	«Таласса»	Т/А	http://www.talassa.com.ua/	г. Симферополь, ул. Пушкина, 4-28	0,0253	4	0,0827	3	0,092	3	0,052	5	0,1093	5	0,0253	3	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,1492
3	«Соната»	Т/А	http://www.all-tours.com.ua/	г. Симферополь, пр-т Академика Вернадского, 4	0,0253	5	0,0827	4	0,092	4	0,052	5	0,1093	5	0,0253	5	0,0127	4	0,1313	0	0,1313	3,5114
4	«4 сезона плюс»	Т/А	http://www.4seasons.com.ua/	г. Симферополь, ул. пр-т Победы 15	0,0253	3	0,0827	3	0,092	4	0,052	5	0,1093	5	0,0253	5	0,0127	2	0,1313	0	0,1313	3,248
5	«Фанки тур»	Т/А	http://fankytour.com.ua/	г. Симферополь, Бульвар Франко, 4	0,025	2	0,083	3	0,092	4	0,052	4	0,109	4	0,025	5	0,013	0	0,131	0	0,131	2,864
6	«КОМФОРТ ТУР»	Т/А	http://www.komfort.com.ua/	г. Симферополь, ул. Кечкеметская, 27, оф.2	0,0253	4	0,0827	3	0,092	4	0,052	5	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	2	0,1313	0	0,1313	3,1061
7	«Вокруг Света Крым»	Т/А	http://www.vokrugsveta.crimea.ua/	г. Симферополь, ул. Горького, 16	0,0253	3	0,0827	3	0,092	5	0,052	3	0,1093	3	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,8094
8	«КААС»	Т/А	http://kaas.com.ua/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 12, оф. 33	0,0253	5	0,0827	3	0,092	3	0,052	5	0,1093	4	0,0253	5	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,9588

Продолжение таблицы 2

18	«Галопом по Европам»	T/A	http://www.galopom.ua/	г. Симферополь, ул. Набережная, 89	0,025	4	0,083	4	0,092	4	0,052	3	0,109	5	0,025	4	0,013	4	0,131	0	0,131	3,175
9	«ВОТ ТУР»	T/A	http://www.vottour.com/	г. Симферополь, ул. Крылова/Ангарская, 107/2, оф. 111	0,0253	2	0,0827	4	0,092	5	0,052	2	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,5839
10	«Солнечный Крым»	T/A	http://sunnycrimea.com/	г. Симферополь, ул. Фрунзе, 32, оф. 304	0,025	4	0,083	4	0,092	4	0,052	5	0,109	5	0,025	5	0,013	0	0,131	0	0,131	2,818
11	«Респект тур»	T/A	http://www.respekt.crimea.ua	г. Симферополь, ул. Мокроусова, 19	0,025	3	0,083	2	0,092	3	0,052	4	0,109	1	0,025	2	0,013	4	0,131	0	0,131	2,859
12	«VIP ТУР 2010»	T/A	http://viptyp.in.ua/	г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 4, оф. 29	0,0253	4	0,0827	1	0,092	2	0,052	3	0,1093	3	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,3243
13	«Крымский магазин путевок»	T/A	http://islandcrimea.com/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 8	0,0253	4	0,0827	3	0,092	4	0,052	5	0,1093	1	0,0253	2	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,5283
14	«Крым-Турист»	T/A	http://crimea-tourist.com.ua/	г. Симферополь, ул. Александра Невского, 11-Б	0,0253	3	0,0827	3	0,092	5	0,052	5	0,1093	1	0,0253	2	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,4962
15	«NEOS TRAVEL»	T/A	http://neotravel.com/	г. Симферополь, пр. Кирова, 74, оф. 26	0,025	2	0,083	2	0,092	1	0,052	4	0,109	0	0,025	2	0,013	0	0,131	0	0,131	1,909
16	«ЮГ Отдых»	T/A	http://www.south-rest.com.ua/	г. Симферополь, пр-т Кирова, 29/1, оф. 318	0,0253	3	0,0827	0	0,092	1	0,052	0	0,1093	0	0,0253	0	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	1,3451
17	«Крымские Путешествия»	T/A	http://www.tours.crimea.ua/	г. Симферополь, ул. Самокиша, 30	0,025	3	0,083	0	0,092	0	0,052	3	0,109	1	0,025	0	0,013	0	0,131	0	0,131	1,398

Таблица 3

Комплексная оценка веб-сайтов турфирм г. Симферополя (туроператоры)

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	«Мультитур»	T/O	http://www.multitur.ua/	г. Симферополь, ул. Александра Невского, 30, оф. 9	да	да	5	0,0533	5	0,0633	5	0,0767	4	0,0473	5	0,054	5	0,0413	5	0,0253
2	«Оникс-группОкрейн»	T/O	http://www.onix-group.com.ua/	г. Симферополь, ул. Павленко, 20	да	да	5	0,053	5	0,063	5	0,077	5	0,047	5	0,054	5	0,041	5	0,025
3	«Ориент»	T/O	http://www.orient-tour.com.ua/	г. Симферополь, пр-т Кирова, 37, оф.1	да	да	5	0,053	5	0,063	5	0,077	3	0,047	5	0,054	5	0,041	5	0,025
4	«СНП-Крым»	T/O	http://snp.cri-meua.ua/	г. Симферополь, ул. Петропавловская, 12, оф. 308	да	нет	5	0,0533	5	0,0633	5	0,0767	4	0,0473	5	0,054	5	0,0413	5	0,0253
5	«Ника-тур-Крым»	T/O	http://www.nika-tour.com/	г. Симферополь, ул. Тургенева, 17, оф. 35	да	да	5	0,0533	5	0,0633	5	0,0767	5	0,0473	5	0,054	5	0,0413	4	0,0253
6	«Кенеш-Тур»	T/O	http://kenesh.com/	г. Симферополь, ул. Толстого, 19, оф. 24	да	да	5	0,053	5	0,063	5	0,077	5	0,047	5	0,054	4	0,041	5	0,025
7	«ЛЕО Тур»	T/O	http://www.leotourism.com/	г. Симферополь, пр-т Кирова, 29/1, к. 5, оф.311	да	да	3	0,0533	5	0,0633	5	0,0767	5	0,0473	5	0,054	5	0,0413	5	0,0253
8	«Крымтур»	T/O	http://www.krymtur.com/	г. Симферополь, ул. Шмидта, 9	да	да	5	0,053	4	0,063	4	0,077	5	0,047	5	0,054	4	0,041	4	0,025
9	«ЦРТО Крым - Центр Развития Туризма и Отдыха»	T/O	http://crto.cri-meua.ua/	г. Симферополь, ул. Турецкая, 21, оф.5	да	да	4	0,0533	4	0,0633	5	0,0767	5	0,0473	4	0,054	4	0,0413	5	0,0253

Продолжение таблицы 3

10	«ГИН-Сервис»	T/O	http://www.gintur.com/	г. Симферополь, ул. Шполянской, 14/8	да	да	5	0,053	5	0,063	4	0,077	4	0,047	4	0,054	5	0,041	4	0,025
11	«Крымбалкан»	T/O	http://www.crimbalkan.com.ua/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 14, кв. 2	да	да	5	0,0533	5	0,0633	5	0,0767	5	0,0473	4	0,054	4	0,0413	5	0,0253
12	«Мир в ладони»	T/O	http://mirvladoni.com/	г. Симферополь, ул. Воровского, 6/3, оф.2	да	да	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	4	0,0473	4	0,054	4	0,0413	4	0,0253
13	Профтур Федерации профсоюзов Крыма»	T/O	http://www.proftour.com/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 8	да	да	5	0,0533	4	0,0633	5	0,0767	5	0,0473	4	0,054	5	0,0413	4	0,0253
14	«Чудеса Света»	T/O	http://www.chudesasveta.com.ua/	г. Симферополь, ул. Набережная, 89	да	нет	4	0,0533	4	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	3	0,054	5	0,0413	5	0,0253
15	«Крым СЛ-Тур»	T/O	http://www.sl-tour.crimea.ua/	г. Симферополь, ул. Гагарина, 14, к. 2, оф. 307	да	да	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	5	0,0473	4	0,054	4	0,0413	5	0,0253
21	«Спарта Крым»	T/O	http://www.sparta.crimea.com/	г. Симферополь, ул. Желябова, 37/6	да	нет	5	0,053	4	0,063	5	0,077	5	0,047	5	0,054	3	0,041	3	0,025
17	«Крымский санаторно-курортный центр»	T/O	http://www.kskc.crimea.com/	г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 1/40	да	да	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	5	0,0473	5	0,054	3	0,0413	3	0,0253
18	«Визит-Люкс»	T/O	http://www.vizitlux.com/	г. Симферополь, ул. Пушкина, 3, оф.10	да	да	4	0,0533	4	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	5	0,054	4	0,0413	4	0,0253
19	«Бюро путешествий Крым»	T/O	http://www.bpcrimea.com/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 12, оф. 26	да	да	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	4	0,0473	5	0,054	4	0,0413	3	0,0253

Продолжение таблицы 3

20	«Евразия»	T/O	http://evrasia.com.ua/	г. Симферополь, ул. Набережная, 89	да	нет	5	0,0533	5	0,0633	4	0,0767	4	0,0473	5	0,054	4	0,0413	3	0,0253
22	«Танита»	T/O	http://www.tanita.crimea.ua/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 114	да	да	4	0,0533	4	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	5	0,054	3	0,0413	2	0,0253
23	«Альфа-2000»	T/O	http://alfa2000.com.ua/	г. Симферополь, ул. Ковыльная, 62	да	да	5	0,053	4	0,063	4	0,077	4	0,047	4	0,054	4	0,041	4	0,025
24	«Крым-Вояж»	T/O	http://crimea-voyage.com/	г. Симферополь, ул. Киевская, 141-А	да	да	5	0,0533	4	0,0633	4	0,0767	4	0,0473	4	0,054	3	0,0413	3	0,0253
25	«Энерго-тур»	T/O	http://energotour.com/	г. Симферополь, Б. Франко, 6а/2	да	да	4	0,053	4	0,063	3	0,077	4	0,047	2	0,054	3	0,041	3	0,025
26	«Тандем XXI век»	T/O	http://tandem-tour.com.ua/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 116, к.39-40	да	да	3	0,0533	4	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	3	0,054	3	0,0413	2	0,0253
27	«Остров Крым»	T/O	http://www.ostrovok.crimea.com/	г. Симферополь, ул. Фрунзе, 32, оф.202	да	да	4	0,053	4	0,063	3	0,077	3	0,047	4	0,054	2	0,041	3	0,025
28	«Алан-Турсервис»	T/O	http://www.alan-tur.com/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 15, оф.1	да	да	5	0,0533	4	0,0633	4	0,0767	5	0,0473	4	0,054	2	0,0413	3	0,0253
29	«AlexTour»	T/O	www.alextoours.com.ua	г. Симферополь, ул. Шмидта, 31, оф.1	да	да	4	0,053	4	0,063	3	0,077	4	0,047	4	0,054	2	0,041	2	0,025
30	«Крымская Компания Путешествий»	T/O	http://www.ctgo.com/	г. Симферополь, ул. Самокиша, 28, оф. 11	да	да	3	0,0533	4	0,0633	3	0,0767	4	0,0473	4	0,054	2	0,0413	2	0,0253

Продолжение таблицы 3

№	1	2	3	4	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	«Мультитур»	Т/О	http://www.multitur.ua/	г. Симферополь, ул. Александра Невского, 30, оф. 9	5	0,0827	5	0,092	5	0,052	5	0,1093	5	0,0253	5	0,0127	5	0,1313	0	0,1313	4,2852
2	«Оникс-группЮкрейн»	Т/О	http://www.onix-group.com.ua/	г. Симферополь, ул. Павленко, 20	5	0,083	5	0,092	5	0,052	5	0,109	5	0,025	5	0,013	4	0,131	0	0,131	4,201
3	«Ориент»	Т/О	http://www.orient-tour.com.ua/	г. Симферополь, пр-т Кирова, 37, оф.1	5	0,083	5	0,092	4	0,052	5	0,109	5	0,025	5	0,013	4	0,131	0	0,131	4,055
4	«СНП-Крым»	Т/О	http://snp.rimea.ua/	г. Симферополь, ул. Петропавловская, 12, оф. 308	5	0,0827	4	0,092	5	0,052	5	0,1093	5	0,0253	5	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,5367
5	«Ника-тур-Крым»	Т/О	http://www.nika-tour.com/	г. Симферополь, ул. Тургенева, 17, оф. 35	5	0,0827	5	0,092	5	0,052	5	0,1093	5	0,0253	3	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,6253
6	«Кенеш-Тур»	Т/О	http://kenesh.com/	г. Симферополь, ул. Толстого, 19, оф. 24	4	0,083	5	0,092	4	0,052	5	0,109	5	0,025	5	0,013	0	0,131	0	0,131	3,5
7	«ЛЕО Тур»	Т/О	http://www.leoturizm.com/	г. Симферополь, пр-т Кирова, 29/1, к. 5, оф.311	5	0,0827	4	0,092	5	0,052	4	0,1093	5	0,0253	5	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,3681
8	«Крымтур»	Т/О	http://www.krymtur.com/	г. Симферополь, ул. Шмидта, 9	3	0,083	4	0,092	4	0,052	5	0,109	5	0,025	5	0,013	4	0,131	0	0,131	3,685
9	«ЦРТО Крым - Центр Развития Туризма и Отдыха»	Т/О	http://crto.rimea.ua/	г. Симферополь, ул. Турецкая, 21, оф.5	4	0,0827	4	0,092	5	0,052	4	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	4	0,1313	0	0,1313	3,6673

Продолжение таблицы 3

10	«ГИН-Сервис»	Т/О	http://www.gintur.com/	г. Симферополь, ул. Шполянкой, 14/8	4	0,083	4	0,092	4	0,052	4	0,109	5	0,025	5	0,013	2	0,131	0	0,131	3,399
11	«Крымбалкан»	Т/О	http://www.crimbalkan.com.ua/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 14, кв. 2	5	0,0827	4	0,092	4	0,052	4	0,1093	5	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,3147
12	«Мир в ладони»	Т/О	http://mirvladoni.com/	г. Симферополь, ул. Воровского, 6/3, оф.2	5	0,0827	4	0,092	5	0,052	4	0,1093	5	0,0253	5	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,2301
13	Профтур Федерации профсоюзов Крыма»	Т/О	http://www.proftour.com/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 8	5	0,0827	5	0,092	5	0,052	5	0,1093	3	0,0253	3	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,4574
14	«Чудеса Света»	Т/О	http://www.chudesasveta.com.ua/	г. Симферополь, ул. Набережная, 89	4	0,0827	4	0,092	4	0,052	4	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	4	0,1313	0	0,1313	3,4019
15	«Крым СЛ-Тур»	Т/О	http://www.sl-tour.crimea.ua/	г. Симферополь, ул. Гагарина, 14, к. 2, оф. 307	4	0,0827	4	0,092	5	0,052	4	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,182
21	«Спарта Крым»	Т/О	http://www.sparta.crimea.com/	г. Симферополь, ул. Желябова, 37/6	4	0,083	4	0,092	4	0,052	3	0,109	4	0,025	4	0,013	4	0,131	0	0,131	3,521
17	«Крымский санаторно-курортный центр»	Т/О	http://www.kskc.crimea.com/	г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 1/40	3	0,0827	4	0,092	4	0,052	4	0,1093	4	0,0253	5	0,0127	2	0,1313	0	0,1313	3,2847
18	«Визит-Люкс»	Т/О	http://www.vizitlux.com/	г. Симферополь, ул. Пушкина, 3, оф.10	3	0,0827	4	0,092	4	0,052	4	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	3	0,1313	0	0,1313	3,2293
19	«Бюро путешествий Крым»	Т/О	http://www.bp-crimea.com/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 12, оф. 26	2	0,0827	2	0,092	4	0,052	5	0,1093	5	0,0253	5	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,884

Продолжение таблицы 3

20	«Евразия»	Т/О	http://evrasia.com.ua/	г. Симферополь, ул. Набережная, 89	3	0,0827	4	0,092	4	0,052	4	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	3,0034
22	«Танита»	Т/О	http://www.tanita.crim.ea.ua/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 114	4	0,0827	4	0,092	4	0,052	4	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,8262
23	«Альфа-2000»	Т/О	http://alfa2000.com.ua/	г. Симферополь, ул. Ковыльная, 62	4	0,083	4	0,092	4	0,052	4	0,109	0	0,025	4	0,013	0	0,131	0	0,131	2,893
24	«Крым-Вояж»	Т/О	http://crimea-voyage.com/	г. Симферополь, ул. Киевская, 141-А	4	0,0827	3	0,092	2	0,052	5	0,1093	3	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,8155
25	«Энерго-тур»	Т/О	http://energytour.com/	г. Симферополь, Б. Франко, 6а/2	4	0,083	4	0,092	3	0,052	4	0,109	4	0,025	3	0,013	0	0,131	0	0,131	2,625
26	«Тандем XXI век»	Т/О	http://tandem-tour.com.ua/	г. Симферополь, ул. Севастопольская, 116, к.39-40	4	0,0827	3	0,092	3	0,052	4	0,1093	4	0,0253	5	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,5336
27	«Остров Крым»	Т/О	http://www.ostrovok.crim.ea.com/	г. Симферополь, ул. Фрунзе, 32, оф.202	4	0,083	2	0,092	3	0,052	5	0,109	4	0,025	3	0,013	0	0,131	0	0,131	2,57
28	«Алан-Турсервис»	Т/О	http://www.alan-tour.com/	г. Симферополь, ул. Октябрьская, 15, оф.1	4	0,0827	2	0,092	3	0,052	4	0,1093	3	0,0253	2	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,6468
29	«AlexTour»	Т/О	www.alextoours.com.ua	г. Симферополь, ул. Шмидта, 31, оф.1	4	0,083	2	0,092	2	0,052	4	0,109	3	0,025	4	0,013	0	0,131	0	0,131	2,418
30	«Крымская Компания Путешествий»	Т/О	http://www.cctgo.com/	г. Симферополь, ул. Самокиша, 28, оф. 11	3	0,0827	3	0,092	2	0,052	4	0,1093	4	0,0253	4	0,0127	0	0,1313	0	0,1313	2,3989

Выводы. В условиях повышенной конкуренции турфирмы вынуждены искать альтернативные способы продвижения своего продукта. К наиболее эффективным способам можно отнести оптимизацию веб-сайтов под различные гаджеты (в том числе создание мобильной версии сайта) с акцентом на «расширения рамок сезона».

В процесс изучения веб-сайтов выявлена негативная тенденция: 90% из них используются только как инструмент рекламы. Часть интернет-сайтов является непрофессиональными (например, «Крымские путешествия»), что наносит ущерб имиджу курортов Крыма, в то время как прилагаются всевозможные усилия для его укрепления и популяризации.

Экономический эффект внедрения системы Интернет-маркетинга проявляется в увеличении прибыли предприятий туристической сферы а также в увеличении потока организованных туристов, в усилении доступности крымского туристского продукта. Безусловным социальным эффектом внедрения указанной системы, следует считать: возможность повышения доступности информации для потребителя, а также наличие более удобного способа поиска и приобретения необходимого турпродукта, совершенствование процесса бронирования, коммуникации между менеджером и клиентом за счет использования онлайн сервисов, и, как следствие – повышение эффективности деятельности субъектов рынка туристских услуг АР Крым.

Список литературы

1. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли / Билл Гейтс. – М.: Эксмо-пресс, 2000. – 480 с.
2. Пирогова Ю. К. USP: Уникальное торговое предложение [Электронный ресурс]: Центр дистанционного обучения «Elitarium». – СПб. – от 13 сентября 2005 г. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2005/09/13/usp_unikalnoe_torgovoe_predlozhenie.html
3. Системы бронирования [Электронный ресурс]: Ярмарка идей для путешествий. Туристический маркетинг. – Режим доступа: http://www.exotik.com.ua/booking_systems/
4. Internet users in the World/ Distribution by World Regions 2011 [Electronic resource]: Miniwatts Marketing Group. – File excess: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
5. The World as you`ve never seen it before [Electronic resource]: Worldmapper. - File excess: <http://www.worldmapper.org/display.php?selected=333>
6. Овсянников А. Статистика мобильного интернетаза 2011 год (инфограмма) [Электронныйресурс]: Заставь интернет зарабатывать деньги. – Режим доступа: <http://ovsyannikoff.ru/mobilny-internet>
7. Официальный сайт студии мобильных решений KokosMobile: <http://kokos-mobile.com/>
8. Электронная коммерция 2011 [Электронный ресурс]: Портал об интернет-магазинах. – Режим доступа: <http://www.e-pepper.ru/forum/thread800.html>
9. The Cisco Connected World Technology Report // Cisco Systems Inc. – September 21, 2011. – California, USA. – P. 19.
10. Стратегия экономического и социального развития Автономной Республики Крым на 2011-2020 годы / Постановление Верховной Рады АР Крым от 22 декабря 2010 года № 121-6/10. – Симферополь, 2010. – 76 с.

Поступила в редакцию 01.12.2012 г.

**АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА
НА ТУРИСТСКОМ РЫНКЕ АР КРЫМ**

Добровольська О.П. Аналіз запровадження системи Інтернет-маркетингу на туристичному ринку АР Крим / О.П. Добровольська, О.І. Карєва // Ученьє запискі ТНУ. Серія: Економіка та управління. – 2012. –Т. 25 (64), № 4. – С. 86-104.

У роботі проаналізовано тенденції розвитку ринку туристичних послуг АР Крим. Розроблено алгоритм оцінки ефективності веб-сайту туристичної фірми. Визначено напрями вдосконалення інформаційних ресурсів туристичних фірм як одного з етапів модернізації санаторно-курортного комплексу економіки АРК.

Ключові слова: інтернет-маркетинг, оптимізація, електронна комерція, турпродукт, ефективність, модернізація, електронні ресурси.

Dobrovolskaya O.P. Analysis of the implementation of Internet-marketing in the tourist market of Crimea / O.P. Dobrovolskaya, O.I. Kareva // Uchenye zapiski TNU. Series: «Economy and management». – 2012. – P. 86-104.

In the article were analyzed the trends of tourist services market of Crimea. An algorithm of assessment the efficiency of tour agency`s website was developed. There were defined the directions of improvement of information resources of tour agencies as one of the stages of modernization recreation sector in Crimea.

Keywords: Internet-marketing, optimization, e-commerce, tour product, modernization, electronic resources.