

СУЧАСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Коробченко Г.О.

викладач,

Рубіжанський індустріально-педагогічний технікум

ЧИННИКИ РИЗИКУ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

В останні десятиріччя сфера послуг набуває стрімкого розвитку у всьому світі. Ця тенденція спостерігається і в Україні. Діяльність підприємств у сфері послуг зазнає істотного впливу різноманітних чинників ризику. Але уникнення ризику шляхом відмови від певних видів сервісної діяльності чи її істотного згортання призводить до зростання ризику втрачених можливостей. Отже, слід уникати ризику тільки у разі його високого рівня, неприйняттого для підприємства. Вивчення чинників ризику у діяльності підприємств сфери послуг забезпечує передумови для кількісної оцінки його небезпеки та визначення міри прийнятності, вибору та реалізації рішень з прийнятним рівнем ризику, формування протиризикових заходів тощо.

Основою ризику є невизначеність. У сфері послуг рівень невизначеності вище, ніж у виробництві товарів. Це зумовлено такими властивостями послуг, як невідчутність, змінюваність якості послуг, різний ступінь сприйняття послуг клієнтами. В результаті клієнти можуть зазнавати дефіциту інформації щодо змісту та прийнятності рівня пропонованих послуг, у них можуть виникати труднощі щодо вибору виконавця послуг, невідповідність між очікуваним та фактичним сприйняттям послуги. У сфері послуг клієнти приділяють значну увагу репутації підприємства, тому цей чинник може як активізувати, так і стримувати його розвиток. Для підприємства можуть виникати труднощі щодо проведення стандартизації та оцінки якості послуг. Можливе незадоволення клієнтів рівнем наданих послуг, виникнення претензій і скарг і потреба у роботі з ними, зниження лояльності клієнтів до підприємства, скорочення повторних відвідувань та зменшення кількості

клієнтів. Це призводить до погіршення економічних показників діяльності підприємства та його конкурентних позицій.

Стрімкий розвиток сфери послуг спричиняє загострення конкуренції, необхідність постійного удосконалення всіх аспектів діяльності підприємств цієї галузі, впровадження нових і удосконалених видів послуг і технологій їх надання, зростання потреб у інвестиційних ресурсах, зменшення норми прибутку на вкладений капітал.

Будь-які інновації пов'язані з підвищеним ризиком. Прагнучи надати клієнтам нетрадиційні види послуг або застосувати нетрадиційні технології їх надання, підприємства наражаються на небезпеку того, що не буде досягнуто очікуваного рівня попиту. Отже, не буде отримано очікуваного доходу та прибутку. Уникнення інновацій призводить до погіршення конкурентних позицій підприємства, тому є недоцільним. Але, якщо інновації будуть прихильно сприйняті клієнтами, незважаючи на значні витрати, підприємство зможе отримати значно більший прибуток, ніж при наданні тільки традиційних послуг. Тому особливої уваги потребують чинники комерційного ризику інновацій.

Значні потреби в інвестиційних ресурсах і дефіцит їх джерел також є стримуючим чинником для розвитку підприємства. Як свідчать дані Державної служби статистики України [3], для вітчизняних підприємств найбільш прийнятним джерелом фінансування інвестицій залишаються власні кошти, які вкрай обмежені, а зовнішні джерела фінансування все ще недоступні для багатьох підприємств.

Небезпеку для розвитку підприємств сфери послуг містять некомпетентність та помилки фахівців, які виявляються під час або після надання послуг. Це призводить до зниження якості послуг і невдоволення клієнтів, завдання їм шкоди та необхідність її компенсації, втрати клієнтів та збитки підприємства тощо. Особливу роль у процесі обслуговування відіграє персонал, який безпосередньо контактує з клієнтами. Від його клієнторієнтованості значною мірою залежить задоволення клієнта наданою послугою. Звільнення ключових співробітників або їх перехід до конкурентів, високий рівень плинності персоналу також можуть завдати втрат підприємству. Тому людський чинник відіграє особливе значення у сфері послуг.

До втрат підприємства сфери послуг можуть призвести крадіжки матеріальних цінностей, надзвичайні ситуації природного чи техногенного характеру; несанкціонований доступ конкурентів до інформації, що становить комерційну таємницю; втрати інформації, протиправні дії кримінальних структур, прояви недобросовісної конкуренції. Значну небезпеку містять податкові, валютні, інфляційні ризики і т. ін. [4].

Узагальнено ризики у сфері послуг можна згрупувати за ймовірністю настання (явні або латентні погрози), за величиною збитків (допустимі, критичні, катастрофічні); за природою виникнення (політичні загрози, загрози з боку конкурентів, кримінальні погрози, погрози з боку контрагентів), за можливістю прогнозування (прогнозовані або непрогнозовані), за об'єктом посягання (погрози інформації, погрози фінансам, погрози персоналу, погрози репутації), за місцем виникнення (внутрішні та зовнішні) [4].

Можливо виокремити специфічні чинники ризику за видами послуг, що надаються (наприклад, побутові послуги, соціальні послуги, страхові послуги, банківські послуги, туристичні послуги, готельні послуги та ін.).

Отже, чинники ризику у діяльності підприємства сфери послуг дуже різноманітні, тому їх найбільш повне врахування дозволить підприємству успішніше функціонувати за умов конкурентного середовища.

Список використаних джерел:

1. Бурменко Т. Д. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс]: электрон. учеб. курс / под ред. Т. Д. Бурменко. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2008. Режим доступа: <http://economics.studio/ekonomicheskije-voprosyi-obschiie/291-pokupatelskoe-povedenie-pokupatelskie-68650.html>
2. Закаткина Д. В. Система управления рисками предприятий сферы услуг // Молодой ученый. – 2014. – № 4.2. – С. 125-127. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <https://moluch.ru/archive/63/10164/>
3. Сайт Державної служби статистики України. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

4. Соколова С. В. Предпринимательские риски в сфере услуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://economics.studio/ekonomicheskie-voprosyi-obschiie/291-pokupatelskoe-povedenie-pokupatelskie-68650.html>

Онуфрієць Т.С.

магістр;

Алескерова Ю.В.

доктор економічних наук, доцент,

Вінницький національний аграрний університет

ФІНАНСОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ

Страхова справа має особливості, що відрізняють її від інших видів господарювання. Ці особливості полягають у наступному: страхова діяльність визначається в Україні як виняткова діяльність і регламентується Законом України «Про страхування».

У країнах з розвиненою ринковою економікою страховики значну частину прибутку одержують не від страхової діяльності, а від інвестиційної. Головне завдання для страховика – збільшити кількість страхувальників і використати зібрані страхові премії для інвестиційної діяльності. Усе це стає можливим завдяки продуманій і зваженій політиці управління. Саме тому страховики повинні виважено підходити до питання прийняття ризиків, ефективно використовувати можливості перестрашування, більше уваги приділяти превентивним заходам.

Питанням вивчення проблематики фінансового менеджменту страхових компаній присвячені праці таких вітчизняних учених, як Ю.В. Алескерова, О.Л. Польова, О.В. Марценюк-Розарьонова та ін.

Метою є аналіз стану страхового ринку України, виявлення основних проблем в управлінні страховими компаніями, що мають бути вирішені на рівні тактичного менеджменту страхової компанії для досягнення нею фінансової стабільності попри ризики сучасного страхового ринку України.