

ОБЗОР СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ И УЧЕТА (ПАМЯТКА)

Какие инструменты нужны туристическому агентству для работы

Современное туристическое агентство не может работать без цифровых инструментов. Системы бронирования, CRM, учетные программы - все это позволяет автоматизировать рутину, ускорять обслуживание клиентов и повышать продажи. Данная памятка поможет вам разобраться в основных типах систем и выбрать подходящие для вашего агентства.

 **Ключевой принцип:** Правильный выбор ПО - это не просто удобство, а экономия времени, снижение ошибок и повышение прибыли. Начинайте с минимально необходимого набора и масштабируйтесь по мере роста.

1. ГЛОБАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ (GDS)

GDS - это крупнейшие системы, объединяющие предложения авиакомпаний, отелей, автопрокатов и других поставщиков. Через GDS агентства получают доступ к актуальным ценам и наличию мест в реальном времени.

1.1. Amadeus

- **Тип:** Глобальная система бронирования (GDS).
- **Возможности:** Поиск и бронирование авиабилетов, отелей, аренды авто, круизов. Поддержка сложных маршрутов, мультивалютных расчетов.
- **Для кого:** Крупные и средние агентства с большим объемом бронирований. В России с Amadeus работают более 600 туристских агентств[reference:0].

- **Стоимость:** Подписка, зависит от объема транзакций.
- **Плюсы:** Огромная база поставщиков, высокая надежность, гибкие инструменты тарификации.
- **Минусы:** Высокий порог входа, требует обучения сотрудников.
- **Сайт:** amadeus.com

1.2. Sirena-Travel (Сирена-Трэвел)

- **Тип:** Российская система бронирования (ГРС).
- **Возможности:** Бронирование и продажа авиабилетов более чем 170 авиакомпаний, включая все российские и многие зарубежные[reference:1]. Интеграция с PSS-системами авиакомпаний (Leonardo, Gabriel, Sabre, Amadeus)[reference:2].
- **Для кого:** Туристические агентства, работающие с авиаперевозками. Более 500 агентств используют APC "Сирена-Трэвел"[reference:3].
- **Стоимость:** По тарифам, зависит от объема.
- **Плюсы:** Российская система, удобна для работы с местными авиакомпаниями, поддержка интерлайн-маршрутов[reference:4].
- **Минусы:** Меньший охват международных поставщиков по сравнению с Amadeus.
- **Сайт:** sirena-travel.ru

1.3. Другие GDS (Sabre, Galileo, Worldspan)

- **Sabre:** Одна из крупнейших GDS, популярна в США и Европе. В 2025 году Sabre запустила SabreMosaic - новую платформу, объединяющую широкий спектр туристического контента на основе AI[reference:5].
- **Galileo / Worldspan:** Используются в основном зарубежными агентствами[reference:6].
- **Для кого:** Агентства с международными операциями или специфическими потребностями.

2. СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ ОТЕЛЕЙ И ПАКЕТНЫХ ТУРОВ

Эти системы помогают подбирать и бронировать отели, туры, путевки, часто в связке с авиабилетами.

2.1. TravelLine (Тревеллайн)

- **Тип:** Российская IT-платформа для автоматизации бронирования в гостиничном бизнесе[reference:7].
- **Возможности:** Модуль онлайн-бронирования на сайте, система управления каналами продаж (Channel Manager)[reference:8], интеграция с GDS[reference:9]. Автоматизирует прием броней, управление ценами и отзывами[reference:10].
- **Для кого:** Отели, турагентства, работающие с размещением. Отличный инструмент для агентств, которые часто бронируют отели напрямую.
- **Стоимость:** По тарифам (комиссия с оплаченных броней) [reference:11].
- **Плюсы:** Интуитивно понятный интерфейс, быстрый запуск, отличная поддержка[reference:12]. Рейтинг пользователей - 4,7/5[reference:13].
- **Минусы:** Специализирован на отелях, не покрывает авиабилеты (требуется интеграция).
- **Сайт:** travelline.ru

2.2. Системы бронирования пакетных туров (Travelata, Level.Travel, Onlinetours и др.)

- **Тип:** Агрегаторы туров и системы для турагентств[reference:14].
- **Возможности:** Поиск и бронирование готовых пакетных туров, горящих предложений, сравнение цен туроператоров.
- **Для кого:** Агентства, специализирующиеся на пакетных турах.
- **Плюсы:** Быстрый поиск, удобное сравнение, часто есть агентские комиссии.

- **Минусы:** Ограниченный набор туроператоров, зависит от конкретной платформы.

3. CRM-СИСТЕМЫ ДЛЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНТСТВ

CRM (Customer Relationship Management) - это система управления взаимоотношениями с клиентами. Она позволяет хранить базу клиентов, историю заказов, автоматизировать коммуникацию и анализировать продажи[reference:15].

3.1. Популярные CRM для турагентств

- **HubSpot CRM:** Бесплатная версия для старта, мощные инструменты для автоматизации маркетинга и продаж[reference:16].
- **Zoho CRM:** Облачная платформа, удобная для управления контактами и сделками[reference:17].
- **Pipedrive:** Ориентирована на управление воронкой продаж, помогает отслеживать этапы работы с клиентом[reference:18].
- **Bitrix24:** Популярная российская CRM с широким функционалом (задачи, проекты, коммуникации)[reference:19].
- **Travefy / Travel Joy:** Специализированные CRM для турагентств, с интеграцией бронирований и комиссионным учетом[reference:20].
- **TripSuite:** CRM с отслеживанием комиссий и бухгалтерскими функциями[reference:21].

Рекомендация: На старте можно использовать бесплатную версию HubSpot или Bitrix24, а по мере роста перейти на специализированное решение.

3.2. Что должна уметь CRM для турагентства

- 📌 Хранить полную историю взаимодействий с клиентом (заявки, туры, оплаты).
- 📌 Автоматизировать рассылки (спецпредложения, напоминания).
- 📌 Интегрироваться с системами бронирования (для

автоматического подтягивания статусов заказов).

-  Отслеживать комиссии и прибыль по каждому менеджеру.
-  Формировать отчеты по продажам, клиентам, эффективности рекламы.

4. СИСТЕМЫ УЧЕТА И БУХГАЛТЕРИИ

Для ведения бухгалтерии и учета в турагентстве можно использовать как универсальные решения, так и специализированные.

4.1. 1С: Туризм

- **Тип:** Специализированное решение на платформе 1С для туристических агентств и туроператоров.
- **Возможности:** Учет продаж туров, расчеты с туроператорами, управление агентскими договорами, формирование отчетности.
- **Для кого:** Средние и крупные агентства с большим объемом операций.
- **Плюсы:** Глубокая интеграция с бухгалтерией, соответствие российским требованиям.
- **Минусы:** Сложность внедрения, высокая стоимость.

4.2. Облачные бухгалтерские сервисы

- **Мое дело / Эльба / 1С:Предприятие 8 в облаке:** Для малых агентств (ИП) удобны простые облачные сервисы.
- **Возможности:** Ведение учета доходов/расходов, расчет налогов, выставление счетов, интеграция с банком.
- **Плюсы:** Низкая стоимость, доступность с любого устройства, автоматическое обновление.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

- **Системы управления веб-сайтом (CMS):** Для создания сайта-визитки с функцией онлайн-бронирования (например, WordPress + плагины бронирования).
- **Сервисы для сбора отзывов:** Яндекс.Карты, 2ГИС, отзовики для управления репутацией.
- **Инструменты для коммуникации:** Мессенджеры (Telegram, WhatsApp) для быстрой связи с клиентами, CRM с интеграцией мессенджеров.
- **Аналитические инструменты:** Яндекс.Метрика, Google Analytics для отслеживания трафика на сайте и эффективности рекламы.
- **Платформы для визовой поддержки:** Специализированные системы для заполнения анкет и записи в консульства (например, VFS Global, визовые центры).

6. ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ВЫБОРА СИСТЕМ

На что обратить внимание при выборе ПО:

-  Соответствие масштабу агентства (малое/среднее/крупное).
-  Интеграция с уже используемыми системами (CRM, GDS, сайт).
-  Стоимость лицензий и скрытые комиссии.
-  Наличие технической поддержки на русском языке.
-  Простота освоения для сотрудников.
-  Возможность масштабирования при росте агентства.
-  Соответствие законодательству РФ (хранение данных, 152-ФЗ).

 **Важно:** Использование пиратских версий ПО недопустимо. Это нарушает авторские права и может привести к юридическим последствиям. Всегда используйте лицензионные версии.

 **Совет:** Начните с минимального набора: CRM + доступ к 1-2 GDS или агрегаторам. По мере роста добавляйте новые инструменты. Тестируйте демо-версии перед покупкой.

Разработал:

_____ / _____

(подпись, ФИО)

"__" _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Туристическое агентство - Обзор систем бронирования и учета, версия 1.0.
Информация актуальна на 2025-2026 гг. Рекомендуется мониторить рынок для выбора
оптимальных решений.