

ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-РИСКАМИ В СФЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Цапулина Ф.Х., Львова М.В., Тихонова С.В.

ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова», Россия (428015, г. Чебоксары, Московский пр-т, д.15), e-mail: fair300161@mail.ru

Российские туристические организации, вступающие на международный рынок, сталкиваются в своей деятельности с проблемами освоения новых управленческих технологий, включающих риск-менеджмент, который является необходимым условием международной интеграции в сфере туристских услуг. Источниками повышенной сложности управления туристским бизнесом являются высокая степень неопределенности рыночной ситуации, сезонная нестабильность спроса на туристские услуги, ужесточение конкуренции в туристском бизнесе и нехватка финансовых ресурсов. В сложившихся условиях туристская организация не может ограничиваться только текущим планированием и оперативным управлением своей деятельностью. Следовательно, перед российскими туристскими организациями и отраслью в целом встает проблема поиска таких методов построения эффективной системы управления рисками, которые позволили бы укрепить рыночные позиции каждой организации индустрии туризма в отдельности и способствовать тем самым дальнейшему развитию всей отрасли туристского бизнеса. В работе выстроена концепция управления рисками на взаимодействии системы внутреннего контроля и учетно-аналитической информации в туристическом бизнесе.

Ключевые слова: сфера туристических услуг, управленческие решения, анализ рисков, учётно-аналитический механизм, оценка бухгалтерской информации.

ORGANIZATION OF MANAGEMENT BUSINESS-RISK IN THE FIELD OF TOURIST SERVICES

Tsapulina F.H., Lvova M.V., Tihonova S.V.

Chuvash State University, Russia (428015, Cheboksary, Moskovskiy pr., 15), e-mail: fair300161@mail.ru

Russian tourism organizations entering the international market, face in their work with the problems of the development of new management techniques, including risk management, which is a prerequisite for international integration in the field of tourism services. Sources of increased complexity of managing tourism business are highly uncertain market environment, the seasonal volatility of demand for tourist services, increased competition in the tourism business and the lack of financial resources. Under these circumstances Tourism Organization can not be limited only to the current planning and operational management of its activities. Therefore, before the Russian tourist organizations and the industry as a whole there is a problem of finding a method of building an effective risk management system that would strengthen the market position of each organization in the tourism industry alone, and thus contribute to the further development of the industry of tourism business. In this paper the concept of risk management is built on the interaction of the system of internal control and accounting and analytical information in the tourism business.

Keywords: sphere of tourist services, management decisions, risk analysis, accounting and analytical framework, evaluation of accounting information.

Феномен предпринимательства туристической сферы услуг не потерял своей значимости в эффективном социально-экономическом развитии российской экономики, хотя в настоящее время отечественный рынок туристических услуг переживает весьма непростое время. «В отрасли наблюдается системный кризис, – считает Андрей Гаврилов, президент Альянса туристических агентств. – Первая причина лежит в плоскости государственного регулирования, поскольку Министерство культуры так и не смогло разработать ключевые механизмы контроля и оценки деятельности туроператоров, а также отрегулировать взаимоотношения туроператоров с партнерами. Вторая – в неэффективности внутреннего

менеджмента. Ситуацию осложняют неблагоприятная экономическая обстановка и колебания курсов валют. Однако в целом закрытие компаний и санация рынка – нормальный процесс. Во всех смежных с туризмом отраслях (банковской, страховой) прослеживается укрупнение бизнеса, и тот же путь развития ждет, скорее всего, и туристический бизнес[6]». Для устойчивого развития фирме, в том числе и туристической, в долгосрочной перспективе необходима непрерывность деятельности, которая предполагает, что «организация будет продолжать свою деятельность в обозримом будущем и у нее отсутствуют намерения и необходимость ликвидации или существенного сокращения деятельности и, следовательно, обязательства будут погашаться в установленном порядке» [5]. С другой стороны, для обеспечения непрерывности деятельности нужны безопасные условия ведения бизнеса [7]. Управленческие решения в сфере туристических услуг невозможны без определённых рисков. Но следует иметь в виду, что действие любого риска может привести к негативным последствиям, поэтому каждый субъект хозяйствования должен разработать систему мер, направленных на максимально возможное сокращение таких нежелательных последствий[1].

Проблемы управления рисками, связанными с бизнес-процессами, получили распространение благодаря западным концепциям типа COSO [4]. Доклады COSO уделяют оценке риска как значительной составляющей бизнес-процессов в целях уменьшения вероятности неблагоприятных событий в отношении эффективности и результативности финансово-хозяйственной деятельности при соблюдении действующего законодательства.

В настоящее время в России понятие «риск, риски» принято в науке и предпринимательской деятельности, в том числе и туристического сервиса. По нашему мнению, в рамках управленческих целей деятельности туристической фирмы следует риска определять как следствие событий, наступление которых не обеспечит достижение поставленных целей в течение точно определенного отрезка времени наблюдения[1].

Как показывает анализ экономической литературы, предпринимательский риск трактуется как результат взаимодействия факторов внутренней и внешней среды хозяйствования. При выборе метода управления предпринимательским риском необходимо учитывать степень ожидаемого влияния последствий риска на осуществление и результаты деятельности туристической организации, а также увязывать его со стратегическими целями и задачами в сфере туристических услуг.

Существенным недостатком, на наш взгляд, в управлении рисками современного бизнеса сферы туристических услуг является то, что его осуществление производится в отрыве от учетно-аналитической системы, не обеспечивающей процесс принятия управленческих решений нужной информацией и не в полной мере отвечающей поставленным задачам.

Источниками информации о хозяйственных рисках организации является бухгалтерская финансовая отчетность, в которой содержатся экономические показатели для управленческого анализа заинтересованным пользователям наличия рисков и их оценки. В годовой бухгалтерской отчетности организации по каждому виду рисков раскрываются их качественные характеристики, в частности, о подверженности организации рискам, причины возникновения; концентрация риска; механизм управления рисками; изменения по сравнению с предыдущим отчетным годом. Несомненная ценность результатов анализа бизнес-рисков несомненно увеличивается, если туристическая фирма будет формировать для внутренних нужд промежуточную отчетность на основе взаимосвязи с основными хозяйственными рисками [1]. Для обеспечения процесса управления рисками предлагается разработать формат внутренней отчетности, отражающей последствия риска в отношении результатов деятельности туристического предприятия и для оптимального учетно-аналитического обеспечения принятия управленческих решений и обмена информацией между системами бухгалтерского учета и внутреннего контроля туристического сервиса.

Следует иметь в виду, что основное требование к учетно-аналитической информации на данном этапе – регулярность ее поступления. Кроме того, многие факторы риска подвержены изменениям и их необходимо регулярно анализировать, корректировать или осуществлять ряд новых мероприятий по управлению уровнем риска. Можно предложить на данном этапе выделить в аналитическом учете факты хозяйственной жизни, характеризующие последствия влияния риска по оказанию туристических услуг.

С точки зрения достижения поставленных целей результаты проводимого мониторинга позволяют провести накопление и анализ опыта управления риском, а также оценку эффективности системы внутреннего контроля рисков.

Предложенная концепция управления рисками в сфере туристических услуг позволит эффективно управлять предприятием на основе своевременного обеспечения менеджеров полноценной учетно-аналитической информацией по ведущим бизнес-процессам туристической деятельности.

Значение оценки так называемых бизнес-рисков выделим примером программного документа Международной федерации бухгалтеров, которая в настоящее время приняла ряд изменений в международных стандартах учета и аудита. Выработан принципиально новый подход – риск-ориентированный, что означает взаимосвязь процессов управления рисками, стратегии и тактики развития, возможности и необходимости обеспечения экономической безопасности туристического бизнеса. К примеру, большинство рисков хозяйственной деятельности организации имеют финансовые последствия и, соответственно, влияют на бухгалтерскую (финансовую) отчетность организации. Все это обуславливает

необходимость оценки влияния специфических бухгалтерских рисков, сопровождающих деятельность экономического субъекта, и раскрытия информации о них в отчетности[1].

Департамент регулирования государственного финансового контроля, аудиторской деятельности, бухгалтерского учета и отчетности в РФ обобщил большинство поступивших вопросов о раскрытии рисков хозяйственной деятельности организации в годовой бухгалтерской отчетности [2]. Раскрывая информацию об этих рисках, организации могут руководствоваться требованиями Международных стандартов финансовой отчетности. К таким из них, в частности, относится МСФО (IFRS) 7 «Финансовые инструменты: раскрытие информации», введенное в действие для применения на территории Российской Федерации приказом Минфина России от 25.11.2011 № 160н.

В развитие концепции рисков необходимым представляется уточнение сущности рисков в бухгалтерском учете (хозяйственных рисков). Бухгалтерская информация формируется в условиях неопределенности и как система предполагает наличие двух видов хозяйственных рисков:

- 1) бухгалтерские риски – это риски, связанные с искажением информации бухгалтерского учета вследствие определенных событий. При этом в отчетности искажается имущественное, финансовое положение и результаты деятельности организации;
- 2) предпринимательские риски, отражаемые в системе бухгалтерского учета. Они характеризуют последствия событий, способных оказать влияние на деятельность предприятия, признанных и получивших стоимостную оценку. При этом искажение информации в отчетности происходит без учета влияния последствий предпринимательских рисков, снижая ее объективность.

Задачи управления хозяйственными рисками не могут ограничиваться информированием пользователей о рисках. Резервы создаются в целях защиты финансовых интересов организации и являются одним из инструментов отражения влияния рисков на имущественное, финансовое положение и финансовые результаты деятельности. Однако существующая в России регламентированная система резервов не всегда отвечает многообразию хозяйственных рисков[1]. В соответствии с нормативными актами хозяйствующие субъекты могут формировать оценочные резервы (резервы по сомнительным долгам, резервы под обесценение финансовых вложений, резервы под снижение стоимости материальных ценностей) и резервы предстоящих расходов [3]. Хозяйствующий субъект, создавая резервы на конец года, увеличивает расходы текущего периода, в результате чего сумма чистой прибыли отчетного периода уменьшается. В результате этого происходит ущемление интересов инвесторов, поскольку уменьшается их доход. В следующем же

отчетном периоде система резервирования помогает избежать организации неблагоприятных последствий событий.

Статус учётно-аналитической службы в современной российской экономике постоянно обновляется и совершенствуется [7]. Любая система управления не может функционировать без финансового контроля, который является принадлежностью любых отношений. Как показывает анализ, международными организациями были разработаны несколько концепций внутреннего контроля деятельности, осуществляемого бухгалтерской службой и основанного на риске. В основу управления рисками можно заложить следующий алгоритм: риском можно управлять, меняя вероятности наступления событий (повышения благоприятного, снижение нежелательного) и его последствий[1].

Методы управления бизнес-рисками туристических услуг основаны на минимизации, компенсации, локализации, передачи риска и уклонения от риска. В зависимости от функциональных и системных характеристик предприятия могут варьироваться цели и задачи управления рисками. Исходя из характеристик хозяйствующего субъекта, необходимо использовать концепцию управления рисками, основанную на реализации стратегии развития организации и взаимодействия системы внутреннего контроля и учётно-аналитической информации[1].

Концепция управления рисками в системе внутреннего контроля на базе учётно-аналитической информации может включать следующие этапы:

1. Анализ факторов неопределенности и определение целевого уровня рисков.

На данном этапе определяется политика управления рисками.

2. Идентификация, классификация и анализ рисков предприятия, т.е. формируется склонность предприятия к риску.

Уже после определения целей и миссии организации происходит процесс позиционирования бизнес-рисков в системе внутреннего контроля организации и формулируется наиболее приемлемая форма организационного управления рисками в сфере туристических услуг.

Особо следует подчеркнуть, управление рисками в туристическом сервисе должно распространяться на всю организацию и вовлекать в себя сотрудников разного ранга и разных направлений деятельности в ходе выполнения своих должностных обязанностей. Как правило, основные менеджеры турфирмы: руководитель и его заместители, должны отслеживать, точно ли выполняются управленческие решения и насколько эффективно работает организация.

Управление рисками тесно связано с процессом оптимизации информационных потоков предприятия, и соответственно, требует автоматизации финансово-хозяйственной

деятельности и использования современных информационных технологий во избежание искажений, ошибок и злоупотреблений. На данном этапе также необходимо определение практических инструментов для работы по управлению рисками и контрольных систем, используемых в анализе и оценке рисков.

3. Оценка уровня риска и принятие решения об управлении риском.

Принятие решений о способах управления рисками и оценке их последствий необходимо принимать во внимание при формировании учетной политики организации, т.е. учетно-аналитическая информация должна способствовать принятию управленческих решений.

4. Выбор методов управления и реализация мероприятий в отношении рисков.

Все разработанные в настоящее время методики оценки рисков можно подразделить на статистические, аналитические и экспертные категории.

Цель анализа информационных потоков – выявить точки дублирования, излишка и недостаточности информации, причины ее сбоев и задержек. Составление графиков информационных потоков является наиболее распространенным и применимым с практической точки зрения методом анализа информационных потоков. При этом целесообразно разрабатывать графики, отображающие не статистические взаимосвязи между подразделениями, а поток документов.

5. Организация исполнения решений и контроль выполнения запланированных мероприятий.

Таким образом, для осуществления действенного управления туристической организацией, необходим чётко налаженный механизм учётно-аналитической работы. В свою очередь, качественные бухгалтерские услуги являются важным, определяющим вектором успешной деятельности туристической организации.

Список литературы

1. Львова М.В., Воскресенская Н.В. Концептуальные основы управления рисками в системе внутреннего контроля хозяйствующих субъектов. //Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 6; URL: www.science-education.ru/113-11456 (дата обращения: 11.01.2015).

2. О раскрытии информации о рисках хозяйственной деятельности организации в годовой бухгалтерской отчетности: инф. письмо Минфина РФ от 14.09.2012 № ПЗ-9/2012 [Электронный ресурс] // Минфин РФ: офиц. сайт. URL: www.minfin.ru.

3. Оценочные обязательства, условные обязательства и условные активы: положение по бухгалтерскому учету ПБУ 8/2010; утв. приказом Минфина России от 13.12.2010 № 167н [Электронный ресурс] // Минфин РФ: офиц. сайт. URL: www.minfin.ru.
4. Управление рисками организации. Интегрированный подход (COSO ERM): доклад Комитета спонсорских организаций Комиссии Тридуэя [Электронный ресурс]. URL: www.bankir.ru.
5. Учетная политика организации: положение по бухгалтерскому учету ПБУ 1/2008; утв. приказом Минфина России от 06.10.2008 № 106н [Электронный ресурс] // Минфин РФ: офиц. сайт. URL: www.minfin.ru.
6. Туристический бизнес переживает сложные времена. [Электронный ресурс] // Сайт журнала «Генеральный директор». URL: <http://www.gd.ru>.
7. Цапулина Ф.Х., Камалюкова Н.А., Ермошкина С.А. Современные вопросы бухгалтерской экспертизы налоговых преступлений. // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6; URL: <http://www.science-education.ru/102-5980> (дата обращения: 11.01.2015).

Рецензенты:

Малютин А.С., д.э.н., профессор кафедры экономики и финансов Российского государственного социального университета (филиал), г. Чебоксары;

Кадышев Е.Н., д.э.н., профессор кафедры отраслевой экономики ФБГОУ ВПО «Чувашский государственный университет им. И.Н.Ульянова», г. Чебоксары.