

УДК 338.48

**Богдан Наталія Миколаївна**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри Туризму і готельного господарства  
Харківський національний університет імені О.М. Бекетова*

**Богдан Наталия Николаевна**

*кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры Туризма и гостиничного хозяйства  
Харьковский национальный университет имени А.Н. Бекетова*

**Bogdan Nataliia**

*PhD (Economics), Associate Professor  
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

**Воробйова Світлана Олександрівна**

*студентка  
Харківського національного університету імені О.М. Бекетова*

**Воробьева Светлана Александровна**

*студентка  
Харьковского национального университета имени А.Н. Бекетова*

**Vorobyova Svitlana**

*Student of the  
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

## МЕТОДИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РИЗИКІВ В ТУРИЗМІ

## МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РИСКОВ В ТУРИЗМЕ

## METHODS AND CRITERIA FOR THE ESTIMATION OF RISKS IN TOURISM

**Анотація.** У статті досліджуються методичні підходи та критерії оцінювання ризиків в туризмі. Проаналізовано основні методи оцінювання ризиків, що рекомендуються галузевими міжнародними організаціями та пропонуються провідними фахівцями галузі. Обґрунтовано доцільність формування системи визначених деталізованих критеріїв оцінювання ризику та формування комплексного показника для точної кількісної ідентифікації ризику в туристській галузі. Встановлено необхідність впровадженні концепції прийняттого ризику на туристських підприємствах. Запропоновано залучення зусиль керівників структурних підрозділів підприємств туристського бізнесу і персоналу до зниження ризику до прийняттого рівня.

**Ключові слова:** ризики, управління ризиками, оцінювання ризиків, критерії оцінки ризиків.

**Аннотация.** В статье исследуются методические подходы и критерии оценки рисков в туризме. Проанализированы основные методы оценки рисков, которые рекомендуются отраслевыми организациями и предлагаются ведущими специалистами отрасли. Обоснована целесообразность формирования системы определенных детализированных критериев оценки риска и формирования комплексного показателя для точной количественной идентификации риска в туристской отрасли. Установлена необходимость внедрения концепции приемлемого риска на туристских предприятиях. Предложено привлечение усилий руководителей структурных подразделений предприятий туристского бизнеса и персонала к снижению риска до приемлемого уровня.

**Ключевые слова:** риски, управление рисками, оценивание рисков, критерии оценки рисков.

**Summary.** The article deals with methodological approaches and criteria for risk assessment in tourism. The main methods of risk assessment, recommended by industry international organizations and offered by the leading specialists of the branch, are analyzed. The expediency of forming a system of definite detailed criteria for risk assessment and forming a complex indicator for accurate quantitative risk identification in the tourism industry is substantiated. The necessity of introducing the concept of acceptable risk at tourist enterprises is established. Involvement of the efforts of heads of structural divisions of enterprises of tourist business and personnel to reduce the risk to an acceptable level.

**Key words:** risks, risk management, risk assessment, risk assessment criteria.

**Постановка проблеми.** У складних умовах згодення, незважаючи на кризові явища, розвиток сфери туризму є необхідним процесом, що сприяє появленню нових засобів передачі інформації, розширенню підготовки висококваліфікованих спеціалістів, покращенню якості медичного обслуговування тощо.

В Україні активний розвиток ринку почався с нового століття, і хоча кількість туристичних підприємств дещо зростає, останні 3–4 роки відзначаються тенденцією зменшення рівня активності в цій галузі. Це обумовлюється великим ступенем невизначеності та ризиковості, що характеризує туристську галузь. За результатами досліджень на основі даних Держкомстату України, наразі в Україні виїзний туризм помітно переважає в'їзний. Це свідчить про те, що ринок вітчизняних туристичних послуг знаходиться ще в не найкращому своєму стані, як і рівень розвитку туристичної інфраструктури.

При виході на міжнародний ринок багатьох вітчизняних туристичних підприємств існує така проблема, як освоєння та вміння використовувати нові технології управління, в тому числі і ризик-менеджмент [1, с. 5].

Весь процес розробки та виробництва туристських послуг характеризується високим рівнем ризику. Тому для ефективного розвитку туристської сфери потрібно своєчасно розпізнавати та реагувати на ознаки і прояви ризику. Туристська індустрія потребує підвищеної уваги, тому що вона є однією з наймолодших, але й водночас найважливіших сфер соціально-економічної діяльності. Це обумовлює актуальність дослідження методичних підходів до оцінювання ризиків в туризмі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Багатовисхідні науковці присвятили свої дослідження вивченню цієї проблематики: Брич В. та Крамарчук С. [1], Білецька І. М. [2], Воскресенська Н. В. [3], Зубок М. І. [4], Дикань В. Л. [5], Пономаренко П. І. [6], Рудніченко Є. М. [7], Семенютіна Т. В. [8], Стрельцов О. С. [9], Ступаков В. С., Токаренко Г. С. [10], Туриянська М. М. [11] та багато інших.

Так, Брич В. та Крамарчук С. [1] визначили методи та принципи управління ризиками, однак це дуже загальний підхід, не враховуючий галузь виникнення ризику. Білецька І. М. [2] запропонувала методи оцінювання ризиків, що засновані на розрахунках фінансових показників діяльності підприємства, що достатньо складно використовувати на малих туристських підприємствах. Г. С. Токаренко [10] була запропонована класифікація методів оцінки ризиків, що частково можна використати в туризмі.

Однак єдиної методики оцінювання ризиків не існує, оскільки особливості визначення та прояви ризиків у різних галузях та навіть на різних підприємствах однієї галузі надто різні. Особливо це стосується такої мінливої та чутливої сфери, як туризм.

**Формулювання цілі статті (постанова завдання).** Ціллю статті є дослідження існуючих підходів до методів та критеріїв оцінювання ризиків в туризмі, узагальнення цього досвіду та обґрунтування методів, що доцільно використовувати в туризмі.

**Виклад основного матеріалу.** Міжнародне суспільство під наглядом Всесвітньої торговельної організації (WTO) встановило певні умови до застосування методів імовірнісної оцінки ризиків щодо прийняття рішень про потенційну небезпеку для об'єктів, технологій та процесів при виникненні надзвичайної (аварійної) ситуації тощо. Вони базуються на стандартах, конвенціях і рекомендаціях, що були розроблені під керівництвом секретаріатів впливових міжнародних організацій та при сприянні регіональних організацій, що діють під егідою цих структур.

Відповідність вимогам міжнародних організацій (WTO, ІРПС, ІМО, ОІЕ, СООЕХ тощо) при застосуванні методів імовірнісної оцінки ризиків визначаються за наступними критеріями:

1. Наявність наукової обґрунтованості, використання самих повних і надійних вихідних даних для проведення оцінок ризику та активне залучення науково-дослідницьких установ до такої роботи; застосування комплексного підходу, що містить детальне вивчення предмета і дослідження, своєчасне виявлення невизначеності та пропусків у вихідних даних, здатність до врахування нової інформації.

2. Логічність та доступність оцінки ризиків, які враховують її актуальність, обґрунтованість, раціональність, та об'єктивність.

3. Практична спрямованість оцінки ризиків, а саме — відповідність наявним ресурсам та сумісність з вимогами спеціалізованих установ, які є провідними у досліджуваній галузі.

4. Документальна обґрунтованість, за якою вся отримана інформація при оцінці ризику обробляється, оцінюється та подається в логічно-структурованому та систематизованому вигляді, а також з достатнім ступенем деталізації для того, щоб зацікавлені сторони мали можливість зрозуміти не лише наданий підсумковий документ, але й сам процес його створення, тобто присутній принцип прозорості.

Процедура визначення рівня небезпеки, тобто ризику об'єктів або процесів базується на концепції прийнятого ризику, що містить дві складові, а саме — безпосередньо оцінку ризику та подальше керування цим ризиком.

Оцінка ризику — це аналіз його виникнення (походження) та масштабів ризику в конкретній досліджуваній ситуації. Основне її призначення — це визначення пріоритетів серед чисельності ймовірних негативних впливів та у пов'язаному з цим порівнянням застосованих заходів та засобів, тобто зіставлення позитивних та негативних чинників, шкоди та вигоди від виникнення ризику. Інакше

кажучи, оцінка ризику запроваджується задля того, щоб визначити причини існуючих проблем, що виникли через цей ризик.

Зіставлення ризиків та встановлення «ризикових» пріоритетів означає процес ранжування для визначення прийнятності ризику. В цій ситуації ризик зіставляється з низкою «ризикових» соціально-економічних та інших чинників впливу, в числі яких можуть бути: вигоди від використання конкретного устаткування в господарській діяльності підприємства та витрати, що зумовлені використанням такого устаткування; наявності та можливості регулюючих заходів з метою зменшення потенційного негативного впливу на здоров'я людини та навколишнє середовище тощо.

Таким чином, господарські ризики в туристському бізнесі можна визначити як можливість втрат доходів, обумовлених недостатністю інформації про вплив факторів зовнішнього середовища, їх невизначеністю, а також недосконалістю внутрішніх умов підприємства.

Оцінка ризиків неможлива без їх виявлення та систематизації, що здійснюється на основі розроблених класифікацій ризиків, при цьому найбільш ефективно проводити класифікацію господарських ризиків за кількома класифікаційними ознаками. Класифікація господарських ризиків у сфері туристського бізнесу повинна детально структурувати всі ризикові фактори на керовані, некеровані і частково керовані, а також враховувати можливість впливу факторів зовнішнього середовища і внутрішніх умов підприємства.

Для зниження несприятливого ефекту господарських ризиків у сфері туристського бізнесу, обумовлених внутрішніми умовами підприємства, запропоновано моніторинг параметрів фінансового менеджменту і операційної діяльності туристських підприємств України в цілому (а також деяких великих туристських підприємств Харківської області); параметрів кадрового складу і організаційної структури управління; параметрів маркетингової активності; параметрів динаміки бізнес-процесів. Перераховані вище ознаки служать індикаторами необхідності екстреного внесення коригувань в той чи інший напрямок діяльності підприємства.

Визначимо, що Г. С. Токаренко [11] була запропонована класифікація методів оцінки ризиків:

1) методи оцінки ризиків в умовах визначеності, які характеризуються наявністю досить повної інформації про ризикову ситуацію;

2) методи оцінки ризиків в умовах часткової невизначеності, для яких характерна наявність інформації про ризикову ситуацію у вигляді частот появи ризикових подій;

3) методи оцінки ризиків в умовах повної невизначеності, які характеризуються повною відсутністю інформації про ризикову ситуацію при можливості залучення фахівців і експертів для часткового зняття невизначеності.

Найчастіше в теоретичних джерелах [10] зустрічається така класифікація методів оцінки ризиків:

1) експертні методи — метод анкетування, метод інтерв'ю, побудова карти ризиків;

2) статистичні методи (VaR (CFaR), Stress Testing);

3) аналітичні методи — фінансовий аналіз, аналіз документації, аналіз бізнес-процесів, Benchmarking, факторний аналіз.

Також зустрічається поділ методів оцінки ризиків на кількісні і якісні [5]. Застосування якісних методів оцінки ризиків в діяльності підприємства дозволяє створити структуру ризиків і полягає в виявленні джерел і причин ризику, етапів і робіт за проектом, при виконанні яких виникає ризик.

До методів якісної оцінки та аналізу ризиків відносяться:

1) Метод експертних оцінок, що представляє собою комплекс логічних і математичних процедур, що використовуються з метою отримання висновку експерта з певного кола питань.

Перевагами даного методу є можливість застосування його для прийняття оптимальних управлінських рішень з досвіду і інтуїції компетентного фахівця. Характеристики ризику можуть встановлюватися експертним шляхом. Переваги даного методу полягають у відсутності необхідності точних даних і дорогих програмних засобів і простоті розрахунків, а недоліками є складність в залученні незалежних експертів і об'єктивність їх оцінок.

2) Метод рейтингових оцінок, в основі якого лежить формалізація отриманих оцінок. При залученні фахівців метод рейтингових оцінок розглядається як різновид методу експертних оцінок. Застосування останнім часом напівформалізованих процедур зумовили розгляд даного методу як самостійного. Найпростіший формою рейтингової оцінки є ранжування, при якому використовується система оцінки в балах. Ризик-менеджером проводиться вибір найбільш придатною для свого підприємства системи оцінок.

3) Контрольні списки джерел ризиків, засновані на використанні відомостей історичного характеру, тобто списків ризиків, складених раніше для попередньої діяльності підприємства. Таким чином, в рамках даного методу проводиться аналіз минулих подій, факторів ризиків, збитків, які вони викликали. Після реалізації кожного проекту в цей список вносяться доповнення, тому він постійно розширюється. Однак з часом це може призвести до втрати його керованості. Крім того, можливо невнесення до контрольного списку частини негативних подій, які, відповідно, не будуть враховані в майбутньому.

Застосування даного методу доцільно на етапі ідентифікації ризиків. Крім того, він дозволяє підприємству поводити аналіз помилок минулого, щоб вони не повторювалися в майбутньому.

Далі ми пропонуємо розглянути основні аспекти системи оцінки та зниження ризиків в туристському бізнесі.

Будь-яка оцінка починається з визначення критеріїв. Показник діяльності підприємства (або його структурного підрозділу), на основі якого приймаються рішення для досягнення мети, називається критерієм. Наявність критерію передбачає, в свою чергу, наявність плану — опорних точок, відхилення від яких вказує на ризик і небезпеку відхилення даного критерію від плану в силу факторів небезпеки, породжених первинними подіями.

Використовуваний при оцінці ризику критерій повинен мати ступень деталізації, що дозволяє, по-перше, виявити ризик статистичними методами (велика вибірка дає більш точні оцінки); по-друге, сформулювати точно спрямовані рекомендації в рамках діючої системи управління (критерій поділяється по зонам відповідальності, пов'язаним зі своїми важелями впливу).

У зв'язку з тим, що відхилення від плану існує завжди, структурними підрозділами підприємства туристського бізнесу повинні бути встановлені межі прийнятних і неприйнятних відхилень — шкала ступеня тяжкості відхилення для критерію. При цьому кожен структурний підрозділ має сам визначити цей ступінь. Відстеження критерію полягає у виявленні значущих відхилень і зв'язуванні їх з існуючими факторами небезпеки.

Слід звернути увагу, що оцінка ризиків є комплексним завданням, тому її слід виконувати силами колективу всіх працівників підприємства туристського бізнесу. При цьому необхідна участь різних груп, які дотримуються загального принципу групової роботи: роботодавець, фахівці, працівники.

Значимість участі працівників в оцінці ризиків підприємства туристського бізнесу обумовлена тим, що в такому випадку оцінюються саме ті ризики, на які наражаються структурні підрозділи даного підприємства. Найбільш поширеним принципом є той, при якому оцінка здійснюється за участю працівників та при використанні їх досвіду в оцінці ризиків.

Ризик розглядається, як умовно підрахована можлива шкода від фактору небезпеки, з певною частотою його прояви і тяжкістю наслідків.

Первісна оцінка ризику проводиться співробітником, який виявив фактор небезпеки, на підставі власного досвіду роботи і розуміння небезпеки ситуації. В результаті такої оцінки ризику співробітник приймає рішення про подальші дії відповідно до своїх посадових обов'язків.

Якщо прийняття рішення по конкретній ситуації виходить за рамки його компетенції, то він ставить ризик до відома свого безпосереднього керівника. Далі повідомлення про фактор небезпеки потрапляє в Базу даних ризиків по підприємству, а у випадках, коли ризик є явно неприйнятним, — доводиться до вищого керівництва і відповідальних за прийняття рішень про продовження, затримки або припинення основного процесу господарювання.

При цьому на підприємстві повинні бути впроваджена концепція прийнятного ризику. Зусилля керівників структурних підрозділів підприємства туристського бізнесу і персоналу спрямовуються на зниження ризику до прийнятного рівня, але, як відомо, абсолютної безпеки не існує, і зустрічаються ситуації, коли коригувальні дії щодо зменшення ризику не доцільні та економічно не вигідні. Рівень такого ризику називають «найменшим практично можливим рівнем». Це означає, що ризик повинен бути співмірний з витратами часу, фінансів і можливістю виникнення неадекватних труднощів при його зменшенні або усуненні.

**Висновки.** За результатами узагальнення методичних підходів до визначення та оцінки ризиків в туризмі встановлено, що увесь комплекс методів, що пропонується використовувати в господарській діяльності, в туризмі використати неможливо. Специфіка галузі є насамперед в тому, що туризм має великий ступінь непередбачуваності, а також тим, що величезна кількість малих підприємств туризму не має достатньої фінансової звітності для комплексного аналізу ризику. Ризик в туризмі розглядається, як умовно підрахована можлива шкода від фактору небезпеки, з певною частотою його прояви і тяжкістю наслідків, а до зниження ризику до прийнятного рівня необхідно залучення зусилля керівників структурних підрозділів підприємств і персоналу загалом.

#### Література

1. Брич В. Управління ризиками у туристичному бізнесі / В. Брич, С. Крамарчук // Наукові записки. — 2010. — № 2 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/NZTNPU/geogr/2010\\_2/4/002Brich.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/NZTNPU/geogr/2010_2/4/002Brich.pdf)
2. Білецька І. М. Організація підприємницької діяльності у туризмі: навчальний посібник / І. М. Білецька, І. Ф. Карташевська, О. В. Пługарь; за заг. ред. С. Ю. Цюхли; Таврійський нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. — Сімферополь: ДІАЙП, 2011. — 244 с.
3. Воскресенская Н. В. Концептуальные основы управления рисками в системе внутреннего контроля хозяйствующих субъектов / Современные проблемы науки и образования. — 2013. — № 6. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [www.science-education.ru/113-11456](http://www.science-education.ru/113-11456)

4. Зубок М.І Економічна безпека суб'єктів підприємництва [Текст]: навчальний посібник. / М. І. Зубок, В. С. Рубцов, С. М. Яременко, В. Г. Гусаров (за заг. ред. Зубка М. І.). — К., 2012—226 с.
5. Дикань В. Л. Економічна безпека підприємства [Текст]: навч. посібник / В. Л. Дикань, І. В. Воловельська, О. В. Маковоз. — Харків: УкрДАЗТ, 2011. — 266 с.
6. Пономаренко П. І. Аналіз ризиків при формуванні інноваційного проекту / П. І. Пономаренко, В. М. Хавер // Економічний вісник НГУ. — 2011. — № 2. — С. 34–39.
7. Рудніченко Є. М. Загроза, ризик, небезпека: сутність та взаємозв'язок із системою економічної безпеки [Текст] / Економіка. Менеджмент. Підприємництво. — № 25 (I) / 2013. — С. 188–195.
8. Семенютіна Т. В. Економічні ризики, небезпеки, загрози: сутність та взаємозв'язок [Текст] / Т. В. Семенютіна // Економічний простір, 2012. — № 68. — С. 106–113.
9. Стрельцов О. С. Управління фінансовими ризиками в системі стратегічного управління фінансовою безпекою підприємств / О. С. Стрельцов // Вісник ДІТБ. — 2011. — № 15. — С. 84–86. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/V\\_Ditb/2011\\_15/Strelcov.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/V_Ditb/2011_15/Strelcov.pdf)
10. Ступаков В. С., Токаренко Г. С. Риск-менеджмент: учеб. Пособие. — М.: Финансы и статистика. — 2005. — 288 с.
11. Туриянская М. М. Стратегические аспекты антикризисного управления туристскими предприятиями / М. М. Туриянская // Культура народов Причерноморья. — 2012. — № 236. — С. 93–97.