

87



На правах рукописи

Газетдинова Рената Рамильевна

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В СФЕРЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексными сферами услуг)

Автореферат диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

17 ДЕК 2009

Уфа – 2009

Диссертационная работа выполнена на кафедре «Маркетинг» Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Казанский государственный финансово-экономический институт» (ГОУ ВПО КГФЭИ).

Научный руководитель:	доктор экономических наук, профессор Мищенко Александр Павлович
Официальные оппоненты:	доктор экономических наук, профессор Демченко Сергей Григорьевич кандидат экономических наук, доцент Хусаинова Гульшат Иосифовна
Ведущая организация:	ГОУ ВПО «Казанский государственный университет»

Защита состоится «28» декабря 2009 г. в 13⁰⁰ часов на заседании диссертационного совета ДМ 212.290.01 при Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Уфимская государственная академия экономики и сервиса» по адресу: 450078, г. Уфа, ул. Чернышевского, 145, ауд. 703.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУ ВПО «Уфимская государственная академия экономики и сервиса».

Автореферат разослан «26» ноября 2009 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Хисаева А.И.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Возрастающая сложность современной экономической среды, в которой функционируют туристские организации, связана с высокой степенью неопределенности, усилением конкуренции, быстро меняющейся конъюнктурой и противоречивостью интересов участников туристского рынка.

Российские туристические организации, вступающие на международный рынок, сталкиваются в своей деятельности с проблемами освоения новых управленческих технологий, включающих риск-менеджмент, который является необходимым условием международной интеграции в сфере туристских услуг.

Источниками повышенной сложности управления туристским бизнесом являются высокая степень неопределенности рыночной ситуации, сезонная нестабильность спроса на туристские услуги, ужесточение конкуренции в туристском бизнесе и нехватка финансовых ресурсов.

В сложившихся условиях туристская организация не может ограничиваться только текущим планированием и оперативным управлением своей деятельностью. Следовательно, перед российскими туристскими организациями и отраслью в целом встает проблема поиска таких методов построения эффективной системы управления рисками, которые позволили бы укрепить рыночные позиции каждой организации индустрии туризма в отдельности и способствовать тем самым дальнейшему развитию всей отрасли туристского бизнеса.

Актуальность выполненной работы заключается в разработке модели управления рисками в организациях сферы туристского бизнеса, переложении фундаментальных трудов этого научного направления в практическую плоскость и адаптации существующих теоретических разработок в области риска к практической деятельности туристских организаций в условиях конкурентного рынка.

Степень разработанности проблемы. Анализ опубликованных работ свидетельствует о том, что проблема управления рисками предприятия в той или иной степени не получила достаточное отражение в научных трудах. В отечественной литературе в силу ряда объективных причин ощущается недостаток в теоретических и методологических работах по вопросам управления туристскими организациями в условиях риска и неопределенности. Основу научных трудов по данной проблематике составляют фундаментальные работы в области теории риска, отдельные аспекты отражены в научных исследованиях в области экономики предприятия, финансового менеджмента и ряда экономико-математических дисциплин.

Существенный вклад в разработку теоретических и методологических вопросов экономики и управления в сфере туризма внесли работы следующих авторов: В.И. Азара, А.Ю. Александровой, М.А. Ананьева, М.Б. Биржакова,

Е.И. Богданова, В.Г. Гуляева, Е.Н. Ильиной, Д.К. Исмаева, Г.А. Карповой, В.А. Квартальнова, А.Т. Кириллова, В.И. Котелкина, Ю.В. Кузнецова, Е.В. Масловой, Г.А. Папирына.

По проблеме управления рисками известны труды ученых С.В. Валдайцева, А.В. Воронцовского, В.Н. Вяткина, В.М. Гранатурова, В.В. Ковалева, Ю.А. Маленкова, С.В. Соколовой, Н.В. Хохлова, Е.В. Цветковой, Г.В. Черновой и других, которые послужили теоретической и методологической основами данного диссертационного исследования.

Следует подчеркнуть, что несмотря на значительный объем работ по проблеме рисков в научных разработках рассматриваются в основном теоретические аспекты, которые не всегда касаются практической стороны деятельности предприятий.

Различные аспекты исследуемой проблемы представлены в работах таких зарубежных экономистов как: Томас Л. Бартон, Роберт Браймер, Юджин Бригхем, Луис Гапенски, Кеннет Кац, Годфри Харрис, Уильям Г. Шенкир, Пол Л. Уокер.

Анализ работ, опубликованных по теме исследования, показывает, что, во-первых, риск-менеджменту, как элементу управления в экономике туризма, уделяется недостаточное внимание; во-вторых – большинство имеющихся научных источников посвящено анализу отдельно взятых проблем риска, поэтому остается целый ряд нерешенных вопросов, связанных с разработкой концепции, методов и способов управления рисками в организациях сферы туристского бизнеса.

Цель исследования состоит в разработке теоретических и методических положений по управлению рисками в сфере туристских услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- изучить теоретические и методические основы управления рисками в сфере туристских услуг;
- оценить современное состояние рынка туристических услуг и выявить основные проблемы в сфере туристских услуг Российской Федерации (РФ) и Республики Татарстан (РТ);
- провести анализ методов оценки рисков;
- предложить рекомендации по совершенствованию системы управления рисками;
- разработать алгоритм оценки рисков в организациях сферы туристских услуг;
- разработать модель управления рисками в организациях сферы туристских услуг в условиях рынка.

Для обеспечения реализации выбранной цели и соответствующих задач была разработана следующая концепция научного исследования (рис. 1).

Область исследования. Диссертация выполнена в соответствии с пунктом 15.103. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг

в условиях рынка» специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (сфера услуг) паспорта специальностей ВАК РФ.

Объектом исследования являются организации туристского бизнеса, функционирующие в условиях неопределенности и риска.

Предметом исследования является система экономических отношений, возникающих в процессе управления рисками.



Рис. 1. Блок-схема диссертационного исследования

Теоретической и методологической основами исследования явились фундаментальные и прикладные разработки в области управления рисками, а также научные труды ведущих отечественных и зарубежных специалистов по экономике туризма.

В диссертационной работе использованы общенаучные методы исследования (диалектический метод, единство исторического и логического анализа, дедукция и индукция, метод моделирования и аналогий), системный подход, сочетание микро- и макроэкономического анализа, аналитические, вероятностно-теоретические и методы экспертных оценок.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в обосновании теоретических и методических положений, разработке практических рекомендаций по формированию и развитию системы управления рисками в сфере туристских услуг.

Научную новизну определяют следующие результаты:

1. Уточнено определение понятия «риск в туристском бизнесе», которое в отличие от существующих трактуется как вероятность возникновения неопределенности в отношении недополучения ожидаемых доходов или возможных убытков, связанная с производством, реализацией или потреблением туристских услуг.

2. Установлена взаимосвязь рисков туристских организаций, имеющих место в условиях финансового кризиса, включающая влияние экономических и неэкономических рисков на ухудшение финансовых результатов и потерю имиджа, что позволило выявить зоны высокой, средней и низкой степени существенности воздействия рисков на хозяйственную деятельность организаций сферы туризма.

3. Разработаны экономико-математические модели прогноза развития туризма на основе корреляционно-регрессионного анализа, базирующиеся на анализе показателей экономической и социальной эффективности развития туризма Республики Татарстан, позволяющие прогнозировать развитие туризма в условиях рыночной экономики.

4. Предложен алгоритм оценки рисков организаций сферы туристских услуг, предусматривающий в отличие от существующих алгоритмов использование матрицы SWOT-анализа на основе качественной оценки рисков и проверку достаточности информации для последующего принятия управленческого решения.

5. Разработана шкала оценки рисков для определения области рисков в сфере туристских услуг, отличительным преимуществом которой является установление зависимости степени воздействия и срока проявления рисков в хозяйственной деятельности туристских организаций.

6. Разработана аналитическая модель определения методов управления рисками в сфере туристских услуг на основе экспертных методов оценки, учитывающая степень существенности воздействия и срок проявления рисков в хозяйственной деятельности туристских организаций, обеспечивающая минимизацию нежелательных последствий проявления факторов риска и

способствующая установлению режима экономического безопасного функционирования организаций сферы туризма.

7. Предложен алгоритм управления рисками в сфере туристских услуг, основанный на включении в структуру последовательных этапов стадии установления рейтингов рисков, предусматривающий применение шкалы оценки рисков, что позволит обосновать оптимальное управленческое решение по выбору средств снижения рисков с помощью модели определения методов управления в зависимости от вида риска.

Практическая значимость работы заключается в возможности применения результатов исследования не только в деятельности туристских компаний, но и при управлении рисками на различных предприятиях практически любой предпринимательской организации, а также при формировании органами власти местного, регионального и федерального уровней программы государственного регулирования развития туризма и для создания современных туристских комплексов.

Теоретические, методические и практические результаты диссертационного исследования представляют интерес для преподавателей вузов, и материалы исследования могут использоваться в учебном процессе.

В ходе исследования научно-методические и практические результаты апробировались и внедрялись при управлении рисками в туристских организациях города Казани: «Магеллан-Трэвел», «Казань Интур» и «Трэвел ДЛюкс», а также используются в учебном процессе при разработке курсов и методических пособий по дисциплинам «Коммерческая деятельность» в Казанском государственном финансово-экономическом институте и «Менеджмент» в Казанском государственном аграрном университете.

Апробация работы. Основные теоретические и практические результаты диссертационного исследования докладывались и обсуждались на международных, всероссийских, региональных научных и научно-практических конференциях, проводимых в ГОУ ВПО «Казанский государственный финансово-экономический институт», ГОУ ВПО «Нижегородский государственный технический университет им. Р.А. Алексеева», НОУ ВПО «Российская международная академия туризма».

Публикации. Материалы научного исследования отражены в семи публикациях, общим объемом 1,7 п.л., из них 1 научная статья опубликована в издании, входящем в Перечень ведущих рецензируемых журналов и изданий, рекомендованных ВАК РФ.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, включающих девять параграфов, выводов и предложений, заключения, списка использованной литературы, включающего 145 наименований. Основное содержание изложено на 180 страницах и содержит 30 таблиц, 21 рисунок и 13 приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Во введении обосновываются актуальность темы диссертации, мотивы ее выбора, указываются цель и задачи исследования, раскрываются научная новизна работы, ее практическая значимость и степень апробации.

В первой главе «Теоретические и методические основы управления рисками в сфере туристского бизнеса» на основе дескриптивного и системного морфологического анализов исследованы сущность и специфика туристских услуг и рисков в системе управления туристским бизнесом, определен индекс цитируемости и матрица взаимосвязи исследуемых экономических категорий. С целью обобщения теоретических посылок дается авторская позиция к понятиям «туризм» и «риск» и уточняется понятие «риск в туристском бизнесе».

Во второй главе «Современные тенденции управления рисками в сфере туристского бизнеса» проанализированы основные тенденции и динамика развития современного рынка туристских услуг, выявлены пути решения существующих проблем в сфере туристского бизнеса Российской Федерации и Республики Татарстан и малого предпринимательства в туризме, а также разработаны экономико-математические модели, позволяющие определить прогнозные ориентиры развития туризма в РТ. Определена взаимосвязь рисков туристских организаций, существующих в условиях изменяющейся экономики, раскрывающая влияние экономических и неэкономических рисков на ухудшение финансовых результатов и потерю имиджа. В данной главе проведен сравнительный анализ методов оценки рисков в туристском бизнесе, а также исследована проблематика информационного обеспечения системы управления рисками в сфере туристских услуг.

В третьей главе «Совершенствование управления рисками в туристском бизнесе» разработаны методические рекомендации по оптимизации выбора предпочтительных методов оценки рисков туристического предприятия. Обоснован алгоритм оценки рисков предприятий сферы туристских услуг. Разработана шкала оценки рисков для определения области рисков по степени существенности воздействия и сроку проявления. Обоснован алгоритм управления рисками в сфере туристских услуг. Предложена модель для определения методов управления рисками в организациях сферы туристских услуг, учитывающая степень существенности воздействия и срок проявления рисков в хозяйственной деятельности туристских организаций.

В заключении обобщены результаты исследования, сформулированы основные выводы и рекомендации.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Определение понятия «риск в туристском бизнесе»

Определения риска в туристической деятельности, ограниченные узководственными рамками, не раскрывают все многообразие внутренних и внешних связей этого общественно-экономического явления. Поэтому возникает необходимость концептуального или существенного определения риска в сфере туристских услуг, которое отражает комплексное представление о предмете исследования.

Отношения, входящие в понятие «туризм», должны отражать помыслы и действия не только тех, кто включен в туристский поток, но и тех, кто обеспечивает нормальные условия для движения этого потока, производя для него полный пакет туристских услуг, включая всю совокупность условий для расширенного воспроизводства этих услуг и товаров.

В соответствии с названным подходом уточнено определение понятия «туризм». Предложено определять «туризм» как экономическую систему, объединяющую различные отрасли народного хозяйствования с целью обеспечения непрерывного нарастающего мирового туристского потока за счет многообразия необходимых условий, направленных на удовлетворение интересов субъектов данных экономических и иных (культурных, научных, религиозных и др.) отношений.

Анализ экономической литературы, посвященной проблеме управления рисками, показывает, что среди исследователей нет единого мнения относительно определения понятия риска. Существующая литература характеризуется неоднозначностью в трактовке черт, свойств и элементов риска, в понимании его содержания, соотношения объективных сторон. Разнообразие мнений о сущности риска объясняется многогранностью этого явления. Как показывает анализ, в литературе широко распространено два направления в суждении о риске. Первое связано с тем, что риск определяют как возможность потерь и неудач. Второе суждение связано с риском как неопределенностью. Однако охарактеризовать риск только как возможность неудач или убытков или возможная опасность потерь слишком односторонне. В то же время определение риска только как неопределенности в отношении возможных потерь тоже не совсем точно, так как ситуация риска может повлечь за собой не только потери, но и прибыль. Поэтому корректнее определять риск как возможный убыток, так и отклонение от запланированного ожидаемого дохода.

В связи с этим считаем, риск – это угроза, связанная с преодолением неопределенности вероятного возникновения неблагоприятных событий, связанных с опасностью недополучения ожидаемых доходов или с возникновением потерь.

На основании результатов предложенных нами определений понятий «риск» и «туризм» следует понимать под риском в туристском бизнесе вероятность возникновения неопределенности в отношении недополучения ожидаемых доходов или возможных убытков, связанная с производством, реализацией или потреблением туристских услуг. Такая трактовка, в отличие от А.Б. Косолапова, В.И. Бартовщюка, С.А. Лозовской и ряда других авторов, уточняет наиболее распространенное определение риска в туристическом бизнесе, как неопределенность в отношении безопасности жизнедеятельности туристов.

2. Взаимосвязь рисков туристских организаций, существующих в условиях финансового кризиса в РФ

Экономическая нестабильность в РФ в современных условиях хозяйствования повлекла за собой неустойчивость спроса не только в сфере туристских услуг, но и практически во всех сферах предпринимательской деятельности. Данная ситуация спровоцировала риск снижения цен конкурентами и, как следствие, риск вероятности отказа заказчика туристской услуги и от оплаты тура, что в свою очередь может привести к конфликтной ситуации, риску ухудшения финансовой устойчивости и потере благоприятного имиджа.

В настоящее время из-за постоянного роста котировок на рынке иностранной валюты на предприятиях туристского комплекса присутствует валютный риск. В практике работы туристских компаний в условиях экономического кризиса случаются конфликты с заказчиками на почве нежелания доплачивать большую разницу за приобретенную услугу после внесенной предоплаты вследствие изменения курса валюты. В настоящее время, рискуя потерять репутацию из-за угрозы конфликта с заказчиком, туристические компании вынуждены брать на себя ответственность за валютный риск, то есть принимать его.

Реализация разработанных методических подходов к оценке рисков туристских организаций позволила выявить зоны в системе классификации риска с точки зрения высокой, средней и низкой степени существенности воздействия риска на деятельность организаций сферы туризма.

В результате проведенного анализа установлены взаимосвязь существующих рисков и степень существенности их воздействия на туристские организации в условиях финансового кризиса РФ. Нами предлагается их примерная структура, представленная на рисунке 2.

Результаты проведенных исследований позволяют сделать вывод, что все риски, с которыми сталкиваются туристские организации, влияют на риск ухудшения финансовой устойчивости и потерю имиджа.

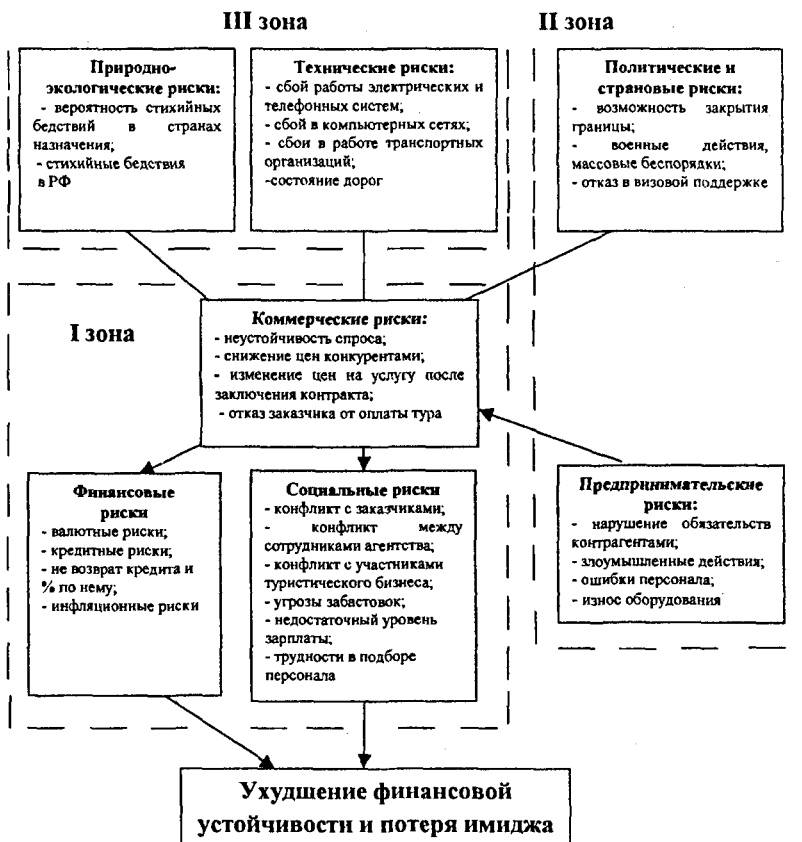


Рис. 2. Схема взаимосвязи рисков и степень существенности их воздействия на туристские организации

3. Экономико-математические модели прогноза развития туризма

Анализ развития современного рынка туристских услуг в различных аспектах (социальном, экономическом, демографическом и др.), используя зависимости двух целенаправленно влияющих факторов, позволяет достаточно эффективно оценивать перспективу развития туризма в целом.

Построение прогнозов социально-экономических процессов основывается на использовании методов математической статистики. В процессе исследования взаимосвязи используются следующие виды функций: линейной, гиперболической, степенной, параболической и полином третьей

степени. Наилучшие формы связи были выбраны на основе статистических характеристик.

Исследования показали, что на развитие туристских услуг влияют различные факторы. Одним из важных факторов является увеличение объема реализации услуг в пересчете на одного туриста.

В результате корреляционно-регрессионного анализа получена следующая функция, характеризующая зависимость числа размещенных в коллективных средствах размещения лиц от объема реализации услуг в пересчете на одного туриста, воспользовавшегося туристским предложением Республики Татарстан (рис. 3).

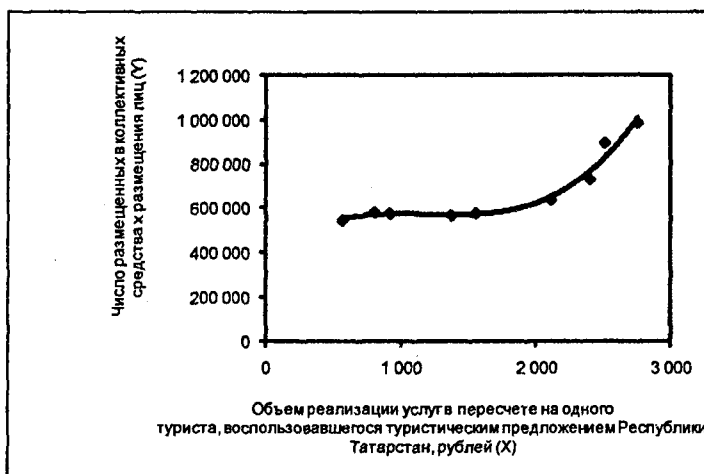


Рис. 3. Влияние объема реализации услуг на одного туриста на число размещенных в коллективных средствах размещения лиц Республики Татарстан

Взаимосвязь исследуемых показателей описывается следующим уравнением регрессии:

$$y = 385844 + 498,42x - 0,4285x^2 + 0,0001x^3$$
$$R = 0,968,$$

где y – число размещенных лиц в гостиницах Республики Татарстан;
 x – объем реализации услуг в пересчете на одного туриста, воспользовавшегося туристским предложением Республики Татарстан, руб.;

R – теснота корреляционной связи.

На основе предложенной модели представляется возможным прогнозирование числа размещенных лиц в гостиницах Республики Татарстан.

Регрессионный анализ показал, что между числом размещенных в гостиницах лиц и объемом реализации услуг в пересчете на одного туриста, воспользовавшегося туристским предложением Республики Татарстан, существует тесная связь, тип тренда описывает полином третьей степени.

Проведенные исследования позволили сделать вывод, что при увеличении объема услуги более 2000 рублей в пересчете на одного туриста сказывается в численности прибывших туристов в Республике Татарстан.

Аналогично на основе корреляционно-регрессионного анализа была установлена зависимость количества туристских фирм от уровня средней заработной платы в республике (рис. 4).

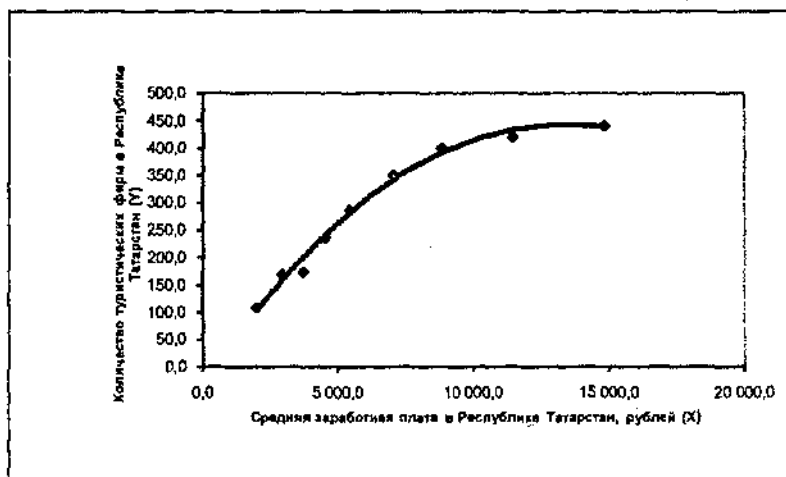


Рис. 4. Тенденция взаимосвязи количества туристских фирм РТ и средней заработной платы в экономике Республики Татарстан

Уравнение регрессии имеет вид:

$$y = -36,049 + 0,0746x - 3E - 0,6x^2 + 2E - 11x^3$$

$$R = 0,9787,$$

где y – количество туристских фирм в Республике Татарстан;

x – средняя заработная плата в экономике Республики Татарстан, руб.;

R – теснота корреляционной связи.

Проведенный анализ свидетельствует о наличии тесной связи между уровнем средней заработной платы в экономике и количеством туристских фирм в РТ. Тип тренда описывает полином третьей степени, статистическая теснота связи – высокая.

Полученные результаты доказывают, что существует прямая зависимость между этими показателями. Таким образом, полученные

результаты позволяют прогнозировать развитие туризма республики в условиях рыночной экономики.

4. Алгоритм оценки рисков предприятий сферы туристских услуг

В условиях современных рыночных отношений проблема оценки риска на предприятиях сферы туристских услуг приобретает теоретическое и прикладное значение как важная составляющая часть теории и практики управления.

Проведенные исследования позволяют предложить следующий алгоритм оценки рисков предприятий сферы туристских услуг (рис. 5).

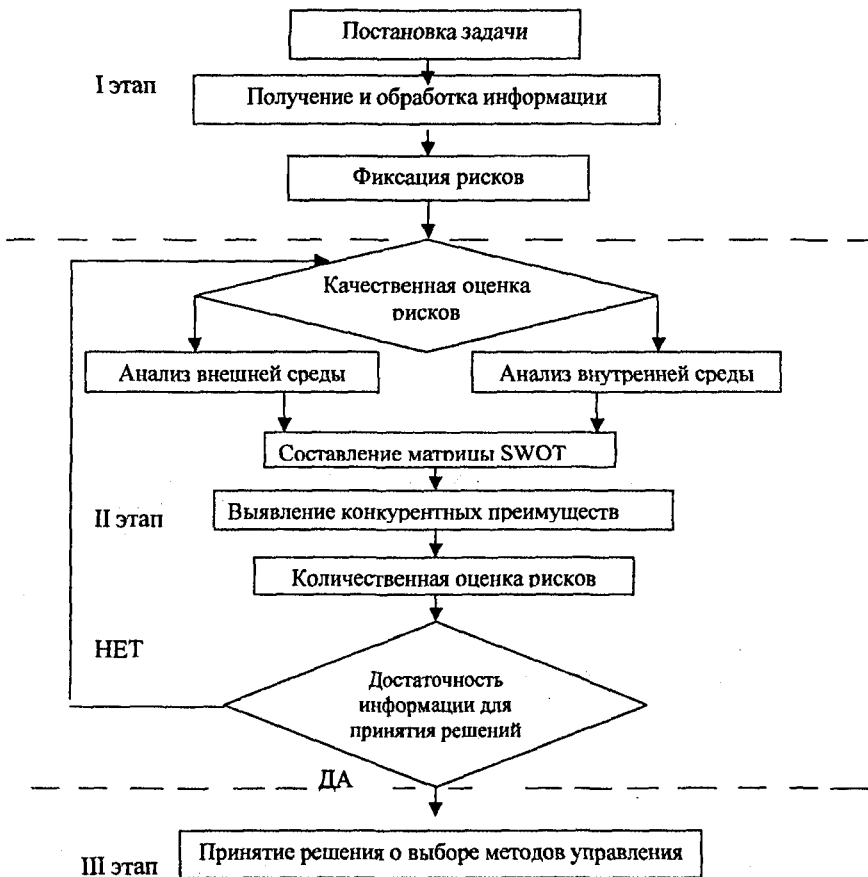


Рис. 5. Алгоритм оценки рисков организаций сферы туристских услуг

Обобщив и оценив подходы различных авторов, занимающихся проблемой оценки рисков, считаем, что оценка рисков состоит из трех этапов. Первый этап – идентификация рисков. Получение и обработка информации является ключевым аспектом при идентификации и оценке рисков, так как наличие достоверной информации позволяет в дальнейшем принимать правильные управленческие решения в условиях риска и неопределенности. При оценке рисков туристской организации целесообразно произвести фиксацию рисков, то есть ограничить количество существующих рисков, используя принцип «разумной достаточности». Этот принцип основывается на учете наиболее значимых и наиболее распространенных рисков для оценки предпринимательской деятельности туристской организации.

Второй этап – анализ рисков с помощью качественного и количественного методов оценки. Данный этап позволяет определить характер рисков, их свойства меняться в различных ситуациях деятельности предприятия. Первоначально следует оценивать риски по качественным показателям, так как дальнейшая количественная оценка проводится на основании результатов качественной оценки.

Результаты проведенных исследований позволили считать целесообразным использование матрицы SWOT-анализа на основе качественной оценки рисков, которая позволит проанализировать риски туристской организации по определенным критериям, выделить наиболее значимые из них и исключить из рассмотрения наименее опасные. В дальнейшем количественным образом оценивают те из них, которые влияют на деятельность организации наиболее значительно.

Преимущество предлагаемого подхода заключается в том, что уже на начальном этапе анализа руководитель туристской организации может наглядно оценить степень рискованности по количественному составу рисков и уже на этом этапе отказаться от претворения в жизнь определенного решения.

Следующим действием в предлагаемом алгоритме оценки рисков является систематизация всей полученной информации и проверка соответствия ее поставленным целям. На данном этапе необходимо убедиться в том, что цели и задачи оценки рисков достигнуты и полученные данные являются точными и исчерпывающими. Следует также отметить, что результаты проведенной оценки не всегда удовлетворяют первоначальным задачам. Отсюда возникает необходимость проведения дополнительной оценки рассматриваемых рисков, и соответственно процесс оценки рисков повторяется с учетом имеющихся результатов и необходимой конечной информации.

Заключительным этапом алгоритма оценки рисков является принятие решения о выборе методов управления рисками и составление отчета о проделанных операциях. Результатом оценки могут быть числовые данные вероятностей возникновения рисков, их характеристика, возможно также указание вероятного убытка или прибыли. В отчете экспертов могут быть

даны рекомендации по управлению рисками, их допустимому значению и методам избегания рискованных ситуаций. Данный этап является заключительной и самой ответственной процедурой в оценке рисков организаций в сфере туристских услуг.

5. Шкала оценки рисков в сфере туристских услуг

При оценке рисков в сфере туристских услуг с целью определения области риска в зависимости от уровня возможных потерь в процессе предпринимательской деятельности предприятия возникает необходимость агрегирования их по степени воздействия и сроку проявления.

Проведенные исследования позволили предложить определять области риска на основе экспертных оценок. Экспертным путем оценивались области риска по шкале от 0 до 1 в зависимости от степени воздействия и срока проявления риска в хозяйственной деятельности туристской организации. На основании экспертной оценки степени существенности рисков получены следующие градации рисков, которые можно применять при количественной оценке рисков (табл. 1).

Таблица 1

Градации рисков по степени существенности воздействия и сроку проявления			
По степени воздействия		По сроку проявления	
Наименование	Величина рисков	Наименование	Величина рисков
Высокий (Вв)	1-0,5	Краткосрочный (Кп)	1-0,7
Средний (Св)	0,4-0,3	Среднесрочный (Сп)	0,4-0,6
Низкий (Нв)	0,2-0,1	Долгосрочный (Дп)	0,1-0,3

На основании полученной градации рисков для каждого возможного риска составляется эмпирическая шкала оценки рисков, которую можно применять при количественной оценке риска (табл. 2).

Реализация разработанных методических подходов позволяет наиболее адекватно определять области рисков применительно к сфере туристских услуг с помощью разработанной шкалы оценки рисков. Анализ рисков в сфере туристских услуг показал, что велика разрозненность количественных оценок, а это свидетельствует о возможности установления рейтингов рисков с помощью данной шкалы.

Таблица 2

Шкала оценки рисков

Вид рисков	Наименование градаций рисков (степень воздействия / срок проявления)	Оценка рисков	
		По степени воздействия	По сроку проявления
Предпринимательский	Св / Сп – Дп	0,3-0,4	0,3-0,6
Коммерческий	Вв / Дп – Сп – Кп	0,5-1	0,3-0,8
Финансовый	Вв / Сп – Дп	0,5-1	0,1-0,6
Социальный	Вв / Сп – Кп	0,5-1	0,1-0,6
Политический и страновой	Св – Нв / Сп – Дп	0,3-0,4	0,2-0,3
Технический	Нв / Сп	0,1-0,2	0,1-0,5
Природно-экологический	Нв / Дп	0,1-0,2	0,1-0,2

6. Алгоритм управления рисками в сфере туристских услуг

На основе проведенного анализа разработок исследователей в области риск-менеджмента обоснован алгоритм управления рисками, где предлагается выделить пять этапов, наличие которых представляется достаточным и необходимым условием эффективного управления рисками в сфере туристских услуг (рис. 6). Следует отметить, что эти пять этапов являются взаимозависимыми, т.е. результаты, полученные на одном из этапов, могут привести к необходимости корректировки последующих этапов.

Первым этапом алгоритма управления рисками в сфере туристских услуг является анализ рисков с помощью SWOT-анализа. На данном этапе происходят выявление рисков, их специфика, обусловленная природой и другими характерными чертами рисков, выделение особенностей их реализации, включая изучение размера экономического ущерба, а также изменение рисков во времени, степень взаимосвязи между ними и изучение факторов, влияющих на них.

Вторым этапом является выявление наиболее значимых рисков с помощью экспертного метода путем ранжирования рисков, упорядочения оцениваемых объектов исследования в порядке возрастания или убывания их качеств.

Третий этап – установление рейтингов рисков с помощью шкалы оценки рисков.

Четвертым этапом алгоритма управления рисками является выбор средств снижения с помощью разработанной модели определения методов управления рисками. На данном этапе существенный аспект принятия решений о выборе средств снижения состоит в том, что согласно принципу

результативности системы управления рисками соответствующие инструменты должны применяться не для любых рисков, а в первую очередь в отношении тех, негативные последствия которых приводят к наиболее заметному влиянию на деятельность организации сферы туристских услуг.

Последний этап – контроль и корректировка осуществляемых мероприятий по управлению рисками – обеспечивает обратную связь в исследуемой системе. Это очень важный этап, так как именно он обеспечивает гибкость и адаптивность управления риском, а также динамичный характер этого процесса.

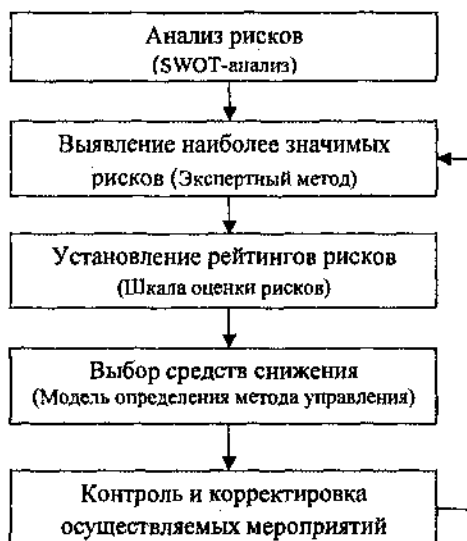


Рис. 6. Алгоритм управления рисками в сфере туристских услуг

Результаты проведенного исследования позволяют сделать вывод, что алгоритм управления рисками в туристских организациях в современных условиях хозяйствования должен иметь четкую иерархическую структуру с необходимостью ее корректировки по итогам реализации программы мероприятий по снижению рисков и с учетом изменяющихся факторов воздействия.

7. Модель определения методов управления рисками в сфере туристских услуг

Определение методов управления рисками является заключительным этапом и самой ответственной процедурой в оценке рисков в деятельности

туристских организаций. При выработке стратегии поведения в процессе конкретного решения целесообразно различать определенные зоны в зависимости от степени воздействия рисков и сроков проявления. Каждой зоне соответствуют конкретные методы управления рисками. Принятие решения туристским предприятием осуществляется на основе среднеарифметического значения рисков.

Реализация разработанных методических подходов к оценке рисков туристских организаций с помощью шкалы оценки рисков в зависимости от степени воздействия и срока проявления риска позволила разработать модель определения метода управления рисками (табл. 3).

Таблица 3

Модель определения метода управления рисками

Срок проявления	Степень воздействия	Высокая степень воздействия						Средняя степень воздействия		Низкая степень воздействия	
		Катастрофический риск		Критический риск		Максимальный риск		Высокий риск	Средний риск	Малый риск	Минимальный риск
	Экспертная оценка	1	0,9	0,8	0,7	0,6	0,5	0,4	0,3	0,2	0,1
Краткосрочный	0,9	УКЛОНЕНИЕ				ДИССИПАЦИЯ		ЛОКАЛИЗАЦИЯ			
	0,8										
	0,7										
Среднесрочный	0,6	ЛОКАЛИЗАЦИЯ				X		ДИССИПАЦИЯ			
	0,5										
	0,4										
Долгосрочный	0,3	ДИССИПАЦИЯ						КОМПЕНСАЦИЯ			
	0,2										
	0,1										

Анализ модели показывает, что большинство рисков располагается в областях, где методами управления являются локализация и диссипация. При этом существует критическая зона, где методом управления рисков является уклонение.

Проведенные экспериментальные исследования на основе разработанной модели для туристской организации «Магеллан-Тревел», составленные на основании планируемого решения о выходе на новый рынок сбыта, позволяют констатировать, что наиболее высокая оценка риска у коммерческого (1 / 0,7) и социального (0,7 / 0,6) рисков (табл. 4).

Самая высокая степень риска у исследуемого предприятия возникает вследствие снижения цен конкурентами (0,9 / 0,4). Как показали расчеты, самая низкая оценка относится к техническому риску (0,2 / 0,5).

Таблица 4

Оценка рисков при принятии решения о выходе на новый рынок сбыта туристской организации «Магеллан-Тревел» г. Казань*

Возможные варианты рисковых ситуаций	Среднее значение (степень воздействия / срок проявления)	Отрицательное влияние на ожидаемую прибыль от реализации туристического продукта	Метод управления рисками
<i>Коммерческий риск</i> - неустойчивость спроса	0,1 / 0,3	Падение спроса с ростом цен на услуги либо со снижением цен конкурентов; снижение цен на туристические услуги	Диссипация
- снижение цен конкурентами	0,9 / 0,4		Локализация
<i>Социальный риск</i> - конфликт с участниками туристического бизнеса	0,7 / 0,6	Штрафы за нарушение договоров, непредвиденные расходы	Локализация
<i>Технический риск</i> - сбои в работе транспортных организаций	0,2 / 0,5	Увеличение выплат по штрафным санкциям	Диссипация
Итого / Решение	0,47 / 0,45	X	Локализация

* Организация трехдневного новогоднего тура в санаторий «Марий Чудра» Республики Марий Эл.

Общая оценка риска принимаемого решения о выходе на новый рынок сбыта составляет 0,47 / 0,45, что определяет его в предлагаемой шкале градаций риска по степени воздействия и сроку проявления как «высокий / среднесрочный». Используя разработанную модель определения метода управления рисками, делаем вывод, что пересечение координат 0,47 и 0,45 попадает в область управления риском с помощью метода локализации.

Внедрение предложенных мероприятий в практику управления организаций сферы туристских услуг позволит им сформировать систему управления рисками в условиях динамично развивающейся рыночной среды.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

1. В результате изученного материала сформулировано определение понятия «риск в туристическом бизнесе», отражающее вероятность возникновения убытков или недополучение ожидаемых доходов, связанное с производством, реализацией или потреблением туристских услуг и преодолением неопределенности в отношении удачного исхода.

2. В результате анализа практики функционирования туристских организаций в условиях изменяющейся экономики выявлена схема взаимосвязи рисков в сфере туристских услуг, на основе которой установлены зоны высокой, средней и низкой степени существенности воздействия риска на хозяйственную деятельность туристских организаций.

3. На основе корреляционно-регрессионного анализа разработаны экономико-математические модели, позволяющие определить прогнозные ориентиры развития туризма в Республике Татарстан в условиях рыночной экономики.

4. Обоснован алгоритм оценки рисков предприятий сферы туристских услуг, включающий в себя составление матрицы SWOT-анализа и проверку достаточности информации для последующего принятия управленческого решения.

5. В процессе исследования для определения области рисков доказана необходимость применения шкалы оценки рисков, построенной на основе рейтингов рисков в сфере туристских услуг в зависимости от степени воздействия и срока проявления рисков.

6. Обоснован алгоритм управления рисками в сфере туристских услуг, основанный на установлении рейтингов рисков и выборе средств снижения с помощью модели определения методов управления в зависимости от вида риска.

7. В ходе проведенного исследования разработана модель по выбору предпочтительных методов управления рисками в сфере туризма в зависимости от предполагаемой степени существенности воздействия и срока проявления риска в хозяйственной деятельности туристического предприятия.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОПУБЛИКОВАНЫ В СЛЕДУЮЩИХ ПУБЛИКАЦИЯХ

Статьи в журналах и изданиях, рекомендуемых ВАК:

1. Газетдинова, Р.Р. Проблемы развития современного рынка туристских услуг в РФ / Р.Р. Газетдинова // Вестник Казанского ГАУ: Научный журнал. – 2008. – № 2 (8). – С. 31-34.

Публикации в других изданиях:

2. Газетдинова, Р.Р. Государственное регулирование туристической деятельности в РФ / Р.Р. Газетдинова // Ученые записки. Вып. 19. – Казань: Изд-во КГФЭИ, 2008. – С. 288-291.

3. Газетдинова, Р.Р. Проблемы развития малого предпринимательства в туризме РФ / Р.Р. Газетдинова // Маркетинг и общество: Сб. материалов III Междунар. науч.-практ. конф. – Казань: Изд-во КГФЭИ, 2008. – С. 64-66.

4. Газетдинова, Р.Р. Проблема инноваций в туристическом бизнесе РФ / Р.Р. Газетдинова // Современные аспекты экономики, менеджмента и инноваций: Материалы Междунар. науч.-практ. конф. – Нижний Новгород: Изд-во НГТУ, 2008. – С. 235-237.

5. Газетдинова, Р.Р. Проблемы применения информационных технологий в индустрии туризма в РФ / Р.Р. Газетдинова // Инфокоммуникационные технологии глобального информационного общества: Сб. материалов VI Междунар. науч.-практ. конф. – Казань: Изд-во КГФЭИ, 2008. – С. 164-168.

6. Газетдинова, Р.Р. Страхование как фактор снижения рисков туристического бизнеса / Р.Р. Газетдинова // Социально-экономические проблемы становления и развития рыночной экономики: Материалы докладов итоговой науч.-практ. конф. – Казань: Изд-во КГФЭИ, 2008. – С. 531-533.

7. Газетдинова, Р.Р. Проблема формирования спроса и продвижения национального туризма на мировой рынок / Р.Р. Газетдинова // Вестник КГФЭИ. – 2009. – № 3 (16). – С. 46-49.

Подписано к печати 25.11.09. Формат 60x84 1/16.
Бумага писчая. Гарнитура «Таймс».
Усл. печ. л. 1,28. Уч.-изд. л. 1,75. Тираж 120 экз.
Цена свободная. Заказ № 143.

Отпечатано с готовых авторских оригиналов
на ризографе в издательском отделе
Уфимской государственной академии экономики и сервиса
450078, г. Уфа, ул. Чернышевского, 145; (347) 241-69-85.