



КУРСОВА РАБОТА

НА ТЕМА:

УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИТЕ В РУБИНА ТРАВЕЛ ООД

Изготвил:

Проверил:

2018

1. Представи организацията. Минимумът от данни за нея могат да се състоят в:

Предприятие: Рубина Травел ООД

Адрес: гр. Варна 9000, ул. ГРИВИЦА No 8

Телефон:

GSM: 0878/ 465 848

E-mail: rubina.travel@gmail.com

Собственик/ци: ПЕТЪР ЖЕЛЕВ ПЕТРОВ и ИВЕЛИНА ПАВЛОВА ЛОЗАНОВА,

Вид бизнес: лицензиран туроператор с удостоверение за регистрация № РК-01-7726

Форма на дейността: ООД

Регистрация на предприятието: Съгласно Търговския Закон и Закона за туризма

Дял от пазара: под 5%

Инвестиции към днешна дата: няма

Необходимо допълнително финансиране: няма информация. По-скоро под финансиране може да се разберат и допълнително привлечените средства, които съгласно финансовия отчет са на стойност 21 хиляди лева.

2. Дефинира мисията, целите и намеренията на организацията.

Мисията на Рубина Травел е да вдъхновява хората да изследват света и агенцията да бъде първи избор за потребителите

Ангажиментът на Рубина Травел е да гарантира, че всички нейни пътници са толкова доволни от услугите, че те ги препоръчват на приятели и че те ще ги използват повторно.

3. Определи цели на бизнес процеса.

Бизнес процесът е продажба на самолетни билети от Рубина Травел чрез система за централизирани резервации (CRS). Целта на бизнес процеса генериране на електронен билет от служителя на Рубина Травел, с който клиента може да достигне крайната дестинация.

4. Определи изходните данни за бизнес процеса

Процесът на закупуване на онлайн билет от Рубина Травел във връзка с пътуване на клиент се състои от следните дейности:

- Клиентът определя потребителския профили за всички пътуващи лица. Задължителна информация са общите данни за клиентите, като име и адрес, както и информация за плащане.
- Клиентът посочва туристическата услуга, която трябва да бъде резервирана. Посочената туристическа услуга може да само пътуване със самолет или композитна услуга, съставена от няколко елементарни услуги.
- Заявката за обслужване се изпраща на пазарни участник - превозвача, предлагащ услугата.
- Пазарният участник, който получава заявката за услуга обработва резервацията. Туристическата услуга е резервирана (ако е налична) и се създава съответната резервация, съдържаща цялата информация за резервацията. В случай на резервиране на композитна услуга, състояща се от елементарни услуги от различни доставчици, се инициира процес на резервация за всички съответни компоненти.
- Отговор се връща на клиента. В случай на композитна услуга информацията за резервацията се включва в общата резервация.
- Клиентът може да използва върнатите резервационни данни, за да провери извършените резервации или да отпечата документите за пътуване.

5. Коментира ефективността на бизнес процеса

Ефективността на бизнес процес се определя:

- От опита на служителя за работа със специализирания софтуер;
- Бързината на онлайн връзката
- Възможността за отлагане на вече заявен полет, което предоставя гъвкавост на решенията, особено когато възникнат извънредни ситуации

- Системната функционалност и съдържанието на предлагания софтуер са от ключово значение. Ако пътниците намират даден полет бавно, трудно използват системата или ако смятат, че могат да намерят по-добри цени на други места в интернет те са по-малко склонни да използват подобни системи. Интегриране на онлайн резервационният софтуер с корпоративните информационни системи (например управление на разходите), води до намаляване задачите преди и след пътуването и това би стимулирало пътниците за по-широко използване.

6. Анализира характерните особености на бизнес процеса

Особеностите на онлайн резервационна система на Рубина Травел са свързани с:

- Увеличаване на производителността: Намалява времето за резервация на билета, благодарение на контекстуални данни, автоматично разпознаване на потребителските предпочитания и незабавното потвърждаване на заявките за специални услуги.

- Увеличаване на приходите: Популяризиране на предпочитаните оферти на дисплея, като премахва нередовните резервации. Също така да увеличава на продажбите от всички канали за дистрибуция трябва да се основава на обширна свързаност с потребителски интерфейси.