

## РЕФЕРАТ

**Тема выпускной квалификационной работы:** Формирование механизма управления рисками в сфере туристских услуг

**Автор ВКР:** Зеушева Милана Замировна

**Научный руководитель ВКР:** Карапетян Марина Гайковна, кандидат юридических наук, доцент кафедры финансово-экономического и правового обеспечения управленческой деятельности

**Сведения об организации заказчика:** ЗАО «Турист»

**Актуальность темы исследования:** Туристская деятельность в России стала одной из приоритетных отраслей социально-экономической жизни страны, в связи с чем, важно установление надежных и устойчивых социальных гарантий для потребителей туристских услуг.

Рост туристского бизнеса в России сопровождается постоянным повышенным уровнем экономических, экологических, социально-политических, и иных видов риска, которые влияют на участников этого рынка. Особая роль в снижении предпринимательских рисков, влияющих на развитие туристского бизнеса, отводится информационному обеспечению, исследованию особенностей процессов управления рисками и защиты от их проявления в сфере туризма, проведению маркетинговых исследований, анализу внешних и внутренних факторов риска.

В этой связи, представляется необходимым комплексная оценка всей системы факторов туристских рисков, а также выработка на этой основе механизма управления рисками.

**Цель работы:** Целью исследования выступает формирование механизма обеспечения защиты от возникновения и проявления рисков участников туристского бизнеса, создание теоретических основ управления рисками в сфере туризма с учетом анализа деятельности предприятия ЗАО «Турист».

**Задачи:**

- определение сущности, видов рисков и их классификации, способов их оценки, методологии управления рисками в туристском бизнесе;
- выявление общих и специфических рисков, возникающих в сфере туристских услуг;
- систематизация существующих подходов к управлению рисками и оценка их эффективности для сферы туристских услуг;
- раскрытие общей характеристики ЗАО «Турист», организации и руководства этого предприятия, структуру его управления;
- анализ факторов риска на примере ЗАО «Турист»;
- разработка моделей оценки туристских рисков, обеспечивающих необходимой информационной базой организации сферы туристских услуг для принятия эффективных управленческих решений на примере ЗАО «Турист»;
- предложение методов снижения рисков и определить пути составления рейтинговых прогнозов.

#### **Теоретическая и практическая значимость исследования:**

Результаты проведенного исследования могут быть использованы в развитии теории управления гостиничным и туристским бизнесом. При изучении внутренних и внешних факторов риска на предприятии, дана оценка наиболее уязвимым и опасным рискам в области финансов организации и управлении персоналом ЗАО «Турист», что позволяет в дальнейшем принимать правильные решения в условиях риска и неопределенности.

#### **Результаты исследования:**

В проведенном исследовании автором были определены сущность и необходимость изучения рисков, способствующих снижению динамики развития туристского бизнеса, а также описаны методы, дающие возможность преодолевать и снижать риски проведения путем различных мероприятий.

При изучении рейтинговых прогнозов, была выявлена необходимость развития рейтинговых стратегий, цель которых направлена на повышения

конкурентоспособности на рынке услуг. В ходе процесса проведения рейтинговых прогнозов на предприятии, были установлены риски, которые могут негативно отразиться на будущей деятельности компании.

В процессе исследования, внешних факторов воздействия риска, на туристском бизнесе, выявлены наиболее опасные риски, приносящие большие убытки, которые не поддаются внешнему воздействию и являются не управляемыми. При изучении внутренних факторов риска на предприятии, дана оценка уязвимым и опасным рискам в сфере финансов организации и управлении персонала.

### **Рекомендации:**

Нами также предлагается методика, вычлняющая из всего многообразия факторов только те условия и причины, которые оказывают прямое или косвенное внезапное и неблагоприятное воздействие на туристско-рекреационную деятельность.

Для обеспечения необходимой информацией при принятии решений в области управления рисками туристских предприятий необходимо применять модель оценки рисков в сфере туристских услуг. Оценку туристских рисков предлагается проводить в три этапа с несколькими подэтапами: этап подготовки исходных данных; этап работы с данными; этап принятия решений и действий.

Предложенная в работе модель оценки рисков в сфере туристских услуг предназначена для обеспечения необходимой информацией при принятии решений в области управления рисками туристских предприятий, отдельных регионов и туристской отрасли в целом.

Методология, применяемая для моделирования рисков ЗАО «Турист», основана на подсчете и оценке главного количества сценариев с учетом потенциальных рисков компании. Для этого нами предлагается методическая разработка по управлению риском аннуляции тура в ЗАО «Турист». В этом случае, мы получаем реальную оценку возможных вариантов развития компании.