

## Оглавление

Введение .....	4
Глава 1. Туризм, как сфера деятельности по оказанию услуг .....	6
1.1. Основные понятия, связанные с оказанием туристских услуг .....	6
1.2. Организация управления турфирмой.....	15
1.3. Основные бизнес-процессы, связанные с увеличением продаж турпродукта.....	22
Глава 2. Анализ производственно-хозяйственной деятельности компании «Интраст тур».....	33
2.1. Общая характеристика деятельности компании «Интраст тур» .....	33
2.2. Организационная структура управления компании «Интраст тур» .....	38
2.3. Анализ основных показателей деятельности компании .....	41
«Интраст тур».....	41
2.4. Анализ конкурентов турфирмы «Интраст тур» .....	54
Глава 3. Предложения по совершенствованию деятельности компании ООО «Интраст тур».....	58
3.1. Разработка мероприятий по увеличению объема реализации услуг в турфирме «Интраст тур» .....	58
3.2. Этапы внутриофисной автоматизации деятельности турфирмы «Интраст тур».....	71
3.3. Расчет эффективности внедрения системы автоматизации в офисе туристской компании «Интраст тур» .....	80
Заключение.....	83
Список литературы.....	86

## Введение

Проблема увеличения объема продаж в туристских фирмах в условиях кризиса приобрела особую актуальность. Предложение на рынке предоставления туристских услуг значительно превышает снизившийся спрос, что обязывает туристские фирмы более организованно подходить к проблеме эффективности собственной деятельности. Предварительный анализ деятельности ООО «Интраст тур» показал острую необходимость решения указанных вопросов.

Тема дипломного проекта является современной и важной для анализируемого предприятия, что определяет актуальность темы.

Актуальность выпускной квалификационной работы состоит в том, что в условиях обострения конкурентной борьбы одной из важнейших составляющих повышения производительности работы турфирмы является увеличение объема продаж, благодаря использованию новейших электронных технологий, предоставление более точной и постоянно обновляемой информации в режиме он-лайн.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка мероприятий по увеличению объема продаж туристского предприятия ООО «Интраст тур».

Поставленная цель позволила сформулировать основные задачи, которые необходимо решить в рамках выпускной квалификационной работы:

- провести исследование теоретических основ особенностей деятельности турфирма, связанной с реализацией услуг;
- общий анализ деятельности турфирмы «Интраст тур»;
- анализ организационной структуры предприятия ООО «Интраст тур»;
- анализ направлений деятельности туристского предприятия «Интраст тур»;
- разработать мероприятия, внедрение которых позволит увеличить объем реализации услуг туристского предприятия ООО «Интраст тур»;