

**Барабашина Е.О.**  
Саратовский государственный технический университет  
имени Гагарина Ю.А., г. Саратов, Россия  
Научный руководитель:  
**Лысикова О.В.**  
к.и.н., д.с.н., профессор,  
Саратовский государственный технический университет  
имени Гагарина Ю.А., г. Саратов, Россия

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИЕЙ**

**Аннотация.** Статья посвящена анализу и совершенствованию системы управления туристической компанией с целью повышения ее конкурентоспособности. Управление туристической компанией требует множества стратегических решений и действий. Важными факторами успешного управления являются эффективное управление ресурсами, разработка инновационных стратегий, установление стратегических партнерств, исследование рынка, придание важности качеству обслуживания и постоянное развитие. Грамотно спланированные и реализованные стратегии помогут компании укрепить свою позицию на рынке, привлечь больше клиентов и достичь устойчивого успеха. Данные рекомендации и предложения помогут оптимизировать и эффективно управлять туристической компанией, что приведет к улучшению качества услуг и удовлетворенности спроса клиентов.

**Ключевые слова:** туристическая компания, туризм, управление туркомпанией, маркетинг, инновации

Туристическая индустрия является одной из самых динамичных и быстро растущих отраслей современного мира. Она предлагает множество возможностей для предпринимателей и компаний, которые стремятся предоставить уникальные и незабываемые путешествия своим клиентам. Однако, чтобы достичь успеха в этой конкурентной среде, необходимо обладать не только страстью к туризму, но и эффективными управленческими навыками.

В данном контексте управление туристической компанией представляет собой сложный и многогранный процесс, требующий специальных знаний и навыков. Успешное управление включает в себя не только умение разрабатывать привлекательные туристические продукты и предлагать высокое качество обслуживания, но и умение адаптироваться к меняющейся среде, анализировать рынок, конкурентов и потребности клиентов, а также

строить эффективные стратегии и вести эффективную коммерческую деятельность.

Управление туристической компанией также требует глубокого понимания клиентской базы и их предпочтений, чтобы успешно адаптироваться к изменяющимся тенденциям и строить долгосрочные отношения с клиентами [4]. Это может включать в себя изучение демографических данных, поведенческого анализа, проведение маркетинговых исследований и обратную связь от клиентов. Важно иметь представление о том, какие услуги и опции наиболее привлекательны для клиентов и какие тренды и нововведения могут привлечь их внимание.

Помимо анализа рынка и клиентов эффективное управление туристической компанией также включает в себя грамотное финансовое планирование и управление ресурсами. Это может включать в себя управление бюджетом, контроль затрат, оптимизацию операций и управление персоналом. Компания должна стремиться к эффективности и оптимизации процессов, чтобы обеспечить высокое качество услуг при минимальных затратах.

Окружающая нас технологическая среда также играет важную роль в управлении туристической компанией. Использование цифровых технологий, таких как Интернет и социальные медиа, может существенно улучшить маркетинговые возможности компании и обеспечить более широкое присутствие на рынке. Такие решения, как онлайн-бронирование, электронные платежные системы и автоматизация процессов, могут повысить удобство для клиентов и улучшить оперативность компании.

В конечном счете, успешное управление туристической компанией требует баланса между клиентским удовлетворением, эффективностью операций и развитием инноваций. Непрерывное улучшение, анализ данных и стратегическое планирование – все это является ключевыми факторами, которые помогают компании преуспевать в сегодняшней конкурентной индустрии.

Управление туристической компанией является сложным и многогранным процессом, требующим непрерывного совершенствования и развития. В современном мире, где туризм становится все более популярной отраслью, конкуренция на рынке растет, и успешное управление становится ключевым элементом выживания и процветания компании. Одной из важнейших задач управления туристической компанией является эффективное управление процессами, связанными с организацией и предоставлением туристических услуг, проанализируем основные процессы.

#### 1. Анализ текущей системы управления

Первым шагом в усовершенствовании системы управления туристической компанией является анализ текущих процессов и процедур. Необходимо оценить эффективность существующих методов и выявить слабые места, которые требуют улучшения. Для этого можно использовать

различные инструменты анализа, такие как SWOT-анализ, анализ процессов, анализ структуры компании и др.

## 2. Формулирование стратегических целей

После анализа текущей системы управления необходимо определить стратегические цели компании. Эти цели должны быть согласованы с миссией и ценностями компании, а также учесть требования и ожидания клиентов. Стратегические цели должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, релевантными и ограниченными по времени (SMART-цели).

## 3. Развитие системы управления персоналом

Центром любой туристической компании является ее персонал. Поэтому не менее важно совершенствовать систему управления персоналом. Это может включать в себя разработку программ обучения и развития, установление эффективных систем мотивации и поощрения, а также разработку системы оценки производительности.

## 4. Внедрение информационных технологий

В современном мире информационные технологии играют важную роль в управлении туристической компанией. Внедрение и использование таких технологий, как системы бронирования, управление отелями и туристическими объектами, электронная коммерция и др., позволяют автоматизировать и оптимизировать процессы, улучшить качество обслуживания и увеличить эффективность работы компании.

## 5. Развитие маркетинговых стратегий

Эффективное управление туристической компанией также требует разработки и реализации эффективных маркетинговых стратегий. Компания должна провести анализ рынка, определить свою целевую аудиторию и разработать уникальное предложение. Маркетинговые стратегии могут включать в себя использование различных инструментов и каналов продвижения, таких как реклама, интернет-маркетинг, PR-активности, спонсорство [2].

## 6. Улучшение системы обратной связи и обслуживания клиентов

Система обратной связи и обслуживания клиентов является ключевым элементом управления туристической компанией. Компания должна уделять особое внимание обратной связи от клиентов, а также оперативно реагировать на их запросы и претензии. Это поможет повысить уровень удовлетворенности клиентов, улучшить репутацию компании и привлечь новых клиентов.

## 7. Анализ конкурентной среды

Для эффективного управления компанией необходимо постоянно следить за изменениями на рынке и проводить анализ конкурентной среды. Это позволит компании оценить свои конкурентные преимущества, выявить новые возможности и предотвратить возможные угрозы. Анализ конкурентной среды может включать в себя изучение деятельности

конкурентов, анализ их маркетинговых стратегий, а также изучение изменений в потребительском спросе.

#### 8. Непрерывное совершенствование и инновации

В современном мире, где туристическая индустрия постоянно меняется, успешное управление компанией требует непрерывного совершенствования и инноваций. Компания должна искать новые решения, внедрять новые технологии, следить за новыми трендами в индустрии и адаптироваться к изменяющимся условиям. Непрерывное совершенствование и инновации помогут компании сохранять конкурентное преимущество и оставаться востребованной на рынке.

#### 9. Измерение и оценка результатов

Важным элементом управления туристической компанией является измерение и оценка результатов. Компания должна устанавливать метрики и показатели производительности, чтобы оценить эффективность своих действий. Это поможет определить, что работает хорошо и что требует дальнейшего совершенствования. Регулярное измерение и оценка результатов помогут организации выявить слабые места и принять меры для их устранения.

#### 10. Управление рисками

Управление рисками является весомой составляющей успешного управления туристической компанией. Компания должна проводить анализ рисков и определить потенциальные угрозы, которые могут повлиять на ее деятельность. Затем необходимо разработать стратегии по предотвращению и снижению рисков, а также планы действия для случаев возникновения непредвиденных ситуаций, таких как природные катаклизмы, террористические акты или болезнь. Управление рисками поможет компании минимизировать потери и обеспечить безопасность клиентов и сотрудников.

#### 11. Профессиональная подготовка сотрудников

Сотрудники являются важным активом любой туристической компании, поэтому профессиональная подготовка и развитие персонала имеют немалое значение. Компания должна обеспечить систему обучения и развития для своих сотрудников, чтобы они имели необходимые знания и навыки для эффективного выполнения своих обязанностей. Подготовка сотрудников может включать тренинги, семинары, мастер-классы и программы обучения. Кроме того, компания должна поощрять профессиональное развитие и мотивировать своих сотрудников для достижения высокого уровня профессионализма.

#### 12. Социальная ответственность

Социальная ответственность становится все более важной в современном бизнесе, включая туристическую индустрию. Компания должна учитывать свои воздействия на окружающую среду, местное сообщество и культуру. Это может включать в себя соблюдение экологических стандартов, поддержку местного бизнеса и инициатив, а также вовлечение в

благотворительные программы и социальные проекты. Позитивная социальная ответственность поможет компании укрепить свою репутацию, привлечь доверие клиентов и создать долгосрочные отношения с заинтересованными сторонами.

### 13. Использование технологий

Технологии играют все большую роль в туристической индустрии, поэтому компания должна активно использовать современные технологии для оптимизации своих процессов и повышения эффективности бизнеса. Это может включать в себя внедрение систем управления клиентской базой данных, использование онлайн-бронирования и электронного платежа, аналитику данных, виртуальную реальность для продажи туров и другие инновации. Использование технологий поможет компании улучшить качество обслуживания клиентов, оптимизировать бизнес-процессы и увеличить конкурентоспособность.

### 14. Привлечение и удержание талантов

Для успешного управления туристической компанией необходимо иметь квалифицированный и мотивированный персонал. Компания должна проводить активную политику привлечения новых талантов и удержания существующих сотрудников. Это может включать в себя проведение эффективного отбора, создание справедливых систем вознаграждения и стимулирования, установление программ развития карьеры и предоставление благоприятных условий работы. Привлечение и удержание талантов поможет компании обеспечить высокий уровень сервиса и достижение бизнес-целей.

### 15. Адаптация к изменениям

Туристическая индустрия постоянно меняется, поэтому успех управления компанией также зависит от ее способности адаптироваться к новым условиям и требованиям рынка. Компания должна быть гибкой и готовой к внесению изменений в свои планы и стратегии, если это потребуется. Это может включать в себя переупрощение туров и услуг, изменение ценообразования, развитие новых направлений или предложений, а также принятие новых технологий. Адаптация к изменениям поможет компании сохранить конкурентное преимущество и оставаться успешной на рынке.

### 16. Стратегическое партнерство

Установление стратегических партнерств может быть выгодным для туристической компании. Компания может заключать партнерские соглашения с другими компаниями, такими как авиакомпания, отели, транспортные компании и туристические операторы. Это позволит компании расширить свою клиентскую базу, предлагая комбинированные пакеты услуг, а также получить доступ к новым рынкам. Кроме того, стратегические партнерства могут снизить затраты на маркетинг и рекламу путем совместной рекламы и продвижения.

### 17. Исследование рынка

Рынок туризма является динамичным и изменчивым, поэтому регулярное исследование рынка является необходимым для компании. Исследование рынка поможет компании понять тенденции и потребности клиентов, а также определить конкурентные преимущества и новые возможности для развития. Компания может использовать различные методы источники данных, такие как опросы, аналитика данных, обзор литературы и консультации с экспертами. Исследование рынка поможет компании выработать эффективные маркетинговые и стратегические решения.

#### 18. Инновации и креативность

Инновации и креативность играют важную роль в туристической индустрии. Компания должна поощрять своих сотрудников к поиску новых идей и разработке инновационных решений. Это может быть связано с созданием новых туров и услуг, использованием новых технологий, разработкой уникального маркетинга или предложением специальных акций. Инновации и креативность помогут компании привлечь внимание клиентов, выделиться на фоне конкурентов и укрепить свою позицию на рынке.

#### 19. Качество обслуживания

Высокое качество обслуживания является ключевым фактором успешного управления туристической компанией. Компания должна стремиться к предоставлению высокого уровня сервиса своим клиентам на всех этапах - от бронирования до возвращения домой. Это включает вежливое и профессиональное общение с клиентами, оперативное реагирование на их потребности и жалобы, предоставление точной и полезной информации и поддержку в течение всего путешествия. Качество обслуживания поможет компании создать удовлетворенных клиентов, получить повторные заказы и положительные отзывы.

#### 20. Постоянное развитие

Успешное управление туристической компанией требует постоянного развития и совершенствования. Компания должна быть готова вносить изменения в свои стратегии, процессы и услуги в соответствии с изменениями на рынке и потребностями клиентов. Постоянное развитие может включать в себя обучение сотрудников, внедрение новых технологий, изучение и применение лучших практик в отрасли, а также последовательное анализирование производительности компании и внесение соответствующих корректировок. Постоянное развитие поможет компании оставаться конкурентоспособной и успешной в долгосрочной перспективе. Совершенствование системы управления туристической компанией является сложным и многогранным процессом, который требует исследования, анализа и внедрения различных методов и подходов. Однако, благодаря этому процессу, компания может улучшить свою конкурентоспособность, расширить свою клиентскую базу и достичь новых высот на рынке туризма.

Данные рекомендации и предложения помогут оптимизировать и эффективно управлять туристической компанией, что приведет к улучшению

качества услуг и удовлетворенности клиентского спроса. Внедрение современных информационных технологий и систем управления персоналом, в свою очередь, позволит повысить эффективность работы и обеспечить долгосрочный успех компании на рынке туризма.

Таким образом, управление туристической компанией требует множества стратегических решений и действий. Важными факторами успешного управления являются эффективное управление ресурсами, разработка инновационных стратегий, установление стратегических партнерств, исследование рынка, придание важности качеству обслуживания и постоянное развитие. Хорошо спланированные и реализованные стратегии помогут компании укрепить свою позицию на рынке, привлечь больше клиентов и достичь устойчивого успеха. Туристическая индустрия является конкурентной и быстро меняющейся средой, поэтому компания должна быть готова к изменениям и постоянно совершенствовать свои стратегии. Важно формировать сильный бренд и разрабатывать эффективные маркетинговые кампании, чтобы привлекать новых клиентов и удерживать существующих.

Управление ресурсами, такими как финансы, люди и время, также играет важную роль в успешном управлении туристической компанией. Компания должна распределять ресурсы оптимальным образом, чтобы достичь максимального эффективного использования бюджета компании, привлечение и удержание талантливых сотрудников, а также организацию рабочих процессов с целью повышения производительности. Стратегическое партнерство является еще одним важным аспектом управления туристической компанией. Поиск и установление партнерских отношений с другими компаниями позволяет компании предложить своим клиентам более широкий спектр услуг и продуктов, а также получить доступ к новым рынкам и клиентам. Вместе с тем, партнерство также может снизить затраты на маркетинг и рекламу путем совместной рекламы и продвижения.

Исследование рынка является неотъемлемой частью управления туристической компанией. Рынок туризма постоянно меняется и развивается, поэтому важно быть в курсе последних тенденций и потребностей клиентов. Исследование рынка поможет компании понять свою целевую аудиторию, определить конкурентные преимущества и создать эффективные маркетинговые стратегии. Компания может использовать различные методы источники данных, такие как опросы, анализ рыночных данных и консультации с экспертами, чтобы получить полную картину рынка.

Инновации и креативность также играют ключевую роль в управлении туристической компанией. Развитие новых идей, услуг и продуктов поможет компании привлечь внимание клиентов и стать уникальной на рынке. Кроме того, внедрение новых технологий и цифровых решений может повысить эффективность работы компании и улучшить клиентский опыт.

Высокое качество обслуживания является неотъемлемой частью успешного управления туристической компанией. Оказание

профессионального и внимательного обслуживания клиентов во всех этапах их путешествия, ответы на их потребности, решение проблем и вежливое общение – все это способствует лояльности клиентов и положительной репутации компании.

Наконец, постоянное развитие должно быть основой управления туристической компанией. Компания должна стремиться совершенствоваться, следить за изменениями на рынке и внедрять новые решения. Это может включать в себя постоянное обучение сотрудников, изучение лучших практик в отрасли, анализ производительности и эксперименты с новыми стратегиями и идеями.

В целом, эффективное управление туристической компанией требует грамотного планирования, анализа рынка, креативности и инноваций, качественного обслуживания клиентов, стратегического партнерства и постоянного развития. Только с учетом всех этих факторов компания сможет достичь успеха и стать лидером в индустрии.

#### Библиографический список

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой. М.: Форум: ИНФРА-М, 2019.
2. Дурович А.П. Реклама в туризме. М.: ИНФРА-М, 2020.
3. Лысикова О. В. Операционный менеджмент туризма / О.В. Лысикова, А.В. Фоменко. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019.
4. Покровский Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления / Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. М.: Университетская книга; Логос, 2020.