
УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ

УДК 338.48

РИСКИ ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМ РОССИИ: АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ С УЧЕТОМ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Статья поступила в редакцию 16.09.2015, в окончательном варианте 23.02.2016.

Баламирзоев Назим Лиодинович, кандидат экономических наук, старший преподаватель, Дагестанский государственный технический университет, 367030, Российская Федерация, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. И. Шамиля, 74а, e-mail: customs8484@mail.ru

Показана важность анализа структуры рисков для туристических фирм (ТФ) России в современных условиях их деятельности. Представлена классификация ТФ и их организаций-смежников. Предложены математические модели выбора решений для использования в деятельности ТФ. Выделены группы потенциальных источников рисков для ТФ: (С1) физические лица; (С2) юридические лица, не относящиеся к последующей группе; (С3) органы государственного и муниципального управления, иные государственные организации; (С4) внешние процессы, не связанные с отдельными юридическими лицами. Для этих групп предложена классификация рисков по дополнительным иерархическим уровням. В статье акцентируется внимание на влияние развития ИТ на отдельные виды рисков и их групп для ТФ. Выполнен анализ особенностей структуры рисков для ТФ, работающих в республике Дагестан. Сделан вывод, что на условия и результативность деятельности ТФ значительно влияют средства массовой информации и Интернет.

Ключевые слова: туристические фирмы, условия деятельности, рентабельность, принятие решений, математические модели, причины угроз, структура рисков, иерархические уровни таксонов, информационные технологии, информационная безопасность, республика Дагестан

RUSSIAN TRAVEL COMPANIES RISKS: ANALYSIS OF STRUCTURE, TAKING INTO ACCOUNT INFORMATION TECHNOLOGIES DEVELOPMENT

Balamirzoyev Nazim L., Ph.D. (Economics), Senior Lecturer, Dagestan State Technical University, 74a I. Shamil Ave., Makhachkala, Republic of Dagestan, 367030, Russian Federation, e-mail: customs8484@mail.ru

In article is shown importance of risks structure analysis for Russian travel companies (TC) in modern conditions of their activity. Author is presented classification of TC and their organizations-suppliers. Also are offered mathematical models of decision making for usage in processes of TC activity. In article are allocated such groups potential sources of risks for TF: (G1) persons; (G2) the legal entities, which aren't belonging to the subsequent group; (G3) organizations of state and municipal administration, other state organizations; (G4) external processes, which aren't connected with particular legal entities. Author is offered additional hierarchical classification levels of risks for such groups. Emphases in article are placed at IT-development influence on separate types of risks and their groups for TC. Author is made the analysis of risks structure features for TC, working in the Dagestan Republic. The conclusion is drawn, that mass media and Internet rendered considerable impact on conditions and productivity of TC activity.

Keywords: travel companies, activity conditions, profitability, decision-making, mathematical models, reasons of threats, structure of risks, hierarchical levels of taxons, information technologies, information security, Republic of Dagestan

Введение. По данным Всемирной туристической организация ООН мировой туристический поток в 2015 г. увеличился на 4,4 % и достиг 1,18 млрд путешественников [13]. Однако в конце 2015 г. деятельность туристических фирм (ТФ) России, ее туристско-рекреационного комплекса (ТРК) в целом существенно осложнилась по сравнению с тем, что было ранее [2]. При таких условиях вопросы обеспечения рентабельности и управления рисками деятельности (РД) ТФ актуальны не только для них, но и организаций-смежников по ТРК; органов государственного и муниципального управления в регионах деятельности ТФ [4]; населения этих регионов – в т.ч. для обеспечения рабочих мест и заработков. Быстрое развитие информационных технологий (ИТ) оказывает заметное влияние на объ-

емы и структуру спроса на рекреационные услуги, состав РД ТФ [2]. Однако этот комплекс вопросов в литературе рассмотрен недостаточно полно. В предыдущей статье [2] была исследована структура рисков для отдельных туристов. Целью данной статьи был анализ структуры рисков туристической деятельности с позиций ТФ.

Классификация организаций ТРК с позиций анализа рисков деятельности. ТФ разделим на три группы: турагенты (оказывают в основном посреднические услуги); туроператоры (обеспечивают комплекс услуг в местах пребывания туристов, в ряде случаев – их транспортировку); ТФ смешанного типа (оба типа услуг). Многие ТФ имеют свой собственный автомобильный транспорт. Он используется не только для перевозки турконтингента (ТК) в традиционном понимании, но и так называемых челноков для закупок товаров (особенно в осенне-зимний период). Это снижает риски деятельности ТФ в отношении колебаний спроса со стороны ТК, сезонных спадов турпотоков.

По направлениям обслуживания ТК разделим ТФ на такие подгруппы: занимающиеся внутренним туризмом (внутрирегиональным; внутрироссийским; и тем и другим); выездным (за пределы России); смешанного типа. Диверсификация направлений работы ТФ расширяет возможности их адаптации к изменяющимся условиям деятельности, в т.ч. к рискам изменения экономической ситуации, предпочтений ТК и пр.

Небюджетные организации-смежники разделим на такие подгруппы: обеспечивающие проживание ТК в местах отдыха (могут входить в холдинги с ТФ или быть связаны с ними специальными соглашениями); предоставляющие услуги доступа непосредственно к местам отдыха и / или выполняющие их обустройство (включая пляжи, парки и пр.); обеспечивающие ТК принадлежностями для отдыха (включая аренду инвентаря, продажу «курортных товаров» и пр.); досуговые организации (включая дельфинарии, аквапарки, дискотеки, концертные залы и пр.); предоставляющие транспортные услуги (авиа-, железнодорожный, автомобильный и водный транспорт, смешанные перевозки); предоставляющие услуги связи и информационный сервис для ТФ и непосредственно для ТК; обеспечивающие питание ТК; предоставляющие медицинские, юридические, иные виды услуг для ТФ и ТК; проектные и строительные организации, обеспечивающие формирование инфраструктуры ТРК. Бюджетные организации: органы государственного и муниципального управления; правоохранительные органы; органы министерства по делам чрезвычайных ситуаций; другие организации.

Между ТФ и организациями-смежниками есть различные взаимосвязи: финансовые, информационные, юридические, административные и пр., регулируемые законодательством различных иерархических уровней. Поэтому РД ТФ и организаций-смежников взаимосвязаны. Эти взаимосвязи могут быть отражены в виде когнитивных диаграмм, обычно нечеткого характера. Количественное описание взаимосвязей возможно, например, на основе систем обыкновенных дифференциальных уравнений. Однако на практике их использовать сложно, т.к. необходимо учитывать много факторов [17, 18], а коэффициенты таких уравнений, описывающие взаимосвязи, в большинстве случаев зависят от значений изменяющихся параметров моделей.

Все большую роль в обеспечении взаимосвязей организаций ТРК играет Интернет, сотовая связь, видеоконференцсвязь и пр. Для ТФ эти каналы важны и для взаимодействия с клиентами, продвижения собственных услуг в информационном пространстве [3, 9, 12]. Поэтому анализ влияния рисков, связанных с развитием ИТ, на деятельность ТРК (в т.ч. ТФ) весьма актуален.

Общая характеристика условий деятельности турфирм России. Со времени написания автором предыдущей статьи [2] (о рисках для ТК) в ТРК России произошли изменения негативного характера.

(1) Катастрофа Российского пассажирского лайнера над Синайским полуостровом и последующее прекращение чартерных авиарейсов в эту страну привели фактически к закрытию этого направления выездного туризма для Российских граждан. (2) Резкое осложнение отношений России с Турецкой республикой в конце 2015 г. пока оказало относительно слабое влияние на деятельность ТФ России, т.к. оно пришлось уже на период спада летнего туристического сезона. Однако потеря Египта и Турции как основных малобюджетных направлений значительно скажется на деятельности ТФ уже в 2016 г. Стоимости туров в аналогичные им по природно-климатическим условиям зарубежные страны со спокойной социальной обстановкой (ОАЭ, Израиль, Греция, Таиланд, Вьетнам и др.) сейчас значительно выше, чем в Египет и Турцию. В отношении Греции, Болгарии, Италии имеют место сложности с получением виз (эти страны входят в Шенгенскую зону), а стоимости туров также достаточно высоки. В Тунисе достаточно высок уровень террористических угроз, по крайней мере, на уровне массового сознания.

Поэтому значительная часть т.н. «среднего класса» России вынуждена будет искать другие места летнего отдыха, в т.ч. внутри страны (включая Черноморское побережье Кавказа, Крым), а также в Абхазии. При этом возможности отдыха на Каспии в республике Дагестан остаются для большинства населения малоизвестными.

(3) Значительное падение курса рубля по отношению к доллару и евро, которое произошло в конце 2015 г. и продолжилось в начале 2016 г., объективно снижает для российских граждан возможности выездного туризма. Это будет уменьшать объемы услуг ТФ, работающих в области такого туризма.

(4) Достаточно быстрый рост цен на продукты и услуги внутри России объективно приводит к снижению располагаемых доходов населения. При этом падение цен на нефть на мировом рынке пока не приводит внутри России к уменьшению стоимости топлива и, как следствие, к снижению стоимостей транспортных услуг. Возможности перемещения ТК на большие расстояния внутри страны оказываются достаточно ограниченными.

Из вышесказанного можно сделать такие выводы. А) Возможности для ТФ в отношении объемов и диверсификации предоставляемых услуг снижаются и, как следствие, увеличиваются риски их деятельности. Б) Большую востребованность будут приобретать рекреационные услуги ТФ внутрирегионального характера, а также связанные с перевозками ТК на небольшие расстояния. В) Снижение стоимости рекреационных услуг в России в иностранной валюте объективно могло бы способствовать расширению въездного (из-за пределов России) туризма. Однако в условиях международной конкуренции в турсфере это требует значительного улучшения сервиса и, как следствие, затрат. В условиях экономического кризиса в стране, вызванного прежде всего падением цен на нефть, обеспечить такие затраты в отношении инфраструктуры ТРК достаточно трудно. Г) Конкуренция между ТФ, включая внутрироссийский ТК, будет расти, в т.ч. и в информационной сфере. Как следствие, увеличатся конкурентные риски деятельности ТФ.

Указанные причины (А ... Г) можно считать первичными в отношении совокупности угроз для ТФ, обуславливающих их РД.

Математические модели принятия решений, относящихся к управлению деятельностью турфирм. Количество работ, связанных с математическим моделированием деятельности ТФ, невелико (например, [17, 18]). При этом в деятельности самих ТФ математические методы (в т.ч. для риск-менеджмента) используются слабо – в отличие от компьютерных средств бизнес-администрирования [3, 9].

Как и ранее [2] будем считать риск отдельного (i -ого) неблагоприятного события (НС), который обозначим как R_i , произведением вероятности его возникновения (P_i) на величину ущерба от реализации этого НС (U_i), т.е.

$$\{R_i = P_i U_i\}_{i=1..I}, \quad (1)$$

где I – общее количество возможных видов НС для ТФ. Для совокупности НС примем аддитивную модель РД ТФ в виде:

$$R^+ = \sum_{i=1}^I R_i, \quad (2)$$

где R^+ – суммарный риск. При планировании и оперативном управлении ТФ обычно стараются увеличить рентабельность (Θ). Обычно это соответствует:

$$\max_{m=1..M} \{\Theta_m = 100\% \left((D_m - (Z_m + R_m^+)) / Z_m \right)\}, \quad (3)$$

где M – количество возможных вариантов принятия решений в отношении управления работой ТФ; D_m – суммарные доходы для m -го варианта решений (для определенности – в рублях); Z_m – ожидаемая сумма расходов / затрат (рубли) для m -ого варианта; R_m^+ – сумма всех рисков для ТФ в случае m -ого варианта, вычисляемого по (2). При этом необходимо выполнение условия:

$$\Theta_m \geq \beta S, \quad (4)$$

где S – ожидаемая ставка рефинансирования Центробанка России, β – некоторый коэффициент (большой единицы) – он, вообще говоря, индивидуален для каждой ТФ. Например, для определенности можно принять $\beta = 1,2$ (с учетом РД). Помимо этого должны выполняться такие ограничения.

1. По суммарным затратам ТФ (Z_{pred}):

$$\{Z_m \leq Z_{pred}\}_{m=1...M} \quad (5)$$

– это ограничение обычно имеет «барьерный» характер.

2. По планируемым величинам отдельных видов затрат $\{Z_{j,m}^{(plan)}\}_{m=1...M; j=1...J}$ по отношению к предельным величинам для них $\{Z_j^{(pred)}\}_{j=1...J}$:

$$\{Z_{j,m}^{(plan)} \leq Z_j^{(pred)}\}_{m=1...M; j=1...J} \quad (6)$$

где J – общее количество видов затрат ТФ.

3. Оценки суммарных доходов ТФ $\{D_m\}_{m=1...M}$ во всех вариантах должны превышать некоторую минимальную величину D_{min} :

$$\{D_m \geq D_{min}\}_{m=1...M} \quad (6)$$

4. Аналогичное ограничение может вводиться и для чистого дохода:

$$\{(D_m - Z_m) \geq D_{min}^*\}_{m=1...M} \quad (7)$$

где D_{min}^* – минимальный чистый доход ТФ.

В отношении РД ТФ возможно использование (в т.ч. и одновременное) нескольких видов ограничений.

5. Сумма всех рисков должна быть меньше предельной $R^{+(pred)}$:

$$R^+ \leq R^{+(pred)} \quad (8)$$

6. Риски для отдельных видов НС также должны быть ограничены предельными величинами $\{R_i^{(pred)}\}_{i=1...I}$, в общем случае индивидуальными для НС:

$$\{R_{i,m} \leq R_i^{(pred)}\}_{i=1...I; m=1...M} \quad (9)$$

7. Аналогичные (9) ограничения могут вводиться для вероятностей НС $\{P_i^{(pred)}\}_{i=1...I}$ и ущербов от НС $\{U_i^{(pred)}\}_{i=1...I}$:

$$\{P_{i,m} \leq P_i^{(pred)}\}_{i=1...I; m=1...M}; \{U_i \leq U_i^{(pred)}\}_{i=1...I; m=1...M} \quad (10)$$

Формулы (3)...(10) представляют собой так называемую четкую постановку оптимизационной задачи принятия решений для ТФ. Однако с учетом неточности (неопределенности) оценок для целого ряда параметров, включая вероятности НС и ущербы от них, может быть целесообразен переход к нечетким постановкам. При этом решение задач возможно с использованием лингвистических переменных, соответствующих качественным оценкам параметров со стороны экспертов [1] – по крайней мере, для вероятностей НС.

Использование формул типа (9) при управлении РД предполагает возможность изменения рисков «в целом». С другой стороны формулы (10) ориентированы на дифференцированное управление вероятностями НС и ущербами от их реализации. Для оптимизации затрат при таком управлении необходимы экспертные оценки «чувствительностей» указанных параметров (рисков НС, вероятностей реализации НС, ущербов от реализации НС) по отношению к «единичным» затратам.

Классификация видов рисков для туристических фирм. Имеется достаточно много работ, посвященных рискам в туристическом бизнесе (например, [11, 14, 16]) – в основном, системным.

Аналогично [2] примем разделение источников проблем (источников потенциального ущерба для ТФ) на такие группы: (С1) физические лица; (С2) юридические лица, не относящиеся к последующей группе; (С3) органы государственного и муниципального управления, иные государственные организации; (С4) внешние процессы, не связанные с конкретными юридическими лицами.

Целесообразно выделение «причин» (или источников) рисков (они в основном влияют на вероятности возникновения НС) и «действий» (или наоборот, невыполнения каких-то необходимых по контексту ситуаций действий). Такие действия (или бездействия) могут приводить к появлению ущерба для ТФ или иных организаций ТРК. Однако указанное разделение на «причины» и «действия» иногда доста-

точно условно. Основные причины увеличения рисков для ТФ России с 4-го квартала 2015 г. уже были рассмотрены в данной статье во втором разделе. Другие группы причин могут носить как общероссийский характер, так и местный (региональный). Подробный причинно-следственный анализ рисков выходит за рамки настоящей статьи.

(С1) К ФЛ отнесем самого туриста; людей, которые могут оказать непосредственное влияние на процесс его отдыха; законные представители туриста. Основные компоненты «причин» и «действий» для группы С1 уже были подробно рассмотрены в [2]. При этом риски поведения отдельных туристов, их законных представителей и ближайшего окружения влияют также на риски тех ТФ, клиентами которых они являются; риски транспортных фирм; организаций, обеспечивающих размещение туристов в местах проживания; риски для местного населения и пр. Для снижения рисков со стороны ТФ и других организаций ТРК на турконтигент могут оказываться целенаправленные информационные воздействия различных типов: через Интернет; путем размещения различных объявлений в местах отдыха (в зданиях и «на природе»), на транспортных средствах и пр.; за счет раздачи «листовок», буклетов и др. – в т.ч. о принятых нормах поведения; путем проведения с туристами бесед, инструктажей (групповых и индивидуальных); работы со старостами тургрупп; за счет обучения (инструктажей) в организациях ТРК персонала, который непосредственно контактирует с туристами и пр. Информационные воздействия могут оказываться и на местное население – в основном для улучшения толерантности к поведению приезжих.

Для группы С2 структура рисков также была частично рассмотрена ранее в [2]. Она включает несколько подгрупп.

С21. Для самих ТФ риски могут носить как внешний, так и внутренний характер. Первичные причины внешних рисков (включая политические решения о запрете выезда ТК в отдельные страны) уже были указаны ранее в данной статье. Дополнительно отметим следующее. *Причины:* осложнения экономической и / или общественно политической обстановки в местах отдыха; недостаточно отлаженное взаимодействие (включая взаимную ответственность) между турагентскими и туроператорскими фирмами; недостатки в работе обслуживающих юридических фирм (адвокатских, нотариальных и пр.); обнаружение ошибок (недочетов) в регистрационных документах ТФ.

Действия: нарушения обязательств со стороны контрагентов, прежде всего, по ТРК; возможность отзыва у ТФ лицензий из-за нарушения установленных на Федеральном уровне правил деятельности ТФ, большого количества официальных жалоб со стороны клиентов (они иногда могут быть инспирированы ТФ-конкурентами в рамках т.н. недобросовестной конкуренции); прекращение деятельности ТФ по решению суда, органов санитарно-эпидемиологического надзора; распространение через Интернет слухов о возможности отзыва лицензий у ТФ; размещения туристами негативных отзывов о деятельности ТФ в Интернете (удалить их с сайтов обычно достаточно сложно, а вне доменных зон .ru, .su, .rf часто практически невозможно) и др. Негативные отзывы о деятельности отдельных ТФ в массовом сознании могут проецироваться на регионы или страны в целом, ухудшая их туристический имидж. Кроме того, развитие ИТ значительно расширяет возможности для ТК дистанционного знакомства с достопримечательностями потенциальных мест отдыха (в т.ч. в форме виртуальных экскурсий); экспонатами некоторых музеев; материалами этнографического характера. Как следствие, уменьшается привлекательность поездок. Развитие ГИС-технологий облегчает деятельность персонала ТФ [12, 15]. С другой стороны, доступность на мобильных устройствах карт городов, сведений о достопримечательностях в них снижает потребности в экскурсоводах ТФ [10].

Нарушения (неустойчивость) сотовой связи могут быть связаны с недостаточно полным покрытием территорий, на которых работают ТФ; наличием местных препятствий типа гор; частичным или полным выходом из строя базовых станций (на территориях с их редким расположением) и пр.

Проводная телефонная связь продолжает использоваться в деятельности ТФ как для голосовых переговоров, так и для приема / отправки факсов. Причинами нарушения такого вида связи могут быть повреждения кабелей, зашумленность каналов, погрешности в работе автоматических телефонных станций и пр. Отметим, что IP-телефония (через Интернет) уже успешно конкурирует с традиционной проводной связью, а возможности видеоконференцсвязи с помощью программ типа Skype у подавляющего большинства фирм появились только в рамках развития интернет-технологий.

Перечисленные внешние факторы могут обуславливать общее падение спроса на услуги конкретных ТФ и отдельных специалистов в них. Как следствие, ТФ вынуждены будут уменьшать объемы деятельности; снижать стоимости обслуживания; диверсифицировать направления работы.

Важная группа внутренних рисков для ТФ связана с возможностью сокращения объемов деятельности. *Причины:* недостаточно продуманная специализация (по странам, видам туризма, комфортности туров и пр.); неадекватный учет уменьшения спроса на услуги в «межсезонье» (вне сезона массовых отпусков); ошибки (недочеты) в деятельности руководства ТФ, структурных подразделений, отдельных сотрудников. *Действия:* необходимость снижения оплаты персонала; перевода его на «неполный рабочий день»; увольнения сотрудников по инициативе руководства ТФ. Жесткие меры по управлению персоналом могут приводить к возникновению напряженной обстановки в коллективах ТФ (вплоть до забастовок персонала, увольнения ключевых сотрудников); влиять на качество услуг ТФ и др.

В рамках управления этими видами рисков возможны такие меры: информационные воздействия на персонал – в т.ч. путем групповых и личных бесед с разъяснением складывающейся обстановки; организационные решения – в т.ч. по оптимизации распределения персонала по подразделениям ТФ; экономические меры – в т.ч. наем персонала на временной основе.

Для ТФ (а также большинства других организаций ТРК) целый ряд рисков связан с работой их компьютерного оборудования и сайтов, доступом к Интернету. *Причины:* длительные нарушения энергопитания; плохой дизайн и / или функциональность сайта ТФ; возможность блокировки сайта ТФ при нарушении размещаемыми материалами норм общественной морали, имущественных авторских прав и пр.; низкая востребованность сайтов [8] – в т.ч. из-за нерациональной тактики их продвижения в Интернете; неэффективность или недостаточное удобство использования интернет-магазинов по продаже туров, размещенных на сайтах ТФ; повреждение канала связи с провайдером интернет-услуг; недостатки информационных систем ТФ, их подсистем. *Действия (или их отсутствие):* хакерские атаки на сайты, приводящие к их неработоспособности; просрочка ежегодной оплаты деятельности сайта (регистратору и / или хост-провайдеру), которая может приводить к утрате владельцем сайта доменного имени; ошибки в планировании и реализации архитектур вычислительных сетей; неадекватный выбор компьютерного оборудования и периферии; низкий уровень его надежности и производительности; нерациональные решения по антивирусным и антиспамовым программным средствам; недочеты в настройке программного обеспечения и пр.

В силу малого размера большинства ТФ (особенно в регионах), в них обычно нет выделенных специалистов по компьютерам, программному обеспечению, созданию / эксплуатации сайтов. Поэтому обслуживание техники, программного обеспечения, сайтов осуществляется обычно «внешними» специалистами по договорам. Не оперативная реакция их на вызовы (обращения) и / или недостаточная заинтересованность в деятельности ТФ могут быть факторами, снижающим качество работы ПЭВМ и сайтов ТФ.

Другие причины внутренних рисков: недостаточно высокий уровень организационной культуры в фирме; низкая психологическая совместимость сотрудников; недостаточно высокий уровень компетентности персонала – в т.ч. ИТ-компетентности [6]; нерациональные решения по местам размещения структурных подразделений ТФ; не оптимальный выбор средств информационного продвижения предлагаемых услуг (включая рекламу в Интернете, наружную рекламу, рекламу на средствах транспорта) [3].

С22. Общие причины рисков для ТФ, связанные с деятельностью организаций-смежников (контрагентов), прежде всего относящихся к ТРК: недочеты в договорах, заключенных со смежными организациями; отказ (уклонение) смежников от выполнения отдельных пунктов взятых обязательств; неполное или несвоевременное выполнение договоров; выдвижение смежниками дополнительных финансовых претензий и/или требований к ТФ; неполное, неточное или несвоевременное информирование смежниками об изменившихся условиях их деятельности, предоставления услуг; неожиданное для ТФ банкротство смежников; прекращение деятельности смежников по решению суда; в связи с отзывом лицензии, решением органов санитарно-эпидемиологического или пожарного надзора, а также служб, осуществляющих контроль технического состояния зданий.

Далее дополнительно рассматриваются только специфические риски ТФ, связанные с работой отдельных групп организаций-смежников. Реализация соответствующих НС может приводить к претензиям ТК к ТФ. Нумерацию пунктов мы сохраняем соответственно [].

С23 Для транспортных компаний. *Причины:* выход из строя транспортных средств; попадание их в различные аварии/катастрофы, автомобильные заторы (пробки); аварии систем светофорного управления движением; разрушения дорожного полотна; недостаточный уровень безопасности перевозок обусловленный невысокой квалификацией персонала, недостаточностью мер противодействия террористическим актам со стороны наземных служб в аэропортах, персонала автостанций, морских и реч-

ных портов и пр. *Действия*: нарушения маршрутов движения, скоростных режимов, сроков выполнения транспортных услуг; грубое обращение персонала транспортного средства (ТС) с ТК; создание аварийных ситуаций при движении ТС из-за ошибок управления; утрата или повреждение багажа ТК.

С24. Для организаций обеспечивающих проживание ТК в местах отдыха. *Причины*: высокий уровень криминальных и / или террористических рисков, обусловленный недостаточностью принятых мер безопасности; чрезвычайные происшествия (пожар, задымление, остановка лифтов); аварии в системах коммунального обеспечения зданий (сооружений). *Действия*: недружелюбное (неуважительное) отношение персонала организаций к ТК.

С25. Для фирм, оказывающих развлекательные услуги. *Причины*: невысокая квалификация персонала; отказы техники, программного обеспечения и пр.; плохие погодные условия; при заболеваниях ТК, особенно носящих латентный характер, возможность заражения сотрудников ТФ в процессе обслуживания. *Действия*: некачественное или неполное оказание услуг.

С26. Для организаций, оказывающих услуги питания. *Причины*: неудобное расположение мест питания и / или неудобный режим их работы; недостаточное количество посадочных мест; использование персонала, нанятого временно (на «пик сезона»). *Действия*: нарушение графиков обслуживания или факты срыва обслуживания; нарушение согласованной с ТФ номенклатуры блюд (напитков), их качества; грубость обслуживающего персонала.

С27. Банковские организации и их офисы. *Причины*: недостаточная квалификация персонала; возникновение проблем с использованием «банковских карточек», используемых сотрудниками ТФ. *Действия*. Ошибки при проведении платежей ТФ или переводов средств ТФ.

(С3) К третьей группе относятся разные категории организаций.

С31. Службы таможенного и пограничного контроля (только для выезда за пределы страны постоянного проживания). Основные факторы риска.

Причины. 1. Закрытие пункта таможенного или пограничного контроля (или пункта пропуска через границу). 2. Выявление недочетов в документах, препятствующих въезду в страну отдыха или выезду из нее (особенно если оформлением виз занималась сама ТФ).

С32. Полиция и органы охраны правопорядка – в основном мест расположения офисов ТФ. Основные факторы риска для ТФ.

Причины: Недостаточная квалификация сотрудников правоохранительных органов, в т.ч. из-за малого опыта работы.

Действия. Неправомерные действия сотрудников полиции или иных правоохранительных органов, сопровождающиеся превышением их полномочий (в т.ч. действия, связанные с задержанием транспортных средств ТФ).

С33. Посольство или консульство страны, в которой зарегистрирована ТФ. *Причины*. Недостаточная информационно-консультативная поддержка ТФ со стороны «родного» посольства / консульства возникновении чрезвычайных ситуаций (включая техногенные аварии и катастрофы, теракты). *Действия (или бездействие)*: отсутствие помощи (или недостаточная помощь) со стороны «родного» посольства (консульства) в отношении деятельности ТФ за рубежом; неоказание помощи туристам со стороны посольства (консульства) при возникновении у них неожиданных проблем.

С34. Природоохранные ведомства и ведомства по охране памятников истории, культуры и архитектуры. Основные факторы риска. *Причины*: изменения природоохранных норм в странах пребывания, отдельных регионах; изменение режима работы музеев и аналогичных организаций, условий доступа в них и пр. без размещения соответствующей информации на интернет-сайтах или прямого информирования ТФ. *Действия*: нарушение ТФ в рамках своей деятельности (или тургруппами по их инициативе) природоохранных норм в отношении растительного и животного мира, правил передвижения тургрупп в заповедниках и на иных особо охраняемых природных территориях; действия отдельных туристов или тургрупп, приведшие к повреждениям памятников древней и современной культуры и архитектуры.

(С4) Для четвертой группы объектов выделим такие подгруппы.

С41. Финансово-экономические процессы – как на мировом уровне, так и внутри стран пребывания или отдыха. Основные факторы риска в отношении выездного туризма – изменения курса рубля по отношению к доллару и евро увеличивают риски проведения расчетов ТФ с зарубежными контрагентами; экономические потрясения в стране отдыха (дефолт, кризис и др.).

С42. Общественно-политические процессы в стране отдыха или конкретном регионе могут сопровождаться возникновением социально-политической и экономической нестабильности, конфликтами, в том числе и вооруженными, террористическими действиями [6], религиозными или этническими беспорядками. Это порождает реальные угрозы, в том числе и для ТФ. Основные факторы риска. Причины: необходимость отмены туров и возврата туристам ранее оплаченных средств, отмены зафрахтованных чартерных рейсов; необходимость вывоза ТК из страны (региона) пребывания с использованием нештатных схем, что вызывает дополнительные расходы. Действия: физическое насилие по отношению к ТК и сотрудникам ТФ; поджоги, разрушения, повреждения офисов ТФ, гостиниц и иных мест размещения ТК; похищения имущества ТФ, включая транспортные средства.

С43. Природно-климатические и эпидемиологические процессы могут обуславливать различные риски. Причины: плохие погодные условия, не характерные для соответствующего сезона; природные катаклизмы, которые носят редкий характер; эпидемии среди местного населения. Действия: недостаточный контроль наличия у ТК необходимых прививок; отсутствие инструктажей ТК в отношении необходимых действий при чрезвычайных ситуациях техногенного или природного характера; отсутствие у спортивных и иных тургрупп аптек для первой медицинской помощи; отсутствие на водных транспортных средствах спасательных кругов и пр.

Особенности структуры рисков для турфирм в республике Дагестан. Основные особенности республики Дагестан с позиций рисков для отдельных туристов уже были проанализированы автором в [2].

На сайте <http://querycom.ru/companies/category/633000/region/62> (дата обращения 19.01.2016) отражено 94 ТФ, занимающихся въездным (внутрироссийским и зарубежным) и выездным (также внутрироссийским и зарубежным) туризмом. Судя по названиям ТФ, в этот список включены и филиалы фирм, зарегистрированных вне территории республики. Вероятно, этот список неполный, так как он не охватывает, по крайней мере, мелкие фирмы.

С учетом информации с приведенного выше сайта, а также с сайта <http://ugbiz.ru/category/Otdih/Turoperator-turagenstva/location/Dagestan> (дата обращения 19.01.2016) можно сделать вывод, что ТФ в республике действуют практически во всех крупных населенных пунктах: Буйнакск, Дербент, Избербаш, Каспийск, Кизилорт, Кизляр и др. Можно считать, что деятельностью ТФ в достаточной мере охвачены все районы республики кроме высокогорных, в которых плотность населения невысока и оно не склонно к выезду за пределы своих районов.

Отметим также, что значительную роль в развитии курортно-рекреационных зон, расположенных вдоль берега Каспия, играют органы государственного и муниципального управления республики [4, 5].

Основной риск для деятельности ТФ Дагестана и большинства других регионов России – недостаточный спрос на их услуги, в т.ч. из-за неэффективности рекламы, особенно адресной [3]. Информация о направлениях деятельности ТФ Дагестана есть на многих десятках интернет-сайтов организаций, расположенных в республике и вне ее. Однако во многих интернет-каталогах (особенно федерального уровня) информация о ТФ Дагестана по многим населенным пунктам вообще не представлена, а по г. Махачкала представлена лишь выборочно. Трудно найти информацию о достопримечательностях республики – за исключением наиболее известных объектов. Это, конечно, влияет на туристическую привлекательность республики [3].

Специально отметим малую известность курортных зон Дагестана в смежных с ней регионах: Астраханской области, Республике Калмыкия, республиках / краях Северного Кавказа и пр. В этих регионах желающие отдохнуть «на море» едут чаще всего на курорты, расположенные на побережье Кавказа или в Крым, но не на Каспийское море.

Важнейшим риском для потенциального въездного ТК по республике Дагестан многие считают террористические угрозы. Этому способствует широкое распространение в Интернете и средствах массовой информации сведений о терактах, произошедших на территории республики (в т.ч. направленных против сотрудников правоохранительных органов); проводимых контртеррористических операций и т.д. Последними по времени терактами, широко освещавшимся в Интернете, были обстрел группы туристов (по другим сведениям – пограничников) в ночное время в районе древней крепости Нарын-Кала в г. Дербенте 29.12.2015 г.; взрыв автомашины на посту ДПС 15.02.2016 в Дербентском районе. Воздействие таких случаев на массовое сознание сказывается долго [7] (в т.ч. за счет воспроизведения таких материалов по запросам в Интернете) и затрудняет деятельность ТФ республики.

В массовом сознании считается, что в республике Дагестан имеют место повышенные криминальные риски. Это затрудняет деятельность ТФ Дагестана, работающих с въездным ТК, которым наиболее остро воспринимаются теракты с человеческими жертвами [7]. Однако в республике Дагестан количество смертельных случаев «криминального характера» на порядки больше, чем жертв терактов. Кроме того, в отличие от ряда зарубежных стран, эти теракты не направлены на приезжих физических лиц. Также число жертв терактов многократно меньше, чем лиц, погибающих в автомобильных авариях. Однако указанные сравнения в материалах, размещенных на интернет-сайтах не делаются [7].

Регулярные рейсы из аэропорта г. Мачачкала организованы только в г. Москву (сайт <http://www.mcx.aero/>, дата доступа 20.01.2016). Однако международный статус аэропорта позволяет использовать его для организации чартерных перевозок ТК по направлениям, пользующимся массовым спросом. Это важно для ТФ, работающих на выездной (за пределы России) ТК. Аварийные случаи в работе аэропорта отражены на его сайте, что может рассматриваться как косвенная информация о наличии рисков для ТК и ТФ.

Можно считать, что риски, связанные с банковским обслуживанием ТФ в республике Дагестан, находятся на среднероссийском уровне. Во всяком случае, сообщений об отзыве Центробанком лицензий у Дагестанских банков за последние месяцы в Интернете не появлялось.

Природные катаклизмы по крайней мере для прибрежных территорий республики не характерны. Во время штормов температура морской воды на побережье Дагестана не падает (в отличие от значительной части Казахского побережья Каспия). Это позволяет продолжать купаться и при относительно небольшом волнении. Как следствие, невысока вероятность неудовлетворенности так называемых «пляжных туристов» услугами ТФ из-за волнения моря. На оборудованных пляжах действуют спасательные службы, что снижает риски для ТК, а, следовательно, и ТФ.

Риски, связанные с недостатком квалификации персонала ТФ, в определенной мере снижаются за счет деятельности вузов Дагестана, осуществляющих подготовку студентов – в т.ч. по профильной специальности «сервис и туризм». Это филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Махачкале, Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный институт народного хозяйства, Дагестанский государственный университет, Дагестанский государственный технический университет. Количества выпускников по этой специальности (по данным, взятым с сайтов этих вузов): 2012 г. – более 120 человек; 2013 г. – 138 человек, 2014 г. – 185 человек; 2015 г. – 241 человек. Однако значительная часть указанных выпускников вузов затем не работает по полученной специальности. Поэтому туристическая отрасль республики ощущает нехватку квалифицированного персонала.

Выводы. 1. На деятельность ТФ России (и в том числе Дагестана) значительное влияние оказывает целый ряд факторов, в т.ч. обуславливающих различные виды рисков. 2. Для ТФ возможности управления внешними рисками в большинстве случаев носят весьма ограниченный характер. 3. Границы управления ТФ внутренними рисками во многом определяются особенностями их деятельности, имеющимися финансовыми ресурсами и пр. 4. Непосредственно для ТФ использование математических моделей для поддержки принятия решений (в т.ч. в рамках риск-менеджмента) пока не характерно. 5. Информатизация деятельности ТФ приводит к возникновению новых видов рисков. Для противодействия им необходима определенная ИТ-квалификация работников ТФ. 5. Риски деятельности ТФ республики Дагестан имеют некоторую специфику, проанализированную в данной статье.

Список литературы

1. Ажмухамедов И. М. Введение метрических характеристик для решения задачи оценки и управления рисками / И. М. Ажмухамедов, О. Н. Выборнова // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. – 2015. – № 4. – С. 10–22.
2. Баламирзоев Н. Л. Анализ номенклатуры рисков для отдельных туристов в условиях развития информационных технологий / Н. Л. Баламирзоев // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. – 2015. – № 4. – С. 72–86.
3. Баламирзоев Н. Л. Влияние научно-технических нововведений на развитие туризма / Н. Л. Баламирзоев // Теоретические основы оптимизации управления социально-экономическими процессами в современных условиях : материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. – 18–20 октября 2012. – С. 57–59
4. Баламирзоев Н. Л. Курортно-рекреационный потенциал Дагестана – тенденции и проблемы / Н. Л. Баламирзоев // Проблемы теории и практики управления развитием социально-экономических систем : материалы VIII Всероссийской научно-практической конференции. – Махачкала, 17–18 ноября 2011.

5. Баламирзоев Н. Л. Основные методы и функции управления, способствующие развитию регионального туристского комплекса / Н. Л. Баламирзоев // Молодой ученый : ежемесячный научный журнал. – 2012. – № 4. – С. 97–99.
6. Брумштейн Ю. М. ИКТ-компетентность стран, регионов, организаций и физических лиц: системный анализ целей, направлений и методов оценки / Ю. М. Брумштейн, А. Б. Кузьмина // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. – 2014. – № 2. – С. 47–63.
7. Брумштейн Ю. М. Комплексный анализ факторов информационной и интеллектуальной безопасности регионов / Ю. М. Брумштейн, А. Н. Подгорный // Информационная безопасность регионов. – 2011. – № 1. – С. 8–14.
8. Васьяковский Е. Ю. Системный анализ вопросов, связанных с востребованностью информации на веб-сайтах / Е. Ю. Васьяковский, Ю. М. Брумштейн // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. – 2015. – № 1. – С. 59–74.
9. Гарин М. С. Автоматизация бизнес-администрирования в туристической фирме / М. С. Гарин, А. Г. Кравец, Е. В. Романенко // Известия Волгоградского государственного технического университета. – 2011. – Т. 10. – № 3 (76). – С. 100–102.
10. Дечев З. Этапы проектирования экскурсоводческих должностей в туристической фирме / З. Дечев // Актуальные вопросы современной экономической науки : сборник докладов XXII Международной научной конференции / отв. ред. А. В. Горбенко. – Липецк, 2015. – С. 51–58.
11. Дуба Н. А. Менеджмент рисков туристической фирмы / Н. А. Дуба, М. Г. Чесняк // Современные наукоемкие технологии. – 2013. – № 7–1. – С. 39–40.
12. Закипной М. В. Проблемные вопросы информационного обеспечения туристических фирм в современных условиях и способы их решения / М. В. Закипной // Социальная политика и социология. – 2013. – № 4–2 (97). – С. 242–251.
13. Количество иностранных туристов в мире за 2015 год стало рекордным. – Режим доступа: <https://news.mail.ru/economics/24563694/?frommail=10> (дата обращения 20.01.2016), свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.
14. Крутик А. Б. Особенности конкурентной среды на рынке туристических услуг и конкурентоспособность туристических фирм / А. Б. Крутик // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. – 2014. – № 1 (187). – С. 98–104.
15. Родионова К. А. Применение ГИС-технологий в туристических фирмах / К. А. Родионова // Перспективы развития информационных технологий : Труды Всероссийской молодежной научно-практической конференции. – Кемерово : Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, Международный научно-образовательный центр КузГТУ-Arena Multimedia, 2014. – С. 386–387.
16. Тарасова Н. В. К вопросу о рисках в туризме и туристической деятельности / Н. В. Тарасова // Инновационная наука. – 2015. – Т. 1, № 3. – С. 51–53.
17. Филипова В. Н. О возможности использования математического моделирования для описания процессов управления туристической фирмой / В. Н. Филипова, А. П. Преображенский // В мире научных открытий. – 2014. – № 7.3 (55). – С. 1310–1318.
18. Цепковская Т. А. Моделирование работы туристической фирмы при поиске ее эффективной организационной структуры / Т. А. Цепковская, В. Н. Кострова, Х. И. Бешер // Моделирование, оптимизация и информационные технологии. – 2015. – № 3 (10). – Режим доступа: <http://elibrary.ru/download/66197488.pdf> (дата обращения 20.01.2015), свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.

References

1. Azhmukhamedov I. M., Vybornova O. N. Vvedenie metriceskikh kharakteristik dlya resheniya zadachi otsenki i upravleniya riskami [Introduction of metric characteristics for the solution of a problem of an assessment and risk management]. *Prikaspiyskiy zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii* [Caspian Journal: Management and High Technologies], 2015, no. 4, pp. 10–22.
2. Balamirzoyev N. L. Analiz nomenklatury riskov dlya otdelnykh turistov v usloviyakh razvitiya informatsonnykh tekhnologii [The analysis of risks nomenclature for certain tourists in conditions of information technologies development]. *Prikaspiyskiy zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii* [Caspian Journal: Management and High Technologies], 2015, no. 4, pp. 72–86.
3. Balamirzoyev N. L. Vliyaniye nauchno-tekhnicheskikh novovvedeniy na razvitie turizma [Influence of scientific and technical innovations on tourism development]. *Teoreticheskie osnovy optimizatsii upravleniya sotsialno-ekonomicheskimi protsessami v sovremennykh usloviyakh : materialy IV Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Theoretical Bases of Optimization of Management of Social and Economic Processes in Modern Conditions. Proceedings of the IV All-Russian Scientific and Practical Conference], October 18–20, 2012, pp. 57–59.
4. Balamirzoyev N. L. Kurortno-rekreatsionnyy potentsial Dagestana – tendentsii i problemy [Resort and recreational capacity of Dagestan – a tendency and a problem]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya razvitiem sotsialno-ekonomicheskikh sistem : materialy VIII Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Problems of the Theory and

Practice of Management of Development of Social and Economic Systems. Proceedings of the VIII All-Russian Scientific and Practical Conference], Makhachkala, November 17–18, 2011.

5. Balamirzoyev N. L. Osnovnye metody i funktsii upravleniya, sposobstvuyushchie razvitiyu regionalnogo turistskogo kompleksa [The main methods and functions of management promoting development of a regional tourist complex]. *Molodoy uchenyy* [The Young Scientist], 2012, no. 4, pp. 97–99.

6. Brumshteyn Yu. M., Kuzmina A. B. IKT-kompetentnost stran, regionov, organizatsiy i fizicheskikh lits: sistemnyy analiz tseley, napravleniy i metodov otsenki [ICT-competence of countries, regions, organizations and natural persons: system analysis of purposes, directions and assessment methods]. *Prikaspiyskiy zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii* [Caspian Journal: Management and High Technologies], 2014, no. 2, pp. 47–63.

7. Brumshteyn Yu. M., Podgornyy A. N. Kompleksnyy analiz faktorov informatsionnoy i intellektualnoy bezopasnosti regionov [Complex analysis of information and intellectual security factors for regions]. *Informatsionnaya bezopasnost regionov* [Information Security of Regions], 2011, no. 1, pp. 8–14.

8. Vaskovskiy Ye. Yu., Brumshteyn Yu. M. Sistemnyy analiz voprosov, svyazannykh s vostrebovanostyu informatsii na web-saytakh [The system analysis of the questions, connected with information demand on the web sites]. *Prikaspiyskiy zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii* [Caspian Journal: Management and High Technologies], 2015, no. 1, pp. 59–74.

9. Garin M. S., Kravets A. G., Romanenko Ye. V. Avtomatizatsiya biznes-administrirvaniya v turisticheckoy firme [Automation of business administration in travel company]. *Izvestiya Volgogradskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta* [Proceedings of the Volgograd State Technical University], 2011, vol. 10, no. 3 (76), pp. 100–102.

10. Dechev Z. Etapy proektirovaniya ekskursovodcheskikh dolzhnostey v turisticheckoy firme [Design stages for guide positions in travel company]. *Aktualnye voprosy sovremennoy ekonomicheskoy nauki : sbornik dokladov XXII Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii* [Topical Issues of Modern Economic Science. Proceedings of the XXII International Scientific Conference], Lipetsk, 2015, pp. 51–58.

11. Duba N. A., Chesnyak M. G. Menedzhment riskov turisticheckoy firmy [Risk-management of in travel company]. *Sovremennye naukoemkie tekhnologii* [Modern High Technologies], 2013, no. 7–1, pp. 39–40.

12. Zakipnoy M. V. Problemnye voprosy informatsionnogo obespecheniya turisticheckikh firm v sovremennykh usloviyakh i sposoby ikh resheniya [Problematic issues of information support of travel companies in modern conditions and ways of their decision]. *Sotsialnaya politika i sotsiologiya* [Social Policy and Sociology], 2013, no. 4–2 (97), pp. 242–251.

13. *Kolichestvo inostrannykh turistov v mire za 2015 god stalo rekordnym* [The number of foreign tourists in the world for 2015 became record]. Available at: <https://news.mail.ru/economics/24563694/?frommail=10> (accessed 20.01.2016).

14. Krutik A. B. Osobennosti konkurentnoy sredy na rynke turisticheckikh uslug i konkurentosposobnost turisticheckikh firm [Features of the competitive environment in the market of tourist services and competitiveness of travel companies]. *Nauchno-tekhnicheskie vedomosti Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo politekhnicheskogo universiteta. Ekonomicheskije nauki* [St. Petersburg State Polytechnical University. Economics], 2014, no. 1 (187), pp. 98–104.

15. Rodionova K. A. Primenenie GIS-tekhnologiy v turisticheckikh firmakh [Application of GIS-technologies in travel companies]. *Perspektivy razvitiya informatsionnykh tekhnologii : trudy Vserossiyskoy molodezhnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Development Prospects of Information Technologies. Proceedings of the All-Russian Youth Scientific and Practical Conference]. Kemerovo, Kuzbass State Technical University Publ. House, International Scientific and Educational Center KUZGTU-Arena Multimedia Publ. House, 2014, pp. 386–387.

16. Tarasova N. V. K voprosu o riskakh v turizme i turisticheckoy deyatelnosti [To a question of risks in tourism and tourist activity]. *Innovatsionnaya nauka* [Innovative Science], 2015, vol. 1, no. 3, pp. 51–53.

17. Filipova V. N., Preobrazhenskiy A. P. O vozmozhnosti ispolzovaniya matematicheskogo modelirovaniya dlya opisaniya protsessov upravleniya turisticheckoy firmoy [About possibility of mathematical modeling usage for the description of travel company management]. *V mire nauchnykh otkrytiy* [In the World of Scientific Discoveries], 2014, no. 7.3 (55), pp. 1310–1318.

18. Tsepkovskaya T. A., Kostrova V. N., Beshel Kh. I. Modelirovanie raboty turisticheckoy firmy pri poiske ee effektivnoy organizatsionnoy struktury [Modeling of travel company work in search of its effective organizational structure]. *Modelirovanie, optimizatsiya i informatsionnye tekhnologii* [Modelling, Optimization and Information Technologies], 2015, no. 3 (10). Available at: <http://elibrary.ru/download/66197488.pdf> (accessed 20.01.2015).