

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/diplomnaya-rabota/155969>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент туризма

Введение 3

1. Анализ рынка потребителя 7

1.1. Туристский потенциал Симферопольского района 7

1.2. Концепция маршрута 14

1.3. Портрет потребителя 15

2. Туроператор ООО «Европа Плюс» 19

2.1. Деятельность 19

2.2. Функции 32

3. Туристский продукт 34

3.1. Программа тура ООО «Европа Плюс» 34

3.2. Средства размещения 42

3.3. Предприятия питания 43

3.4. Транспортное обслуживание 44

4. Продвижение турпродукта 46

4.1. Анализ турпродуктов конкурентов 46

4.2. Стратегия позиционирования и продвижения 47

4.3. Расчет плановой прибыли 49

4.4. Инструменты продвижения в B2B, B2C и B2G сегментах 52

Заключение 57

Введение

В современных экономических условиях хозяйствование и функционирование любой компании должно сопровождаться обязательной деятельностью руководства компании по анализу и последующему планированию бизнес – процессов, протекающих на предприятиях.

Осуществление анализа и проведение планирования бизнес – процессов современных предприятий, стремящихся привести свою деятельность к более рентабельному и эффективному виду, позволяет компаниям в ходе анализа выявлять слабые стороны и проблемы в функционировании основных бизнес – процессов, а с помощью построения модели определять возможные пути совершенствования этих процессов.

Таким образом, основными целями бизнес – планирования на предприятиях являются:

- комплексный анализ, исследование и описание бизнес-процессов на предприятиях. Моделирование позволяет узнать, что происходит в процессах деятельности компании от начала и до момента завершения. Моделирование позволяет получать первый анализ процессов и определить направления их улучшения,
- возможность нормирования бизнес-процессов. Моделирование бизнес- процессов определяет методы и способы исполнения бизнес-процессов на предприятии. Если использовать разработанные в моделях правила, указания или требования, то можно достичь необходимого уровня производительности бизнес-процесса,
- установление взаимосвязей между элементами в бизнес-процессах. Моделирование бизнес- процессов позволяет установить четкие связи между процессами.

Актуальность темы исследования обуславливается тем, что сегодня туризм является важной экономической отраслью мировой экономики, является методом познания окружающей действительности, способом повышения культурного уровня и восстановления здоровья людей.

Туризм носит все более массовый характер, и по прогнозам Всемирной туристской организации число путешествующих с каждым годом будет значительно возрастать. Как следствие - растет число туристических агентств, значимость которых становится все более очевидной по мере усложнения туристического продукта. Ведь для конечного потребителя туризм начинается с выбора маршрута и выбора вида отдыха, а подобной информацией в полной мере могут владеть только специализированные

туристические агентства. Без них самостоятельный выбор был бы до крайности затруднен, поскольку детальную информацию можно было бы выяснить только либо в пункте прибытия, либо у людей, уже побывавших там. Именно благодаря тому, что деятельность в туризме основана на работе турагентств, сложились так называемые популярные маршруты, удовлетворяющие требованиям большинства потребителей, увеличивающие оборот в этой сфере.

Туристический бизнес продолжает развиваться и является одним из прибыльных. Возможность и желание выезжать в любую страну мира, в настоящее время, есть у многих, и население этим активно пользуется. Поэтому открытие туристического агентства - хорошая возможность начать собственный бизнес.

Важнейшим элементом организации данного вида предпринимательской деятельности является бизнес-план, представляющий собой базу оценки перспективности создаваемого туристического агентства.

Бизнес-план - схема бизнеса, информационный инструмент продажи и операций.

Несмотря на наличие разнообразных научно-исследовательских и практических разработок, которые связаны с вопросами создания бизнес-планов туристических агентств, нельзя еще говорить о том, что имеющиеся вопросы были полностью решены в современных условиях развития туристской индустрии. На сегодняшний день руководитель каждой туристической фирмы, по сути, самостоятельно занимается разработкой бизнес-планов. Он, к сожалению, не всегда имеет достаточный уровень теоретических знаний, не владеет практическим опытом бизнес-планирования туристических агентств.

Объектом исследования является туристическое агентство ООО «Европа Плюс».

Предметом исследования являются теоретические, методические и практические вопросы составления бизнес-плана открытия туристических агентств.

Целью дипломной работы является исследование процессов бизнес - планирования по открытию туристического агентства.

Поставленная цель обуславливается решением следующих задач:

- раскрыть сущность, содержание и основные этапы бизнес-планирования;
- изучить особенности бизнес-планирования в туристской сфере;
- разработать бизнес-план открытия туристического агентства ООО «Европа Плюс».

Структура дипломной работы состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованных источников.

В первой главе анализируются основы развития туристического потенциала региона.

Во второй главе рассмотрены особенности бизнес-планирования в ООО «Европа Плюс».

В третьей части анализируется туристский продукт ООО «Европа Плюс».

Во четвертой главе представлена разработка маркетинговой стратегии предприятия.

Для раскрытия данной темы были использованы различные современные исследования в области экономики предприятий и бизнес-планирования, экономические и управленческие порталы и ресурсы Интернет.

1. Анализ рынка потребителя

1.1. Туристский потенциал Симферопольского района

Симферополь — крупный туристский центр Крымского полуострова. Через него проходят большинство туристских и экскурсионных маршрутов. Здесь сосредоточена значительная туристская инфраструктура (гостиницы, туристские и экскурсионные фирмы, учреждения отдыха, культуры, развлечений и спорта, транспортные компании и др.).

Туристический поток в район с начала 2019 года составил 6,87 миллиона туристов, превысив показатели 2018 года и установив новый рекорд за постсоветские годы.

Рекордные показатели прошлого курортного сезона в 2019 году превышены. По информации, в регионе с начала года уже отдохнули шесть миллионов 870 тысяч человек. Это на девять процентов превышает прошлогодний показатель. В 2018 году город посетили шесть миллионов 800 тысяч туристов.

Рисунок 1 – Динамика турпотока

Также сохраняется высокий уровень загрузки отелей и санаториев. Многие авиакомпании сохранили полетную программу в тех же объемах, что и летом. Это очень хороший показатель. Плюс загрузка по объектам размещения очень высокая.

Рисунок 2 – Туристическая загрузка

Туристическая загрузка Симферопольского района составляет на 2020 год 19,2%, что является очень высоким показателем туристической привлекательности региона.

Традиционно больше всего туристов приезжают сюда из Москвы, Московской области, Санкт-Петербурга, Приволжского, Уральского федеральных округов. Среди зарубежных направлений лидирует Украина.

Рисунок 3 – География турпотока в район

Из соседней страны в этом году приехали один миллион 35 тысяч отдыхающих. Также популярен отдых в Крыму у белорусов, жителей Казахстана, Германии и ряда других стран.

На отдыхающих из Украины приходится более 40% от общего иностранного турпотока. По данным минкурортов, у Белоруссии - 20%, Казахстана - 11%, Германии - 7%. В десятку также входят Узбекистан, Армения, Эстония и Азербайджан.

Из общего числа прибывших отдыхающих за 2020 год: 30% -прибыло авиатранспортом; 64% - автотранспортом по Крымскому мосту; 5% -посредством ж/д сообщения; 1% -прибыло через государственную границу РФ на участке: Армянск, Джанкой, Перекоп.

Рисунок 4 – Структура турпотока по видам транспорта

По оперативным данным муниципальных образований и туроператорских компаний больше всего туристов с начала года отдохнуло на Южном берегу Крыма -45,8% от общего количества туристов, отдохнувших с начала года в Крыму в целом, на Западном побережье -30%, на Восточном побережье -17,7%, в других регионах (г. Симферополь, Симферопольский и Бахчисарайский районы) -6,5%.

Средняя загрузка объектов в июле-августе 2020 года составила более 80%, по ряду объектов - более 95%. Прирост бронирований объектов размещения в республике летом 2020 года составил более 100%, а в разрезе регионов на район пришлось 65% всех бронирований.

По данным отчета Яндекса число поисковых запросов на отдых выросло на 47%, а варианты отдыха на полуострове искали 13 млн. человек. Выросла доля туристов проехавших автотранспортом по Крымскому мосту. Только в августе показатель вырос на 40% до 1 479,1 тыс. человек по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составил 70,2% в разрезе всего турпотока.

Рисунок 5 – Оценка привлекательности регионов с точки зрения туристов

По данным проведенного анкетирования более 6 тыс. туристов, в этом году 79% выбрали организованный отдых. В среднем 70% туристов отметили приемлемую стоимость предоставления услуг по питанию, проживанию, развлекательным услугам и экскурсионному обслуживанию. У 95% туристов ожидания от отдыха оправдались. 96% туристов выразили намерения приехать еще раз.

В осенний период также отмечается беспрецедентный поток туристов, в том числе, в связи с тем, что, курортный сезон сместился на осень. В сентябре здесь отдохнуло 1 114,3 тыс. туристов, что на 40% выше уровня аналогичного периода 2019 года, в октябре - рост составил 31% до 427 тыс. туристов, в ноябре на 10% до 261,6 тыс. туристов.

В период новогодних праздников 2020-2021 гг. (с 27 декабря 2020 года по 10 января 2021 года включительно) по оценкам данных пассажиропотока, данных муниципальных образований туристских территорий Республики о загрузке работающих средств размещения и оперативного мониторинга работающих средств размещения - в Республике отдохнуло 239,7 тыс. туристов, что на 14% выше, чем за период новогодних праздников 2019-2020 гг. (209,7 тыс. чел.). За указанный период 64% туристов прибыло через Крымский мост автотранспортом, 29% - авиатранспортом, 6% прибыло ж/д сообщением, 1% - через границу с Украиной.

В период новогодних праздников на территории функционировало 220 объектов размещения общей

вместимостью 41,6 тыс. мест. Средняя загрузка объектов составила 65-70%, ряд объектов были загружены свыше 85%

Рассмотрим основные туристические места города, чтобы оценить его туристский потенциал.

Рассуждая о развитии туризма в Симферополе, следует иметь в виду, что сам город сегодня - это столица Республики Крым, здесь работают и правительство и парламент. С другой стороны, Симферополь - главные ворота, открывающие мир полуострова. Его курортные города и поселки полны достопримечательностей, имеющих большую историческую и культурную ценность. Естественно желание гостей-соотечественников и зарубежных с ними поближе познакомиться.

Поток туристов, пребывающих в Симферополь, чтобы потом отправиться из него в приморские и прочие города и поселки, просто огромен. К примеру, недавно лишь один аэропорт принял у себя свыше пяти миллионов пассажиров. В высокий сезон к его семи платформам пребывает по 50-60 составов ежедневно. Это тоже миллионы туристов.

Приведем еще одну статистику. 140 миллионов - именно столько россиян и гостей, в том числе и самих жителей Крыма, перевезено по разным направлениям комфортабельными автобусами, маршрутками, такси и троллейбусами. Кстати сказать, от Симферополя начинается самая протяженная троллейбусная линия в мире в девяносто километров, которая доставит любого желающего в Ялту или Алушту. В разных частях города пять автостанций - Центральная, Курортная, Западная, Восточная, Аэропорт. В летнюю пору они работают с большой нагрузкой.

В переводе с местных наречий Симферополь - "город пользы", "город-собиратель", "город блага". Сегодня Симферополь - экономический, политический и культурный центр Республики Крым. Конечно же, пребывающие на отдых и лечение на полуостров россияне и иностранные гости стараются не упустить возможности поближе познакомиться с жизнью и достопримечательностями его столицы с населением в более, чем в 360 тысяч. Тем более, что у нее очень интересное прошлое прежде всего с исторической точки зрения.

На пути к морю в санатории, пансионаты, базы отдыха, детские летние оздоровительные лагеря туристы селятся в отелях, гостиницах, гостевых домах и в частном секторе специально для того, чтобы как можно больше осмотреть достопримечательностей столицы полуострова и ее окрестностей.

В достопримечательностях самого Симферополя можно легко заблудиться. Кроме остатков древней

1. Федеральный Закон от 21.11.1996 №129-ФЗ «О бухгалтерском учете» (в редакции от 28.11.2011 года)
2. Приказ Минфина РФ от 29.07.1998 №34н «Об утверждении положения по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации» (в редакции от 25.10.2010 года)
3. Приказ Минфина РФ от 13.12.2010 №167н «Об утверждении положения по бухгалтерскому учету «Оценочные обязательства и условные активы» (ПБУ 8/2010)» (с изменениями от 27.04.2012 года)
4. Аббакумов В.Л. Бизнес - анализ информации. - М.: Экономика, 2017. - 384 с.
5. Абрютин М.С., Грачев А.В. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия: Учебно-практическое пособие. - 2-е изд., испр. - М.: Дело и Сервис, 2017. - 256 с.
6. Азаренкова Г.М. Финансы предприятия. - М.: Юнити-Дана, 2017. Доступ через <http://uchebnikionline.com>
7. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2019. — 272 с.
8. Башкатова Ю.И. Управленческие решения/ учебник для студентов экономических специальностей. - М: Инфра-М, 2018. - 271 с.
9. Бердников В. Основы бизнес - моделирования. - М.: КНОРУС, 2018. - 495 с.
10. Бланк И.А. Финансовый менеджмент: учебный курс - Киев: Издательство «Ника-Центр», 2018. - 196 с.
11. Бухгалтерский финансовый учет: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения/ А.В. Зюганова-- СПб.: Питер, 2016. - 480 с.
12. Вахрушина М.А. Анализ финансовой отчетности. - М.: Вузовский учебник, 2018. - 347 с.
13. Воробьев С.Н. Управленческие решения - М: Юнити-Дана, 2017. - 447 с.
14. Герчикова И.Н. Менеджмент организации. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 162 с.
15. Дафт Ричард Л. Управленческое решение - СПб: Питер, 2019. - 231 с.
16. Дэвенпорт Т. Аналитика как конкурентное преимущество. Новая наука побеждать. - М.: Дашков и К, 2015. - 626 с.
17. Елиферов В.Г. Бизнес - процессы: регламентация и управление. - М.: Дашков и К, 2016. - 386 с.
18. Зудина Л.А. Организация управленческого труда. Учебное пособие, 2018. - 546 с.
19. Каменски Х. Методы стратегического анализа. Доступ через

<http://ecsocman.hse.ru/data/2010/05/18/1214035316/2008-4-5.pdf>

20. Колпаков В.М. Теория и практика принятия управленческих решений. – К.: МАУП, 2019. – 380 с.
21. Конрад К. Бизнес – моделирование. – М.: Вильямс, 2016. – 576 с.
22. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: учебник. 4-е издание, с испр. – М: Дело, 2018. – 309 с.
23. Непомнящий Е.Г. Инвестиционное проектирование. – Таганрог: ТРТУ, 2017. – 277 с.
24. Орлов А.И. Теория принятия решений. – М.: Экзамен, 2016. – 183 с.
25. Паклин Н., Орешков В. Бизнес-аналитика. От данных к знаниям. – М.: Дело, 2017. – 371 с.
26. Поршнева А.Г., Румянцева З.П. Управление организацией/ А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 375 с.
27. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях. - Ростов н/Д: Феникс, 2017. - 352 с.
28. Репин В.В. , Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 419 с.
29. Савельев Ю.В. Бизнес – планирование и разработка инвестиционных проектов. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 429 с.
30. Смирнов Э.А. Управленческие решения. – М.: Юнити – Дана, 2015. – 479 с.
31. Терехин В.И., Моисеев С.В. Финансовое управление фирмой / В.И. Терехин, С.В. Моисеев. - М.: Экономика, 2017. - 350 с.
32. Чуев И.Н. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности. – М.: Дашков и К, 2018. – 367 с.
33. Фатхутдинов Р.А. Разработка управленческого решения. – М.: Интел-Синтез, 2017. – 288 с.
34. «Международный Институт Бизнес – Анализа» [электронный ресурс]. – режим доступа:<http://www.iiba.org/>, свободный.
35. «Экономический портал» [электронный ресурс].- режим доступа :<http://institutiones.com/>,свободный.
36. Журнал «Бизнес – аналитика»[электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.fin-izdat.ru/journal/fa/>,свободный.
37. «Бизнес – аналитика» [электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.businessanalytica.ru/>,свободный.
38. Научный журнал «Аналитика» [электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.j-analytics.ru/>,свободный.
39. - Статьи по бизнес – аналитике [электронный ресурс].- режим доступа: <http://kmssoft.ru/LD/C002/102/4151289274.html>,свободный.
40. «Бизнес - аналитик» [электронный ресурс].- режим доступа: <http://consulting.ru/283mgmt4.>,свободный.
41. Портал для турагентов Казани // [Электронный ресурс]. URL.: http://kazan.turprofi.ru/news/_aview_b380532
42. Туристическая поисковая система // [Электронный ресурс]. URL.: <http://sletat.ru>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/155969>