

Особенности работы менеджера в туристической фирме



**ВЫПОЛНИЛА:
СТУДЕНТКА 3КУРСА
ГРУППЫ ТР 302
ЛИНЦОВА ДИАНА М.**



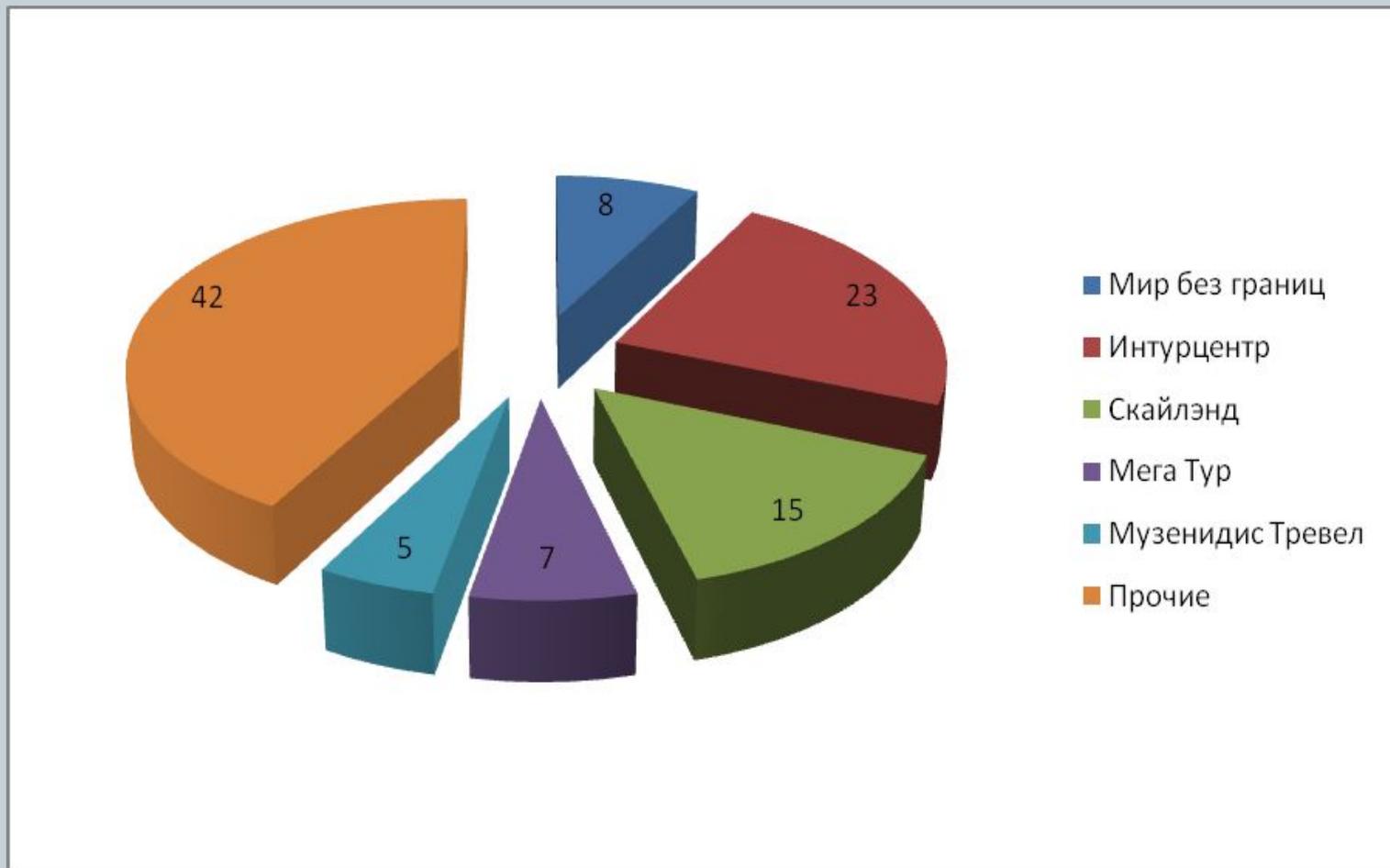
Особенности менеджмента в туризме свидетельствуют о том, что необходимо создание благоприятного климата для его функционирования и развития, и это возможно только при тесном сотрудничестве всех заинтересованных субъектов, проведения государственной политики в отношении сферы туризма на основе признания его не только перспективной экономической отраслью, но и значимой составляющей социальной сферы

Цель дипломной работы – анализ особенностей работы менеджера в туристической фирме.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

- РАССМОТРЕТЬ СУЩНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ;
- ИЗУЧИТЬ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЕ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ;
- ОЗНАКОМИТЬСЯ С ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫМИ КАЧЕСТВАМИ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ;
- ДАТЬ КРАТКУЮ ХАРАКТЕРИСТИКУ ТУРИСТИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА ООО «МИР БЕЗ ГРАНИЦ»;
- ОЦЕНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРАГЕНТСТВЕ;
- ПРОВЕСТИ АНАЛИЗ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА ООО «МИР БЕЗ ГРАНИЦ»;
- ОПРЕДЕЛИТЬ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА В ООО «МИР БЕЗ ГРАНИЦ»;
- РАЗРАБОТАТЬ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА

Доля рынка, занимаемая ООО «Мир без границ» в 2015 году, %

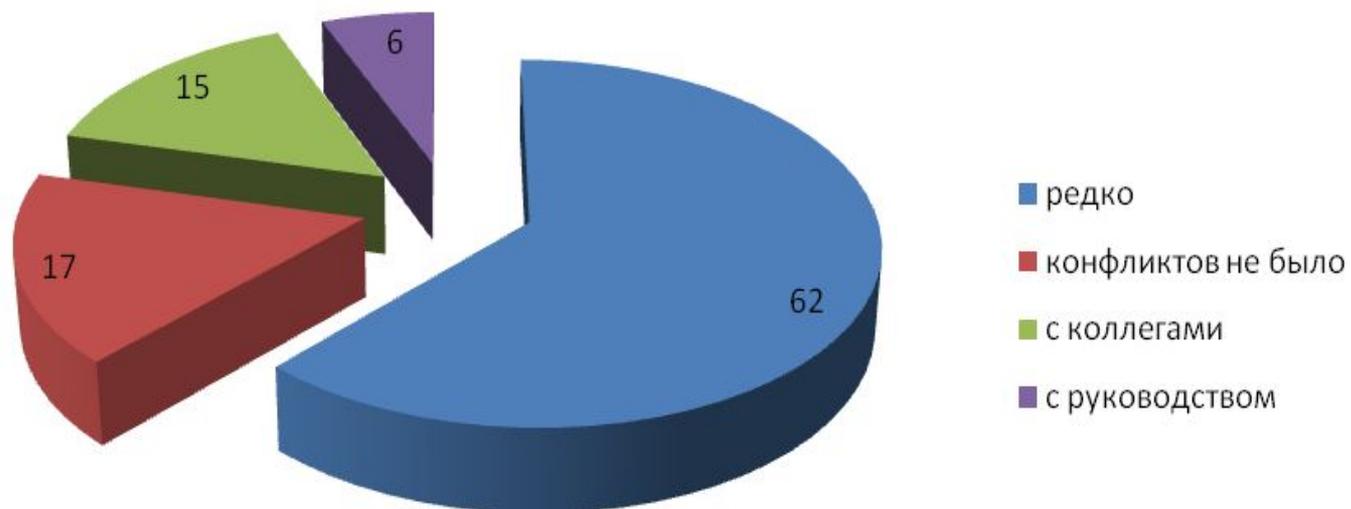


SWOT-анализ ООО «Мир без границ»

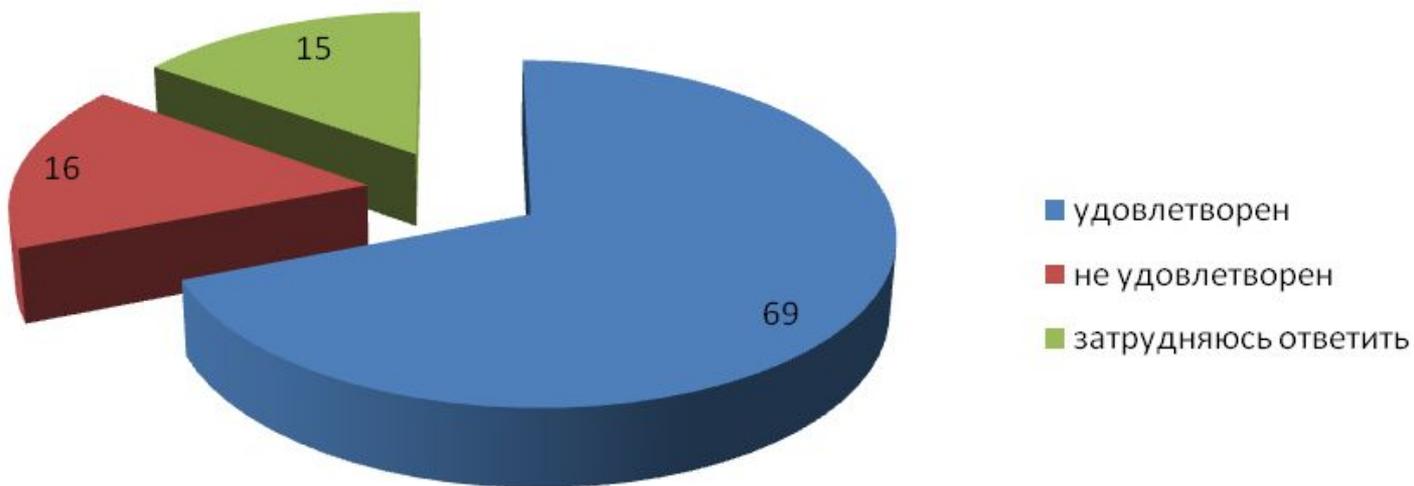


Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none">- наличие необходимых финансовых ресурсов;- умение профессионально вести конкурентную борьбу;- устойчивое положение на рынке;- положительная репутация у клиентов;- высокая культура обслуживания;- наличие большого выбора туристских услуг	<ul style="list-style-type: none">- отсутствие эффективной системы мотивации персонала;- наличие сильных конкурентов;- неэффективная маркетинговая деятельность;- отсутствие менеджера по рекламе
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none">- увеличение доли рынка;- увеличение числа предлагаемых туристам направлений;- возможность предоставления услуг в кредит	<ul style="list-style-type: none">- появление на рынке новых конкурентов;- снижение темпов роста рынка;- усиление позиций конкурентов;- спад в экономике, экономический кризис

Наличие конфликтов в ООО «Мир без границ», %



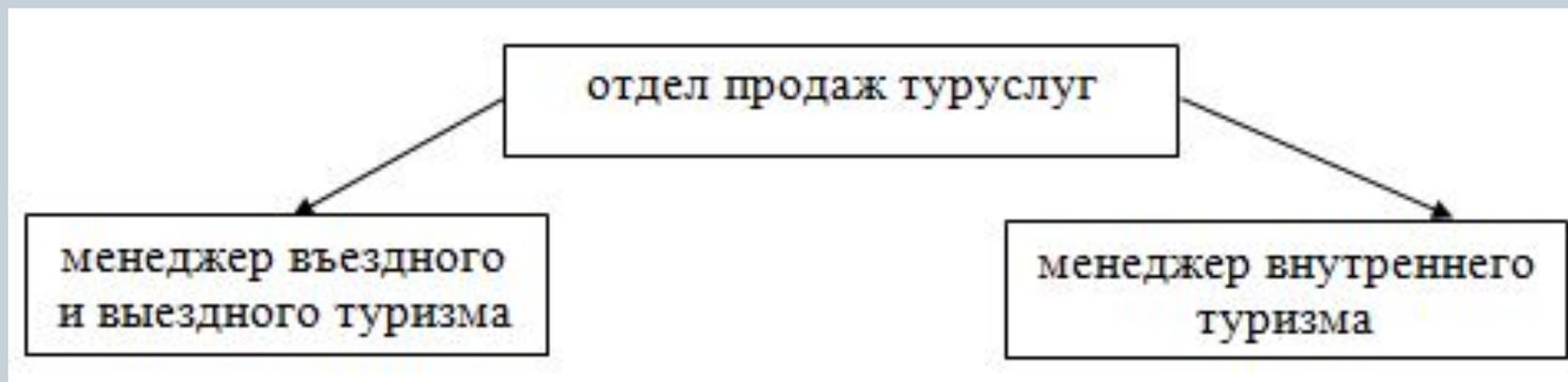
Удовлетворенность персонала системой менеджмента в ООО «Мир без границ», %



Перечень необходимых способностей для менеджера ООО «Мир без границ»



Организационная структура отдела продаж туристских услуг в ООО «Мир без границ»



Мероприятия по совершенствованию менеджмента в ООО «Мир без границ»



совершенствование менеджмента

внедрение
автоматизированной
системы управления

активизация
маркетинга и рекламы

повышение
эффективности
работы менеджеров

Затраты на внедрение программного комплекса «Мастер Агент» в ООО «Мир без границ», руб.



Направление затрат	Сумма
Внедрение программного пакета по автоматизации процессов управления и сервиса «Мастер-Агент» (бесплатное сопровождение программы – первые 3 месяца)	23 000,0
Сопровождение программы 9 месяцев (скидка 50%)	7 332,5
Адаптация программы «Мастер-Агент» под специфику деятельности турфирмы (привязка АСУ к программам бронирования, сайту турфирмы, документационному обеспечению туристского сервиса и др.)	24 000,0
Итого	54 332,5

Мероприятия по повышению эффективности работы менеджеров ООО «Мир без границ»





Спасибо за внимание!