

УДК 336:338.462:330
DOI 10.17513/fr.43469

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ В ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ КОМПАНИИ КАК ЭЛЕМЕНТ ЕЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ И ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Салова Л.В.

Владивостокский государственный университет, Владивосток, e-mail: lstar24@yandex.ru

Методология адаптивного управления системой приема платежей энергосбытовой компании, которую автор последовательно развивает, представляет собой целостную систему, областями управления которой являются маркетинг и стимулирование потребителей, информационные и цифровые технологии, экономика и финансы, управление человеческими ресурсами, управление инновациями, качеством, закупками, рисками. Цель адаптированного управления – найти наиболее эффективные способы принятия и исполнения управленческих решений для устойчивого развития системы приема платежей энергосбытовой компании в условиях конкурентного рынка услуг по приему коммунальных платежей, а также других видов оплаты товаров, работ и услуг, поскольку данный бизнес-процесс оказывает влияние на производственные результаты, устойчивость и ликвидность компании. Современные исследования по управлению рисками не раскрывают в достаточной мере методические подходы к управлению рисками бизнес-процесса организации приема платежей в энергосбытовой компании, что повышает актуальность исследования для приращения научных знаний в данной области. Автор ставит задачу расширить научные знания в этой профессиональной области, раскрыть подход к управлению этим бизнес-процессом на основе риск-менеджмента. В этой связи в исследовании предложен методический подход, который раскрывает основное содержание подхода к управлению рисками этого бизнес-процесса на всех основных этапах для обеспечения эффективности производственной деятельности, ликвидности и устойчивости финансовой деятельности.

Ключевые слова: электроэнергия, энергосбытовая компания, физические лица, прием платежей, адаптивная система, риск-менеджмент, ликвидность, платежеспособность

METHODOLOGICAL APPROACH TO RISK MANAGEMENT OF THE BUSINESS PROCESS OF ORGANIZING PAYMENT ACCEPTANCE IN AN ENERGY MARKETING COMPANY AS AN ELEMENT OF ITS PRODUCTION AND FINANCIAL ACTIVITIES

Salova L.V.

Vladivostok State University, Vladivostok, e-mail: lstar24@yandex.ru

The methodology of adaptive management of the payment acceptance system of an energy marketing company, which the author consistently develops, is an integral system whose management areas are marketing and consumer stimulation, information and digital technologies, economics and finance, human resource management, innovation management, quality, procurement, and risk management. The purpose of the adapted management is to find the most effective ways of making and executing management decisions for the sustainable development of the payment acceptance system of an energy sales company in a competitive market for receiving utility payments, as well as other types of payment for goods, works and services, since this business process affects the production results, stability and liquidity of the company. Modern risk management studies do not sufficiently disclose methodological approaches to risk management of the business process of organizing payment acceptance in an energy marketing company, which increases the relevance of the study for the increment of scientific knowledge in this area. The author sets the task to expand scientific knowledge in this professional field, to reveal an approach to managing this business process based on risk management. In this regard, the study proposes a methodological approach that reveals the main content of the approach to risk management of this business process at all major stages to ensure the efficiency of production activities, liquidity and sustainability of financial activities.

Keywords: electricity, energy marketing company, individuals, payment acceptance, adaptive system, risk management, liquidity, solvency

Методология адаптивного управления системой приема платежей энергосбытовой компании, разрабатываемая автором, объединяет теорию, экономические категории, законы и принципы, методы, функции, технологию [1; 2].

Методология адаптивного управления системой приема платежей энергосбытовой компании представляет собой целостную систему, которая реализуется через механизмы управления эффективностью производственной деятельности, устойчивости и ликвидности финансовой деятельности.

Следовательно, цель адаптивного управления заключается в поиске наиболее эффективных вариантов принятия и исполнения управленческих решений, направленных на устойчивое развитие системы приема платежей энергосбытовой компании в условиях конкурентного рынка услуг по приему коммунальных платежей, а также иных платежей в счет оплаты товаров, работ, услуг, которая обеспечивает максимальное нивелирование риск-факторов.

Областями управления, которые, по мнению автора, охватывает методология адап-

тивного управления системой приема платежей энергосбытовой компании, являются:

- экономика и финансы, обеспечивающие заданную эффективность, устойчивость и ликвидность энергосбытовой компании при организации приема платежей и движения денежных средств в расчетах;

- маркетинг и стимулирование потребителей к использованию каналов энергосбытовой компании для оплаты коммунальных и иных платежей;

- информационные и цифровые технологии, обеспечивающие развитие интерактивных сервисов и биллинговых систем учета начислений и расчетов за коммунальные услуги и др.;

- управление человеческими ресурсами, обеспечивающее компетенции энергосбытовой компании при организации приема платежей;

- инновации в области организации приема платежей, позволяющие сохранять, поддерживать и наращивать конкурентоспособность услуги по приему платежей в каналах энергосбытовой компании на средние и долгосрочную перспективу в условиях динамично меняющейся внешней среды;

- управление качеством процесса организации приема платежей, позволяющее сделать проведение оплаты в каналах энергосбытовой компании удобным для потребителя способом, легким в использовании, экономически привлекательным и др.;

- управление закупками товаров, работ, услуг, необходимых для обеспечения процесса приема платежей в каналах энергосбытовой компании;

- управление рисками бизнес-процесса организации приема платежей в энергосбытовой компании, присущими организации приема платежей в энергосбытовой компании [3].

Целью исследования является выработка методического подхода к управлению рисками бизнес-процесса организации приема платежей в энергосбытовой компании как элемента адаптивной системы, обеспечивающей эффективность производственной деятельности, устойчивость и ликвидность финансовой деятельности.

Материалы и методы исследования

В публикациях по направлению исследования в основном рассматриваются:

- методы управления рисками энергосбытовых компаний [4; 5], в т.ч. операционными [6] и финансовыми [7];

- управления рисками, связанными с взятием дебиторской задолженности [8; 9];

- вопросы, связанные с развитием общей методологии управления рисками [10-12], без учета специфики деятельности энергосбытовых компаний.

При этом проблемы методического обеспечения регламентации процесса организации управления рисками бизнес-процесса организации приема платежей в энергосбытовой компании не нашли широкого освещения в научных публикациях. Элементом новизны исследования является предложение оригинального методического подхода, развивающего общие положения управления рисками применительно к условиям и особенностям выстраивания бизнес-процесса организации приема платежей в энергосбытовой компании. Предложенный подход является дополняющим элементом общей методологии адаптивного управления в энергосбытовой деятельности. В процессе исследования применялся системный подход, методы анализа и синтеза.

Результаты исследования и их обсуждение

Управление рисками (УР) в общем виде включает ряд процедур: 1) идентификация; 2) оценка существенности; 3) методы воздействия; 4) мониторинг; 5) оценка эффективности и совершенствование (развитие) системы УР; 6) ведение отчетности. В современных условиях общие подходы требуют углубления и детализации для их эффективного применения в конкретных областях экономической деятельности с учетом особенностей их ведения, в т.ч. в энергосбытовой деятельности.

На основе проведенного анализа в исследовании впервые в составе функционала энергосбытовой компании выделены области управления, влияющие прямо и/или косвенно на организацию бизнес-процесса приема платежей в энергосбытовой компании, что позволяет идентифицировать присутствующие этому риску через формализацию и интуицию (табл. 1).

По итогам анализа и мониторинга реализованных в российских энергосбытовых компаниях бизнес-процессов по организации приема платежей за коммунальные услуги автором акцентируется влияние этого бизнес-процесса на эффективность, устойчивость и ликвидность энергосбытовой компании (табл. 2).

Для оценки существенности риска автором предложена шкала распределения вероятности наступления риска относительно частоты его реализации. Оценка последствий реализации риска может выполняться как в стоимостном измерении (убытки, недополученные прибыли, ущерб и др.), так и в нефинансовых показателях (рекламации, репутация и др.), которые четко характеризуют уровень воздействия риска и последствия.

Таблица 1

Области управления при организации бизнес-процесса приема платежей в энергосбытовой компании

Область управления	Вид деятельности
Маркетинг и стимулирование потребителей к использованию каналов энергосбытовой компании для оплаты коммунальных и иных платежей	Операционная деятельность
Управление разработкой и внедрением информационных и цифровых технологий, обеспечивающих развитие интерактивных сервисов и биллинговых систем учета начислений и расчетов за коммунальные услуги	Инвестиционная деятельность
Бизнес-планирование и бюджетирование, обеспечивающие заданную эффективность, устойчивость и ликвидность при организации приема платежей и движения денежных средств в расчетах	Финансово-экономическая деятельность
Управление человеческими ресурсами, обеспечивающее компетенции энергосбытовой компании при организации приема платежей	Управление трудовыми ресурсами
Управление инновациями в области организации приема платежей, позволяющее сохранять, поддерживать и наращивать конкурентоспособность услуги по приему платежей в каналах энергосбытовой компании	Инновационная деятельность
Управление качеством процесса организации приема платежей и проведения оплаты в каналах энергосбытовой компании	Управление качеством
Управление закупками товаров, работ, услуг, необходимых для обеспечения процесса приема платежей в каналах энергосбытовой компании	Управление закупками

Источник: составлено автором.

Таблица 2

Раскрытие влияния неэффективного бизнес-процесса по организации приема платежей на производственную и финансовую деятельность энергосбытовой компании

Виды рисков	Влияние риска на производственную и финансовую деятельность энергосбытовой компании
Риск снижения финансовой устойчивости	При непоступлении средств в счет оплаты потребленных ресурсов в полном объеме у энергосбытовой компании возникает риск увеличения доли заемных средств, привлекаемых для покрытия дефицита и выполнения своевременных расчетов на оптовом рынке с сетевыми организациями
Риск несбалансированной ликвидности	Непоступление средств в счет оплаты потребленных ресурсов в полном объеме влияет на ухудшение структуры оборотных активов в виде прироста дебиторской задолженности (в т.ч. просроченной), что влечет снижение ликвидности
Инвестиционный риск	Непоступление средств в счет оплаты потребленных ресурсов в полном объеме ограничивает возможности для своевременного финансирования инвестиционной программы за счет собственных средств, что также увеличивает потребность в привлечении заемного финансирования, наращивания кредиторской задолженности
Структурный риск (неэффективное финансирование текущих затрат)	Несение неэффективных расходов при организации приема платежей ухудшает финансовые результаты, влияет на превышение лимита тарифного источника, на организацию приема платежей и т.п.

В исследовании предложено составлять плановую оценку рисков по следующему подходу:

1. Установление планового уровня воздействия каждого риска на бизнес-процесс $X_i(t_0)$.
2. Установление плановой стоимости расходов на минимизацию/нивелирование риска $P_i(t_0)$.

При этом должно соблюдаться условие $P_i(t_0) < X_i(t_0)$, что подразумевает принятие

решения о целесообразности реализации мер по управлению риском.

Случай $P_i(t_0) > X_i(t_0)$ подразумевает реагирование на риск через избегание либо принятие.

В итоге на плановый временной горизонт формируется сводная оценка рисков: $\sum X_i(t_0)$ и сводная оценка расходов на минимизацию / нивелирование рисков $\sum P_i(t_0)$.

Итоговое условие принятия решений: $\sum P_i(t_0) < \sum X_i(t_1)$ – риски поддаются управлению.

В случае $\sum P_i(t_0) > \sum X_i(t_1)$ – следует избегать либо принятие рисков.

Также может быть задана плановая ресурсная эффективность управления частным риском через:

$$\frac{P_i(t_0)}{X_i(t_0)} \times 100,$$

либо всего плана мероприятий через:

$$\frac{\sum P_i(t_0)}{\sum X_i(t_0)} \times 100.$$

Плановые показатели оценки и плана мероприятий реагирования на риски могут быть заданы в годовом измерении и декомпозированы на месяц, квартал и т.п.

Оценка фактических результатов управления рисками предлагает:

1) фиксацию по итогам отчетного периода фактической реализации риска и оценки его влияния $X_i(t_1)$ и фактических расходов на минимизацию/нивелирование риска $P_i(t_1)$.

В случае если $X_i(t_1) < X_i(t_0)$, при $P_i(t_1) < P_i(t_0)$, делаем вывод об эффективности реализованных мероприятий с рефлексией результатов. Если $X_i(t_1) < X_i(t_0)$, при $P_i(t_1) > P_i(t_0)$, то проводится дополнительный анализ причин превышения расходов на реализацию запланированных мероприятий по управлению риском.

В случае если риск является специфическим и от процесса невозможно ни отказаться (для гарантирующего поставщика электроэнергии в силу законодательства), ни принять риск, то следует стремиться к $X_i(t_1) \leq X_i(t_0)$ с перспективным ориентиром на состояние управления $P_i(t_1) \leq P_i(t_0)$;

2) сравнение фактической эффективности через

$$\frac{P_i(t_1)}{X_i(t_1)} \times 100$$

либо всего плана мероприятий через

$$\frac{\sum P_i(t_1)}{\sum X_i(t_1)} \times 100$$

с заданными плановыми значениями.

Апробация предлагаемого подхода выполнена на материалах ПАО «Дальневосточная энергетическая компания», являющегося гарантирующим поставщиком энергии (мощности) II неценовой зоны, а также агентом энергосбытовой деятельности на территориях Приморского края, Хабаровского края, Еврейской АО, Амурской области, Сахалинской области, Камчатского края, Республики Саха (Якутия).

В качестве бенчмаркинга апробации предлагаемого подхода рассмотрим мониторинг частного риска бизнес-процесса организации приема платежей, который представлен в таблице 3.

Плановый уровень риска X_0 для каждого периода t устанавливался на уровне 100% (в денежном выражении не приводится по причине коммерческой тайны). При данном подходе риск за рассматриваемые периоды реализовался, т.к. состоялось условие $X_1 < X_0$.

При этом расходы на минимизацию риска (развитие биллинга, собственных каналов приема платежей), трудозатраты по снижению тарифов на прием платежей, изменению договорных конструкций с кредитными организациями и платёжными агентами, маркетинговое стимулирование изменений для перераспределения объемов оплат в структуре каналов приема платежей, повышение качества обслуживания и др. контролируются в итоге по статьям расходов утвержденного бизнес-плана, т.е. условие $P_1 \leq P_0$ также контролируется.

На плановый период энергосбытовая компания, учитывая выстроенную системную работу по управлению риск-факторами, задает плановое задание в виде не превышения лимита тарифного источника $X_1 \leq X_0$ при $P_1 \leq P_0$.

Таблица 3

Частный риск бизнес-процесса приема платежей в энергосбытовой компании

Наименование риска	Тарифный источник	Фактическое значение			
		2020 год (факт)	2021 год (факт)	2022 год (факт)	2023 год (план)
Превышение лимита тарифного источника для обеспечения потребителям – физическим лицам возможности внесения оплаты гарантирующему поставщику без взимания комиссии с плательщика	100% X_0, P_0	113% $X_1 < X_0$ при $P_1 \leq P_0$	109% $X_1 < X_0$ при $P_1 \leq P_0$	103% $X_1 < X_0$ при $P_1 \leq P_0$	100% $X_1 < X_0$ при $P_1 \leq P_0$

Источник: составлено автором.

Из примера видно, что данный риск соответствует специфике деятельности энергосбытовой компании. Превышение фактических значений от тарифного источника указывает на то, что риск реализовался, тем не менее фактическая динамика индикатора риска показывает тенденцию к улучшению. Это позволяет говорить, что управление этим бизнес-процессом будет способствовать улучшению показателей производственной эффективности, улучшению значений показателей финансовой устойчивости и ликвидности.

Мониторинг рисков осуществляется как в ходе текущей деятельности, так и путем проведения периодических оценок. За мониторинг рисков в ходе текущей деятельности отвечает владелец бизнес-процесса. Текущий мониторинг рисков должен быть организован в режиме реального времени и оперативно адаптироваться в соответствии с изменяющимися условиями.

Результатом мониторинга рисков является контроль реализации риска, выполнение плана мероприятий, а также формирование статистической базы по реализовавшимся рискам.

Управление рисками бизнес-процесса организации приема платежей энергосбытовой компании признается эффективным, если: 1) все элементы УР работают совместно и взаимосвязаны между собой, образуя интегрированную систему; 2) УР является непрерывным процессом, интегрированным в деятельность энергосбытовой компании; 3) УР осуществляется на всех уровнях управления энергосбытовой компании; 4) УР нацелено на определение факторов, влияющих на деятельность энергосбытовой компании; 5) осуществляются мероприятия по снижению вероятности реализации рисков; 6) в энергосбытовой компании поддерживается открытая коммуникация и прозрачность по вопросам УР; 7) энергосбытовая компания стремится к проактивному подходу УР, максимально использует свои информационные и технологические системы для поддержки УР и т.п.

Результаты управления рисками энергосбытовая компания может публично раскрывать в составе отчетности для акционеров и инвесторов для повышения ее прозрачности и укрепления деловой репутации, что будет являться одним из нематериальных активов, формирующих в том числе рыночную стоимость акций публичной компании.

Заключение

Предложенный подход способствует углублению и детализации общих под-

ходов управления рисками для их применения в энергосбытовой деятельности. Реализация предложенного алгоритма управления рисками бизнес-процесса организации приема платежей в энергосбытовой компании будет способствовать повышению качества мониторинга рисков, глубине аналитических процедур в процессе оценки эффективности планирования и фактической реализации мероприятий, поддержке принятия управленческих решений.

Полученные результаты могут быть использованы для проведения регламентации, планирования, анализа и контроля процесса управления рисками бизнес-процесса организации приема платежей в энергосбытовой компании как элемента ее производственной и финансовой деятельности.

Список литературы

1. Салова Л.В. Развитие адаптивной системы по организации приема платежей в энергосбытовой компании // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2021. Т. 10, № 2 (35). С. 281-284.
2. Салова Л.В. Организация системы приема платежей в энергосбытовой компании и оценка ее эффективности // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2021. Т. 10, № 3 (36). С. 324-327.
3. Salova L.V. Conditions and factors for energy supply company business process organization concerning payment acceptance // Independent Journal of Management & Production. 2022. № 4(13). P. 526-535. DOI:10.14807/ijmp.v13i4.1921.
4. Коваленко А.И., Никулина О.В., Чобанян А.Г. Особенности управления финансовыми рисками энергосбытовых компаний в условиях экономического кризиса // Экономика устойчивого развития. 2016. № 1 (25). С. 208-215.
5. Гурина М.А., Парахина Е.О. Риски энергосбытовых компаний в современных условиях // Центральный научный вестник. 2018. Т. 3, № 5 (46). С. 20.
6. Гришкевич С.В. Оценка операционных рисков энергосбытовых компаний // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2011. № 7. С. 31-34.
7. Проняева Л.И., Кретова А.С. Виды и проявления финансовых рисков в энергосбытовых компаниях // Естественно-гуманитарные исследования. 2021. № 37 (5). С. 234-241.
8. Хмельницкая Н.В. Практические рекомендации по управлению дебиторской задолженностью энергосбытовой компании // Новая наука: Стратегии и векторы развития. 2015. № 6-1. С. 228-231.
9. Salov A.N., Maslov V.G. Re-engineering business-process of managing debit liabilities of resource-supplying companies // Международный журнал экспериментального образования. 2014. № 9. С. 25-27.
10. Бурдукова Н.Ю. Система управления рисками: сравнительный анализ методов управления рисками организации // Modern Science. 2022. № 8. С. 14-19.
11. Лебедева Е.С., Надточий Ю.Б. Система управления рисками предприятия // Журнал У. Экономика. Управление. Финансы. 2021. № 2 (24). С. 110-124.
12. Эльмурзаев Н.М., Моторин О.А. Управление рисками на предприятии: понятие, структура, ответственность // Управление рисками в АПК. 2021. № 2 (40). С. 85-93.