УДК 65.012.32

Юлія ДУДНЄВА
ORCIDiD: 0000-0002-4786-7213
кандидат економічних наук, доцент, Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків, Україна

РИЗИКИ ОРГАНІЗАЦІЙ СФЕРИ ПОСЛУГ: ПІДХОДИ ДО КЛАСИФІКАЦІЇ

Анотація. У статті розглянуті питання класифікації та ідентифікації ризиків у діяльності організацій сфери послуг. Прискорений розвиток сфери послуг знаменує собою перехід до інформаційно-сервісного суспільства. У розвинутих країнах сфера послуг має значну питому вагу у структурі внутрішнього валового продукту та забезпечує працевлаштування більше половини працездатного населення. Аналогічні тенденції розвитку демонструє і сфера послуг в Україні. Високий ступень невизначеності ринкового середовища функціонування організацій сфери послуг підвищує актуальність комплексного ризик-менежменту для суб'єктів господарювання. Значення сфери послуг в економіці країни потребує впровадження ефективних систем управління, зокрема з урахуванням існуючих ризиків. У статті обґрунтовано необхідність врахування особливостей послуги, як товару, при визначенні факторів, що спричиняють невизначеність та ризик. Автором розглянуто структуру ризикоутворюючих властивостей послуги з метою ідентифікації можливих ризиків. Проведено класифікацію ризиків організації сфери послуг за загальними ознаками. У якості базової ознаки для ідентифікації ризиків організації сфери послуг обрано сферу виникнення ризиків, у відповідності до якої автором сформовано структуру специфічних для сервісної організації ризиків. У статті окремо розглянуті виробничий ризик, ризик незатребуваності послуги, контактний та репутаційний ризики, ризик конфлікту, ризик сегментації ринку послуг та клієнтський ризик. Визначено можливий вплив цих ризиків на результати діяльності сервісної організації.

Запропонована структура ризиків суб'єкту господарювання у сфері послуг може бути використана для створення ризикового профілю конкретної організації. У роботі сформульовані основні цілі ризик-менеджменту організації сфери послуг: прогнозування негативних факторів, оцінка їх впливу на результативність діяльності, розробка методів оптимізації ризиків.

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

Ключові слова: сфера послуг, послуга, ризик, управління ризиком, класифікація, ризиковий профіль, види ризику

Вступ. Закономірністю розвитку сучасної цивілізації є перетворення сфери послуг в домінуючий сектор економіки. Прискорений розвиток сфери послуг знаменує собою перехід до інформаційно-сервісного суспільства. Зростає роль послуг у задоволенні матеріальних і духовних потреб людей, у раціональному використанні вільного часу, у самореалізації особистості.

В умовах постіндустріального суспільства такі сфери послуг, як, зокрема, технічна, наукова, страхова, освітня діяльність, соціальні послуги, сфера розважальних послуг, активно розвиваються, а їх частки в структурі ВВП, згідно з різними даними, становлять від 50% до 75%, при цьому в даній сфері зайнято більше половини працездатного населення.

У розвинених країнах частка сфери послуг (сервісного сектору економіки) становить до 70% ВВП країни, а абсолютна і відносна чисельність зайнятих в сфері послуг перевищує чисельність зайнятих в інших секторах національного господарства. Наприклад, у більшості країн ЄС у сфері послуг працює 65-75% економічно активного населення. У США сфера послуг забезпечує 80% усього приросту зайнятості в країні. Водночас вивільнюються робочі місця у промисловості в зв'язку зі зростанням продуктивності праці, механізацією та автоматизацією праці. Частка сфери послуг у структурі ВВП у США становить 72%, у Нідерландах - 78%, в Ізраїлі - 81%.

Для України, як і для багатьох країн світу, також характерна яскраво виражена тенденція зростання частки сервісного сектора у ВВП. В 2016 році В Україні працювали 306 369 великих, середніх, малих, в тому числі мікропідприємств, з них в сфері послуг працювали разом з будівництвом 222 242 підприємства, що складає 72,5% . Кількість великих підприємств у

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

сфері послуг становила 156 одиниць, або 0,07%. Найбільшу кількість складали малі підприємства – 214 339 одиниць, або 96,4% до загальної кількості. Більше половини підприємств, що надавали споживачам різноманітні послуги, функціонували у семи регіонах України: м. Києві, Дніпропетровській, Одеській, Львівській, Харківській, Запорізькій та Київській областях [1].

Зростання значення сфери послуг в українській економіці підтверджується наступними статистичними даними: у III кварталі 2017 року порівняно з відповідним періодом минулого року обсяг послуг, реалізованих споживачам підприємствами сфери нефінансових послуг, зріс на 3,1% і становив 163,8 млрд. грн. При цьому послуги, реалізовані населенню, склали 24,2% від загального обсягу реалізованих послуг. У II кварталі 2017 року обсяг послуг, реалізованих споживачам підприємствами сфери послуг, становив 150,5 млрд. грн., що у порівняних цінах на 7,7% вище рівня відповідного періоду 2016 року. Обсяг послуг, реалізованих населенню, становив 22,6% від загального обсягу реалізованих послуг. Тобто, обсяг послуг, реалізованих споживачам підприємствами сфери нефінансових послуг в Україні, в III кварталі на 13,3 млрд. грн.. більший, ніж у II кварталі 2017 року.

До сфери послуг, згідно класифікатора видів економічної діяльності прийнято відносити 13 секцій, серед яких: сфера розваг, технічна та наукова діяльність, страхова діяльність, освітня сфера, соціальні послуги, ремонт автотранспортних засобів тощо. Місце і роль сфери послуг в сучасному суспільстві, її вплив на всі сторони його розвитку визначають актуальність проблематики ефективного менеджменту організацій сфери послуг з урахуванням особливостей сервісного сектору.

Управління суб’єктами господарювання у сфері послуг потребує прийняття управлінських рішень в умовах невизначеності, яка стосується

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

як зовнішніх, так і внутрішніх факторів. Це, в свою чергу, призводить до невизначеності у досягненні поставлених цілей. Вплив невизначеності на цілі являє собою ризик, який має бути врахований в процесі прийняття управлінських рішень. Ризик-менеджмент сьогодні є невід'ємною частиною ефективного управління організацією сфери послуг, його найважливішою складовою.

Основна передумова при управлінні ризиками полягає в тому, що кожна організація існує, щоб створювати вартість для сторін, зацікавлених в її діяльності. Всі організації, у тому числі ті, що функціонують у сфері послуг, стикаються з невизначеністю, і завданням керівництва є ухвалення рішення про рівень невизначеності, з яким організація готова змиритися, прагнучи збільшити вартість для зацікавлених сторін. Невизначеність, з одного боку, породжує втрати та невдачі, а з іншого, відкриває можливості, тому вона може призвести як до зниження, так і до збільшення вартості. Управління ризиками дозволяє керівництву ефективно діяти в умовах невизначеності та пов'язаних з нею ризиків і використовувати можливості, збільшуючи потенціал для зростання вартості сервісної організації.

Аналіз останніх публікацій і досліджень. Дослідженням проблематики управління організаціями сфери послуг присвячені роботи В. Апопія [2], О. Моргулець [3], Я. Остафійчука [4], Б. Данилишина, В. Куценко [5], М. Мальської, Т. Луцької. Методологія сучасного ризик-менеджменту знайшла своє відображення у наукових працях таких вчених, як В. Вітлінський [6], І. Івченко [7], В. Гранатуров [8] В. Шапиро, М. Хохлов, Н. Стрельбіцька, О. Донець, О. Ястремський та ін.

Аналіз їх робіт дозволяє зробити висновок, що ефективність ризик-менеджменту конкретної організації значною мірою залежить від сформованої класифікації ризиків, яка має враховувати структуру та особливості бізнес-процесів та параметри взаємодії організації із

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

зовнішнім середовищем. Значення класифікації ризиків полягає у визначенні місця конкретного ризику у загальній системі ризиків суб'єкту господарювання та дозволяє свідомо обирати методи ризик-менеджменту.

Метою даної статті є удосконалення класифікації ризиків діяльності організацій сфери послуг з урахуванням особливостей функціонування ринку послуг та властивостей послуги, як специфічного виду товару.

Виклад основного матеріалу. Діяльність організацій сфери послуг 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 [2].

Послуга, як товар у ринковій економіці, має певні властивості, які підвищують можливість прояву ризику, то можуть розглядатися як ризикоутворюючі (рис. 1).

Невідчутність	Нерозривність виробництва та споживання	Невизначеність у часі
Адресність	**Властивості послуги, які впливають на можливості прояву ризику**	Неоднорідність якості
Неможливість зберігання	Надання послуги без посередників (тобто через один канал)	Суб'єктивна оцінка якості

Рис. 1 Властивості послуги, які впливають на виникнення ризиків

Розглянемо деякі з наведених властивостей більш детально.

Нерозривність виробництва і споживання послуг означає, що послуги здебільшого виробляються і споживаються одночасно, тобто розпочинати надання послуг можна тільки після отримання замовлення або з появою клієнта. Саме тому виробництво і споживання послуг тісно

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

взаємопов'язані. Включення клієнта у процес виробництва і надання послуг означає, що їх реалізація, на відміну від виробництва товарів, потребує особистої участі, більшої уваги, контактів, отримання інформації від споживача. Невідчутність, як характеристика послуги, передбачає неможливість попередньої оцінки якості та характеристики послуги клієнтом. 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 послуги – це результат її суб'єктивного сприйняття [5, 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.

Невизначеність у часі виникає через актуальність послуги тільки у певний момент (період) часу, після чого потреба в неї зникає. Наявність подібних властивостей послуги та загальна невизначеність зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування організацій сфери послуг призводить до виникнення системи ризиків, з якими стикаються суб’єкти господарювання у сервісному секторі. Ризики організацій сфери послуг різноманітні та можуть бути класифіковані за різними ознаками, наприклад, джерела виникнення, можливість прогнозування, очікуваний розмір збитків тощо. Використання загальних класифікаційних ознак дозволяє сформувати достатньо широкий перелік можливих ризиків, тому що така класифікація застосовується до будь-яких їх видів.

На підставі результатів аналізу літературних джерел [6-8; 10; 11] сформована класифікація ризиків організацій сфери послуг (табл. 1).

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

Таблиця 1

Класифікація ризиків організацій сфери послуг за загальними ознаками

Ознака класифікації	Види ризиків	Характеристика
Середовище виникнення	Внутрішні	Виникають безпосередньо в сервісній організації
	Зовнішні	Виникають за межами організації сфери послуг
За сферою прояву	Економічні	Обумовлені випадковим характером результатів господарських рішень та наслідків реалізації бізнес-процесів
	Соціальні	Пов'язані із функціонуванням колективу працівників сервісної організації
	Законодавчо-правові	Виникають через недотримання організацією сфери послуг вимог законодавства та укладених договорів, недосконалість правової системи держави
Характер наслідків	Чисті	Спричиняють виключно негативний результат (втрати, збитки) суб'єкту ризику
	Спекулятивні	Можуть спричинити як негативний, так і позитивний результати
За систематичністю прояву	Систематичні	Обумовлені дією різноманітних чинників, загальних для всіх суб'єктів господарювання
	Несистематичні	Обумовлені дією факторів, повністю залежних від діяльності самого суб'єкта господарювання
Рівень втрат	Допустимі	Приводять до незначних витрат, які можуть бути покриті з поточних результатів операційної діяльності організації сфери послуг
	Критичні	Призводять до суттєвих втрат (співвідносних з розміром прибутку) організації сфери послуг
	Катастрофічні	Призводять до дуже значних втрат (співвідносних з розміром власного майна) організації сфери послуг
Можливість передбачення	Прогнозовані	Їх настання можна передбачити
	Частково прогнозовані	Передбачити можна деякі види ризиків
	Непрогнозовані	Відсутня можливість передбачення
Потенційні носії ризиків	Персонал, контрагенти; споживачі; конкуренти, шахраї	Ризики, носіями яких є персонал організації, контрагенти, споживачі, конкуренти і шахраї
Термін дії	Ретроспективні	Ризики, які були актуальні для організації сфери послуг у минулих періодах, мають інтерес з позицій накопичення досвіду управління ризиками
	Поточні	Виникають в процесі реалізації управлінських рішень, при реалізації бізнес-процесів
	Перспективні	Виникають після прийняття та реалізації управлінського рішення
Доцільність	Обґрунтовані	Доцільні для досягнення бажаного результату
	Необґрунтовані	З невизначеними наслідками
	Авантюрні	Надмірні, висока імовірність дуже значних втрат
Можливість подальшої класифікації	Прості	Подальша деталізація неможлива
	Складні	Подальша деталізація можлива через наявність підвидів ризиків та їх складових

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

Кожен суб'єкт господарювання стикається із унікальним переліком ризиків, які складають його ризиковий профіль. Профіль ризику є своєрідним динамічним поданням рискового вигляду організації у вигляді рангового переліку факторів ризику, взятих в сукупності з оцінками можливості їх прояву і розмірів можливого збитку. Профіль ризику визначається на основі аналізу глобального переліку факторів ризику і вибору з них тих, які релевантні конкретній організації і ризикової ситуації, що склалася [12, с. 50]. Для створення профілю необхідно ідентифікувати ризики, для чого, в свою чергу, необхідно використовувати специфічні класифікаційні ознаки.

Специфічною ознакою для класифікації ризиків конкретного суб'єкту господарювання, на наш погляд, є така ознака, як сфера виникнення ризику. У відповідності до цієї класифікаційної ознаки виокремимо та охарактеризуємо відповідні види ризиків, які є актуальними для діяльності організації сфери послуг.

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

2. Ризик незатребуваності послуги залежить від зовнішніх та внутрішніх чинників. Внутрішні: рівень кваліфікації персоналу організації сфери послуг; незадовільна організація процесу надання послуги; прорахунки у сфері маркетингу та реклами послуг. Зовнішні: стадія життєвого циклу послуги; зниження платоспроможного попиту; демографічні; соціальні чинники тощо.

3. Контактний ризик виникає при обслуговуванні клієнта (час і етика обслуговування); при прийомі замовлення (інформація, відсутність

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

витратних матеріалів, несподівано висока ціна); при видачі замовлення (погана якість наданої послуги); певною мірою залежить від швидкості надання послуги, орієнтації на споживача (нові форми обслуговування).

4. Репутаційний ризик виникає через негативний вплив факторів низької якості послуги та рівня обслуговування; неадекватного образу споживача послуги або сервісної організації, створеного в Інтернеті (власний сайт, сторінки на торгівельний майданчиках, сторінки у соціальних мережах). Репутаційний ризик останнім часом стає все більш актуальним через зростання значення Інтернету та соціальних мереж у житті споживачів. Швидке розповсюдження інформації через Інтернет, неможливість сервісної організації впливати на відгуки споживачів, які створюють відповідний імідж як самої послуги, так і суб'єкту, який надавав цю послугу, впливає на актуалізацію відповідного ризику.

5. Ризик конфлікту охоплює як конфлікти в середині сервісної організації (внутрішньо особистісні; міжособистісні, між індивідуумом та групою, між групові), так і конфлікти між організацією та споживачем послуг при її замовленні, отриманні або виконанні. Останні обумовлені необхідністю суб'єкта господарювання орієнтуватися на запити клієнтів, враховуючи одночасно із різноманітністю послуг проблему їх якості та безпечності. Внутрішньо організаційні конфлікти виникають між робітниками у процесі трудової діяльності; можуть бути викликані психологічними особливостями взаємовідносин індивідуумів; обумовлені особистісними характеристиками працівників організації сфери послуг.

6. Ризик сегментації ринку послуг викликаний різною прибутковістю ринкових сегментів. Може призвести до комерційних та фінансових ризиків організації сфери послуг через низьку платоспроможність споживачів певного ринкового сегменту, або переповнення сегменту конкурентами. Ці фактори активізують негативні наслідки реалізації

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

ризику. Проте ризик сегментації ринку може реалізуватися у вигляді надприбутку, підвищеної рентабельності та швидкої окупності інвестицій.

7. Клієнтський ризик включає [12, с. 48]:

– ризик низької якості послуги через недотримання технології, використання неякісної сировини, морально та фізичне застаріле обладнання, невідповідність компетенцій персоналу необхідним вимогам техніки та технології, очікуванням клієнтів;

– ризик завдання фізичної шкоди під час обслуговування;

– фінансовий ризик пов'язаний з недостатньою компенсацією витрат споживача послуг;

– соціальний ризик полягає у можливих змінах іміджу споживача послуги серед зацікавлених контактних груп;

– психологічний ризик обумовлено впливом характеристик та змісту послуги на рівень психологічного комфорту споживача; ризик втрати часу та зусиль під час отримання послуги.

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

Наведений перелік ризиків суб’єктів господарювання у сфері послуг не є вичерпним та містить найбільш актуальні ризики, значення яких може змінюватися у залежності від низки факторів впливу та особливостей діяльності організації.

Реалізація функції ризик-менеджменту в організаціях сфери послуг вимагає значних організаційних зусиль, витрат часу та інших ресурсів. До числа основних цілей управління ризиками слід віднести: прогнозування прояви негативних факторів; оцінку впливу негативних факторів на результати діяльності організації; створення системи управління ризиками при здійсненні діяльності з надання послуг; розробку методів зниження

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

ризиків організації. Незважаючи на складність прогнозування діяльності підприємств сфери послуг, знання процесів і технології мінімізації ризиків, джерел їх виникнення і способів управління, дозволяє розробити найбільш прийнятну стратегію і тактику діяльності, націлену на отримання відповідного результату. Запропонована класифікація ризиків дозволяє здійснювати ідентифікацію ризиків діяльності конкретних суб'єктів господарювання у сфері послуг для подальшої оцінки виявлених ризиків та розробки методів управління ними. Подальші дослідження пов'язані із створенням моделі ризик-менежменту організацій сфери послуг.

Використана література

1. Грінченко Р.В. Тенденції розвитку підприємств сфери послуг в Україні / Р.В. Грінченко, В.О. Літвінова // Вісник соціально-економічних досліджень : [зб. наук. праць]; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2017. – № 62 (1). – С. 77–83.
2. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг : навч. посіб. / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало. – К. : Акад., 2006. – 312 с.
3. Моргулець, О.Б. Менеджмент у сфері послуг [Текст] : [навч. посібник] / О.Б. Моргулець. – Київ : Центр учб. л-ри, 2012. – 384 с.
4. Остафійчук Я.В. Підходи до класифікації послуг у контексті формування системи управління сферою послуг [Електронний ресурс] / Я.В.Остафійчук // Ефективна економіка. – 2012. - № 1. – Режим доступу до ресурсу : http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=892.
5. Данилишин Б.М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Б.М. Данилишин, В.І. Куценко, Я.В. Остафійчук. – К. : ЗАТ «Ніч лава», 2005. – 328 с.
6. Вітлінський В.В., Верченко П.І. Аналіз, моделювання та управління економічним ризиком / В.В. Вітлінський, П.І. Верченко. – К. : КНЕУ, 2000. – 292 с.
7. Івченко І.Ю. Економічні ризики: навч. посіб./ І.Ю. Івченко. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 304 с.
8. Гранатуров В.М. Аналіз підприємницьких ризиків: проблеми визначення, класифікації та кількісні оцінки : [монографія] / В.М. Гранатуров, І.В. Литовченко, С.К.Харічков; за наук. ред. В.М. Гранатурова. – Одеса : Ін-т проблем ринку та екон.-екол. досліджень НАН України, 2003. – 164 с.

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

9. Мочерний С.В. Сфера послуг / С. В. Мочерний // Економічна енциклопедія у трьох томах. Том 3. - К. : Видавничий центр «Академія», Тернопіль : Академія народного господарства, 2002. – 678 с.

10. Лук'янова В.В. Методологічні підходи до класифікації ризиків / В.В. Лук'янова // Вісник Хмельницького національного університету. Серія «Економічні науки». – 2007. – № 2. – Т.2. – С. 174–178.

11. Цвігун Т.В. Класифікація ризиків підприємства / Т.В. Цвігун // Економічні науки. Серія «Облік і аудит». – 2011. – Вип. 8(22).– Ч. 4. – С. 49.

12. Демченко Е.В. Особенности управления рисками на рынке услуг / Е.В. Демченко // Вестник Белорусского государственного экономического университета. – 2012. – № 3. – С. 46–51.

References

1. Hrinchenko R.V. Tendentsii rozvytku pidpryiemstv sfery posluh v Ukraini / R. V. Hrinchenko, V. O. Litvinova // Visnyk sotsialno-ekonomichnykh doslidzhen : [zb. nauk. Prats]; Odeskyi natsionalnyi ekonomichnyi universytet. – Odesa, 2017. – № 62 (1). – S. 77–83.

2. Apopii V.V. Orhanizatsiia i tekhnolohiia nadannia posluh : navch. posib. / V.V. Apopii, I.I. Oleksyn, N.O. Shutovska, T.V. Futalo. – K. : Akad., 2006. – 312 c.

3. Morhulets, O.B. Menedzhment u sferi posluh [Tekst] : [navch. posibnyk] / O.B. Morhulets. – Kyiv : Tsentr uchb. l-ry, 2012. – 384 s.

4. Ostafiichuk Ya.V. Pidkhody do klasyfikatsii posluh u konteksti formuvannia systemy upravlinnia sferoiu posluh [Elektronnyi resurs] / Ya.V.Ostafiichuk // Efektyvna ekonomika. – 2012. – № 1. – Rezhym dostupu: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=892.

5. Danylyshyn B. M. Sfera ta rynok posluh u konteksti sotsialnoi modyfikatsii suspilstva /B.M. Danylyshyn, V.I. Kutsenko, Ya.V. Ostafiichuk. – K. : ZAT «Nich lava», 2005. – 328 s.

6. Vitlinskyi V.V., Verchenko P.I. Analiz, modeliuvannia ta upravlinnia ekonomichnym ryzykom / V.V. Vitlinskyi, P.I. Verchenko. – K.: KNEU, 2000. 292 s.

7. Ivchenko I.Yu. Ekonomichni ryzyky: navch. posib./ I.Iu. Ivchenko. – K. : Tsentr navchalnoi literatury, 2005. – 304 s.

8. Hranaturov V.M. Analiz pidpryiemnytskykh ryzykiv: problemy vyznachennia, klasyfikatsii ta kilkisni otsinky : monohrafiia / V.M. Hranaturov, I.V. Lytovchenko, S.K. Kharichkov; za nauk. red. V.M. Hranaturova. – Odesa : In-t problem rynku ta ekon.-ekol. doslidzhen NAN Ukrainy, 2003. – 164 s.

9. Mochernyi S.V. Sfera posluh / S.V. Mochernyi // Ekonomichna entsyklopediia u trokh tomakh. T. 3. – K. : Vydavnychyi tsentr «Akademiia», Ternopil : Akademiia narodnoho hospodarstva, 2002. – 678 s.

10. Lukianova V.V. Metodolohichni pidkhody do klasyfikatsii ryzykiv / V.V. Lukianova // Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Seriia

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

«Ekonomichni nauky». – 2007. – № 2. – Т.2. – S. 174–178.

11. Tsvihun T.V. Klasyfikatsiia ryzykiv pidpryiemstva / T.V. Tsvihun // Ekonomichni nauky. Seriia «Oblik i audyt». – 2011. – Vyp. 8 (22). – Ch. 4. – S. 49.

12. Demchenko Ye.V. Osobennosti upravleniya riskami na rynke uslug / Ye.V.Demchenko // Vestnik Belorusskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta. – 2012. – № 3. – S. 46–51.

Юлия Эрнстовна Дуднева
кандидат экономических наук, доцент
Украинская инженерно-педагогическая академия, г. Харьков

РИСКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ: ПОДХОДЫ К КЛАССИФИКАЦИИ

Аннотация. В статье рассмотрены вопросы классификации и идентификации рисков в деятельности организаций сферы услуг. Ускоренное развитие сферы услуг характеризует переход к информационно-сервисному обществу. В развитых странах сфера услуг имеет значительный удельный вес в структуре внутреннего валового продукта и обеспечивает трудоустройство более половины трудоспособного населения. Аналогичные тенденции развития демонстрирует и сфера услуг в Украине. Высокая степень неопределенности рыночной среды функционирования организаций сферы услуг ведет к повышению актуальности комплексного риск-менежмента для субъектов хозяйствования. Значение сферы услуг в экономике страны требует внедрения эффективных систем управления, в частности с учетом существующих рисков. В статье обоснована необходимость учета особенностей услуги, как товара, при определении факторов, вызывающих неопределенность и риск. Автором рассмотрена структура рискоформирующих свойств услуги с целью идентификации возможных рисков. Проведена классификация рисков организации сферы услуг по общим признакам. В качестве базового признака для идентификации рисков организации сферы услуг избрана сфера возникновения рисков, в соответствии с которой автором сформирована структура специфичных для сервисной организации рисков. В статье отдельно рассмотрены производственный риск, риск невостребованности услуги, контактный и репутационный риски, риск конфликта, риск сегментации рынка услуг и клиентский риск. Определено возможное влияние этих рисков на результаты деятельности сервисной организации. Предложенная структура рисков субъекту хозяйствования в сфере услуг может быть использована для создания рискового профиля конкретной организации.

В работе сформулированы основные цели риск-менеджмента организации сферы услуг: прогнозирование негативных факторов, оценка их

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

влияния на результативность деятельности, разработка методов оптимизации рисков.

Ключевые слова: сфера услуг, услуга, риск, управление риском, классификация, рисковый профиль, виды риска.

Iuliia Er. Dudnieva
Ph.D in Economic sciences, Associate Professor
Ukrainian Engineering Pedagogics Academy, Kharkiv

RISKS OF SERVICES ORGANIZATIONS: APPROACHES TO CLASSIFICATION

Abstract. Issues about identification and classification of risks in the activities of service sector organizations discussed in the article. Accelerated development of the services sector characterizes the transition to the information and service society. In developed countries, the service sector has a significant share in the structure of gross domestic product and provides employment for more than half of the working population. Similar development trends are also demonstrated in the services sector in Ukraine. A high degree of uncertainty in the market environment of the functioning of organizations in the service sector leads to an increased relevance of comprehensive risk management for business entities. The importance of the service sector in the country's economy requires the introduction of effective management systems, in particular, taking into account the existing risks. The article substantiates the need to take into account the features of the service as a product when determining the factors causing uncertainty and risk.

The author reviewed the structure of the risk-forming properties of the service in order to identify possible risks. A classification of the risks of the organization of the service sector according to common features carried out. As a basic feature for identifying the risks of an organization in the service industry, the area where risks arise is chosen, in accordance with which the author has formed a structure of risks specific to the service organization. The article separately discusses production risk, the risk of unclaimed services, contact and reputational risks, the risk of conflict, the risk of market segmentation of services and customer risk. The possible impact of these risks on the performance of the service organization determined. The proposed risk structure for a business entity in the service sector can be used to create a risk profile of a particular organization.

The work formulates the main objectives of the risk management of the organization of the services sector: forecasting negative factors, assessing their impact on the performance of activities, developing methods for optimizing risks.

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.

Key words: service sector, service, risk, risk management, classification, risk profile, types of risk.

Стаття надійшла до редакції 27 листопада 2018 року

© Українська інженерно-педагогічна академія
© ГО «Школа адаптивного управління соціально-педагогічними системами»
© Дуднєва Ю.Е.