

стороны, большая часть населения, особенно в прибрежной зоне, получает существенный доход от туристов (объем реализованных услуг санаторно-курортными учреждениями, гостиницами, площадками для кемпингов, местам для кратковременного проживания и от туризма в 2004 году составил 800 млн.грн.) Но отрицательная черта в том, что, во-первых, резко поднимаются цены на товары первой необходимости; во-вторых, страдает инфраструктура от перегрузки (в среднем за 2004 году на 1-го местного жителя приходилось более 3 туриста); в-третьих, рекреанты вмешиваются в быт и культуру местного населения; оказывают отрицательное воздействие на природную среду и ряд других факторов.

Курорты все больше подпитывают бюджеты всех уровней. Что касается крымских бюджетов, то доля курортных регионов в их наполнении давно составляет больше половины (в 2004 году платежи в бюджет от туристско-рекреационной сферы составили 380 млн.грн.). Но отдача от крымских курортов могла бы быть во много раз выше. Неоднократно подчеркивается тот факт, что многие частные пансионаты, гостиницы и другие места кратковременного проживания увиливают от уплаты налогов. Общий официальный объем обслуженных в гостиничных и санаторно-курортных учреждениях в 2004 году составил около 1,3 млн. человек. Учитывая общее количество рекреантов в 2004 году (6 млн. чел.), можно предположить, что отчисления в бюджет должны были составлять до 1,5 млрд. грн. и выше.

Выводы и предложения.

Рекреация в Крыму – это пока что еще сезонный поток туристов (доходы турагентств в августе 2004 года превышали январский уровень в 43 раза; доходы гостиниц в июле в 37 раз отличались от январских; пик сезонности санаторных учреждений приходился на август, доходы за этот месяц превышали январские показатели в 20 раз, суммарный оборот трех летних месяцев составлял две трети оборота за 10 месяцев 2004 года [4;6]), основная часть которых приезжает для оздоровления и лечения, отдыха и культурно-познавательной деятельности. К сожалению, из-за многих проблем, большой поток туристов не дает существенной отдачи для бюджета Крыма.

Необходимо развивать виды туризма, которые смогут привлечь рекреантов круглый год; повышать уровень сервиса; заниматься подготовкой высококвалифицированных специалистов; развивать нормативно-правовую базу; привлекать больше туристов из дальнего зарубежья; для сохранения природной среды и инфраструктуры региона необходимо более равномерное распределение потоков туристов.

При решении этих и ряда других вопросов, необходимо ожидать большую отдачу от рекреации, как для каждого жителя Крыма, так и для государства в целом.

#### Источники и литература

1. Николаенко Т.В. и Николаенко Д.В. Введение в рекреационную географию: Учебное пособие. – Харьков: МСУ, 1998. – 196 с.
2. Чугунова Т.Н. Реестр туристических ресурсов Автономной Республики Крым и г. Севастополя. – Симферополь, Таврия-Плюс. – 2002. – 268 с.
3. Санаторно-курортное лечение, организованный отдых и туризм в АРК. // Статистический сборник. – Симферополь: ГУС в АРК. – 2004. – 90 с.
4. Сезонные колебания уровня доходов в курортной сфере. // Экономический доклад. – Симферополь: ГУС в АРК. – 2004. – 11 с.
5. О работе гостиниц АРК в 2003 году. // Экономический доклад. – Симферополь: ГУС в АРК. – 2004. – 16 с.
6. Кульминация страсти // Журнал «Chill out». – № 3. – 2004. – С. 6 – 12

**Сулыма А.И.**

#### ПРОЦЕСС АНАЛИЗА УГРОЗ, ВЛИЯЮЩИХ НА ЭКОНОМИЧЕСКУЮ УСТОЙЧИВОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ

В условиях рыночной экономики целью многих предприятий Украины является обеспечение экономической устойчивости. Экономическая устойчивость в данном случае выступает как интегральный показатель, который оценивается с помощью системы угроз, резервов и прогнозирования. Каждый из элементов интегрального показателя имеет свою специфическую основу, свою природу возникновения. Но их объединяет то, что, дополняя друг друга, они создают единое целое – экономическую устойчивость предприятия. Таким образом, формулируется первостепенная задача по выявлению фактора угроз экономической устойчивости предприятий, их группировка и анализ.

Изучением этой проблемы занимаются такие ученые как Буянов В.П., Кирсанов К.А., Михайлов Л.М. [2], Лысенко Ю.Г., Мищенко С.Г., Руденский Р.А., Спиридонов А.А. [6], Гранатуров В.М. [3], Плыса В.И. [7], Яновский А.М. [10] и др., но при этом проблема систематизации угроз экономической устойчивости предприятия раскрыта не достаточно.

Целью данного исследования является выявление факторов возникновения угроз, их группировка по степени воздействию на экономическую устойчивость предприятий и формализация процесса анализа угроз экономической устойчивости предприятий.

Обратимся к некоторым классическим определениям. Так в большом экономическом словаре под редакцией Азрилияна А.Н. [1] устойчивость определяется как стойкость, постоянство, не подверженность риску потерь и убытков. В тоже время, Данилов-Данильян В.И. [9] считает, что устойчивостью – является

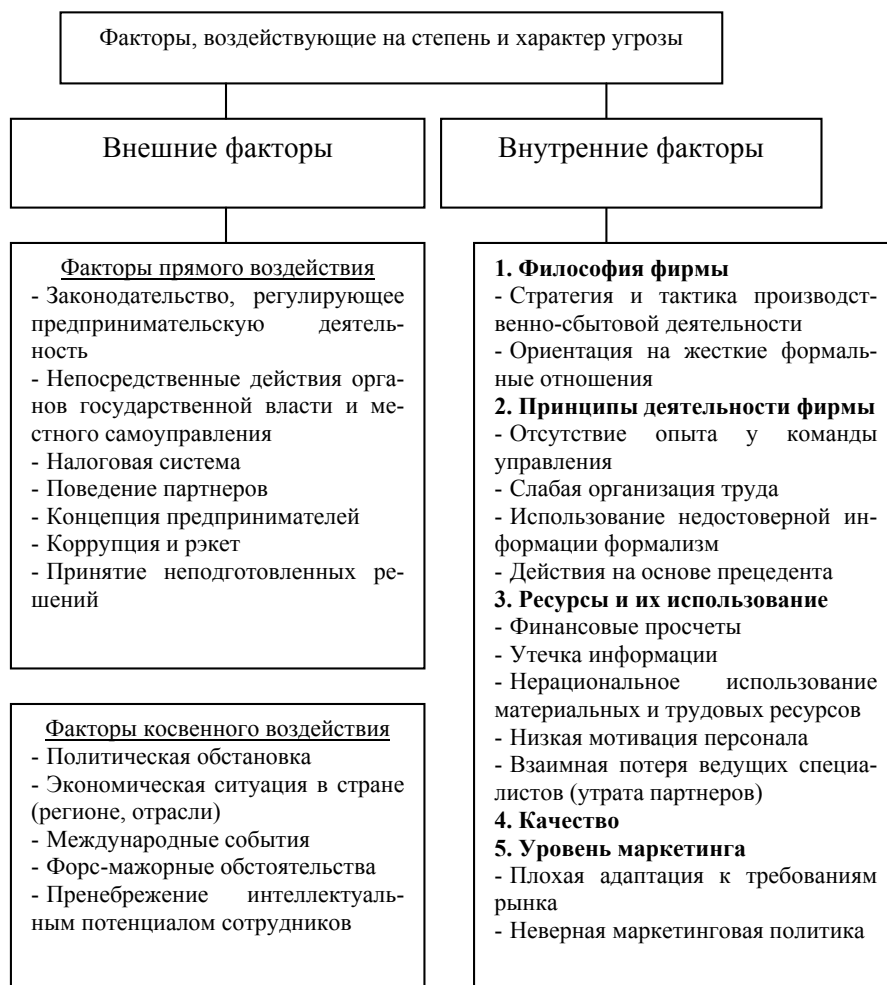
стабильность, способность системы, обладающей достаточно сложным поведением, сохранить некоторые свойства и характеристики неизменными. Следовательно, устойчивость дает возможность противостоять совокупности угроз. Угроза является последствием события. А событие в свою очередь выступает как сочетание влияния ряда факторов. Природа события двойственна и может оказывать как негативное, так и позитивное влияние на хозяйствующие субъекты. Фактор угрозы – это причины или форс-мажорные обстоятельства, которые способствуют возникновению угроз. Под угрозой понимается совокупность условий, процессов, факторов, препятствующих или способствующих реализации экономических интересов субъектов хозяйственной деятельности.

События оказывают влияние на деятельность предприятий, но не всегда оно отрицательное. Характер влияния на конечный результат может быть положительным, отрицательным и нулевым. Последствиями угроз выступают не только потери, но и выгоды, которые в дальнейшем ложатся в основу принятия управленческих решений. Следовательно, угроза как экономическая категория является первичной, а отрицательным следствием угрозы могут выступать риски. Таким образом, риск – это вероятность возникновения отрицательных последствий угрозы.

Проанализируем факторы, воздействующие на степень и характер угрозы. Бизнес–процессы тесно связаны с динамикой внешней среды, зависят от складывающейся конъюнктуры, дефицита времени для принятия и реализации решений, умения первых лиц предприятия обоснованно рисковать [10]. Классификация факторов влияющих на степень и характер угроз экономической устойчивости предприятий отражена на рис. 1.

Под воздействием определенных факторов возникает угроза. Сотни факторов, действующих в разных направлениях, приводят к возникновению угроз влияющих на организационные, экономические и производственные механизмы функционирования предприятия, снижают экономическую устойчивость предприятия.

Важным моментом в формировании системы угроз экономической устойчивости предприятия является их классификация. Она позволяет выявить уровень угрозы на деятельность предприятия, определить факторы (главные и второстепенные), формирующие конкретный вид угрозы, определить значимость, роль и место каждой угрозы в их системе.



**Рис. 1.** Группировка факторов воздействующих на степень и характер угроз экономической устойчивости предприятий.

В экономической литературе, посвященной изучению проблем, связанных с теорией угроз, предлагаются различные способы классификации угроз [2, 3, 6, 8, 10]. Наиболее часто встречаемая классификация угроз проводится по таким признакам как уровень возникновения, по сфере происхождения, по степени

## ПРОЦЕСС АНАЛИЗА УГРОЗ, ВЛИЯЮЩИХ НА ЭКОНОМИЧЕСКУЮ УСТОЙЧИВОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ

обоснованности их принятия, по соответствию допустимым пределам, а также по характеру происхождения угроз (степени их системности). Однако, на наш взгляд, данная классификация может быть не только дополнена целым рядом признаков, а и расширена внутри некоторых из них, что позволит повысить экономическую устойчивость предприятий (таб. 1.).

**Табл. 1.** Классификация угроз экономической устойчивости предприятия

Признаки классификации факторов угроз	Виды угроз
1. Характер влияния на конечные результаты	1. Позитивные 2. Негативные 3. Нулевые
2. Вид предпринимательской деятельности	1. Производственные 2. Коммерческие 3. Финансовые 4. Валютные (на предприятии) 5. Банковские 6. Страховые
3. Размер затрат	1. Допустимые 2. Критические 3. Катастрофические
4. Возможность осуществления рискованных операций	1. Приемлемые 2. Чрезмерные (недопустимые)
5. Принадлежность к стране функционирования хозяйственного субъекта	1. Внутренние 2. Внешние
6. Период времени, в котором возникает угроза	1. Перспективные 2. Текущие 3. Оперативные
7. Возможность страхования затрат	1. Угроза, которая может быть застрахована 2. Угроза, которая не подлежит страхованию
8. Обоснованность мероприятий по уменьшению негативных последствий от угрозы	1. Оправданные 2. Неоправданные
9. Характер поведения юридических особ	1. Моральная 2. Фирменные (микроуровень) 3. Конкурентные 4. Партнерские 5. Региональные 6. Государственные 7. Глобальные (мировые)
10. Уровень возникновения	1. Социально-политические 2. Административно-законодательные 3. Производственные 4. Коммерческие 5. Финансовые 6. Природно-экологические 7. Демографические 8. Геополитические
11. Сфера происхождения	1. Неопределенности будущего 2. Недостатка информации 3. Субъективного воздействия
12. Причины возникновения	1. Системные 2. Несистемные (уникальные)
13. Степень системности	1. Прогнозируемые 2. Частично прогнозируемые
14. Возможность прогнозирования	1. Индивидуального решения 2. Коллективного решения
15. Группа, анализирующая угрозу и принимающая решение о поведении в случае ее реализации	1. Реальные 2. Потенциальные
16. Форма существования	1. Управляемые 2. Неуправляемые
17. Степень регулируемости	1. Постоянные 2. Сезонные 3. Случайные
18. Продолжительность воздействия на систему	1. Допустимые 2. Критические
19. Уровень воздействия на систему	1. Скрытые 2. Явные
20. По характеру проявления	

По выявленным признакам факторов можно точно определить вид угроз. Классификация признаков факторов возникновения угроз и соответствующих им угрозам дает возможность предприятиям прогнозировать, анализировать и разрабатывать мероприятия направленные на повышению экономической устой-

чивости предприятия.

В условиях рыночной экономики невозможно управлять предприятием без учета влияния угроз, а для эффективного управления важно не только знать об их присутствии, а и правильно идентифицировать конкретную угрозу. С этой точки зрения, данная классификация угроз представляет собой практический интерес для организации и ее управления с целью повышения экономической устойчивости в условиях рыночной экономики.

Приведенная выше группировка угроз, влияющих на экономическую устойчивость предприятий, может рассматриваться более детально. Рассмотренные группы угроз могут так же классифицироваться в последовательности как показано на рис. 2.



Рис. 2. Группировка угроз по степени их воздействия на экономическую устойчивость предприятия.

Внутренние и внешние угрозы могут быть как прямыми, так и косвенными, те и другие: явными и скрытыми; реальными и потенциальными; управляемыми и неуправляемыми. Совокупность внутренних угроз можно представить, как результат функционирования предприятия и классифицировать их как управляемые. Отрицательные угрозы необходимо снижать до минимума или сделать их позитивными. Внутренние угрозы являются следствием внешних угроз. Прямые, явные угрозы являются менее опасными и прогнозируемыми. Воздействие и последствия таких угроз можно предвидеть, просчитать и предотвратить. Наиболее опасными являются возможные, скрытые, неуправляемые угрозы. Прогноз и анализ этих угроз является важным направлением в их изучении. Скрытые угрозы являются экстраординарными. Чтобы противостоять им, необходимо создать целую систему защиты, которая повысит экономическую устойчивость предприятия. Для реальных угроз необходимо оценивать тенденции и силу их развития и возможности по уменьшению негативного влияния на экономическую устойчивость предприятия. Для потенциальных угроз оценивается и прогнозируется вероятность их наступления, то есть вероятность их перехода в реальные угрозы, а так же вероятность их перехода в риски. Для управляемых угроз необходимо разрабатывать механизмы непосредственного управления угрозами, а для слабоуправляемых или неуправляемых угроз разрабатывать системы защиты.

Процесс анализа угрозы можно представить в виде логической последовательности, которая позволяет определить вероятность возникновения риска по фактору угрозы (рис. 3.).

Процесс анализа угроз экономической устойчивости предприятий необходимо начинать с исследования среды возникновения угроз. Благоприятные условия способствуют возникновению событий, то есть совокупности факторов определяющих неизбежность угрозы. Неблагоприятные условия могут исключить возникновение событий, следовательно, нейтрализовать угрозу. Таким образом, возникает необходимость ожидания благоприятных условий для возникновения угрозы, не исключено искусственное создание благоприятных условий возникновения угрозы при ее положительных последствиях для организации. Далее необходимо выявить неизбежность угрозы. Если угроза неизбежна, моделируем ситуацию угрозы и определяем вероятность возникновения риска по событию угрозы. С угрозой связана возможность не только потери, но и выгоды, которая должна приниматься во внимание предприятием, принимающим решение. Если вероятность возникновения риска не выявлена необходимо альтернативное моделирование ситуации.



Рис. 3. Процесс анализа угроз

. Если риск вероятен по событию угрозы, определяем масштаб риска и выбираем способ решения проблемы. Можно выделить 3 способа решения проблемы: мероприятия по предотвращению риска; меры минимизации действия риска, если они неизбежны; мероприятия по устранению последствий риска.

Таким образом можно сделать следующие выводы:

– угроза формирует возможность не только потерь, но и выгоды, которые в дальнейшем ложатся в основу принятия управленческих решений;

– угроза как экономическая категория является первичной, а следствием угрозы могут выступать риски; – в условиях рыночной экономики невозможно управлять предприятием без учета влияния угроз, а для эффективного управления важно не только знать об их присутствии, а и правильно идентифицировать конкретную угрозу.

Данное исследование является перспективным так, как воздействие системы угроз необходимо изучать и анализировать. Систематизация угроз экономической устойчивости предприятия позволит вовремя выявлять и оценивать степень воздействия угроз и определять последствия.

### Источники и литература

1. Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна. – 5-е изд. доп. и перераб. / М.: Институт новой экономики, 2002. – 1280 с.
2. Буянов В.П., Кирсанов К.А., Михайлов Л.М. Рискология (управление рисками): Учебное пособие – М.: Издательство «Экзамен», 2003. – 384 с.
3. Гранатуров В.М. Экономический риск: сущность, методы измерения, пути снижения: Учебное пособие. – М.: Издательство «Дело и Сервис», 1999. – 112 с.
4. Лапута М.Г., Шаршукова Л.Г. Риски в предпринимательской деятельности. – М.: Инфра – М., 1998. – 224 с.
5. Лук'янова В.В. Оцінка агрегованого ризику діяльності підприємства // Фінанси України – 2004 – № 6 – С. 74–81.
6. Лысенко Ю.Г. Механизмы управления экономической безопасностью/ Мищенко С.Г., Руденский Р.А., Спиридонов А.А. – Донецк: ДонНУ, 2002. – 178 с.
7. Плиса В.Й. Управління ризиком фінансової стійкості підприємства // Фінанси України – 2001. – №1. – С. 67.
8. Управление риском и устойчивым развитием: Учебное пособие. – М. Издательство РЭА им. Г.В. Плеханова, 1999. – 528 с.
9. Экономико-математический энциклопедический словарь / Гл. ред. В.И. Данилов-Данильян. – М.: Большая Российская энциклопедия: Издательский дом «Инфра – М», 2003. – 688 с.
10. Яновский А. Риски в деятельности предприятия (виды, факторы) / Маркетинг. – 2000. – №6. – С. 99.

**Тихонова Н.И., Калькова Н.Н.**

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ**

Одной из главных задач стратегии развития индустрии туризма является совершенствования сервиса в бизнесе, т.е. повышение культуры обслуживания, вследствие чего высокая культура обслуживания способствует эффективному функционированию туристского предприятия. Следует отметить, что туристское предприятие функционирует в постоянно меняющихся условиях, обусловленных многообразием отношений, складывающимися внутри него, а также с другими экономическими субъектами, что связано со специфическим характером процесса создания и реализации туристских услуг конечному потребителю (туристу). Таким образом, актуальность разработки методических основ оценки качества обслуживания персонала связана с определением возможного объема и сбыта туристских услуг с учетом выбора ценовой стратегии на конкретном сегменте рынка, формированием и совершенствованием системы управления качеством туристских услуг с учетом обоснования необходимости создания и обновления пакета создаваемых и реализуемых туристских услуг, что соответствует перспективным планам развития туристско-рекреационного комплекса в АР Крым, которые нашли свое отражение в следующих программах развития региона: «Государственная программа развития туризма на 2002–2010 годы», «Програма розвитку Криму як цілорічного загальнодержавного та міжнародного курортно-рекреаційного і туристичного центру».

Целью статьи является рассмотрение методических основ оценки уровня качества обслуживания персонала в современных условиях хозяйствования.

Необходимо отметить, что проблеме повышения культуры обслуживания клиентов индустрии туризма посвящены научные исследования таких ученых, как Богалдин-Малых В.В. [1], Ильиной Е.Н. [2], Квартального В.А. [3], Черных Н.Б. [6] и др., которыми, однако, не разработана методика оценки качества обслуживания в туризме, что связано с необходимостью ее адаптации к специфическим особенностям процесса создания и реализации конкретной услуги, так как, например, специфические особенности процесса создания и реализации услуг розничной торговли существенно отличаются от специфических особенностей создания и реализации туристских услуг.

Нематериальный характер туристских услуг, как одна из специфических особенностей, предполагает непосредственный контакт конечного потребителя (туриста) с сервисной организацией (турагентством и туроператором). Поэтому, при разработке методики оценки уровня качества обслуживания необходимо учитывать показатели, характеризующие непосредственно культуру обслуживания, а также показатели, характеризующие отношение обслуживающего персонала к самому процессу обслуживания. Следует отметить, что необходимость выделения данных показателей связана с формированием общей схемы оценки качества обслуживания туристов, которая необходима при выборе методики оценки, с учетом адаптации к