



СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY

# Продвижение гостиничных услуг посредством сети Интернет

## **Исполнители:**

Студентка ТЭИ СФУ Султанова Т. Н.

Студентка ИТиСУ СФУ Хакимова Ю. А.

## **Руководитель:**

доцент, кандидат биологических наук, доцент кафедры  
гостиничного дела Изосимова И.В.

# Проблема

В современных условиях при жесткой конкуренции на гостиничном рынке предприятия стараются использовать все возможные средства массовой информации для продвижения услуг.

Одним из эффективных коммуникационных инструментов является Интернет, открывающий широкие возможности для продвижения услуг, обеспечивая самый большой охват аудитории.

Грамотно спланированная стратегия продвижения гостиницы через сеть Интернет может стать эффективным инструментом для продвижения гостиничных услуг и, как следствие, привести к увеличению прибыли.

# АКТУАЛЬНОСТЬ

Большая информационная насыщенность сети в комбинации с презентационными предложениями делают Интернет привлекательным для гостиничного бизнеса, и его представители независимо от размеров предприятия могут использовать Интернет для продвижения услуг.

У отельеров возникает необходимость в использовании сети Интернет для продвижения гостиничных услуг при помощи интернет-рекламы, создания и продвижения собственного веб-сайта гостиницы, в продвижении услуг в социальных сетях и управлении репутацией.

# Цели

- анализ используемых инструментов продвижения гостиничных услуг посредством сети Интернет (на примере гостиничных предприятий г. Красноярска);
- разработка рекомендаций по их улучшению.



# Задачи

1. Изучить специфику гостиничных услуг как объекта продвижения.
2. Рассмотреть деятельность гостиничных предприятий г. Красноярска по продвижению гостиничных услуг в сети Интернет;
3. Проанализировать инструменты продвижения гостиничных услуг в сети Интернет, используемые предприятиями г. Красноярска;
4. Разработать рекомендации по улучшению качества и повышению эффективности используемых инструментов продвижения гостиничных услуг в сети Интернет.

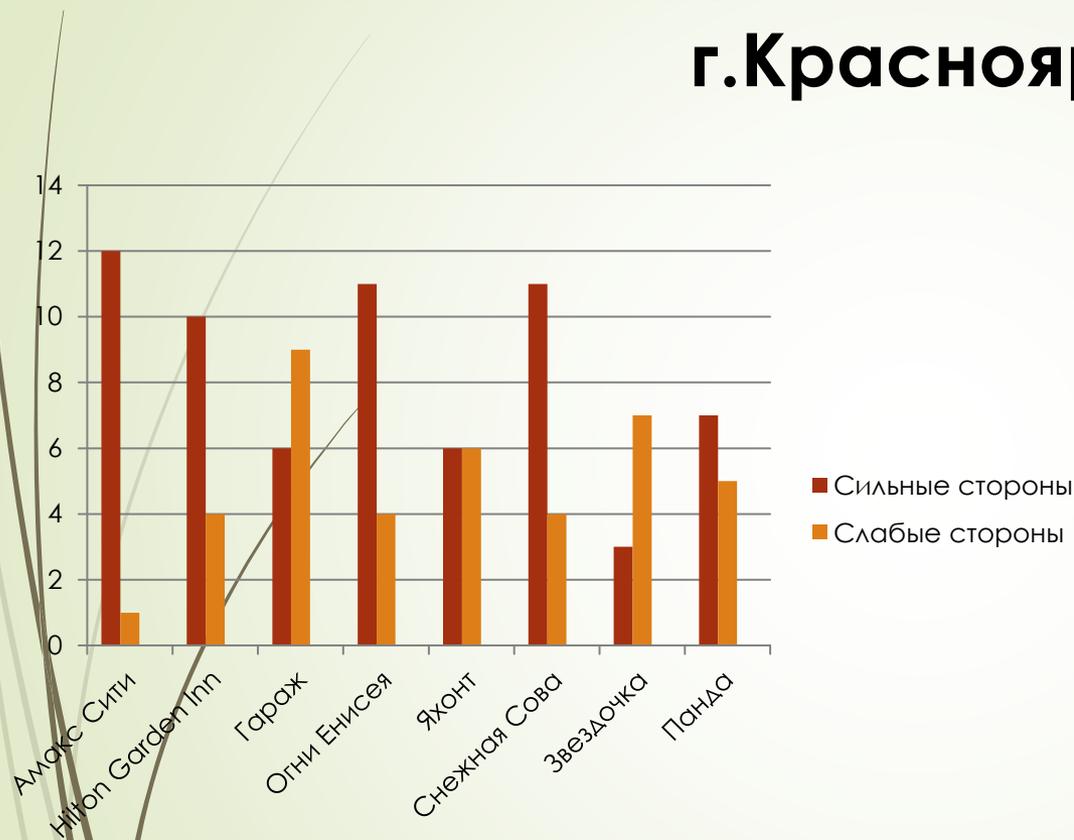
# Основные инструменты интернет-маркетинга



- Сайт гостиницы
- Реклама (баннерная и контекстная)
- SMM
- SERM
- SEO
- Площадки-агрегаторы
- E-mail-рассылка



# Соотношение сильных и слабых сторон сайтов гостиничных предприятий г.Красноярска



## Сильные стороны:

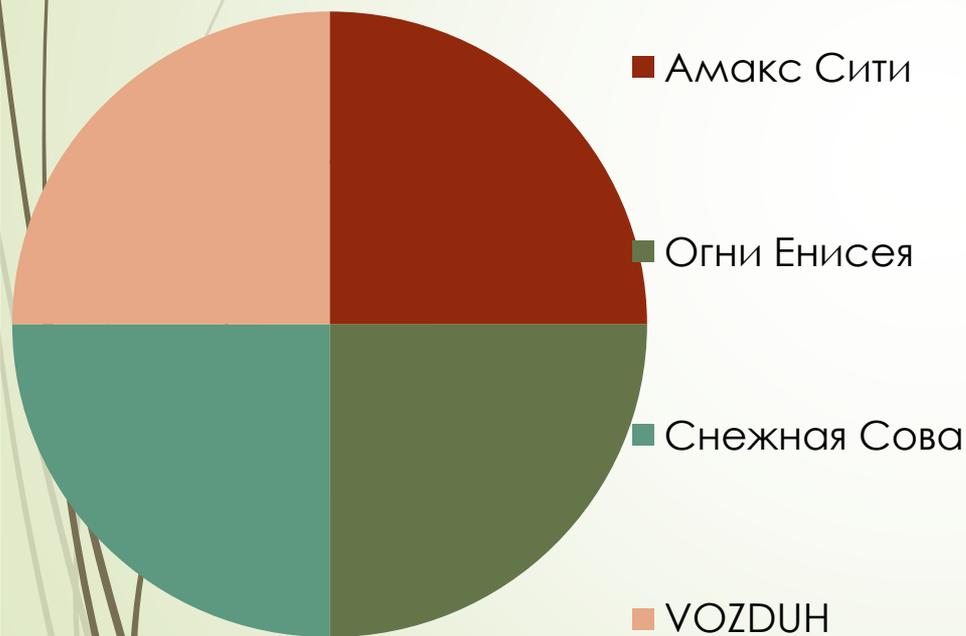
- Возможность онлайн-бронирования;
- Мультиязычный интерфейс;
- Наличие ссылок на аккаунты в соцсетях;
- Качественные фотографии номеров;
- Наличие акций и горящих предложений;
- Стабильный хостинг;
- Сайт имеет мобильную версию.

## Слабые стороны:

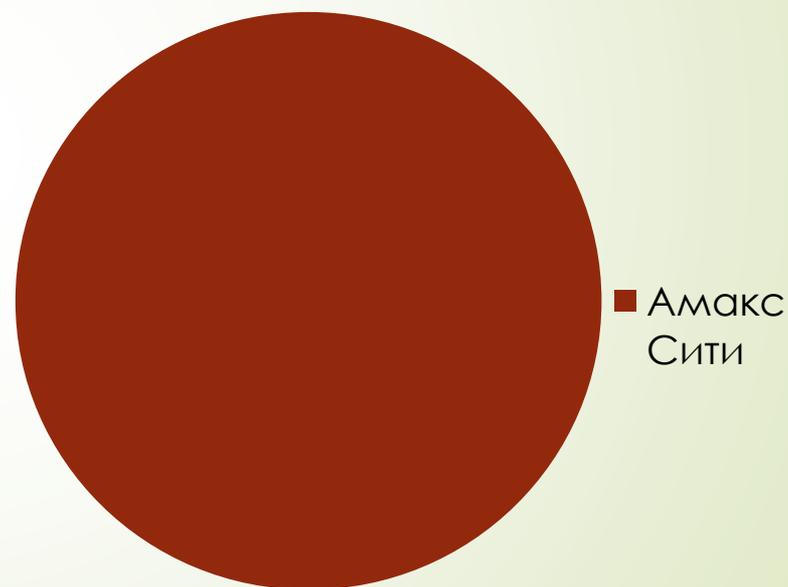
- Нет онлайн-консультанта на сайте;
- Нет поисковой системы;
- Нет возможности регистрации на сайте;
- Сайт выполнен на одном языке;
- Неудобный функционал;
- Недостаточное количество информации;
- Некачественные фотографии.

# Использование рекламы в сети Интернет гостиничными предприятиями г.Красноярска

## Баннерная реклама

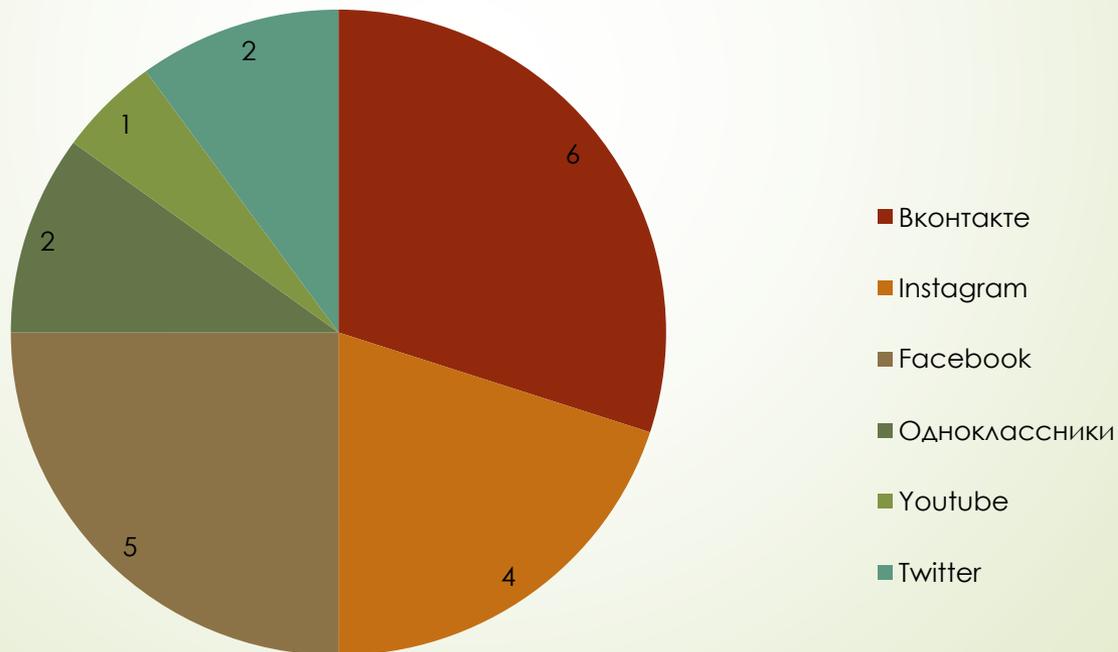


## Контекстная реклама



# Использование социальных сетей гостиничными предприятиями г.Красноярска

Использование социальных сетей гостиничными предприятиями г.Красноярска



# Сравнительная характеристика деятельности гостиничных предприятий г.Красноярска в области управления репутацией в сети Интернет

Гостиничное предприятие	Ответы на отзывы на Flamp.ru		Ответы на отзывы на Tripadvisor.ru		Корректность ответов со стороны представителей гостиничных предприятий
	Положительные	Отрицательные	Положительные	Отрицательные	
Амакс Сити	+	+	+	+	+
Hilton Garden Inn	+	+	+	+	+
Гараж	-	-	-	-	
Огни Енисея	-	+	-	-	+
Яхонт	-	-	-	-	
Снежная Сова	+	+	+	+	-
Звездочка	-	+	-	-	-
VOZDUN	-	-	-	-	
Панда	+	-	-	-	+

# Сотрудничество гостиничных предприятий г.Красноярска с площадками- агрегаторами

		Гостиничные предприятия								
		Амакс Сити	Hilton Garde n Inn	Гараж	Огни Енисе я	Яхонт	Снежная Сова	Звездочк а	VOZDU H	Панд а
Площадки-агрегаторы	Booking.com	+	+	+	+	+	+	+	+	-
	TripAdvisor.ru	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	101hotels.ru	+	+	+	+	+	+	+	+	-
	Trivago.ru	+	+	+	+	-	+	-	-	+
	Ostrovok.ru	-	+	+	+	-	+	+	+	+
	Momondo.ru	-	+	-	-	+	-	-	-	-
	Hotels.ru	-	+	+	+	+	+	-	+	+
	Hotels.com	-	-	-	-	-	+	-	-	-
	Bronevik.com	-	+	+	-	+	+	+	+	-
	Agoda.com	-	-	+	-	+	-	+	+	+

# E-mail-рассылка

Не используется ни в одном предприятии.





**Рекомендации к  
использованию инструментов  
продвижения гостиничных  
услуг в сети Интернет для  
гостиниц г. Красноярска**



**РЕКЛАМА**

**SEO**

**Website**



	Сайт	SEO	Реклама	SMM	SERM	Площадки-агрегаторы	E-mail-рассылка
Амакс Сити	Добавить поисковую систему.	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google.	Продолжить использование баннерной и контекстной рекламы.	Вести корректировки по ведению социальных сетей Facebook и Одноклассники для увеличения числа подписчиков и их активности.	Продолжать работу по управлению репутацией в сети.	Увеличить число используемых площадок-агрегаторов.	Внедрить e-mail-рассылку.
Hilton Garden Inn	Провести работу над функционалом сайта; добавить возможность регистрации на сайте и онлайн-консультанта; открыть доступ к просмотру фотографий номеров.	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google и Яндекс.	Начать использовать баннерную и контекстную рекламу.	Публиковать записи в группе в ВКонтакте от имени группы. Вести корректировки по ведению социальной сети Twitter для увеличения числа подписчиков и их активности.	Продолжать работу по управлению репутацией в сети.	Продолжать сотрудничество с площадками-агрегаторами.	Внедрить e-mail-рассылку.
Гараж	Провести работу над функционалом сайта и структурировать информацию, создать поисковую систему; добавить возможность регистрации на	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google	Начать использовать баннерную и контекстную рекламу.	Начать работу по продвижению услуг в социальных сетях.	Начать работу по управлению репутацией в сети.	Продолжать сотрудничество с площадками-агрегаторами.	Внедрить e-mail-рассылку.

	Сайт	SEO	Реклама	SMM	SERM	Площадк и- агрегато ры	E-mail- рассылка
Огни Енисея	Изменить доменное имя (www.oe-hotel.ru) на более подходящее, например, www.ognieniseya-hotel.ru; добавить возможность регистрации на сайте и онлайн-консультанта; создать поисковую систему.	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google и Яндекс.	Начать использовать контекстную рекламу помимо баннерной.	Начать работу по продвижению услуг в социальных сетях.	Продолжать работу по управлению репутацией в сети, охватывая максимальное количество площадок для отзывов.	Продолжать сотрудничество с площадками-агрегаторами.	Внедрить e-mail-рассылку.
Яхонт	Добавить качественные фотографии номеров; Сделать более современный дизайн; сделать сайт мультязычным; добавить возможность регистрации на сайте и онлайн-консультанта; создать поисковую систему.	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google и Яндекс.	Начать использовать баннерную и контекстную рекламу.	Начать работу по продвижению услуг в социальных сетях.	Начать работу по управлению репутацией в сети.	Продолжать сотрудничество с площадками-агрегаторами.	Внедрить e-mail-рассылку.
Снежная Сова	Добавить возможность регистрации на сайте, онлайн-консультанта и	Оптимизировать сайт для поисковой	Начать использовать контекстную	Добавить возможность онлайн-бронирования номеров во	Продолжать работу по управлению репутацией в сети.	Продолжать сотрудничество с площадк	Внедрить e-mail-рассылку.

	Сайт	SEO	Реклама	SMM	SERM	Площадки-агрегаторы	E-mail-рассылка
Звездочка	Добавить возможность регистрации на сайте, онлайн-консультанта и основные разделы с информацией; создать поисковую систему; изменить шрифт на более крупный (10-12 пунктов) и без засечек (например, Verdana).	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google и Яндекс.	Начать использовать баннерную и контекстную рекламу.	Возобновить работу по продвижению услуг в социальных сетях.	Продолжать работу по управлению репутацией в сети, охватывая максимальное количество площадок для отзывов, обучать сотрудников основам профессиональной этики.	Увеличить число используемых площадок-агрегаторов.	Внедрить e-mail-рассылку.
VOZDUN	Добавить возможность регистрации на сайте, онлайн-консультанта и раздел с ценами на номера; создать поисковую систему. провести работу над функционалом сайта.	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google и Яндекс.	Начать использовать контекстную рекламу помимо баннерной.	Возобновить работу по продвижению в социальной сети Facebook, начать создавать уникальный контент в группе во ВКонтакте, избегая репостов из других сообществ.	Начать работу по управлению репутацией в сети.	Продолжать сотрудничество с площадками-агрегаторами.	Внедрить e-mail-рассылку.
Панда	Добавить возможность регистрации на сайте и просмотра фотографий в расширенном виде, добавить онлайн-консультанта; создать	Оптимизировать сайт для поисковой системы Google и	Начать использовать баннерную и контекстную рекламу	Начать создавать уникальный контент в группе во ВКонтакте, избегая репостов из других сообществ.	Продолжать работу по управлению репутацией в сети	Продолжать сотрудничество с площадками-агрегаторами.	Внедрить e-mail-рассылку.

# Стоимость услуг

	Поисковая оптимизация (SEO)	SMM- продвижение	Модернизация сайта	Реклама	Управление репутацией (SERM)	E-mail маркетинг
Стоимость в среднем (Руб.)	8 000	12 000	14 000	10 000	10 000	20 000
Итого	74 000					

# Общие рекомендации

## для продвижения гостиничных услуг в сети Интернет

- ▶ Разработать грамотную стратегию продвижения услуг в сети Интернет, направленную на целевую аудиторию предприятия с учетом кадровых и финансовых возможностей предприятия;
- ▶ Рекомендуется комплексное использование всех инструментов интернет-маркетинга, в случае если предприятие не может позволить себе использовать все инструменты, то оно должно выбрать для себя наиболее приоритетные;
- ▶ Сайт гостиничного предприятия должен быть удобным, понятным и простым в использовании, с возможностью онлайн-бронирования и с необходимой информацией, такой как адрес отеля, контактные данные, описание услуг, цен и фотографиями;
- ▶ Оптимизировать сайт гостиницы для выведения его в ТОП результатов поисковых систем, для этого можно использовать сервисы Google Analytics и Яндекс.Метрика;
- ▶ Использовать социальные сети в интернет-продвижении, учитывая специфические особенности и возможности каждой из них;
- ▶ Контролировать ситуацию в области управления репутацией путем мониторинга площадок для отзывов;
- ▶ Использовать правильно настроенную рекламу в сети Интернет,