

Władysław Biczysko

Ryzyko finansowe jako determinanta popytu na usługi biur podróży

Ekonomiczne Problemy Usług nr 84, 429-443

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

WŁADYSŁAW BICZYSKO

Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii w Poznaniu

RYZYKO FINANSOWE JAKO DETERMINANTA POPYTU NA USŁUGI BIUR PODRÓŻY

Wprowadzenie

Współczesne realia gospodarcze cechuje duży stopień rosnącego ryzyka i niepewność w osiąganiu wytyczonych celów ilościowo-jakościowych wszystkich przedsiębiorstw turystycznych, w tym również polskich biur podróży. Negatywny aspekt ryzyka w biurach podróży sprowadza się do ogłaszania upadłości gospodarczej. Najwięcej przypadków bankructw biur podróży można było zaobserwować w latach 1997–2002, kiedy w Polsce kształtował się dopiero czarterowy rynek turystyczny. W ostatnim okresie sytuacje takie zdarzały się rzadziej, i tak w 2003 roku upadłość gospodarczą ogłosiło sześć biur podróży – 17 lipca 2009 roku biuro podróży „Kopernik Travel”, 13 września 2010 roku biuro podróży „Selectours”, a 29 września 2010 roku biuro podróży „Orbis Travel”¹.

¹ W. Biczysko, *Zarządzanie finansami w przedsiębiorstwie turystycznym*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011, s. 83– 90, s. 188 i dalsze; P. Otto, *Na Orbisie plaży się nie kończą*, „Dziennik Gazeta Prawna” z 30 września 2010 r.

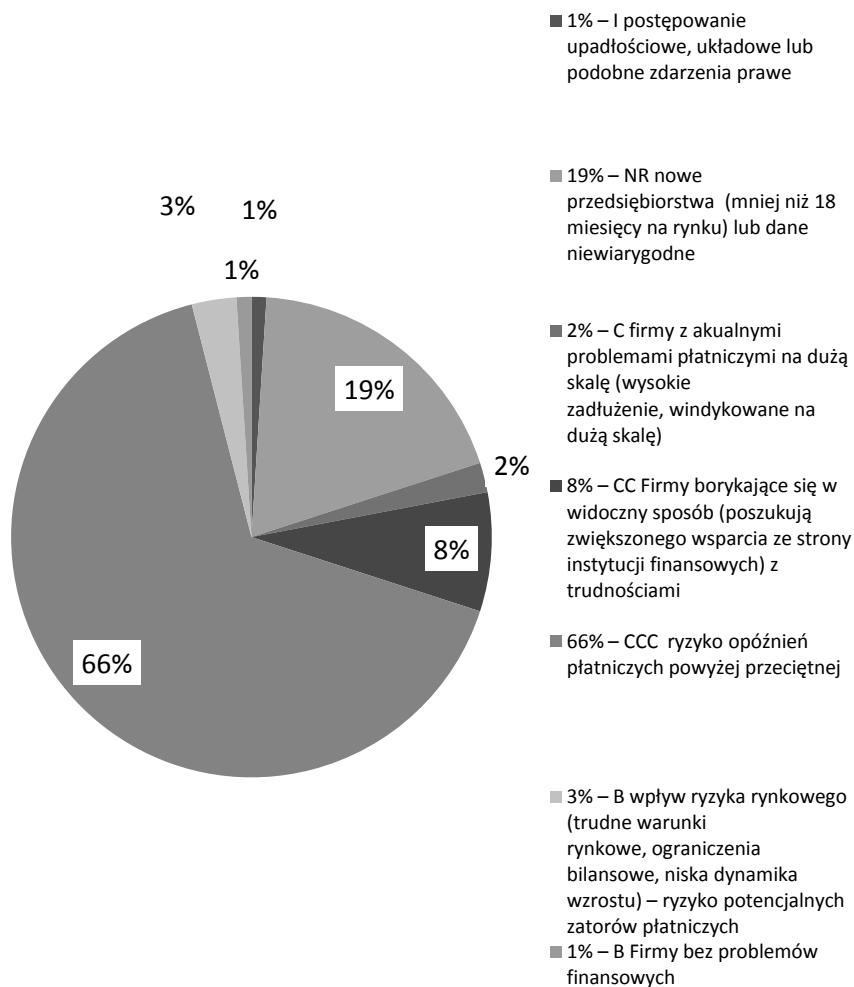
1. Zadłużenie i rating biur podróży

Uwzględniając kolejne zgłoszenia upadłości gospodarczych polskich biur podróży, z końcem 2010 roku jedna z wywiadowni gospodarczych dokonała ratingu, tzn. oceny płynności finansowej tych podmiotów gospodarczych². Zdaniem firmy oceniającej płynność finansową biur podróży, przyczyn zaistniałych faktów należy upatrywać w problemach związanych z regulowaniem zobowiązań finansowych, które były i są bardzo charakterystyczne dla branży turystycznej³. W tym celu oceny płynności finansowej polskich biur podróży dokonano z uwzględnieniem następujących ratingów, tj.: rating I, NR, C, CC, CCC oraz B (rysunek 1).

Zjawisko opóźniania regulowania zobowiązań płatniczych z końcem 2010 roku dotyczyło aż 76% polskich biur podróży oznaczonych ratingiem od „CCC” do „C”. Funkcjonujące w Polsce biura podróży znajdowały się w tym okresie na końcu tegoż zestawienia zobowiązań płatniczych. Dla porównania omawianego zjawiska, większość innych branż posiadała opóźnienia na poziomie przeciętnie około 25% płatności, a więc były trzykrotnie mniejsze względem biur podróży. Z danych informacyjnych przedstawionych na rysunku 1 wynika, że 2% polskich biur podróży (z kondycją ocenioną w skali ratingu na „C”) posiadało problemy płatnicze na dużą skalę oraz wysokie zadłużenie, windykowane, dające podstawy do upadłości gospodarczej, czyli utraty płynności finansowej w sposób trwały. Należy dodać, iż prowadzonymi badaniami ratingowymi objęto blisko 1/5 biur podróży działających na rynku zbyt krótko, aby w sposób miarodajny i obiektywny ocenić ich wiarygodność płatniczą. Generalnie żadnych większych problemów z regulowaniem swoich zobowiązań krótkoterminowych wobec przewoźników, hotelarzy i innych dostawców towarów lub usług turystycznych nie posiadali kontrahenci jedynie 4% biur podróży oznaczonych ratingiem „BB” oraz „B”. Na przełomie lat 2010 i 2011 kondycja finansowa polskich biur podróży nie uległa znaczącej poprawie, stąd nie należała ona do najlepszych (rysunek 2).

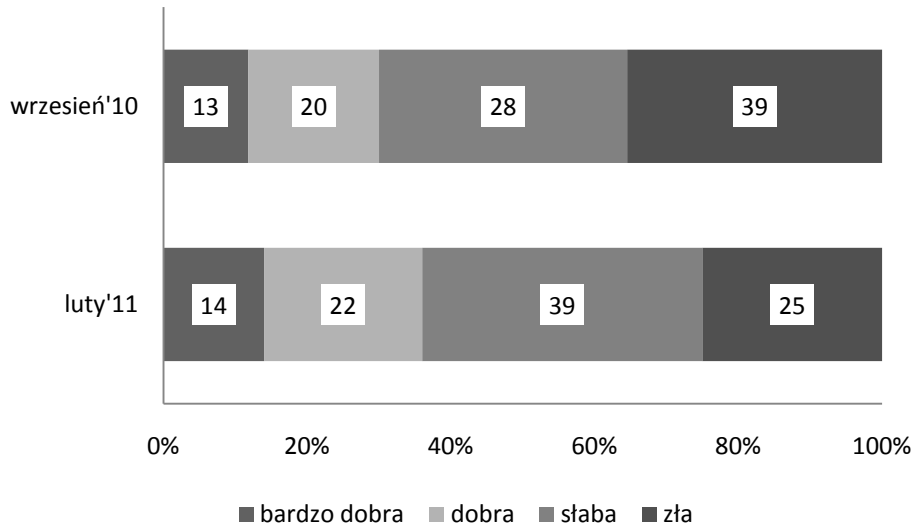
² A. Niewrzędowski, *Kolejne biura podróży mogą upadać*, A company of Allianz; T. Starus, *Rating biur podróży*, „Puls Biznesu” z 30.09.2010 r.

³ Na 18 sierpnia 2010 roku średnie zadłużenie biura podróży wpisanego do KRD wynosiło 22,9 tys. zł., a w KRD figurowały dane o zaległościach aż 119 biur podróży; zob.: *Ponad 100 biur podróży ma długi przekraczające kilkanaście tysięcy złotych*, „Dziennik Gazeta Prawna” z 18.08.2010 r.



Rys. 1. Rating EH (ocena finansowa) biur podróży wg stanu na koniec września 2010 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie: A. Niewrzędowski, *Kolejne...*; T. Starus, *Rating...*



Rys. 2. Kondycja finansowa biur podróży we wrześniu 2010 roku i w lutym 2011 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Biura podróży są w słabej kondycji*, „BankierPress” z dnia 18.02.2011 r., Polski Portal Finansowy, Bankier.pl

Według ostatniego raportu KRD na dzień 19.07.2011 roku polskie biura podróży zadłużone były na ponad 1 mln 915 tys. zł, z czego maksymalne zadłużenie tylko jednego biura podróży ze Śląska wynosiło ponad 150 tys. zł. Z raportu wynika, że sytuacja finansowa biur podróży w zakresie ich zadłużenia w okresie maj–lipiec 2011 roku poprawiła się z 2,17 mln zł do 1,91 mln zł, tj. wystąpiło nieznaczne zmniejszenie zadłużenia o około 260 tys. zł⁴. Wpływ na poprawę kondycji finansowej organizacji turystycznych wywiera normująca się sytuacja społeczno-polityczna w wielu krajach, w tym również afrykańskich.

Powyższe dane informacyjne w zakresie zadłużenia polskich biur podróży stanowiły i nadal stanowią zły sygnał dla turystów, konsumentów usług turystycznych oraz dla samych biur podróży. Konsument w takiej sytuacji decydując się na wykupienie imprezy turystycznej w biurze podróży, dość często sprawdza jego wiarygodność finansową w KRD. Jeśli firma w nim widnieje,

⁴ M. Grzegorzczak, *Rośnie liczba biur turystycznych z długami*, „Puls Biznesu” z 29.09.2010r.

najczęściej uchodzi za nierzetelną i niewypłacalną, a potencjalny konsument usług turystycznych rezygnuje z usług takiego biura, obniżając tym samym jego przychody ze sprzedaży usług, jego hipotetyczne zyski, a tym samym obniżeniu podlega popyt turystyczny w danym biurze podróży.

Wówczas powstają zasadnicze pytania: co winno zrobić biuro podróży; jak zmniejszać powstałe ryzyko finansowe; jakie działania należy podejmować, by uchronić się przed niekorzystnymi sytuacjami kryzysowymi?

2. Ryzyko, niepewność zarządzania biurami podróży i ich funkcjonowanie

Termin ryzyko (*risk*) oznacza przede wszystkim przedsięwzięcie, którego wynik jest nieznanym albo niepewnym w przyszłości, lub możliwość, że coś się uda albo nie uda⁵ z większą lub mniejszą dozą subiektywizmu lub obiektywizmu. T.T. Kaczmarek tłumaczy ryzyko jako zespół czynników, działań lub czynności powodujących określone szkody lub straty materialne – jako aspekt negatywny lub pozytywny, gdzie oprócz straty widzi się szansę osiągnięcia korzyści i zysku, na które zwracają uwagę również międzynarodowe standardy w zakresie audytu wewnętrznego⁶.

Ryzyko jako pojęcie ekonomiczne, finansowe występuje w działalności gospodarczej każdego przedsiębiorstwa⁷, w tym też każdego biura podróży, gdzie koniecznością jest zarządzanie tym ryzykiem. Przez zarządzanie ryzykiem w biurze podróży rozumieć należy podejmowanie optymalnych decyzji wraz z realizacją działań prowadzących do osiągnięcia przez każde biuro podróży jego akceptowalnego poziomu, czyli zminimalizowanie szansy wystąpienia sytuacji kryzysowej, tj. ryzyka. Firmy sprzedające pakiety turystyczne na rok wcześniej podpisują umowy z dostawcami usług (hotelami, przewoźnikami) oraz wpłacają ustalone wysokości zaliczek, a następnie powstaje oferta tourope-

⁵ A. Dmowska, *Słownik współczesnego języka polskiego*, wyd. I, Wyd. WILGA, Warszawa 1996, s. 990.

⁶ T.T. Kaczmarek, *Zarządzanie ryzykiem*, Wyd. Difin, Warszawa 2010, s. 48, 61, 64, 68; Glosariusz Międzynarodowych Standardów Profesjonalnej Praktyki Audytu Wewnętrznego wydawanych przez Auditorów Wewnętrznych, s. 5; www.iaa.org.pl.

⁷ *Zarządzanie ryzykiem*, red. K. Jajuga, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 9–10.

ratora, która zostaje wprowadzona na rynek. Jeżeli cena została dobrze skalkulowana i sprzedaż przebiegała zgodnie z planem i jednocześnie nie wystąpiły bardzo dynamiczne wahania kursów walutowych, wówczas operator nie powinien posiadać znaczących problemów z płynnością finansową.

Kłopoty najczęściej pojawiają się wówczas, gdy kurs walutowy między podpisaniem dokumentów a terminem faktycznej płatności był bardzo niestabilny, tak jak to miało miejsce między innymi w ostatnich miesiącach 2010 roku. W takiej sytuacji wielu klientów rezygnowało z wyjazdów ze względu na wzrost wydatków, jakie musieliby ponieść za granicą, a jednocześnie usługi zarezerwowane rok wcześniej przez firmę drożały. Wówczas touroperator zaczyna dopłacać do sprzedawanych pakietów turystycznych, a to może prowadzić do utraty płynności finansowej, a w następstwie nawet do bankructwa danego biura podróży.

Skuteczną, lecz bardzo prostą receptą w takich przypadkach jest podejmowanie decyzji przez klientów w zakresie zakupu danego pakietu turystycznego u jedynie sprawdzonych touroperatorów o wysokiej renomie. Duże biura podróży mają mniejsze problemy z płynnością finansową i nawet, gdy koniunktura na rynku ulega pogorszeniu, mogą spłacać swoje zobowiązania przez długi czas. Klienci usług turystycznych wiedząc, że za zwiększoną jakość najczęściej przychodzi im więcej zapłacić, dokonują w trakcie zakupów usług turystycznych wyborów związanych z niższymi kosztami oraz ceną, godząc się w ten sposób na zwiększone ryzyko niedotrzymania warunków przez dane biuro podróży. Oczywiście nigdy nie wyeliminuje się całkowicie ryzyka w 100%, jednak można starać się je ograniczyć poprzez analizę informacji na temat danego biura podróży oraz jego kondycji finansowej.

Jeżeli jednak nie posiada się możliwości samodzielnego sprawdzenia wiarygodności biura podróży, można skorzystać z pomocy pośredników, czyli agentów turystycznych. Agencje turystyczne dysponują nie tylko bogatą ofertą kilkudziesięciu biur podróży, ale są także w stanie profesjonalnie doradzić, którego touroperatora wybrać. Pośrednik posiada dokładne informacje na temat swoich partnerów oraz bezstronnie podpowie, którą ofertę wybrać i które z biur podróży jest po prostu pewniejsze. Wybranie oferty pochodzącej od znanego i wiarygodnego touroperatora, nawet jeśli jest ona nieco droższa, pozwoli na ograniczenie ryzyka zakupu danej usługi turystycznej.

3. Ryzyko finansowe w biurach podróży

W funkcjonowaniu każdego podmiotu gospodarczego, w tym biura podróży, występuje ryzyko finansowe bezpośrednio wpływające na jego wyniki finansowe, które związane jest ze strukturą źródeł finansowania majątku firmy turystycznej. W ryzyku finansowym zawarte są ryzyka: rynkowe, kredytowe, operacyjne, płynności finansowej, prawne, biznesu oraz ryzyko wydarzeń⁸. Zbliżone podejście w zakresie występowania podstawowych rodzajów ryzyka finansowego w biurach podróży przedstawiono na rysunku 3, gdzie podstawowymi jego częściami składowymi mogą być: ryzyko rynkowe, kredytowe, operacyjne i ryzyko biznesowe.

Na ryzyko rynkowe składa się ryzyko kursowe, które jest bardzo charakterystyczne i znaczące w działalności biur podróży, gdyż pośredniczy ono w obrocie międzynarodowym.

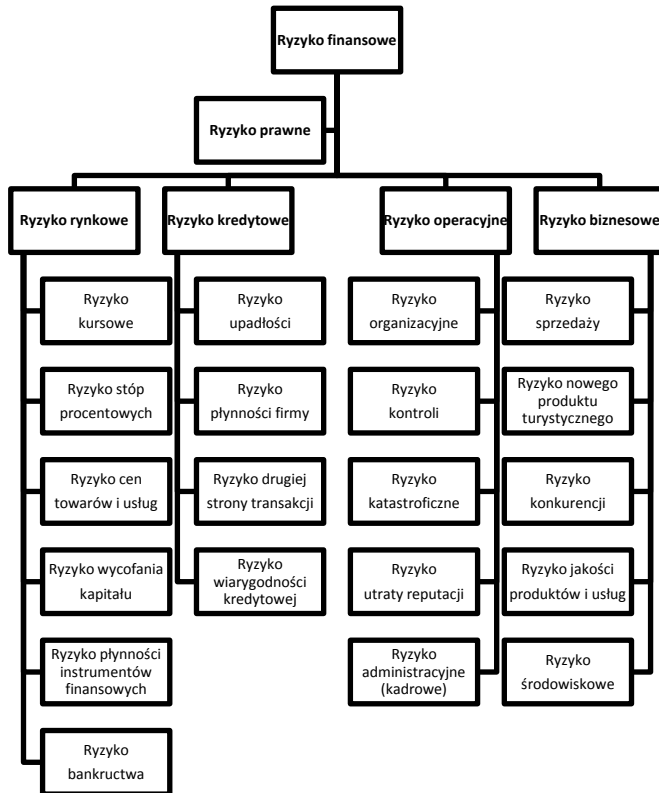
Jest to zagadnienie o tyle ważne, że biura podróży minimum na rok przed realizacją usługi turystycznej zawierają zagraniczne umowy z hotelami, restauracjami, zagranicznymi przewoźnikami czarterowymi itp. w walucie obcej, narażając się na znaczne ryzyko kursowe. Przykładowo Orbis Travel w 2009 roku ponad 10% miejsc w samolotach sprzedał przy kursie o 40–45% niższym od obowiązującego w terminach zapłaty. Samo tylko osłabienie złotówki kosztowało Orbis Travel w tym przypadku ponad 8 mln zł strat. W tym miejscu należałoby postawić pytanie: co czynić w takich przypadkach, by ryzyko kursów walutowych obniżyć, gdyż generuje to straty wielu biur podróży?

Działalność biur podróży obciążona jest ogromnym ryzykiem finansowym i gospodarczym. Z jednej strony zagraża im ryzyko walutowe, z drugiej – ich wyniki są silnie uzależnione od bieżącej koniunktury gospodarczej, m.in. spadku dynamiki PKB, wzrostu bezrobocia, które nie sprzyja turystyce krajowej oraz zagranicznej. Działalność w branży turystyki zorganizowanej jest również niezwykle wrażliwa na wszelkie zaskakujące zjawiska pogodowe⁹. Dodatkowym kosztem od jesieni 2010 roku zwiększającym ryzyko biur podróży był

⁸ K. Jajuga, *Zarządzanie ryzykiem*, op. cit., s. 18–25; *Zarządzanie ryzykiem w przedsiębiorstwie*, red. R.N. Hanisz, Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej, Dąbrowa Górnicza 2010; J. Holliwell, *Ryzyko finansowe. Metody identyfikacji i zarządzania ryzykiem finansowym*, Wyd. Liber, Warszawa 2001.

⁹ D. Michalak, *Wpływ niekorzystnych warunków pogodowych na branżę turystyczną*, „Rynek Podróży” 2011, nr 3–4, Warszawa 2011, s. 39–40.

wzrost stawek z tytułu zawartych umów gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych albo z tytułu umowy ubezpieczenia na rzecz klientów w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych¹⁰.



Rys. 3. Podstawowe rodzaje ryzyka finansowego w biurach podróży

Źródło: opracowanie własne na podstawie: W. Tarczyński, M. Mojsiewicz, *Zarządzanie ryzykiem*, PWE, Warszawa 2001, s. 23.

¹⁰ Ustawa o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz o zmianie ustawy – Kodeks wykroczeń, DzU nr 106 z 29 kwietnia 2010 r., poz. 672.

Stąd w funkcjonowaniu biur podróży istnieje wiele zróżnicowanych czynników przyczyniających się do zwiększania ryzyka finansowego polskich biur podróży. Ryzyko to nie występuje samodzielnie, łączy się z ryzykiem kadrowym, gdyż, aby zmniejszyć to ryzyko, należy znać narzędzia umożliwiające przewidzenie jego wystąpienia na odpowiednim poziomie oraz narzędzia zabezpieczające przed skutkami tego i innego ryzyka. W tym celu w biurach winna być zatrudniana profesjonalna kadra. Nie powinno być takich sytuacji, w których kadra zarządzająca niższego szczebla podpowiadająca zarządzającym wyższego szczebla „co i jak robić” jest natychmiastowo zwalniana z zajmowanych stanowisk, co niejednokrotnie potwierdziła praktyka.

Jakie ceny stosować względem usług świadczonych przez biura podróży, jaka winna być płynność finansowa, co robić, by zmniejszyć ryzyko drugiej strony transakcji, jakie stosować narzędzia ryzyka katastroficznego, jak niwelować ryzyko ilościowo-wartościowej sprzedaży, jak przeciwdziałać ryzyku konkurencji, w jaki sposób należy ograniczać ryzyko jakości produktów i usług turystycznych itd.¹¹? Takich pytań można stawiać bardzo wiele, a nauka i praktyka na te pytania winna udzielić odpowiedzi.

4. Etapy i narzędzia badawcze w zarządzaniu ryzykiem finansowym biur podróży

W listopadzie 2009 roku Międzynarodowy Komitet Normalizacyjny opublikował najnowszy standard dotyczący zarządzania ryzykiem, tj. ISO 31000:2009¹². Standard ten jest zbiorem zasad, jakich należy przestrzegać przy wdrażaniu procesu analizy ryzyka w danej organizacji, czyli w danym hotelu, restauracji, biurze podróży itp. Określa on ramy tego procesu jednocześnie wskazując, że każda analiza ryzyka – nieważne, czy dotyczy bezpieczeństwa

¹¹ Zob. *Rozporządzenie Ministra Finansów z 16 grudnia 2010 r. w sprawie minimalnej wysokości sum gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych*, DzU nr 238 z 17 grudnia 2010 r., poz. 1584.

¹² Wieloletnie studia oraz prace dotyczące przygotowania normy ISO 31000:2009 zostały przedstawione przez Przewodniczącego Komitetu ISO – ISO/PC 262, Kevina W. Knighta w specjalnym raporcie: *ISO Management Systems*, July- August 2007.

informacji, ryzyka finansowego, czy innego obszaru badawczego danego biura podróży – powinna uwzględniać wytyczne nowej normy¹³.

ISO 31000:2009 zapewnia więc reguły oraz dostarcza ogólnych wskazówek wprowadzania zarządzania ryzykiem. Ideą normy nie jest narzucanie jednolitego zarządzania ryzykiem, gdyż jego wprowadzenie w każdej organizacji, w każdym biurze podróży zależy od celów biznesowych, jego otoczenia, zakresu usług itp. Norma ISO 31000:2009 wprowadza sześć następujących faz procesu zarządzania każdym rodzajem ryzyka, w tym też ryzyka finansowego w biurach podróży:

- identyfikacja ryzyka, w tym budowanie systemu wczesnego ostrzegania z zastosowaniem następujących technik identyfikacyjnych: burzy mózgów, warsztatów dyskusyjnych, analizy dokumentów, przeglądu organizacji, analizy SWOT, PESTLE, HAZOP itp.;
- analiza ryzyka;
- sformułowanie wariantów zarządzania ryzykiem;
- ocena ryzyka (w ostatnich trzech fazach zarządzania ryzykiem można stosować metody analityczne, tj. głównie probabilistyczne, analizę Pareto, analizę VaR, metody symulacyjne, tj. Monte Carlo, metody graficzne, tj. mapę ryzyka, wykres Ishikawy, drzewo błędów, drzewo zdarzeń, Bow-Tie, metody opisowe, burzę mózgów oraz inne);
- zarządzanie ryzykiem: decyzje i działania;
- kontrola, monitoring i ocena podjętych działań.

5. Profil respondentów oraz metodologia badania

Ryzyko finansowe polskich biur podróży określane jest m.in. ryzykiem rynkowym, kredytowym, operacyjnym oraz biznesowym (rysunek 3). Na każde z wymienionych ryzyk oddziałuje wiele różnorodnych czynników o zróżnicowanej sile oddziaływania. Wielość obszarów ryzyka finansowego biur podróży sprzyja poprawnej diagnozie, ale może również stwarzać pewne problemy w stawianiu diagnozy przy mnogości tych obszarów wraz z określeniem rankingu poszczególnych ryzyk.

¹³ Szersze omówienie normy ISO 31000:2009 zaprezentował prof. dr Udo Weis ze Szkoły Wyższej Inżynierii i Architektury z Heidelberga w swojej pracy pt.: *Risikomanagement nach ISO 31000– Risiken erkennen und erfolgreich steuern*, Media 2009.

Tabela 1

Główne obszary ryzyka finansowego w polskich biurach podróży według badań ankietowych za lata 2010–2011

Lp.	Główne obszary ryzyka finansowego w biurach podróży	Czynniki ryzyka finansowego w biurach podróży
1	2	3
I.	Czynniki zewnętrzne	1. Znaczące zmiany klimatu (ekstremalne warunki pogodowe)
		2. Zewnętrzne wahania cen usług turystycznych
		3. Spowolnienie gospodarcze
		4. Globalizacja usług turystycznych (nowe rynki)
		5. Wzrastająca konkurencja
		6. Zewnętrzny niedobór zasobów (ludzkich, naturalnych, kapitałowych)
		7. Pandemia (kryzys zdrowotny)
		8. Niestabilność polityczna (ryzyka polityczne)
		9. Zmiany w otoczeniu prawnym i regulacyjnym
		10. Załamanie się rynków finansowych (krach finansowy)
		11. Katastrofy naturalne (trzęsienia, wulkany, powodzie)
		12. Wirusy komputerowe
		13. Utrata danych (awarie technologiczne)
		14. Inne (wymień jakie)
II.	Zarządzanie biurem podróży	15. Społeczna odpowiedzialność
		16. Utrata reputacji
		17. Osobista odpowiedzialność członków zarządu biura podróży
		18. Brak innowacyjności (schematyzm działania)
		19. Wzrastające wymagania ładu korporacyjnego
		20. Niewłaściwe zaplanowanie sukcesji dla kluczowych pracowników
		21. Utrata własności intelektualnej
		22. Przejęcia (fuzje, restrukturyzacja)
		23. Inne (wymień jakie)
III.	Czynniki finansowe biur podróży	24. Zmienność kursów akcji (innych aktywów)
		25. Dostępność kapitału (struktura kapitału)
		26. Przepływy pieniężne (ryzyka płynności)
		27. Kontrahenci (należności i zobowiązania handlowe)
		28. Wahania kursów walut
		29. Wahania stóp procentowych
		30. Strategie cenowe świadczonych usług turystycznych
		31. Bankructwo biura podróży (upadłość gospodarcza)
		32. Inne (wymień jakie)

1	2	3
IV.	Czynniki operacyjne biur podróży	33. Przerwa w działalności biur podróży
		34. Zakłócenia (przerwy w łańcuchu kooperacyjnej współpracy)
		35. Oddziaływanie na środowisko
		36. Nieskuteczność planów przywrócenia działalności
		37. Fizyczne zniszczenia mienia (kradzieże, klęski żywiołowe)
		38. Wycofanie produktu turystycznego z rynku
		39. Odpowiedzialność cywilna (roszczenia)
V.	Czynniki – kryteria oceny jakości świadczonych usług turystycznych	40. Inne (wymień jakie)
		41. Infrastruktura materialna usług (wygoda i estetyka otoczenia)
		42. Niezawodność usług
		43. Wrażliwość usługodawców (gotowość świadczenia usług)
		44. Pewność usługi turystycznej i jej bezpieczeństwo
		45. Znajomość potrzeb turystycznych klientów
		46. Współzależności jakościowo-cenowe świadczonych usług
VI.	Zasoby ludzkie	47. Inne (wymień jakie)
		48. Absencja pracownicza
		49. Wymagane kwalifikacje (ogólne i językowe)
		50. Odpowiedzialność za podejmowane decyzje
		51. Uczciwość pracownicza
		52. Płacowe czynniki motywacyjne
		53. Pozapłacowe czynniki motywacyjne
		54. Wypadki pracownicze
		55. Gotowość pracowników do wyjazdów służbowych
		56. Inne (wymień jakie)

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych w biurach podróży za lata 2010–2011.

W wyniku przeprowadzonych badań ankietowych określono ranking 15 czynników decydujących o stopniu ryzyka finansowego w polskich biurach podróży (%) uznanych za dominujące w latach 2010–2011 oraz przedstawiono poniesione straty w polskich biurach podróży (% odpowiedzi) z uwzględnieniem czynników ryzyka finansowego (tabela 2).

Podstawowym elementem przeprowadzonych badań było wskazanie najważniejszych obszarów ryzyka finansowego w działalności biur podróży. W tym celu skorzystano z badań ankietowych przeprowadzonych na przełomie lat 2010 i 2011¹⁴, w wyniku których określono główne obszary ryzyka finansowego

¹⁴ Badania ankietowe związane z ryzykiem finansowym biur podróży przeprowadzono przy współudziale studentów WSHiG, którzy odbywali praktyki w polskich biurach podróży. Ankieta objęto respondentów zatrudnionych w biurach podróży stanowiących minimalną liczebność próby; przewiduje się zakończenie badań w zakresie ryzyka finansowego z końcem 2012 roku.

wego charakterystyczne dla prowadzenia działalności gospodarczej biur podróży, a wyniki zagregowano. Na rejestr ryzyka złożyło się 56 czynników ryzyka finansowego pogrupowanych w jego sześciu głównych obszarach, tj. uwarunkowań zewnętrznych prowadzenia działalności gospodarczej, zagadnień z dziedziny zarządzania biurem podróży, kwestii finansowych, operacyjnych, jakości świadczonych usług turystycznych, jak również zagadnień związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi (tabela 1).

Tabela 2

Ranking odpowiedzi względem 15 dominujących czynników ryzyka finansowego (%) oraz poniesione straty w polskich biurach podróży uznanych za dominujące w latach 2010–2011

Lp.	Czynniki ryzyka finansowego w polskich biurach podróży w latach 2010- 2011	Ranking odpowiedzi (%)	Poniesione straty w latach 2010 – 2011 % odpowiedzi
1.	Wahania kursów walut	78	54
2.	Kontrahenci- należności i zobowiązania handlowe	72	44
3.	Przepływy pieniężne (ryzyka płynności)	70	38
4.	Współzależności jakościowo – cenowe świadczonych usług	68	41
5.	Strategie cenowe świadczonych usług turystycznych	65	40
6.	Osobista odpowiedzialność członków zarządu biura podróży	63	50
7.	Zewnętrzne wahania cen usług turystycznych	53	46
8.	Zmiany w otoczeniu prawnym/ regulacyjnym	52	15
9.	Wzrastająca konkurencja	40	28
10.	Wymagane kwalifikacje (ogólne i językowe)	35	15
11.	Znaczące zmiany klimatu (ekstremalne warunki pogodowe)	35	38
12.	Utrata reputacji (odpowiedzialność cywilna, roszczenia)	34	15
13.	Niestabilność polityczna (ryzyka polityczne)	30	28
14.	Spowolnienie gospodarcze	29	31
15.	Katastrofy naturalne (trzęsienia, wulkany, powodzie)	25	26

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych względem biur podróży w latach 2010–2011.

Dotychczas przeprowadzone badania ankietowe stanowiły jedynie narzędzie pomocnicze w określaniu ryzyka finansowego biur podróży, które obecnie są uzupełniane metodami oraz narzędziami badawczymi o charakterze zwiększonego obiektywizmu badawczego.

Uwagi końcowe

Z przeprowadzonych badań wynikały następujące podstawowe wnioski:

- zagrożenia związane z wahaniami kursów walut, czasem spływu należności i okresem regulowania zobowiązań wobec kontrahentów, przepływami pieniężnymi, współzależnościami jakościowo-cenowymi usług, oraz ich strategiami wraz z odpowiedzialnością zarządów biur podróży stanowią priorytet zagrożeń w polskich biurach podróży;
- największe straty w latach 2010–2011 biura podróży poniosły w zakresie znaczących wahań kursów walut, braku osobistej odpowiedzialności zarządów biur podróży, zewnętrznych wahań cenowych usług turystycznych, braku terminowego spływu należności i regulowania zobowiązań handlowych, a także dość niskich istniejących współzależności jakościowo-cenowych świadczonych usług turystycznych;
- istnieją znaczące współzależności w zakresie rankingu czynników ryzyka finansowego a poziomem strat ponoszonych przez badane biura podróży w latach 2010–2011;
- dominującym czynnikiem powstającego ryzyka finansowego oraz szacowanych strat w biurach podróży jest ryzyko związane z wahaniami kursów walutowych przy dość niskiej wiedzy pracowników dotyczącej zabezpieczania się przed zmianami wahań tych kursów oraz znacząca niechęć w stosowaniu różnorodnych zabezpieczeń przed ryzykiem kursowym;
- biura podróży przeciwdziałając i ograniczając ryzyko finansowe, winny stosować następujące narzędzia: przejęcie ryzyka na siebie, tworzenie rezerw z własnego kapitału, stosowanie różnych sposobów i form dyspersji (różnorodne rozproszenie ryzyka), stosowanie równoległych transakcji (hedge), przeniesienie i unikanie ryzyka itp.;
- stosowanie wyspecjalizowanych zabezpieczeń transakcyjnych wraz z ubezpieczeniem tych transakcji.

**FINANCIAL RISK AS A DETERMINANT OF DEMAND
FOR TRAVEL AGENCIES' SERVICES**

Summary

A problem of financial risk in Polish travel agencies has been a significant issue in recent years. It is connected with a current global financial crisis which influences significantly on tourist demand.

Indebted travel agencies have a low financial liquidity and are vulnerable to increased financial risk. Presented publication gives an answer for following questions: how to react against these tendencies, how to identify and measure financial risk.

The conducted survey pointed out that the biggest threat for travel agencies are fluctuations of foreign currency rates, incoherent relations in payment commitments and not always favourable, both for a consumer and a travel agency, correlations between the quality and price of tourist services.

Translated by Wladyslaw Biczysko