

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Управление хозяйственными рисками в деятельности сервисной  
организации (на примере салона красоты «Nail-Art Studio Юлии  
Фроловой»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента(ки) 4 курса 431 группы

направления 43.03.01 – Сервис

Института истории и международных отношений

Амоликян Мери Гомеросовны

Научный руководитель

к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Т.В.Темякова

Зав.кафедрой

д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Т.В.Черевичко

Саратов 2017

*Введение.* Актуальность темы бакалаврской работы обусловлена высокой значимостью хозяйственных рисков в деятельности организации.

Осуществление предпринимательства в его любом виде связано с риском, который принято называть хозяйственным.

Выясним истоки и причины такого риска и формы его проявления для того, чтобы далее уяснить методы оценки риска и способы его предотвращения.

В связи с развитием рыночных отношений бизнес-деятельность в нашей стране должна осуществляться в условиях растущей неопределенности ситуации и изменчивости экономической среды. А значит, возникает неясность и неопределенность в получении ожидаемого конечного результата, и, следовательно, риск увеличивается, то есть опасность неудачи, непредвиденные потери. В частности, это связано с начальными этапами развития предпринимательства.

Эта ситуация несколько необычна и непривычна для руководителя или просто гражданина, который должен пройти тернистый путь, прежде чем превратиться в настоящего предпринимателя.

Планы, программы, инструкции, цены, заказы составляли экономическую систему координат и экономическую среду, в которой предприятия и люди были вынуждены действовать. Хотя и не вполне уверенно, но можно было предвидеть объемы производства, поставки, продажи, цены и, соответственно, прибыль и доходы.

Рынок – это, прежде всего, экономическая свобода. Государственное регулирование в условиях рынка сводится главным образом к установлению норм для осуществления предпринимательской деятельности. Все остальное определяется производителем и потребителем, их волей и в какой-то степени развивается случайным образом.

Труд человека всегда предполагает осознанную целенаправленную деятельность по достижению желаемого результата, образ которого он идеально имеет в самом начале любой работы, в том числе и в бизнесе.

В то же время, естественно, что те, кто должен вступать в экономические отношения, в первую очередь стремятся к своей выгоде, а выгоды от некоторых могут нанести ущерб другим. Кроме того, конкурентный предприниматель обычно склонен вытеснить своего оппонента с рынка.

Следовательно, хотим мы того или не хотим, но, осваивая предпринимательство, придется иметь дело с неопределенностью и повышенным риском. Задача подлинного предпринимателя, хозяйственника нового типа не состоит в том, чтобы искать дело с заведомо предвидимым результатом, дело без риска. При таком подходе в условиях рыночной экономики можно вообще отказаться от бизнеса. Необходимо не избегать неизбежного риска, но иметь возможность почувствовать риск, оценить его степень и не выходить за пределы допустимых пределов.

Из того, что было сказано, первое правило поведения предпринимателя гласит: не избегать риска, а предвидеть его, стремясь свести его к минимально возможному уровню.

Целью бакалаврской работы является выявление на основе исследования теоретических основ управления хозяйственными рисками в организациях сферы сервиса рисков в управлении деятельностью салона красоты «Nail-Art Studio ЮФ».

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

1. Дать определение понятия «хозяйственный риск»;
2. Охарактеризовать процесс управления хозяйственными рисками в организации;

3. Рассмотреть классификацию методов управления хозяйственными рисками в организации сферы сервиса;
4. Проанализировать характеристику деятельности салона красоты «Nai-Art Studio ЮФ»;
5. Изучить управление хозяйственными рисками в салоне красоты «Nai-Art Studio ЮФ»;
6. Разработать мероприятия по минимизации хозяйственных рисков салона красоты «Nai-Art Studio ЮФ».

Следует отметить, что вопросам по хозяйственному риску уделяется внимание в различных научных источниках. Существенный вклад в разработку исследования хозяйственных рисков был внесен такими отечественными учеными, как: Качалов Р. М.<sup>1</sup>, который рассматривал хозяйственный риск как понятие, используемое для характеристики качества целенаправленной хозяйственной деятельности; Силютин О.В.<sup>2</sup> отмечал в своей работе то, что риски обусловлены конкретной ситуацией и направлены на достижение оптимальных результатов путем принятия трудовыми коллективами, организациями и их подразделениями хозяйственных решений; Догиль Л.Ф.<sup>3</sup> в своей работе показывал, как следует найти решение или действие в условиях неопределенности, связанное с производством продукции, товаров, услуг, их реализацией, товарно-денежными и финансовыми операциями; Смирнов Д.М.<sup>4</sup>, который изучал планирование хозяйственных рисков в предпринимательской деятельности;

---

<sup>1</sup> Качалов Р. М. Управление хозяйственным риском /Р.М. Качалов// М.: ЮНИТИДАНА, 2011. С. 8

<sup>2</sup> Силютин О.В. Хозяйственный риск: понятие и научные подходы/ О.В. Силютин// М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2010. С. 36

<sup>3</sup> Догиль Л.Ф. Управление хозяйственным риском/ Л.Ф. Догиль// М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2008. С. 26

<sup>4</sup> Смирнов, Д. М. Хозяйственный риск в предпринимательской деятельности. Общество в эпоху перемен: формирование новых социально-экономических отношений, Материалы научно – практической конференции/ Д.М. Смирнов// Саратов, 2008. С. 211

Ильин А. И., Сеница Л. М.<sup>5</sup>, которые рассматривали роль хозяйственных рисков в предпринимательской деятельности; Алтынникова И.В.<sup>6</sup> в своей работе описала классификацию хозяйственных рисков и инструменты управления ими; Хохлов Н. В.<sup>7</sup> в своей работе рассматривал механизмы управления хозяйственными рисками; Золотова Т.<sup>8</sup> выявила в своей работе задачи и оценку управления хозяйственным риском при планировании производственной деятельности.

Изучению хозяйственных рисков посвящено множество работ отечественных и зарубежных ученых, но необходимо отметить, что исследования обозначенных авторов чаще всего носили локальный характер.

Правильные принципы организации производства салона красоты «Nai-Art Studio ЮФ», оптимальные системы и процедуры играют важную роль. Однако производственный успех зависит от конкретных людей, их знаний, компетентности, квалификации, дисциплины, мотиваций, способности решать проблемы, восприимчивости к обучению.

В последнее время бурный рост числа предприятий индустрии красоты приводит к недостатку специалистов, поэтому, для того чтобы салон красоты работал эффективно, необходимо правильно организовать труд работников, при этом постоянно контролируя деятельность работников, используя различные методы управления хозяйственными рисками.

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав и заключения.

---

<sup>5</sup> Ильин А. И., Сеница Л. М. Планирование на предприятии: В 2-х частях./ И.А. Ильин, Л.М. Сеница// Мн.: ООО «Новое знание», 2014. С. 728

<sup>6</sup> Алтынникова И.В. Страхование предпринимательских рисков / И.В. Алтынникова// Главбух., 2010. С. 14

<sup>7</sup> Хохлов Н. В. Механизм управление хозяйственными рисками / Н.В. Хохлов// М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. С. 239

<sup>8</sup> Золотова Т. Задачи оценки и управления хозяйственным риском при планировании производственной деятельности /Т. Золотова// Управление рисками, 2008. С. 13

В первой главе описываются хозяйственные риски, их классификация, процесс управления хозяйственными рисками, а также рассматриваются этапы управления рисками на предприятии.

Во второй главе рассмотрен анализ хозяйственных рисков в салоне красоты «Nai-Art Studio ЮФ». Сделана идентификация и оценка вероятности реализации и эффективности внедряемых мероприятий в салон, а также разработаны мероприятия по минимизации хозяйственных рисков на предприятии.

*Основное содержание работы.* В первой главе бакалаврской работы рассмотрены: понятие хозяйственных рисков предприятия, процесс управления хозяйственными рисками сервисной организации, а также классификация методов управления хозяйственными рисками в организации сферы сервиса.

Хозяйственный риск практически всегда имеет место при производстве и реализации продукции или услуг, при проведении товарно-денежных и финансовых операций, при осуществлении социально-экономических и научно-технических проектов в связи с неопределенностью и изменчивостью экономической, социально-политической и экологической среды.

Риск – это вероятность неполучения ожидаемого дохода или получения финансовых потерь.

Следовательно, само понятие хозяйственный риск – это способ ведения хозяйства в непредвиденных обстоятельствах, при котором благодаря необычным способностям предпринимателя создаются возможности и необходимость предотвращать, уменьшать неблагоприятное воздействие стохастических условий и получать в этих условиях предпринимательский доход.

В основе процесса управления хозяйственным риском лежат целенаправленный поиск и организация работы по снижению степени риска,

искусство получения и увеличения дохода в неопределенной хозяйственной ситуации.

Отметим, что процесс управления хозяйственными рисками – это целый процесс направленных действий, которые являются частью управления бизнесом на предприятии для достижения результатов.

Под управлением хозяйственными рисками понимается совокупность целенаправленных процедур по выявлению, оценке и уменьшению риска до установленных стратегическим выбором значений, предполагающих многоступенчатый процесс реализации. Целью управления служит уменьшение или компенсация ущерба для организации при возникновении неблагоприятных последствий решений.

Управление хозяйственным риском включает в себя разработку и реализацию экономически обоснованных рекомендаций и мероприятий, направленных на уменьшение уровня риска, а также систему управления хозяйственными рисками.

Для того, чтобы создать эффективную систему управления хозяйственными рисками, необходимо знать, какие методы воздействия на риск может взять на вооружение современная сервисная организация.

В системе управления хозяйственными рисками существует две группы методов управления: методы принятия решений и методы воздействия на риск. Знание этих методов позволяет понять их применимость в конкретной ситуации, дает возможность сформировать в рамках реализации инновационного проекта оптимальный пакет методов воздействия на риск с учетом индивидуальных особенностей организации.

Во второй главе проведен анализ управления хозяйственными рисками в салоне красоты «Nai-Art Studio ЮФ», в работе дана общая характеристика хозяйственной деятельности салона красоты «Nai-Art Studio ЮФ», проанализирована система управления хозяйственными рисками, а также

разработаны мероприятия по управлению хозяйственными рисками салона красоты и оценили их эффективности.

Развитие товарно-денежных отношений в России привело к формированию насыщенного услугами рынка - "рынка покупателя", когда предложение превышает спрос по большинству товарных групп, причем как по продукции производственного назначения, так и по товарам широкого потребления. Развиваются конкуренция и состязательность рыночного процесса. Это создает условия для активного использования маркетингового подхода к решению управленческих и производственно-сбытовых задач с целью укрепления конкурентоспособности предприятия. Обеспечение оптимального сбыта произведенной продукции и услуг требует от предпринимателей ориентации на запросы и предпочтения целевых групп потребителей, а также формирования соответствующего рыночного спроса по объему и качественным характеристикам.

Каждое предприятие, функционирующее в рыночной среде, должно самостоятельно решать вопросы не только внутренней организации, но и всей совокупности связей с внешней средой.

Nai-Art Studio ЮФ был основан 7 февраля 2016 года директором Юлией Фроловой. Располагается по адресу: г. Саратов, ул. Мичурина 144/148.

Юлия Фролова арендовала нежилое помещение площадью 200 кв. м. Помещение как нельзя лучше подходило для салона красоты: витринные окна, отдельный вход с улицы. Оставалось определиться с концепцией будущего салона.

По мнению Юлии Фроловой, оптимальный штат сотрудников — два парикмахера, косметолог, три мастера маникюра и педикюра, массажист, администратор, уборщица, массажист. Режим работы мастеров — два на два.

На данный момент в салоне красоты «Nai-Art Studio ЮФ» работает десять человек, включая директора.

Также можем немного сказать и о системе управления хозяйственными рисками в салоне красоты. Система управления хозяйственными рисками – это система, связанная с идентификацией, анализом рисков и принятием решений, которые включают максимизацию положительных и минимизацию отрицательных последствий наступления рисков событий.

Идентификация риска заключается в выявлении областей риска. В связи с этим для успешного процветания салона красоты были определены типы рисков, источники этих рисков и моменты их возникновения. Все это было внесено в общую таблицу. И в конечном итоге осуществлен расчет оценки эффективности управления хозяйственными рисками в салоне красоты «Neil-Art Studio ЮФ»

Ущерб при реализации рисков в случае бездействия:

$$0,4*90 + 0,3*180 + 0,2*40 + 0,3*100 + 0,6*150 + 0,5*80 + 0,7*110 + 0,2*50 + 0,4*140 = 36+54+8+30+90+40 +77 + 10 + 56 = 401 \text{ тыс.руб.}$$

Ущерб от реализации рисков в случае проведения мер по минимизации рисков:

$$0,32*90 + 0,22*180 + 0,06*40 + 0,22*100 + 0,45*150 + 0,42*80 + 0,62*110 + 0,05*50 + 0,22*140 = 28,8+39,6+2,4+22+67,5+33,6+68,2+2,5+30,8 = 295,4 \text{ тыс. руб.}$$

Расходы на минимизацию рисков составят:

$$9+7+11+8+9+15+10+5+11 = 85 \text{ тыс. руб.}$$

То есть внедрение мер по минимизации рисков принесёт салону красоты «Neil-Art Studio ЮФ» экономическую выгоду, которая составит:

$$401 - 295,4 - 85 = 20,6 \text{ тыс.руб.}$$

В ходе проведённой работы были выявлены основные риски, с которыми может столкнуться салон красоты «Neil-Art Studio ЮФ» при ведении бизнеса, рассмотрены вероятные последствия в случае их наступления. Также были определены превентивные меры, которые могут способствовать минимизации рисков и затраты салона красоты как в

случае бездействия, так и в случае принятия мер по уменьшению возможных рисков.

Результат приведённых расчётов наглядно показывает, что внедрение системы управления хозяйственными рисками смогло бы сэкономить салону красоты около 20 тысяч рублей, что составляет 20% от месячной прибыли салона.

В работе были приведены также мероприятия, которые нужно реализовать, чтобы снизить хозяйственные риски, например: если оборудование вышло из строя, то следует застраховаться в страховой компании, если имело место потеря поставщиков, то следует более тщательно выбирать партнеров (поставщиков) путем их глубокого изучения, получения банковских и аудиторских справок о деловой порядочности партнера или если управленческий персонал допустил ошибки, то предлагается тщательно подбирать управляющих среднего и высшего звена и стимулировать их деятельность, профессиональную подготовку и переподготовку управленческих кадров и т. д.

*Заключение.* Бакалаврская работа посвящена изучению вопроса, который актуален сегодня для многих предприятий - вопросу совершенствования управления хозяйственными рисками. Риски могут возникнуть и оказывать свое воздействие на любое предприятие, независимо от степени его устойчивости на рынке. Это воздействие, как правило, носит негативный характер и может довести предприятие до кризиса.

Риск-это всепроникающее явление, присущее всем хозяйствующим субъектам функционирующим в условиях рыночных отношений.

Конкретные методы и приемы, которые используются при принятии и реализации решений в условиях риска, в значительной степени зависят от специфики предпринимательской деятельности, принятой стратегии достижения поставленных целей, конкретной ситуации и т.п.

Система управления риском прежде всего предполагает их оценку, результаты которой позволяют в дальнейшем выбрать наиболее оптимальный способ снижения рисков. В предпринимательской деятельности наиболее часто используются следующие пути снижения хозяйственных рисков: разработка сильных социально-экономических программ; понимание и использование в процессе управления салоном мотивации работников; создание благоприятного психологического климата в коллективе предприятия; система бонусов и поощрений за успешную деятельность и т. д.

Данная работа была посвящена вопросу управления хозяйственными рисками в организации. Была достигнута поставленная в бакалаврской работе цель, а именно: изучение управления хозяйственными рисками в салоне красоты «Nai-Art Studio ЮФ», анализ характеристики деятельности предприятия, разработка мероприятий по минимизации хозяйственных рисков салона красоты.

В ходе проведённой работы мы выявили основные риски, с которыми может столкнуться салон красоты «Nail-Art Studio ЮФ» при ведении собственного бизнеса:

1. выход из строя оборудования;
2. неустойчивый спрос и низкие объемы реализации услуг;
3. ошибки управленческого персонала;
4. потеря поставщиков или неудовлетворительное исполнение ими условий договора;
5. противодействие конкурентов: появление подобного салона, снижение цен конкурентами и, как следствие, отток клиентов;
6. циклические изменения в экономике, падение спроса на услуги, рост налогов, падение денежных доходов потребителей;
7. изменение цен на материалы;

8.риск неоптимального распределения финансовых ресурсов при планировании;

9.недовольство работников салона красоты, текучесть кадров

Также были определены меры, которые могли поспособствовать уменьшению рисков и затрат в салоне красоты как в случае бездействия, так и в случае принятия мер по уменьшению возможных рисков:

1. тщательный подбор персонала и эффективная мотивация, стимулирование их деятельности;

2. более тщательный выбор партнеров (поставщиков) путем их глубокого изучения, получения банковских и аудиторских справок о деловой порядочности партнера;

3. тщательная аналитическая работа при определении приоритетных направлений деятельности предприятия, более глубокая предварительная оценка рентабельности реализации услуг, внесение необходимых изменений в планы и т. д.

Также проводились расчеты эффективности управления хозяйственными рисками в салоне красоты «Nail-Art Studio ЮФ».

Результаты приведённых расчётов показали нам, что внедрение системы управления хозяйственными рисками смогло бы сэкономить салону красоты «Nai-Art Studio ЮФ» около 20 тысяч рублей, что составляет 20% от месячной прибыли салона.

В нашей бакалаврской работе мы постарались также разработать мероприятия по минимизации хозяйственных рисков в салоне и дать рекомендации.

Салону красоты «Nail-Art Studio ЮФ» мы предложили:

1. ввести учет расходных материалов;
2. использовать компьютерные программы Word и Excel;
3. контролировать уменьшение числа клиентов.

В салоне красоты «Nail-Art Studio ЮФ» случаются множество рисков, которые директор Юлия Фролова старается решить без определенных конфликтов, например: если в салоне один из сотрудников случайно ломает оборудование, он/она должны внести определенную сумму денег на покупку нового, также если сотрудник в салоне повел себя неподобающим образом с клиентом, то директор может либо сделать выговор сотруднику, либо уволить, если это повториться еще раз.

Таким образом, система управления хозяйственными рисками играет важную роль в ведении бизнеса, так как служит эффективным инструментом прогнозирования рисков и минимизации расходов в случае их реализации.