8.15. МЕХАНИЗМЫ СТРАХОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ В ТУРБИЗНЕСЕ

Трамова А.М., к.ф.-м.н., доцент,
кафедра «Высшая математика»

Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет им. В.М. Кокова, г. Нальчик

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ

В данной статье проведен анализ страхового механизма в туристическом бизнесе; осуществлена систематизация основных видов предпринимательских и потребительских рисков в туристическом бизнесе и разработана их классификационная схема; определены возможности использования различных методов управления рисками в туристической отрасли. Рассматриваются риски в туристических фирмах, реализующих инновационную стратегию, а также и потребительские риски, в связи с чем предлагаются методы управления рисками.

Туристический бизнес как вид предпринимательства относится к числу одного из самых рискованных видов деятельности в сфере предоставления услуг. Как показало лето 2014 г., наступивший кризис в российском туристическом бизнесе, приведший и к банкротству целой серии крупных туроператоров, и к прямым финансовым убыткам туристов, управление рисками в этой сфере осуществляется неудовлетворительным образом.

Во многом это обусловлено отсутствием должной методической базы: вопросы анализа рисков в индустрии туризма и их классификации являются недостаточно разработанными. Имеющиеся классификации рисков либо носят системный характер [1, 8], но не учитывают специфику рисков именно в туристическом бизнесе, либо концентрируются на предметном аспекте туристической деятельности, упуская при этом системный аспект. Так, в работе [6] хотя и декларируется системный подход к классификации рисков в туристической отрасли, реальное их исследование осуществляется автором на базе анкетного опроса предпринимателей и ранжирования их предпочтений.

Системный подход к классификации рисков в туризме должен основываться на базовых понятиях туристического бизнеса как системы, к числу которых относятся: потребители и производители услуг, фазы производственного цикла, внутренняя и внешняя среда предприятия.

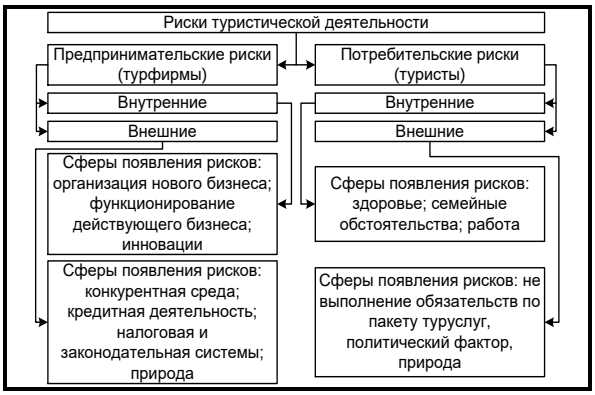

Рис. 1. Системная схема рисков туристической деятельности

На рис. 1 и в табл. 1 приводится классификация рисков туристического бизнеса. В туристическом бизнесе следует различать две основных группы рисков:

- предпринимательские, сопутствующие деятельности различных турфирм, предприятий размещения, развлечений, питания и т.д., являющихся производителями туристических услуг;
- потребительские, которым подвержены туристы, выступающие в качестве потребителей услуг.

Таблица 1

КЛАССИФИКАЦИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ РИСКОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Сфера предпринимательской деятельности	Содержание риска принятия решений
I. Внутренняя среда	
1. Организация нового бизнеса	1.1. Проектные риски при оценке эффективности. 1.2. Преодоление барьера вхождения в рынок и достаточность стартового капитала. 1.3. Выбор формы организации предприятия. 1.4. Выбор дислокации фирмы и сегмента рынка
2. Функционирование действующего бизнеса. 2.1. Особенности производственного цикла. 2.2. Менеджмент (управление персоналом, выбор номенклатуры, рекламная деятельность и т.д.)	2.1. Сезонное снижение спроса за пределы традиционного уровня «низкого сезона». 2.2. Ошибки управления и риски снижения эффективности
3. Модернизация предприятия и инновации	3.1. Проблемные инновации. 3.2. Переоценка эффекта инновации. 3.3. Трудности внедрения инноваций
II. Внешняя среда	
4. Взаимодействие предприятия с экономическими объектами. 4.1. Турфирмами. 4.2. Банками. 4.3. Структурами государственного управления	4.1.Риск неконкурентоспособности; утрата связи между турагентствами, туроператорами и т.д. 4.2. Кредитный и процентный риск. 4.3. Изменение в налоговом законодательстве, изменения в условиях функционирования
5. Взаимодействие предприятия с природой	5.1. Погодно-климатические риски и стихийные бедствия

Предпринимательские риски в свою очередь делятся на внутренние (предполагающие принятие решений на уровне рассматриваемого предприятия) и внешние, обусловленные взаимодействием предприятия с внешней средой (экономическими и природными объектами этой среды) [7, 1, 5, 8].

Процессы принятия решений (и обуславливаемые ими риски) могут осуществляться на стадиях создания, функционирования, а также модернизирования предприятия. На стадии создания (образования) фирмы наиболее часто возникают проектные риски, обусловленные излишним оптимизмом и переоценкой эффективности будущего бизнеса. При этом не всегда учитываются риски реализации негативных условий, препятствующих возникновению новой структуры: высокие барьеры вхождения в рынок, неблагоприятная ценовая конъюнктура на приобретение оргтехники и аренду помещений, неудачное размещение будущей фирмы (предопределяющее отсутствие спроса на туристические услуги) и т.д.

Для уже работающего предприятия могут возникнуть риски потери эффективности из-за плохого менеджмента (отсутствие рекламы, неправильный подбор персонала, ориентация на сегмент туристических услуг с малым спросом и т.д.).

Туристическая фирма, реализующая инновационную стратегию своей деятельности, сталкивается с особыми рисками, сопровождающими инновации:

- низким спросом на инновационные услуги ввиду недостаточной информации о них, а также отсутствием отзывов от потребителей этих услуг;
- недооценкой стоимости реализации инновационной услуги;
- появлением так называемых проблемных инноваций[1] и т.д.
- хеджирование рисков с помощью финансовых инструментов.

При взаимодействии фирмы с внешней средой возникают риски банкротства, обусловленные жесткой конкурентной борьбой, нарушения сложившихся связей между турагентом и туроператором (в случае, например, ухода с рынка одного из них), кредитные риски (угрозы невыплаты долговых обязательств) и т.п. Кроме того, у турфирмы могут возникнуть убытки от стихийных бедствий пожара, наводнения, цунами, которые приводят к потере имущества фирмы и гибели персонала. Фирма несет также менее масштабные убытки и в случае неблагоприятных погодных условий: например, нелетная погода, нарушающая график трансфера туристов; отсутствие связи или электричества из-за обрыва проводов и т.д.

Потребительские риски определяются как субъективными (внутренними), так и объективными (внешними) факторами. Так, запланированная туристическая поездка может не состояться из-за проблем со здоровьем, по семейным обстоятельствам (например, смерть родственника), из-за необходимости решения важных дел на работе и т.д. Внешние факторы потребительских рисков чаще всего связаны с невыполнением обязательств со стороны производителя услуг (например, условия размещения и питания туриста могут не соответствовать заявленным). Возможны также погодные риски и риски стихийных бедствий, травм (например, во время трансфера), болезней и т.д.

При осуществлении туристской деятельности и производители и потребители туристских услуг стремятся к снижению рисков и минимизации возникающих при этом ущербов.

Методы управления рисками и снижением возникающих при этом ущербов достаточно унифицированы (как для предпринимательских, так и потребительских рисков) и состоят в следующем:

- прогнозирование рисков и принятие рациональных решений по их избежанию (для туристических фирм это прежде всего эффективный менеджмент);
- распределение (диверсификация) риска между различными участниками туристской деятельности или сегментами рынка туристического продукта;
- создание резервов для покрытия возможных ущербов;
- страхование выявленных рисков (в том числе имущества, здоровья, жизни) в страховом бизнесе;
- хеджирование рисков с помощью финансовых инструментов.

При этом для управления предпринимательскими рисками наибольшее значение имеет эффективный менеджмент, а для потребительских рисков – различные виды страхования.

Таким образом, одной из первоочередных задач туристического бизнеса является выявление и прогнозирование рисков. В рамках данной задачи на основе когнитивно-гносеологического подхода (предполагающего использование критерия степени определенности возможных исходов или последствий различных действий, с которыми сталкивается человек, принимающий решения, ЛПР) риски туристической деятельности классифицируются иначе:

- риски, наступление которых предопределено определенным набором условий, и которые достаточно хорошо прогнозируются;
- риски, наступление которых зависит от одного из множества частных исходов, причем каждый исход имеет вычисляемую или экспертно оцениваемую вероятность появления; предполагается, что ЛПР эти вероятности известны или их можно определить путем экспертных оценок;
- выбор решений в условиях неопределенности, когда то или иное действие или несколько действий имеют своим следствием множество частных исходов, но их вероятности совершенно не известны или не имеют смысла.

При минимизации рисков второй группы используются такие методы

- определение вероятностей наступления событий экспертным способом;
- формирование сценариев и построение деревьев принятия решений [3].

Для большей объективности экспертного способа задания вероятностей в этом процессе обычно участвует не один эксперт, а целая группа экспертов. При этом их мнения могут сильно различаться, что ставит под сомнение целесообразность такого подхода. В этих случаях обычно рассчитывается коэффициент конкордации (согласованности экспертных оценок), в том случае, если этот коэффи-

[1] Под проблемными инновациями понимаются такие инновации, которые наносят вред здоровью и жизни людей (или человечества в целом) [3]. Для проблемных инноваций характерна латентная (т.е. скрытая, неочевидная) форма рисков, проявляющаяся в особых обстоятельствах. Например, новый туристический маршрут по горной местности при кажущейся безопасности может таить в себе невыявленные угрозы камнепада, схождения селей и т.д.

циент < 0,5, значение его предъявляется экспертам и производится еще одна итерация по оценке вероятностей до тех пор, пока значение коэффициента конкордации не будет удовлетворять условию ≥ 0,5. Численный пример процедуры экспертного назначения вероятностей наступления рисковых событий в туристическом бизнесе приводится в работе [6].

Сценарный подход и (как более сложный случай) построение деревьев решений базируется на построении исходной посылке о том, что объект имеет достаточно обозримое число вариантов развития. Метод деревьев особенно полезен в том случае, когда решения, принимаемые в конкретный момент времени, с одной стороны, зависят от решений, принятых ранее, а с другой – сами определяют будущее развитие событий.

Минимизировать риски по третьей группе обычно не удается. Данный ряд событий относится к группе так называемых непредвиденных обстоятельств. Войны, теракты и катаклизмы являются наименее прогнозируемым риском в работе турагента и туроператора. Сложно предугадать как саму проблему, так и реакцию туристов на нее. В случае войны в стране, принимающей туристов, доходы теряет и туроператор, и турагент, продававший путевки на это направление и позиционировавший себя как специалист по данной стране. Теракты и стихийные бедствия сопровождаются резким снижением цен на данное направление и, соответственно, снижением дохода агентства.

При оценке ущербов, возникающих вследствие наступления негативного события, широко применяется проектный подход, когда инвестиционный проект развития предприятия (в данном случае турфирмы) исследуется на чувствительность к возможным негативным возмущениям внешней или внутренней среды. Этот подход сочетается обычно с экспертным методом назначения вероятностей, в результате чего рассчитывается математическое ожидание прибыли предприятия.

Важная задача, возникающая на стадии формирования фирмы, состоит в выборе будущего проекта развития. При этом выбор проекта осуществляется чаще всего на основании пары критериев риска и дохода, которые, как правило, являются конкурирующими: наиболее доходные проекты являются и более рисковыми.

Наиболее часто подобная ситуация возникает у предприятий, осуществляющих инновационную деятельность. Возможные подходы и способы отбора различных проектов рассмотрены в работе [4]. Суть этих способов состоит в следующем.

Принимается исходная гипотеза о том, что «*мерой риска* некоторого решения или операции является среднее квадратичное отклонение (положительный квадратный корень из дисперсии) от среднего значения показателя эффективности (прибыли) в результате принятия этого решения. Поскольку риск обусловлен недетерминированностью исхода решения, то, чем меньше разброс (дисперсия) результата решения, тем более он предсказуем, т.е. меньше риск. Если вариация (дисперсия) результата равна нулю, риск полностью отсутствует» [4, с. 12].

Литература

1. Балдин К.В. Управление рисками [Текст] / К.В. Балдин, С.Н. Воробьев. – М. : ЮНИТИ, 2005. – 511 с.
2. Беруль Я. Рекламный бум [Электронный ресурс] / Я. Беруль. URL: http://www.nevatravel.ru/about/press/1730.
3. Варшавский А.Е. Проблемные инновации: риски для человечества [Текст] / А.Е. Варшавский. – М. : URSS, 2014. – 328 с.

4. Дубров А.М. и др. Моделирование рисковых ситуаций в экономике и бизнесе [Текст] : учеб. пособие / А.М. Дубров, Б.А. Лагоша, Е.Ю. Хрусталев ; под ред. Б.А. Лагоши. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 222 с.
5. Ефимов С.Л. Экономика и страхование [Текст] : энциклопедический словарь / С.Л. Ефимов. – М. : Церих-ПЭЛ, 1996. – 528 с.
6. Ефремова Н.Е. Системный подход к управлению рисками на предприятиях туризма [Текст] / Н.Е. Ефремова // Изв. ТулГУ ; Экономические и юридические науки. – 2013. – №5-1. – С. 109-115.
7. Киселева И.А. Риски при реализации инновационного проекта в туристической отрасли [Текст] / И.А. Киселева, А.М. Трамова // Аудит и финансовый анализ. – 2012. – №2. – С. 182-185.
8. Скляренко В.В. Банковский менеджмент [Текст] : учеб. пособие / В.В. Скляренко. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2009. – 108 с.
9. Чернова Г.В., Кудрявцев А.А. Управление рисками [Текст] / Г.В. Чернова, А.А. Кудрявцев. – М., 2008. – С. 27.

Ключевые слова

Страховой механизм; туристический бизнес; мера риска; управление; проблемные инновации; эффективный менеджмент.

Трамова Азиза Мухамадияевна

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность темы. Данная статья посвящена механизмам страхования и исследованию рисков, которые возникают при внедрении инновации в туристском бизнесе. В связи с событиями последнего времени остро стоит вопрос страхования и рисков в турбизнесе. Исследование направлено на развитие турбизнеса при инновационной деятельности тур предприятий. Автор выделила механизмы страхования и предпринимательские риски туристской деятельности.

Научная новизна и практическая значимость. В статье приведена классификация предпринимательских рисков туристической деятельности, которые отличаются от других видов предпринимательской деятельности. Автор предлагает системный подход к классификации рисков в туризме, который должен основываться на базовых понятиях туристического бизнеса как системы, к их числу относятся: потребители и производители услуг, фазы производственного цикла, внутренняя и внешняя среда предприятия, а также приведены методы управления рисками.

Статья, подготовленная А.М. Трамовой, представляет собой законченную научно-исследовательскую работу, выполненную на актуальную тему, на высоком теоретическом уровне.

Вывод: рецензируемая статья «Механизмы страхования и управления рисками в турбизнесе» отвечает требованиям, предъявляемым к научным публикациям, и может быть рекомендована к опубликованию.

Гасиев П.Е., д.э.н., профессор, кафедра Статистики и экономического анализа, *Горский государственный аграрный университета, г. Владикавказ.*

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ