

УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТОМ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ КОМПАНІЇ



Підготувала:
Петрова Діана Олегівна
Керівник:
д.т.н., проф.
Яковенко Валерій
Борисович

Київ-2024

Актуальність теми дослідження

- Сучасний туристичний ринок характеризується високим рівнем конкуренції, що вимагає від туристичних компаній постійного пошуку нових ефективних інструментів ведення бізнесу. Одним з таких інструментів є впровадження систем онлайн-бронювання.
- Системи онлайн-бронювання дозволяють автоматизувати процеси бронювання турів, готелів, авіаквитків, що значно підвищує ефективність роботи компанії, покращує якість обслуговування клієнтів та розширює можливості для залучення нових клієнтів. Однак, процес впровадження такої системи є складним проектом, який вимагає ретельного планування, організації та управління.

Мета даної атестаційної роботи:

- Проаналізувати теоретичні основи управління проектами та особливості впровадження інформаційних систем у туристичному бізнесі.
- Дослідити процес впровадження системи онлайн-бронювання в туристичній компанії.
- Розробити рекомендації щодо ефективного управління проектом впровадження такої системи.

Об'єктом дослідження є процес впровадження системи онлайн-бронювання в туристичній компанії.

Предметом дослідження є методи та інструменти управління проектом впровадження системи онлайн-бронювання.

Завдання дослідження: використання методів і засобів управління проектами для розроблення та реалізації цього проєкту.

Аналіз використання національних комп'ютерних систем бронювання в туристичному бізнесі України

- Зміни туристичних вподобань потенційних споживачів туристичного продукту, поява нових туристичних магнітів, використання поєднання різних видів рекреації зумовлюють перегляд традиційних форм пропозиції туристичних послуг. Додатково, враховуючи постійне оновлення та удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій і систем, туристична галузь потребує інноваційного оновлення шляхів використання пошукових систем бронювання та управління туристичними фірмами.
- Використання комп'ютерних систем бронювання полегшує роботу менеджерів з продажу туристичних послуг. Підтверджено, що висока економічна ефективність використання систем комп'ютерного бронювання спонукала їх власників боротися за вплив на ринку туристичних послуг. Як відомо, туристичний продукт є комплексом різних послуг мандрівнику, і туристична фірма – є лише однією з ланок великого ланцюжка партнерів по організації туру. Швидкість інформації та оперативний зв'язок між елементами туристичної системи набувають першочергове значення, тому інформаційним технологіям в туризмі відводиться значна роль .

- Як відомо, туристична сфера сьогодні є однією з найбільш інформаційно насичених. Використання автоматизованих інформаційних систем у туристичній сфері охоплює інформаційні системи менеджменту, глобальні системи бронювання, системи онлайн бронювання для туроператорів та турагентів, що обслуговують в першу чергу виробничі процеси, а також різноманітні збутові, рекламні, PR та інші прикладні засоби електронної комерції.



Рисунок 1 Структура інформаційних технологій в туристичній галузі

Національні комп'ютерні системи пошуку та бронювання турів

- Система IT-tour – це унікальна онлайн-платформа для туристичного ринку України.
- Систему, як основний робочий інструмент пошуку і бронювання турів, використовує більшість турагентів. У системі представлено понад 1,5 млрд турів від 67 туроператорів 78 країнами. Основним продуктом є пошукова система – найбільш простий та зручний інструмент у руках менеджера з туризму, який дозволяє за лічені хвилини зробити пошук та бронювання найвигіднішої для туриста пропозиції.



■ Система IT-tour дозволяє:

- порівнювати ціни від усіх провідних операторів України в одному вікні, зберігати інформацію про всі заявки агенції (в т.ч. заброньованих у різних операторів) в одній системі;
- здійснювати перевірку актуальності турів, наявності місць на чартерні авіарейси всіх основних туроператорів України в режимі онлайн;
- здійснювати пряме бронювання турів і чартерних авіаквитків основних туроператорів України прямо з результатів пошуку;
- знайомитися з поточними акціями, проведеними туроператорами і готелями;
- скористатися багатьма іншими функціями, які полегшують роботу менеджера з туризму.

■ Система орієнтована на українського користувача і є найкращою системою пошуку та бронювання турів в Україні. Інтерфейс системи настільки простий, що робота в ньому не вимагає спеціального навчання. Система IT-tour є умовно-безкоштовною. Базова версія надається безкоштовно. Оплата береться тільки за використання додаткових сервісів.

■ Також в IT-Tour входить і CRM система – інноваційна система для автоматизації бізнес-процесів турагентств на ринку України.

Система МоїТуристи

- Система МоїТуристи – це ТурСканер і CRM-система для турагенцій, які хочуть вести бізнес на вищому рівні. Цій системі довіряють туроператори Join Up, Pegas, TPG, TUI, Coral travel, Anex tour . ТурСканер системи МоїТуристи – це зручний і швидкий професійний пошук турів, видача результатів пошуку з прямим переходом на сайт туроператорів і відмітками промо прайсів. В ТурСканері є картка туру з інформацією про наявність місць на рейсі та обов'язкових доплат, якісна інформація про готель з фотографіями та відгуками, зручний перегляд цін на інші дати і тривалості туру.

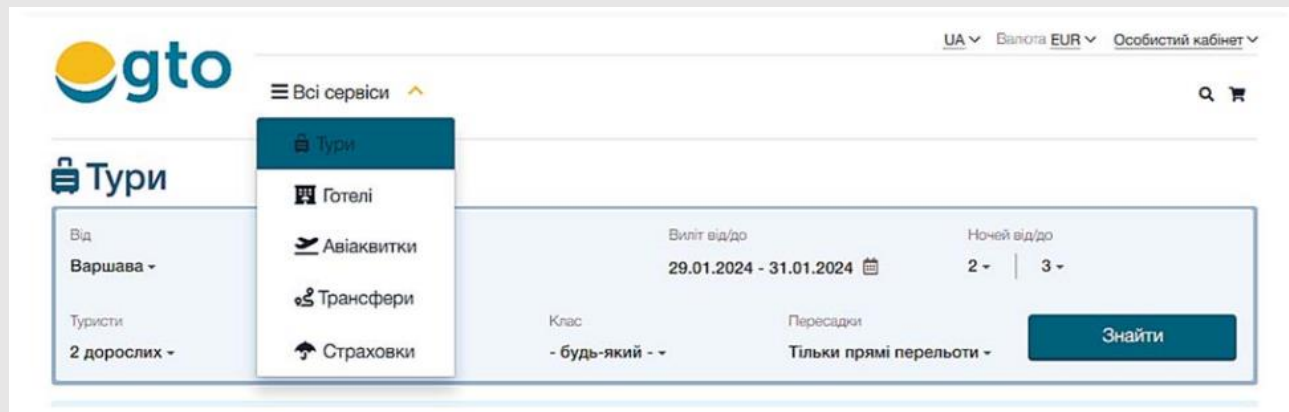
The screenshot displays the MoïTuristi website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: **Мої Туристи**, **Справи**, **Клієнти**, **Турсканер**, **Платежі**, **Статистика**, **Розсилки**, and a **ДОДАТИ КЛІЄНТА** button. Below the navigation bar, the search interface is visible. It includes tabs for **Пошук**, **Кошик**, and **Історія**. The search filters are organized into several sections: **Куди** (Destination: Туреччина), **Звідки** (Origin: Київ), **Курорти** (Resorts: Ігнеада, Ізмір, Анкара, Анталія, Афон, Белек, Бодрум, Бурса, Даламан, Дідім), **Початок** (Start: 15 жовт - 22 жовт), **Тривалість, номер** (Duration, number: 6 - 8), **Дорослі/дети** (Adults/children: 2 дорослих), **Харчування** (Meals: ОВ, ВВ, НВ, ФВ, АІ, ІАІ), **Ціна** (Price: 2, 5, 6, 7, 8, 9+), **Готель** (Hotel: 2*, 3*, 4*, 5*), and **Рейтинг туроператора** (Operator rating: 5, 6, 7, 8, 9+). There are also checkboxes for **TRANSPORT** (airplane, bus, train) and **ВИБІР ТУРОПЕРАТОРІВ** (operator selection). At the bottom, there are buttons for **Зберегти пошук в замовлення** and **Знайти**.

В системі є додаткові модулі для зручності роботи:

- Модуль пошуку турів (актуальні ціни 34 операторів в пошуку, фільтри по лінії пляжу, Wi-Fi, аквапарку та інші, описи і фотографії готелів високої якості, відгуки та оцінки туристів, карти готелів, налаштування зовнішнього вигляду, форма пошуку в один рядок, оплата турів онлайн, інтеграція з CRM-системою, мобільна версія);
- Модуль гарячих турів (від 3 до 12 турів в модулі, окреме налаштування кожного туру в модулі, завжди актуальні найнижчі ціни на тури, перехід на докладну інформацію про тур, три дизайни на вибір, плюс гнучке налаштування CSS);
- Модуль популярних напрямів (від 2-х до 20-ти топових країн в модулі, країни змінюються автоматично відповідно сезону, два дизайни на вибір, плюс налаштування за допомогою CSS, мобільна версія для телефонів).

Система пошуку і бронювання турів GTO

- Система пошуку і бронювання турів GTO належать туроператору GTO Travel, який спеціалізується на далекомагістральних напрямках. Туроператор має договори з приймаючими операторами, готелями, авіаперевізниками. В основному веде реалізацію своїх турів через туристичні агентства України, Молдови. Туроператор продає тури в Таїланд, Балі, Сінгапур, В'єтнам, Малайзію, Китай, ОАЕ, Маврикій, Сейшельські острови, Мальдівські острови, Шрі-Ланку, Кубу, Домінікану, Індію. Пропонує пакетні, комбіновані тури по країнах Південно-Східної Азії, Близького Сходу, Карибського басейну, Південної Америки, бізнес тури, тури для молодят, авіаквитки і візи.



The screenshot displays the GTO website's search interface. At the top left is the GTO logo. A navigation menu is open, showing options: Тури (selected), Готелі, Авіаквитки, Трансфери, and Страховки. The search form includes the following fields and values:

- Від: Варшава -
- Туристи: 2 дорослих -
- Виліт від/до: 29.01.2024 - 31.01.2024
- Ночей від/до: 2 - | 3 -
- Клас: - будь-який - -
- Пересадки: Тільки прямі перельоти -
- Кнопка: Знайти

Additional UI elements include a search icon, a shopping cart icon, and a 'Всі сервіси' menu item.

- Інноваційність системи пошуку та бронювання готелів від GTO Travel полягає у поєднанні пропозиції ексклюзивних контрактів від прямих постачальників і готелів з контентом глобальних систем дистрибуції.
- Даний продукт 100% українського виробництва, розробники якого у перспективі планують збільшення кількісних та якісних характеристик контенту, а також можливості використання модулю бронювання послуг трансферу, екскурсійного супроводу та виконання нестандартних замовлень (букети, анімація, солодощі, шампанське в номер).
- Такий підхід формування туристичного продукту є унікальним, оскільки, окрім використання типового для України пакетного принципу, забезпечує задоволення індивідуальних потреб клієнтів.

Порівняльна характеристика систем пошуку і бронювання

Параметри	IT-Tour	МоїТуристи	GTO Travel
Наявність CRM системи	+	+	-
Вибір країни і міста	+	+	+
Вибір дати і тривалість	+	+	+
Вибір зірковості готелю	Можна обрати тільки 2 типи зірковості	+	+
Вибір рейтингу готелю по відгукам	-	+	
Пошук по конкретному готелю або набору готелів	+	+	+
Фільтри за наявністю послуг в готелі	-	+	+
Бронювання туру через систему	+	-	+
Бронювання туру нас сайті ТО	+	+	+
Оповіщення про зміни ціни туру	+	-	-
Графік цін	+	+	-
Перевірка наявності туру у ТО	+	+	+
Мої останні пошуки	+	Є кошик для збереження турів	+
Відправка підібраних турів туристу	+	+	-

■ За результатами проведеного дослідження було обрано систему «IT-tour» для впровадження в туристичну компанію «Діана-тур».

■ Для туроператорів система IT-tour є ідеальним рекламним майданчиком, що дозволяє в одну мить донести інформацію про турпродукт до цільової аудиторії, менеджери туристичних агентств зможуть порівняти цінові пропозиції за чартерними авіаквитками, пакетними та екскурсійними турами, рекламно-інформаційними турами за допомогою пошуку турів, а кінцеві споживачі знайдуть пропозиції у виносних модулях пошуку, розташованих на сайтах 90% українських турагентств.

Цей вибір обумовлений наступними факторами:

- Висока функціональність. Система пропонує широкий спектр можливостей для пошуку та бронювання турів, що дозволяє кожному користувачу знайти оптимальний варіант.
- Зручність використання. Інтерфейс системи інтуїтивно зрозумілий, що дозволяє швидко знайти необхідну інформацію та оформити бронювання.
- Набір послуг. «IT-tour» пропонує широкий спектр додаткових послуг, таких як страхування, трансфер, що робить процес бронювання більш комфортним для користувачів.
- Вартість. Ціни на тури в системі «IT-tour» є конкурентоспроможними, а регулярні акції та знижки дозволяють заощадити.
- Відгуки користувачів. Більшість користувачів відзначають високий рівень задоволеності системою «IT-tour», що підтверджує її якість.

Характеристика та напрямки діяльності туристичної компанії «Діана-тур»

У рамках атестаційної роботи розглядається проєкт впровадження системи онлайн-бронювання в туристичній компанії «Діана-тур».

ТОВ "Діана-тур" – це досвідчена туристична компанія, заснована у 2002 році в Києві. За понад два десятиліття роботи компанія заслужила репутацію надійного партнера для тих, хто мріє про незабутню відпустку.

Послуги туристичної компанії:

- Організація подорожей. Компанія пропонує широкий спектр туристичних послуг, включаючи бронювання авіаквитків, готелів, трансферів, екскурсій та оформлення віз.
- Індивідуальні тури. Кожна подорож – це унікальна пригода. Менеджери компанії допоможуть клієнтам скласти індивідуальний маршрут з урахуванням їхніх побажань і бюджету.

Послуги туристичної компанії:

- Корпоративний туризм. Організація корпоративних заходів, конференцій, семінарів та team-building.
- Тури вихідного дня. Пропонуються цікаві тури вихідного дня по Україні та сусідніх країнах.

Напрямки:

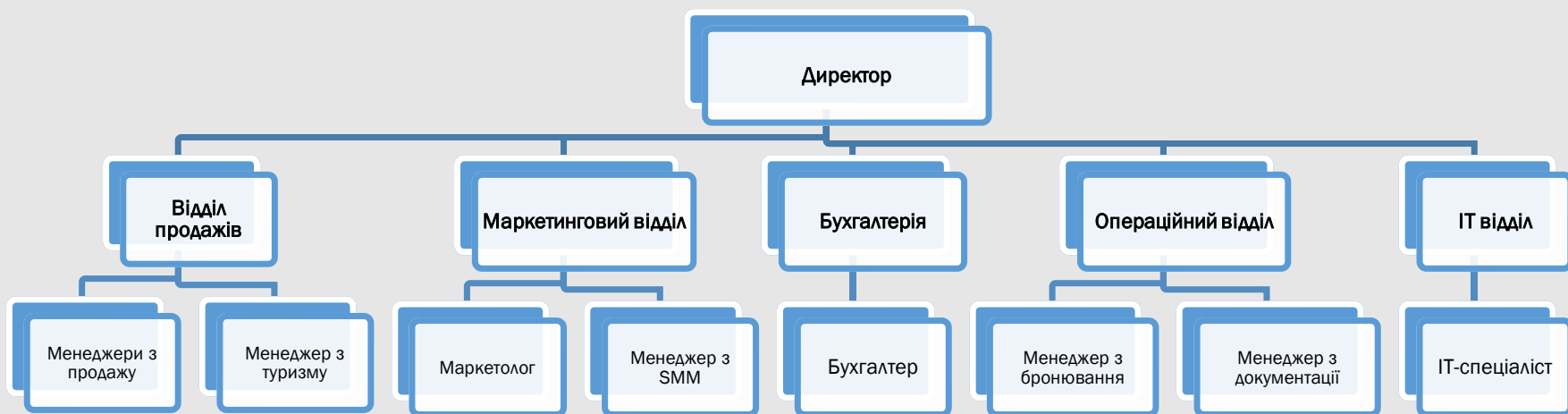
Європа: Італія, Франція, Іспанія, Греція, Чехія, Польща та інші країни.

Азія: Таїланд, В'єтнам, Індонезія, Шрі-Ланка.

Америка: Домінікана, Мексика, Куба.

Україна: Карпати, Одеса, Львів та інші цікаві міста.

Організаційна структура туристичної компанії «Діана-тур»



SWOT - аналіз діяльності туристичної компанії

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
<p>1. Досвідчений персонал. Наявність досвідчених менеджерів з туризму, які добре знають ринок та потреби клієнтів.</p> <p>2. Широкий спектр послуг. Компанія пропонує різноманітні туристичні продукти (відпочинок на морі, екскурсійні тури, лікувальні тури тощо), що дозволяє задовольнити потреби різних сегментів клієнтів.</p> <p>3. Налагоджені партнерські відносини. Співпраця з надійними готелями, авіакомпаніями та іншими партнерами забезпечує стабільну якість послуг.</p> <p>4. Лояльна клієнтська база. Наявність постійних клієнтів, які рекомендують компанію своїм знайомим.</p> <p>5. Гнучка система знижок. Компанія пропонує різноманітні знижки та спеціальні пропозиції, що дозволяє залучати нових клієнтів та підвищувати лояльність існуючих.</p>	<p>1. Обмежений маркетинговий бюджет. Недостатнє фінансування маркетингових активностей може обмежувати можливості для залучення нових клієнтів.</p> <p>2. Залежність від сезонності. Прибуток компанії може значно коливатися залежно від сезону.</p> <p>3. Обмежений асортимент екзотичних турів. Компанія може не пропонувати широкий вибір екзотичних турів, що може обмежити її конкурентні переваги.</p> <p>4. Слабка присутність в інтернеті. Недостатньо розвинений веб-сайт та відсутність активності в соціальних мережах можуть негативно впливати на імідж компанії.</p>
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
<p>1. Розвиток внутрішнього туризму. Зростаючий інтерес до внутрішнього туризму створює нові можливості для розширення асортименту турів.</p> <p>2. Вихід на нові ринки. Можливість завоювання нових ринків (наприклад, міжнародний туризм).</p> <p>3. Партнерство з іншими компаніями. Співпраця з іншими компаніями (наприклад, туроператорами, авіакомпаніями) може дозволити розширити спектр послуг та збільшити доходи.</p> <p>4. Розвиток внутрішнього туризму.</p> <p>5. Створення спеціальних туристичних програм для підтримки економіки країни.</p> <p>6. Співпраця з міжнародними організаціями для відновлення туристичної інфраструктури.</p> <p>7. Впровадження нових технологій: Використання сучасних технологій (мобільні додатки, системи онлайн-бронювання) може підвищити ефективність роботи компанії та покращити сервіс для клієнтів.</p>	<p>1. Збільшення конкуренції. Зростання кількості туристичних агентств посилює конкуренцію на ринку.</p> <p>2. Економічна нестабільність. Економічні кризи та інфляція можуть негативно вплинути на попит на туристичні послуги.</p> <p>3. Політична нестабільність у країнах, куди організовуються тури. Політичні конфлікти та природні катаклізми можуть призвести до скасування турів та фінансових втрат.</p> <p>4. Зміна смаків та потреб клієнтів. Зміна пріоритетів клієнтів може вимагати від компанії постійно адаптуватися до нових умов ринку.</p> <p>5. Збільшення вартості пального та інших ресурсів, необхідних для організації турів.</p> <p>6. Зниження доступності готелів та інших туристичних об'єктів внаслідок бойових дій.</p> <p>7. Ризик терористичних атак.</p> <p>8. Зміни в міжнародному законодавстві щодо поїздок в Україну.</p>

Статут проєкту

1. Назва проєкту: «Впровадження системи онлайн-бронювання в туристичній компанії «Діана-тур»»

2. Мета проєкту:

- Впровадження сучасної системи онлайн-бронювання для автоматизації процесів бронювання туристичних послуг.
- Підвищення ефективності роботи відділу бронювання та зниження витрат.
- Розширення можливостей компанії для залучення нових клієнтів та збільшення обсягу продажів.
- Поліпшення якості обслуговування клієнтів.

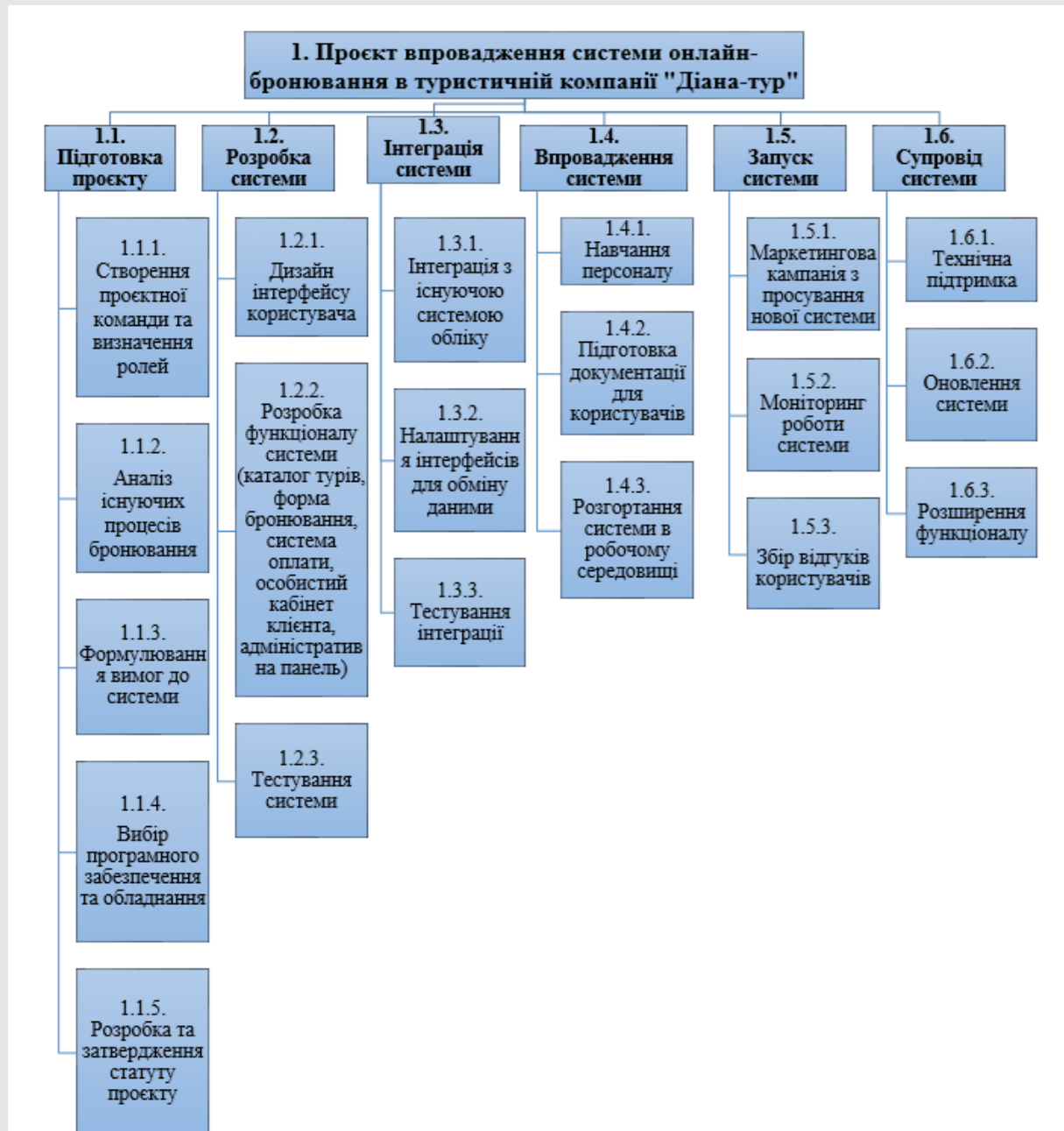
3. Цілі проєкту:

- Розробити детальний план впровадження системи.
- Вибрати та налаштувати відповідне програмне забезпечення.
- Інтегрувати систему з існуючими системами компанії.
- Навчити співробітників роботі з новою системою.
- Забезпечити безперебійну роботу системи після запуску.

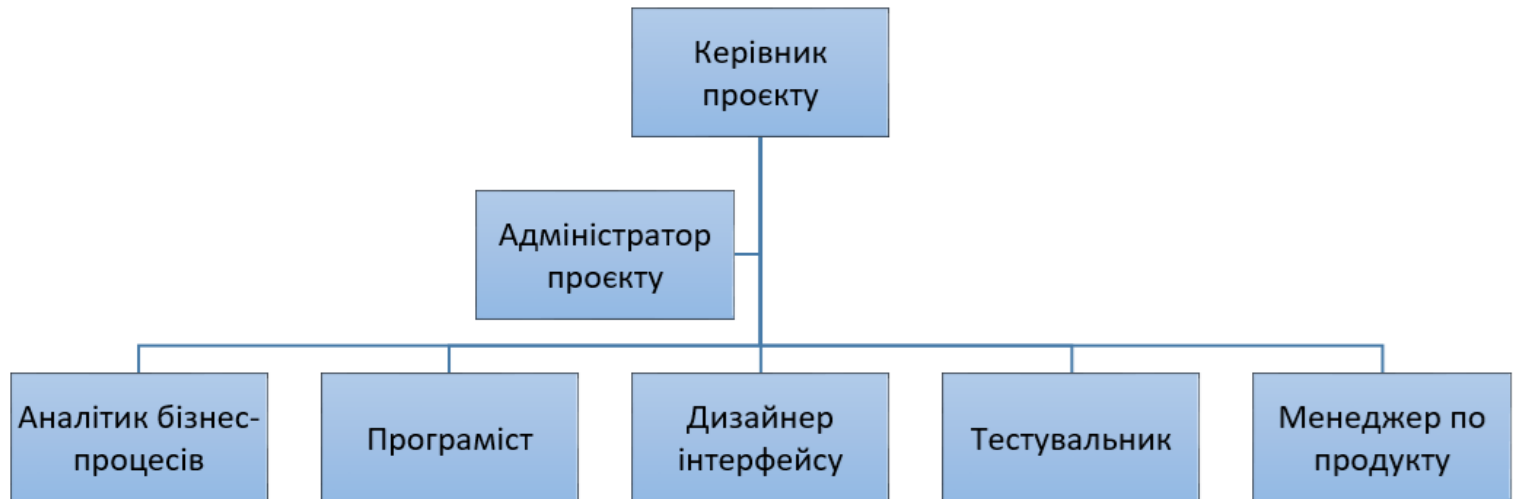
4. Продукт проєкту: Продуктом проєкту є функціонуєча система онлайн-бронювання, яка дозволить клієнтам компанії бронювати туристичні послуги через інтернет. Така система буде включати:

- Веб-інтерфейс для клієнтів, де можна переглядати доступні тури, дати, ціни, а також виконувати бронювання.
- Систему керування бронюваннями, що дозволяє менеджерам компанії бачити, підтверджувати або скасовувати бронювання.
- Базу даних, що зберігає інформацію про тури, клієнтів та їхні бронювання.
- Інтеграцію з платіжною системою для обробки оплат за послуги.

Структура декомпозиції робіт по проєкту



Організаційна структура проєкту

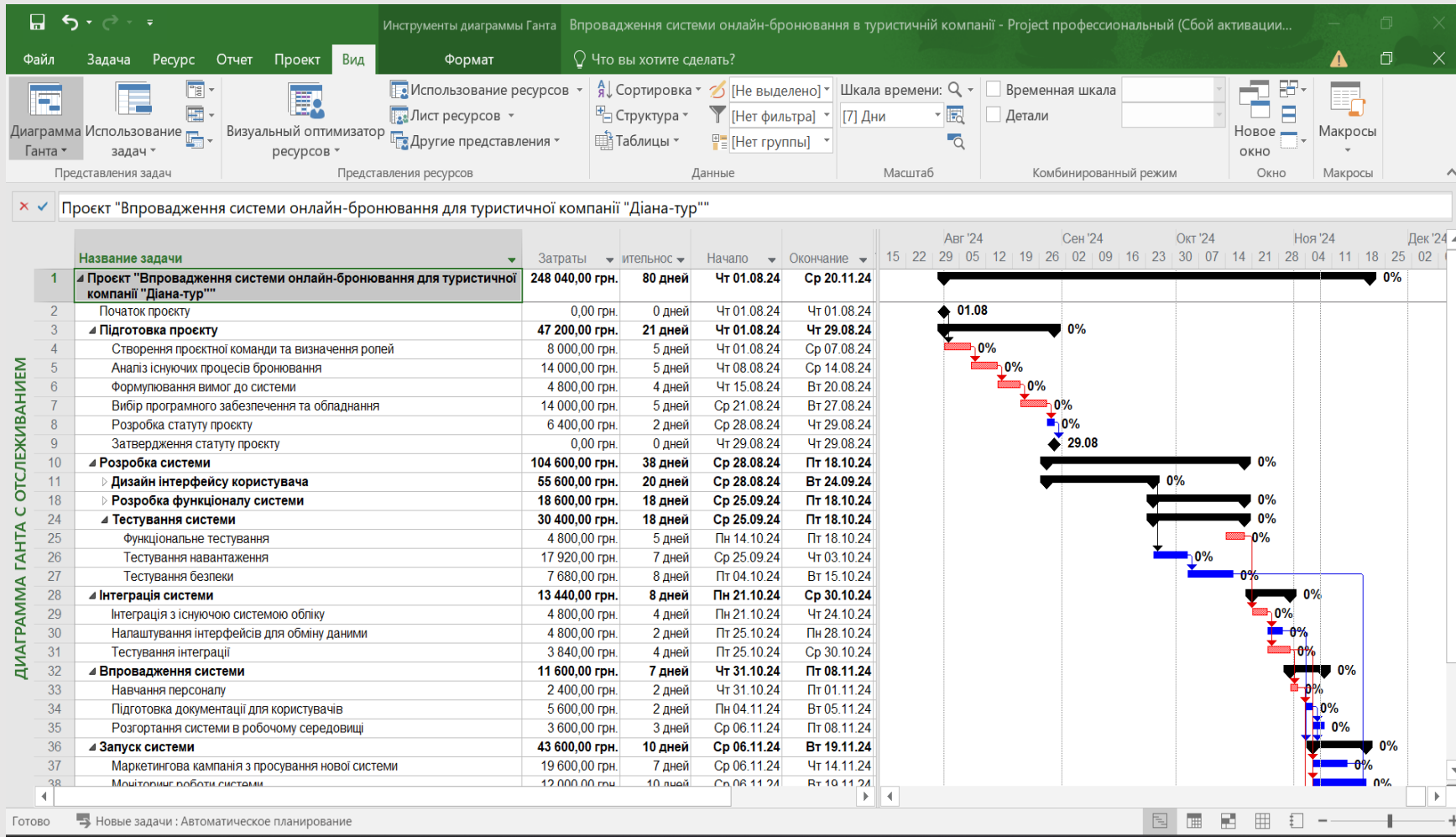


Матриця відповідальності

Завдання	Менеджер проекту	Аналітик	Програміст	Дизайнер	Тестувальник	Менеджер по продукту
Розробка плану проекту	R, A	C	-	-	-	C
Аналіз існуючих процесів	-	R, A	C	-	-	C
Формулювання вимог	-	R, A	C	C	-	C
Дизайн інтерфейсу	-	C	-	R, A	C	C
Розробка функціоналу	-	C	R, A	C	C	C
Тестування системи	-	C	C	C	R, A	C
Впровадження системи	R, A	C	C	C	C	C
Маркетингова кампанія	-	-	-	-	-	R, A
Підтримка користувачів	-	-	-	-	-	R, A

- Responsible – відповідальний;
- Accountable - відповідальний за результат, підзвітний;
- Consulted – консультуючий;
- Informed – поінформований.

Календарно-мережевий графік робіт проекту



Витрати по проєкту

Назва задачі	Витрати
Проєкт "Впровадження системи онлайн-бронювання для туристичної компанії "Діана-тур""	248 040,00 грн.
Підготовка проєкту	47 200,00 грн.
Розробка системи	104 600,00 грн.
Дизайн інтерфейсу користувача	55 600,00 грн.
Розробка функціоналу системи	18 600,00 грн.
Тестування системи	30 400,00 грн.
Інтеграція системи	13 440,00 грн.
Впровадження системи	11 600,00 грн.
Запуск системи	43 600,00 грн.
Супровід системи	27 600,00 грн.

Аналіз ризиків проєкту

№	Ризик	Ймовірність	Вплив	Заходи пом'якшення	Відповідальний
1	Затримки у розробці системи	Середня	Високий	Складання детального плану, регулярні звіти про прогрес, резервування часу	Програміст, Керівник проєкту
2	Проблеми з інтеграцією з існуючими системами	Висока	Середній	Детальне планування інтеграції, залучення фахівців з інтеграції	Аналітик, Програміст
3	Недостатня якість розробки	Середня	Високий	Ретельне тестування, залучення незалежних експертів для перевірки	Тестувальник, Керівник проєкту
4	Відмова користувачів від нової системи	Висока	Середній	Ретельне навчання персоналу, маркетингова кампанія, збір зворотнього зв'язку	Менеджер по продукту, Керівник проєкту
5	Збої в роботі системи після запуску	Висока	Високий	Резервне копіювання даних, моніторинг системи, швидке реагування на інциденти	Системний адміністратор, Керівник проєкту
6	Зміна вимог клієнта під час проєкту	Середня	Високий	Регулярні зустрічі з клієнтом, гнучкий план проєкту	Керівник проєкту, Аналітик
7	Недостатнє фінансування проєкту	Низька	Високий	Ретельне планування бюджету, пошук додаткових джерел фінансування	Керівник проєкту, Фінансовий директор
8	Відсутність кваліфікованих фахівців	Середня	Високий	Залучення зовнішніх консультантів, навчання персоналу	Керівник проєкту, HR-менеджер
9	Кибератаки на систему	Середня	Високий	Захист системи від кіберзагроз, регулярне оновлення програмного забезпечення	Системний адміністратор, Керівник проєкту
10	Непередбачені обставини (пандемія, стихійні лиха)	Низька	Високий	Розробка планів на випадок надзвичайних ситуацій, гнучкий підхід до виконання проєкту	Керівник проєкту

Управління якістю

В архітектурній майстерні, як і в будь-якій іншій області, стандарти якості грають ключову роль у забезпеченні високого рівня виконання робіт та задоволення потреб замовників.

- ISO 9001:2015 (Якість управління): Цей міжнародний стандарт визначає вимоги до системи управління якістю в організаціях. Він надає фреймворк для встановлення, реалізації та підтримки ефективної системи управління якістю.
- ISO 19650 (Інформаційне моделювання будівель та управління): Серія стандартів ISO 19650 надає рекомендації та вимоги для інформаційного моделювання будівель та управління інформацією в усьому життєвому циклі будівлі.
- BS 1192 (Методи структуризації інформації та управління): Цей британський стандарт визначає структуру інформації та документації для будівельних проєктів, зокрема, якщо використовується інформаційне моделювання будівель (BIM).

Управління якістю

- LEED (Leadership in Energy and Environmental Design): Це найпоширеніший світовий стандарт для оцінки та сертифікації сталого будівництва. LEED встановлює критерії для зеленого будівництва та визначає рівні сертифікації.
- AIA (American Institute of Architects): AIA надає ряд стандартів і етичних правил для архітекторів, що визначають їхню поведінку, відносини з клієнтами та колегами, а також норми для професійного проєктування.
- NEC (New Engineering Contract): NEC — це система контрактів для будівельних та інженерних проєктів, що надає стандарти для управління проєктами, контрактами та виробництвом.
- NIBS (National Institute of Building Sciences): Інститут національних будівельних наук визначає стандарти та класифікації, спрямовані на покращення ефективності та безпеки будівель.

Висновки

Підбиваючи підсумки з розроблення цього проєкту, можна визначити, що для успішного управління проєктом необхідно врахувати безліч зовнішніх і внутрішніх чинників, розробити план стратегічного управління та інтеграції, зробити детальну декомпозицію робіт на керовані модульні елементи, прорахувати всі можливі ризики і чітко визначити бюджет проєкту, забезпечити постійну взаємодію учасників проєкту.

Дякую за увагу!