

Частное учреждение профессиональная  
образовательная организация  
"Кубанский колледж культуры, экономики и права"

Презентация к защите выпускной квалификационной  
работы на тему: «Документационное обеспечение  
управленческой деятельности в условиях применения  
автоматизированных технологий (на примере  
туристической фирмы «PEGAS Touristik»)».

Выполнила:  
Студентка 3  
курса  
Колесникова А.А  
Группа 3Т-19-9  
Научный  
руководитель:  
Воронова М.С.

г. Краснодар 2022

---

**Актуальность выпускной квалификационной работы обусловлена** следующими обстоятельствами.

Все автоматизированные системы документационного обеспечения управления (далее АС ДОУ) служат для упрощения принятия оперативных, тактических и стратегических управленческих решений пользователями, отвечающими за аналитическую и управленческую функции, благодаря актуальным данным, собираемым в режиме реального времени. Информационно-аналитические системы внедряются для ускорения и повышения эффективности работы всех областей планирования и отчетности предприятия. Внедрение наиболее оптимальной модели АС ДОУ позволит наиболее эффективным способом достигнуть туристкой компании ее экономических целей.

**Предметом исследования** является использование автоматизированных систем управления в турбизнесе.

**В роли объекта исследования** выступает общество с ограниченной ответственностью «PEGAS Touristik» (ООО «PEGAS Touristik»).

---

---

**Целью выпускной квалификационной работы** является анализ документационного обеспечения управления в ООО «PEGAS Touristik» и выбор автоматизированной системы.

Для достижения поставленной цели в работе решались следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты документационного обеспечения управленческой деятельности;
  - проанализировать внедрение автоматизированных технологий в деятельность турфирмы;
  - выбрать оптимальное решение для автоматизации туристической фирмы.
-

---

# Структура выпускной квалификационной работы

Цели и задачи исследования обусловили структуру работы, которая состоит из введения, трех глав, объединяющих десять параграфов, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объем работы составляет 55 страниц.

СОДЕРЖАНИЕ	
ВВЕДЕНИЕ	3
1 Теоретические аспекты документационного обеспечения управленческой деятельности в туризме	5
1.1 Понятие и сущность документационного обеспечения турфирмы	5
1.2 Анализ развития автоматизированных технологий в турбизнесе	9
1.3 Применение автоматизированных технологий для повышения эффективности управленческой деятельности	13
2 Анализ внедрения автоматизированных технологий в деятельности турфирмы	18
2.1 Анализ автоматизации документационного обеспечения в турфирме	18
2.2 Автоматизированная система управления турфирмой	22
1С:Предприятие 8 Турагентство в деятельности ООО «PEGAS Touristik»	
3 Оптимизация автоматизации системы документационного обеспечения управления ООО «PEGAS Touristik»	33
3.1 Анализ автоматизации управленческой деятельности ООО «PEGAS Touristik» программным продуктом «САМО-ТурАгент»	33
3.2 Оценка экономической эффективности внедрения программного продукта «САМО-ТурАгент» в ООО «PEGAS Touristik»	35
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	51
ПРИЛОЖЕНИЯ	55

---

# Основные теоретические исследования

Следует сказать, что отрасль туризма обладает специфическими чертами, в частности, неосвязаемостью продукта, производством продуктов туризма неотрывно от его потребления, невозможностью хранения и большой динамикой качества услуг. Исходя из этого, существуют особенности документационного обеспечения управления в данной отрасли, которые можно рассмотреть в типовых документах, используемых в туристском обслуживании, а также в документах специфичных, использующихся только в данной отрасли.

Виды документов	Наименование документа
Уставные документы	Устав турфирмы, учредительный договор, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе.
Бухгалтерские и статистические документы	Банковские документы (платежные поручения, счета и пр.), кассовые документы (ордера, кассовая книга и др.), документы по учету материальных ценностей или документов строгой отчетности, документы по заработной плате (ведомости) и т.д.
Документы внутреннего распорядка	Отношения туристской фирмы с персоналом (личные дела сотрудников, трудовые договора, должностные инструкции, приказы по найму, продвижение по службе, увольнению, предоставлении отпусков и т.д.), организационные вопросы текущей деятельности фирмы (штатное расписание, график рабочего дня, организационная структура фирмы, схемы взаимоотношения между отделами), проблемы экологичности и безопасности (правила пожарной безопасности на рабочем месте, планы эвакуации в случае пожара и т.д.).
Документы, регламентирующие отношения с поставщиками услуг	(договора, акты выполненных работ (оказанных услуг), заявки на бронирование и т.д.
Технологическая документация	Созданный туроператором туристский продукт (тур) подразумевает его обязательное методическое обеспечение в фирме. Методическое обеспечение воплощается в виде подготовки специальной технологической документации, которая призвана полностью описать сам тур, процессы его производства и услуги, предоставляемые туристам (технологическая карта туристского путешествия по маршруту, график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время, информационный листок к путевке туристского путешествия). Это необходимо для четкой, оперативной и гибкой работы сотрудников фирмы, а также для возможности постоянного контроля за содержанием тура, его выполнением и для работы над его совершенствованием.
Документы, регламентирующие отношения туроператора с тур-агентами	Агентские договора, специальные предложения (регулярно рассылаемые туроператором информация об изменении условий, сроков или стоимости туров), подтверждение бронирования, ценовые предложения и конфиденциальные тарифы, стоп-листы (содержащие информацию об отелях или турах, продажа которых на указанные даты закончена, счета на оплату.
Документы, регламентирующие отношения с туристами	Договор о предоставлении туристских услуг, турпутевка, туристский ваучер, информационный листок и т.д.



Мной были рассмотрены особенности развития автоматизированных технологий в турбизнесе.



С результатом исследования вы можете ознакомиться на данном слайде.

#### Основные этапы эволюции автоматизированных технологий в турбизнесе

1 Этап 1970-1990г.г. Разработка ПО для автоматизации бизнес-процессов западными компаниями: программа DPAS фирмы Tragicom; электронная система расчетов EFTPOS (Electric Fund Transfer at Point of Sale); система TAB (Thomson Automatic Banking).

2 Этап 1990- 2000г.г. активное внедрение АС ДОУ на Российском рынке: AgimSoft (программы TurWin, «Чартер», «Овир»), «Само-Софт» (программа «Само-Тур»), «Мегатек» (программный комплекс «Мастер-Тур»), «Туристские технологии».

3 Этап. Глобальная цифровизация. Внедрение ЭДО в сфере туризма.

---

# Систематизация бизнес процессов, их функции и возможные варианты применяемого ПО

Вид бизнес-процесса	Функции	Программное обеспечение
Управление и Финансы	Контроль бюджета, безопасность информации и экономики, менеджмент, юридическая поддержка, бухгалтерия, налоги, планирование, отчетность, зарплата	«1С», «Фингранд», «АудитЭксперт».
Маркетинг и продажи	Оптимизация отношений с клиентами и реклама	«Мегаплан», «Битрикс», EFSOL или любые другие CRM-системы
Производство	Контроль запасов и сроков поставки, контроль над техникой, контроль логистических цепочек, оптимизация логистики	«Крафт» и УСУ
Качество	Контроль над качеством выпускаемой продукции, работа с вопросами и жалобами клиентов	«Администратор показателей», «ФИНЭКС» и «Магистр»
Работа с кадрами и персоналом	Подбор сотрудников, их учет, обучение и стимулирование	«1С», «Фараон», «Босс-кадровик»

---

ООО «PEGAS Touristik» – один из признанных лидеров в туристической отрасли, современный и универсальный подход, к работе которого, позволяет подбирать наиболее оптимальные предложения для всех групп клиентов, охватывая все самые популярные направления. Компания существует на рынке с 1994 года. По организационно-правовой форме является Обществом с Ограниченной Ответственностью. Осуществляет деятельность в сфере внутреннего, международного въездного и международного выездного туризма, имеет членство в объединении туроператоров в сфере выездного туризма, также входит в Ассоциацию «Турпомощь».

ООО «PEGAS Touristik»	
Полное наименование организации	Общество с Ограниченной Ответственностью «PEGAS Touristik»
Номер телефона	+7 (495) 228-31-84, факс +7 (495) 228-31-85
Юридический адрес	Россия, г. Москва, ул. Коккинаки, д. 4
ИНН	1658184246
№ в Реестре	МТЗ 000717
КПП	165801001
ОГРН	1151690090991
ОКПО	47082270
Сайт компании	www.pegast.ru
Электронная почта	info@pegaskzn.ru, pegast@pegast.ru



---

Автоматизированная система управления турфирмой  
«1С:Предприятие 8 Турагентство», внедренная и  
используемая в «PEGAS Touristik».



---

Основные требования, предъявляемые для автоматизированного обеспечения управленческой деятельности турфирмы:

1. Программа должна позволять вести учет заказов тура и клиентов;
  2. Программа должна печатать договор с клиентом и прочие печатные формы;
  3. Программа должна учитывать работу с кассой и безналичными платежами;
  4. Программа должна вести учет обращений клиентов и строить «воронку продаж», показывающую сколько обращений или звонков стали заказами;
  5. Программа должна взаимодействовать с бухгалтерией. Все больше компаний переходит Сегодня на полностью «белую» схему работы, поэтому интеграция с бухгалтерией становится очень важным моментом. А поскольку «1С» практически победил другие бухгалтерские системы, сейчас это требование можно сформулировать так: программа турагентства должна поддерживать обмен данными с «1С Бухгалтерией». Сверх того, возможна интеграция программы и с «банк-клиентом» для автоматического выполнения безналичных платежей.
-

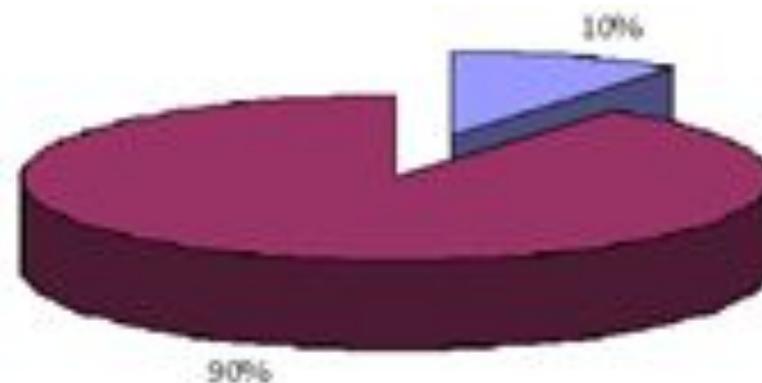
# Результаты анкетирования на тему: «Изучение мнения турагентов об использовании автоматизированных систем».

Какие системы автоматизации турагентства Вы знаете?



# Результаты анкетирования на тему: «Изучение мнения турагентов об использовании автоматизированных систем».

Используете ли Вы CRM-системы в работе? Например, «САМО-ТурАгент».



■ Турпредприятия, использующие программу "САМО-ТурАгент"  
■ Турпредприятия, не использующие программу "САМО-ТурАгент"

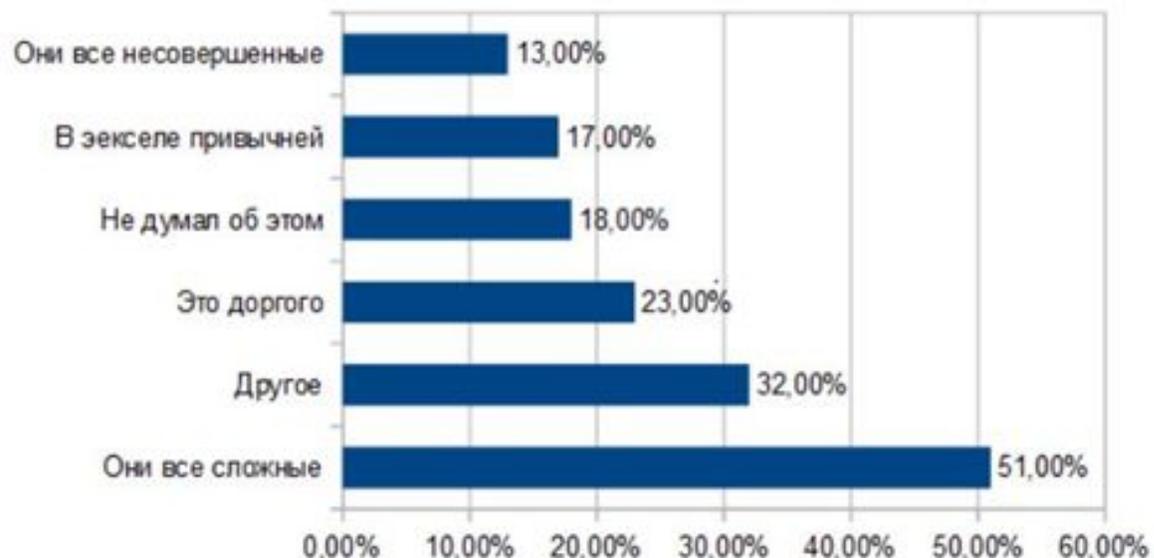
# Результаты анкетирования на тему: «Изучение мнения турагентов об использовании автоматизированных систем».

Какие системы автоматизации Вы используете в работе?



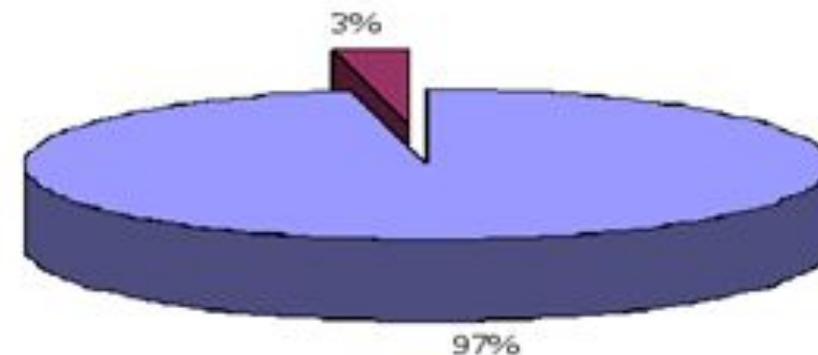
# Результаты анкетирования на тему: «Изучение мнения турагентов об использовании автоматизированных систем».

Причины отказа от автоматизации?



# Результаты анкетирования на тему: «Изучение мнения турагентов об использовании автоматизированных систем».

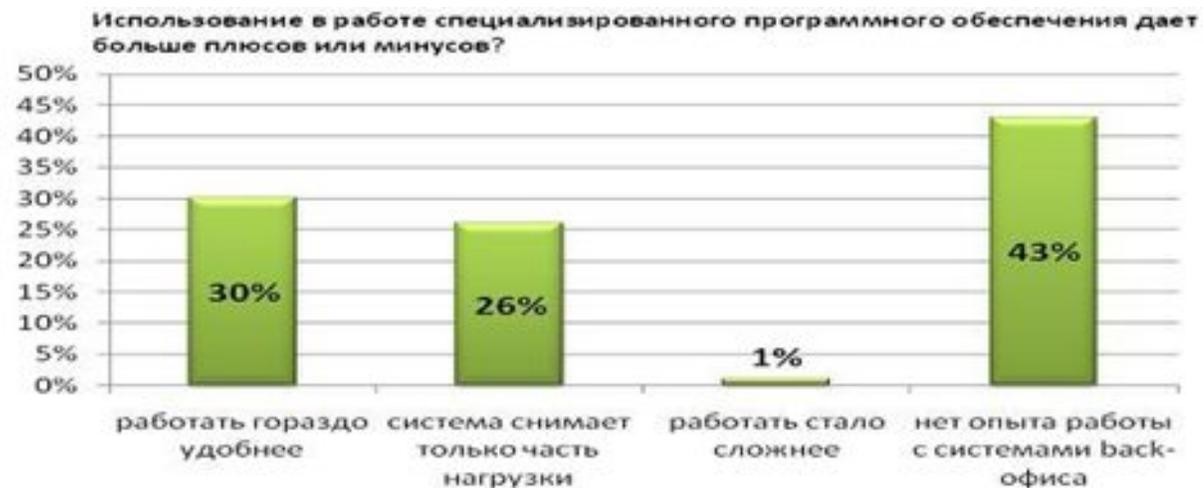
Внедрение автоматизированных систем, таких как «САМО-турагент»:



■ Программа "САМО-ТурАгент" облегчает работу  
■ Программа "САМО-ТурАгент" усложняет работу

# Результаты анкетирования на тему: «Изучение мнения турагентов об использовании автоматизированных систем».

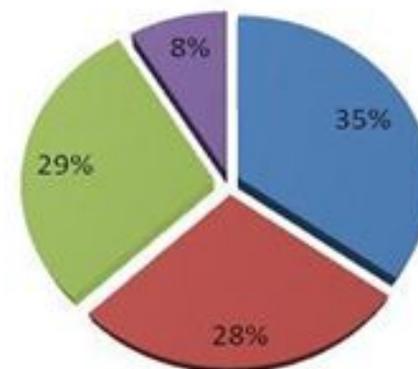
Использование в работе специализированного программного обеспечения дает больше плюсов или минусов?



# Результаты анкетирования на тему: «Изучение мнения турагентов об использовании автоматизированных систем».

Какие функции на Ваш взгляд обязательно должны быть у современных систем?

Какие функции, на ваш взгляд, обязательно должны быть у современных систем back-офиса?



- 1. интеграция с системами бронирования, базами данных туроператоров
- 2. интеграция с бухгалтерскими приложениями
- 3. элементы CRM, встроенные отчеты, печатные формы
- 4. сложно сказать

---

# Экономическая эффективность от внедрения «САМО-ТурАгент» в ООО «PEGAS Touristik»

Показатель	Значение до внедрения «САМО-ТурАгент»	Значение после внедрения «САМО-ТурАгент»	Отклонение
Эффективность работы сотрудников	123 767 тыс. руб.	142 332 тыс. рублей	18 565 тыс. рублей
Цикл реализации услуг	3-10 дней	3-9 дней	0-1 дней
Потери клиентов	123 клиента	41 клиент	82 клиента
Увеличена эффективность средств, связанных с сокращением времени обработки заявок	1 975 тыс. руб.		
Срок окупаемости	1 день		
Расходы на внедрение «САМО-ТурАгент»	4 990 руб.		

---

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведя расчеты, можно сделать вывод, что внедрение на предприятии ООО «PEGAS Touristik» системы «САМО-ТурАгент» приведет к уменьшению дебиторской задолженности, снижению потери клиентов и цикла реализации услуг, а также к увеличению выручки и увеличению продуктивности рабочего времени сотрудников организации. При сравнительно небольших расходах на внедрение, «САМО-ТурАгент» позволит увеличить выручку приблизительно на 15%. Сама система сможет окупиться за 1 календарный день, что является очень хорошим показателем.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**