

РЕКРЕАЦИЯ И ТУРИЗМ

УДК 338.483.1

Кузнецова А.Н., Терехов Н.А., Покровский Н.В.

СТРУКТУРА РИСКОВ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ

Кузнецова Антонина Николаевна; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, Октябрьская ул., д. 12; e-mail: kernantonina@gmail.com

Терехов Николай Андреевич; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, Октябрьская ул., д. 12; e-mail: tir3426@yandex.ru

Покровский Николай Викторович; кандидат технических наук, доцент; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, Октябрьская ул., д. 12; e-mail: tir3426@yandex.ru

Актуальность данной темы обусловлена тем, что любая предпринимательская деятельность вынуждена развиваться при нестабильных экономических, политических и социальных отношениях. Каждая сфера деятельности, помимо общих рисков, имеет и риски, свойственные только ей. В статье проведен анализ отрасли туризма с целью выявления, изучения и предупреждения рисков, которые присущи как туристическим фирмам, так и их клиентам. Также будут рассмотрены и определены причины и обстоятельства появления рисков, специфика формирования эффективного механизма управления турбизнесом в условиях риска и неопределенности. Указаны способы, которыми можно воздействовать на риск и которые помогут предприятиям данной индустрии и туристам снизить до минимума все возможные риски и спрогнозировать их последствия.

Ключевые слова: туризм, туроператор, страхование туристов, страховой риск, страхование ответственности туроператоров, компенсационный фонд, фонд персональной ответственности туроператора.

Kuznetsova A.N., Terekhov N.A., Pokrovsky N.V.

STRUCTURE OF TOUR OPERATORS AND AGENTS' RISKS

Kuznetsova Antonina Nikolaevna; Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: kernantonina@gmail.com

Terekhov Nikolay Andreevich; Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: tir3426@yandex.ru

Pokrovsky Nikolay Viktorovich, Candidate of Engineering Sciences, Associated Professor; Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: tir3426@yandex.ru

The urgency of the theme is stipulated by the fact that any entrepreneurial activity has to develop under unstable economic, political and social relations. Besides the general risks each field of activity also has the risks inherent only for a certain sphere. In the article the analysis of tourism is carried out in order to reveal, to study and to prevent the risks which are inherent both for tourists, and travel companies. The reasons and circumstances of the risks and the way, effective management mechanism of tourist industry under conditions of risk and uncertainty is formed, will be considered and defined. In the article the ways to influence risk which will help the enterprises of the industry and tourists to lower all possible risks to a minimum and to make the forecast of consequences of their realization are specified.

Key words: tourism, tour operator, insurance of tourists, insurance risk, insurance of tour operators responsibility, compensatory fund, fund of personal tour operator responsibility.

Управление туристским риском является фактором, предопределяющим реализацию действий, которые целенаправленно воздействуют на риск. В своем общем понятии риск – это выражение неопределенности в событиях частной и хозяйственной жизни. Являясь одним из фундаментальных понятий, он присутствует во всех сферах нашей жизни.

Риск всегда связан с его носителем. То есть всегда есть объект, который терпит вред от того, что какой-либо риск всё-таки наступит. Носителем риска может являться человек или сообщество, которые объединены интересами общей деятельности [2].

Одним из главных рисков в сфере туризма можно назвать неустойчивость, порождаемую многими факторами. Например, геополитический фактор оказывает заметное влияние на развитие туризма в любом конкретном регионе. Бесспорно, что дестабилизации геополитических обстановок в туристском регионе ведут к снижению туристских потоков. Например, в последние годы из-за международного воздействия терроризма множество стран и регионов мира насильно оказались вовлечены в конфликты из-за активности различных по своей ориентации террористических организаций.

В сборниках зарубежных ученых говорится о том, что на сегодняшний день туризм нередко проявляется как высокорисковая отрасль, где риск, в свою очередь, оказывается по своим последствиям значительнее, чем в иных сферах бизнеса [3].

Риски туроператоров и турагентов – это такие риски предпринимательской деятельности, в большинстве случаев не отличающиеся от рисков любых других коммерческих организаций. Такие риски делятся на следующие группы: риски гражданской ответственности туроператора, где можно выделить риски гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта; рыночные риски; производственные риски и риски, которые несут угрозу для жизни и здоровья руководителей туристической фирмы и ее персонала.

Среди рисков туроператоров самым главным в списке опасности стоит риск гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед туристами по договору о реализации турпродукта. Суть рискованной ситуации в этой отрасли состоит в том, что сумма ущерба, подлежащая возмещению по требованию туриста, может достичь огромного размера. Для того чтобы гарантировать ответственность туроператора перед клиентом, существует такое правило, как требование обязательного наличия финансового обеспечения деятельности туроператора в установленных законом размерах, которое является для фирмы условием её допуска на рынок. Формами этого обеспечения являются договор страхования гражданской ответственности туроператора и банковская гарантия.

Рыночные риски также включают изменение рыночной конъюнктуры под влиянием скачков спроса и предложения на рынке туристических услуг. Такие факторы влияют на объем и структуру спроса туристических продуктов и на другие условия предложения услуг, которые входят в турпакет.

Для туроператоров, которые работают в сфере международного туризма, важным элементом рыночного риска выступает валютный риск и риски трансферта и конвертируемости. Риск трансферта опасен тем, что государство может приостановить перевод платежей в иностранных валютах за рубеж из-за недостатка валюты в государстве. Риск конвертируемости случается, когда приостанавливается свободный обмен отечественной валюты на зарубежную.

Специфический интерес для туроператоров имеют финансовые риски. Это такие риски убытков от предпринимательской деятельности, которые выражаются в том, что фирма недополучила ожидаемые доходы, но при этом возникли незапланированные расходы, которые были вызваны форс-мажорными обстоятельствами. Эти убытки можно получить, нарушив обязательства.

К категории личных рисков относятся такие риски, которые угрожают жизни и здоровью персонала турагентства, от благополучия которого зависит существование бизнеса. Что-

бы создать условия эффективной работы фирмы, турагентства используют добровольное медицинское страхование, которое позволяет значительно повысить уровень медицинского обслуживания. Оно, в свою очередь, довольно часто является частью социального пакета для персонала турфирм [4].

Существуют характерные особенности рисков в туристической сфере:

- туристские риски могут принести ущерб как туроператорам и турагентам организаторов туристической поездки, так и другим предприятиям и организациям;
- для уровня туристского риска нужно применять жесткие требования, потому что в некоторых случаях он включает в себя риск смерти и нанесения вреда здоровью туристов;
- туристский риск образуют и финансово-экономические источники опасности, которые связаны конкретно с деятельностью предприятия, и природные источники, которые не зависят от людей и организаторов туристических поездок [1].

Федеральное агентство по туризму Российской Федерации (Ростуризм) раскрыло причину, по которой происходит банкротство туроператоров.

Глава Ростуризма утверждает, что банкротство российских туроператоров за минувшее лето произошло по большому счету из-за неправильной оценки потенциала рынка. По его словам, большое число туроператоров рассчитывало на то, что динамика роста выездного туризма будет схожа с показателем 2017 года. Соответственно, турфирмы составляли свои программы, основываясь на этом убеждении, но, к своему сожалению, просчитались. Полагается, что банкротства ряда туристических фирм произошли именно потому, что они неправильно оценили потенциал рынка.

Само по себе банкротство можно признать только по решению суда и никак иначе. Дело о признании агентства банкротом ведется, опираясь на специальный закон о несостоятельности, сопровождающийся также огромным числом других актов. Такое дело невозможно быстро рассмотреть, так как существует определенный порядок судопроизводства.

Иногда фирма не имеет возможности рассчитаться по взятым на себя обязательствам, вследствие чего обнаруживаются первые предпосылки к тому, чтобы признать ее банкротом. Даже несмотря на то, что нет решения суда о банкротстве этой компании, клиент может насторожиться, если узнает в новостях, что у этого туроператора появились проблемы с финансами.

О том, что же станет причиной банкротства туроператора, можно только предполагать. Главная проблема всех агентств – необходимость привлечения к себе как можно большей части целевой аудитории. И поэтому они идут на неоправданное занижение стоимости путевок даже в ущерб собственному доходу.

Еще одна распространенная причина банкротства турфирм – это форс-мажоры. Например, революция в Египте, неблагоприятная обстановка на Ближнем Востоке и т.д.

Банкротство туроператоров в 2018 году затронуло около 130 тыс. человек в РФ. И клиенты даже крупных турфирм остались с испорченным отпуском. Из-за проблем, которые возникли с обратными билетами и гостиницами, агентствам пришлось вывезти почти 56 тыс. человек.

Суммы финансовых гарантий туристических агентств не позволяют возместить ущерб всем пострадавшим гражданам. Более того, для тех агентств, у которых в договоре была указана в качестве страховой компании «Восхождение», возмещение ущерба клиентам вообще не было возможным ввиду отзыва лицензии у данного страхового агентства.

За лето 2018 года сразу несколько туроператоров прекратило свою деятельность. Именно в связи с тем, что нет возможности исполнить свои обязательства перед клиентами и банком, заявил о прекращении работы туроператор DSBW-Tours. После него прекратили свою деятельность операторы, которые работали под брендом «Натали Турс». А в сентябре – турфирма «Данко».

С 2017 года в России заметно уменьшилось число турагентств. Например, в Москве с 2014 года о завершении своей туристической деятельности заявило около 21% компаний. При этом мнения экспертов в области туристических услуг по этому поводу значительно расходятся. Но в одном они всё же оказались солидарны: главной причиной прекращения своей деятельности у турагентств является не кризис, а уменьшение агентской комиссии.

Самое большое количество туристических офисов закрылось в следующих городах: Омск (30%), Красноярск (29%) и Ростов-на-Дону (26%). Но, несмотря на спад числа турагентств, практически по всей России остались города, которые нарушили статистику и показали хоть и незначительный, но рост офисов: Санкт-Петербург (+2,6%), Казань (+2,8%), Екатеринбург (3,9%) и Воронеж (7,3%).

Таким образом, туризм – это такая сфера, в которой риски всегда остаются высокими как и для туристов, так и для турагентств. Для клиентов – это риски, связанные со здоровьем и угрозой для жизни в ситуациях с непривычным образом существования и климатом, при переездах и перелетах. А туристические фирмы постоянно рискуют довольно быстро стать банкротами вследствие повышения цен на услуги и нехватки оборотных средств. Время от времени рынок потрясается скандалами, связанными с неисполнением туристическими агентствами своих обязательств перед клиентами, а туристы из-за этого имеют огромные финансовые потери. И даже страховые компании не всегда являются надежным гарантом для туристических операторов. Риски практически для любого участника туристической сферы в какой-то степени являются индивидуальными.

Список источников:

1. Овчаров А.А. Развитие международного туризма: факторы риска. – М.: Статут. – 2017. – С. 42.
2. Подлобошникова Е.М. Управление рисками в туризме // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – 2008. – № 55. – С. 243-248.
3. Зобова Е.В., Яковлева Л.А., Костенкова Ю.Ю. Специфика рисков в туризме в Российской Федерации // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – Т.12. – №5. – С. 62-69.
4. Риски туроператоров. Банкротство. Статистика последних лет [Электронный ресурс]. – URL: <http://calculator-ipoteki.ru/bankrotstvo-turoperatorov>.
5. Майер О.А. Проблемы кадрового обеспечения туристического кластера Республики Алтай // Научные записки ОрелГИЭТ. – 2017. – № 1 (19). – С. 77-80.
6. Семенова Е.Е., Степанова М.А., Лебедева О.А. Перспективы развития туристского бизнеса в России // Вестник ОрелГИЭТ. – 2017. – № 3 (41). – С. 107-111.
7. Шманев С.В., Фаттахов Р.В., Строев П.В. Меры по повышению привлекательности российских городов для туристов и модель прогнозирования интенсивности туристских потоков // Вестник ОрелГИЭТ. – 2018. – № 3 (45). – С. 93-98.
8. Шмарков М.С., Шмаркова Е.А., Шмаркова Л.И. Тенденции развития современного предпринимательства на рынке туристских услуг // Вестник ОрелГИЭТ. – 2017. – № 2 (40). – С. 75-78.