



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

Дипломный проект на тему:
Повышение эффективности менеджмента
турфирмы «Пилот МС» в результате
совершенствования кадровой и
информационной политики

Работу выполнила студентка:

ФИО

Научный руководитель проекта:

ФИО

Москва 2015



АКТУАЛЬНОСТЬ ВЫБРАННОЙ ТЕМЫ

В условиях развития и стабилизации рыночной экономики в нашей стране особое значение приобретают вопросы практического применения современных форм управления персоналом, позволяющих повысить социально-экономическую эффективность любой фирмы.

Все имеющиеся в организации информационные системы являются результатом реализации принятой в ней информационной политики.

Реальное создание организации, ориентированной на эффективную работу с информацией, происходит только тогда, когда политика в области информационных технологий рассматривается руководством в качестве естественного элемента деятельности и жизни организации и соответствующим образом сознательно управляется.



ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

- ❖ Объект исследования - эффективность менеджмента в турфирме ООО "Пилот МС".
- ❖ Предмет исследования - менеджмент предприятий туристских услуг.



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель проекта:

Изучение кадровой и информационной политики туристской фирмы в системе менеджмента и методы их совершенствования.

Задачи :

- 1) Изучить теоретические основы формирования эффективной системы менеджмента в туристском бизнесе;
- 2) Проанализировать систему менеджмента туристской фирмы ООО «Пилот МС»;
- 3) Предложить мероприятия по совершенствованию эффективности менеджмента турфирмы ООО «Пилот МС» и дать их экономическое обоснование.



ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

Материалы проведенного исследования могут быть полезны при подготовке мультимедийных продуктов предприятий сферы туристско-гостиничного сервиса. Особенно полно результаты работы могут быть использованы турфирмами при разработке и создании мультимедийных каталогов различных туристских направлений, обучающих дисков



СОДЕРЖАНИЕ

• ВВЕДЕНИЕ

• ГЛАВА 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ

- 1.1. Основные понятия и принципы эффективного менеджмента
- 1.2 Понятие эффективности менеджмента в туризме
- 1.3 Кадровая политика в системе менеджмента туристской индустрии
- 1.5 Влияние и совершенствование профессионализма персонала туристской фирмы
- 1.6 Информационные (мультимедийные) технологии в туризме

• ГЛАВА 2

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ТУРФИРМЫ ООО «ПИЛОТ МС»

- 2.1 Общая характеристика направлений деятельности
- 2.2 Анализ кадровой политики
- 2.3 Методы практического исследования эффективности менеджмента
- 2.4 Анализ готовности внедрения мультимедийных технологий в качестве информационного продукта среди сотрудников турфирмы

• ГЛАВА 3

ПРОЕКТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРФИРМЫ ООО «ПИЛОТ МС» И ИХ ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

- 3.1 Повышение эффективности кадровой политики в системе управления персоналом на предприятии
- 3.2 Эффективность повышения кадровой политики в системе управления персоналом на предприятии
- 3.3 Практическая реализация проекта по созданию информационного мультимедиа-издания
- 3.4 Этапы разработки информационного мультимедийного обучающего диска «Кругобайкальская железная дорога»
- 3.5 Экономическая эффективность от внедрения информационного проекта

• ЗАКЛЮЧЕНИЕ



РЕЗУЛЬТАТЫ

1. Проведен анализ теоретических основ формирования эффективной системы менеджмента в туристическом бизнесе, рассмотрены основные понятия и принципы эффективного менеджмента, а также информационные (мультимедийные) технологии в туризме



СДЕЛАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫВОоды:

- ✓ Эффективность менеджмента охватывает различные сферы человеческой деятельности. Кадровая и информационная политика турфирмы занимает особое положение.
- ✓ Главным признаком эффективности менеджмента является степень достижения целей деятельности организации.
- ✓ Информационная мультимедийная технология предоставляет возможность работы со звуковыми и видеофайлами, что открывает новые направления использования компьютерной техники в области социально-культурного сервиса и туризма, в частности разработку виртуальных экскурсий по музеям и путешествий.
- ✓ Одно из наиболее распространенных направлений использования мультимедийных технологий в области управленческого сервиса и туризма — это создание и использование энциклопедических, справочных и рекламных дисков



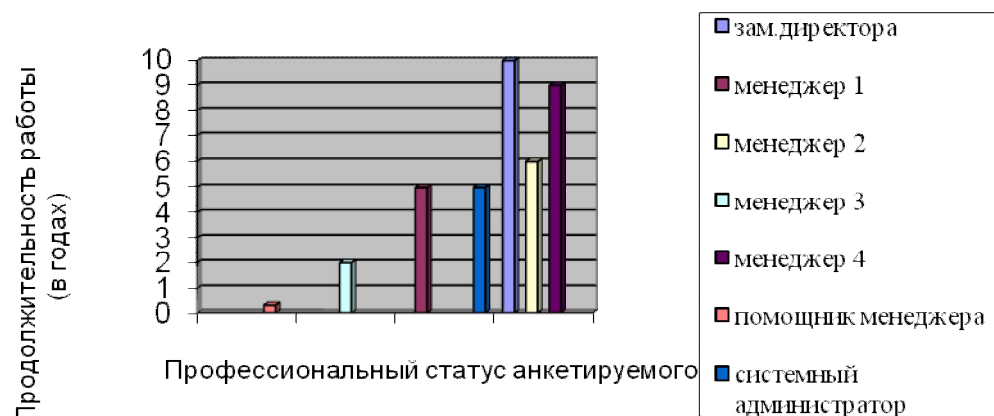
РЕЗУЛЬТАТЫ

2. На основании анализа системы менеджмента туристской фирмы ООО «Пилот МС», а в частности анализа готовности внедрения мультимедийных технологий в качестве информационного продукта среди сотрудников турфирмы, выявлены основные моменты, связанные с необходимостью внедрения мультимедийных технологий в турфирму «Пилот МС»

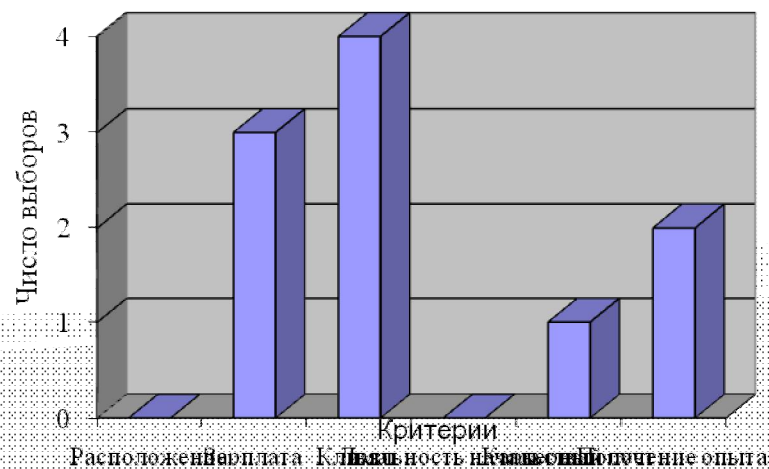


РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

1. Насколько хорошо распределены обязанности в фирме?



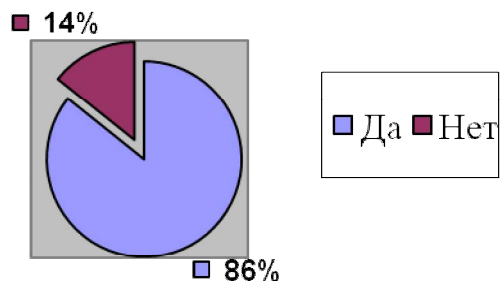
2. Вас устраивает оптимизация системы управления?



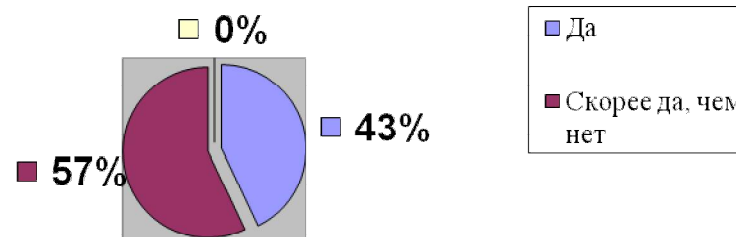


РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

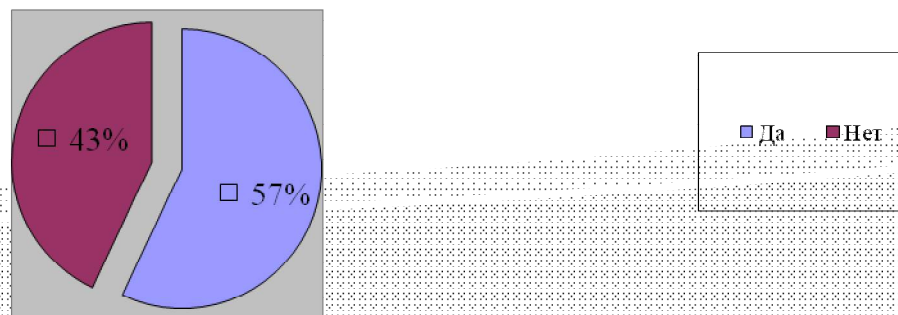
3. Связано ли Ваше образование стилистской деятельностью?



4. Готово ли руководство фирмы сформировать из своих сотрудников группу специалистов, ответственных за внедрение мультимедийной системы?



5. Готово ли руководство фирмы платить рядовым сотрудникам премию за успешное освоение и правильное использование мультимедийной системы?





РЕЗУЛЬТАТЫ

3. Разработаны проектные предложения по совершенствованию эффективности менеджмента турфирмы ООО «Пилот МС» и дано их экономическое обоснование



МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА

1. Введение в штат ставки менеджера по персоналу, совмещающей функции инспектора по кадрам и руководителя по развитию и обучению персонала;
2. Совершенствование и поддержание Интернет-сайта фирмы;
3. Совершенствование системы оценки кандидатов путем применения профессиональных способов обработки информации;
4. Разработка и применение анкетирования;
5. Внедрение наставничества как эффективный метод обучения и адаптации новых работников;
6. Обучение руководства и руководителей структурных подразделений на семинаре «Управление персоналом для линейных руководителей»;
7. Обучение менеджеров на тренингах по профессиональным продажам.



ЗАТРАТЫ НА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРЕДЛАГАЕМЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

ООО «ПИЛОТ МС» В 2015 ГОДУ

Статья затрат	Сумма, руб.
Обучение (семинар – 16 часов)	286000
Обучение (тренинги – 61 час)	1932000
Заработная плата менеджера по персоналу (за год)	300000
ЕСН (единый социальный налог)	102000
Совершенствование и поддержание сайта	33000
Итого	2653000

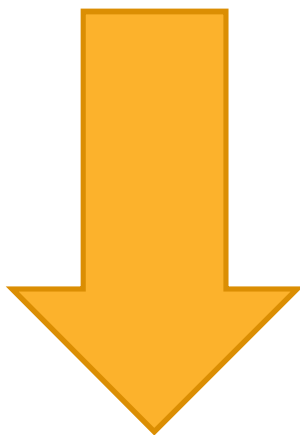


ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

УВЕЛИЧЕНИЕ ВЫРУЧКИ

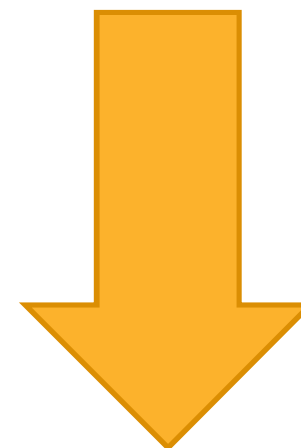
ПРИБЫЛИ ОТ ПРОДАЖ



14388,06 тыс. руб.



344045,80 тыс. руб.



16805,26 тыс. руб.



ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЦЕПОЧКА СОЗДАНИЯ МУЛЬТИМЕДИА ПРОДУКТА





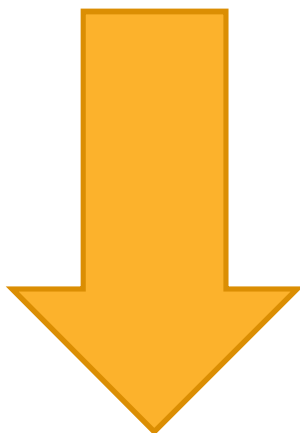
СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОБОСНОВАНИЯ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА

Затраты на разработку проекта	178868,5
Затраты на реализацию проекта	63964,1
Общие эксплуатационные затраты	19102,3
Экономический эффект	393050,7
Коэффициент экономической эффективности	1,5
Срок окупаемости	0,7 года



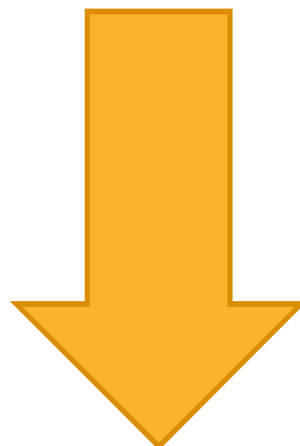
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ЭФФЕКТ



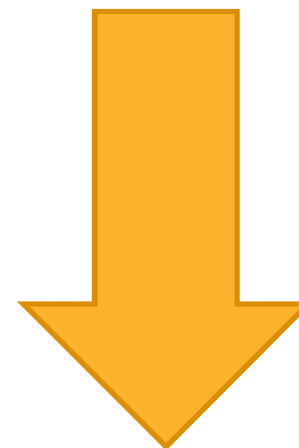
393050,7 руб.

КОЭФФИЦИЕНТ
ЭКОНОМИЧЕСКОЙ
ЭФФЕКТИВНОСТИ



1,5

СРОК
ОКУПАЕМОСТИ
ПРОЕКТА



0,7 года



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

Дипломный проект на тему:
Повышение эффективности менеджмента
турфирмы «Пилот МС» в результате
совершенствования кадровой и
информационной политики

Работу выполнила студентка:

ФИО

Научный руководитель проекта:

ФИО

Москва, 2015