Курсовая работа

Тема: Управление рисками на уровне предприятия

Содержание

Введение

1. Теоретические основы управления рисками в сфере услуг

1.1 Понятие и характеристика рисков

1.2 Характеристика управления рисками

1.3 Понятие и сущность услуги

1.4 Характеристика сфера обслуживания населения

2. Исследование воздействия рисков на деятельность исследуемого предприятия

2.1 Классификация рисков сферы сервиса

2.2 Характеристика деятельности объекта исследования

2.3 Исследование рынка химчисток-прачечных. Основные проблемы и трудности

2.4 Финансовые риски исследуемого предприятия

3. Оценка рисков и совершенствование управления ими

3.1 Оценка рисков деятельности предприятия на основе детерминированных моделей

3.2 Управление рисками в деятельности предприятия

3.3 Меры по совершенствованию управления рисками предприятия

Заключение

Список литературы

# Введение

Конкуренция, неопределённость, постоянные перемены – это реальный порядок современной жизни. Начало двадцать первого века стало временем ускоряющихся перемен вообще и в бизнесе в особенности. Перемены нарастают, и ещё быстрее нарастают риски. Не удивительно, что российская экономика уже стала чемпионом по катастрофам и потерям, так как сознательное управление рисками все еще не стало в нашей стране стандартной управленческой деятельностью.

Главные причины возникновения рисков – это глобализация рынков, ужесточение конкуренции, рост доступности информационных потоков и баз данных, а также усложнение бизнеса. Эти и другие причины действуют на рисковую обстановку двояко. С одной стороны, они увеличивают возможные риски, а с другой – образуют возможности управления ими.

Таким образом, экономическая самостоятельность хозяйствующего субъекта означает и рост возможностей, и нарастание опасностей. Для любой организации, какой бы сферой деятельности она не занималась, управление риском означает выявление, анализ и регулирование тех рисков, которые могут угрожать её имуществу и доходности.

В управлении рисками готовых рецептов нет и быть не может, но, зная основные методы, приёмы и способы решения тех или иных хозяйственных задач, можно добиваться ощутимого успеха в конкретной ситуации.

Цель данной курсовой работы заключается в проведении теоретических и практических исследований в области управления риском на предприятии сферы услуг. Предметом курсовой работы выступают механизмы управления рисками исследуемого предприятия в условиях многообразия и противоречивости факторов, их формирующих. Данная курсовая работа предусматривает решение следующих важнейших задач: определение сущности и природы риска; проведение анализа теоретических исследований, посвященных вопросам риска; изучение видов рисков сопровождающих финансовую деятельность изучаемого предприятия; проведение анализа и оценки рисков, влияющих на функционирование данного предприятия. способы снижения рисков хозяйственной деятельности предприятия и т.п.

Влияние рисков сказывается на всех сторонах работы предприятия, ухудшая его финансовое положение, сбытовые возможности, способность отвечать по своим обязательствам и другие аспекты. Следовательно, тема моей курсовой работы является актуальной и важной. Так как создание на предприятии эффективной системы управления рисками позволит снизить их влияние до минимального уровня.

# 1. Теоретические основы управления рисками в сфере услуг

## 

## 1.1 Понятие и характеристика рисков

Приступая к исследованию управления рисками на предприятии, первоочередным шагом является определение главных понятий, используемых в данном параграфе – понятиям риск, управление рисками и риск-менеджмент.

Анализ экономической литературы, посвящённой проблеме риска, показывает, что среди исследователей нет единого мнения относительно определения сущности риска, что не особенно удивляет, так как понимание риска людьми развивается вместе с развитием экономики и общества. Большинство исследователей определяют риск как возможность того, что случится нечто нежелательное: кража, крах партнёра, появление нового конкурента, обесценение, банкротство и многое другое.

Однако всегда существует возможность наступления особенно благоприятных событий, и это тоже риск. Например, слишком большой урожай – это риск, так как организации его обрабатывающие могут оказаться неготовыми к его уборке, хранению и переработке. Таким образом, риск - это сложное явление, имеющее множество несовпадающих, а иногда противоположных основ. Это обуславливает возможность существования нескольких определений риска с разных точек зрения.

Анализ многочисленных определений риска позволяет выявить основные моменты, которые являются характерными для рисковой ситуации, такие как: случайный характер события, который определяет, какой из возможных исходов реализуется на практике (наличие неопределённости); наличие альтернативных решений; известны или можно определить вероятности исходов и ожидаемые результаты; вероятность возникновения убытков; вероятность получения дополнительной прибыли.

Остановимся на следующем определении риска, которое, на мой взгляд, наиболее полно отражает понятие риск.

"Риск – это деятельность, связанная с преодолением неопределённости в ситуации неизбежного выбора, в процессе которой имеется возможность оценить вероятность достижения предполагаемого результата, неудачи и отклонения от цели."

Риск – есть базовое свойство любой экономики. Он был, есть и будет везде и всегда. Им нужно заниматься, им нужно управлять. В рыночной экономике существенная доля рисков приходится на уровень отдельной фирмы и лично предпринимателя. Риски одни и те же везде, однако каждая фирма имеет свою рисковую специфику. Состав и величина многих рисков поддаются влиянию со стороны людей и организаций. От их поведения существенно зависит частота и тяжесть последствий вероятных, но не обязательных событий.

## 

## 1.2 Характеристика управления рисками

Поведение организаций определяется их управлением, т.е. решениями, которые принимают их руководители.

Для любой организации, какой бы сферой деятельности она не занималась, управление риском означает выявление, анализ и регулирование тех рисков, которые могут угрожать её имуществу и доходности.

Управление и риск – взаимосвязанные компоненты экономической системы. Первое само может выступать источником второго. Управление риском – новое для российской экономики явление, которое появилось при её переходе к рыночной системе хозяйствования.

Управление рисками – это фактор конкурентоспособности, способ всестороннего обеспечения устойчивости фирмы и её способности противостоять неблагоприятному развитию событий.

"Управление рисками – специальный вид менеджерской деятельности, нацеленный на смягчение воздействия риска на результаты работы предприятия. Значение управленческих решений, с принятием которых сталкиваются менеджеры, определяется, прежде всего уровнем риска, приемлемым для фирмы. Каждая компания характерна собственными предпочтениями, связанными с риском. На основе этого выявляются риски, которым она подвержена в процессе рыночной деятельности, определяется приемлемый уровень риска, и методы, как избежать потерь возникающих в результате действия конкретного риска. Совокупность этих действий и представляет систему управления рисками. Это – особая часть экономики, требующая знаний в области анализа хозяйственной деятельности предприятия, методов оптимизации решения экономических задач и т.д. Работа менеджера по рискам нацелена на защиту фирмы от рисков, угрожающих её доходам, и обеспечивает решение главной задачи финансового менеджмента – выбор из альтернативных возможностей оптимального варианта."

В целом процесс управления риском целесообразно представить в виде трёхэтапного комплекса процедур:

Первый этап – постановка цели на ведение конкретного вида предпринимательской деятельности, под которой может пониматься сохранение полностью или частично своих ресурсов или получение ожидаемого дохода в полном объёме при приемлемом уровне риска. Результатом первого этапа является установление начального уровня риска, т.е. риска в идее, замысле, предполагаемом решении. Этот риск достаточно высокого уровня, так как он определён без учёта проведения мероприятий по его анализу и смягчению.

В состав второго этапа управления риском входят фазы: выявление, идентификация, выбор показателей и оценка риска, анализ полученных вариантов для принятия решения. Совокупность выявленных факторов риска позволяет построить систему факторов риска применительно к конкретному виду деятельности. Результатом этого этапа является реальная оценка степени риска и его последствий.

Полученные оценки степени риска являются исходными данными для третьего этапа – разработки мероприятий по уменьшению риска. Реализация фазы выбора средств и приёмов управления риском предполагает использование как стереотипного, так и оригинального решения, содержащего экономически обоснованные рекомендации и мероприятия, направленные на уменьшение начального уровня риска до приемлемого уровня.

Риск-менеджмент составляет часть финансового менеджмента, где риск, доход и финансовая устойчивость рассматриваются как взаимосвязанные категории.

Риск-менеджмент – понятие очень широкое, охватывающее самые различные проблемы, связанные практически со всеми направлениями и аспектами управлениями.

В Российской практике риск предпринимателя характеризуется субъективной оценкой ожидаемой величины максимального и минимального дохода (убытка) от вложения капитала. Риск представляет собой действие в надежде на счастливый исход по принципу повезёт – не повезёт. Принимать на себя риск, предпринимателя вынуждает неопределённость хозяйственной ситуации, неизвестность условий политической и экономической обстановки и перспектив изменения этих условий.

На степень и величину риска можно реально воздействовать через финансовый механизм, что осуществляется с помощью приёмов стратегии управления рисками. В его основе лежит организация работы по определению и снижению степени риска.

Под стратегией управления подразумеваются способы использования средств, для достижения поставленной цели. Стратегия помогает сконцентрироваться на различных вариантах решения, не противоречащих её генеральной линии, и отбросить все остальные варианты.

При управлении рисками готовых рецептов нет и быть не может. Но зная его методы, приёмы, способы решения тех или иных хозяйственных задач, можно добиваться ощутимого успеха в конкретной ситуации.

## 1.3 Понятие и сущность услуги

В обиходе понятие услуга употребляется в самом широком смысле; под ней понимается действие, приносящее пользу (помощь) какому-либо субъекту. Что касается научной трактовки этой категории, то в основном различные точки зрения относительно понятия "услуга" заключаются в рассмотрении ее либо в качестве результата соответствующей трудовой деятельности, либо в качестве самой деятельности, либо в качестве сочетания деятельности и результата этой деятельности.

Своеобразие услуги как экономической категории состоит в том, что услуга представляет собой симбиоз процесса и результата. "Таким образом, услуга — это хозяйственная деятельность, направленная на удовлетворение потребностей заказчиков — физических и (или) юридических лиц — путем предоставления им духовных, социальных, материальных благ или создающая условия для потребления указанных благ. Услуга является специфическим продуктом, произведенным по требованию заказчика, и выражается в изменении условий потребления или изменении самого потребителя."

Услуга является конечным продуктом труда работников сферы обслуживания населения. Как продукт общественного разделения труда и происходящего в ходе него обмена, трудовой деятельностью различных слоев населения, услуга носит характер социально-экономической категории.

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

* материальные услуги, т.е. связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительных стоимостей изделий;
* нематериальные услуги, т.е. направленные непосредственно на человека или окружающие его условия.

Однако независимо от этого деления оказание всех услуг предполагает осуществление целесообразной трудовой деятельности, полезный эффект которой состоит в удовлетворении потребностей человека. Общность цели и конечного продукта труда объединяют все виды услуг в сферу обслуживания населения, быстрое и успешное развитие которой проявляется как объективная закономерность общественного прогресса.

"Услуга удовлетворяет ту или иную потребность физических или юридических лиц; при наличии спроса услуга может быть продана и куплена, что дает право утверждать, что услуга — это товар в его классическом понимании."

# 

# 1.4 Характеристика сферы обслуживания населения

Сфера обслуживания населения — область общественного приложения труда, в которой в рамках существующего способа производства оказываются материальные и нематериальные услуги, способствующие более полному удовлетворению разнообразных потребностей человека.

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

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.

Взаимоотношения предприятий сферы услуг с населением носят разносторонний характер, складываются по поводу количества и качества выполняемых работ, затрат времени потребителя на получение услуг, культуры обслуживания, цен на услуги и всегда проявляются в форме интересов.

Интересы населения состоят в получении всех необходимых, качественных и сравнительно недорогих услуг. При этом потребителям правомерно хочется, чтобы услуги предоставлялись своевременно и в удобной форме, максимально отвечали предъявляемым требованиям, вкусам и запросам.

Интересы предприятий сферы обслуживания заключаются в оказании населению большего количества услуг по выгодным для них ценам с минимальными затратами трудовых, материальных и финансовых ресурсов.

Наиболее полное сочетание интересов населения и предприятий сферы обслуживания, необходимое с народнохозяйственной точки зрения, требует осуществления систематической целенаправленной деятельности по упорядочению взаимоотношений между ними с целью достижения наибольшей социально-экономической эффективности оказываемых услуг. Свое конкретное выражение эта деятельность на предприятиях находит в организации обслуживания населения.

Организация обслуживания — система мероприятий, направленных на более полное удовлетворение потребностей населения в услугах с меньшими затратами ресурсов предприятий.

Одна из самых больших перемен, произошедших в последнее время в области технологий организаций, — это рост сектора услуг. Технологии сервиса отличаются от промышленных технологий, и для их правильной работы также нужна определенная структура организации.

Если промышленные компании достигают своих главных целей, производя материальную продукцию, то организации, принадлежащие к сфере услуг (сервису), выполняют свою главную задачу, производя и поставляя различные услуги, такие как пошив и ремонт одежды, ремонт и техническое обслуживание бытовой техники, химическая чистка одежды, образование, общественное питание, здравоохранение, перевозки. Исследования организаций сервиса фокусируются, в основном, на тех чертах, которые присущи только сервисным технологиям.

Наиболее очевидное различие состоит в том, что продукция технологий сервиса — это неосязаемый результат тогда как промышленная фирма производит осязаемый продукт, например, холодильники. Услуга абстрактна и часто представляет собой знания и идеи, а не физически существующий товар.

Таким образом, если продукцию промышленного предприятия можно сохранять на складах для последующей реализации, в сфере услуг производство и продажа происходят одновременно. Например, человек приходит к своему врачу или адвокату, или студенты и преподаватели собираются в аудиториях.

Услуга - это неосязаемый продукт, который не существует до тех пор, пока не востребован покупателем. Этот продукт нельзя положить на склад, сохранить для последующего использования или увидеть, как можно увидеть товар, готовый к отправке в магазины. Если услуга не потребляется сразу же после ее производства, она исчезает. Это, как правило, означает, что предприятия сферы услуг являются трудоемкими и наукоемкими, им требуется большое количество специально обученных работников, чтобы удовлетворять нужды потребителей, тогда как промышленные фирмы чаще бывают капиталоемкими, построенными на основе массового производства, непрерывного процесса или передовых промышленных технологий.

В сфере услуг прямой контакт между покупателями и работниками предприятия обычно имеет большое значение, а в промышленных компаниях прямые взаимодействия с потребителем работников, принадлежащих к техническому ядру, крайне редки. Такие прямые контакты означают, что человеческий фактор (работники) становится чрезвычайно важным на предприятиях сервиса.

Большинство людей никогда не встречаются с рабочими, собирающими для них автомобиль, однако, непосредственно общаются с мастером автомобильного центра, который ремонтирует им машину. И отношение этого продавца к клиенту, также как и отношение врача, юриста или парикмахера, влияет на то, как клиент будет воспринимать качество оказанной ему услуги, и насколько он будет удовлетворен. Оценка качества услуги зависит от индивидуального восприятия, качество услуги нельзя измерить количественно, как качество физически существующего продукта. Другая характеристика, воздействующая на степень удовлетворенности потребителя и на его восприятие качества услуги, это быстрота предоставления услуги. Услуга должна быть предоставлена тогда, когда клиент хочет ее получить и нуждается в ней.

Для сервисных предприятий всегда было характерно выпускать продукцию, ориентированную на потребителя, то есть предоставлять именно те услуги, которые хочет получить и в которых нуждается потребитель.

Например, если вы придете в парикмахерскую, мастер не станет автоматически делать вам точно такую же стрижку, какую он делал трем предыдущим клиентам. Он подстрижет вас так, как вы его попросите. Тем не менее, тенденция массовой ориентации на потребителя, ставшая причиной революционных изменений в промышленности, оказала значительное воздействие также и на сферу услуг. Потребитель стал более требовательным по отношению к тому, что можно назвать хорошей услугой.

Одно из свойств технологий сервиса, заметно влияющее на структуру и систему контроля организации, — это то, что работники технического ядра должны находиться близко к потребителю.

Воздействие прямого контакта с покупателем на структуру организации проявляется в использовании пограничных связующих ролей и в структурном рассредоточении сервисных организаций. Пограничные связующие роли широко применяются в промышленных фирмах для обслуживания покупателей и для сглаживания несоответствий между различными частями технического ядра.

На предприятиях сферы услуг эти роли имеют меньшее значение, поскольку услуга - неосязаемый продукт и не может передаваться через специальных лиц, назначенных для пограничных контактов. Таким образом, потребители услуг должны непосредственно взаимодействовать с работниками технического ядра, например, с врачом или парикмахером.

Сервисная фирма имеет дело с информацией и неосязаемой выходной продукцией, и поэтому ей далеко не всегда выгодно быть крупной. Наибольшая экономия достигается при делении организации на множество мелких единиц, которые будут находиться как можно ближе к потребителю.

Так, например, предприятиям быстрого питания следует предлагать свою продукцию везде, где собираются люди, — в аэропортах, в залах супермаркетов, в студенческих городках и прямо на улицах. Промышленные фирмы, наоборот, склонны сосредоточивать все производство на одной территории, где есть сырье и свободная рабочая сила. Крупные промышленные компании получают экономические преимущества за счет того, что они могут приобретать дорогую технику и выпускать большие партии изделий.

Сервисные технологии также оказывают влияние на внутренние организационные характеристики, связанные с управлением и контролем в организации. В первую очередь, квалификация работников технического ядра должна быть выше. Для того чтобы иметь дело с проблемами клиентов, служащим требуется гораздо больше знаний и умения понимать и анализировать, чем для выполнения отдельных механических операций.

Некоторые организации сферы услуг дают своим работникам знания и свободу самостоятельно принимать решения и делать то, что они считают нужным для удовлетворения потребителя, тогда как другие разрабатывают правила обслуживания клиентов. Но в любом случае работники сферы услуг, наряду с технической подготовкой, должны обладать и навыками общения с людьми. Из-за того, что уровень квалификации работников выше, а структура рассредоточена, решения в сервисных организациях обычно принимаются децентрализовано, и формализованность обычно меньше.

Понимание природы сервисных технологий помогает менеджерам подобрать соответствующие друг другу стратегию, структуру и управленческие процедуры, которые могут существенно отличаться от тех, которые подходят для основанной на продукции или традиционной промышленной технологии. К тому же, как упоминалось выше, промышленные компании сейчас уделяют все более пристальное внимание сервису, и их менеджеры могут воспользоваться описанными здесь концепциями и идеями для усиления этой стороны деятельности своей организации.

## 2. Исследование воздействия рисков на деятельность исследуемого предприятия

## 2.1 Классификация рисков сферы сервиса

Основываясь на вышеизложенном, далее в работе, будет приведена классификация рисков, характерных для деятельности предприятий сферы сервиса.

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

К внешним относятся риски, непосредственно не связанные с деятельностью предпринимателя. Речь идет о непредвиденных изменениях законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, изменениях в налогообложении, ликвидации предприятий из-за предписания государственных органов. Источником внутренних рисков является сама предпринимательская фирма. Эти риски возникают в случае неэффективного менеджмента, ошибочной маркетинговой политики, а также в результате внутрифирменных 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 осуществлением любых видов производственной деятельности, осуществляемой в организациях сферы сервиса.

Технический риск определяется степенью организации производства, проведением превентивных мероприятий, возможностью проведения ремонта оборудования силами фирмы, внедрением новых технологий.

Риск технологий производства происходит из-за снижения объемов производства вследствие поставки некачественного сырья (раствор для химчистки); износа оборудования; простоя оборудования и потери рабочего времени из-за отсутствия клиентов; отсутствия исходных материалов; уменьшения спроса в связи с недостаточным качеством услуги, из-за технологических сбоев.

Увеличение расходов материальных затрат в результате перерасхода материалов, сырья, топлива и т.д.; рост фонда оплаты труда за счет превышения намеченной численности работников либо за счет выплат более высоких зарплат.

Риск нанесения ущерба персоналу как следствие возникающих аварийных ситуаций, наиболее присущ предприятиям, оказывающим услуги по химической чистке одежды и стирке белья.

Риски, связанные с реализацией услуг: потери товара (услуги), потери качества товара в момент оказания услуги, отказ от выполненной услуги, транспортировка заказов.

Коммерческий риск — это риск, возникающий в процессе реализации услуг, что играет существенную роль в достижении финансовых результатов организаций сферы сервиса. Рассмотрим его основные виды и причины возникновения.

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

Финансовые риски проявляются в сфере отношений организаций сферы сервиса с банками, кредитными организациями, налоговой инспекцией и другими финансовыми институтами. Сюда можно отнести риск падения платежеспособности населения, приводящий к уменьшению спроса и, следовательно, к снижению прибыли; кредитные риски следует рассматривать как риски, связанные с возможностью не возврата суммы кредита и процентов по ним, и риск неполучения кредита в ближайшее время, что ведет к невозможности расширения и модернизации предприятия.

## 2.2 Характеристика деятельности объекта исследования

Объектом исследования данной курсовой работы является химчистка-прачечная "Тренгулов".Предприятие химчистки оказывает услуги чистки одежды, изготовленной из различных материалов; текстильных изделий; пуховых и ковровых изделий; детской мягкой игрушки; головных уборов и спецодежды. Наибольший объем услуг оказывается в осенне-весенний промежуток работы.

Основными услугами химчистки является стандартная качественная чистка всех видов одежды различных материалов. Для оказания данного вида услуг довольно использоваться высокотехнологичное дорогостоящее обстановка. В производственном процессе будут использоваться специальные химикаты.

Следует отметить, который чистка различных видов одежды имеет сезонный нрав. Осень и весна – самые загруженные периоды. Объем услуг иногда изрядно увеличивается. Наибольшее число заказов приходится на одежду из кожи, замши и дубленой кожи.

Преимуществом предлагаемой химчистки довольно действие заказов по строгой схеме:

- доза изделий;

- сортировку изделий и комплектацию партий;

- увольнение специфических загрязнений (выведение пятен);

- зачистку изделий;

- обработку изделий в среде органических растворителей;

- пропитку изделий;

- влажно-тепловую обработку;

- проверку качества.

Чистка одежды производиться согласно современной технологии, которая обеспечивает высокое качество услуг.

В настоящее время в деятельности предприятия имеются существенные недостатки. Оказание услуг химчистки стало практически прекращено из-за изношенности оборудования, это привело к резкому сокращению объему и качеству оказываемых услуг. Предприятие не выдерживает конкуренцию присущую данному сегменту рынка.

Для достижения высокой конкурентоспособности организуемого предприятия предполагается использование высокотехнологичного импортного оборудования, разумной ценовой политики и качества услуг, коротких сроков выполнения заказа.

На основании всего вышеизложенного видно, что предприятие подвергается воздействию различных видов рисков. Отсюда видна актуальность выявления методов управления рисками исследуемого предприятия.

## 

## 2.3 Исследование рынка химчисток-прачечных. Основные проблемы и трудности

Сегодня отрасль бытовых услуг является растущей. Объем бытовых услуг для душу населения растет и возрастает. Все большее число людей прибегают к бытовым услугам. На современном темпе жизни, человеку просто не обойтись без этих услуг. Это касается и услуг химчистки

В первых химчистках чистили вещи бензином. С тех пор состояние отрасли сильно изменилось в лучшую сторону. Сегодня, сдавая грязную вещь в химчистку, мы получаем обратно хорошо упакованное, приятно пахнущее и сияющее чистотой изделие. За этим стоят усилия десятков работников химчистки, современное оборудование и четкий отработанный производственный цикл.

Основу российского рынка химчисток составляют средние фабрики с одновременной загрузкой (до 50 кг вещей), мини-химчисток (до 20 кг одновременной загрузки) в десятки раз меньше, чем в Европе. Так, на 160 тыс. россиян приходится одна фабрика-химчистка.

В регионах рынок только начинает складываться, с высокой вероятностью можно предположить, что пустующее пространство этой сферы будет заполняться мини-химчистками, поскольку они требуют небольших по сравнению с фабриками вложений и достаточно быстро окупаются.

Используя при покупки оборудования для производства не заемные деньги, при правильном ведении бизнеса и при благоприятных условиях (свое здание или невысокая аренда) реально окупиться за 1,5-2 года. На рентабельность существенно влияют коммунальные расходы - за электроэнергию, воду, газ и т.д. Если в регионе нормальные цены на услуги быта, то можно не только вернуть вложенное, но и постепенно расшириться.

Выход на рынок занимает немало времени. С точки зрения согласований административный барьер серьезный, к тому же очень жесткие требования: Госторгинспекция, СЭС, Госгортехнадзор и прочие инспекции.

Первая трудность - найти помещение под будущую химчистку-прачечную. Ситуация в Санкт-Петербурге со свободными нежилыми помещениями катастрофическая, расширению действующих предприятий мешают объективные факторы. Большинству предпринимателей плата за аренды не под силу.

Вторая проблема - требования к оснащению помещения. Привожу в качестве примера рекомендуемые требования к помещению для мини-химчистки производительностью до 30 кг одежды в час.

Главное требование к химчисткам, которое затрудняет поиск новых площадей, - размещение в отдельно стоящем нежилом здании, отстоящем минимум на 50 м от жилых зданий. Желательно размещение на первом этаже (цокольный этаж или подвал), так как эксплуатационная нагрузка на пол составляет до 15000 Н/куб. м. Есть требования и к объему производственных помещений - не менее 15 куб. м на одного работающего, высота потолков - не менее 3,2 м. Помещение должно, ко всему прочему, иметь два эвакуационных выхода. Общая минимальная площадь - 150-250 кв. м, в том числе: Производственные помещении; Холл для посетителей; Складские помещения; Административно-бытовые помещения .

Отделка производственных помещений. Она должна соответствовать требованиям санитарных норм, а именно: стены выложены глазурованной плиткой или окрашены водоотталкивающей краской; потолки окрашены водоотталкивающей краской; полы покрыты влагоотталкивающим, не образующим пыли покрытием с гидроизоляцией.

Внешние коммуникации: Электроэнергия. Вода - холодная, потребление до 0,5-1,0 куб. м/час. Канализация - обычная (городская), диаметр слива - 70-100 мм, объем слива равен потреблению. Отопление и горячее водоснабжение.

Внутренние коммуникации. Приточно-вытяжная вентиляция с кратностью обмена 10-15, осветительные приборы полгерметичного исполнения, освещенность до 750 люкс. Рабочее давление парогенератора - 5-6 бар, компрессора - 10-12 бар. Разрежение вакуума в вакуумной установке - 0,5-0,6.

Бытовые помещения. Туалеты, умывальные и душевые комнаты, раздевалки и помещения для приема пищи.

Оборудование для этой химчисток делят на основное, отделочное и вспомогательное - отдельно для химчистки и прачечной. При таком подходе возникает закономерный вопрос: разумно ли объединять химчистку и прачечную под одной крышей, если оснащаются они различными машинами? Оказывается, объединение этих двух смежных бизнесов отнюдь не случайно, а экономически обосновано. Некоторые элементы химчистки и стирки пересекаются: не всякий пуховик можно чистить. Покупать оборудование придется все равно, значит, имеет смысл эксплуатировать его основательно. Прачечная на 20% ниже химчистки по доходности, и объединение услуг - требование современности.

Хотя оборудование – это ключевой и капиталоемкий элемент, но останавливаться на этом нельзя. Даже продуманное выверенное оборудование не станет работать только на собственном реноме, если не будет грамотно организовано все остальное.

## 2.4 Финансовые риски исследуемого предприятия

Риски, сопровождающие финансовую деятельность, формируют обширный портфель рисков предприятия оптовой торговли, который определяется общим понятием – финансовый риск. Этот риск составляет наиболее значимую часть совокупных хозяйственных рисков предприятия. Его уровень возрастает с расширением объёма и диверсификацией торговой деятельности, со стремлением менеджеров повысить уровень доходности торговых операций, с освоением новых финансовых технологий и инструментов.

Финансовый риск оказывает серьёзное влияние на многие аспекты хозяйственной деятельности предприятия оптовой торговли, однако наиболее значимое его влияние проявляется в двух направлениях:

1) Уровень риска оказывает определяющее воздействие на формирование уровня доходности хозяйственных операций предприятия – эти два показателя находятся в тесной взаимосвязи и представляют собой единую систему "доходность-риск";

2) Финансовый риск является основной формой генерирования прямой угрозы банкротства предприятия, так как финансовые потери, связанные с этим риском, являются наиболее ощутимыми.

В условиях формирования рыночных отношений проблема эффективного управления финансовыми рисками приобретает всё большую актуальность.

Управление финансовыми рисками предприятия оптовой торговли представляет собой систему принципов и методов разработки и реализации рисковых финансовых решений, обеспечивающих всестороннюю оценку различных видов финансовых рисков и нейтрализацию их возможных негативных финансовых последствий.

Финансовые риски предприятия оптовой торговли характеризуются большим многообразием и в целях подготовки и реализации эффективных управленческих решений требуют определённой классификации.

На современном этапе к числу основных финансовых рисков предприятия оптовой торговли относятся:

Риск снижения финансовой устойчивости предприятия. Он генерируется несовершенством структуры капитала (чрезмерной долей используемых заёмных средств), порождающим несбалансированность положительного и отрицательного денежных потоков торгового предприятия по объёмам. В составе финансовых рисков по степени опасности (генерирования угрозы банкротства предприятия) этот вид риска играет ведущую роль.

Риск неплатёжеспособности предприятия генерируется снижением уровня ликвидности оборотных активов, порождающим разбалансированность положительного и отрицательного денежных потоков торгового предприятия во времени. По своим финансовым последствиям этот вид риска также относится к числу наиболее опасных рисков.

Инвестиционный риск характеризует возможность возникновения финансовых потерь в процессе осуществления инвестиционной деятельности предприятия. В соответствии с видами этой деятельности разделяются и виды инвестиционного риска – риск реального инвестирования и риск финансового инвестирования. Инвестиционные риски включают следующие подвиды рисков:

Риск упущенной выгоды – это риск наступления косвенного (побочного) финансового ущерба (неполученная прибыль). В результате неосуществления какого-либо мероприятия, (например, страхования, инвестирования и т.п.);

Риск снижения доходности – связан с уменьшением размера процентов и дивидендов по портфельным инвестициям, по вкладам и кредитам. Риск снижения доходности включает:

Процентный риск, возникающий в результате превышения процентных ставок, выплачиваемых по привлечённым средствам, над ставками по предоставленным кредитам. К процентным рискам относятся также риски потерь, которые могут понести инвесторы в связи с изменением дивидендов по акциям, риски процентных ставок на рынке по облигациям, сертификатам.

Кредитный риск - опасность неуплаты заёмщиком основного долга и процентов, причитающихся кредитору. К кредитному риску также относится риск такого события, при котором эмитент, выпустивший долговые ценные бумаги, окажется не в состоянии выплачивать проценты по ним или основную сумму долга. Кредитный риск имеет место в финансовой деятельности предприятия оптовой торговли, при предоставлении им товарного (коммерческого) или потребительского кредита покупателям. Формой его проявления является риск неплатежа или несвоевременного расчёта за отпущенные предприятием в кредит потребительские товары.

Риск банкротства – представляет собой опасность в результате неправильного выбора вида вложения капитала, полной потери предпринимателем собственных средств и его неспособность рассчитываться по взятым на себя обязательствам.

Инфляционный риск. В условиях инфляционной экономики он выделяется в самостоятельный вид финансовых рисков. Этот вид риска характеризуется возможностью обесценения реальной стоимости капитала (в форме финансовых активов предприятия), а также ожидаемых доходов от осуществления финансовых операций в условиях инфляции. Так как этот вид риска в современных условиях носит постоянный характер и сопровождает практически все финансовые операции предприятия оптовой торговли, ему уделяется постоянное внимание.

Процентный риск состоит в непредвиденном изменении процентной ставки на финансовом рынке (как депозитной, так и кредитной). Причиной возникновения данного вида финансового риска являются: изменение конъюнктуры финансового рынка под воздействием государственного регулирования; рост или снижение предложения свободных денежных ресурсов и другие факторы. Отрицательные финансовые последствия этого вида риска проявляются в эмиссионной деятельности предприятия (при эмиссии, как акций, так и облигаций), в его дивидендной политике, в краткосрочных финансовых вложениях и других финансовых операциях.

Депозитный риск отражает возможность не возврата депозитных вкладов (непогашения депозитных сертификатов). Он встречается относительно редко и связан с неправильной оценкой и неудачным выбором коммерческого банка для осуществления депозитных операций предприятия.

Налоговый риск имеет ряд проявлений: вероятность введения новых видов налогов и сборов на осуществление отдельных аспектов хозяйственной деятельности; возможность увеличения уровня ставок действующих налогов и сборов; изменение сроков и условий осуществления отдельных налоговых платежей; вероятность отмены действующих налоговых льгот в сфере хозяйственной деятельности предприятия. Являясь для предприятия непредсказуемым, он оказывает существенное воздействие на результаты его хозяйственной деятельности.

Инновационный финансовый риск связан с внедрением новых технологий, использованием новых финансовых инструментов и т.д.

Криминогенный риск. Он проявляется в форме объявления его партнёрами фиктивного банкротства; подделки документов, обеспечивающих незаконное присвоение сторонними лицами денежных и других активов; хищения отдельных видов активов собственным персоналом и другие.

Прочие виды рисков. Группа прочих финансовых рисков довольно обширна, но по вероятности возникновения или уровню финансовых потерь она не столь значима для предприятий, как рассмотренные выше. К ним относятся риски стихийных бедствий и другие аналогичные "форс-мажорные риски", которые могут привести не только к потере предусматриваемого дохода, но и части активов предприятия оптовой торговли (основных средств, запасов товарно-материальных ценностей); риск несвоевременного осуществления расчётно-кассовых операций (связанный с неудачным выбором обслуживающего коммерческого банка) и другие.

# 3. Оценка рисков и совершенствование управления ими

## 3.1 Оценка рисков деятельности предприятия основе детерминированных моделей

Оценку рисков в хозяйственной деятельности предприятия проводят на основе абсолютных и относительных показателей оценки риска. Все рассматриваемые данные, должны являться результатом функционирования предприятия.

Далее в работе будет приведена оценка рисков на основе детерминированных моделей.

1. Абсолютные показатели оценки риска отражают наличие, размещение и использование финансовых ресурсов и тем самым дают возможность оценить риск последствий результатов деятельности предприятия.

1.1. Оценка рисков структуры активов организации по степени их ликвидности.

Фактором риска является недостаточность или избыток средств по отдельным группам активов, а его последствиями – потери во времени и в первоначальной стоимости превращения активов в наличные денежные средства. Это может привести к ограничению возможностей предприятия по выполнению своих обязательств.

В зависимости от превращения в денежную форму активы предприятия подразделяются на четыре группы риска их ликвидности.

1) В первую группу минимального риска входят абсолютно ликвидные активы, такие, как денежные средства и краткосрочные финансовые вложения. (А1)

2) В группу с малым риском входят быстрореализуемые активы, прежде всего дебиторская задолженность со сроком погашения менее 12 месяцев. (А2)

3) Средний риск по степени ликвидности имеют медленно реализуемые активы. В эту группу входят: запасы; налог на добавленную стоимость по приобретённым ценностям. (А3)

4) Высокий риск по степени ликвидности имеют внеоборотные активы: нематериальные активы; основные средства; долгосрочные финансовые вложения. (А4)

1.2. Оценка риска потери платёжеспособности организации.

Платёжеспособность предприятия характеризует его способность своевременно рассчитываться по своим финансовым обязательствам за счёт достаточного наличия готовых средств платежа и других ликвидных активов. Следовательно, фактором риска является нарушение ликвидности баланса, а его последствием - неспособность предприятия своевременно покрывать обязательства своими активами, срок превращения которых в денежную форму соответствует сроку погашения обязательств.

Исходной информацией для приближенной оценки риска потери платёжеспособности предприятия служат данные бухгалтерского баланса, а в качестве абсолютных финансовых показателей – средства по активам и обязательства по пассивам, сгруппированные по отдельным признакам.

Так как ранжирование активов предприятия, т.е. сравнение по степени их ликвидности рассматривалось ранее, далее будут приведены данные о ранжировании пассивов предприятия, по степени срочности оплаты обязательств.

Пассивы предприятия по степени срочности оплаты обязательств делятся на четыре группы:

1) Наиболее срочные обязательства: кредиторская задолженность. (П1)

2) Краткосрочные пассивы: заёмные средства. (П2)

3) Долгосрочные пассивы: долгосрочные заёмные средства и обязательства; доходы будущих периодов. (П3)

4) Постоянные или устойчивые пассивы: итоги по разделу "Капитал и резервы". (П4)

Для оценки риска платёжеспособности предприятия необходимо сопоставить приведённые средства по активу и пассиву, чтобы установить тип состояния ликвидности баланса.

Тип состояния ликвидности баланса, выявляется на основе балансовых моделей:

Абсолютная (оптимальная) ликвидность: А1≥П1, А2≥П2, А3 ≥П3, А4≤П4.

Нормальная (допустимая) ликвидность: А1<П1, А2≥П2, А3≥П3, А4≤П4.

Нарушенная (недостаточная) ликвидность:А1<П1, А2<П2, А3≥П3, А4≤П4.

Недопустимая ликвидность (кризис): А1<П1, А2<П2, А3<П3, А4≤П4.

Группа быстрореализуемых активов по степени риска относится к группе малого риска, но при этом не исключена возможность потери их стоимости или нарушения контрактов. Выполнение четвёртого неравенства (трудно реализуемые активы < постоянные пассивы) является одним из условий финансовой устойчивости предприятия, когда труднореализуемые активы должны быть покрыты постоянными пассивами и не превышать их.

1.3. Оценка риска потери финансовой устойчивости предприятия

Финансовая устойчивость характеризует стабильность финансового положения предприятия, обеспечиваемого высокой долей собственного капитала в общей сумме используемых финансовых средств. Тем самым финансовая устойчивость даёт возможность оценить уровень риска деятельности предприятия с позиций сбалансированности или превышения доходов над расходами.

Риск потери предприятием финансовой устойчивости характеризует нарушение соответствия между возможностями источников финансирования и требуемыми материальными оборотными активами для ведения предпринимательской деятельности.

1. Методика оценки риска с помощью абсолютных показателей включает в себя несколько этапов:

1) Определение суммарной величины требуемых запасов и затрат, входящих в состав материальных активов.

2) Определение возможностей источников формирования требуемых запасов и затрат, в частности:

Собственных оборотных средств (СОС), учитывающих: собственный капитал и резервы, внеоборотные активы, непокрытые убытки прошлых лет и отчётного года.

Собственных и долгосрочных заёмных средств (СДИ), в составе которых – дополнительные долгосрочные обязательства, включающие кредиты банков и займы.

Общей величины основных источников формирования запасов и затрат (ОВИ), учитывающих: собственные и долгосрочные заёмные источники, краткосрочные кредиты и займы.

3) Расчёт показателей обеспеченности запасов и затрат источниками формирования, характеризующих излишек или недостаток СОС, СДИ, ОВИ, а также формирование трёхкомпонентного вектора, характеризующего тип финансовой ситуации.

S(Ф) = {S (±Ф СОС); S (±Ф СДИ); S (±Ф ОВИ)}

Где каждая компонента равна: 1, если Ф > 0

0, если Ф < 0

2. Методика оценки риска с помощью относительных показателей оценки риска имеют достаточно обширную область применения и имеют несколько подходов к оценке риска:

- Непосредственно на основе специально разработанных конструкций, ориентированных на последствия рискового события.

- Опосредованно на основе использования финансовых показателей в виде коэффициентов, характеризующих ликвидность (платёжеспособность), структуру капитала, деловую активность и рентабельность предприятия.

Оценка риска потери платёжеспособности предприятия осуществляется на основе финансовых показателей в виде коэффициентов платёжеспособности, составной частью которых являются коэффициенты ликвидности.

## 3.2 Управление рисками в деятельности предприятия

Влияние рисков сказывается на всех сторонах работы предприятия, ухудшая его финансовое положение, сбытовые возможности, способность отвечать по своим обязательствам и другие аспекты.

Из всего вышеперечисленного видна актуальность и необходимость наличия на предприятии эффективной системы управления риском. Эта система позволит, управляя рисками и снижая их влияние до минимального уровня, не допустить дальнейшее углубление кризиса большинства сфер деятельности и, в конечном итоге – стабилизировать положение.

Управление рисками включает в себя следующие фазы:

- Выбор стратегии и тактики управления риском;

- Определение средств, приёмов и методов управления риском;

- Разработку программы по снижению степени риска.

При управлении рисками необходимо использовать внутренние и внешние механизмы их нейтрализации. Основными объектами для внутренних механизмов нейтрализации рисков являются, как правило, все виды допустимых рисков, значительная часть рисков критической группы, а также не страхуемые катастрофические риски. Преимущество использования таких механизмов – высокая степень альтернативности принимаемых управленческих решений, не зависящих от других субъектов предпринимательства.

Внешние механизмы нейтрализации рисков предусматривают различные виды страхования, представляющие по существу передачу определённых рисков, которыми очень сложно (если вообще возможно) управлять, от страховщика к страхователю. Как правило, эти виды связанны с действием внешних факторов риска, а вероятности их известны с высокой степенью точности.

Механизмы нейтрализации рисков включают в свой арсенал средства разрешения риска, приёмы и методы снижения уровня риска. Средства разрешения риска достаточно распространены в предпринимательской деятельности. Ими пользуются те предприниматели, которые предпочитают действовать наверняка, отказываясь от рискованных проектов, перенося риск на какое-нибудь третье лицо.

Основой разрешения рисков являются качественные подходы к управлению рисками:

- избежание риска, т. е. уклонение от мероприятия, связанного с риском;

- удержание риска – оставление риска за субъектом предпринимательской деятельности, его ответственности;

- передача риска кому-то другому, например, страховой компании;

- поиск гарантов, которые заинтересованы в уникальных услугах.

Основными мерами передачи риска партнёрам, для организации являются:

1. Передача рисков путём заключения договора факторинга. Факторинг – это продажа дебиторской задолженности по сниженной цене специализированной компании-фактору с целью получения денежных средств. Предметом деятельности является кредитный риск предприятия, который в преимущественной его доле передаётся коммерческому банку или факторинговой компании. Это позволяет предприятию в существенной степени нейтрализовать негативные финансовые последствия кредитного риска и получить оборотный капитал.

2. Передача риска путём заключения договора поручительства. В силу договора поручитель обязывается перед кредитором третьего лица отвечать за исполнение последним его обязательства полностью или частично. При неисполнении должником своего обязательства, поручитель и должник отвечают перед кредитором солидарно. Предприятие использует поручительства для привлечения заёмного капитала и при этом несёт ответственность перед поручителем за чёткое исполнение договора поручительства. Для данного средства риск – возможность невозврата кредита выданного фирме. Кредитор путём требования договора поручительства передаёт риск невозврата кредита и связанные с ним потери поручителю, и поручитель приобретает этот риск.

При управлении рисками предприятия используются приёмы снижения степени рисков, которые представляют собой более гибкие инструменты управления для уменьшения вероятности потерь. Основными приёмами снижения степени риска исследуемого предприятия являются:

1. Диверсификация – рассеивание риска за счёт распределения капитала, активов между разнообразными объектами вложения или сочетание в пределах уставного каптала различных видов деятельности. Механизм диверсификации позволяет разделять риски и препятствует их концентрации, например:

- Ориентация на различные группы потребителей и на предприятия разных регионов. При этом предприятие должно стремиться к равномерному распределению долей каждого потребителя, чтобы отказ нескольких из них не сорвал реализационную программу в целом.

- Увеличение числа поставщиков оборудования для химчистки, позволяя ослабить зависимость предприятия от ненадёжных поставщиков, так как при нарушении ими графика поставок по самым разным причинам, (аварии, банкротство, форс-мажорные обстоятельства) предприятие сможет относительно безболезненно переключиться на работу с другими поставщиками.

- Диверсификация кредитного портфеля предусматривает расширение круга покупателей и направлена на уменьшение кредитного риска предприятия.

Характеризуя механизм диверсификации в целом, следует отметить, что он действует по отношению к негативным последствиям отдельных рисков избирательно. Обеспечивая нейтрализацию одних рисков, он не даёт эффекта в нейтрализации других рисков. Поэтому использование механизма диверсификации носит ограниченный характер.

2. Лимитирование – установление норматива расходов. Лимитирование является одним из наиболее распространённых внутренних механизмов риск-менеджмента, не требующих высоких затрат.

Данный механизм используется по тем видам рисков, которые не выходят за пределы допустимого их уровня, т.е. по финансовым операциям в зоне критического или катастрофического риска. Лимитирование реализуется путём установления на предприятии внутренних финансовых нормативов в процессе обработки политики предпринимательской деятельности.

По содержанию лимитирование концентрации рисков включает в себя:

- предельный размер заёмных средств, используемых в хозяйственной деятельности. Этот лимит устанавливается раздельно для отдельных хозяйственных операций.

- минимальный размер активов в высоколиквидной форме. Этот лимит обеспечивает формирование так называемой ликвидной подушки, характеризующей размер резервирования высоколиквидных активов с целью предстоящего погашения неотложных финансовых обязательств предприятия.

В качестве ликвидной подушки в первую очередь выступают краткосрочные финансовые вложения предприятия, а также краткосрочные формы его дебиторской задолженности.

- максимальный размер кредита, предоставляемого одному покупателю, направленный на снижение кредитного риска.

- максимальный размер депозитного вклада, размещаемого в одном банке.

- максимальный период отвлечения средств в дебиторскую задолженность. За счёт этого финансового норматива обеспечивается лимитирование риска неплатёжеспособности, а также кредитного риска.

3. Наиболее опасные по своим последствиям финансовые риски подлежат нейтрализации путём страхования. Страхование – это соглашение, согласно которому страховщик (например, какая-либо страховая компания) за определённое обусловленное вознаграждение (страховую премию) принимает на себя обязательство возместить убытки или их часть (страховую сумму) страхователю (тому, кто страхуется), произошедшие вследствие предусмотренных в страховом договоре опасностей или случайностей, которым подвергается застрахованное им имущество.

Сущность страхования выражается в готовности инвестора отказаться от части доходов, чтобы избежать риска, т.е. он готов заплатить за снижение степени риска до нуля. Фактически если стоимость страховки равна возможному убытку (т.е. страховой полис с ожидаемым убытком 1 млн. руб. будет стоить 1 млн. руб.), то инвестор, не склонный к риску, захочет страховаться так, чтобы обеспечить полное возмещение любых финансовых потерь (капитала, доходов), которые он может понести.

Страхование финансовых рисков предприятия – это страхование, потерь доходов (дополнительных расходов), вызванных следующими событиями: банкротство, непредвиденные расходы, а также неисполнение договорных обязательств, кредитора по сделке.

Иногда страхование финансовых рисков включается в договор страхования имущества предприятия. При этом страховая компания возмещает страхователю не только ущерб, нанесённый застрахованному имуществу, но и не полученную вследствие остановки хозяйственной деятельности прибыль. Страхование вероятных потерь служит не только надёжной защитой от неудачных решений, но и повышает ответственность руководителей предприятия, принуждая их серьёзнее относиться к разработке и принятию решений.

4. Самострахование (внутреннее страхование) как приём снижения уровня риска основано на резервировании организцией части финансовых ресурсов, позволяющих преодолеть негативные последствия по финансовым операциям предприятия. Самострахование позволяет снизить уровень:

- нестрахуемых видов рисков;

- риски допустимого и критического уровня с невысокой вероятностью возникновения;

- большинство финансовых рисков допустимого уровня, расчётная стоимость по которым не высока;

Основные формы самострахования химчистки "Тренгулов":

- Формирование резервного (страхового) фонда, куда направляется 10% процентов суммы прибыли, получаемой предприятием в отчётном периоде.

- Формирование целевых резервных фондов: фонда страхования ценового риска (на период временного ухудшения конъюнктуры рынка), фонда погашения безнадёжной кредиторской задолженности.

- Формирование системы страховых запасов материальных и финансовых ресурсов по отдельным элементам оборотных активов предприятия: денежным активам и готовой продукции. Размер страховых запасов устанавливается в процессе нормирования оборотных активов.

- Нераспределённый остаток прибыли, полученной в отчётном периоде, также может рассматриваться как резерв финансовых ресурсов, направляемых на ликвидацию негативных последствий финансовых рисков.

Однако используя самострахование как приём снижения уровня риска, следует помнить, что страховые резервы во всех формах хотя и позволяют быстро возместить финансовые потери предприятия, но замораживают достаточно ощутимую сумму финансовых средств, в результате чего снижается эффективность собственного капитала, и усиливается его зависимость от внешних источников финансирования.

Предприятию необходима разработка стратегии финансового развития. Для этого необходимо провести распределение обязанностей среди сотрудников и преобразовать организационную структуру, чтобы в конечном итоге усовершенствовать механизм управления рисками.

## 3.3 Меры по совершенствованию управления рисками предприятия

Финансовая стабилизация предприятия в условиях кризисной ситуации последовательно осуществляется по таким основным этапам.

1. Устранение неплатежеспособности. В какой бы степени не оценивался по результатам диагностики банкротства масштаб кризисного состояния предприятия, наиболее неотложной задачей в системе мер финансовой его стабилизации является восстановление способности к осуществлению платежей по своим неотложным финансовым обязательствам с тем, чтобы предупредить возникновение процедуры банкротства.

2. Восстановление финансовой устойчивости (финансового равновесия). Хотя неплатежеспособность предприятия может быть устранена в течение короткого периода за счет осуществления ряда аварийных финансовых операций, причины, генерирующие неплатежеспособность, могут оставаться неизменными, если не будет восстановлена до безопасного уровня финансовая устойчивость предприятия. Это позволит устранить угрозу банкротства не только в коротком, но и в относительно более продолжительном промежутке времени.

3. Обеспечение финансового равновесия в длительном периоде. Полная финансовая стабилизация достигается только тогда, когда предприятие обеспечило длительное финансовое равновесие в процессе своего предстоящего экономического развития, т.е. создало предпосылки стабильного снижения стоимости используемого капитала и постоянного роста своей рыночной стоимости. Эта задача требует ускорения темпов экономического развития на основе внесения определенных корректив в отдельные параметры финансовой стратегии предприятия. Скорректированная с учетом неблагоприятных факторов финансовая стратегия предприятия должна обеспечивать высокие темпы устойчивого роста его операционной деятельности при одновременной нейтрализации угрозы его банкротства в предстоящем периоде.

Работу по стабилизации положения необходимо начинать с управления рисками, то есть разрабатывать и внедрять экономически целесообразные для предприятия рекомендации и мероприятия, направленные на уменьшение финансовых потерь, связанных с риском.

Заключение

Курсовая работа посвящена изучению вопроса, который актуален сегодня для многих предприятий – вопросу управления 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. Первая часть курсовой работы посвящена всесторонней теоретической проработке вопроса, касающегося основ характеристики рисков и управления рисками, а также характеристики понятия услуги и сферы услуг. Вторая часть курсовой работы посвящена всесторонней теоретической проработке вопроса, касающегося основ управления рисками на предприятиях сферы услуг. Приведена классификация рисков сферы услуг и финансовых рисков, раскрыта сущность управления ими на предприятии сферы сервиса. Также эта часть курсовой работы посвящена изучению объекта исследования им является химчистка-прачечная "Тренгулов". В работе проводятся исследования данного сегмента рынка и основных проблем и трудностей ему присущих. Также здесь рассматриваются финансовые риски исследуемого предприятия. В третьей части работы приведены специальные методы оценки риска, на основе детерминированных моделей:

1. Абсолютные показатели оценки риска.
2. Относительные показатели оценки риска.

Данные модели позволяют оценить риск последствий результатов деятельности предприятия. На их основе были проведены следующие оценки:

- Оценка рисков структуры активов предприятия по степени их ликвидности.

- Оценка риска потери платёжеспособности предприятия.

- Оценка риска потери финансовой устойчивости предприятия.

- Оценка риска потери финансовой независимости предприятия.

Далее в работе приводится сущность и методы управления рисками предприятия.

Управление рисками включает в себя следующие фазы:

- Выбор стратегии и тактики управления риском;

- Определение средств, приёмов и методов управления риском;

- Разработку программы по снижению степени риска.

При управлении рисками необходимо использовать внутренние и внешние механизмы их нейтрализации.

Основой разрешения рисков являются качественные подходы к управлению рисками:

- избежание риска, т. е. уклонение от мероприятия, связанного с риском;

- удержание риска – оставление риска за субъектом предпринимательской деятельности, его ответственности;

- передача риска кому-то другому, например, страховой компании;

- поиск гарантов, которые заинтересованы в уникальных услугах.

При управлении рисками предприятия используются приёмы снижения степени рисков, которые представляют собой более гибкие инструменты управления для уменьшения вероятности потерь. В курсовой работе также приведены основные приёмы снижения степени риска оптового предприятия.

Финансовая стабилизация предприятия последовательно осуществляется по таким основным этапам.

1. Устранение неплатежеспособности.

2. Восстановление финансовой устойчивости (финансового равновесия).

3. Обеспечение финансового равновесия в длительном периоде.

Работу по стабилизации положения необходимо начинать с управления рисками, то есть разрабатывать и внедрять экономически целесообразные для предприятия рекомендации и мероприятия, направленные на уменьшение финансовых потерь, связанных с риском.

Список литературы

1. Бланк И.А. Торговый менеджмент. – Киев: Ника-Центр, 2006. – 780 с.
2. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: менеджмент. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
3. Весенин В.Р. Менеджмент. – М.: Проспект, 2007. - 512 с.
4. Вяткин В.Н., Газма В.А., Екатеринославский Ю.Ю., Иванушко П.Н. Управление рисками фирмы: программы интерактивного риск-менеджмента. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 400 с.
5. Гальмина П.В. Практикум по экономике организации (предприятия). М: - Финансы и статистика, 2006. - 478 с.
6. Глухов В.В. Менеджмент. – СПб.: Питер, 2007. – 608 с.
7. Гордин В.Э., Сушинская М.Д. Менеджмент сферы услуг. – СПб.: Бизнес-пресса, 2007.- 271 с.
8. Огарков А.А. Управление организацией, - М.: Эксмо, 2006. – 512 с.
9. Прыкин Б.В., Экономический анализ предприятия. – М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2000. – 360 с.
10. Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 304 с.
11. Ступаков В.С., Токаренко Г.С. Риск-менеджмент. - М.: Финансы и статистика, 2006. – 288 с.
12. Трубочкина М.И., Скамай А.Т. Экономический анализ деятельности предприятия. М: "ИНФРА – М", 2006. – 295 с.
13. Уткин. Э.А., Фролов Д.А., Управление рисками предприятия. – М.: ТЕИС, 2003. - 247 с.
14. Филатов О.К. Экономика предприятий (организаций). - М: Финансы и статистика, 2006. - 509 с.
15. Шапкин В.А., Шапкин А.С., Теория риска и моделирование рисковых ситуаций – М.: Дашков и К°,2007. – 880 с.