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 «Нева Тур»

Выполнила студентка
Гарнцкая 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 «Нева 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. Проведя анализ теоретических и методических основ системы управления туристическими агентствами, их сайт компании, рассмотрев 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 внутрифирменных программ в Интернет;
- удаленный доступ к базе данных принимающей стороны для подтверждения услуг в реальном времени;
- доступ клиентов к офисной базе через Интернет;
- создание единого информационного и интерактивного пространства;

• Необходимо установить высокий приоритет процессу внедрения системы автоматизации среди остальных организационных и коммерческих процессов, наделить высокими полномочиями ответственного за внедрение;

• Необходимо создать среди всех сотрудников атмосферу заинтересованности внедрения и организационными мерами повысить темп освоения новых технологий.

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

На слайде представлен общий SWOT-анализ турфирмы ООО «Нева 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 либеральное обслуживание;
2) Быстро обрабатывать жалобы клиентов и корректировать свою работу;
3) Проводить совместные акций и с крупными торговыми центрами, а также маркетинговые акции;
4) Проводить встречи для обменивающих 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 загрузка их 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 деятельность ООО «Нева Тур» программу по автоматизации турфирмы.

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

• Для улучшения системы управления ООО «Нева Тур» предлагается использовать в деятельность ООО «Нева Тур» программу по автоматизации турфирмы «АвиаДжокер Турфирма». 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. Экономить SMS рассылки туристам от банков за сообщения.
5. Фиксировать всех этапов взаимодействия с туристом.
6. Не пропускать выписты и приезты туристов.
7. Наглядно представлять динамику показателей фирмы.
8. Рассылать туристов по местам в гостиницах, базах отдыха. Рассадка в автобусах.
9. Вводил рассылки Вашим туристам одним кликом мышки.
10. С помощью шаблонов все созданные файлы документы.
11. Актуальная информация о финансовых гарантиях всех Туроператоров.
12. Вести реестр выданных скидок и дисконтных карт.
13. Автоматизация он-лайн бронирования туров любого туроператора России и стран СНГ.

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

• После внедрения автоматизированной информационной системы суммарное рабочее время сократится приблизительно в 1,1 раза, или на 10% *(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 ROIна 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 581812,35 руб. больше суммы, полученной по проектам. *(Слайд 16)*.

На анализа показателей экономической эффективности можно сделать вывод о том, что использование программы «АвиаДжокерТурфирма» является выгодным для компании ООО «Нева Тур».

Благодарю за внимание!