

Российский Государственный Социальный Университет
Факультет социального управления
Кафедра социального менеджмента и туризма

Дипломный проект
на тему:

***Совершенствование работы турагентства за
счет внедрения автоматизированных систем
управления на примере ООО «Инна Тур»***

Работу выполнила студентка
ФИО

Научный руководитель:
ФИО

Москва 2015



Актуальность выбранной темы

Информатизация на сегодняшний день оказывается едва ли не единственным фактором повышения эффективности технологических процессов разработки и реализации туристского продукта, важность которого еще не до конца осознана многими организациями, предприятиями и учреждениями российской индустрии туризма

Объект и предмет исследования

- **Объект исследования** – туристическая фирма ООО «Инна Тур»
- **Предмет исследования** – процесс управления туристического агентства, основой которого является внедрение современных достижений в области автоматизированных информационных технологий.

Цель и задачи исследования

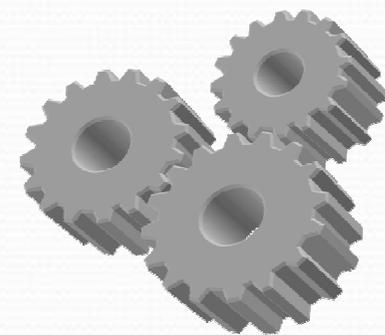
Цель дипломного проекта – разработать и экономически обосновать систему управления ООО «Инна Тур» путем внедрения автоматизированной информационной системы на базе программы «МоиДокументы-Туризм»

Задачи:

1. Изучить теоретические и методические основы системы управления туристического агентства за счёт внедрения современных информационных технологий;
2. Провести анализ системы управления туристического агентства ООО «Инна Тур»;
3. Предложить и экономически обосновать внедрение автоматизированной информационной системы управления в компанию ООО «Инна Тур»

Практическая значимость

состоит в разработке методики внедрения компьютерной системы информационных технологий на фирмах, осуществляющих деятельность на рынке туристских услуг



Содержание

- **Введение**

- **Глава 1**

Теоретические и методические основы системы управления туристического агентства за счёт внедрения современных информационных технологий

- 1.1 Сущность и классификация информационных технологий
- 1.2 Использование информационных систем в управлении
- 1.3 Информационные технологии в системе управления туристического агентства
- 1.4 Внедрение системы автоматизации в туристическом агентстве, основные проблемы и задачи

- **Глава 2**

Анализ системы управления туристического агентства ООО «Инна Тур»

- 2.1 Краткая характеристика компании
- 2.2 Анализ процесса работы туристического агентства
- 2.3 Организационная структура управления
- 2.4 Оценка системы управления
- 2.5 Необходимость развития информационных технологий в управлении

- **Глава 3**

Внедрение автоматизированной информационной системы управления в ООО «Инна Тур»

- 3.1 Совершенствование системы управления
- 3.2 Экономическая эффективность внедрения информационной системы
- 3.3 Расчет экономической эффективности

- **Заключение**

Результаты

1. Проведен анализ
теоретических и методических
основ системы управления
туристического агентства
за последние
лет внедрения современных
информационных технологий

СДЕЛАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫВОДЫ:

- Основные проблемы внедрения информационных технологий в туристский бизнес России - значительное количество турфирм с разным уровнем автоматизации, отсутствие возможности мгновенной оплаты заказанных клиентом туристических услуг по Интернету;
- Основные достижения информационных технологий в системе управления туристического агентства:
 - выход внутриофисных программ в Интернет;
 - удаленный доступ к базе данных принимающей стороны для подтверждения услуг в реальном времени;
 - доступ клиентов к офисной базе через Интернет;
 - создание крупных Интернет-порталов и интернет-маркетов;
- Необходимо установить высокий приоритет процессу внедрения системы автоматизации среди остальных организационных и коммерческих процессов, наделить высокими полномочиями ответственного для внедрения;
- Необходимо создать среди всех сотрудников атмосферу неотвратимости внедрения и организационными мерами повысить темп освоения новых технологий;

Результаты

2. На основании анализа системы управления туристического агентства ООО «Инна Тур» выявлена необходимость развития информационных технологий в управлении

SWOT-АНАЛИЗ ТУРФИРМЫ ООО «ИННА ТУР»

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ:	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ:
<p>Высококвалифицированный персонал</p> <p>Разнообразие программ</p> <p>Наличие эксклюзивных туров</p> <p>Прочная сложившаяся репутация</p> <p>Использование ресурсов Интернет</p> <p>Стабильные отношения в коллективе</p> <p>Предоставляемые услуги соответствуют госстандартам</p> <p>Периодические маркетинговые исследования</p> <p>Гибкая ценовая политика</p>	<p>Значительная нагрузка на одного специалиста</p> <p>Отсутствие возможностей карьерного роста для персонала</p> <p>Низкая скорость обслуживания клиентов</p> <p>Отсутствие дополнительных отпусков для персонала</p> <p>Отсутствие возможностей предоставления второго высшего образования для персонала</p>
БЛАГОПРИЯТНЫЕ ФАКТОРЫ:	НЕБЛАГОПРИЯТНЫЕ ФАКТОРЫ:
<p>Развитие информационных технологий</p> <p>Принятие различных программ и законов в поддержку малого бизнеса</p> <p>Благоприятные социальные изменения в стране</p> <p>Рост благосостояния общества</p> <p>Рост числа иностранных туристов</p>	<p>Ужесточение конкуренции</p> <p>Изменение вкусов и потребностей клиентов</p> <p>Ужесточение визовых формальностей</p> <p>Ухудшение политической и экономической обстановки в стране</p> <p>Угроза терроризма</p>

СДЕЛАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫВОДЫ:

❖ Необходимо придерживаться рекомендаций при формировании и поддержании связей с клиентами:

1. Обеспечивать добросовестное обслуживание;
2. Быстро обрабатывать жалобы клиентов и корректировать свою работу;
3. Проводить совместные акции и с крупными торговыми центрами, а также маркетинговые акции;
4. Проводить встречи для обыкновенных людей.

❖ Создание более привлекательного сайта и с подробным содержанием о самой турфирме, истории ее создания, сотрудниках, видах деятельности.

❖ Одной из проблем в турфирме является большая нагрузка на специалистов, особенно в период наиболее повышенного спроса на туристские услуги. Высокий уровень ручного труда и т. п. могут воспрепятствовать включению турфирмы в ряд ведущих лидеров, поэтому необходимо внедрение современных технологий.

❖ Для улучшения работы менеджеров предлагается использовать в деятельности ООО «Инна Тур» программу по автоматизации турфирмы.

Результаты

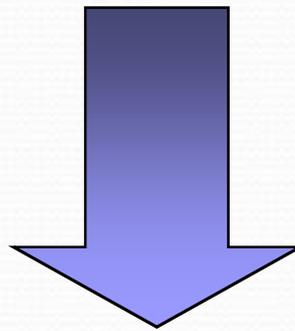
3. Проведена оценка внедрения автоматизированной информационной системы управления в ООО «Инна Тур»

Преимущества программы по автоматизации турфирмы «Мои Документы-Туризм»:



СТОИМОСТЬ ПРОЕКТА

Суммарные затраты на разработку программного обеспечения и обучение персонала работе в системе



119460,85тыс. руб.

Сравнительная оценка до внедрения и после внедрения автоматизированной информационной системы

Вид выполняемой работы	Время «до внедрения АИС», мин.	Время «после внедрения АИС», мин.
Подготовительные работы:		
Подготовка рабочего места	5	5
Консультации с клиентами	20	15
Итого:	25	20
Отвлечение от работы по личным надобностям	25	20
Работа с клиентом:		
Подключение нового клиента	13	10
Выбор тарифа	14	10
Внесение данных	20	15
Подключение дополнительных услуг	15	12
Оформление заявки клиента	15	13
Итого:	77	60
Среднее количество клиентов в день	5	5
Итого:	385	300
Ведение учетно-отчетной документации		
Оформление квитанции оплаты по оказанию услуг	15	10
Оформление заявки клиента на оказание услуг	20	15
Итого:	35	25
Заключительные работы:		
Выключение компьютера и уборка на рабочем месте	10	10
Итого:	480	375

Экономический эффект от внедрения программы «Мои Документы-Туризм»

После оценки финансовых результатов от проекта внедрения программы «Мои Документы-Туризм» видно, что эффективность менеджмента на ООО «Инна Тур» значительно повысилась, а именно:

Прибыль за 1 год проекта
591370,20 тыс. руб., что на
581813,33 руб. больше
суммы, полученной по
процентам

Суммарное
рабочее
время
сократилось
на 30%



Срок окупаемости данного проекта составил 4 месяца.

Российский Государственный Социальный Университет
Факультет социального управления
Кафедра социального менеджмента и туризма

Дипломный проект
на тему:

***Совершенствование работы турагентства за
счет внедрения автоматизированных систем
управления на примере ООО «Инна Тур»***

Работу выполнила студентка
А.С. Горгонова

Научный руководитель:
ФИО

Москва 2015