

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

Национальный исследовательский Томский государственный университет  
Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники  
Болгарская Академия наук  
ООО «Научно исследовательское предприятие «Лазерные технологии»

# **ИННОВАТИКА-2019**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ**

**XV Международной школы-конференции студентов,  
аспирантов и молодых ученых  
25–27 апреля 2019 г.  
г. Томск, Россия**

*Под редакцией А.Н. Солдатов, С.Л. Минькова*

Scientific & Technical Translations



**ИЗДАТЕЛЬСТВО**

**Томск – 2019**

## РЕЕСТР РИСКОВ КАК ИНСТРУМЕНТ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

У.А. Найзакул<sup>1</sup>, А.А. Кониболоцкая<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Казахский университет международных отношений и мировых языков имени  
Абылай хана*

<sup>2</sup>*Национальный исследовательский Томский государственный университет  
aleksandra\_konibolockaya@mail.ru*

## RISK REGISTER AS AN INSTRUMENT OF THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF TOURISM SERVICES PROVIDED

U.A. Naiqozul<sup>1</sup>, A.A. Konibolotskaya<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Kazakh Ablai Khan University of International Relations & World Languages*

<sup>2</sup>*National Research Tomsk State University*

*Risk register can help to support the growth, success and profitability of any university.*

*Keywords: risk management, standards, risk assessment, risk register, tourism services, quality*

Ориентация на потребителя – это один из основных принципов менеджмента качества, оказывающий огромное влияние на деятельность всех туристических организаций [1]. Потребители, их желания и удовлетворение этих желаний – залог успеха, который определяется качеством оказываемых туристических услуг. Work and Travel USA – это программа международного студенческого обмена, позволяющая студентам получить опыт работы в США, практику английского в языковой среде и уникальную возможность попутешествовать. Однако, не каждый решится на такое: страх, возникающий из-за комбинации различных рисков порой играет решающую роль. На рисунке 1 представлена «причинно-следственная» диаграмма анализа программы Work and Travel, которая помогает в систематизации рисков и их причин. Согласно результатам опроса, при выборе компании решающую роль играют такие критерии: цена, имидж и надежность; 42% студентов, которые хотя бы раз пришли на презентацию программы, становятся ее участниками, 15% отказываются из-за внутренних страхов, 33% из-за высокой стоимости программы и около 10% из-за учебы, знания языка или необходимости прохождения собеседования с консулом.



Рис. 1. Диаграмма Искавы анализа программы

Был составлен реестр рисков, и в зависимости от последствий все риски были оценены по степени возможного воздействия: критические, существенные, небольшие и незначительные. Например, незначительной можно считать ситуацию, когда студент решил искать работу самостоятельно, не обращаясь в агентство. При этом, если остальные последуют его примеру и число таких студентов возрастет, риск перейдет на более высокую ступень. Предположим, что в этом году решили сократить выдачу виз на участие в программе. В данной ситуации степень риска определяется непосредственно лояльностью консулов, лимитами количества виз и участников программы, поэтому его можно отнести к существенным. Риск можно считать критическим, когда фирму (филиал) или программу планируют закрыть. На основе анализа полученных данных формируется более подробная картина понимания того, какие моменты оказывают наибольшее влияние на конечный результат, и что нужно сделать, чтобы минимизировать вероятность риска и его последствия. В результате получилось, что наибольшую опасность представляют такие риски, как:

- зависимость от международных отношений (закрытие программы, ужесточение требований, курс валюты);
- имидж компании (надежность, реклама);

– личностные качества студентов (знание английского языка, адаптивность).

Для повышения спроса на программу было предложено следующее:

- организация дополнительных мероприятий по подготовке студентов к собеседованиям в консульстве или посольстве;
- организация бесплатных английских клубов, сотрудничество с действующими бесплатными английскими клубами;
- предоставление беспроцентных кредитов для студентов на оплату программы;
- налаживание прямого взаимодействия с вузами для отправки студентов на стажировки за границу по программе;
- налаживание контактов с другими компаниями для организации взаимовыгодных сделок, например, таких, как предложение работы от них студентам за скидку на программу (промоутерство);
- облегчение процедур оформления документов, (примеры готовых заполненных анкет, программы заполнения анкет);
- открытие новых направлений Work and Travel в другие страны.

### **Литература**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>