

of difficult organization-but-economic systems: systematization and critical analysis] //Vestnik Yuzhno-Rossiyskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta (Novocherkasskogo politekhnicheskogo instituta). Seriya: Sotsialno-ekonomicheskie nauki. [Messenger of the Southern Russian state technical university (Novocherkassk polytechnical institute). Series: Social and economic sciences] - 2013. № 2. S. 170-183.

12. Kuzmina A.B., Brumshteyn Yu.M., Solopov V.Yu. IT-kompetentnost naseleniya kak faktor sotsialno-ekonomicheskogo razvitiya regiona [IT competence of the population as factor of social and economic development of the region] //Prikaspiyskiy zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii. [Caspian journal: management and high technologies] - Astrakhan, 2012, №2, s.43-52

13. Sobakin I.B. Sistemnyy podkhod k upravleniyu riskami informatsionnoy bezopasnosti [System approach to risk management of information security] //Aktualnye problemy sovremennoy nauki. [Actual problems of modern science] - 2013. № 3 (71). S. 39-40.

14. Sobakin I.B. Sistemnyy podkhod k upravleniyu riskami informatsionnoy bezopasnosti [System approach to risk management of information security] //Aktualnye problemy sovremennoy nauki. [Actual problems of modern science] - 2013. № 3 (71). S. 39-40.

15. Tikhomirov N.P., Zubakin V.A., Drubetskiy Ya.N. Metody otsenki i upravleniya vzaimosvyazannymi riskami v gidroenergetike [Methods of an assessment and management of the interconnected risks in hydropower] //Ekonomika prirodopolzovaniya [Environmental management economy]. - 2006. № 2. S. 61-80.

УДК 338.48

АНАЛИЗ НОМЕНКЛАТУРЫ РИСКОВ ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТУРИСТОВ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Статья поступила в редакцию 16.09.2015 г., в окончательном варианте 20.11.2015 г.

Баламирзоев Назим Лиодинович, кандидат экономических наук, старший преподаватель, Дагестанский государственный технический университет, 367030, Российская Федерация, г. Махачкала, пр. И. Шамиля, 74а, e-mail: customs8484@mail.ru

Обоснована актуальность рассмотрения структуры рекреационных рисков с позиций потенциальных потребителей туристических услуг в условиях развития информационных технологий. Выполнена классификация объектов, связанных с туризмом. При этом в отношении анализа рисков выделены такие группы: факторы риска, связанные непосредственно с клиентом туристической компании; риски, связанные с деятельностью туристической компании; риски других типов организаций, относящихся к туристско-рекреационному комплексу (ТРК); риски организаций, не относящихся к ТРК; риски населения, проживающего в местах временного пребывания туристов или пользующихся общими с ними видами транспорта. Рассмотрен также ряд альтернативных классификаций объектов, связанных со сферой туризма. В отношении потенциальных источников рисков для турконтингента выделены такие группы: (G1) физические лица; (G2) юридические лица; (G3) органы государственного и муниципального управления, иные государственные организации; (G4) внешние процессы, не связанные с конкретными юридическими лицами. Для групп G1...G4 предложена классификация по двум дополнительными иерархическим уровням. Особенно подробно рассмотрены риски для группы G1, включая связанные с самим туристом (18 видов); его непосредственным окружением (5 вида); законным представителем туриста (4 вида); местным населением (4 вида). При этом акценты в статье сделаны на влияние развития информационных технологий на отдельные виды рисков и их групп для туристов. В соответствии с предложенными классификациями рисков выполнен их анализ применительно к республике Дагестан. Сделан вывод, что при принятии решений турконтингентом рекреационные риски часто оцениваются неадекватно, в т.ч. в силу значительного информационного влияния, оказываемого средствами массовой информации и Интернетом.

Ключевые слова: туристический контингент, риски, классификация, иерархические уровни таксонов, причины угроз, информатизация общества, информационные технологии, информационная безопасность, республика Дагестан, особенности рисков

RISK NOMENCLATURE ANALYSIS FOR SEPARATE TOURISTS IN THE CONDITIONS OF INFORMATION TECHNOLOGIES DEVELOPMENT

Balamirzoev Nazim L., Ph.D. (Economics), senior lecturer, Dagestan State Technical University,
74a I. Shamil Ave., Makhachkala, 367030, Russian Federation, e-mail: customs8484@mail.ru

In article is proved relevance of recreational risks structure consideration from positions of potential consumers of tourist services in the conditions of information technologies development. Classification of the objects, connected with tourism, is executed. Thus in the relation of risk analysis such groups are allocated: the risk factors connected directly with the client of travel agency; the risks connected with travel agency activity; risks of other types for the organizations, relating to the tourist recreational complex (TRC); risks of the organizations which aren't relating to TRC; risks of the population, living in places of tourists temporary stay or using general means of transport with them. Also is considered a number of alternative objects classifications, connected with tourism sphere. Concerning potential sources of risks for the tourist's contingent such groups are allocated: (G1) natural persons; (G2) legal entities; (G3) bodies of the public and municipal administration, other state organizations; (G4) the external processes which aren't connected with particular legal entities. For G1...G4 groups author offered classification by two additional hierarchical levels. Risks for G1 group, including connected with the tourist (17 types) are considered in detail especially; its direct environment (4 types); lawful representative of the tourist (3 types); local population (4 types). Thus emphasizes in article are placed on influence of information technologies development at separate types of risks and their groups for tourists. In compliance with the offered classifications of risks author made their analysis in relation to the Republic of Dagestan. The conclusion is drawn, that when decision-making by the tourist's contingent, recreational risks are often estimated inadequately, including owing to the considerable information impact which rendered by mass media and the Internet.

Keywords: tourist contingent, risks, classification, taxons hierarchical levels, reasons of threats, society informatization, information technologies, information security, Republic of Dagestan, features of risks

Введение. За последнее десятилетие в России наблюдается неуклонный рост туристического бизнеса, несмотря на периодически возникающие банкротства отдельных туристических, авиационных компаний, гостиничные скандалы и другие неприятности. Одновременно происходит и бурное развитие информационных технологий (ИТ), внедрение их во все сферы деятельности [2], включая туризм [3, 8]. Интернет оказывает мощное информационное влияние на принятие гражданами решений, связанных, выбором сроков и мест проведения отдыха [1], поведением во время отдыха. При этом доступная в Интернете информация не всегда является достаточно полной и актуальной [8], а иногда и просто недостоверной.

В сфере туристической индустрии наблюдается острая конкуренция за возможности предоставления услуг не только между отдельными фирмами и регионами, но и странами [4]. Эта конкуренция имеет место и в информационной сфере, в т.ч. в отношении размещения рекламных сведений на сайтах в Интернете, продвижения сайтов в поисковых системах Интернета, «вброса» в информационное пространство негативных сведений, направленных на дискредитацию конкурентов, регионов, стран [7] и пр. При этом большое значение имеет ИТ-компетентность самих туристов и сотрудников турфирм. Уровень этой компетентности может управляться за счет специального обучения, а также стимулирования самообучения [10].

Таким образом, получение и оказание туристических услуг сейчас осуществляется в достаточно сложных условиях, связанных с острой конкуренцией поставщиков услуг, различными видами рисков [11, 13–15] – в том числе и рисков безопасности самих туристов [8, 11, 13]. Поэтому обоснованное принятие решений в отношении получения туруслуг, ведения туристического бизнеса компаниями, управления рисками [14], требует системного подхода к анализу рисков, их всесторонней классификации. Однако, несмотря на значительное количество работ в отношении туризма, вопросы комплексной классификации рисков с позиций потребителей туруслуг остаются рассмотренными недостаточно полно. Не в полной мере

проанализировано также влияние информатизации общества, влияния ИТ-квалификации физических лиц [10] на состав и структуру рисков, связанных с получением (использованием) туристических услуг. Поэтому целями данной работы являются следующие: классификация рисков, связанных с получением услуг отдельными туристами в условиях развития информационных технологий; апробация предложенной классификации на примере анализа рисков для турконтингента в республике Дагестан.

Классификация основных групп объектов, связанных со сферой туризма. По отношению к региону / населенному пункту туризм принято делить на въездной, выездной, внутренний. Въездной туризм можно разделить на такие категории: лица, проживающие в России; туристы из-за рубежа («субкатегории» – из стран СНГ, из дальнего зарубежья). Для выездного туризма применяется аналогичная классификация: в другие регионы России; за рубеж. При этом для турфирм весьма существенно, какие именно «направления» популярны в конкретном регионе.

Туристические компании (ТК) или турфирмы, оказывающие туристические услуги, принято делить на «турагентские» и «туроператорские». Также в развитии и функционировании туристического бизнеса большую роль играют следующие категории организаций: транспортные (автомобильный, железнодорожный, водный, авиационный виды транспорта, комбинированные перевозки); индустрии размещения туристов (гостиницы, hostels, дома приезжих, базы отдыха, кемпинги, «частный сектор» и пр. – часть таких объектов может принадлежать турфирмам или входить с ними в общие холдинги); организации связи; организации, оказывающие информационные услуги или обеспечивающие возможность оказания таких услуг (включая доступ к интернет-ресурсам); предприятия общественного питания; торговые фирмы, обеспечивающие продажи продовольственных и непродовольственных товаров (включая сувениры); рынки; предприятия общественного питания и пр.

Термин риск в экономическом понимании это произведение вероятности возникновения неблагоприятного события на величину ущерба от реализации этого события. При наличии различных видов рисков обычно принимается аддитивная модель, т.е. считается, что они действуют независимо.

Все множество рисков, связанных с туризмом [15, 16], разделим на такие классы. (1) Факторы, связанные непосредственно с отдельным клиентом туристической компании – будем называть его туристическим субъектом (ТС). (2) Риски, связанные с деятельностью непосредственно ТК. (3) Риски для других типов организаций, относимых к туристско-рекреационному комплексу (ТРК). (4) Риски организаций, не относящихся к ТРК. (5) Риски населения, проживающего в местах временного пребывания туристов или пользующихся тем же транспортом, что и туристы.

В отношении «степени организованности» турконтингент принято делить на «организованный» (т.е. «управляемый» турфирмами) и неорганизованный (самостоятельный). Развитие сети Интернет значительно расширило возможности самостоятельных туристов в отношении бронирования мест проживания, заказа локальных туров, заблаговременной аренды автомашин в местах отдыха и пр. Как следствие, это снижает потребность турконтингента в услугах турфирм, что можно рассматривать как риски для них.

По видам туризм принято делить на рекреационный (включая пляжный), познавательный, деловой (бизнес-туризм), медицинский (для лечения), паломнический, образовательный (включая изучение иностранных языков и академический обмен между вузами); спортивный и т.д. Вид туризма, из числа перечисленных выше, значительно влияет на структуру рисков – для турфирм, турконтингента [9, 12], органов государственного и муниципального управления, правоохранительных структур, населения регионов. В данной статье мы будем иметь в виду в основном рекреационный туризм.

По видам используемого туристами транспорта возможна классификация ТС на следующие группы: применение личного транспорта (в основном – автомобильного и водного);

используется общественный транспорт, не принадлежащий турфирмам; используется транспорт турфирм (включая средства водного транспорта); транспорт не используется вообще (пешеходный туризм в пределах своего региона). Применяемые виды транспорта также влияют на структуру и величины рисков – в т.ч. для туристов.

Общая характеристика актуальности проблемы анализа рисков в сфере туризма. В отношении выездного туризма в первой половине 2015 г. особенно популярны были туристические маршруты в курортные зоны Турции, Египта, Греции, Тайланда, Испании. Значительная часть этого роста связана с увеличением, прежде всего, числа участвующих в туристическом бизнесе рядовых граждан со средним и даже низким уровнем дохода. Отметим, что риски авиационных происшествий (или терактов) [6] могут очень значительно влиять на потоки туристов. Это наглядно показывает недавняя катастрофа Российского авиалайнера на Синайском полуострове, террористические акты в Париже и пр.

Резкие изменения потоков туристов обостряют проблемы надежности и безопасности туристических поездок для ТС, обеспечения стабильности бизнеса для туристических компаний. Одна из основных составляющих, от которой, прежде всего, зависит выполнение условий стабильности, это надежность финансового обеспечения и финансовой поддержки туристического бизнеса. В настоящее время в России созданы в целом надежные механизмы финансовой защиты интересов туристов при возникновении различных форс-мажорных обстоятельств, которые опираются, прежде всего, на систему компенсаций потерь клиентов. Однако серия банкротств достаточно крупных и длительное время присутствовавших на рынке туристических компаний в течение лета 2014 г., когда десятки тысяч туристов оказались в «подвешенном состоянии» за границей России, показала, что проблемы уменьшения рисков в туристическом бизнесе по-прежнему актуальны. Обострилась также еще одна известная проблема: нет достаточно развитых механизмов поддержки в оперативном режиме туристов, оказавшихся в трудной ситуации вдали от дома и тем более за границей.

Исследование рисков должно опираться на адекватную классификацию их структуры. Работ по анализу рисков в туристическом бизнесе немало. К наиболее близким в отношении содержания данной статьи можно отнести [14, 15]. Однако представляет интерес выполнение классификации рисков с позиций отдельных туристов. Подчеркнем, что анализ рисков может осуществляться и с иных позиций – включая позиции турфирм, подразделений министерства по делам чрезвычайных ситуаций, страховых фирм, медицинских организаций и пр.

Математические модели принятия решений лицами, желающими получить туристические услуги. Примем для простоты, что неблагоприятные события (НС) каждого вида в пределах рассматриваемых в моделях сроков могут происходить не более одного раза. Будем считать, что вероятности возникновения этих НС определяются вектором $\{P_i\}_{i=1...I}$, где I – общее количество потенциально возможных видов НС. Примем, что «ущерб» для туриста от реализации каждого из видов НС могут быть оценены и представлены в виде вектора $\{U_i\}_{i=1...I}$. Тогда риски, связанные с НС $\{R_i\}_{i=1...I}$, целесообразно оценивать по:

$$\{R_i = P_i U_i\}_{i=1...I}. \quad (1)$$

Для совокупности всех рисков «суммарный риск» (R^+) оценим по:

$$R^+ = \sum_{i=1}^I R_i. \quad (2)$$

Формула (2) представляет собой упрощенную модель, т.к. не учитывает «взаимодействие» рисков друг с другом.

При выборе вариантов отдыха турист обычно старается максимизировать разницу между ожидаемыми «положительными эффектами» и суммой «затраты + риски». В математическом отношении это соответствует:

$$\max_{m=1...M} \{E_m^+ - (Z_m + R_m^+)\}, \quad (3)$$

где M – количество возможных вариантов принятия решений в отношении отдыха; E_m^+ – сумма ожидаемых положительных эффектов для m -ого варианта отдыха (для определенности – в баллах); V – коэффициент, позволяющий перевести «положительные эффекты» в «денежные единицы» (рубли); Z_m – ожидаемая сумма расходов (рубли) для m -ого варианта; R_m^+ – сумма всех рисков в случае m -ого варианта.

Помимо этого обычно учитываются следующие ограничения.

1. Суммарные затраты не могут превышать предельную величину Z_{pred} :

$$\{Z_m \leq Z_{pred}\}_{m=1...M}. \quad (4)$$

Такое ограничение обычно носит «барьерный» характер.

2. Оценка сумма положительных эффектов должна быть больше некоторой минимальной величины E_{pred} :

$$\{E_m^+ \geq E_{pred}\}_{m=1...M}, \quad (5)$$

т.е. вариант отдыха должен быть достаточно привлекательным для туриста.

3. Вероятности реализации отдельных видов НС должны быть не выше некоторых предельных значений $\{P_{pred}^{(i)}\}_{i=1...I}$:

$$\{P_m^{(i)} \leq P_{pred}^{(i)}\}_{i=1...I, m=1...M}, \quad (6)$$

где $P_m^{(i)}$ – вероятность реализации НС i -ого вида в случае m -ого варианта выбора отдыха.

4. Должны быть исключены варианты отдыха с уровнями ущербов, превышающими заданную предельную величину U_{pred} (т.е. с высокими уровнями «опасности» – даже при низких вероятностях реализации НС):

$$\{U_m^{(i)} \leq U_{pred}\}_{i=1...I, m=1...M}, \quad (7)$$

где $U_m^{(i)}$ – оценка величины ущерба для i -ого вида НС в случае m -го варианта.

5. Также нецелесообразны варианты отдыха с отдельными видами рисков, превышающими по величине предельные значения $\{R_{pred}^{(i)}\}_{i=1...I}$, т.е.:

$$\{R_m^{(i)} \leq R_{pred}^{(i)}\}_{i=1...I, m=1...M}. \quad (8)$$

Формулы (3)...(8) представляют собой постановку оптимизационной задачи в «четкой» форме. Однако с учетом того, что предпочтения туристов, вероятности НС, ущербы от них известны неточно, в общем случае может быть целесообразен переход к нечетким постановкам задач. При этом могут быть применены методы, развитые в рамках «теории нечетких множеств», предложенной Л. Заде.

Классификация рисков клиентов в туристическом бизнесе. Имеется достаточно много работ, посвященных рискам в туристическом бизнесе (например, [11, 14–16]) – в основном, системным рискам. При этом турист рассматривается как компонент системы туристического бизнеса и анализируются риски туристической компании. Однако мало работ по личным рискам отдельных туристов, связанных с их индивидуальными особенностями, спецификой организации их отдыха. В данной статье акцент сделан именно на этих вопросах.

Для отдельного индивидуума (ТС) как элемента социума имеется большое число рисков. Участников туристической деятельности, которые для отдельных туристов потенциально могут быть источниками проблем (источниками потенциального ущерба) разобьем на такие группы. (G1) Физические лица (ФЛ). (G2) Юридические лица (кроме государственных организаций), с которыми приходится контактировать туристу в процессе его отдыха, а также их представители (например, инструкторы на турбазах). (G3) Органы государственного

и муниципального управления, иные государственные организации в странах постоянного проживания туриста и странах, куда он выезжает. (G4) Внешние процессы, которые не связаны с конкретными физическими или юридическими лицами.

В общем случае целесообразно разделять «причины» (или источники) рисков (они в основном влияют на вероятности возникновения НС) и «действия» (или наоборот, невыполнение каких-то необходимых по контексту ситуации действий) которые могут привести к появлению ущерба для туриста. Однако такое разделение на «причины» и «действия» в некоторых случаях носит условный характер. Кроме того, мы не будем разделять «первичные» и «вторичные» причины. Например, невысокий образовательный уровень туриста, недочеты в его воспитании (первичные *причины*) могут обуславливать его неуважительное отношение к местным обычаям и традициям (вторичная *причина*) и, как следствие, ответные *действия* со стороны местного населения, правоохранительных органов.

По мнению автора подробный причинно-следственный анализ рисков выходит за рамки настоящей статьи, так как требует использования включения в работу достаточно большого количества схем.

(G1). К ФЛ относятся как сам ТС (турист), так и все те люди, которые могут оказать влияние на процесс его отдыха. Для группы ФЛ в отношении «факторов риска» выделим такие «компоненты».

(G1a). Сам ТС, т.е. турист, который может быть одним из основных источников рисков. При этом для туристов, входящих в «организованные тургруппы» уровни большинства рисков обычно меньше, чем для «туристов-одиночек» или «неорганизованных групп туристов». Укажем основные факторы риска, непосредственно связанные с ТС.

Действия (или отсутствие необходимых действий). 1. Чрезмерное употребление алкоголя, употребление наркотических веществ. 2. Не вынужденные (инициативные) контакты с подозрительными лицами, посещение опасных мест. 3) Участие в азартных играх. 4. Несоблюдение мер предосторожности (профилактики) в отношении криминальных угроз. 5. Неадекватное (не соответствующее ситуации) поведение. 6. Нарушение законодательства или норм поведения, принятых в стране отдыха или той стране, через которую турист проезжает (в том числе в отношении одежды, правил употребления алкоголя и пр.). 7. Опасное поведение туристов во время проведения досуга, занятий спортом, вождения автомобиля. 8. Неумение в достаточной степени контролировать собственные эмоции. 9. Потеря личных или служебных документов, денежных средств, банковских карточек из-за собственной невнимательности. 10. Угрозы здоровью из-за неумеренного потребления малоизвестной или незнакомой пищи. 11. Несоблюдение мер предосторожности в отношении санитарно-гигиенических факторов (несоблюдение правил личной гигиены, не использование предохранительных средств при половых контактах и пр.).

Причины. 12. Возможность ухудшения самочувствия, связанная со сменой климата, часового пояса, длительного нахождения в транспортных средствах и пр. 13. Возможность обострения хронических заболеваний во время путешествия (отдыха). 14. Отсутствие иммунитета к заболеваниям местными опасными инфекциями. 15. Незнание (или недостаточное знание) факторов воздействия на человеческий организм местной флоры и фауны, климата. 16. Незнание языка страны пребывания, ее законодательства. 17. Недостаточное владение навыками пользования в стране пребывания банкоматами, средствами связи, доступа к Интернету. 18. Неумение пользоваться туристическими схемами (картами), электронными картографическими системами, обеспечивающими позиционирование туриста на местности. С точки зрения автора статьи этот перечень (и все последующие) отвечают условию «необходимости и достаточности» для совокупности элементов.

G1b. Непосредственное (ближайшее) окружение туриста, в которое могут входить родственники и друзья, которые проводят отпуск вместе с ним, а также члены организован-

ных туристических групп. Основные факторы риска. *Действия (или отсутствие необходимых действий).*

1. Нарушения «окружением» ТС законодательства, общественного порядка или норм поведения, религиозных обычаев, принятых в стране отдыха – в них ТС может оказаться втянутым вынужденно. 2. Преступные и иные неправомерные действия в отношении лиц из ближайшего окружения ТС, в которые он может быть втянут.

Причины. 3. Угрозы жизни и здоровью лиц из ближайшего окружения – прежде всего, родственников. 4. Конфликты с лицами из ближайшего окружения. 5. Возможность заразиться инфекционным заболеванием от лиц из ближайшего окружения.

G1c. Законный представитель туриста как физическое лицо, то есть человек, имеющий соответствующий доверительный документ, оформленный на его имя. Основные факторы риска.

Действия. 1. Отказ туриста от договоренностей, которые были достигнуты с его доверительным лицом.

Причины. 2. Нелигитивность представленных этим лицом доверительных документов. 3. Несогласие туриста с действиями и решениями, которые осуществило доверительное лицо от его имени. 4) Конфликт с доверительным лицом, который может вызвать для туриста негативные последствия.

G1d. Местное население. Основные факторы риска.

Действия. 1. Возможные ответные действия граждан страны пребывания, спровоцированные неправильным отношением туристов к местному населению или местным законам.

Причины. 2. Степень криминогенности местного населения (кражи, нападения, мошенничество, насилие и домогательства, организованная преступность, обман в торговой сети). 3. Общее отрицательное отношение местного населения к стране, из которой прибыл турист и, как следствие, к гражданам этих стран. 4. Отношение местного населения непосредственно к конкретному туристу с учетом его внешнего вида, поведения, предполагаемой национальности, религиозной принадлежности (определяемой по наличию соответствующей атрибутики).

(G2). В отношении юридических лиц, не относящихся к органам государственного и муниципального управления, иным государственным органам целесообразно выделить такие основные подгруппы организаций.

G2a. Туристическая компания (фирма) – если она участвует в организации отдыха туриста. Основные факторы риска.

Действия. 1. Отказ (уклонение) со стороны туристической фирмы от выполнения отдельных пунктов своих обязательств. 2. Нарушение стандартов безопасности в ТК, в т.ч. правил работы с «персональными данными» в рамках использования информационных систем. 3. Выдвижение ТК дополнительных финансовых претензий и/или требований к туристу. 4. Мошенничество ТК – в частности, неоказание (или неполное оказание) услуг после оплаты в соответствии с договором. 5. Неполное или неточное информирование потенциальных клиентов через интернет-сайты или по электронной почте об условиях (включая финансовые) предоставления услуг.

Причины. 6. Неожиданное для ТС банкротство ТК (турфирмы). При этом могут оказаться неоплаченными или не полностью оплаченными услуги других аффилированных с ТК компаний (транспортных, гостиничных, развлекательных и других). 7. Отзыв у турфирмы лицензии на право туристической деятельности.

G2b. Транспортные компании, осуществляющие доставку ТС к месту отдыха и обратно (авиационные компании, железнодорожные, автотранспортные, водного транспорта). Однако передвижение на лошадях, верблюдах, собачьих упряжках обычно является частью услуг, предоставляемых турфирмами или сторонними организациями. Основные факторы риска.

Действия. 1. Нарушение плановых параметров маршрута движения – по времени перемещения, по месту доставки, по стоимости транспортной услуги и пр. 2. Отказ от выполнения транспортных услуг ввиду отсутствия полной оплаты этих услуг, например по вине посредника (туристической фирмы).

Причины. 3. Неожиданное банкротство транспортной компании. 4. Выход из строя транспортного средства, на котором собирался перемещаться или перемещался ТС. 5. Чрезвычайные происшествия внутри транспортного средства или с ним при осуществлении перемещения туриста. 6. Проблемы при переоформлении проездных и иных транспортных документов, перевозке багажа (грузов), так как не все транспортные компании готовы оказывать в должном объеме указанные услуги. 7. Отзыв у транспортной компании лицензии на право осуществления деятельности.

(G2c). Гостиницы, другие фирмы, «индивидуальный сектор», обеспечивающие проживание туриста в месте отдыха. Основные факторы риска.

Действия. 1. Отказ (уклонение) от выполнения или некачественное выполнение части из договорных услуг. 2. Насильственное выселение ТС из гостиницы ввиду отсутствия оплаты проживания (например, по вине посредника – туристической фирмы). 3. Недружелюбное отношение персонала организации к туристу. 4. Проведение шумных строительных работ вблизи места расположения здания гостиницы или иного места проживания.

Причины. 5. Банкротство гостиницы (отеля) и сети гостиниц. 6. Чрезвычайные происшествия в гостинице или аналогичном месте размещения (в частности, пожар, захват здания террористами [6], аварии коммунальных систем, выход из строя лифтов, систем кондиционирования воздуха и пр. 7. Плохие бытовые условия проживания – не соответствующие договору, заключенному туристом с турфирмой в отношении класса обслуживания. 8. Отсутствие в здании доступа к Интернету (например, по WiFi) – при том, что такая возможность была туристу обещана турфирмой. 9. Отзыв у организации лицензии на право деятельности. 10. Приостановка деятельности организации по решению службы санитарно-эпидемиологического надзора; службы, осуществляющей контроль технического состояния зданий и пр.

(G2d). Различные фирмы, оказывающие развлекательные услуги: экскурсионные, зрелищные, связанные с релаксацией и отдыхом, спортивными упражнениями и др. Основные факторы риска.

Действия. 1. Недобросовестное либо безответственное выполнение фирмой (ее представителями) договорных обязательств (должностных обязанностей). 2. Несоответствие состава и/или стоимостей услуг, тому, что декларировано на интернет-сайте фирмы.

Причины. 3. Чрезвычайные происшествия и/или непредвиденные события в процессе проведения развлекательных мероприятий. 4. Возникновение неожиданных финансовых проблем у ТС в процессе проведения развлекательного мероприятия, например из-за необходимости оплаты оказанных услуг по значительно более высокой цене, чем он ожидал. 5. Потеря туристом связи с фирмой – организатором развлекательной услуги либо с ее представителями.

(G2e) Организации, оказывающие услуги питания, то есть места, где турист принимает пищу (он может самостоятельно выбирать блюда или его кормят в плановом порядке predetermined набором блюд). Иногда, услуги питания оказывают и фирмы, обеспечивающие проживание туристов. Такие услуги могут быть «частичными» - например, только завтраки. Основные факторы риска.

Действия. 1. Нерегулярный характер (нарушение графика) организации питания туристов – для плановых туристических групп. 2. Некорректная обработка заказа на резервирование столиков и/или состав блюд, сделанного через Интернет.

Причины. 3. Некачественная еда или напитки – в том числе представляющие опасность для здоровья туристов. 4. Несоответствие декларированных на сайте фирмы номенклатуры блюд и / или их стоимостей тому, что имеет место фактически. 5. Неудобное расположение мест питания и/или неудобный режим их работы.

(G2f). Банковские организации и их офисы. Посещение туристом этих организаций обычно связано с необходимостью получения денег и связано со следующими факторами риска.

Действия. 1. Неожиданные (не предусмотренные заранее) траты туристом имеющихся запасов наличных денег и в связи с этим необходимость восполнения таких запасов.

Причины. 2. Возникновение проблем с банкоматами и другими устройствами, принадлежащими посещаемому банковскому учреждению. 3. Возможности конфликтов с персоналом организации, в т.ч. из-за «языкового барьера». 4. Возникновение проблем с использованием «банковских карточек» - прежде всего выданных в другой стране или другом регионе.

(G2g). Законный представитель турфирмы как юридического лица. Основные факторы риска.

Причины. 1. Нелигитимность имеющихся доверительных документов. 2. Несогласие туриста с действиями и решениями, которые осуществило доверительное лицо от имени турфирмы. 3. Недостаточная профессиональная квалификация представителя турфирмы, слабое владение ими информационными технологиями [10] (если последнее необходимо для выполнения служебных обязанностей). 4. Наличие «языкового барьера».

(G3) К третьей группе относятся следующие категории организаций.

(G3a). Службы таможенного и пограничного контроля (только для выезда за пределы страны постоянного проживания). Основные факторы риска.

Действия. 1. Нарушение (туристом или кем-то из членов его ближайшего окружения) правил таможенного или пограничного контроля – по документам, по провозимым грузам, по регламенту прохождения контроля. Как следствие, к туристу могут быть приняты определенные меры воздействия – вплоть до принудительной депортации.

Причины. 2. Закрытие пункта таможенного или пограничного контроля (или пункта пропуска через границу) – по техническим или политическим причинам, по соображениям безопасности, ввиду чрезвычайных происшествий. 3. Неожиданные для туриста финансовые издержки – в частности, при необходимости уплатить таможенный налог или штраф. 4. Выявление недочетов в документах, препятствующих въезду в страну отдыха или выезду из нее.

(G3b). Полиция и органы охраны правопорядка страны отдыха, а также страны (или стран), на территории которой регистрируется ТС в процессе своего перемещения. Основные факторы риска для ТС.

Действия. 1. Неправомерные действия сотрудников полиции или иных правоохранительных органов, в т.ч. спровоцированные неадекватным поведением туриста или его ближайшего окружения.

Причины. 2. Невозможность получения помощи от сотрудников полиции при разрешении неожиданно возникшей нестандартной, непредвиденной ситуации (например, при потере ориентации в незнакомом месте) – из-за языкового барьера. 3. Грубое обращение со стороны сотрудников правоохранительных органов в условиях чрезвычайных ситуаций (террористических актов, инцидентов внутри транспортных средств (например, самолетов)). 4. Не адекватное обращение с туристом в случае, когда у него не оказалось документов, удостоверяющих личность.

(G3c). Посольство или консульство страны, гражданином которого является турист либо аналогичные организации других стран. Основные факторы риска, связанные с взаимодействием ТС с этими организациями.

Действия (или бездействие). 1. Отсутствие помощи (или недостаточная помощь) со стороны «родного» посольства (консульства) при утере или исчезновении документов, необходимости получения визы или другого разрешительного документа для пребывания на территории другого государства – например, в процессе транзитного перемещения. 2. Не оказание помощи туристам со стороны посольства (консульства) при возникновении у них неожиданных финансовых проблем.

Причины. 3. Недостаточный уровень защиты от реальных или потенциальных силовых воздействий на туриста – в частности, при возникновении социальных беспорядков, вооруженных и иных столкновений на территории страны-отдыха. 4. Недостаточная информационно-консультативная поддержка туристов со стороны «родного» посольства при ситуациях, указанных в пункте «3», а также при техногенных авариях и катастрофах, терактах.

(G3d). Природоохранные ведомства и ведомства по охране памятников истории, культуры и архитектуры. Конфликты ТС с этими ведомствами могут повлечь серьезные «карательные» действия по отношению к туристу, начиная от финансовых и до административных, уголовных наказаний. Основные факторы риска.

Действия. 1. Не соответствующее нормам, принятым в стране пребывания, отношение ТС к возобновляемым (в частности, растительному миру) и, в особенности, к невозобновляемым (в частности, к элементам ландшафта) природным ресурсам. 2. Нанесение ТС вреда живой природе: непосредственно – путем уничтожения животных и растений, вывоза без разрешения из страны (или региона) редких и вымирающих представителей живой природы; опосредованно путем приобретения шкур животных, бивней слонов и моржей, других артефактов животного и растительного мира. 3. Повреждение памятников древней и современной культуры и архитектуры, попытка вывести за пределы страны отдельные их элементы без разрешения властей. 4. Попытка повреждения культовых сооружений, их ограждений.

Причины. 5. Большая нагрузка на музейные организации, чреватая неадекватным (недостаточно полным) обслуживанием туристов при посещении таких организаций. 6. Изменение режима работы таких организаций, условий доступа в них без размещения соответствующей организации на интернет-сайтах. 7. Неполнота получения информации о музейных экспонатах – в т.ч. из-за наличия «языкового барьера» с экскурсоводами, отсутствия многоязычных табличек к экспонатам, отсутствия в организации «электронного гида» для соответствующего языка и пр.

(G4) Для четвертой группы объектов выделим такие подгруппы.

(G4a). Финансово-экономические процессы – как на мировом уровне, так и внутри стран прибытия или отдыха. Любые нестабильности в этих процессах могут явиться источником проблем для туриста. Выделим, в частности, следующие факторы риска.

Причины. 1. Падение курса валюты страны прибытия (обычно по отношению к евро, доллару или фунту стерлингов). Это уменьшает возможности ТС по переводу и конвертации своих денег в его национальной валюте в валюту других стран. 2. Экономические потрясения в стране отдыха (дефолт, кризис и др.), что может привести к парализации многих экономических сфер, связанных с туристическим бизнесом.

(G4b). Общественно-политические процессы в стране отдыха или конкретном регионе. Подобные процессы часто сопровождаются возникновением социально-политической и экономической нестабильностью, конфликтами, в том числе и вооруженными, террористическими действиями [6], религиозными или этническими беспорядками. Все это порождает значимые угрозы для всех окружающих, в том числе для туристов. Основные факторы риска.

Действия. 1. Физическое насилие по отношению к ТС – в условиях, когда правоохранительная система перегружена решаемыми проблемами и даже может быть парализована. 2. Похищения людей в условиях отсутствия полноценной системы личной безопасности. 3. Поджоги, разрушения, повреждения гостиниц и иных мест размещения; мест приема пищи; мест развлечений – со стороны как разбушевавшейся массы людей, так и со стороны экстремистки настроенных группировок.

Причины. 4) Необходимость срочно покинуть страну отдыха любыми доступными способами.

(G4c). Природно-климатические и эпидемиологические процессы. Эта подгруппа является одним из наиболее важных для большинства туристов – именно поэтому многие туристы выбирают страны с мягким теплым климатом в зоне средиземноморья и юго-восточной Азии. При этом возможны следующие «неприятности и опасности» (факторы риска).

Причины. 1. Плохие погодные условия (дожди, сильный ветер, сильная жара, сильный холод). 2. Природные катаклизмы: бури, ураганы, наводнения, землетрясения, цунами и др. 3. Экологические нарушения и экстремальные ситуации (большие пожары, смог от горящих болот, извержения вулканов, гибель растительности от засухи, массовая гибель животных – в т.ч. из-за эпидемических заболеваний). 4. Эпидемии среди местного населения – прежде всего, по заболеваниям, которые являются опасными или смертельными – т.е. плохо поддаются или не поддаются лечению (один из последних примеров – эпидемия лихорадки Эбола в ряде стран Африки).

Процесс отдыха туриста может быть заранее спланирован туристической компанией, и тогда к угрозам могут быть также отнесены все те внешние и внутренние факторы, физические и юридические лица, которые могут нарушить этот предписанный (предопределенный) порядок отдыха – даже если они непосредственно не приводят к потерям (издержкам) для туристов.

Особенности структуры рисков для туристического контингента в республике Дагестан. Республика Дагестан в настоящее время является наиболее южной в России. Численность ее населения 2 990 371 чел., а площадь – 50 270 км² (на 1 января 2015 г.). В республике развиты [5] въездной, внутренний и выездной виды туризма. Географическое расположение (большая протяженность береговой линии на Каспийском море) и теплый климат способствуют развитию, прежде всего, рекреационного (пляжного) туризма [5]. При этом рекреационные зоны располагаются в основном в достаточно узкой полосе вдоль Каспийского моря. Уровень солености даже среднего Каспия (не говоря уже о мелководном северном) значительно ниже, чем в Черном море, а тем более в мировом океане – это несколько снижает туристическую привлекательность республики. Познавательный и спортивный туризм (включая альпинизм) в республике развиты слабо.

Для въездного турконтингента имеют место повышенные (по сравнению со среднероссийскими показателями) уровни рисков, связанные с взаимодействием с местным населением – в том числе из-за незнания специфических местных обычаев, норм поведения и одежды (в т.ч. для женщин), языка местных жителей, а также неуважения к религиозным ценностям. Целесообразно отметить, что по крайней мере в основных рекреационных зонах республики обслуживающий персонал гостиниц и население хорошо владеют русским языком, говорят на нем почти без акцента. Кроме того, они достаточно толерантно относятся к нарушению приезжими местных норм одежды, в том числе для женщин.

Конфликты с местным населением могут провоцироваться неумеренным употреблением алкоголя приезжими (в т.ч. в условиях высоких температур воздуха) и, как следствие, их агрессивного поведения.

Криминальные риски определяются возможностями хищения у приезжих ценных вещей (например, компьютерных планшетов, сотовых телефонов), угонов автомашин (в т.ч. для целей разборки на запчасти) и т.д. Наиболее криминогенными зонами считаются рынки в городах республики, а также некоторые высокогорные районы (в них туристы появляются редко). Однако в рекреационных зонах криминальная обстановка значительно более благоприятная, чем в республике в целом – в т.ч. за счет достаточно высокой «концентрации» сотрудников силовых структур. Кроме того, криминальные риски могут быть снижены за счет «группового самостоятельного выхода» приезжих за пределы санаториев, баз отдыха, кемпингов и пр.; участия их в экскурсиях в составе групп.

В СМИ и Интернете систематически появляются сообщения о введении в отдельных районах республики, в т.ч. и в ее столице, г. Махачкала режима контртеррористической операции (КТО). Безусловно, такие сообщения рассматриваются потенциальным турконтингентом как факторы риска пребывания на территории республики. Однако для рекреационных зон введение режима КТО не характерно.

Следует отметить, что восприятие Дагестана в массовом сознании формируется за счет сообщений СМИ и Интернета, которые склонны акцентировать внимание на негативных факторах.

Транспортная сеть в части республики, прилегающей к Каспийскому морю (где собственно и расположены основные рекреационные зоны) достаточно развита. Риски проезда железнодорожным и автомобильным транспортом находятся на среднероссийском уровне.

В медико-биологическом отношении рекреационные зоны республики являются в целом благоприятными для въездного и внутреннего турконтингента: риски развития опасных эпидемиологических заболеваний невысоки; практически нет аллергенных растений; продукты питания, доступные для туристов, достаточно разнообразны; их промышленный выпуск контролируется органами санитарно-эпидемиологического надзора; опасных животных в рекреационных зонах нет. В литературе и встречались сообщения о нападениях тюленей на лиц, плавающих в море. Но это были единичны случаи, относящиеся к Азербайджанской части побережья Каспия.

Риски, связанные с высоким уровнем солнечной радиации, включают в себя возможности перегрева организма приезжих, их обезвоживания, неблагоприятных воздействий на зрение, ожогов тела при неумеренном загаре летом. Однако эти неблагоприятные события могут быть предотвращены использованием соответствующих элементов одежды, солнечными очками и пр.

Для «неорганизованного» турконтингента, размещающегося в палатках и личных автомашинах, определенные риски связаны с возможностью обильных ливневых осадков, а в некоторых случаях также и т.н. «ветровых нагонов Каспия».

Риски, связанные с питанием турконтингента в летнее время, определяются высокой температурой воздуха и, как следствие, быстрой порчей приготовленных продуктов, поврежденных овощей и фруктов, выловленной рыбы и пр.

Республика Дагестан находится в том же часовом поясе, что и Москва, а также многие города средней части и севера России. Поэтому у приезжих из этих мест нет проблем, связанных с изменением часового пояса. Однако есть риски неблагоприятных воздействий, связанных с отличиями температуры воздуха в Дагестане по сравнению с местами постоянного проживания.

Отметим также риски, связанные с появлением нефтяной пленки в районах расположения пляжей рекреационных зон на Каспии.

Хотя Дагестан и считается сейсмически активной зоной, но сколько-нибудь сильные землетрясения происходят в нем редко. Сильные ураганы, а тем более смерчи, для территории республики не характерны.

Определенную опасность для приезжих может представлять также купание в Каспийском море – особенно для лиц плохо умеющих плавать и в случае штормовой погоды. Однако на «оборудованных» участках для купания имеются дежурные спасатели, плавсредства и пр.

В части республики, прилегающей к Каспийскому морю «покрытие» территории тремя основными операторами сотовой связи России достаточно полное. Это обеспечивает туристам хорошие возможности коммуникаций, доступа к Интернету, обращений за помощью при наступлении неблагоприятных ситуаций (например, при ухудшении здоровья). Использование туристами смартфонов для определения их положений на местности значительно уменьшает риски «потери ориентации» – как в городах, так и в местах отдыха. Однако в горных районах республики отдельные их участки сотовой связью не покрыты.

У туриста, приехавшего в Дагестан, могут возникать конфликты с лицами, проживающими на той же базе отдыха, в санатории и пр. Это относится в первую очередь к лицам, проживающим в одной комнате с ТС и пр. (Практика показывает, что основными причинами конфликтов являются разное отношение к употреблению алкоголя и курению, конкуренция

за внимание женщин, взаимное неприятие внешнего вида и поведения; различия в режимах сна и бодрствования (при проживании в одной комнате)).

Определенные риски для турконтингента в Дагестане (судя по существующему опыту) могут представлять также следующие факторы, связанные с деятельностью обслуживающих организаций: «утечки» персональных данных из-за недостаточно квалифицированного обращения с такими данными турфирм, гостиниц и пр.; неполное информирование клиентов через интернет-сайты об условиях предоставления услуг; предоставление мест размещения с худшим, чем оговорено в договоре, качеством услуг; конфликты приезжих с персоналом организаций, обслуживающих турконтингент в местах размещения; конфликты приезжих (особенно – «неорганизованного» турконтингента) с природоохранными органами.

Несмотря на полиэтнический состав республики конфликтов на межнациональной основе (по крайней мере в явной форме) в последние годы не было. Поэтому для въездного турконтингента риски втягивания в такие конфликты практически отсутствуют.

Выводы. 1. В процессе получения туристических услуг туристы подвергаются различного рода рискам, которые в данной статье классифицированы с использованием четырехуровневой иерархической схемы. Такой подход позволил более полно выделить риски исходя из условия «необходимости и достаточности» всех классификационных единиц.

2. Информатизация общества в приводит к изменению структуры рисков для туристов, а также появлению новых видов рисков. При этом важное значение в отношении уязвимости туристов к рискам имеет их личная информационно-телекоммуникационная компетентность, самочувствие.

3. С использованием разработанной классификации проанализирована структура рисков в сфере индустрии туризма для республики Дагестан. Анализ позволил выявить некоторые особенности рисков для этого региона.

Список литературы

1. Ашкинадзе Я.А., Демидова М.А., Демурчева К.К. Применение современных информационных технологий в продвижении культурного туризма //Иновации. Менеджмент. Маркетинг. Туризм. 2014. № 2. С. 48-52.
2. Баламирзоев Н.Л. Проблемы внедрения информационных технологий управления предприятием// Развитие науки и образования в современном мире. Ч.1.Москва, 31 марта 2015 г. С.151-153.
3. Баламирзоев Н.Л. Влияние научно-технических нововведений на развитие туризма // Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции «Теоретические основы оптимизации управления социально-экономическими процессами в современных условиях» 18-20 октября 2012 г. С. 57-59
4. Баламирзоев Н.Л. Основные методы и функции управления, способствующие развитию регионального туристского комплекса// Молодой ученый ежемесячный научный журнал №4 Москва 2012. С 97-99
5. Баламирзоев Н.Л. Курортно-рекреационный потенциал Дагестана - тенденции и проблемы. // Проблемы теории и практики управления развитием социально-экономических систем. Материалы VIII Всероссийской научно-практической конференции 17-18 ноября 2011 г. Махачкала 2011 г.
6. Брумштейн Ю.М., Файзулдаева А.С., Калиян М.А., Подгорный А.Н. Влияние террористических угроз на индустрию туризма и рекреационное поведение граждан. .-TOUR-XXI: модернизация образования в туризме и академическая мобильность – международный опыт: материалы Международной научно-практической конференции с элементами научной школы для молодежи (г.Астрахань, 1-2 ноября 2011г.)/сост. В.М.Зарипова.-Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2011-с.83-88
7. Брумштейн Ю.М., Подгорный А.Н. Комплексный анализ факторов информационной и интеллектуальной безопасности регионов //Информационная безопасность регионов. 2011. № 1. С. 8-14.
8. Брумштейн Ю.М. Информационная безопасность горного туризма и альпинизма //Информационная безопасность регионов.- Саратов, 2013- №2-С.27-34
9. Гергишан А.К. Личная безопасность как основополагающий фактор развития дестинации оздоровительного туризма //Terra Economicus. 2010. Т. 8. № 2-2. С. 82-87.

10. Кузьмина А.Б.. Анализ опыта управления ит-компетентностью физических и юридических лиц в некоторых зарубежных странах. //Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии.- Астрахань, 2014-№2.
11. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с.
12. Мичурин С.Б. Безопасность как приоритетная составляющая развития туризма: многоаспектная сущность понятия //Вестник Воронежского государственного университета. Серия: География. Геоэкология. 2012.№ 2. С. 27-31.
13. Писаревский Е.Л. Качество и безопасность услуг в сфере туризма: вопросы стандартизации и классификации //Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 14: Право. 2011. № 2. С. 46-55.
14. Подлобошникова Е.М. Управление рисками в туризме //Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2008.№ 55. С. 243-248.
15. Тарасова Н.В. К вопросу о рисках в туризме и туристической деятельности //Инновационная наука. 2015. Т. 1. № 3. С. 51-53.
16. Тяжова М. Виды рисков в туристском бизнесе / М. Тяжова //Туризм и культурное наследие. Вып. 2. Саратов, 2008. С. 237-244.

References

1. Ashkinadze Ya.A., Demidova M.A., Demurcheva K.K. Primenenie sovremennykh informatsionnykh tekhnologiy v prodvizhenii kulturnogo turizma [Application of modern information technologies in advance of cultural tourism]//Innovatsii. Menedzhment. Marketing. Turizm. [Innovation. Management. Marketing. Tourism] 2014. № 2. S. 48-52.
2. Balamirzoev N.L. Problemy vnedreniya informatsionnykh tekhnologiy upravleniya predpriyatiem [Problems of introduction of information technologies of management of the enterprise]// Razvitie nauki i obrazovaniya v sovremennom mire[Development of science and education in the modern world.] Ch.1.Moskva, 31 marta 2015 g. S.151-153.
3. Balamirzoev N.L. Vliyanie nauchno-tekhnicheskikh novovvedeniy na razvitie turizma [Influence of scientific and technical innovations on tourism development]//Materialy IV Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Teoreticheskie osnovy optimizatsii upravleniya sotsialno-ekonomicheskimi protsessami v sovremennykh usloviyakh» [Materials of the IV All-Russian scientific and practical conference «Theoretical Bases of Optimization of Management of Social and Economic Processes in Modern Conditions»] 18-20 oktyabrya 2012 g. S. 57-59
4. Balamirzoev N.L. Osnovnye metody i funktsii upravleniya, sposobstvuyushchie razvitiyu regionalnogo turistskogo kompleksa [The main methods and functions of management promoting development of a regional tourist complex]// Molodoy uchenyy - ezheмесячный nauchnyy zhurnal [the Young scientific - monthly scientific magazine] №4 Moskva 2012. S 97-99
5. Balamirzoev N.L. Kurortno-rekreatsionnyy potentsial Dagestana - tendentsii i problemy. // Problemy teorii i praktiki upravleniya razvitiem sotsialno-ekonomicheskikh sistem. [Resort and recreational capacity of Dagestan - a tendency and a problem] Materialy VIII Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii 17-18 noyabrya 2011 g. [Problems of the theory and practice of management of development of social and economic systems. Materials VIII of the All-Russian scientific and practical conference on November 17-18, 2011] Makhachkala 2011 g.
6. Brumshteyn Yu.M., Fayzuldaeva A.S., Kaliyan M.A., Podgornyy A.N. Vliyanie terroristicheskikh ugroz na industriyu turizma i rekreatsionnoe povedenie grazhdan. [Influence of terrorist threats on the industry of tourism and recreational behavior of citizens] /TOUR-XXI: modernizatsiya obrazovaniya v turizme i akademicheskaya mobilnost – mezhdunarodnyy opyt: materialy Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii s elementami nauchnoy shkoly dlya molodezhi [TOUR-XXI: modernization of education in tourism and the academic mobility – the international experience: materials of the International scientific and practical conference with elements of school of sciences for youth] (g.Astrakhan, 1-2 noyabrya 2011g.)/sost. V.M.Zaripova.-Astrakhan: Astrakhanskiy gosudarstvennyy universitet, Izdatelskiy dom «Astrakhanskiy universitet», 2011-s.83-88
7. Brumshteyn Yu.M., Podgornyy A.N. Kompleksnyy analiz faktorov informatsionnoy i intellektualnoy bezopasnosti regionov [Complex analysis of factors of information and intellectual security of regions]//Informatsionnaya bezopasnost regionov [Information security of regions]. 2011. № 1. S. 8-14.

8. Brumshteyn Yu.M. Informatsionnaya bezopasnost gornogo turizma i alpinizma [Information security of mountaineering and mountaineering] //Informatsionnaya bezopasnost regionov [Information security of regions].- Saratov, 2013- №2-S.27-34
9. Gergishan A.K. Lichnaya bezopasnost kak osnovopolagayushchiy faktor razvitiya destina-tsii ozdorovitel'nogo turizma [Personal security as fundamental factor of development of a destination of improving tourism]//Terra Economicus [Terra Economicus]. 2010. T. 8. № 2-2. S. 82-87.
10. Kuzmina A.B.. Analiz opyta upravleniya it-kompetentnostyu fizicheskikh i yuridiche-skikh lits v nekotorykh zarubezhnykh stranakh. [The analysis of experience of management of IT competence physical and legal entities in some foreign countries.]//Prikaspiyskiy zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii [Caspian magazine: management and high technologies].- Astrakhan, 2014-№2.
11. Marinin M.M. Turistskie formalnosti i bezopasnost v turizme[Tourist formalities and safety in tourism]. M.: Finansy i statistika [Finance and statistics], 2004. - 144 s.
12. Michurin S.B. Bezopasnost kak prioriternaya sostavlyayushchaya razvitiya turizma: mnogo-aspektnaya sushchnost ponyatiya [Bezopasnost as priority component of development of tourism: multidimensional essence of concept]//Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Geo-grafiya. Geoekologiya.[Bulletin of the Voronezh state university. Series: Geography. Geoecology.] 2012.№ 2. S. 27-31.
13. Pisarevskiy Ye.L. Kachestvo i bezopasnost uslug v sfere turizma: voprosy standartizatsii i klassifikatsii [Kachestvo and safety of services in the sphere of tourism: questions of standardization and classification]//Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Seriya 14: Pravo. [Bulletin of the St. Petersburg university] 2011. № 2. S. 46-55.
14. Podloboshnikova Ye.M. Upravlenie riskami v turizme [Risk management in tourism] //Izvestiya Rossiyskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A.I. Gertsena. [News of the Russian state pedagogical university of A.I. Herzen] 2008.№ 55. S. 243-248.
15. Tarasova N.V. K voprosu o riskakh v turizme i turisticheskoy deyatel'nosti [To a question of risks in tourism and tourist activity] //Innovatsionnaya nauka. [Innovative science] 2015. T. 1. № 3. S. 51-53.
16. Tyazhova M. Vidy riskov v turistskom biznese [Types of risks in tourist business]/ M. Tyazhova //Turizm i kulturnoe nasledie. [Tourism and cultural heritage.] Vyp. 2. Saratov, 2008. S. 237-244.

УДК 004.83

МОДЕЛЬ И АЛГОРИТМ ОТБОРА ДАННЫХ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ ДОСТОВЕРНОСТИ СВЕДЕНИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Статья поступила в редакцию 28.10.2015, в окончательном варианте 21.11.2015г.

Щипакина Анастасия Андреевна, аспирант, Астраханский государственный технический университет, 414056, Российская Федерация, г. Астрахань, ул. Татищева, 16, e-mail: kamakina@inbox.ru

Квятковская Ирина Юрьевна, доктор технических наук, профессор, Астраханский государственный технический университет, 414056, Российская Федерация, г. Астрахань, ул. Татищева, 16, e-mail: i.kvyatkovskaya@astu.org

В настоящее время оценка достоверности сведений о фактически оказанной медицинской помощи (МП) проводится как в медицинской организации, так и в страховой компании. Такая оценка проводится в соответствии со стандартами оказания МП по группам показателей (эффективность, безопасность, своевременность, доступность и т.д.) и индикаторам качества МП. Однако эти индикаторы невозможно использовать при работе со сведениями, ограниченными форматом реестра оказанных медицинских услуг. Для автоматизации экспертизы качества МП на основании информации, предоставляемой медицинскими организациями в адрес страховых компаний, предлагается разработка модели и алгоритма отбора данных для обеспечения информационного процесса оценки достоверности сведений. В работе рассмотрена методологическая основа проведения экспертизы качества МП. Разработаны алгоритмы формирования предварительного перечня услуг, не удовлетворяющих требованиям и стандартам оказания МП на этапе подготовки данных для проведения экспертизы. Выпол-