



## **Доклад**

Уважаемые члены комиссии! Вашему вниманию предлагается курсовая работа на тему: «Оценка конкурентоспособности туристической фирмы ООО «Диалог».

Объектом исследования курсовой работы является предприятие ООО «Диалог».

Предмет исследования- данные бухгалтерской и статистической отчетности организации ООО «Диалог» с 2008-2010 г.г.(слайд 2)

Целью работы является рассмотреть мероприятия, направленные на повышение конкурентоспособности туристической фирмы ООО «Диалог» и оценить их эффективность.

Для достижения поставленной цели необходимо решить задачи:

-описать понятие конкурентоспособности предприятия и сущность управления туристической фирмой;

-проанализировать основные экономические показатели предприятия ООО «Диалог» ;

-оценить стратегию развития туристического предприятия ООО «Диалог»;

-предложить мероприятия, направленные на повышение конкурентоспособности туристической фирмы ООО «Диалог» и оценить эффективность (слайд 3)

Актуальность темы исследования (слайд 4):

Происходящие в нашей стране рыночные изменения делают насущной необходимостью приобретать и эффективно применять опыт хозяйствования в новой обстановке. Условия и принципы функционирования предприятий, результаты деятельности теперь прямо зависят от конкурентоспособности их продукции или услуги на рынке.

Переход России к рыночной экономике в начале 90-х вызвал исчезновение государственной монополии на туризм - начал развиваться свободный конкурентный рынок туристических услуг. Бурное создание новых туристических фирм привело к жесткой конкуренции на рынке.

На развитие менеджмента в туризме во все времена оказывали влияние экономические, социальные и технико-технологические, а также факторы культуры и изменение личностных ценностей.

В области менеджмента перед туристскими организациями стоит сегодня двуединая задача: в полной мере внедрить в практику работы рыночные

отношения, т.е. наполнить менеджмент туризма рыночным содержанием; адаптировать ноу-хау в области туризма к условиям нового века, т.е. максимально полно учесть мировые изменения в этом отношении.

В силу все возрастающего воздействия туризма на общество возникает необходимость исследования его эффективности. Правильная оценка эффективности менеджмента туризма позволяет активно воздействовать на текущее состояние и тенденции развития туристских фирм, устанавливать их размеры, отслеживать и корректировать неуправляемые явления и процессы, составлять прогнозы и планы развития этих фирм и их структурных подразделений.

Теоретические аспекты исследования( слайд 5 ):

Конкурентоспособность - это свойство объекта, характеризующееся степенью реального или потенциального удовлетворения им конкретной потребности по сравнению с аналогичными объектами, представленными на данном рынке.

Для обеспечения конкурентоспособности любого предприятия, в том числе и туристической фирмы, необходимо эффективное управление всеми ресурсами организации. Основными функциями управления являются: организация, планирование, контроль, мотивация.

Успех туристической фирмы зависит от правильно разработанной стратегии организации, эффективного распределения всех ресурсов компании, оптимального распределения целей и задач между структурными подразделениями и работниками организации.

Характеристика объекта исследования –туристическая компания ООО «Диалог» (слайд 6):

Объектом исследования в работе является -туристическое предприятие ООО "Диалог". Туристическая компания "Диалог" - предоставляет туры по всем основным туристическим направлениям: отдых на море, отдых на юге, отдых за границей, путевки в Египет, ОАЭ, Таиланд, на Мальдивы, в Израиль, в Турцию, в Доминикану, во Вьетнам, Австрию, Китай, в Финляндию и многое другое.

Экономические показатели туристической компании ООО «Диалог» (слайд 7):

Проведенный анализ экономических показателей с 2008-2010 г.г. в целом по компании ООО «Диалог» показал, что предприятие является успешным, динамично развивающимся, наблюдается ежегодный рост прибыли и рентабельности, произошло улучшение финансовой устойчивости. Структура капитала сформирована в основном за счет собственных источников финансирования, т.е. предприятие не является финансово зависимым.

Организация трудовой деятельности на предприятии ООО «Диалог» осуществляется по принципу линейной структуры управления. Основой для планирования на предприятии ООО «Диалог» является обоснованный выбор целей. Основная цель организации- это получение прибыли и ежегодное увеличение в среднем на 15%. На предприятии предусмотрены следующие виды планов: организационный, маркетинговый, производственный, финансовый. Процессу контроля подвергаются следующие показатели функционирования турфирмы: количество разработанных и реализованных туров, качество обслуживания, количество повторно обращенных клиентов, степень удовлетворенности туристов предоставленными услугами, контроль за ходом работы персонала и за изменениями маркетинговой среды,

финансовый контроль и др. В организации ООО «Диалог» применяют следующие виды мотивации работников: социальная(система переподготовки кадров для руководящих работников; применяется демократический стиль руководства); материальная(применение повышающего поправочного коэффициента к заработной плате, премии); и моральная (награждение ценными подарками; объявление благодарности; похвала, просьба и др.)

Стратегия развития турфирмы ООО «Диалог» (слайд 8):

Проведенный анализ стратегии развития турфирмы ООО «Диалог» показал, что предприятие специализируется в основном на туристических поездках за границу и предоставляет автобусные , городские, пляжные, комбинированные, дайвинг–туры. Все туры являются индивидуальными. Качество предоставления туристических услуг достаточно высокое, для этого создаются определенные условия, а именно: изучаются предпочтения потребителей с помощью телефонного опроса, имеется книга жалоб и предложений, достаточно высокий уровень работников. В своей деятельности организация ООО «Диалог» применяет среднюю стратегию ценообразования, рекламирование туристических услуг осуществляется через сеть Интернет, также имеются различные брошюры, буклеты о новых видах туров, с которыми клиент может ознакомиться в офисе компании.

Слабые места в деятельности туристической компании ООО «Диалог» (слайд 9)

Несмотря на достоинства работы компании, можно выделить основные недостатки, как в реализации основных функций менеджмента, так и в формировании стратегических направлений. А именно: Организация учета автоматизирована старой версией программы 1С: Бухгалтерия (версия 7.7),

наблюдается высокая текучесть кадров, слабая мотивация персонала, слабый контроль за изменениями маркетинговой среды; за ходом работы персонала; за качеством обслуживания и степени удовлетворенности туристов. Плохо развит туризм внутри страны; оздоровительные, горнолыжные и бизнес-туры предприятие не предоставляет; слабая сбытовая стратегия, не осуществляется стимулирование продаж туристических продуктов.

Мероприятия, направленные на совершенствование деятельности организации ООО «Диалог» (слайд 10):

Основными мероприятиями, направленными на совершенствование деятельности организации ООО «Диалог» являются:

1. Увеличение услуг: предоставление лечебных туров, туров на горнолыжные курорты, бизнес- туры, разработка групповых туров.
2. Усиление рекламной деятельности (размещение рекламы в средствах массовой информации).
3. Повышение мотивации работников: надбавки за стаж работы, премии по результатам работы, внедрить систему наставничества, для вновь принятых работников.
4. Усилить повышение квалификации руководящих работников.
5. Замена старой автоматизированной программы 1С:Бухгалтерия 7.7. на новую 1С.Бухгалтерия 8.0.
6. Усилить контроль за изменениями маркетинговой среды организации, усилить контроль за уровнем удовлетворенности потребителей(проводить опросы, анкетирование).
- 7.Осуществлять стимулирование продаж туров: скидки для постоянных клиентов, скидки в период падения спроса, скидки от объема закупаемых туров.
8. Разработать новые программы туров, составить план по маркетинговым мероприятиям.

Выводы( слайд 11):

Рассмотренные мероприятия, позволят компании ООО «Диалог» повысить экономические показатели, долю занимаемую на рынке туристических услуг, тем самым обеспечив рост конкурентоспособности.

Доклад окончен! Спасибо за внимание!(слайд 12)