

## СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ИЗУЧЕНИЮ РИСКОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

С. Г. Стенюшкина

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет*

Поступила в редакцию 21 марта 2018 г.

**Аннотация:** в современной научной литературе теория риска в настоящее время уже достаточно хорошо изучена в связи с тщательным анализом различных институтов: производственных, финансовых, страховых и многих других. При этом теоретико-методологические аспекты анализа рисков в деятельности туристической компании практически выпали из поля зрения большинства ученых и исследователей. В связи с этим предлагается рассмотреть основные виды рисков, присущие деятельности сферы туризма, и провести социологическую диагностику влияния рисков на основные компоненты индустрии туризма.

**Ключевые слова:** риск, виды рисков, классификация рисков, индустрия туризма, социологическое исследование.

**Abstract:** in modern scientific literature the theory of risk is already rather well studied in connection with the careful analysis of various institutes: production, financial, insurance and many others. At the same time, theoretical and methodological aspects of risk analysis in activity of tourism industry have practically dropped out of a field of vision of most of scientists and researchers. In this regard it is offered to consider the main types of risks inherent in activity of the sphere of tourism and to conduct a sociological diagnosis of the impact of risks on the main components of the industry of tourism.

**Key words:** risk, risk types, risk classification, tourism industry, sociological research.

Проблема риска в социологических исследованиях и хозяйственной практике занимает сегодня одно из центральных положений. В своей жизни каждый человек без исключения стоит перед выбором принятия того или иного решения. Очень часто это решение может нести определенную степень риска, от которой и будет в дальнейшем зависеть весь ход и результат его деятельности.

Разнообразие действующих рисков, свойственных любой сфере деятельности, велико. И их число постоянно растет, поскольку усложняются не только технологии производства и жизнедеятельности, но в условиях развития конкуренции в хозяйственной сфере способы управления претерпевают изменения, что также способствует усложнению архитектуры рисков событий. Ученые академической и отраслевой науки находят все новые виды рисков, и их требуется классифицировать для целей идентификации и результативного управления.

Понятие и классификация рисков занимает ключевые места в научном и методологическом знании риск-менеджмента, одной из самых молодых дисциплин современной управленческой доктрины. Многие видовые категории универсальны, и им подвержены практически все компании и организации

деловой среды. Однако имеют место виды деятельности, которым соответствуют специфические виды рисков, проявляющиеся в других отраслях лишь эпизодически [1].

Например, видовое многообразие выявляемых в сфере туризма угроз велико: от терактов и техногенных катастроф до банкротств, вызванных внешними кризисными явлениями, структурной ломкой на уровне целых отраслей или отдельного предприятия.

Современный мир постепенно, но неуклонно втягивается в зону турбулентности, или нестабильности. Возникают невиданные ранее в России виды рисков, которые непосредственно влияют и на сферу туризма. Прежде всего, они вызваны:

- транснационализацией бизнеса;
- введенным режимом санкций;
- ответными мерами правительства Российской Федерации;
- локальными военными конфликтами у границ страны;
- межгосударственными черными PR-акциями.

Нельзя не отметить также остро проявляющиеся в последнее время риски распространения инфекционных заболеваний, которые способны нанести существенный урон деятельности предприятий индустрии туризма, начиная с отказа от отдельных забронированных туров вплоть до закрытия целого туристического направления. Так, например, совсем не-

давно российские туристы столкнулись с угрозой вируса Коксаки в Турции, а распространение вируса Эбола нанесло значительные потери всей туристической индустрии стран Африки.

Прежде всего одним из важных критериев туристической и инвестиционной привлекательности страны является ее политическая и законодательная стабильность. Среди самых весомых политических рисков последнего времени можно выделить следующие:

1) угрозы, вызванные санкциями по поводу присоединения Крыма и выполнения Минских соглашений;

2) опасность терактов, военных действий, способных повлечь значительный ущерб и банкротство туристического бизнеса;

3) угроза прекращения сделок из-за решений стран, к которым относится компания-партнер (туроператоры, принимающая сторона);

4) риск валютного трансферта, по которому не удастся перевести средства в валюту инвестора или кредитора для расчетов.

В связи с этим вполне обоснована необходимость активизации роли государства в решении первоочередных задач по развитию туристско-рекреационного комплекса в Российской Федерации, созданию конкурентоспособного рынка туристских услуг и повышению уровня и качества жизни российских граждан. В частности, необходима государственная поддержка развития туризма на основе государственно-частного партнерства, рационального использования бюджетных средств и максимальной координации действий всех участников данной отрасли, наращивания внутреннего спроса на туристские услуги, а также создания новых рабочих мест [2].

В рамках разработанной в этих целях государственной программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» проводятся мероприятия за счет привлечения средств всех источников финансирования, в том числе с участием бизнеса, направленные:

1) на повышение уровня профессиональной подготовки и переподготовки кадров индустрии туризма;

2) внедрение современных технологий реализации туристских продуктов с использованием электронных программ;

3) создание привлекательного имиджа национальных курортных территорий и туристского продукта;

4) обеспечение прозрачной деятельности туристских компаний.

Помимо вышеописанных политических рисков, наибольшую опасность для индустрии туризма представляют также:

1) естественные риски: экологический, риск стихийных бедствий, природные катаклизмы;

2) технические риски: получение отрицательных результатов от контактов с партнерами, ошибки персонала, который не располагает навыками действия в кризисной обстановке, сбой, неудачи в освоении новых рыночных сегментов и туристических маршрутов;

3) производственные риски: снижение объемов продажи туристических путевок, рост затрат, ограниченное предложение турпродукта;

4) коммерческие риски: невозможность реализовать туристические путевки или снижение объемов их реализации клиентам, падение спроса, потери качества предлагаемого турпродукта;

5) валютные риски: модификация стоимости турпродукта, связанная с изменением или колебанием курса валют;

6) финансовые риски: неуплата долга, неплатежеспособность клиентов, риск изменения общего уровня процентных ставок по отдельным видам кредита, банкротство компании или поставщика услуг, общее повышение цен, снижение покупательной способности денег [3].

Теоретические данные подтверждаются результатами авторского социологического исследования «Изучение проблем управления рисками в индустрии туризма», проведенного в марте–июне 2017 г. (выборочная совокупность – 700 человек).

Анализ результатов анкетных опросов показал, что политические и естественные риски лидируют среди остальных видов рисков, с которыми чаще всего сталкиваются туристические предприятия и сами туристы. Об этом свидетельствуют 68,6 % опрошенных руководителей и сотрудников туристических компаний, 41,5 % опрошенных туристов и 68 % экспертов (таблица).

Как видно из таблицы, вторую позицию в целом занимают риски, связанные с обслуживанием туристов (технические, производственные, коммерческие) – 16,1 % ответов руководителей и сотрудников туристических компаний, 40,7 % туристов, 32 % экспертов. Немаловажная роль отводится финансовым рискам – валютным, инвестиционным, процентным и т. д. (13,6 % ответов руководителей и сотрудников туристических компаний, 22 % туристов, 36 % экспертов). Клиенты туристского предприятия также могут быть подвержены рискам, связанным с невозможностью совершить поездку (болезни, неплатежеспособность туристов, кредитные риски). Это отметили 33,9 % работников турфирм, 20 % экспертов и 28,9 % самих туристов.

Кроме того, опрос населения показал, что многие респонденты считают, что туристы сами могут быть источником риска во время путешествия. Так, 34,6 % опрошенных отметили, что туристы могут нанести вред не только себе, но и окружающей среде – мест-

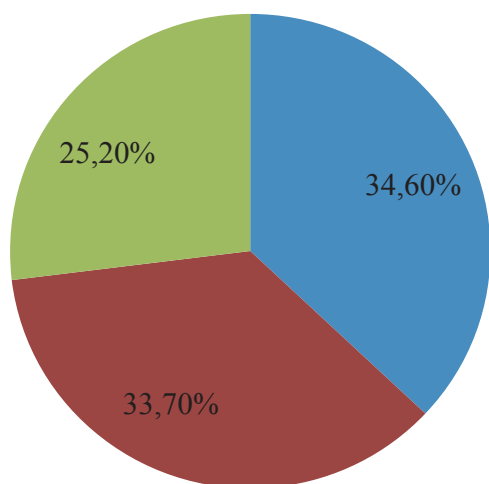
ным жителям, культуре, экологии и т. д., 33,7 % считают, что туристы в основном сами провоцируют несчастные случаи или неприятности во время путешествия, и 25,2 % свидетельствуют о том, что туристы

непреднамеренно попадают в неприятные ситуации, например из-за незнания законов или обычаев страны, где отдыхают, или изменения политической ситуации в месте отдыха (рисунок).

Таблица

Мнения опрошенных по вопросу распределения рисков по видам, наиболее значимым для сферы туризма

№ п/п	Значения	Эксперты, % от опрошенных	Руководители и сотрудники предприятий туриндустрии, % от опрошенных	Туристы, % от опрошенных
1	Риски внешней среды (политическая обстановка, влияние государства, стихийные бедствия)	68,0	68,6	40,7
2	Риски, связанные с обслуживанием туристов	32,0	16,1	41,5
3	Финансовые риски (банкротство, потеря прибыли)	36,0	13,6	22,0
4	Имиджевые риски (потеря репутации, неквалифицированный персонал)	20,0	22,0	23,6
5	Риски, представляющие угрозу для туристов (болезни, потери, кражи)	20,0	33,9	28,9
6	Риски, представляющие угрозу для принимающих стран и общества в целом (терроризм, распространение инфекционных заболеваний, урон культуре принимающих стран)	24,0	21,5	34,6
7	Другое	16,0	6,8	0,0



- туристы могут нанести вред не только себе, но и окружающей среде
- туристы в основном сами провоцируют несчастные случаи или неприятности во время путешествия
- туристы непреднамеренно попадают в неприятные ситуации

Рисунок. Распределение ответов опрошенных туристов на вопрос: «Как Вы считаете, могут ли туристы сами быть источником риска во время путешествия?»

Таким образом, можно сделать вывод, что индустрия туризма до сих пор является малопривлекательной отраслью для отечественных и зарубежных инвестиций по причине того, что таит в себе огромное количество явных и скрытых угроз, требующих особого внимания и подхода к управлению. Количество рисков, одинаково опасных как для туристов, так и для предприятий индустрии туризма, значительно и только возрастает с каждым годом [4]. В связи с этим, в целях минимизации негативного влияния рисков на деятельность предприятий индустрии туризма встает вопрос о необходимости формирования

механизма воздействия на риски, присущие индустрии туризма, включающего совокупность методов и инструментов по выявлению, оценке и анализу рисков, а также выработке стратегии и тактике воздействия на возникающие риски с последующим мониторингом за их состоянием.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Рекунова С. А., Управление рисками в сфере туристских услуг : автореф. дис. ... на соискание ученой степени кандидата экономических наук / С. А. Рекунова. – М., 2011.

2. О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» (с изм. и доп.) : постановление Правительства Российской Федерации от 2 августа 2011 г. № 644. – Доступ из информ.-правовой системы «Гарант».

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет*

*Стеньюшкина С. Г., аспирант кафедры социальных технологий*

*E-mail: stenyushkina\_s@bsu.edu.ru*

*Тел.: 8-915-564-37-20*

3. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, Инфра-М, 2011.

4. Киселева И. А. Принятие решений в условиях риска : психологические аспекты / И. А. Киселева, Н. Е. Симонович // Финансовая аналитика : проблемы и решения. – 2014. – № 18.

*Belgorod National Research University  
Stenyushkina S. G., Post-graduate Student of the  
Department of Social Technologies*

*E-mail: stenyushkina\_s@bsu.edu.ru*

*Tel.: 8-915-564-37-20*