

## УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Стаття присвячена питанням управління ризиками у туристичному бізнесі. В ній досліджено та проаналізовано існуючі класифікації ризику і на цій основі запропоновано удосконалену класифікацію ризиків в туристичній сфері діяльності. Проаналізовано та обрано адекватні методики управління цими ризиками. Запропоновані шляхи удосконалення страхування у туристичній галузі шляхом деталізації видів туризму та розробки для кожного виду туризму спеціального набору видів страхування, як базового.

**Ключові слова:** ризики, класифікація, туризм, управління, страхування.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Характерною рисою функціонування туристичного бізнесу, як і будь-якого іншого – в умовах ринкової економіки, є ризики. Слід зазначити, що туристичний бізнес є одним із найбільш ризикованих видів діяльності у сфері надання послуг. Відповідно види ризиків у туризмі відрізняються від ризиків, які виникають у інших сферах діяльності, як характером, так і значною різноманітністю.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Класифікації ризиків взагалі, тобто безвідносно до певної галузі діяльності, у економічній літературі приділене значне місце. Ці аспекти розглядалася рядом вітчизняних та зарубіжних економістів, зокрема: А.Н. Бердниковою [3, С. 44], І.Т. Балабановим [2, с.141], М.М. Клименюком, І.А. Брижанем [9], С.Н. Воробьевим, К.В. Балдиним [6] та ін.

**Формулювання цілей статті.** Метою нашого дослідження є здійснення класифікації ризиків туристичної сфери діяльності та удосконалення методики управління ними.

**Виклад основного матеріалу.** Ризики у туристичній галузі можна класифікувати за різними ознаками. Дж. М. Кейнс виділив три основні види ризиків, які характерні для діяльності підприємств та організацій:

- ризик підприємця;
- ризик кредитора;
- ризик зменшення вартості грошової одиниці (ризик інфляції).

Опираючись на цю класифікацію, ризики в туристичному бізнесі можна поділити на дві окремі групи, а саме:

ризики споживачів туристичних послуг;

ризики туристичних підприємств та їхньої інфраструктури.

Класифікація ризиків споживачів туристичних послуг подана нами на рис. 1.



**Рис. 1. Класифікація ризиків споживачів туристичних послуг**

Ми пропонуємо класифікувати ризики споживачів туристичних послуг за такими ознаками:

- за характером наслідків;
- за тривалістю дії наслідків.

Відповідно, за характером наслідків, які наступили, ризики споживачів туристичних послуг пропонуємо поділяти на: дуже важкі (смерть під час поїздки, важкі каліцтва); важкі (значні матеріальні втрати, різного роду захворювання, що дають ускладнення); середньої важкості (матеріальні втрати, короточасні захворювання); незначні (несуттєві фінансові втрати, легкі нездужання, неприємні враження, які не тягнуть за собою психологічних навантажень).

За тривалістю дії наслідків, які наступили, ризики споживачів туристичних послуг доцільно, на наш погляд, поділяти на довготермінові (тривале лікування, відновлення вкрадених документів) та короткотермінові (неприємні ситуації, спогади про які тривають незначний час).

Специфіка ризиків споживачів туристичних послуг, полягає в тому, що їх важко класифікувати за яким-небудь певним критерієм, тому що більшість ризикових випадків можуть бути схожі за певною ознакою, проте можуть різнитися один від одного суттєвими нюансами. Часто одна ризикова ситуація впливає з іншої, як, наприклад, втрата майна веде до стресового стану, який, у свою чергу, шкодить здоров'ю.

Ризики туристичних підприємств носять в основному фінансовий характер. Такі ризики в економічній літературі називаються фінансовими ризиками. Під фінансовим ризиком розуміється ризик, що виникає при фінансовому підприємстві чи фінансових угодах, тобто коли в ролі товару виступають валюта, цінні папери або кошти. Фінансовий ризик — це загроза грошових втрат. Він пов'язаний з можливістю невиконання суб'єктом економічної діяльності своїх фінансових зобов'язань перед інвесторами.

В економічній літературі [2; 3; 5] описані різні підходи до класифікації фінансових ризиків. Зокрема, А.Н. Бердникова [3, С. 44], вважає, що фінансовий ризик як міру економічної та соціальної невизначеності можна класифікувати за наступними ознаками: за ступенем ризику, за об'єктами ризику, за видами діяльності, за економічним змістом, за характером.

За ступенем ризику фінансовий ризик поділяється на:

- допустимий ризик, коли втрачається частина доходу, прибутку;
- критичний ризик – при якому повністю втрачаються доходи і виникає необхідність відшкодувати витрати;
- катастрофічний ризик – повна втрата майна.

За об'єктами ризику фінансовий ризик поділяється на:

- ризик юридичних осіб;
- ризик фізичних осіб.

За видами діяльності фінансовий ризик поділяється на:

- виробничий;
- посередницький;
- торговий;
- транспортний;
- страховий.

За економічним змістом фінансовий ризик поділяється на:

- чистий ризик як об'єктивна можливість отримання збитків (нульового результату)
- спекулятивний ризик як суб'єктивна можливість отримання позитивного або негативного результату певної діяльності;

За характером фінансовий ризик поділяється на:

- операційний, який пов'язаний з помилкою або невірною організацією, неправильним вибором методу проведення тієї чи іншої фінансової операції;
  - інфляційний, який визначається ступенем точності прогнозування інфляції та її впливу на результат фінансово-господарської діяльності;
  - кредитний, який розглядається як ризик непогашення кредиту і несплати відсотків по ньому;
  - процентний, який з'являється у випадку зміни процентних ставок за наданими кредитами.;
  - загальноекономічний;
  - регіональний;
  - галузевий,
  - інвестиційний, який визначається як міра невизначеності
-

одержання кінцевого результату, прибутку від використання конкретних інвестицій. Інвестиційний ризик має диверсифікований і не диверсифікований різновиди. До інвестиційних ризиків прийнято відносити і ризики вкладень у цінні папери.

За величиною фінансовий ризик поділяється на: високий, середній і низький рівні ризику. Величина (або рівень) ризику вимірюється двома критеріями: середнім очікуваним значенням (дисперсією) і коливанням, мінливістю (варіацією) можливого результату.

Згідно класифікації І.Т. Балабанова [2, С. 141] фінансові ризики поділяються на два види: ризики, пов'язані з купівельною спроможністю грошей, і ризики, пов'язані з вкладенням капіталу (інвестиційні ризики).

До ризиків, пов'язаних з купівельною спроможністю грошей, відносяться:

- інфляційні, тобто ризик того, що при зростанні інфляції одержувані грошові доходи знецінюються з погляду реальної купівельної спроможності швидше, ніж ростуть.
- дефляційні – ризик того, що при зростанні дефляції відбувається падіння рівня цін, погіршення економічних умов підприємництва і зниження доходів.
- валютні, які можливі у випадку зміни курсів валют, а також політичної ситуації, коли курси валют незмінні, а можливості вільного обігу валюти обмежені
- ризики ліквідності – це ризики, пов'язані з можливістю втрат при реалізації цінних паперів або інших товарів через зміну оцінки їхньої якості та споживчої вартості.

Характерною особливістю інвестиційних ризиків є те, що вони включають в свій склад такі підвиди:

- ризик втрачених вигод – це ризик настання непрямого фінансового збитку у результаті упущення певного запобіжного заходу, наприклад, страхування;
- ризик зниження прибутковості, який може виникнути в результаті зменшення розміру відсотків і дивідендів по портфельних інвестиціях, закладами і кредитами;
- ризик прямих фінансових втрат, який включає такі різновиди: біржовий ризик (небезпека втрат від біржових угод), селективний ризик (неправильний вибір видів вкладення капіталу), ризик банкрутства, кредитний ризик.

До особливої категорії ризиків, які характерні для туристичної галузі є форс-мажорні обставини. В економічній літературі [7] їх характеризують як обставини непереборної сили, які відрізняються від інших видів ризиків більш серйозними і глобальними наслідками. Цей вид ризиків можна поділити на:

- природні явища, що характеризуються стихійним характером - пожежами, землетрусами, повеннями і т.д.
- екстремальні ситуації суспільного життя: військові дії, страйки, масові захворювання (епідемії).

Як свідчать дослідження та статистичні дані форс-мажорні обставини завдають туристичній галузі значно більшої шкоди ніж інші види ризиків.

В загальному розумінні управління ризиками – це прийняття рішень з метою мінімізації факторів ризику [9]. Першим етапом управління ризиками є аналіз ризику, тобто оцінка загрози для успішного здійснення дії. Другим етапом є, як правило, вибір методу зниження ризику.

В економічній літературі виділяють такі основні методи зниження ризику: об'єднання ризиків, розподіл ризику, страхування, хеджування, диверсифікація, зниження ризику шляхом збору додаткової інформації, резервування коштів на покриття непередбачених витрат.

Управління фінансовими ризиками туристичних підприємств мало відрізняється від управління цими ж ризиками на підприємствах інших галузей діяльності, і методики здійснення цього управління, на наш погляд достатньо розглянуті в економічній літературі. Специфічним і регламентованим методом зниження ризику в туристичній галузі є страхування.

**Закон України "Про туризм"** надає гарантії безпечного перебування туристів на території України і зобов'язує органи влади та суб'єктів туристичної діяльності розробити комплекс заходів з

---

безпеки туристів. Зокрема, в статті 26 сказано: "Місцеві органи державної виконавчої влади в галузі туризму розробляють і організовують виконання регіональних програм забезпечення захисту та безпеки туристів, особливо в місцях туристичної активності.

В Україні діє міждержавний стандарт (ГОСТ 28681.1-95) "Туристично-екскурсійне обслуговування", який передбачає порядок проектування туристичних послуг, включаючи розгляд можливих ризиків, які можуть викликати негативні наслідки і спричинити шкоду здоров'ю туриста та його майну.

Суб'єкти туристичної діяльності, згідно із **Законом України "Про туризм"**, зобов'язані здійснювати:

- підготовку безпечних умов для перебування туристів, облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій, місць проведення змагань, забезпечення туристів справним спорядженням та інвентарем;
- навчання туристів засобами профілактики і захисту від травм та нещасних випадків, інструктаж із надання першої медичної допомоги, а також інформування про джерела небезпеки, які можуть бути зумовлені характером маршруту та поведінкою самих туристів;
- контроль за підготовкою туристів до подорожей, походів, змагань, інших туристичних заходів;
- надання оперативної допомоги туристам, що зазнають лиха, транспортування потерпілих;
- розробку та реалізацію спеціальних вимог безпеки під час організації та проведення походів з автомобільного, гірського, лижного, велосипедного, водного, мотоциклетного, пішохідного туризму та спелеотуризму.

Страховання в туризмі – це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків. Страховання здійснюється також туристичними підприємствами, які страхують свої фінансові ризики, майно, транспортні засоби. Ці види страхування в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страхування в інших галузях економіки.

Особливості ж страхування в туризмі в основному стосуються безпосередньо страхування туристів. В Україні застосовуються такі види страхування: майнове; медичне; від нещасного випадку; на випадок затримки транспорту; витрат, пов'язаних із неможливістю здійснити поїздку; асистанс; страхування відповідальності власника автотранспортних засобів та інші.

В Україні не існує окремого виду ліцензій на здійснення страхування туристів, як наприклад в Естонії та Польщі. Ліцензування страхової діяльності в нашій країні здійснюється на основі видів і форм страхування. Тобто, в рамках кожного виду страхування можуть виділятися його різновиди, які уточнюють об'єкт страхування (страхування від нещасних випадків, медичне страхування, страхування відповідальності перед третіми особами і т.д.).

Одним із напрямів удосконалення управління ризиками туристів у нашій країні є, на наш погляд, приведення класифікації страхування в Україні у відповідність до законодавства країн ЄС.

Крім того, туризм класифікується на багато різноманітних форм та видів. Зокрема, наприклад, за видами мотивації виділяють такі види подорожей з метою туризму:

- службову поїздку, тобто поїздку працівника за розпорядженням керівника підприємства, об'єднання, установи, організації на певний строк до іншого населеного пункту для виконання службового доручення поза місцем його постійної роботи;
- організований туризм – це подорожі туристів, організовані туристичним підприємством.;
- приватну поїздку.

Стаття 4 Закону України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" за організаційними формами розрізняє міжнародний і внутрішній туризм. Міжнародний туризм – це туризм в іншу країну, тобто іноземний туризм. Він поділяється на виїзний і в'їзний. Виїзний туризм – це подорож осіб, що постійно проживають в Україні, в іншу країну. В'їзний туризм – це подорож в межах України осіб, що не проживають постійно в Україні. Внутрішній туризм – це поїздки відвідувачів-резидентів за межі свого звичайного середовища, але в межах своєї країни, іншими словами – це подорожі в межах України осіб, які постійно проживають в Україні. Залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі, їх цілей, об'єктів, що відвідуються виділяють такі види туризму: дитячий; молодіжний; сімейний; для осіб похилого віку; для інвалідів; культурно-пізнавальний; лікувально-оздоровчий; спортивний; релігійний; екологічний (зелений); сільський;

---

підводний; гірський; пригодницький; мисливський; автомобільний; самодіяльний тощо.

Аналізуючи виділені в законі види туризму ми прийшли до висновку, що їх необхідно деталізувати. Зокрема, дитячий туризм може в свою чергу поділятися на: дитячий гірський туризм, дитячий культурно-пізнавальний туризм, дитячий лікувально-оздоровчий туризм і т. д. За таким самим принципом доцільно визначати види туризму для молоді, сімей, осіб похилого віку та для інвалідів. Кожен вид туризму має свої особливості та також і свої специфічні ризики, причому ризики суттєво залежить від вікової категорії туристів.

Відповідно кожен з представлених у законодавстві та запропонованих нами видів туризму має потребу в специфічному страховому покритті, що відрізняється лімітом відшкодування, переліком ризиків та обмеженнями страхового покриття. З нашої точки зору є необхідність розробки та регламентації для кожного виду туризму спеціального набору видів страхування, як базового. Подальші дослідження цих проблем, на нашу думку, будуть здійснюватися саме у цьому напрямку.

#### **Література:**

1. *Аберніхіна І.Г.* Система управління майновими ризиками підприємства як складова його економічної безпеки: монографія / *І.Г.Аберніхіна, Л.М.Савчук.* – Дніпропетровськ: Пороги, 2009. – 153с.
2. Балабанов И. Т. Страхование. Организация. Структура. Практика / И.Т.Балабанов, А.И.Балабанова – СПб., 2002.
3. Бердникова А. Н. АО на рынке ценных бумаг / А.Н. Бердникова – М., 1997.
4. *Брегін Н. А.* Механізм оцінки й управління фінансовими ризиками підприємств / *Н.А.Брегін, І.Г.Брітченко.* – Донецьк : ДонДУЕТ ім. М.Туган-Барановського, 2004. – 172с.
5. *Бланк И. А.* Управление финансовыми рисками: Учебный курс / *И.А. Бланк.* – К.: Ника-Центр, 2006. – 448с.
6. *Воробьев С. Н.* Управление рисками в предпринимательстве / *С.Н.Воробьев, К.В. Балдин.* – М.: Дашков и Ко, 2005. – 770с.
7. *Гур'єв С.О.* Кризовий менеджмент та принципи управління ризиками в процесі ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій / *С.О.Гур'єв, А.В.Терент'єва, П.Б.Волянський.* – К., 2008. – 148с.
8. Драчева Е. Л. Экономика и организация туризма: международный туризм: учеб. Пособие. / *Е.Л.Драчева, Ю.В.Забаев, Д.К.Исмаев, И.А.Рябова.* – М.: Кнорус, 2007. – 565с.
9. *Клименюк М. М., Брижань І. А.* Управління ризиками в економіці: Навч. посіб. / *Микола Миколайович Клименюк (ред.).* – К., 2000. – 253с.
10. *Останкова Л. А.* Анализ, моделирование и управление экономическими рисками: учебно-метод. Пособие / *Л.А.Останкова, Н.Ю.Шевченко.*— Краматорск, 2007. — 120с.

#### **Резюме:**

*Василий Брыч, Светлана Крамарчук.* УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ.

Статья посвящена вопросам управления рисками в туристическом бизнесе. В ней исследованы и проанализированы существующие классификации риска и на этой основе предложена усовершенствованная классификация рисков в туристической сфере деятельности. Проанализированы и выбран адекватные методики управления этими рисками. Предложены пути совершенствования страхования в туристической отрасли путем детализации видов туризма и разработки для каждого вида туризма специального набора видов страхования, как базового.

**Ключевые слова:** риски, классификация, туризм, управление, страхование.

#### **Summary:**

*Vasily Brych, Svitlana Kramarchuk.* RISK MANAGEMENT IN TOURISM BUSINESS.

Article is devoted to risk management in the tourism business. It investigates and analyzes the existing classification of risk and on this basis improved risk classification in the tourism field. Analyzed and selected adequate methods of risk management. Ways to improve security in the tourism industry by detailing types of tourism development and tourism for each set of special types of insurance, as the base.

**Key words:** risk classification, tourism, management, insurance.

*Надійшла 22.10.2010р.*