

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«PR-ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТА ШЛЯХИ ЇЇ
ВДОСКОНАЛЕННЯ»**

(за матеріалами ТОВ «ТКБ»)

Здобувача вищої освіти
2 курсу, групи МТБ-21з(м)
спеціальності 242 «Туризм»
освітньої програми
«Міжнародний туристичний
бізнес»

Науковий керівник
кандидат географічних наук,
доцент

Гарант
освітньо-професійної програми
доктор історичних наук,
професор

Будженко
Альони
Юріївни

Кізюн
Алла
Григорівна

Чорна
Наталія
Миколаївна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ PR-ДІЯЛЬНОСТІ.....	6
1.1. Public relations: зміст та місце у діяльності підприємств.....	6
1.2. Public relations в системі маркетингу підприємства.....	10
1.3. Алгоритм створення PR-стратегії.....	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА PR-ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «ТКБ».....	23
2.1. Характеристика організаційно-управлінської структури ТОВ «ТКБ»....	23
2.2. Аналіз та оцінка PR-інструментів ТОВ «ТКБ».....	31
2.3. Використання PR-інструментів на підприємстві в умовах кризових ситуацій.....	36
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «ТКБ» ЗА ДОПОГОЮ PR-ІНСТРУМЕНТІВ.....	40
3.1. Розробка нової концепції PR-програми для товариства з обмеженою відповідальністю «ТКБ».....	40
3.2. Реалізація та просування PR-стратегії туристичного підприємства ТОВ «ТКБ».....	46
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	54
ДОДАТКИ.....	60

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення 10.10.2022).
2. Класифікація видів економічної діяльності (КВЕД-2010). URL: http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/kv10_i.html (дата звернення 10.10.2022).
3. Про підприємництво: Закон України від 07.02.1991 № 698-ХІІ зі змінами та доповненнями. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/698-12> (дата звернення 10.10.2022).
4. Будженко А.Ю. Public Relations як інструмент розвитку туристичного підприємства. *Економіко-правові дискусії: тези доповідей III Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (м. Кропивницький, 30 квітня 2022 р.)*. Кропивницький, 2022. С. 98-100.
5. Будженко А.Ю. Антикризовий Public relations, як фактор захисту туристичного підприємства. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих: Зб. матеріалів XI Всеукр. студ. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 21 квітня 2022 р.)*. Вінниця: ВРР ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Вип. 151. С. 94-102.
6. Будженко А.Ю. Що таке репутація і як вона впливає на бізнес? *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології: Зб. наук. пр. IX Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. (м. Вінниця, 6 жовтня 2022 р.)*. Вінниця: ВРР ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Ч. 2. С. 334-343.
7. Товариство з обмеженою відповідальністю «Тур-клуб Бідняжка». URL: <https://opendatabot.ua/c/39529885> (дата звернення 10.10.2022).
8. Тур-клуб «Бідняжка». URL: <https://tcb.com.ua/trips> (дата звернення 10.10.2022).
9. YouTube Advertisinghttps. URL: https://www.youtube.com/intl/ALL_ua/ads/how-it-works/ (дата звернення 10.10.2022).

10. Антикризовий PR. FreshPR. URL: <http://freshpr.ua/pr/antykryzovuj-pr/> (дата звернення 10.10.2022).

11. Борисенко К. 10 маркетингових досліджень, які можна провести онлайн. *Webprom*. Київ, 2021. URL: <https://web-promo.ua/ua/blog/10-marketingovyh-issledovani-j-kotorye-mozhno-provesti-onlajn/> (дата звернення 10.10.2022).

12. Комунікаційні інструменти для побудови репутації. *Prometheus*. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about (дата звернення 10.10.2022).

13. Крепак А. Телевізійна реклама: зважені рейтинги у медіаплануванні. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2017. № 1. С. 62-72. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2017_1_6 (дата звернення 10.10.2022).

14. Кризові комунікації в часи пандемії: ресурси, інструменти та інсайти. *Громадський простір*. URL: <https://www.prostir.ua/?kb=kryzovi-komunikatsiji-v-chasy-pandemiji-resursy-instrumenty-ta-insajty> (дата звернення 10.10.2022).

15. Лушко А. Маркетингові комунікації. Види та інструменти маркетингових комунікацій. *Брендинг і маркетинг. KOLORO. Brand Design*. URL: <https://koloro.ua/ua/blog/brending-i-marketing/marketingovy-kommunikacii-vidy-i-instrumenty-marketingovyh-kommunikacij.html> (дата звернення 10.10.2022).

16. Морохова В.О., Дроздовська Н.Ю. Маркетингова стратегія та обґрунтування її вибору підприємством у сучасних умовах господарювання. *Економічні науки. Серія «Економіка та менеджмент»*: зб. наук. праць. Випуск 14 (54). Луцьк: Луцький НТУ, 2017. С. 191-198.

17. Морохова В.О., Булавчик М.І. Обґрунтування доцільності використання маркетингових технологій на сільськогосподарських підприємствах. *Економічні науки. Серія «Економіка та менеджмент»*: зб. наук. праць. Випуск 15 (58). Луцьк: Луцький НТУ, 2018. С.183-189.

18. Морохова В.О., Бойко О.В. Концепція маркетингової орієнтації інноваційної діяльності. *Економічні науки. Серія «Економіка та менеджмент»*: зб. наук. праць. Випуск 15 (58). Луцьк: Луцький НТУ, 2018. С.189-197.

19. Морохова В.О., Здрілюк В.Б., Лорві І.Ф. Паблік рилейшнз: навч. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2016. 208 с.

20. Мудрак Л.Т. 8 правил кризових комунікацій – поради для місцевого самоврядування. *Децентралізація*. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/12353> (дата звернення 10.10.2022).

21. Орлик С., Стежко З. Зв'язки з громадськістю як сфера професійної діяльності в Україні. «Society. Document. Communication. Соціум. Документ. Комунікація». Київ, 2021. С. 348-367.

22. Паплинська О.О. Кому та для чого потрібна PR-стратегія. *Perfect PR*, 2021. URL: <https://perfect-pr.com.ua/blog/kolonki/komu-ta-dlya-chogo-potribna-pr-strategiya/> (дата звернення 10.10.2022).

23. Пашко Л.О., Мироненко В.В. Антикризовий PR як фактор формування та захисту іміджу суб'єкта PR-діяльності. *Масова комунікація у глобальному та національному вимірах*. 2018. С. 188-192. URL: https://www.researchgate.net/publication/346356641_Antikrizovij_PR_ak_faktor_formuvanna_ta_zahistu_imidzu_su_b'ekta_PR-dialnosti (дата звернення 10.10.2022).

24. PR під час кризи: управління репутацією. *MegaMarketing*. URL: <https://megamarketing.com.ua/pr-pid-chas-kryzy-upravlinnia-reputatsiieiu/> (дата звернення 10.10.2022).

25. PR-стратегія vs комунікаційна. *#Порада від профі*. URL: <https://probono.org.ua/prstrategy-vs-comstrategy> (дата звернення 10.10.2022).

26. Створення системи управління персоналом: як почати з нуля. *Кадровик.ua*. URL: <https://www.kadrovik.ua/content/stvorennya-sistemi-upravl-nnya-personalom-yak-pochati-z-nulya> (дата звернення 10.10.2022).

27. Стратегічні комунікації та PR. *Publicity Creting – стратегічні комунікації*. URL: <http://www.publicity.com.ua/news/realizovani-proekti/8-etapiv-formuvannya-pr-strategiyi-ukrayinskiy-dosvid.html> (дата звернення 10.10.2022).

28. Ціна просування youtube-каналу 2022 в Україні. *Studio IFish*. URL: <https://ifish.com.ua/ua/tsiny-youtube> (дата звернення 10.10.2022).

29. Як організувати ефективні кризові комунікації? *Practicum*. URL: http://practicum.space/crisis_communications (дата звернення 10.10.2022).

30. Восемь шагов создания вашей PR-стратегии. *Liga City*. URL: https://biz.ligazakon.net/ru/analytics/208487_vosem-shagov-sozdaniya-vashey-pr-strategii (дата звернення 10.10.2022).

31. Правила эскалации для эффективного управления инцидентами. *Atlassian*. URL: <https://www.atlassian.com/ru/incident-management/on-call/escalation-policies> (дата звернення: 28.03.2022).

32. Мориарти С. Связи с общественностью и интегрированная маркетинговая коммуникация: преимущества интеграции. *ADVERTOLOGY*. URL: <http://www.advertology.ru/article20119.htm> (дата звернення 10.10.2022).

33. PR-стратегия. *Drozd*. URL: <https://drozd.red/glossary/pr-strategiya/> (дата звернення 10.10.2022).

34. Amaresan S. 8 Crisis Communication Examples & What You Can Learn From Them. *HubSpot*, 2022. URL: <https://blog.hubspot.com/service/crisis-communication-examples> (дата звернення: 28.03.2022).

35. Ambler T. The employer brand. *The Journal of Brand Management*. URL: https://www.researchgate.net/publication/263326597_The_employer_brand (дата звернення 10.10.2022).

36. A Modern Definition For The New Era Of Public Relations. *Public Relations Defined*. URL: <http://prdefinition.prsa.org/index.php/2012/04/11/the-modern-definition-of-public-relations/> (дата звернення: 28.03.2022).

37. Burson H. The Business of Persuasion: Harold Burson on Public Relations. Publisher: *RosettaBooks* (October 3, 2017). С. 134-140.

38. Behar M. The Global PR Revolution: How Thought Leaders Succeed in the Transformed World of PR. London, 2021. С. 54-61.

39. Chukurna O.P. Brand positioning strategy on the basis of quality perception: different markets B2B and B2C. URL: <https://economics.opu.ua/files/archive/2017/No1/135.pdf> (дата звернення 10.10.2022).

40. Corporate reputation in management research: a review of the literature and assessment of the concept. *SpringerLink*. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40685-018-0080-4> (дата звернення: 26.09.2022).

41. Clint Fontanella. 8 Types of Crisis Your Company Could Face (and Protect Against). *HubSpot*, 2022. URL: https://blog.hubspot.com/service/types-of-crisis?_ga=2.136950000.131165549.1557755701-933118289.1529345498 (дата звернення: 28.03.2022).

42. Evans V., Dooley J., Bloom V. Public relations: Career Paths. USA, 2018. 21с.

43. Entrepreneurship in public relations. *PRmoment*. URL: <https://www.prmoment.com/beginners-guide-to-pr/entrepreneurship-in-public-relations> (дата звернення: 26.09.2022).

44. Hayes A. Public Relations (PR) Meaning, Types, and Practical Examples. *Investopedia*, 2022. URL: <https://www.investopedia.com/terms/p/public-relations-pr.asp> (дата звернення 10.10.2022).

45. How public relations contributes to business. URL: successhttps://olsenmetrix.com/views/how-public-relations-contributes-to-business-success/ (дата звернення: 26.09.2022).

46. Kincelle H. Public Relations is Key to Successful Business Development. *LinkedIn*. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/public-relations-key-successful-business-development-helen-kinsella> (дата звернення 10.10.2022).

47. T.J. Introduction to Strategic Public Relations: Digital, Global, and Socially Responsible Communication. Publisher: SAGE Publications, Inc; 1st edition (January 17, 2018). С. 78-80.

48. Quality management systems – Requirements. URL: www.iso.org/iso/catalogue_detail (дата звернення 10.10.2022).

49. Robert Wynne. Five Things Everyone Should Know About Public Relations. *Forbes*, 2022. URL: <https://www.forbes.com/sites/robertwynne/2016/01/21/five-things-everyone-should-know-about-public-relations/?sh=2bddb9132a2c> (дата звернення: 28.03.2022).

50. Rosenberd A. A Modern Guide to Public Relations: Unveiling the Mystery of PR: Including: Content Marketing, SEO, Social Media & PR Best Practices, 2021. С. 44-51.

51. What Is PR? A Guide to Understanding Public Relations. *Maryville University*. URL: <https://online.maryville.edu/blog/what-is-pr-a-guide-to-understanding-public-relations/>(дата звернення 10.10.2022).

52. What is Public Relations? URL: <https://www.economicdiscussion.net/marketing-management/what-is-public-relations/31834> (дата звернення 10.10.2022).

53. What Is Public Relations and Why Is PR Important? *5W-PR*. URL: <https://www.5wpr.com/new/what-is-public-relations-and-why-is-it-important/> (дата звернення 10.10.2022).

54. What are the different types of PR? *PR and marketing Services*. URL: <https://www.comit.ie/latest-news-from-comit/what-are-the-different-types-of-pr.798.html> (дата звернення 10.10.2022).