

3. Рівень і якість життя населення / С.П. Кушнар'єв та ін. – Х. : ВД «Інжек», 2004.

4. Біленький П.Ю. Інфраструктура ринку праці: глобалізація та регіональні аспекти. НАН України. – Інститут регіональних досліджень. – Л., 2004.

5. Махсма М.Б. Економіка праці та соціально-трудові відносини: [навчальний посібник] / М.Б. Махсма. – К.: Атіка, 2005.

РИЗИКИ ОРГАНІЗАЦІЙ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

***ДУДНЄВА Ю.Е., К.Е.Н., ДОЦЕНТ,
УКРАЇНЬСЬКА ІНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГІЧНА АКАДЕМІЯ***

Економічні досягнення останніх років, які демонструють розвинені країни світу, доводять, що джерелом довгострокового економічного зростання стає сфера обслуговування. За даними МВФ, усі види послуг складають близько 70 % вартості результату світового виробництва [1, с. 33-34]. Система комплексного ризик-менеджменту є фактором забезпечення стійкої довгострокової конкурентоспроможності суб'єктів господарювання, які функціонують у цій сфері. Ідентифікація ризиків є найважливішим етапом процесу управління ризиком.

Ризик будемо розглядати як об'єктивно-суб'єктивну категорію, яка пов'язана з подоланням невизначеності, випадковості і конфліктності в ситуації немінучого вибору й відображає ступінь досягнення очікуваного результату [2, с. 8].

Діяльність організації сфери обслуговування має свою специфіку, яка, перш за все, пов'язана зі специфікою послуги як товару. Послуга – це вид діяльності, робіт, у процесі виконання яких не створюється новий матеріально-уречевлений продукт, якого раніше не було, але змінюється якість вже створеного продукту. Такі характеристики послуг, як невідчутність, неоднорідність, складність, нездатність до зберігання і нерозривність взаємозв'язку «виробництво - споживання», підсилюють ризик при отриманні послуг [3].

Невідчутність як характеристика послуги передбачає неможливість попередньої оцінки якості та характеристики послуги споживачем. На відміну від товару, більшість послуг неможливо оцінити до споживання.

Неоднорідність якості пов'язана з надзвичайно високим впливом кадрів на якість та суб'єктивним характером оцінки якісних

характеристик багатьох послуг. У сфері послуг не завжди можна провести стандартизацію, уніфікацію якості. Різна оцінка послуг - це результат її суб'єктивного сприйняття [4, с. 48].

Послуги можуть бути технічно складними або спеціалізованими, споживач через відсутність досвіду або спеціальних знань реально не може їх оцінити. Це підсилює суб'єктивний характер оцінки послуг та збільшує ризик невідповідності якості очікуванням клієнта.

Враховуючи розглянуті характеристики послуг, виділимо ризики, які є найбільш актуальними для клієнта (споживача):

1. Ризик низької якості послуги через недотримання технології, використання неякісної сировини, морально та фізичне застаріле обладнання, невідповідність компетенцій персоналу необхідним вимогам техніки та технології.

2. Ризик завдання фізичної шкоди під час обслуговування.

3. Фінансовий ризик пов'язаний з недостатньою компенсацією витрат споживача послуг.

4. Соціальний ризик полягає у можливих змінах іміджу споживача послуги серед зацікавлених контактних груп.

5. Психологічний ризик обумовлено впливом характеристик та змісту послуги на рівень психологічного комфорту споживача.

6. Ризик втрати часу та зусиль під час отримання послуги.

Ступінь клієнтських ризиків у сфері обслуговування залежить від невизначеності, значущості, вартості послуги, а також від ступеня впевненості клієнта, яка визначається його знаннями і досвідом.

Організації, які функціонують у сфері обслуговування, також є суб'єктами ризику. Для них актуальними є наступні види ризиків:

1. Виробничий ризик, пов'язаний з якістю та технологією надання послуги, та може виникнути внаслідок поставки неякісної сировини; знос обладнання; простою обладнання і втрати робочого часу через відсутність клієнтів; відсутності вихідних матеріалів; зменшення попиту в зв'язку з недостатньою якістю послуги.

2. Комерційний ризик - це ризик, що виникає в процесі реалізації послуг, що грає істотну роль в досягненні фінансових результатів організацій сфери обслуговування. Видами комерційного ризику є контактний ризик (ризик обслуговування клієнта при прийомі та видачі замовлення), ризик зниження обсягів реалізації послуг, ризик реалізації послуги (втрати якості товару в момент надання послуги, відмова від виконаної послуги, транспортування замовлень), ризик недостатньої сегментації ринку, який призводить до зменшення потоку замовників, наслідком чого є негативна зміна обсягу реалізації послуг [5].

3. Фінансовий ризик виявляється у сфері відносин організації сфери обслуговування з фінансовими інститутами (банками, кредитними організаціями тощо). Кредитний ризик, як складову фінансового ризику, слід розглядати, як ризики, пов'язані із можливістю не повернення суми кредитів і відсотків по ним, що веде, в свою чергу, до погіршення «кредитної історії» та неможливості використовувати позикові кошти на модернізацію технології та розширення виробництва.

Література.

1. Козик В.В. Міжнародна економіка та міжнародні економічні відносини: [практикум] / В.В. Козик, Л.А. Панкова, О.Ю. Григор'єв, А.О. Босак. – К. : Вікар, 2006. – 589 с.
2. Машина Н.І. Економічний ризик і методи його вимірювання: [навчальний посібник] / Н.І. Машина. – К. : ЦУЛ, 2003. – 188 с.
3. Данилишин Б.М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства /Б.М. Данилишин, В.І. Куценко, Я.В. Остафійчук. – К. : ЗАТ «Нічлава», 2005. – 328 с.
4. Демченко Е.В. Особенности управления рисками на рынке услуг / Е.В. Демченко // Вестник Белорусского государственного экономического университета. – 2012. – № 3. – С. 46-51.
5. Мочерний С.В. Сфера послуг / С.В. Мочерний // Економічна енциклопедія. – [у трьох томах]. – К. : Видавничий центр «Академія», Тернопіль : Академія народного господарства 2002. – Том 3. – 678 с.

ВАЖЛИВІСТЬ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ДЛЯ АГРАРНИХ ПІДПРИЄМСТВ В СУЧАСНИХ РИНКОВИХ УМОВАХ

***ЖИВОТЧЕНКО В.В., ДОДУХ Н.О., СТУДЕНТКИ*,
ХАРКІВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ ПЕТРА ВАСИЛЕНКА***

На сьогодні стан ринкових відносин в економіці, наявність високого рівня конкуренції та невизначеності зумовлюють суттєві зміни в процесі управління підприємством, а особливо в системі управління аграрним виробництвом. Що в свою чергу спонукає

* Науковий керівник: Дудник О.В., к.е.н., доцент