

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

**Проект выступления на государственной аттестационной комиссии
К дипломному проекту на тему: «Совершенствование работы
турагентства за счет внедрения автоматизированных систем управления на
примере ООО «Инна Тур»**

Выполнила студентка
Горгонова Анастасия Сергеевна
Заочного отделения
Специальность «Менеджмент организации»
Специализация «Гостиничный и туристический бизнес»

Москва 2015

Уважаемые председатель и члены комиссии!

СЛАЙД 1

Вашему вниманию представляется разработанный мной дипломный проект на тему: **«Совершенствование работы турагентства за счет внедрения автоматизированных систем управления на примере ООО «Инна Тур».**

Актуальность выбранной темы представлена на **слайде 2.**

Объект и предмет исследования дипломного проекта представлены на **слайде 3.**

Цель и задачи исследования показаны на **слайде 4.**

Практическая значимость дипломного проекта на **слайде 5.**

Структура дипломного проекта показана на **слайде 6.**

Разрешите перейти к докладу основных результатов, полученных в дипломном проекте:

1. Проведен анализ теоретических и методических основ системы управления туристического агентства за счёт внедрения современных информационных технологий (Слайд 7).

Сделаны следующие выводы: **(Слайд 8)**

- 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.

2. На основании анализа системы управления туристического агентства ООО «Инна Тур» выявлена необходимость развития информационных технологий в управлении: (Слайд 9)

На слайде представлен общий SWOT-анализ турфирмы ООО «Инна Тур» **(Слайд 10)**

По результатам SWOT-анализа можно сделать следующие выводы **(Слайд 11):**

- 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, сотрудников, 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.

3. Проведена оценка внедрения автоматизированной информационной системы управления в ООО «Инна Тур» (Слайд 12)

- Для улучшения системы управления ООО «Инна Тур» предлагается использовать в деятельности ООО «Инна Тур» программу по автоматизации турфирмы «МоиДокументы-Туризм». Данная программа имеет ряд преимуществ **(Слайд 13):**
 1. Экономить время на заполнении договоров, заявок и приложений.
 2. Вести единую клиентскую базу.
 3. Контролировать все входящие и исходящие оплаты путевок.
 4. Экономные SMS рассылки туристам от 40коп. за сообщение
 5. Фиксирование всех этапов взаимодействия с туристом.
 6. Не пропускать вылеты и прилеты туристов.

7. Наглядно представлять динамику показателей фирмы.
8. Расселение туристов по местам в гостиницах, базах отдыха. Рассадка в автобусах.
9. E-mail рассылки Вашим туристам одним кликом мышки.
10. С легкостью находите все созданные ранее документы.
11. Актуальная информация о финансовых гарантиях всех Туроператоров.
12. Вести реестр выданных скидок и дисконтных карт.
13. Автоматизация on-line бронирования туров любого туроператора России и стран СНГ.

- Суммарные затраты на разработку программного обеспечения и обучение персонала работе в системе равны сумме издержек по всем статьям затрат и принимают значение равное 119460,85тыс. руб **(Слайд 14)**

- После внедрения автоматизированной информационной системы суммарное рабочее время сократится приблизительно в 1,3 раза, или на 30%. **(Слайд 15)**

- Расчет показателей экономической эффективности показал, что суммарные затраты на разработку программного обеспечения и обучение персонала работе принимают значение равное 119460,85тыс. руб. Годовая экономия составляет: 591370,20 руб. Коэффициент ROI на разработку и адаптацию и составляет 4,95. Срок окупаемости составляет 0,2 года. Прибыль за 1 год проекта составит 591370,20 тыс. руб., что на 581813,33 руб. больше суммы, полученной по процентам. **(Слайд 16).**

Из анализа показателей экономической эффективности можно сделать вывод о том, что использование программы «МоиДокументы-Туризм» является выгодным для компании ООО «Инна Тур».

Благодарю за внимание!