

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



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

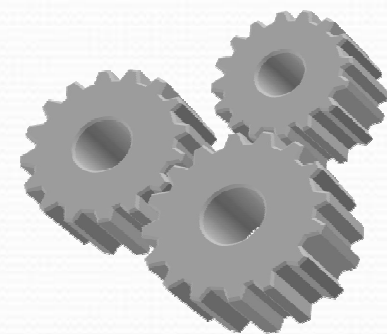
Цель дипломного проекта – разработать и экономически обосновать систему управления ООО «Инна Тур» путем внедрения автоматизированной информационной системы на базе программы «МоиДокументы-Туризм»

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 счёт внедрения современных информационных технологий

СДЕЛАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫВОоды:

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

СДЕЛАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫВОДЫ:

❖ Необходимо придерживаться рекомендаций при формировании и поддерживании 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

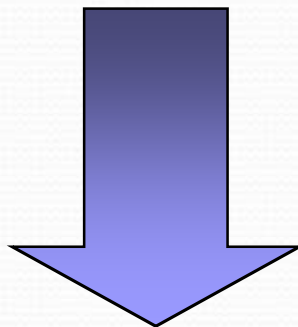
**3. Проведена оценка внедрения
автоматизированной информационной
системы управления в ООО «Инна Тур»**

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