

BKP

Совершенствование системы управления
деятельностью туристской фирмы ООО
«Инсайт»

ВВЕДЕНИЕ.....

...3

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

1.1 Понятие, сущность, функции и принципы управления.....	6
1.2 Основные направления организации системы управления туристским предприятием.....	15
1.3 Специфика управления турагентством.....	

2 МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Методы исследования.....	37
2.2 Организация исследования.....	38

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
ТУРИСТСКОЙ
ФИРМЫ «ИНСАЙТ»

3.1 Анализ системы управления туристской фирмы «Инсайт»	40
3.2 Оптимизация системы управления туристской фирмы «Инсайт»	56
3.3 Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	62

ВЫВОДЫ.....	
.....	66
ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.....	68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ..	69
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	
.....	72

ВВЕДЕНИЕ

Современная туристская индустрия — это наиболее динамично развивающаяся отрасль в мировой экономике, являющаяся одной из самых высокодоходных. Доход, получаемый от туризма, занимает значительную часть в бюджете различных государств. В России, как и во многих странах мира, туристская индустрия развивается, что характеризуется увеличением строительства различных туристских объектов, ростом числа выездов россиян за границу и прибытий иностранных туристов и, как следствие, увеличением на всей территории страны сети туристских фирм. При этом последняя представляет собой основное звено, обеспечивающее взаимосвязь всех участников туристского рынка и от эффективности ее работы во многом зависит успех развития всей туристской сферы, как на региональном уровне, так и в стране в целом.

Туристская деятельность — это нелегкий и не приносящий мгновенных больших прибылей бизнес, но идея об открытии своего бизнеса в сфере туризма очень популярна. И, таким образом, ежегодно появляются новые туристские фирмы. Однако, по данным Росстата, основные показатели деятельности туристских фирм таковы, что уже к концу первого года жесткую конкуренцию выдерживают лишь 30% новичков. Через два года в строю остается всего 10% турфирм, а стать высоко прибыльной и узнаваемой туристической компанией получается лишь у единиц (24). Те, кто выживают, получают выгодный, интересный бизнес, прибыль от которого постоянно растет.

Такая борьба за выживание и расширение бизнеса становится повседневной заботой для многих участников рынка туристических услуг. Чтобы выживать и расширяться, туристскому предприятию необходимы средства: доход и прибыль. Для туристических предприятий источником поступления денежных средств является клиент. А современный клиент стал избирательным и требовательным. Он желает приобрести качественный турпродукт у надежного партнера.

Актуальность темы исследования заключается в том, что на сегодняшний день организация управления туристским предприятием не совершенна, успех туристской деятельности измеряется количеством продаж. А для достижения максимально высоких показателей и эффективной работы туристского предприятия необходима грамотная и эффективная организация деятельности предприятия, разработка основных положений деятельности предприятия и эффективная организация деятельности персонала, которая бы полностью удовлетворяла потребности и запросы потребителей услуг турфирмы. Для клиента нельзя ограничиться только созданием высококачественного туристского продукта и установлением на него рациональной цены. Турфирма должна уметь также привлекать клиента, добиваться его лояльности и всячески стимулировать расходы на приобретение им туристских услуг. Необходимо еще и соответствующим образом довести продукт и услугу до потребителя.

Правительство Российской Федерации разработало федеральную целевую программу — «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2018 годы)» (1), одной из задач которой является повышение качества туристских услуг, в связи с чем, необходимо осуществить такие мероприятия, как развитие системы подготовки кадров в сфере туризма и индустрии гостеприимства, а также проведение работ и оказание услуг, связанных с внедрением инновационных технологий в области управления качеством туристских услуг.

Цель исследования — совершенствование системы управления туристской фирмы на примере турфирмы ООО «Инсайт».

Задачи исследования:

- анализ системы управления туристской фирмы ООО «Инсайт»;
- оптимизация системы управления туристской фирмы ООО «Инсайт»;
- оценка эффективности предложенных мероприятий ООО «Инсайт».

- **Объект** исследования — система управления деятельностью туристским предприятием.
- **Предмет** — методы совершенствования управления деятельностью туристской фирмы ООО «Инсайт».

Гипотеза исследования — выявление проблем в управлении деятельностью предприятия ООО «Инсайт» и разработка путей их разрешения, а также оптимизация системы управления позволит существенно повысить эффективность процесса управления и выйти на новый уровень.

Теоретической и методологической основой исследования являются труды отечественных и зарубежных ученых и практиков, посвященные вопросам маркетинга, стратегического менеджмента в туризме. Исследование проводилось в рамках системного подхода на основе общенаучных методов познания, адекватных задачам исследования. В работе использованы материалы ведущих организаций по туризму; учебные пособия, статистические и справочные материалы, материалы научных конференций; тематические Интернет-ресурсы. Нормативно-правовую базу исследования составили законы Российской Федерации.

Теоретическая значимость работы заключается в том, что она конкретизирует основные положения теории управления предприятием на примере конкретного объекта исследования. Также значимость данной работы состоит в оптимизации и упорядочении существующей научно-методологической базы по исследуемой проблематике, является еще одним независимым авторским исследованием.

Практическая значимость заключается в оптимизации системы управления туристской фирмы ООО «Инсайт».

Привлечение зарубежных туристов в
Краснодарский край на основе
реализации культурно-познавательных
туров в регионе

- ВВЕДЕНИЕ

1 АНАЛИЗ УРОВНЯ РАЗВИТИЯ РЫНКА КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ

1.1 Сущность и формы культурно-познавательного туризма

1.2 Исследование факторов туристской привлекательности Краснодарского края

1.3 Туристский потенциал и перспективы развития культурного туризма в Краснодарском крае

2 МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Методы исследования

2.2 Организация исследования

3 РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРНО- ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ

3.1 Современное состояние туристской инфраструктуры Краснодарского края для приема иностранных туристов

3.2 Изучение заинтересованности иностранных туристов в посещении Краснодарского края

3.3 Разработка культурно-познавательного тура по Краснодарскому краю для зарубежных туристов

ВЫВОДЫ

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ
ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. Туризм - одна из высокодоходных и наиболее развивающихся отраслей мирового хозяйства. Индустрия туризма - это комплекс, включающей в себя целый ряд таких отраслей, как транспорт, связь, гостиничное хозяйство и туристские предприятия, банки, сфера развлечений. Во многих государствах в экономическом аспекте туризм выступает одной из важнейших статей внешнеэкономической и внутрихозяйственной деятельности. В настоящее время международный туризм приобретает глобальный характер, что сопровождается усилением связей между монополиями разных стран и развитием транснациональных компаний в данной сфере.

Важность и актуальность исследования роли международного туризма в сфере услуг России определяется и тем, что въездной туризм является во многом индикатором благополучия государства, в то время как выездной – свидетельствует о благосостоянии граждан. Способность обеспечить достойный приём иностранным туристам демонстрирует скоординированную и плодотворную работу сразу целого кластера отраслей национальной экономики, причём на сегодняшний день эти отрасли привлекают новейшие технологии и большое количество квалифицированных работников, что также решает задачи повышения качества экономического роста. Несомненно, индустрия с подобными характеристиками должна стать одним из локомотивов роста российской экономики, именно поэтому исследование проблем её развития и функционирования является теоретически и практически значимым (16).

В России в абсолютном выражении выездной туризм пока превосходит въездной, что предопределяет серьезный потенциал для развития данного вида туризма (10).

Основные причины, препятствующие развитию внутреннего туризма, заключаются в следующем:

- Недостаточная реклама туристских услуг в России;
- Дефицит современных гостиниц/санаториев туристского класса;
- Неадекватное соотношение «цена/качество» во многих средствах размещения;
- Дефицит современных транспортных средств для осуществления туристских пассажироперевозок/ограниченные мощности аэропортов;
- Низкий уровень сервиса, отсутствие высококвалифицированного персонала;
- Недостаточное развитие транспортной инфраструктуры (1).

Тем не менее, после долгого периода «застоя» в сфере въездного туризма, связанного с экономическими и политическими изменениями в стране, в последние годы наблюдается процесс переориентации российского туризма с выездного на въездной туризм, возобновления интереса зарубежных гостей к нашей стране, ее истории и культуре.

Несмотря на существующие ограничения, Россия имеет колоссальный туристский потенциал: богатейшие природно-климатические ресурсы, историко-культурное наследие делают Россию одной из самых перспективных стран с точки зрения туристского освоения. На территории России находятся 23 объекта, включенных в список памятников мирового наследия ЮНЕСКО, и это – не конечная цифра, так как целый ряд объектов находится в предварительном списке (8).

Краснодарский край является туристским регионом, в котором в силу высокого рекреационного потенциала развитие культурного туризма напрямую связано с развитием других видов туризма и отдыха. В связи с этим перспективы развития культурного туризма в регионе должны рассматриваться в контексте динамики туристского рынка России в целом, а также перспектив развития туризма в курортных регионах края.

- **Объект исследования** – современное состояние культурно-познавательного туризма в Краснодарском крае.
- **Предмет исследования** – объекты культурного наследия Краснодарского края.

- **Цель исследования** – привлечение зарубежных туристов в Краснодарский край с целью посещения основных культурных объектов и достопримечательностей региона.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд **задач**:

- Провести анализ современного состояния и перспектив развития культурно-познавательного туризма в Краснодарском крае;
- Изучить заинтересованность зарубежных туристов к посещению основных культурных достопримечательностей Краснодарского края;
- Разработать рекомендации по развитию въездного культурно-познавательного туризма в Краснодарском крае.

Рабочая гипотеза. Предполагалось, что изучение современного состояния культурно-познавательного туризма, разработка новых экскурсионных программ и их продвижение на международном рынке туристских услуг, позволит привлечь зарубежных туристов к посещению и изучению основных объектов туристского интереса Краснодарского края.

Теоретическая значимость
обусловлена подробным и
всесторонним анализом современного
состояния и перспектив развития
культурно-познавательного туризма в
Краснодарском крае.

Практическая значимость полученных результатов работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию и развитию культурно-познавательного туризма в Краснодарском крае среди зарубежных туристов.

Структура и объем работы.
Выпускная квалификационная работа специалиста изложена на 70 страницах машинописного текста, состоит из введения, трех глав, выводов, практических рекомендаций и приложений. В работе представлено 11 рисунков.