

Капустина Надежда Валерьевна

Рустамова Ирада Талятовна

Савенков Дмитрий Леонидович

РИСКИ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

В работе приведен сравнительный анализ по поводу сущности и содержания понятий «риск» и «деловая репутация организации». Выявлены факторы, которые могут влиять на процесс цифровизации экономики в РФ. Определена взаимосвязь цифровизации экономики и деловой репутации промышленного предприятия. Уточнённое определение риска предлагает рассматривать риск как экономическое явление, являющееся неотъемлемым элементом всех социально-экономических процессов, которые происходят в организации, и способное вывести систему из равновесия и, следовательно, либо усовершенствовать ее деятельность, либо привести к нежелательным убыткам, либо разрушить. Дополненное понятие деловой репутации заключается в том, что определяет ее как устойчивое представление в сознании контрагентов организации (потребителей, государственных органов, поставщиков, коммерческих банков) о добросовестности выполнения принятых ею обязательств, высоком уровне качества продукции эффективности осуществления предпринимательских контрактов. Показана взаимосвязь между увеличением деловой репутации и ростом конкурентоспособности промышленных организаций. Предложен количественный показатель оценки уровня деловой репутации посредством динамики выявленных правонарушений организаций отрасли. Исследована динамика данного показателя промышленных организаций Российской Федерации в 2011–2017 гг. Выделены такие направления снижения риска деловой репутации промышленной организации РФ, как развитие инструментария мотивирования труда персонала, активизация использования профессиональной психологической помощи для сотрудников и менеджмента промышленных компаний,

продвижение их деловой репутации в социальных сетях, совершенствование PR-компаний промышленных предприятий, развитие саморегулируемых организаций отрасли и интенсификация их деятельности в части управления процессами обеспечения деловой репутации. Показана необходимость формирования независимых квалифицированных рейтингов деловой репутации отечественных промышленных компаний, формируемых в разрезе подотраслей конкретной отрасли экономики и регионов Российской Федерации.

Ключевые слова: промышленные предприятия, риски, цифровизация экономики, деловая репутация, конкурентоспособность, мотивирование персонала, PR-компания.

The article presents a comparative analysis of the nature and content of the concepts of risk and business reputation of the organization. The factors that may affect the process of digitalization of the economy in Russia are identified. The relationship between digitalization of the economy and the business reputation of industrial companies is defined. The refined definition of risk suggests considering risk as an economic phenomenon, which is an integral element of all socio-economic processes that occur in the organization, and is able to lead the system out of balance and, consequently, either improve its performance, or lead to undesirable losses, or destroy. The complete concept of business reputation is that it defines it as a stable representation in the minds of contractors of the organization (consumers, government agencies, suppliers, commercial banks) about the good faith of the fulfillment of its obligations, a high level of quality of the products of the efficiency of the implementation of business contracts. The interrelation between increase in business reputation and growth of competitiveness of the industrial organizations is shown. The quantitative index for assessing the level of goodwill by the dynamics of the revealed violations of the organizations in the industry is proposed. The dynamics of this indicator of industrial organizations of the Russian Federation in 2011–2017 is investigated. Such directions of reducing the risk of business reputation of the industrial organization of the Russian Federation as the development of tools for motivating personnel, the intensification of

the use of professional psychological assistance for employees and management of industrial companies, the movement of their business reputation in social networks, the improvement of PR-companies of industrial enterprises, the development of self-regulatory organizations of the industry and the intensification of their activities in the management of the process of ensuring business reputation are revealed. The necessity of formation of independent qualified ratings of business reputation of domestic industrial companies formed in the context of sub-sectors of a particular sector of the economy and regions of the Russian Federation is shown.

Keywords: *industrial enterprises, risks, digitalization of the economy, business reputation, competitiveness, personnel motivation, PR-company.*

Эффективность развития организаций различных форм собственности и видов экономической деятельности, в том числе и предприятий промышленного сектора экономики, как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе зависит от влияния на нее различных факторов риска. Одним из факторов риска в долгосрочной перспективе является риск деловой репутации промышленной организации в условиях цифровизации экономики. Деловая репутация является одним из существенных, значимых условий обеспечения высокого уровня конкурентоспособности промышленных организаций, независимо от масштаба их деятельности и формы собственности на средства и результаты его производственной деятельности. Проблема обеспечения высокого уровня деловой репутации тесным образом связана с теоретическими и практическими проблемами повышения конкурентоспособности промышленных организаций, снижения уровня предпринимательских рисков, роста эффективности социально-экономической деятельности промышленной организаций в целом в условиях цифровизации экономики.

Основными целями настоящего исследования являются:

- уточнение содержания экономического понятия «экономический риск»;
- уточнение содержания экономического понятия «деловая репутация предприятий»;

- выявление факторов, препятствующих развитию цифровой экономики в РФ;
- выявление основных тенденций изменения деловой репутации промышленных организаций в условиях цифровой экономики;
- разработка рекомендаций по снижению риска деловой репутации промышленных организаций.

Стратегия развития информационного общества определяет цифровую экономику как хозяйственную деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг [1].

В настоящее время в большинстве развитых и развивающихся стран мира приняты и реализуются государственные стратегии и программы стимулирования и развития внедрения и использования цифровых технологий, в том числе программы цифровизации промышленных отраслей и национальных экономик. Такие программы к настоящему времени разработаны и реализуются в десятках различных стран мира, в том числе и на межгосударственном уровне. Например, по официальным данным Еврокомиссии на март 2017 г., в странах Евросоюза, насчитывается более 30 региональных и национальных инициативных документов по цифровизации промышленного сектора экономики.

В последнее десятилетие ведущими промышленными странами мира предпринимаются также определенные усилия по поиску совместных эффективных решений и механизмов регулирования процессов цифровизации на межгосударственном уровне. При этом, очевидным лидером в этой направлении, является Евросоюз, лидеры которого в качестве генеральной долгосрочной задачи определили формирование единого цифрового рынка Европы (digital single market). Впервые о необходимости выработки такой общей стратегии было официально

заявлено председателем Европейской комиссии Жаном-Клодом Юнкером в октябре 2015 г.

Подобная работа проводится и на постсоветском пространстве. Решением Совета глав правительств Содружества Независимых государств от 28 октября 2016 года была утверждена Стратегия сотрудничества государств-участников СНГ в построении и развитии информационного общества на период до 2025 года и План действий по ее реализации. Этот стратегический документ уже не первый в СНГ в данном направлении, первый был принят в 2012 году. В дальнейшем в декабре 2016 г. главы государств ЕАЭС в Санкт-Петербурге приняли Заявление о цифровой повестке Евразийского экономического союза. В указанном заявлении они отразили стремление сформировать необходимые условия в целях обеспечения «цифровой повестки ЕАЭС».

В России в мае 2017 г. была утверждена Стратегии развития информационного общества (Указ Президента РФ N 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы» от 09.05.2017 г.), в июле 2017 г. – Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (Распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 №1632-р).

В процессе перехода общества на цифровые технологии происходят значительные изменения на рынке труда, в том числе изменяется спрос на отдельные профессии, так, например, снижается потребность в IT специалистах, однако повышается спрос на программистов более высокого уровня. Таким образом, в условиях цифровой экономики рутинные работы при разработке программ будут выполнять машины, а задачи более высокого уровня программирования будут выполнять высококвалифицированные специалисты.

В результате цифровизации исчезнут фирмы-посредники, диспетчеры, специалисты call-центров, операционные работники, выполняющие рутинную механическую работу.

В промышленности цифровизация экономики будет способствовать сокращению специалистов, участвующих в организации информационных потоков, а также людей, занимающихся ручным планированием, управлением и

организацией процесса производства, а также специалистов производственной и складской логистики промышленного предприятия. Наибольшие сокращения затронут те сферы деятельности промышленного предприятия, где не нужен будет высококвалифицированный интеллектуальный труд.

В последние годы банковская сфера проводит масштабные сокращения, однако специалисты прогнозируют в ближайшие несколько лет сокращение бухгалтеров, операционистов и делопроизводителей втрое.

Цифровизация производственных процессов будет способствовать масштабным изменениям в автомобилестроении. Концепция совершенствования производства применима и сегодня на рынках, где спрос превышает предложение, особенно при выпуске нового товара, которого пока нет у конкурентов, тем более, если это цифровая среда [2, с. 352] Современные цифровые технологии заменят процесс натурального моделирования на цифровое. В результате будут высвобождены огромные площади, а также число рабочих мест и техники, которые сейчас участвует в процессе натурального моделирования и проектирования автомобилей. Все это позволит значительно сократить издержки производства, что будет способствовать росту продаж автомобилей и повышению конкурентоспособности промышленных предприятий.

Описанные процессы трансформации ожидают все промышленные предприятия, в том числе и автомобилестроение, судостроение, машиностроение, приборостроение и т. п.

Таким образом, можно также прогнозировать рост продаж и конкурентоспособности тех промышленных предприятий, которые активно внедряют цифровые технологии в свои производственные и управленческие процессы.

Несмотря на все положительные моменты внедрения современных цифровых технологий существует ряд процессов в условиях российской действительности, которые являются препятствием внедрения повсеместной цифровизации экономики. К ним относятся:

– не полное совершенство или даже отсутствие правового обеспечения в цифровом поле прав человека;

- увеличение компьютерного мошенничества, которое приобретает уже даже международный уровень;
- отставание от развитых зарубежных стран в развитии цифровых технологий и в итоге снижение конкурентоспособности отечественного промышленного производства;
- угрозы сопротивления сотрудников организации внедрению новых цифровых технологий, по причине страха чего-то нового и в последствии замедление самого процесса цифровизации управленческих и экономических процессов;
- низкий уровень знаний современных информационных технологий и низкая компьютерная грамотность населения;
- недоверие электронным базам данных для хранения и передачи информации;
- экономические санкции других стран в отношении РФ, препятствующие внедрению и развитию на территории РФ высокотехнологичных цифровых технологий.

Таким образом, в условиях развития современной экономики государств, в том числе и России, роль профессиональных навыков и образования в формировании кадрового потенциала цифровой модели экономики приобретает все большую востребованность и актуальность, что влечет за собой потребность в специалистах, ориентированных на информацию как производственный ресурс [3, с. 109].

Далее с целью того, чтобы разобраться какие факторы риска несет за собой цифровизация экономики и как это может повлиять на деловую репутацию промышленного предприятия следует рассмотреть понятийный аппарат исследуемых факторов.

Отметим, что в настоящее время понятие «риск» используется в разнообразных общественных и точных науках. Главная специфика развития современного бизнес общества состоит не только в том, что необходимо учитывать не только общие факторы риска, но и такие частные как риск деловой репутации промышленного предприятия.

В современных условиях хозяйствования принятие и реализация управленческих решений постоянно подвергается воздействиям объективно существующих и принципиально неустранимых условий опасности, неопределенности, возможности тех или иных изменений от установленных изначально целей и задач. Малейшее влияние неопределенности может вызвать задержку наступление желанных событий, изменить их количественную оценку или содержание либо спровоцировать нежелательные последствия развития организации, как прогнозируемые, так и неожиданные, что повлечет за собой отклонение от цели, ради достижения которой принимались решения.

Следовательно, экономический риск становится объективно составной частью всей экономической системы организации. Присутствие риска и неизбежные отклонения системы как его следствие являются сильнодействующим и постоянным фактором развития, как организации, так и всего общества.

Под риском понимается жизнь с возможностью того, что некое будущее событие может причинить, но не обязательно причинит, вред [4, с. 45]. Данное определение также является общим и подтверждает вероятностный характер риска и возможность получения, как убытков, так и дополнительной прибыли хозяйствующего субъекта.

Осознание вероятностного характера процесса развития экономической системы, признание того, что экономический рост постоянно подвергается влиянию разнообразных случайных факторов, которые способны вызвать задержку наступления ожидаемых результатов или изменить полностью его содержание, актуализируют проблематику экономического риска. Теория и в особенности практика определяют, что отказ от экономического риска тормозит развитие организации в частности и всего общества в целом. Как правило, подрывает эффективность и динамичность и как следствие наносит ущерб экономике и отсутствие риска. Проблема рисков – один из актуальных и важнейших вопросов, и от результатов его разрешения в большой степени зависят темпы роста развития отдельной организации и российской экономики в целом.

Современный экономический словарь определяет риск как опасность возникновения непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств, в связи со случайным изменением условий экономической деятельности, неблагоприятными обстоятельствами [5, с. 345].

Существует и такое понятие риска, как вероятности потери организацией части своих ресурсов, недополучение доходов или появление дополнительных издержек, а также возможность получения значительного дохода (прибыли) в результате реализации определенного вида хозяйственной деятельности (в частности, страхования) [6, с. 21].

Е.А. Олейникова считает, что риск – это возможность таких последствий принимаемых стратегических решений, при которых поставленные цели частично или полностью не достигаются [7, с. 33].

Данное определение является в достаточной степени узким, так как затрагивает лишь стратегические решения организации, а, как известно факторы риска возникают на всех уровнях деятельности организации.

Л.Н. Мамаева считает, что в наиболее общем смысле риск в основном определяется как возможная опасность потерь, вытекающая из специфики тех или иных явлений природы или видов деятельности человека. Тогда как при более детализированных подходах риск может быть определен как уровень финансовой потери, выражющейся в возможности не достичь поставленной цели; в неопределенности прогнозируемого результата; в субъективности оценки прогнозируемого результата [8, с. 11].

Изложенное понятие, как и многие другие представленные в экономической литературе предполагает лишь убытки в результате воздействия факторов риска на финансово-хозяйственную деятельность организации.

Во всех рассмотренных подходах к определению понятия риска как экономической категории исследователи описывают его главные черты, свойства и элементы. Тем не менее, рассмотренные трактовки не описывают всей сущности экономического риска относительно экономической деятельности организации, осуществляющей при условии неопределенности, которая может быть связана с

различием целевых установок, потребностей, интересов субъектов экономической деятельности.

Необходимо отметить, что в специальной литературе также представлены различные точки зрения по поводу сущности и содержания экономического понятия «деловая репутация». Так, К.С. Букша, по сути, отождествляет понятия «деловая репутация» и «бренд» организации [9, с. 14]. Сходной точки зрения придерживаются А.Д. Чудновский и Ю.М. Белозерова [10, с. 131]. По нашему мнению, такого рода отождествление является не вполне правомерным: так, небольшие промышленные предприятия, могут не обладать известным брендом и производить лишь какой-либо элемент большого брендового изделия и даже по сути, не иметь названия, но иметь высокий уровень деловой репутации на локальном рынке.

Законодательно необходимость защиты деловой репутации организаций закреплена в ст. 152, п. 11 ГК РФ [11, ст. 152]. Вместе с тем, точное определение исследуемого нами понятия в гражданском законодательстве России не приводится. Ю.Н. Быкова рассматривает деловую репутацию как «соответствие организации нормам деловой этики» [12, с. 11]. На тесную взаимосвязь между деловой репутацией и деловой этикой компании указывает также Л.С. Сальникова [13, с. 34]. С такого рода подходом также нельзя в полной мере согласиться, т.к. в его рамках требует дополнительной трактовки такая достаточно дискуссионная категория, как «деловая этика» организации.

В теории экономики организации и в теории риск-менеджмента, предлагаются множество определений понятия «риск», которые отражают и практические задачи принятия решений, и чисто теоретические суждения. Общеизвестные определения риска в экономике организации можно в определенной степени охарактеризовать как ограниченные. Во-первых, не все параметры риска можно измерить в денежных единицах. Так, например, вред здоровью. Еще более четко это отражается в области рисков в экологии и других областях. Во-вторых, вызывает сомнение, что в результате трудностей выявления оказывающих воздействие факторов риски в реальности можно представить оперативно и

объективно. Все ограничивается степенью сложности изучаемого объекта. Одна ситуация риска, строго ограниченная с одним потерпевшим, одним параметром убытка, в одном отрезке времени. Другая ситуация характеризуется несколькими видами убытков, причиненных множеству пострадавших, со сложными взаимными связями (ближе к реальности), в различное время.

Рассмотренные выше понятия определяют риск с точки зрения теории конфликта. Другими словами, понятие «риск» появляется лишь тогда, когда возникает проблема, которую надо решать. Автором предлагается рассмотреть это понятие с точки зрения теории хаоса, т.е. рассмотреть не только проблему, которая может возникнуть, а также ее последующее развитие, влияние на другие показатели системы и на деятельность всей организации в целом.

Таким образом, риск предлагается рассматривать, как экономическое явление, являющееся неотъемлемым элементом всех социально-экономических процессов, которые происходит в организации, и способную вывести систему из равновесия и, следовательно, либо усовершенствовать ее деятельность, либо привести к нежелательным убыткам, либо разрушить.

В результате цифровизации экономики приобретает все большую актуальность риск снижения деловой репутации промышленной организации, так как многие процессы становятся обезличенными и реализуются техническими системами, а не человеческими ресурсами. Соответственно исходя из предложенного определения деловой репутации промышленного предприятия как устойчивого представления в сознании контрагентов организации (потребителей, государственных органов, поставщиков, коммерческих банков) о добросовестности выполнения принятых ею обязательств, соответствующем качестве продукции, эффективности осуществления предпринимательских контрактов следует, что все эти процессы могут повлечь за собой ухудшение деловой репутации. В конечном итоге, высокий уровень деловой репутации, как указано в специальной литературе, обеспечивает снижение уровня общего риска предпринимательской деятельности [14, с. 34; 15, с. 118].

Следует отметить, что в специальной литературе отсутствует общепризнанный подход к оценке уровня деловой репутации промышленной организации. Так, М. Брайн предлагает использовать для исследования деловой репутации процедуру экспертного оценивания [16, с. 71]. На необходимость применения инструментария экспертной оценки при исследовании деловой репутации указывает и А.И. Бычков [17, с. 43]. При этом необходимо отметить, что процедура экспертного оценивания имеет такой существенный недостаток как субъективизм экспертов, обусловленный их возможной недостаточной компетентностью или заведомой предвзятостью.

С.С. Скобкин предлагает использовать для исследования деловой репутации организаций стоимостной подход: чем выше рыночная стоимость компании, тем, соответственно, более удовлетворительным является уровень ее деловой репутации [18, с. 128]. С такого рода подходом также нельзя в полной мере согласиться, т.к. рыночная стоимость компаний может быть обусловлена множеством факторов, в том числе спекулятивного порядка, не имеющих непосредственного отношения к деловой репутации предприятия. Кроме того, в отношении небольших промышленных предприятий определить рыночную стоимость достаточно проблематично в принципе.

По нашему мнению, одним из наиболее общих показателей деловой репутации является интенсивность выявленных нарушений деятельности организации со стороны проверяющих органов различного уровня. Действительно, чем выше правонарушений выявлено в отношении компаний той или иной отрасли экономики, тем, при прочих равных условиях, менее удовлетворительным является уровень ее деловой репутации. Динамика данного показателя для промышленных организаций РФ приведена на рис. 1.

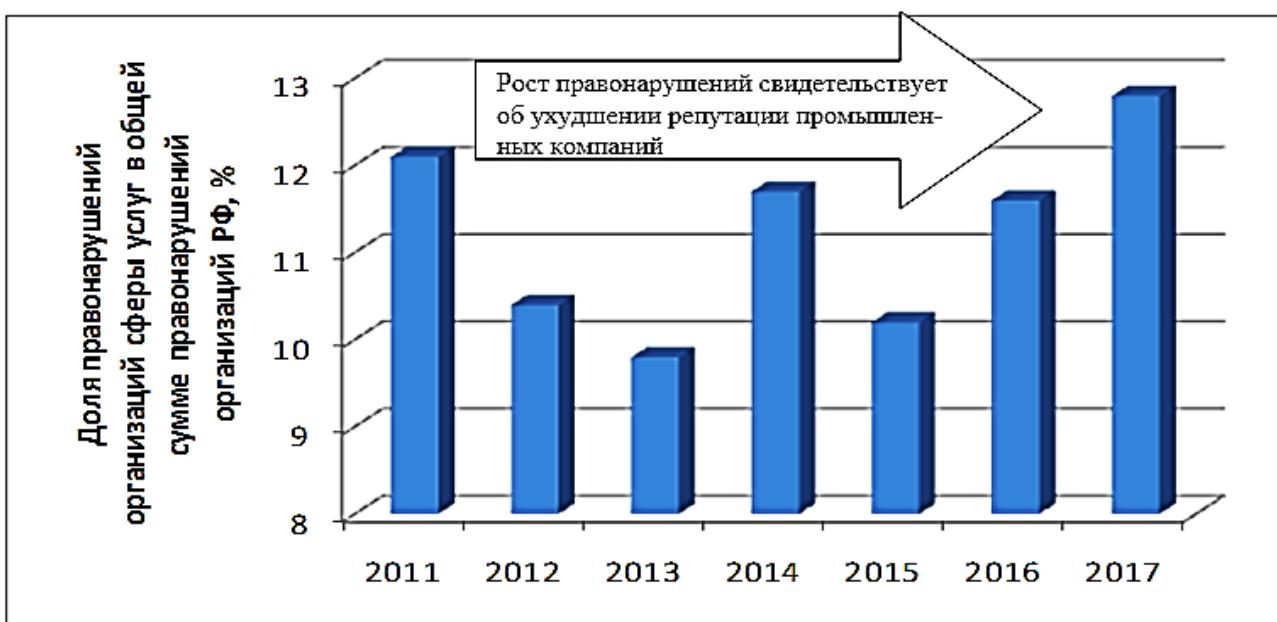


Рис. 1. Динамика доли правонарушений промышленных предприятий в общей сумме выявленных правонарушений организаций РФ, % [19, с. 158]

Как показано на рис. 1, в соответствии с выделенным критерием, в целом деловая репутация промышленных компаний в 2015 – 2017 г.г. устойчиво ухудшалась. Кроме того, как показано на рис. 2, имеют место выраженные тренды негативного влияния данной характеристики деловой репутации промышленных компаний на средний уровень их рентабельности.

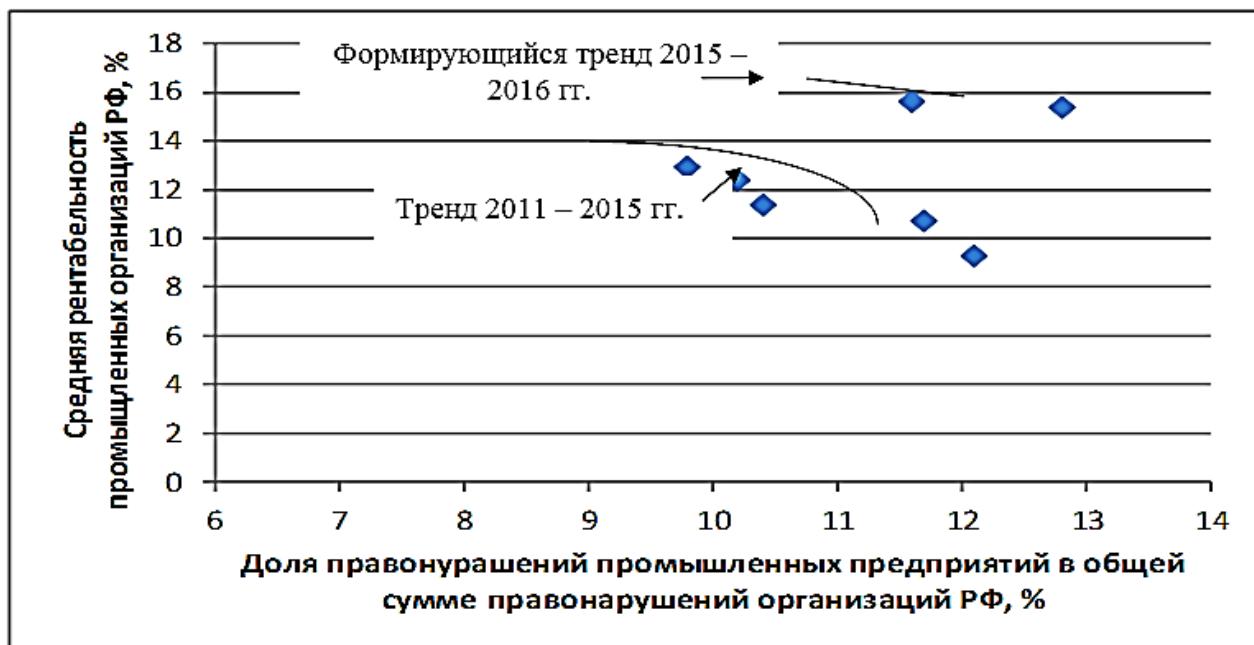


Рис. 2. Тренды соотношения доли правонарушений промышленных организаций РФ и уровня их средней рентабельности (2011–2017 гг.) (построено автором на основании информации, содержащейся в [20, с. 371])

Можно выделить следующие основные направления снижения риска деловой репутации отечественных промышленных организаций:

1. Совершенствование технологий управления персоналом промышленных компаний, в первую очередь в части организации стимулирования труда. На тесную взаимосвязь между стимулированием труда персонала и уровнем деловой репутации организаций указывает ряд исследователей, в частности М.А. Павлова и М.Ю. Никольская [21, с. 177], М.А. Прокофьева и А.А. Кари [22, с. 111], Д.Ж. Турсынханов [23, с. 23]. Конкретными направления такого рода совершенствования, положительно в долгосрочной перспективе влияющими на уровень деловой репутации, могут быть внедрение на предприятии сферы услуг системы мотивации труда на основании системы KPI, дополнительное финансирование повышения уровня квалификации персонала за счет средств организации, регулярная организаций корпоративных праздников и как следствие формирование корпоративной культуры предприятия.

2. Формирование для персонала и менеджмента промышленного предприятия регулярной качественной психологической помощи. Необходимо отметить,

что регулярное обращение к помощи психологов и психоаналитиков, в том числе для решения производственных проблем, является нормой в США и государствах Западной Европы, но практически не развито в РФ. Психологическая помощь может позволить решить проблемные вопросы во взаимоотношениях с клиентами, коллегами и т. п., улучшить социально-психологический климат в коллективе организаций сферы услуг и тем самым улучшить уровень деловой репутации последних. При этом крупные, промышленные организации могут иметь в штате собственного квалифицированного психолога; относительно небольшие компании могут приглашать специалистов в области психологического консультирования и психоанализа на договорной основе.

3. Развитие деловой репутации промышленных организаций в социальных сетях посредством формирования специальных групп, общения с клиентами в их рамках по проблемам предоставления услуг, формирования маркетинговых коммуникаций в социальных сетях (розыгрыши призов за репост маркетинговой информации и т. п.).

4. Совершенствование PR-деятельности промышленных предприятий, в части участия их в благотворительных, социальных, волонтерских и иных аналогичных программах.

5. Формирование баз данных недобросовестных, например, замеченных в фактах воровства или коррупции, менеджеров промышленных предприятий с тем, чтобы они в дальнейшем не смогли найти себе работу на предприятиях отрасли и принести тем самым ущерб деловой репутации.

6. Развитие саморегулируемых промышленных организаций различных отраслей промышленности (ассоциаций или союзов, в том числе регионального уровня), в рамках которых могли бы формироваться и реализовываться координированные решения по отдельным вопросам деловой репутации компаний. В рамках такого рода саморегулируемых организаций, например, мог бы функционировать третейский суд, разрешающий в досудебном порядке деловые споры между промышленными компаниями определенного профиля.

Кроме того, развитию систем управления деловой репутацией современных отечественных промышленных организаций, по нашему мнению, способствовало бы совершенствование института независимого рейтингования компаний отрасли. Независимый, качественный, многофакторный рейтинг уровня деловой репутации конкретной промышленной компании позволил бы как сформировать мнение потребителей в данной области, так и самой компании наметить приоритетные мероприятия по совершенствованию системы менеджмента деловой репутации промышленного предприятия.

Список литературы

1. Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы» // СПС Консультант Плюс.
2. Аничкина О.А. Маркетинговые и инновационные концепции, как факторы совершенствования процесса производства / О.А. Аничкина, Н.Б. Хоме-рики, В.В. Кузьминов // Развитие промышленного потенциала в условиях им-портозамещения: технологии менеджмента и маркетинга: Материалы междуна-родной научно-практической конференции (18 мая 2017 г.) / Под ред. Ю.С. Ру-денко, М.Я. Парфенова, М.С. Рубана, Ю.Е. Коробковой. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2017. – С. 351–356.
3. Ловчикова Е.И. Цифровая экономика и кадровый потенциал АПК: стра-тегическая взаимосвязь и перспективы / Е.И. Ловчикова, Н.А. Первых, А.И. Со-лодовник // Вестник аграрной науки. – 2017 – №5 (68). – С. 107–112.
4. Вяткин В.Н. Управление рисками фирмы: программы интегративного риск-менеджмента / В.Н. Вяткин, В.А. Гамза, Ю.Ю. Екатеринославский, П.Н. Иванушко. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 400 с.
5. Райзберг Б.А. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. – 2-е изд., испр. – М.: Инфра-М, 1999. – 479 с.
6. Федосова Р.Н. Риски и страхование / Р.Н. Федосова, А.И. Волков, А.К. Москалев. – Владимир: РЕКО, 2000. – 92 с.

7. Олейников Е.А. Основы экономической безопасности: Учебно-практ. пособие / Е.А. Олейников; под ред. Е.А. Олейникова. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – 356 с.
8. Управление рисками: Учебное пособие / Л.Н. Мамаева. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков К», 2014. – С. 11.
9. Букша К.С. Управление деловой репутацией. Российская и зарубежная PR-практика. – М.: Вильямс, 2000. – 144 с.
10. Чудновский А.Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: Форум, 2017. – 336 с.
11. Гражданский Кодекс Российской Федерации. – М.: Юристъ, 2018. – 326 с.
12. Быкова Ю.Н. Деловая репутация как критерий финансовой устойчивости компаний: Автореф. дис. ... канд. экон. наук. – М., 2008. – 27 с.
13. Сальникова Л.С. Деловая репутация: как создать и укрепить. – М.: Ди-рект-медиа, 2017. – 270 с.
14. Ахтамова Г.А. Управление рисками в сфере услуг. – М.: Кносус Медиа, 2004. – 128 с.
15. Балаева О.Н. Управление организациями сферы услуг / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева. – М.: Изд-во ГУ ВШЭ, 2017. – 184 с.
16. Брайн М. Менеджмент организаций сферы услуг. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 224 с.
17. Бычков А.И. Индустрия гостеприимства в России. – М.: Инфотпропик медиа, 2017. – 420 с.
18. Скобкин С.С. Деловая репутация в системе менеджмента. – М.: Инфра-М, 2017. – 286 с.
19. Платное обслуживание населения в России: Статистический ежегодник. – М.: Изд-во Федеральной службы государственной статистики, 2018. – 428 с.
20. Российский статистический ежегодник. – М.: Изд-во Федеральной службы государственной статистики, 2018. – 824 с.

21. Павлова М.А. Особенности системы управления персоналом в сфере услуг / М.А. Павлова, М.Ю. Никольская // Инновационная наука. – 2017. – №3. – С. 175–184.
 22. Прокофьева М.А. Управление психологическим климатом персонала в туристской организации и сфере гостеприимства / М.А. Прокофьева, А.А. Кари // Молодой ученый. – 2016. – №17. – С. 111–114.
 23. Турсынханов Д.Ж. Деловая репутация компаний как основной метод ее эффективного развития // Вестник Инновационного Евразийского университета. – 2013. – №4. – С. 21–25.
-

Капустина Надежда Валерьевна – д-р экон. наук, профессор кафедры «Экономика транспортной инфраструктуры и управление строительным бизнесом» ФГБОУ ВО «Российский университет транспорта (МИИТ)», Россия, Москва.

Рустамова Ирада Тальятовна – канд. пед. наук, доцент кафедры «Международный транспортный менеджмент и управление цепями поставок» ФГБОУ ВО «Российский университет транспорта (МИИТ)», Россия, Москва.

Савенков Дмитрий Леонидович – д-р экон. наук, профессор кафедры бакалавриата (экономических и управлеченческих программ) ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет», Россия, Тольятти.
