

Интернет-журнал «Отходы и ресурсы» <https://resources.today>  
Russian Journal of Resources, Conservation and Recycling

2023, Том 10, № 1 / 2023, Vol. 10, Iss. 1 <https://resources.today/issue-1-2023.html>

URL статьи: <https://resources.today/PDF/51ECOR123.pdf>

DOI: 10.15862/51ECOR123 (<https://doi.org/10.15862/51ECOR123>)

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Омарова, А. М. Выявление и анализ особенностей операционных рисков коммерческого предприятия /  
А. М. Омарова // Отходы и ресурсы. — 2023. — Т. 10. — № 1. — URL:  
<https://resources.today/PDF/51ECOR123.pdf> DOI: 10.15862/51ECOR123

**For citation:**

Omarova A.M. Identification and analysis of the characteristics of operational risks of a commercial enterprise.  
*Russian Journal of Resources, Conservation and Recycling*. 2023; 10(1): 51ECOR123. Available at:  
<https://resources.today/PDF/51ECOR123.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.) DOI: 10.15862/51ECOR123

УДК 338

**Омарова Амина Магомедовна**

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Москва, Россия  
«Финансовый» факультет  
E-mail: [amina.omarova0302@mail.ru](mailto:amina.omarova0302@mail.ru)

*Научный руководитель:* **Боташева Людмила Хасановна**

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Москва, Россия  
Доцент Департамента экономической безопасности и управления рисками  
Кандидат экономических наук, доцент  
E-mail: [LNBotashева@fa.ru](mailto:LNBotashева@fa.ru)

## Выявление и анализ особенностей операционных рисков коммерческого предприятия

**Аннотация.** Автор данной работы считает, что для выявления операционных рисков на предприятии химической чистки необходимо провести анализ производственных процессов и оценить их эффективность и безопасность. Анализ производственных процессов позволяет выявить недостатки в работе, возможные проблемы и риски, которые могут возникнуть в ходе работы. Оценка эффективности и безопасности производственных процессов позволяет определить, насколько безопасна и эффективна работа предприятия. По мнению автора, одним из способов выявления операционных рисков является проведение аудита безопасности производственных процессов. Аудит позволяет оценить систему управления рисками, выявить уязвимые места в производственных процессах и разработать план мер по устранению рисков. Аудит безопасности производственных процессов должен проводиться регулярно, чтобы удостовериться, что все системы, процессы и оборудование работают должным образом и соответствуют стандартам безопасности. Автор отмечает необходимость проведения регулярных проверок оборудования и зданий на соответствие требованиям безопасности и предотвращения возможных аварийных ситуаций. Регулярные проверки помогают выявить неисправности и потенциальные проблемы, которые могут привести к аварийным ситуациям. Также они позволяют своевременно устранить проблемы и предотвратить возможные негативные последствия. Для снижения операционных рисков необходимо обеспечивать персонал предприятия необходимыми знаниями и навыками по безопасной эксплуатации оборудования и проведению производственных процессов. Обучение персонала должно быть регулярным и включать в себя как общие правила безопасности, так и специфические инструкции по работе с конкретным оборудованием и производственными процессами. Автор

отмечает, что выявление и управление операционными рисками на предприятии химической чистки является важным элементом обеспечения безопасности и эффективности производственных процессов. Регулярный анализ производственных процессов, проведение аудита безопасности, регулярные проверки оборудования и обучение персонала — все эти меры помогают снизить операционные риски и обеспечить безопасную и эффективную работу предприятия.

**Ключевые слова:** экономическая безопасность; хозяйствующий субъект; антикризисное управление; операционный риск; производственный процесс; химическая отрасль; управление рисками; элемент безопасности

## Введение

Предприятия, занимающиеся химической чисткой, работают с различными веществами и материалами, что создает ряд операционных рисков.

Операционные риски связаны с недостатками внутренних процессов и систем управления, человеческими ошибками, техническими сбоями и другими аспектами операционной деятельности. При этом на предприятиях химической чистки имеются свои особенности в сфере управления рисками.

Первая особенность операционных рисков для предприятий химической чистки — это связанность с использованием химических веществ. Неправильное использование или хранение этих веществ может привести к серьезным последствиям, как для сотрудников предприятия, так и для окружающей среды. Для управления этим риском необходимо внедрить правильные процедуры хранения и использования химических веществ, а также обучать сотрудников правильному обращению с ними.

Вторая особенность — высокая степень автоматизации процессов. Несмотря на это, ошибка в программном обеспечении или сбой в оборудовании может привести к сбоям в производственном процессе и потере времени и ресурсов. Для управления этим риском необходимо регулярно проверять и обслуживать оборудование, а также обучать сотрудников правильному использованию программного обеспечения.

Третья особенность — необходимость соблюдения строгих стандартов безопасности и гигиены труда. Сотрудники предприятия должны соблюдать определенные правила и процедуры, чтобы предотвратить несчастные случаи и травмы. Для управления этим риском необходимо проводить регулярные тренинги и обучения сотрудников, а также внедрять правильные процедуры безопасности труда.

Четвертая особенность — необходимость контроля качества. Ошибки в процессе чистки могут привести к повреждению тканей или других материалов, что может привести к убыткам и плохой репутации предприятия. Для управления этим риском необходимо внедрить процедуры контроля качества и обучать сотрудников правильному выполнению работ.

В целом, операционные риски для предприятий химической чистки имеют свои особенности, и требуют особого внимания со стороны руководства и сотрудников предприятия. Необходимо соблюдать все правила и процедуры, контролировать качество производства и обеспечивать безопасность сотрудников и окружающей среды. Внедрение правильных методов управления рисками поможет предотвратить негативные последствия и обеспечить успешную деятельность предприятия.

## 1. Методы и материалы

При написании научной публикации авторами использовались следующие методы: сравнительный, статистический, математический анализы, анализ и обобщение нормативно-правовых актов и документов, научных исследований и статей, табличные и графические способы визуализации статистических данных.

Для достижения данной цели в работе были поставлены следующие задачи:

- Проанализировать рынок предприятий химической чистки в России.
- Изучить операционные риски предприятий химической чистки и их отличительные черты.

Исследование основывается на теоретических и методологических положениях, разработанных отечественными авторами, нормативно-правовых документах стратегического планирования, предложениях, раскрывающих перспективы разработки и реализации цифровой экономики на региональном уровне.

Особенности и содержание операционных рисков освещены в работах Воловик В.С. [1], Поповой А.А., [2] Поскочиновой О.Г. [3], Шевцовой Ю.В. [4].

## 2. Результаты и обсуждения

Операционные риски могут возникать в любой области деятельности коммерческого предприятия. К примеру, ошибки в производственных процессах, неправильное распределение ресурсов, отсутствие контроля за качеством и процессами, а также нарушения в системах безопасности данных — все это может привести к потере прибыли, нанести ущерб репутации предприятия и ухудшить качество продукции или услуг. Поэтому, выявление и анализ особенностей операционных рисков является важной задачей для управления рисками и повышения эффективности работы предприятия.

Для выявления и анализа операционных рисков необходимо использовать соответствующие методы и инструменты. Например, проведение анализа процессов, применение статистических методов, опросы сотрудников и аудит. Опросы сотрудников могут дать ценную информацию о внутренних процессах и выявить уязвимые места, где могут появиться операционные риски. Аудит поможет определить, насколько эффективно функционируют системы управления и процессы на предприятии. Одним из главных задач анализа операционных рисков является определение вероятности их возникновения и потенциального ущерба, который они могут причинить предприятию. Это позволяет разработать меры по управлению рисками и минимизации возможного ущерба. Меры по управлению рисками могут включать в себя улучшение процессов и систем управления, повышение квалификации сотрудников, введение контрольных механизмов и т. д.

Выявление и анализ особенностей операционных рисков является важным компонентом успешного управления рисками и эффективного функционирования коммерческого предприятия. Регулярный анализ операционных рисков помогает выявлять новые угрозы и риски, которые могут возникнуть в различных областях деятельности предприятия. Это позволяет принимать необходимые меры по управлению рисками и повышению эффективности работы предприятия. Кроме того, регулярный анализ операционных рисков помогает улучшить качество продукции или услуг и повысить удовлетворенность клиентов. Следует отметить, что выявление и анализ особенностей операционных рисков является необходимым этапом в управлении рисками любого предприятия. Это позволяет не только

минимизировать возможный ущерб, но и повысить уровень безопасности и эффективности работы предприятия в целом.

Предприятия химической чистки или сокращенно химчистки предоставляют услуги очистки одежды и текстиля с использованием химических препаратов. В России услуги химчистки популярны как среди юридических, так и физических лиц. Большинство организаций пользуются услугами химчисток на постоянной основе, так как от этого напрямую зависит осуществление их деятельности (например, салоны красоты, фитнес-клубы, гостиницы, кафе и рестораны). Физические лица в своем большинстве напротив пользуются услугами химчисток нерегулярно, принося в химчистку сложные для домашней стирки изделия (например, шубы, дубленки, ковры, подушки и другие).

Помимо растущего объема платных услуг, рынок услуг Российской Федерации также стал одним из наиболее быстро развивающихся секторов экономики благодаря увеличению числа малого и среднего бизнеса. В настоящее время этот сектор является мощным двигателем экономического роста и создает множество новых рабочих мест.

Рынок бытовых услуг также продолжает активно развиваться и расширяться, включая такие направления, как услуги уборки домов и квартир, ремонт и строительство. В современном мире, где люди становятся все более занятыми, и у них все меньше времени на выполнение бытовых задач, эти услуги становятся все более востребованными и необходимыми.

Одним из наиболее значимых секторов рынка бытовых услуг является химическая чистка. Ведущие компании в этой сфере стремятся предложить клиентам высококачественные услуги, используя самые современные технологии и оборудование. Предприятия химической чистки используют различные методы для очистки тканей, включая сухую и водную чистку, а также специализированные методы для чистки различных видов тканей и материалов.

Существует большой потенциал для развития рынка услуг по уходу за домашними животными, такими как услуги груминга и опеки. В связи с тем, что все больше людей решают заводить домашних животных, потребность в этих услугах также будет расти.

Рынок услуг Российской Федерации имеет большой потенциал для дальнейшего роста и развития. Рынок бытовых услуг, включая химическую чистку, является одним из наиболее перспективных секторов, и компании, работающие в этой сфере, должны постоянно совершенствоваться и уделять большое внимание качеству услуг, чтобы удовлетворять все более взыскательные потребности своих клиентов.

На рисунке 1 представлена динамика изменения объемов бытовых услуг населению с 2017 по 2021 год. Отчетливо видна положительная динамика данного показателя, что говорит о том, что услуги химчисток пользуются спросом среди россиян.

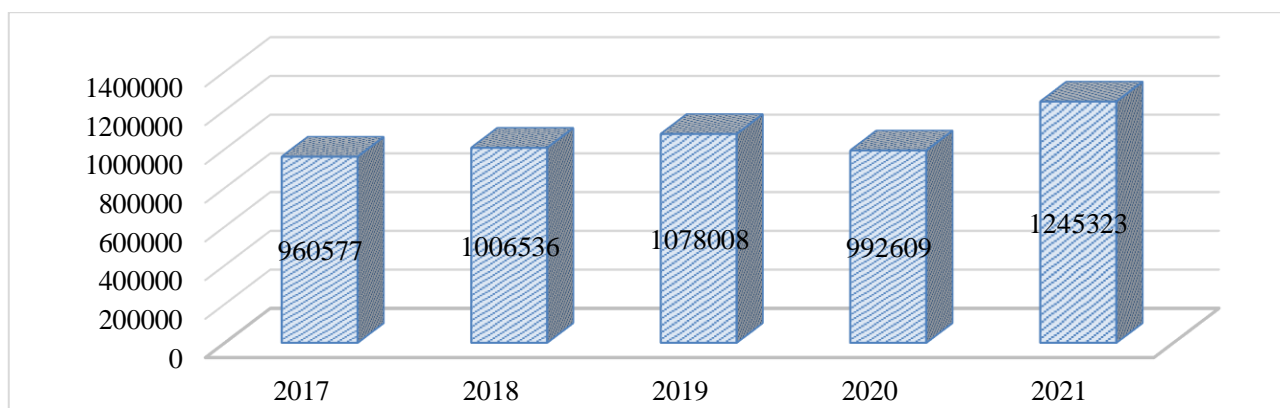


Рисунок 1. Объем бытовых услуг населению, тыс. руб. [5]

Безусловно, в наибольшей степени данный показатель растет в крупных городах, таких как Москва и Санкт-Петербург, так как уровень зарплат и, как следствие, уровень жизни и платежеспособный спрос на бытовые услуги в этих местах несколько выше, чем средние показатели по другим городам России.

По состоянию на 2021 год в Санкт-Петербурге и Ленинградской области функционировало 231 химчисток, в свою очередь в Москве и Московской области по данным за 2021 год количество предприятий химической чистки достигло 559. Даже при столь высоких показателях уровень обеспеченности москвичей химическими чистками гораздо ниже, чем в развитых странах. В Москве на каждое предприятие приходится около 20 тысяч постоянных жителей, в то время как в Европе и США данный показатель достигает 5 и 10 тысяч человек соответственно. Однако, несмотря на столь небольшое количество, химчистки имеют небольшие объемы прибыли и порой работают на грани убытка. Безусловно, это в первую очередь связано с высокой себестоимостью оказываемых услуг, так как используемое оборудование и химические препараты преимущественно приобретается за рубежом.

Помимо риска, связанного с высокой себестоимостью услуг, предприятия химической чистки в значительной степени подвержены операционным рискам, так как, во-первых, качество и быстрота предоставления услуги напрямую связаны с человеческим фактором (а именно с компетенцией сотрудников), а во-вторых, деятельность химчистки сильно зависит от бесперебойной работы имеющегося оборудования [6]. Рассмотрим конкретные примеры операционных рисков в химчистке и определим их специфику.

Химчистки, как и любой другой бизнес, не могут избежать операционных рисков, которые могут повлиять на их эффективность и прибыльность. Риски могут возникнуть в любом этапе работы, начиная от приема заказа до выдачи готовой одежды клиенту [7]. Операционные риски имеют различную специфику и могут быть вызваны разными причинами.

Рассмотрим примеры операционных рисков, с которыми сталкиваются химчистки [8]:

1. Неправильное использование химических средств и инструментов. Это может привести к повреждению тканей, а также к возгоранию и взрыву в химчистке. Например, использование неправильных химических средств, дозировка их количества, неправильное применение инструментов и техники могут привести к негативным последствиям. Этот риск может быть связан с отсутствием квалифицированного персонала или с нарушением технологии обработки тканей.

2. Ошибки при обработке заказов и учете. Это может привести к потере или повреждению одежды клиентов, а также к неудовлетворенности клиентов и потере доверия. Недостаточное внимание к деталям при приеме заказа, неправильная маркировка, неправильный выбор режима обработки и учета заказов могут привести к ошибкам и негативным последствиям. Например, одежда может быть повреждена из-за неправильного режима обработки, или заказ может быть утерян из-за неправильной маркировки.

3. Проблемы с оборудованием. Это может привести к сбоям в работе химчистки, а также к повреждению одежды клиентов. Оборудование является ключевым элементом в работе химчистки [9]. Проблемы связанные с неисправностью оборудования, неправильной настройкой и обслуживанием могут привести к снижению производительности и к повреждению одежды клиентов. Например, неисправный утюг может повредить ткань, а неисправный барабан может испортить цвет или форму одежды.

4. Несоблюдение стандартов безопасности и гигиены. Это может привести к заболеваниям и травмам сотрудников, а также к штрафам и юридическим проблемам. Химчистки должны соблюдать определенные стандарты безопасности и гигиены, чтобы предотвратить риски заболевания и травмы сотрудников и клиентов. Неправильное хранение

химических средств, неправильное использование оборудования, несоблюдение правил личной гигиены и защиты могут привести к серьезным последствиям. Например, неисправное оборудование может привести к травмам сотрудников, а несоблюдение правил личной гигиены и защиты — к заболеваниям.

5. Неправильное управление инвентарем и финансами. Это может привести к потере денег и материалов, а также к неэффективному использованию ресурсов. Неправильное управление запасами, неправильный учет и контроль расходов и доходов могут привести к потере денег и материалов, что негативно скажется на прибыльности и эффективности бизнеса. Например, неэффективное использование очистительных средств может привести к необходимости закупки новых в большем количестве, что повлияет на финансовые результаты химчистки.

Чтобы успешно управлять рисками в химчистке, необходимо разработать стратегию, которая включает в себя меры предосторожности, обучение персонала и контроль качества [10]. Также необходимо иметь хорошую систему управления рисками, которая позволит быстро реагировать на проблемы и минимизировать их воздействие на бизнес. Например, обучение сотрудников правилам безопасности, технологии обработки и учету заказов, контроль качества обслуживания, регулярная профилактика оборудования и контроль запасов могут помочь минимизировать риски и обеспечить эффективную работу химчистки. Эффективное управление рисками позволит сохранить репутацию химчистки, увеличить прибыльность и улучшить качество обслуживания клиентов.

### Выводы

Специфика рассматриваемой сферы деятельности не позволяет направлять внушительные суммы денежных средств на создание системы по управлению операционными рисками, однако предложенные способы борьбы не являются чрезвычайно затратными, но при этом позволяют снизить вероятность возникновения риска или, по крайней мере, уменьшить ущерб при его реализации.

Операционные риски возникают на протяжении всего производственного цикла предприятия, от момента оформления заказа приёмщицей до его возврата клиенту. В связи с большим количеством выявленных операционных рисков предлагается их разделение на несколько групп, таких как:

- риски, связанные с персоналом;
- риски, связанные с системами;
- риски, связанные с бизнес-процессами;
- внешние операционные риски.

Благодаря данной классификации упрощается выбор подходящего метода воздействия на тот или иной вид риска. Например, если риск связан с системами, то целесообразным является проведение регулярных профилактических проверок, а также создание резервных копий данных. Однако если риск связан с персоналом, то в качестве мер используются проверка кандидата при приеме на работу и постоянный мониторинг его дальнейшей деятельности.

Эффективность рассмотренных в практической части работы механизмов управления операционными рисками определяется размерами убытков от реализуемых рисков событий, а точнее уменьшением размеров этих убытков.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Воловик В.С., Захарова О.Б. Особенности управления операционными рисками на примере компании ООО «Еврохим-Волгкалий» // Международный научный журнал «Символ науки» № 12. 2015 С. 98–101.
2. Попова А.А. Методы оценки и управления операционными рисками // Труды Братского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2014. С. 26–28.
3. Поскочинова О.Г. Организационно-методические подходы к выявлению операционных рисков производственной компании // Риск: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция № 2. 2014. С. 255–259.
4. Шевцова Ю.В. Понятие операционного риска предприятия: процессный подход // Российское предпринимательство, № 9(2). 2010. С. 50–55.
5. Юрина Н.А., Чухман Ю.И. Информационно-аналитическое обеспечение статистического изучения сферы платных услуг населению российской федерации // Донецкие чтения 2022: образование, наука, инновации, культура и вызовы современности. — 2022. — С. 249–251.
6. Камагуров И.С. Классификация рисков деятельности предприятия // Инновационная наука. — 2021. — № 4. — С. 104–107.
7. Гашо И.А., Иовлева О.В., Токарь Е.В. Ресурсы как основа развития и источник угроз экономической безопасности предприятия // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. — 2021. — № 3. — С. 123–135.
8. Машкова А.М. Культура управления рисками // Форум молодых ученых. — 2020. — № 10(50). — С. 456–460.
9. Юрьева Л.В., Марфицына М.С., Юрьева А.Р. Основные методы управления рисками на предприятиях // Фундаментальные исследования. — 2019. — № 4. — С. 131–136.
10. Болдырев С.О., Башлыков Т.В. Операционные риски предприятия в современных условиях // II Открытые экономические чтения студентов, посвященные памяти Онищенко Дмитрия Ивановича. — 2022. — С. 219–223.

**Omarova Amina Magomedovna**

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia  
E-mail: [amina.omarova0302@mail.ru](mailto:amina.omarova0302@mail.ru)

*Academic adviser:* **Botasheva Lyudmila Khasanovna**

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia  
E-mail: [LHBotasheva@fa.ru](mailto:LHBotasheva@fa.ru)

## **Identification and analysis of the characteristics of operational risks of a commercial enterprise**

**Abstract.** The author of this paper believes that in order to identify operational risks at a dry-cleaning enterprise, it is necessary to analyze production processes and evaluate their efficiency and safety. Analysis of production processes allows you to identify shortcomings in the work, possible problems and risks that may arise in the course of work. Evaluation of the efficiency and safety of production processes allows you to determine how safe and efficient the operation of the enterprise. According to the author, one of the ways to identify operational risks is to conduct an audit of the safety of production processes. The audit allows you to evaluate the risk management system, identify vulnerabilities in production processes and develop a plan of measures to eliminate risks. Process safety audits should be carried out regularly to ensure that all systems, processes and equipment are operating properly and complying with safety standards. The author notes the need for regular inspections of equipment and buildings for compliance with safety requirements and the prevention of possible emergencies. Regular checks help to identify malfunctions and potential problems that can lead to accidents. They also allow you to eliminate problems in a timely manner and prevent possible negative consequences. To reduce operational risks, it is necessary to provide the personnel of the enterprise with the necessary knowledge and skills for the safe operation of equipment and the conduct of production processes. Personnel training should be regular and include both general safety rules and specific instructions for working with specific equipment and production processes. The author notes that the identification and management of operational risks in a dry-cleaning enterprise is an important element in ensuring the safety and efficiency of production processes. Regular review of production processes, conducting safety audits, regular inspections of equipment and training of personnel — all these measures help to reduce operational risks and ensure the safe and efficient operation of the enterprise.

**Keywords:** economic security; business entity; crisis management; operational risk; production process; chemical industry; risk management; security element