

УКД 330.3

## ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИНДУСТРИИ

К.В. Александрова

Преподаватель КРО ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

Научный руководитель: Григорьева Н.С.

к.э.н., доцент кафедры «Экономика и инновационные рыночные  
исследования»

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

**Аннотация:** В статье рассмотрены проблемы выстраивания бизнес-процессов на предприятиях туристской индустрии. Целью исследования является раскрытие проблем бизнес-процессов применяемых на предприятиях туриндурии и способы их преодоления.

**Ключевые слова:** бизнес-процессы в турагентстве, бизнес-модель турагентства, схема бизнес-процессов в турагентстве, оптимизация бизнес-процессов, CRM система, процесс продаж.

## PROBLEMS OF THE ORGANIZATION OF BUSINESS-PROCESSES AT THE ENTERPRISES OF TOURISM INDUSTRY

K.V. Alexandrova

College teacher

PEI HE (IMBL)

**Abstract:** The article considers the problems of building business processes at the enterprises of the tourism industry. The aim of the study is to disclose the problems of business processes used by tourism industry enterprises and how to overcome them.

**Keywords:** business processes in the travel agency, business model of travel agencies, the scheme of business processes in the travel agency, business process optimization, CRM system the sales process.

В последнее время туристский рынок Российской Федерации терпит глобальные изменения. Значительно сокращается количество турагентских и туроператорских компаний. В условиях жесткой конкуренции, демпинга, появления онлайн сервисов бронирования и падения спроса на организованные туры туристским фирмам необходимо повышать качество

обслуживания, увеличивать повторные продажи и создавать продукт, способствующий удовлетворить разные категории туристов. Важнейшим фактором успешной работы предприятия туристической индустрии, является умение грамотно выстроить бизнес-процессы, что приведет к увеличению прибыли и уменьшению затрат.

Поскольку сфера туризма является быстро динамичной и трудно предсказуемой, то выполнение долгосрочных целей не всегда оказывается возможным. В туристической отрасли зачастую случаются форс-мажорные обстоятельства, которые могут кардинально изменить планы и цели компании (природные катаклизмы, эпидемии, уход с рынка крупных игроков и т.д.). И в таких условиях компаниям необходимо сосредоточиться на объединении отдельных операций в единые бизнес-процессы, определении основных ориентиров результативности деятельности и наметать стратегии их достижения.

Бизнес-процесс - это регулярно повторяющаяся последовательность взаимосвязанных мероприятий (операций, процедур, действий), при выполнении которых используются ресурсы внешней среды, создается ценность для потребителя и выдается ему результат. Потребителей можно разделить на внешних и внутренних. Внутренними потребителями являются сотрудники компании, а внешними, потребители не входящие в состав компании.

Бизнес-процесс всегда:

1. Имеет четко сформулированные границы
2. Имеет конечного потребителя (следующий бизнес-процесс или конечный потребитель товара или услуги)
3. Имеет ответственного за каждый процесс сотрудника.

Существует несколько классификаций бизнес-процессов. Рассмотрим две самых популярных - более подробную и краткую. Более подробная полностью раскрывает особенности и нюансы каждого процесса, а более краткая применяется при сжатом описании бизнес-процессов компании.

Подробная классификация бизнес-процессов выглядит следующим образом:

- основные процессы
- сопутствующие процессы

- вспомогательные процессы
- обеспечивающие процессы
- управляющие процессы
- процессы развития

Основные бизнес-процессы ориентированы на непосредственное производство товара или оказание услуги, являющееся основным продуктом обеспечивающим доход. Так для туроператорской компании основным бизнес-процессом будет создание туристского продукта (тура, экскурсии)

Сопутствующие процессы - процессы, направленные на производство или оказание услуги, которые протекают параллельно основным процессам, и тоже служат источником дохода. Так, для турагентской компании примером может служить оформление виз, страховых полисов для индивидуальных туристов или продажа путеводителей.

Вспомогательные бизнес-процессы - процессы, снабжающие ресурсами всю деятельность организации и обеспечивающие работу основных бизнес-процессов. Например, обеспечение высокоскоростного интернет соединения, наличие и содержания функционального офиса.

Обеспечивающие процессы- служат для жизнеобеспечения основных бизнес-процессов. На предприятиях туриндустрии примером может послужить наличие IT отдела для моментального устранения неполадок связанных с компьютерами, CRM-системами, или наличие кадрового, финансового отдела.

Бизнес-процессы управления - процессы главной целью, которых является управление предприятием или отдельными бизнес-процессами. Обозначение стратегий развития, установление планов производства и продаж и тд.

Бизнес-процессы развития - это процессы, связанные с усовершенствованием производимого товара или услуги, внедрение новых технологий. Например, это использование новейших CRM систем, или проведение тренингов по увеличению продаж.

Упрощенная классификация бизнес- процессов:

Основные бизнес-процессы Сопутствующие бизнес-процессы	Основные бизнес-процессы
Вспомогательные бизнес-процессы Обеспечивающие бизнес-процессы	Вспомогательные бизнес-процессы
Управляющие бизнес процессы Бизнес-процессы развития	Управляющие бизнес-процессы

Таким образом, основные бизнес-процессы отвечают за создание товара или услуги. Вспомогательные процессы обеспечивают компанию необходимыми для функционирования ресурсами. Управляющие процессы выполняют контролирующую функцию и отвечают за развитие.

Каждому предприятию, которое рассчитывает на успешное функционирование и получение прибыли необходимо точно определить бизнес-процессы. При формулировании и описании бизнес-процессов возникают различные сложности, не зависящие от величины компании, количества сотрудников и мощности производства. Даже маленькие компании сталкиваются с проблемой организации бизнес-процессов.

Первая проблема, с которой сталкивается предприятие это разделение бизнес-процессов и выстраивание строгой системы, в которой не будет повторяющихся или лишних действий. Часто сотрудники теряют время при дублировании информации на электронных носителях и в письменном виде, или по причине того, что для завершения процесса требуется разрешение (подпись) большого количества людей.

Следующая проблема связана с учетом бизнес-процессов.

Под учетом понимается то, сколько времени занимает каждый бизнес-процесс, сколько сотрудников в нем участвуют и какое количество ресурсов необходимо. Далее собирается и анализируется статистика: сколько бизнес-процессов проходит через конкретного сотрудника, с какой скоростью сотрудники выполняют эти процессы и куда больше всего тратится ресурсов компании. Данная статистика помогает выявить слабые и сильные стороны, равномерно ли распределена нагрузка среди сотрудников компании, и то, как они справляются со своими обязанностями. Данную статистику возможно

без труда собрать, если компания использует современную CRM систему, она поможет увидеть истинную работу предприятия, а не ориентироваться на работу сотрудников по отчетам или со стороны.

Следующая проблема возникает тогда, когда все бизнес-процессы направлены стабильную работу компании на одном уровне, но в условиях современного динамичного рынка компаниям необходимо постоянно трансформироваться и ставить планы выше предыдущих.

Бывает и другая ситуация, когда компания ставит нереалистичные цели и сроки, пытается преодолеть «пятилетку за три дня» и быстро решить проблемы, которые копились месяцами.

И самой серьезной проблемой могут оказаться немотивированные сотрудники. В этой ситуации перед руководителями стоит ответственная задача доступно донести до персонала измененную схему работы организации и мотивировать сотрудников путем предоставления дополнительных дней отпуска, посещением семинаров, тренингов или поездкой в информационный тур.

Исходя из всего сказанного, можно сделать вывод, что чем эффективнее налажены бизнес-процессы, тем конкурентоспособнее становится предприятие, и как следствие повышается его прибыль. А получение прибыли является главной целью создания любого предприятия.

#### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Григорьева Н.С., Шевердина И.В. Ключевые параметры поддержки развития делового туризма в Ростовской области // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018. – Т.4, №1. – С.22-26.
2. Григорьева Н.С. Необходимость и перспективы импортозамещения на современном этапе развития российской экономики // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2015. – Т.1, №1. – С. 47.
3. Григорьева Н.С. Приоритетные направления повышения социально-экономической эффективности государственного регулирования малого бизнеса // Проблемы и перспективы развития предпринимательства в России: Сборник докладов международной научно-практической конференции. – 2011. – С. 101-107.
4. Брюханова Н.В. Проблема выбора специального налогового режима для субъектов малого и среднего предпринимательства // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018. – Т.4, №1. – С. 7-15.

5. Дынник Д.И., Белозубов И.Н. Кластерная модель развития инновационной экономики // Сотрудничество без границ: Материалы международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию Донецкого Филиала Института управления, бизнеса и права. – 2014. – С. 234-240.