

МЕНЕДЖМЕНТ / MANAGEMENT

DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2025.152.35>

ПРИНЦИПЫ И ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫМИ РИСКАМИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ

Научная статья

Грязнов М.С.^{1,*}

¹ Университет «Синергия», Москва, Российская Федерация

¹ ООО «Экспресс-Клининг», Москва, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (gryaznov.mikhail[at]internet.ru)

Аннотация

Статья посвящена анализу принципов и особенностей управления инновационными рисками на предприятиях сферы услуг. Выделены типы инновационных рисков предприятий сферы услуг, рассмотрена суть понятия «управление рисками». Приведены общие принципы, на которых должно быть основано управление инновационными рисками на предприятиях сферы услуг. Рассмотрены направления управления инновационными рисками и меры по их нивелированию и предупреждению с учётом современных российских условий (санкционное давление, экономическая турбулентность). Российским предприятиям сферы услуг в сложившихся условиях рекомендовано принимать следующие меры по повышению эффективности управления инновационными рисками: ориентация на российских поставщиков; активный поиск рыночных ниш, освобождающихся в связи с уходом зарубежных компаний; поиск возможностей для участия в государственных и корпоративных программах импортозамещения; комплексная цифровая трансформация бизнеса.

Ключевые слова: инновационные риски, сфера услуг, управление рисками, риск-менеджмент.

PRINCIPLES AND SPECIFICS OF INNOVATION RISK MANAGEMENT AT ENTERPRISES IN THE SERVICE SECTOR

Research article

Gryaznov M.S.^{1,*}

¹ Synergy University, Moscow, Russian Federation

¹ Express Cleaning LLC, Moscow, Russian Federation

* Corresponding author (gryaznov.mikhail[at]internet.ru)

Abstract

The article is dedicated to the analysis of principles and features of innovation risk management at the enterprises of the service sector. The types of innovative risks of service enterprises are identified, the essence of the concept of ‘risk management’ is examined. The general principles on which the management of innovation risks at the enterprises of the sphere of services should be based are given. The directions of innovation risk management and measures for their levelling and prevention are reviewed taking into account modern Russian conditions (sanctions pressure, economic turbulence). Russian service enterprises in the current conditions are recommended to take the following measures to improve the efficiency of innovation risk management: focus on Russian suppliers; active search for market niches vacated by the departure of foreign companies; search for opportunities to participate in government and corporate import substitution programmes; comprehensive digital transformation of business.

Keywords: innovation risks, service sector, risk management.

Введение

Предприятия сферы услуг при осуществлении инновационной деятельности сталкиваются с множеством рисков, что связано с высокой конкуренцией на рынке услуг, значительной ролью человеческого фактора в данной сфере и другими факторами. Поэтому предприятия для успешного внедрения инноваций и достижения при этом приемлемого уровня рентабельности и финансовой устойчивости бизнеса должны системно управлять рисками [8].

Выявление, оценка и минимизация инновационных рисков имеют практическое значение не только для обеспечения стабильного финансового состояния предприятия, но и для его динамичного развития, так как в большинстве случаев именно внедрение инноваций позволяет хозяйствующим субъектам приобретать устойчивые конкурентные преимущества и за счёт этого стремительно увеличивать рыночную долю.

В последние годы актуальность проблемы управления инновационными рисками на российских сервисных предприятиях возросла. Это связано с введением против нашей страны полномасштабных экономических санкций, которые усложнили доступ передовых технологий из-за рубежа на отечественный рынок и тем самым создали дополнительные риски для инновационной деятельности предприятий [14].

Цель настоящей статьи – рассмотреть принципы и особенности управления инновационными рисками на предприятиях сферы услуг.

Основные результаты

Инновационная деятельность является одним из наиболее рискованных направлений деятельности предприятия, так как проекты по внедрению нововведений в большинстве случаев связаны с высокой степенью неопределённости.

Сложно прогнозировать, как рынок отреагирует на новшество, какие действия предпримут конкуренты, какие ресурсы и в каком объёме потребуются предприятию. К числу ключевых проблем, которые приходится решать предприятиям сферы услуг в процессе управления рисками инновационной деятельности, относятся: выявление и оценка основных рисков инновационных проектов, определение допустимых интервалов уровня каждого риска, поиск оптимальных методов работы с существующими рисками [13].

Риск, применительно к деятельности хозяйствующего субъекта, – это возможное событие, наступление которого может нанести субъекту тот или иной ущерб или привести к проблемам в его функционировании [2].

Соответственно, инновационный риск хозяйствующего субъекта – это риск субъекта, который возникает в процессе его инновационной деятельности.

Можно выделить следующие типы инновационных рисков предприятий сферы услуг [1]:

- риск убыточности инновационного проекта;
- риск недостаточности спроса на новую услугу;
- риск активного противодействия со стороны конкурентов;
- риск дефицита внутренних ресурсов предприятия для реализации инновационного проекта;
- риск снижения эффективности системы управления предприятием в результате внедрения управленческих инноваций;
- риск возникновения проблем с поставщиками ресурсов, необходимых для оказания инновационных услуг (низкое качество, несвоевременность поставок и т.д.);
- риск несовершенства новых технологий оказания услуг;
- риски, связанные с отсутствием надлежащей нормативно-правовой базы для оказания инновационных услуг.

Следует отметить такую важную особенность рисков инновационных проектов, внедряемых в сфере услуг, как высокая зависимость от уровня квалификации персонала. Оказание услуг в большинстве случаев связано с непосредственным контактом клиента и работника (за исключением ситуаций, когда процесс оказания услуг полностью автоматизирован). Поэтому уровень знаний, умений и навыков сотрудников имеет критическое значение как для эффективности бизнеса в целом, так и для успешности внедрения новшеств.

Управление рисками (риск менеджмент) – это сфера менеджмента, ориентированная на выявление, оценку и нивелирование рисков, а также минимизацию возможного ущерба, связанного с реализацией рискованных ситуаций [6].

Управление рисками связано с корректировкой бизнес-процессов и рабочих процедур в связи с возможным или реальным наступлением рисков. Это направление менеджмента предусматривает использование соответствующего инструментария: модели, методики, программы действий, контрольные мероприятия и т.д. [10].

Управление рисками имеет следующие специфические свойства: альтернативность (необходимость выбирать из различных вариантов), конфликтность (столкновение позиций и интересов), неопределённость (нехватка или противоречивость данных о рискованных ситуациях) [3].

Рассмотрим общие принципы, на которых должно быть основано управление инновационными рисками на предприятиях сферы услуг.

1. Использование системного подхода. Всю совокупность инновационных рисков предприятия необходимо рассматривать как единую систему, состоящую из взаимосвязанных элементов. Данный подход предусматривает, что анализ рисков должен быть [4]:

- целостным, то есть направленным на общий анализ всех выявленных рисков и связей между ними;
- комплексным, то есть учитывающим всю сложность совокупности рисков и их взаимосвязей, а также потенциальных последствий реализации рискованных ситуаций;
- учитывающим возможность появления новых элементов системы (рисков, связей, последствий, инструментов управления и т.д.).

2. Учёт множества факторов, воздействующих на инновационные риски предприятия. При анализе факторов следует придерживаться:

- диверсифицированного подхода, что подразумевает оценку и противодействие множеству рисков разной природы;
- универсального подхода: необходим некий общий набор инструментов для решения типовых проблем;
- модульного подхода: использование инструментов управления рисками в различных комбинациях;
- многоуровневого подхода: составление чёткой иерархии в системе управления рисками.

3. Ориентация на высокую эффективность системы риск-менеджмента. Данный принцип означает, что система управления инновационными рисками предприятия должна быть способна оперативно и результативно реагировать на возникающие рискованные ситуации с получением приемлемых организационно-экономических эффектов [9]. Для этого в системе должны быть налажены механизмы обратной связи. Кроме того, для выполнения рассматриваемого принципа система управления рисками должна быть:

- адаптивной и гибкой, то есть способной быстро приспосабливаться к изменениям факторов внутренней и внешней среды предприятия;
- адекватной, то есть способной рационально подбирать инструментарий для выявления, оценки и минимизации рисков;
- экономически оправданной, то есть способной работать с превышением результатов над затратами: ресурсы, потраченные на управление рисками должны быть ниже, чем потенциальный ущерб от возникновения рискованных ситуаций [5].

Управление инновационными рисками на предприятиях сферы услуг предусматривает проведение работ по следующим направлениям:

- исследование конъюнктуры рынка, потенциального спроса на инновационные услуги;

- прогнозирование изменений на рынке и их потенциального влияния на инновационные риски [7];
- формулировка целей и задач управления рисками на основе результатов анализа рыночной ситуации;
- установление интервалов допустимых значений по всем ключевым параметрам управления рисками (вероятность возникновения рисков, возможный ущерб, объём инвестиций, ожидаемая прибыль и рентабельность и т.д.);
- принятие ключевых управленческих решений по реализации инновационных проектов;
- формирование и развитие подразделений (рабочих групп), специализирующихся на управлении инновационными рисками;
- стратегическое и тактическое планирование инновационной деятельности;
- кадровая работа со специалистами по управлению инновационными рисками (отбор, наём, обучение, мотивация, движение и высвобождение кадров);
- планирование, координация и контроль деятельности сотрудников, занятых в сфере управления инновационными рисками;
- оценка эффективности инновационных проектов.

Одним из наиболее важных направлений работы является оценка инновационных рисков (вероятности их возникновения и потенциального ущерба) [12]. Предприятия сферы услуг для оценки часто используют проектный подход: проекты по внедрению инноваций исследуются на чувствительность к возможной реализации различных рисков ситуаций. При этом часто используется метод экспертных оценок.

При анализе инновационных рисков важно подобрать наиболее релевантную методику и адекватно сформировать набор оценочных критериев. Притом, что в сфере услуг для оценки инновационных рисков используются преимущественно качественные критерии, итоговые показатели эффективности инновационных проектов выражаются в количественных показателях (прибыль, рентабельность, отдача на инвестиции и т.д.), рассчитанных с учётом рисков [15].

При выборе методики и формировании набора критериев оценки инновационных рисков обычно учитываются следующие факторы: характер инновационной услуги, процесса или технологии, состояние рыночного спроса, отраслевая принадлежность компании, масштаб инновационного проекта и т.д.

По результатам оценки инновационных рисков, предприятия сферы услуг принимают меры по их нивелированию и предупреждению. Эти меры можно условно разделить на четыре основные группы:

1. Уклонение от риска. Превентивные меры, направленные на избежание рисков ситуаций. Подразумевают отказ от каких-либо действий, которые с высокой степенью вероятности приведут к реализации риска. Эти меры часто принимаются в форме передачи рисков страховщикам [11].

2. Локализация риска. Как правило, осуществляется путём выделения относительно самостоятельной бизнес-единицы (дочернего общества), которая берёт на себя все основные риски реализации инновационного проекта.

3. Распределение риска. Может быть осуществлено как в пространстве, так и во времени. В первом случае риски распределяются между отдельными участниками инновационного проекта. Во втором случае инновационный проект реализуется поэтапно, а риски распределяются между этапами.

4. Компенсация риска. Предприятие формирует резервы различных ресурсов (материальных, кадровых, финансовых, информационных) и разрабатывает планы по их использованию на случай возникновения рисков ситуаций.

По мнению автора, одним из наиболее важных условий обеспечения эффективности управления рисками на предприятиях сферы услуг является формирование гибких управленческих структур, обеспечивающих оперативную перестройку взаимосвязей между подразделениями в условиях возникновения тех или иных рисков. В данной структуре должны в обязательном порядке работать службы или специалисты, ответственные за управление рисками.

При управлении рисками необходимо проводить постоянный мониторинг как внутренних, так и внешних источников риска. К первым относятся в частности: персонал, технические системы, финансы и т.д. Ко вторым: поставщики, партнёры, клиенты, государство и т.д. Результаты мониторинга следует систематизировать, анализировать и должным образом интерпретировать для принятия рациональных управленческих решений в области управления рисками.

В настоящее время отечественные сервисные предприятия вынуждены работать в достаточно сложных условиях. В связи с введением санкций против нашей страны предприятия испытывают дефицит в приобретении некоторых видов оборудования и материалов, необходимых для оказания различных услуг. Кроме того, возникли трудности с доступом к ряду современных технологий (в том числе информационных).

В сложившихся условиях сервисные предприятия ищут резервы для обеспечения выживаемости бизнеса и повышения его эффективности и конкурентоспособности. Отметим, что внешнеполитический кризис и санкционное давление не только обусловили возникновение новых проблем и рисков для предпринимателей, но и открыли новые возможности. В частности, в связи с уходом многих западных компаний из России освободились ниши на многих сервисных рынках. Кроме того, дефицит оборудования и материалов вынудил многие отечественные предприятия сферы услуг искать новых поставщиков в нашей стране и в дружественных странах, что во многих случаях приводит к нахождению более выгодных вариантов сотрудничества, чем ранее.

Санкции и частичная внешнеэкономическая изоляция привели к тому, что на российских рынках услуг возросла конкуренция среди отечественных компаний. Это выступило в качестве значимого стимула для интенсификации инновационной деятельности. Для того чтобы выстоять в конкурентной борьбе, сервисные компании активно разрабатывают и внедряют технологические, управленческие, организационные и маркетинговые инновации.

Автор полагает, что в существующих обстоятельствах государство должно прилагать больше усилий для снижения рисков инновационных проектов предприятий сферы услуг. Целесообразно разработать и реализовать специальную государственную программу, направленную на стимулирование инновационной деятельности сервисных предприятий

и повышение её безопасности. В частности, можно предложить следующие программные меры: налоговое стимулирование инноваций, выдача государственными банками льготных кредитов на реализацию инновационных проектов в сфере услуг, государственное страхование инновационных проектов в сервисном секторе, помощь в поиске зарубежных поставщиков и партнёров и т.д.

Государство должно осознавать свою ответственность за стабильное функционирование стратегически важных секторов экономики, в том числе сферы услуг. Именно от внешней политики государства зависит возникновение многих рисков для отечественных предприятий, в связи с чем на федеральном и региональном уровне необходимо принимать соответствующие меры, направленные на нивелирование этих рисков.

Российским предприятиям сферы услуг в сложившихся условиях можно рекомендовать следующие меры по повышению эффективности управления инновационными рисками:

- ориентация на российских поставщиков (с зарубежными поставщиками даже из дружественных стран могут возникнуть проблемы, связанные с вторичными санкциями);
- активный поиск рыночных ниш, освобождающихся в связи с уходом зарубежных компаний и переделом рынков;
- поиск возможностей для участия в государственных и корпоративных программах импортозамещения;
- комплексная цифровая трансформация бизнеса.

Заключение

Проведённое исследование показало, что инновационная деятельность предприятий сферы услуг связана с высокой степенью неопределённости и риска. На эту деятельность воздействует множество факторов внутренней и внешней среды предприятий, которые необходимо выявлять и всесторонне анализировать для достижения успехов при внедрении нововведений (инновационных услуг, процессов, технологий).

Основными направлениями работы в области управления инновационными рисками предприятий сферы услуг являются: выявление рисков, оценка рисков, нивелирование рисков. При этом задачи системы управления инновационными рисками должны быть согласованы с миссией и целями предприятия, а используемый в рамках данной системы инструментарий должен соответствовать особенностям ресурсного обеспечения предприятия.

Российским предприятиям сферы услуг в сложившихся условиях экономической турбулентности на фоне санкций стран Запада рекомендуется принимать следующие меры по повышению эффективности управления инновационными рисками: ориентация на российских поставщиков; активный поиск рыночных ниш, освобождающихся в связи с уходом зарубежных компаний и переделом рынков; поиск возможностей для участия в государственных и корпоративных программах импортозамещения; комплексная цифровая трансформация бизнеса.

Следование предложенным рекомендациям, по мнению автора, позволит отечественным сервисным компаниям в полной мере использовать рыночные возможности, открывающиеся в связи с внешнеполитическим кризисом, и обеспечить стабильное инновационное развитие своего бизнеса.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Аверкин М.Г. Система управления рисками основа экономической безопасности инновационной деятельности / М.Г. Аверкин, Т.М. Крюкова // Прикладные экономические исследования. — 2015. — № 2(6). — С. 52–59.
2. Асатрян Н.Л. Управление рисками в организации: подходы к анализу и оценке / Н.Л. Асатрян // Экономика и бизнес: теория и практика. — 2023. — № 4-1(98). — С. 28–31.
3. Василенко И.А. Управление рисками на предприятии / И.А. Василенко // Научные записки молодых исследователей. — 2023. — № 6. — С. 13–31.
4. Власов А. Риск-менеджмент: система управления потенциальными потерями / А. Власов // Бизнес. — 2013. — № 5. — С. 25–32.
5. Гуськова Т.Н. Учет факторов риска на предприятиях, предоставляющих услуги населению / Т.Н. Гуськова, И.А. Соколова // Вестник ВУиТ. — 2011. — № 24. — С. 69–74.
6. Духанина Е.В. Анализ подходов к трактовке понятия риска, его содержания и методов управления / Е.В. Духанина, К.Ю. Кулаков, А.Т. Хаметова // Вестник евразийской науки. — 2022. — № 1. — С. 32–47.
7. Ефремова Н.Е. Системный подход к управлению рисками на предприятиях туризма / Н.Е. Ефремова // Известия ТулГУ. Экономические и юридические науки. — 2013. — № 5–1. — С. 109–115.
8. Журавлева Н.В. Вопросы минимизации рисков на предприятиях сферы услуг / Н.В. Журавлева // Актуальные вопросы экономических наук. — 2010. — № 15-2. — С. 22–29.
9. Ильина Т.С. Управление образовательными рисками / Т.С. Ильина, Н.Ю. Захаров // Вестник ВГУИТ. — 2016. — № 4. — С. 290–295.
10. Кретьева А.С. Возможности риск-менеджмента для управления рисками в организациях / А.С. Кретьева // Вестник НИБ. — 2022. — № 46. — С. 101–106.

11. Кузнецов Ю.В. Методологические аспекты исследования системы управления рисками / Ю.В. Кузнецов, Н.В. Капустина // Проблемы современной экономики. — 2008. — № 3. — С. 324–327.
12. Кунин В.А. Концептуальные основы управления рисками торговых предпринимательских структур в условиях неопределённости и воздействия повышенных внешних рисков / В.А. Кунин, Д.А. Михайловский // Экономические науки. — 2021. — № 195. — С. 93–100.
13. Латышева А.А. Инновационные подходы к организации услуг санаторно-курортного туризма / А.А. Латышева, С.Л. Мозокина, Л.В. Хорева [и др.] // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. — 2022. — № 3(135). — С. 82–88.
14. Полянин А.В. Инновационные риски в предпринимательстве / А.В. Полянин, Ю.П. Соболева, Л.И. Кулакова // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. — 2022. — № 2. — С. 114–127.
15. Соколов Б.И. Проблемы модернизации российского предпринимательства / Б.И. Соколов // Экономика и управление. — 2010. — № 3. — С. 93–95.

Список литературы на английском языке / References in English

1. Averkin M.G. Sistema upravlenija riskami osnova jekonomicheskoj bezopasnosti innovacionnoj dejatel'nosti [Risk management system as the basis of economic security in innovative activities] / M.G. Averkin, T.M. Kryukova // Prikladnye jekonomicheskie issledovanija [Applied Economic Research]. — 2015. — № 2(6). — P. 52–59. [in Russian]
2. Asatryan N.L. Upravlenie riskami v organizacii: podhody k analizu i ocenke [Risk management in organizations: approaches to analysis and assessment] / N.L. Asatryan // Jekonomika i biznes: teorija i praktika [Economics and Business: theory and practice]. — 2023. — № 4-1(98). — P. 28–31. [in Russian]
3. Vasilenko I.A. Upravlenie riskami na predpriyatii [Risk management at an enterprise] / I.A. Vasilenko // Nauchnye zapiski molodyh issledovatelej [Scientific Notes of Young Researchers]. — 2023. — № 6. — P. 13–31. [in Russian]
4. Vlasov A. Risk-menedzhment: sistema upravlenija potencial'nymi poterjami [Risk management: a system for managing potential losses] / A. Vlasov // Biznes [Business]. — 2013. — № 5. — P. 25–32. [in Russian]
5. Guskova T.N. Uchet faktorov riska na predpriyatijah, predostavl'jajushihh uslugi naseleniju [Accounting for risk factors in enterprises providing services to the population] / T.N. Guskova, I.A. Sokolova // Vestnik VUiT [Bulletin of VUiT]. — 2011. — № 24. — P. 69–74. [in Russian]
6. Dukhanina E.V. Analiz podhodov k traktovke ponjatija riska, ego sodержaniya i metodov upravlenija [Analysis of approaches to interpreting the concept of risk, its content, and management methods] / E.V. Dukhanina, K.Yu. Kulakov, A.T. Khametova // Vestnik evrazijskoj nauki [Bulletin of Eurasian Science]. — 2022. — № 1. — P. 32–47. [in Russian]
7. Efremova N.E. Sistemnyj podhod k upravleniju riskami na predpriyatijah turizma [A systematic approach to risk management in tourism enterprises] / N.E. Efremova // Izvestija TulGU. Jekonomicheskie i juridicheskie nauki [News of Tula State University. Economic and Legal Sciences]. — 2013. — № 5–1. — P. 109–115. [in Russian]
8. Zhuravleva N.V. Voprosy minimizacii riskov na predpriyatijah sfery uslug [Issues of risk minimization in service sector enterprises] / N.V. Zhuravleva // Aktual'nye voprosy jekonomicheskikh nauk [Current Issues in Economic Sciences]. — 2010. — № 15-2. — P. 22–29. [in Russian]
9. Ilyina T.S. Upravlenie obrazovatel'nymi riskami [Management of educational risks] / T.S. Ilyina, N.Yu. Zakharov // Vestnik VGUIT [Bulletin of VSUIT]. — 2016. — № 4. — P. 290–295. [in Russian]
10. Kretova A.S. Vozmozhnosti risk-menedzhmenta dlja upravlenija riskami v organizacijah [Opportunities of risk management for managing risks in organizations] / A.S. Kretova // Vestnik NIB [Bulletin of NIB]. — 2022. — № 46. — P. 101–106. [in Russian]
11. Kuznetsov Yu.V. Metodologicheskie aspekty issledovanija sistemy upravlenija riskami [Methodological aspects of researching the risk management system] / Yu.V. Kuznetsov, N.V. Kapustina // Problemy sovremennoj jekonomiki [Problems of Modern Economics]. — 2008. — № 3. — P. 324–327. [in Russian]
12. Kunin V.A. Konceptual'nye osnovy upravlenija riskami torgovyh predprinimatel'skih struktur v uslovijah neopredel'jonnosti i vozdeystvija povyshennyh vneshnih riskov [Conceptual foundations of risk management for trade business structures under conditions of uncertainty and increased external risks] / V.A. Kunin, D.A. Mikhailovsky // Jekonomicheskie nauki [Economic Sciences]. — 2021. — № 195. — P. 93–100. [in Russian]
13. Latysheva A.A. Innovacionnye podhody k organizacii uslug sanatorno-kurortnogo turizma [Innovative approaches to organizing services in sanatorium-resort tourism] / A.A. Latysheva, S.L. Mozokina, L.V. Khoreva [et al.] // Izvestija Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo jekonomicheskogo universiteta [News of St. Petersburg State University of Economics]. — 2022. — № 3(135). — P. 82–88. [in Russian]
14. Polyanin A.V. Innovacionnye riski v predprinimatel'stve [Innovative risks in entrepreneurship] / A.V. Polyanin, Yu.P. Soboлева, L.I. Kulakova // Gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie. Uchenye zapiski [State and Municipal Management. Scholarly Notes]. — 2022. — № 2. — P. 114–127. [in Russian]
15. Sokolov B.I. Problemy modernizacii rossijskogo predprinimatel'stva [Problems of modernization of Russian entrepreneurship] / B.I. Sokolov // Jekonomika i upravlenie [Economics and Management]. — 2010. — № 3. — P. 93–95. [in Russian]