

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей дипломной работы - **«Разработка концепции развития туристского предприятия»**.

Актуальность темы обусловлена тем, что концепция развития организации представляет собой генеральный проект действий, характеризующий ценности стратегических задач, ресурсы и очередность шагов по достижению стратегических целей организации.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение теоретических и практических основ разработки концепции развития туристского предприятия.

В первой главе работы рассматриваются теоретические аспекты разработки концепции развития туристского предприятия.

Анализ вопроса показал, что в развитии управления предприятия есть два подхода: программный и проектного планирования. В первом подходе следующие задачи по достижению желаемого результата на долгосрочную перспективу. Данная задача сможет давать увеличение конкурентной способности фирмы на всех долях рынка сохраняя рентабельность и стабильность. Проектное планирование представляет собой долговременные проекты обеспечивающие достижения поставленной цели.

Одной из основ стратегического управления является стратегия. Стратегия рассматривается как достаточно длинный период времени хорошо подобранного направления развития предприятия.

Для развития организации определяются цели в которых рассматривается стремление организации, то есть каких вершин она хочет достичь при реализации своей деятельности, а стратегия помогает найти решения, методы при помощи, которых предприятие достигнет поставленных целей на рынке конкурентоспособности.

Вторая глава работы содержит анализ проблем и перспектив предпринимательской деятельности на примере компания «Туристо».

Компания «Туристо» — общество с ограниченной ответственностью «Туристо», турфирма распространена на выездной и внутренний туризм.

Главными направлениями фирмы являются отдых на побережье, морские и речные круизы, экзотические туры, а также туры по России, СНГ. В организации ООО «Туристо» применяется линейно-функциональная структура управления, компанию возглавляет генеральный директор.

Анализ деятельности организации показал что, Не смотря на увеличение объема реализации туров за последнее несколько лет, доход снизился на 20% (данные по продажам представлены **в таблице 1 раздаточного материала**). Это можно объяснить ростом себестоимости туров. Рентабельность деятельности упала на 4%, а рентабельность продаж на 6%. С учетом эти показаний не удалось повысить заработную плату сотрудников.

Еще одним недостатком является то, что у фирмы не очень активная рекламная политика это ограничивается только вывеской на стенде здания и распространении листовок. Для возвращения покупателя в фирму

разработана мотивационная политика, включающая скидки постоянным клиентам, дополнительные бонусы VIP-клиентуре и стимулирующие акции для новых клиентов.

Третья глава посвящена анализу ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ ООО «ТУРИСТО».

На основе выявленных недостатков в деятельности ООО «Туристо», снижающих эффективность из-за неиспользования всех возможностей работы был разработан проект, включающий 3 мероприятия (**рисунок 1 раздаточного материала**):

1. Увеличение рынка сбыта.
2. Совершенствование качества обслуживания клиентов.
3. Гостеприимство персонала.

Рассмотрим мероприятия более подробно.

Увеличение рынка сбыта предполагает:

- проведение рекламы услуг фирмы;
- разработка рентабельного и конкурентоспособного сайта;
- размещение информации о своих предложениях в Интернете в виде баннера;
- разработка нового туристического направления.

Совершенствование качества обслуживания клиентов предполагает:

- приобретение нового компьютерного оборудования в количестве.
- приобретение и установка программного продукта.
- увеличение заработной платы сотрудникам.
- обучение менеджеров.

Для улучшения гостеприимства персонала следует, провести обучение шести менеджеров этике общения с клиентами для этого сотрудники будут отправлены на курсы делового общения.

Технико-экономические показатели эффективности проекта **представлены в таблице 2.**

Предложенные и реализованные мероприятия дадут возможность:

- увеличить качество услуг ООО «Туристо» обеспечить устойчивую реализацию услуг фирмы;
- расширить рынки сбыта услуг ООО «Туристо» с помощью подстегивающих событий;
- повысить размер выручки ООО «Туристо»;
- увеличить соблазнительность и стиль ООО «Туристо» на рынке;
- повысить прибыль ООО «Туристо» с помощью увеличения размер реализации услуг и др.

Таким образом, Цель работы - изучение теоретических и практических основ разработки концепции развития туристского предприятия – **достигнута.**

Спасибо за внимание! Доклад окончен.