

Риски сферы услуг и их классификация

*Гордиенко А.В., студентка кафедры
«Мировой экономики и менеджмента»
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»
e-mail: systemofadown6@mail.ru
Россия, Краснодар*

*Руденко О. Н., к.э.н., доцент кафедры
«Мировой экономики и менеджмента»
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»
e-mail: olgaru@inbox.ru*

Аннотация. В данной статье рассматривается понятие услуги, сферы услуг, а также состав сферы услуг. Выделяется классификация рисков, характерных для данной сферы.

Ключевые слова: риск, финансовый риск, классификация рисков, сфера услуг, услуги, экономическая безопасность, финансовая безопасность, менеджмент.

Категория «риск» присутствует в различных сферах деятельности, однако во многих из них имеются существенные различия вкладываемого в это понятие значения. Это так называемый «понятийный аппарат сфер деятельности».

Риски, формируемые на уровне отдельных сфер национальной экономики и специфических сфер бизнеса, называются мезо экономическими рисками, к ним относятся риски в сфере услуг.

В экономической литературе, посвященной проблемам предпринимательства, встречается большое количество различных подходов к классификации предпринимательских рисков. Это обусловлено, прежде всего, существованием совокупности целей и задач проведения систематизации риска, использования классификации для дальнейших исследований в области теории риска.

Как правило, все виды рисков связаны и влияют на деятельность предпринимателя. Эти обстоятельства затрудняют принятие решений по оптимизации риска и требуют тщательного анализа состава конкретных рисков, а также причин и факторов их возникновения.

Под классификацией рисков понимается разделение на отдельные группы по определенным признакам для достижения их целей. Научно обоснованная классификация бизнес-рисков позволяет четко определить местоположение каждого риска в общей системе. Это создает возможности для эффективного применения соответствующих методов и приемов управления рисками. В настоящее время разработаны обобщенные

классификации (применимые к каждой сфере деятельности) и конкретные классификации (характеризующие риски для определенного вида деятельности - производственной, финансовой, коммерческой и т. д.).

Сфера обслуживания населения – это сфера социальной занятости, предоставляющая материальные и нематериальные услуги в рамках существующего способа производства, которые способствуют полному удовлетворению различных потребностей человека.

Услуга является конечным продуктом работы. Как продукт социального разделения труда и связанного с ним обмена трудовой деятельностью различных групп населения, услуга носит характер социально-экономической категории.

Существующие два способа оказания услуг (в товарной форме или в качестве труда) обуславливают их деление на:

- материальные – связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительных стоимостей изделий;
- нематериальные – направленные непосредственно на человека или окружающие его условия.

Однако, независимо от этого распределения, предоставление всех услуг требует выполнения соответствующей работы, благотворное влияние которой заключается в удовлетворении потребностей человека. Общая цель и конечный продукт труда объединяют все виды услуг в сфере услуг, быстрое и успешное развитие которой проявляется в качестве объективной модели социального прогресса.

Каждой отрасли сферы обслуживания присуще свое функциональное назначение в деле удовлетворения потребностей людей, но все они оказывают услуги, а значит занимаются обслуживанием населения, т.е. доведением товаров и услуг до потребителя. Поэтому взаимоотношения с населением – общий признак и характерная черта деятельности любого предприятия сферы услуг.

Сфера обслуживания населения включает в себя совокупность отраслей экономики, занятых непосредственно удовлетворением потребностей людей в услугах (рис. 1).

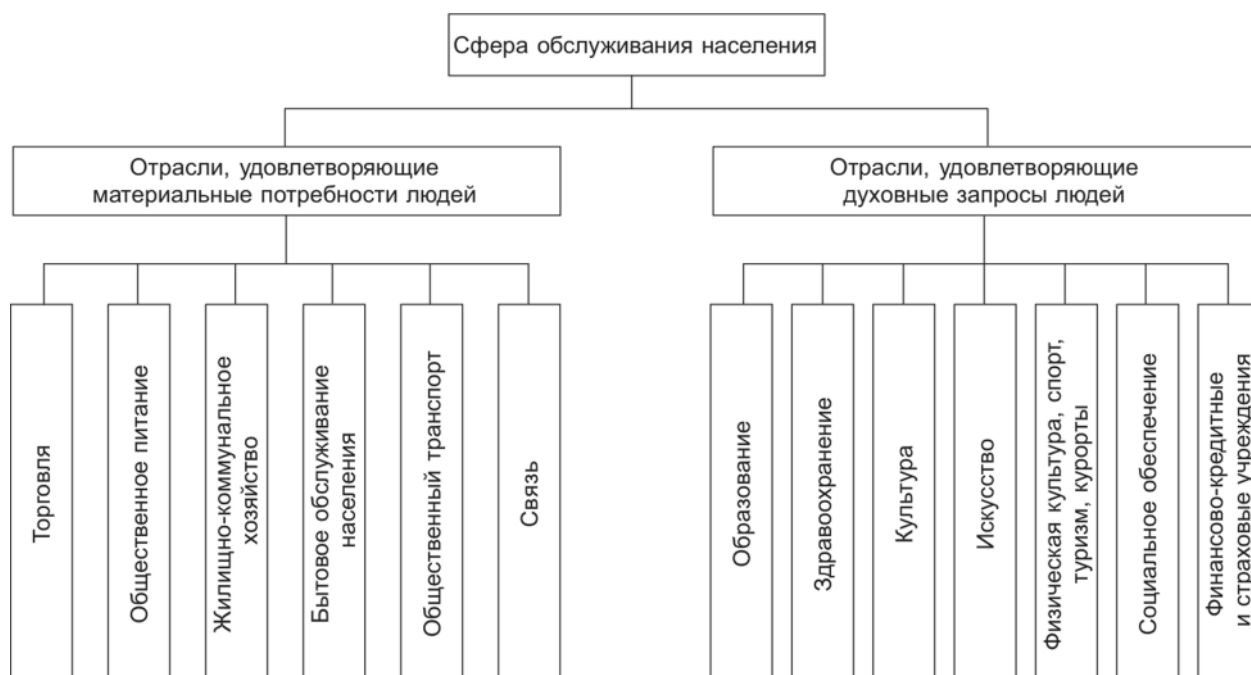


Рисунок 1 – Состав сферы обслуживания населения

Отношения сервисных компаний с населением разнообразны и состоят из количества и качества выполненной работы, времени, которое требуется потребителю для предоставления услуг, культуры обслуживания и цен на услуги, и всегда проявляются в форме интересов.

Интерес населения заключается в получении всех необходимых, качественных и относительно недорогих услуг. В то же время потребители по праву хотят, чтобы услуги доставлялись быстро и удобно, насколько это было возможно, с учетом их потребностей, предпочтений и пожеланий.

Сервисные компании заинтересованы в предоставлении населению большего количества услуг по конкурентоспособным ценам с минимальными трудовыми, материальными и финансовыми ресурсами.

С экономической точки зрения полное объединение интересов населения и сферы услуг требует осуществления систематических и целенаправленных мер по упорядочению их отношений с целью максимизации социально-экономической эффективности предоставляемых услуг. Эта деятельность на предприятиях находит свое конкретное выражение в организации государственных услуг.

Сектор услуг характеризуется слабой защитой от многочисленных рисков, которые не только ухудшают результаты деятельности компании, но и могут привести к банкротству.

Когда промышленные предприятия достигают своих основных целей путем производства физической продукции, организации (фирмы) сферы услуг выполняют свою основную задачу, производя и предоставляя различные услуги, такие как пошив и ремонт одежды, ремонт и техническое обслуживание бытовой техники и химчистка одежды, образование, кейтеринг, здравоохранение, транспорт. Поставщики исследовательских услуг сосредоточены в основном на функциях, уникальных для технологий

обслуживания

Наиболее очевидным отличием является то, что продукты сервиса являются нематериальным результатом, тогда как промышленная компания производит материальные продукты, такие как холодильники. Сервис является абстрактным и часто представляет знания и идеи, а не физически существующий продукт.

Таким образом, если продукция промышленного предприятия может храниться на складах для последующей продажи, производство и продажа осуществляются одновременно в сфере услуг.

Услуга – это нематериальный продукт, который не существует, если только он не заявлен покупателем. Этот продукт не может быть сохранен, сохранен для последующего использования или отображен, когда продукт готов к отправке в магазины. Если услуга не потребляется сразу после ее изготовления, она исчезает. Обычно это означает, что сервисные компании трудоемки и наукоемки, они нуждаются в большом количестве специально обученных работников для удовлетворения потребностей потребителей, в то время как промышленные предприятия чаще капиталоемкие и строятся на основе массового производства, непрерывного процесса или передовых промышленных технологий.

Основываясь на вышеизложенном, можно предложить следующую классификацию рисков, характерных для деятельности предприятий сферы сервиса.

Данную классификацию можно представить в виде схемы, изображенной на рисунке 2.

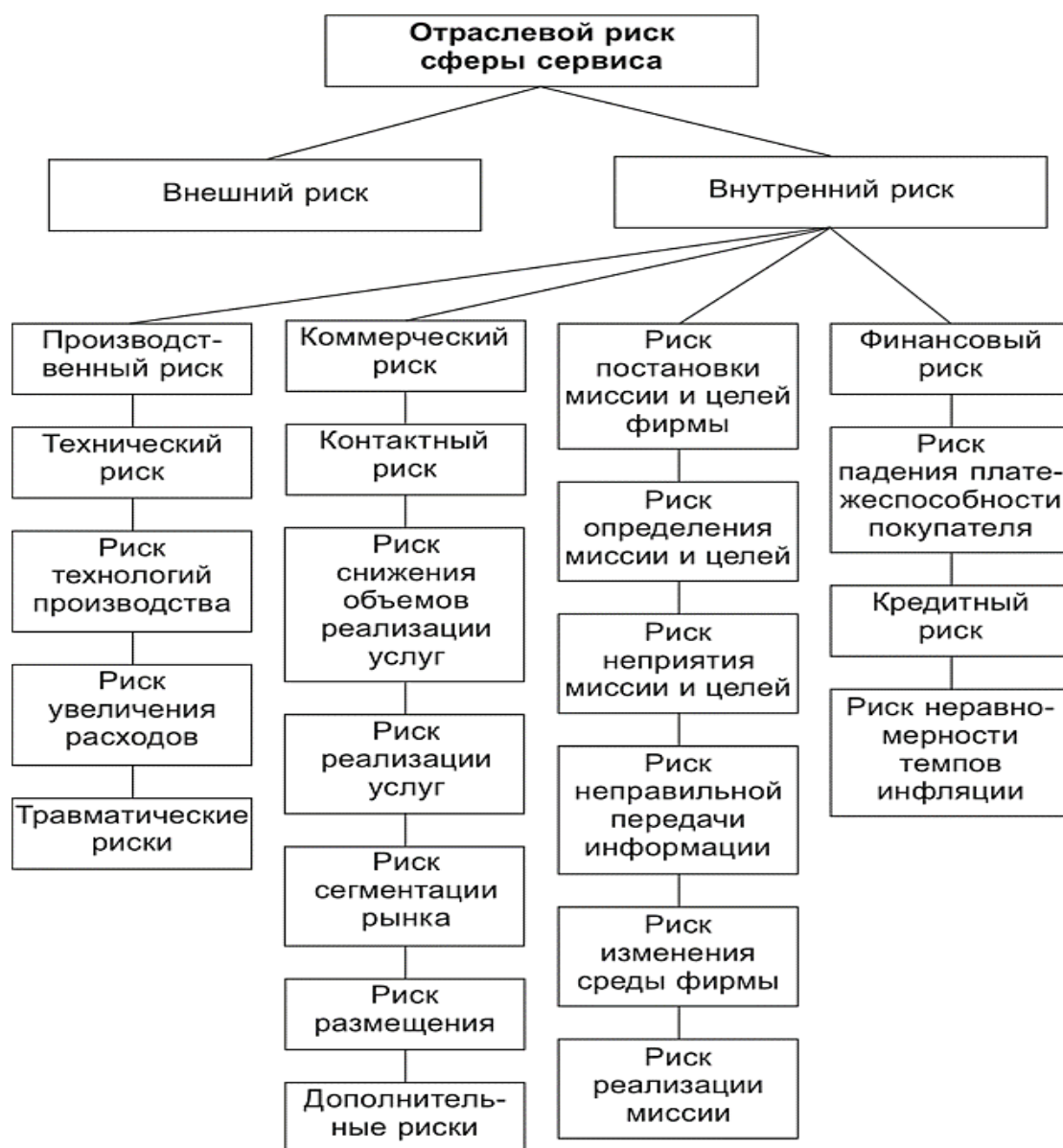


Рисунок 2 – Классификация рисков предприятий сферы услуг

Разберем более подробно выделенные риски.

1 По сфере возникновения отраслевые риски сферы сервиса можно подразделить на внешние и внутренние.

Внешние риски включают риски, которые не связаны напрямую с деятельностью предпринимателя. В этом случае говорится о непредвиденных изменениях в законодательстве, регулирующем предпринимательскую деятельность, изменениях в налогообложении, ликвидации компаний на основании указаний государственных органов.

Источником внутреннего риска является сама компания, которая возникает в случае неэффективного управления, неточной маркетинговой политики, а также в результате корпоративных злоупотреблений.

2 В зависимости от видов услуг, оказываемых предприятиями сферы сервиса, можно выделить производственный, коммерческий, финансовый риски и риск, возникающий при постановке миссии и целей фирмы.

Производственный риск связан с производством услуг, продукции и

выполнением всех видов производственной деятельности, осуществляемой в организациях сферы услуг.

Технический риск определяется степенью организации производства, выполнением профилактических мероприятий, возможностью ремонта оборудования компанией и внедрением новых технологий.

Риск технологий производства связан с уменьшением объемов производства из-за поставок некачественного сырья. Носить оборудование; Простоя оборудования и потеря рабочего времени из-за отсутствия клиентов; Нехватка сырья; Спад спроса из-за недостаточного качества обслуживания из-за технологических сбоев.

Увеличение материальных затрат за счет материалов, сырья, топливных отходов и т.д.; рост фонда оплаты труда из-за превышения планового количества работников или из-за выплаты более высокой заработной платы.

Риск нанесения ущерба персоналу в чрезвычайных ситуациях особенно высок для компаний, которые предоставляют услуги химической чистки одежды и стирки одежды.

Риски, связанные с продажей услуг: потеря товаров (услуг), потеря качества товаров во время оказания услуг, отказ от обслуживания, перевозка заказов.

Коммерческий риск – это риск, возникающий при продаже услуг, который играет важную роль в достижении финансовых показателей сервисных компаний. Рассмотрим основные типы и причины.

Контактный риск (риск обслуживания заказчика) возникает при обслуживании клиента (время и этика обслуживания); при приеме заказа (информация, отсутствие расходных материалов, неожиданно высокая цена); при выдаче заказа (плохое качество оказанной услуги); быстрота предоставления услуги; ориентация на потребителя (новые формы обслуживания).

Снижение объемов реализации услуг в результате резкого падения спроса, продвижения услуги к заказчику, конкуренции, ограничений на выполнение услуг, повышения закупочных цен расходных материалов, а, следовательно, и повышения цены услуг.

Риск недостаточной сегментации рынка приводит к уменьшению притока заказчиков, следствием чего является изменение объема реализации услуг.

Риск размещения предприятий сферы сервиса связан с выбором места для предприятия, что способствует расширению сферы услуг, предоставляя потребителям лучшие удобства в обслуживании и экономию времени.

К дополнительным рискам можно отнести: риск ошибок менеджера, связанный с недостаточной квалификацией, слабой организацией менеджмента, отсутствием цели; риск недовольства работников, обусловленный несовершенством оплаты труда, запущенностью социальных проблем, отсутствие перспектив роста; риск несчастных случаев, связанный с плохими условиями труда, несоблюдением правил техники безопасности.

К рискам, присущим постановке миссии и целей фирмы относятся: риск

неправильного определения миссии фирмы, риск непонимания или неприятия миссии и целей организации ее членами, риск неправильной передачи информации о поставленных миссиях и целями задач, риск изменения внешней и внутренней среды фирмы во времени и риск реализации миссии.

Финансовые риски проявляются в сфере взаимоотношений организаций сферы услуг с банками, кредитными организациями, налоговыми органами и другими финансовыми организациями. Это может включать риск снижения платежеспособности населения, что ведет к снижению спроса и, как следствие, к снижению прибыли. Кредитные риски следует рассматривать как риски, связанные с возможностью дефолта по сумме кредита и соответствующим процентам, а также с риском не получить кредит в ближайшем будущем, что делает невозможным расширение и модернизацию бизнеса.

Таким образом, можно сделать вывод, что на предприятия сферы услуг влияет множество рисков и очень важно своевременно их идентифицировать и научиться ими управлять, для обеспечения финансовой безопасности предприятия.

Список использованной литературы:

- 1 Бланк И. А. Управление финансовой безопасностью предприятия. — К.: Эльга, Ника — Центр, 2014. — 784 с.
- 2 Вечканов Г. С. Экономическая безопасность: Учебник для вузов. — СПб: Питер, 2007. — 384 с.
- 3 Гапоненко В. Ф., Беспалько А. А., Власков А. С. Экономическая безопасность предприятия. Подходы и принципы. — М.: Изд. «Ось — 89», 2007. — 208 с.
- 5 Гаврилюк Т. Ю. Финансовые риски в системе управления финансовой безопасностью предприятия // Молодой ученый. — 2013. — №3 Режим доступа //URL <https://moluch.ru/archive/50/6422/> (Дата обращения: 18.03.2019).
- 6 Ступаков В.С. Риск-менеджмент: учебное пособие. / В.С. Ступаков, Г.С. Токаренко // М.: Финансы и статистика, 2010. — С. 364.
- 7 Важель Е.С. Основа финансового менеджмента —К.: Молодежь, 2013.