

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РИСКОВ ПАО «РОСТЕЛКОМ»

Дягилева Надежда Константиновна

студентка 4 курса экономического факультета

e-mail: nadin.dyg@yandex.ru

*Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева,
г. Саранск*

Ключевой задачей проведенного исследования является анализ методов оценки рисков ПАО «Ростелеком». В представленной работе дана характеристика ПАО (публичное акционерное общество) «Ростелеком», которое в настоящее время является лидером в своей профессиональной сфере. Большое внимание уделяется выявлению сущности методов анализа внешней среды. Для объективной оценки деятельности предприятия был проведен внешний и внутренний анализ среды, позволяющий оценить эффективность деятельности предприятия. Проведенный PEST-анализ позволяет выявить внешние факторы, которые оказывают прямое воздействие на деятельность предприятия. В результате анализа факторы внешней среды оценивались по пятибалльной шкале. При выявлении уровня воздействия факторов внешней среды, опасными являются нестабильная политическая ситуация в стране и большое количество конкурентов. Следующим инструментом, позволяющим провести анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз организации является SWOT-анализ. В проведенном исследовании для получения более точных данных был использован развернутый, полный анализ слабых и сильных сторон предприятия – это SNW-анализ. В данной статье были произведены расчеты суммарного воздействия факторов внешнего окружения. Выявлены основные мероприятия, проводимые ПАО «Ростелеком», которые предполагают составление планов, компенсирующих мероприятий по исполнению бюджета. В заключение статьи отмечена новая услуга - приставка для Интерактивного телевидения с WI-FI доступом, предложенная на данный момент времени.

Ключевые слова: внешняя среда организации, методы оценки рисков, PEST-анализ, SWOT-анализ и SNW-анализ.

Организации любой формы (муниципальной, коммерческой, общественной) разрабатывают собственную стратегическую деятельность, которая всегда начинается с анализа внешней среды. От правильности проведенного анализа, зависит успех всех других действий по стратегическому планированию и реализации стратегии [4, с. 27].

Для того, чтобы провести оценку факторов внешней среды и выявить, те, которые представляют опасность, а также, которые открывают новые возможности, необходимо выявить обладает ли компания внутренними

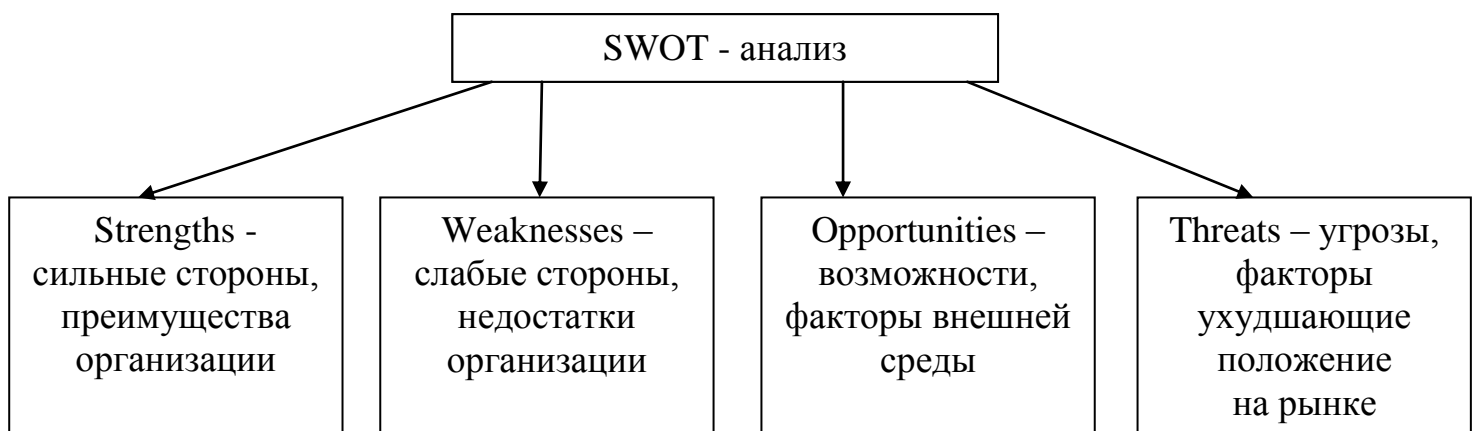
ресурсами, чтобы воспользоваться возможностями, а также, какие внутренние недочёты могут осложнить будущие проблемы, связанные с внешними опасностями. Всё это, возможно, только после того, как будет проведен более детальный анализ внешней среды [9].



«PEST-анализ» способствует выявлению внешних факторов, оказывающих непосредственное воздействие на предприятие, это способствует формированию общих условий его деятельности [2, с. 122]. При этом PEST-анализ, в структуре внешней среды, выделяет такое понятие, как макросреду. К макросреде относятся:

- ⇒ правительство,
- ⇒ социально - демографическая среда,
- ⇒ научно-технический прогресс,
- ⇒ экономика,
- ⇒ природные факторы
- ⇒ микросреда (поставщики, покупатели, конкуренты, кредиторы, профсоюзы, акционеры).

Для выявления сильных и слабых сторон предприятия, учреждения, организации поможет - SWOT анализ [6, с. 57]. А также выявлению возможностей и угроз, исходящих из его ближайшего окружения (внешней среды):



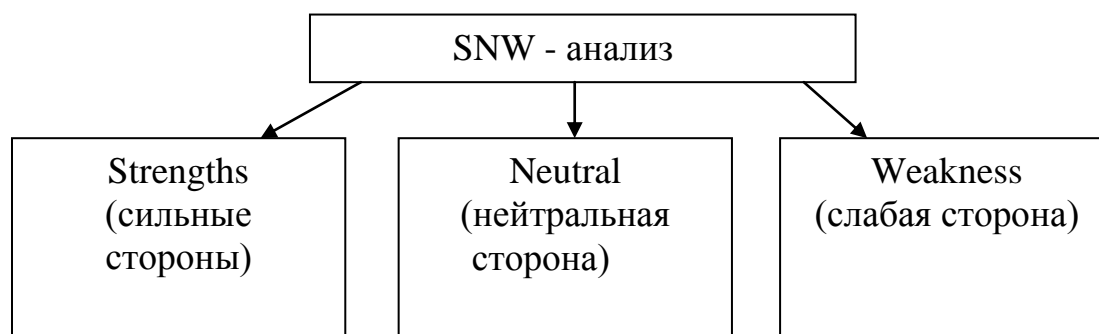
Для того чтобы определить сильные и слабые стороны предприятия, необходимо:

- ⇒ составить перечень параметров для оценки предприятия;

⇒ определить по каждому параметру сильные и слабые стороны.

Особенностью SWOT-анализа является, то, что он может быть проведен, не только по организации, но и другим социально-экономическим объектам (какой-либо отрасли экономики, города, государственно-общественных институтов, научной сферы, политическим партиям, некоммерческим организациям (НКО), отдельным специалистам и т. д.) [5].

С целью более точных данных используется развернутый, усовершенствованный анализ слабых и сильных сторон – это SNW - анализ.



Этот метод - SNW-анализ, в отличие от SWOT-анализа, так же предлагает среднерыночное состояние (N), но добавляется новшество, нейтральная сторона. Основной причиной использования этого метода является, то, что для полной победы в конкурентной борьбе может оказаться достаточным состояние, когда конкретная организация относительно всех своих конкурентов практически по всем ключевым позициям находится в состоянии N, и только по одному в состоянии S [10].

Для составления SNW-анализа необходимо заполнить матрицу анализа.

PEST-анализ ПАО «Ростелеком»

Для более эффективного использования экономических ресурсов, необходимо провести PEST-анализ ПАО «Ростелеком», это позволит определиться с политическими, экономическими, социальными и технологическими факторами, влияющими на организацию извне. Поэтому каждый фактор оценивается по пятибалльной шкале:

- ⇒ 5-сильное влияние,
- ⇒ 4-среднее влияние,
- ⇒ 3-влияние ниже среднего,
- ⇒ 2-слабое влияние,
- ⇒ 1-очень слабое влияние,
- ⇒ 0-отсутствие влияния фактора на организацию.

Для этого составим матрицу PEST-анализа (Таблица 1).

Т а б л и ц а 1

PEST-анализ ПАО «Ростелеком»

Political	P (0,34)	Economical	E (0,24)
1. Наличие в стране рыночной экономики (а также возможно и экономики смешанного типа), открываются новые возможности для инвестиций и деятельности компаний	3	1.Общая характеристика экономической ситуации (подъем, стабильность, спад)	3
2.Внутриполитическая стабильность. Возможность предприятия прогнозировать изменения, и быстро перестраиваться под них. Значительное уменьшение риска несения убытков	4	2. Дефицит оборотных средств ПАО «Ростелеком»	3
3.Услуги компании не являются новыми на российском рынке. Компания имеет свой узнаваемый логотип - бренд, что значительно повышает ее конкурентоспособность..	5	3.Рост темпов и уровень инфляции	2
4. Подверженность решений руководителя предприятия мнению более высокого руководства, при полном запрете собственной инициативы.	5	4. Уменьшение объемов прибыли предприятий и организаций	2
5. Антимонопольная политика государства (поддержка правительством конкурентов).	4	5. Отсутствие четких положительных перспектив в развитии экономики России	2
Social	S (0,23)	Technological	T (0,19)
1.Приток молодых специалистов с легкостью осваивающих новые технологии	3	1.Государственная технологическая политика	4
2.Большая текучесть кадров, нет возможности поддерживать постоянство кадров	3	2.Новые продукты, скорость обновления и освоения новых технологий	3
3. Узкий региональный рынок труда. Отсутствие на рынке специалистов нужной квалификации	3	3.Дополнительные вложения в «ноу-хау» и обновление мощностей	3
4. Отток квалифицированных специалистов в масштабные города	3	4.Вложение инвестиций в усовершенствование предоставляемых услуг, улучшения качества связи и модернизация оборудования	3

Посчитаем суммарное воздействие факторов внешнего окружения с учетом веса:

$$1. \quad P=21*0,34=7,14$$

$$2. \quad E=12*0,24=2,88$$

3. $S=12*0,23=2,76$

4. $T=13*0,19=2,47$

В целом, анализ PEST – факторов позволяет сделать вывод, что одна из серьезных угроз для организации «Ростелеком» это экономические факторы, такие как дефицит оборотных средств и как следствие инфляция. Следовательно, чтобы преодолеть данные угрозы компании надо направить свои усилия на вложение инвестиции и усовершенствования предоставляемых услуг. В свою очередь, правильно рассчитывать тарифную политику и с большей выгодой использовать свои акции.

В настоящее время, относительно спокойная политическая ситуация в России, даёт возможности использования инвестиции для развития региона 13 (Республика Мордовия), что позволяет более смелее вкладывать средства в оборот не боясь, что они пропадут.

С целью прогнозирования дальнейшего пути компании, необходимо постоянно быть в курсе всех нововведений в отрасли телекоммуникаций, постоянно анализировать все эти новшества, выбирать наиболее перспективные направления, вводить новые продукты и услуги, знакомить с ними своих потенциальных клиентов. Это необходимо для того, чтобы потенциальные клиенты были готовы к новым услугам компании Ростелеком.

Технологические, политические, социальные факторы дают возможность ПАО «Ростелеком», которые она в силах реализовать, если использует свои возможности и сильные стороны, а также работает над усилением своих слабых сторон.

Анализ ситуации ПАО «Ростелеком» при помощи «SWOT-анализ»

Предприятие Публичное Акционерное Общество «Ростелеком», как и многие другие организации имеет свои сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы их развития. Для того чтобы провести SWOT-анализ необходимо определиться с возможностями и угрозами организации через внутреннюю и внешнюю среду, выделить ее достоинства и недостатки. Все полученные данные вносятся в матрицу SWOT-анализа (Таблица 2).

Т а б л и ц а 2

SWOT-анализ ПАО «Ростелеком»

Внутренняя среда	Достоинства	Недостатки
	Качественная сеть	Негибкая тарифная политика.
	Большая абонентская база по телефонии. Возможность предложения дифференцированных продуктов (triple play, мультирум, VoD, HD, пр.сервисы).	Уровень лояльности компании ниже, чем у конкурентов.
	Предложение услуги IP-TV с оборудованием (конкурент оборудование не продает).	Доступность информации о компании.

	Возможность оперативного взаимодействия структурных подразделений с ЛТПП в связи с территориальным размещением площадки КЦ РТ в г.Саранске.	
	Сильная команда специалистов, квалифицированный менеджмент.	
	Возможность предоставления ТУ на телефонизацию только в Ростелеком.	
	Наличие оборудования по проекту «непрерывная модернизация», для оперативного реагирования на заявки абонентов.	
	Внедрение удобного для абонентов IVR (голосового) сервиса	
Внешняя среда	Перспективы	Опасности
	Лоббирование РТК со стороны органов государственной власти, как ведущего исполнителя работ/услуг/ для бюджета. Возможность подключения домов благодаря проекту АСКУПЭ.	Активизация конкурентов.
	Самый большой охват Д/Х по Саранску из операторов: Ростелеком=125,9 тыс. д/х; ТТК=95 тыс. д/х; МТТ=79 тыс. д/х; Контакт-ТВ=33 тыс. д/х.	Нестабильная политическая и экономическая обстановка.
	Наращивание абонентской базы за счет развития собственной группы телемаркетинга, состоящей из агентов ГПХ. С 13.12.14г. ведется прозвонка базы абонентов ШПД в домах Контакт-ТВ. Выборка составляет 4592 абонента Имеется 125 заявок, из них 107 договоров. Конвертация заявок в договорах составляет 35,6%. Конвертация звонков в заявки составляет 3,4%.	
	Сокращение числа агентов ГПХ у конкурентов.	
	Подключение переоборудованных в жилые дома гостиниц после проведения Чемпионата мира по футболу в 2018г.	

Исходя из выше изложенного, SWOT-анализ доказывает, что предприятие обладает определенным количеством достоинств, к которым можно отнести:

- ⇒ высокий уровень квалификации сотрудников ПАО «Ростелеком»,
- ⇒ широкий список потребителей (постоянных клиентов),
- ⇒ строительство новых сетей на чемпионат мира по футболу 2018 г., предложение услуг с оборудованием (конкуренты не предлагают), круглосуточная техническая поддержка клиентов/абонентов компании Ростелеком на базе call-центров,
- ⇒ внедрение IVR (голосовых) сервисов.

Голосовые IVR сервисы помогут быстро и качественно получить необходимую информацию клиенту/абоненту компании РТ, узнать свой баланс, длительность и стоимость последнего звонка. А также используя автоконструктор IVR настроить дистанционно оборудование (роутер, модем), создать соединение для выхода в интернет (PPPoE), получить ответы на распространенные ошибки по интернет.

В свою очередь, также были выявлены и отрицательные моменты, такие как: негибкая тарифная политика, отсутствие единой информационной системы в стране для данной Компании.

В «Ростелеком» появляются возможности предоставлять физическим и юридическим лицам различные услуги/продукты связи на внутреннем рынке, открытие филиалов в отдаленных от города местностях, включая труднодоступные.

В РТ опасными факторами будут являться большое количество конкурентов на данном рынке услуг, нестабильная политическая и экономическая обстановка в стране.

SNW-анализ ПАО «Ростелеком»

SNW-анализ в большей мере является стратегическим анализом и охватывает как внешнюю, так и внутреннюю среду. Для проведения SNW-анализа ПАО «Ростелеком» определяем стратегическую позицию предприятия и для каждой позиции даем качественную оценку. Данные заносим в матрицу (Таблица 3).

Таблица 3

SNW-анализ ПАО «Ростелеком»

№п/п	Наименование позиции стратегии	Оценка качества		
		Сильная (S)	Нейтральная (N)	Слабая (W)
1	2	3	4	5
1	Стратегия компании РТ	V		
2	Бизнес - стратегии (в целом) компании РТ в том числе:	V		
2.1	ОТА (домашний телефон)	V		
2.2	ШПД (широкополосный доступ в интернет, ADSL)	V		
2.3	GSM (сотовая связь-Теле2)	V		
2.4	IP-TV (Интерактивное ТВ)	V		
2.5	Подключение отдельных местностей (ГТС, СТС)		V	
2.6	Услуги инсталлятора			V
2.7	Оптоволокно GPON (интернет)		V	
2.8	FTTx (FTTб)		V	
2.9	Удержание клиентов		V	
2.10	SIP-телефония			
3	Организационная структура		V	

4	Финансы как общее финансовое положение, в том числе:			
4.1	Финансы как текущее состояние		V	
4.2	Финансы как доступность инвестиционных ресурсов		V	
4.3	Финансы как уровень финансового менеджмента	V		
4.4	Финансы как финструктура		V	
5	Конкурентная способность продукта, в том числе:			
5.1	ОТА (домашний телефон)	V		
5.2	ШПД (широкополосный доступ в интернет,ADSL)	V		
5.3	GSM (сотовая связь-Теле2)			V
5.4	IP-TV (Интерактивное ТВ)		V	
5.6	Подключение отдельных местностей	V		
5.7	Услуги инсталлятора			V
5.8	Оптоволокно GPON (интернет)		V	
5.9	FTTx (FTTb)		V	
5.10	Удержание клиентов			V
6	Затраты (структура, уровень себестоимости) по бизнесу в целом, в том числе:			
6.1	ОТА (домашний телефон)		V	
6.2	ШПД (широкополосный доступ в интернет, ADSL)			V
6.3	GSM (сотовая связь-Теле2)		V	
6.4	IP-TV (Интерактивное ТВ)			V
6.5	Подключение отдельных местностей		V	
6.7	Услуги инсталлятора			V
6.7	Оптоволокно GPON (интернет)			V
6.8	FTTx (FTTb)			V
6.9	Удержание клиентов			V
7	Информационная технология	V		
8	Инновации как способность к реализации на рынке новых продуктов		V	
9	Способность к лидерству		V	
10	Уровень производства		V	
11	Уровень маркетинга	V		

12	Качество персонала (разработка CRM систем, систем дистанционного обучения персонала компании)		V	
13	Репутация на рынке, укрепление рыночных позиций		V	
14	Отношения с органами власти	V		
15	Отношения с профсоюзами (в целом) в том числе:		V	
15.1	С корпоративным		V	
15.2	С отраслевым			V
16	Послепродажное обслуживание	V		
17	Степень вертикальной интегрированности		V	
18	Формирование единой корпоративной культуры		V	
19	Оптимизация модели управления оргструктуры		V	
20	Сертификация на соответствие международным стандартам		V	
	Итого:	14	25	11

После проведения SNW-анализа можно сделать вывод, что ПАО «Ростелеком» использует свои сильные стороны для реализации стратегии. В рамках выполнения своей 5-летней программы развития на 2014 – 2018 гг., РТ планирует, внедрить систему CRM (управление взаимоотношениями с клиентами), систему дистанционного обучения персонала компании, систему самообслуживания. Проведение сертификации соответствия международным стандартам. Также наблюдается рост лояльности сотрудников к бренду РТ, и как следствие минимизация оттока персонала.

По многим стратегическим позициям ПАО «Ростелеком» получило качественную оценку «Нейтральная».

Таким образом, для снижения риска ПАО «Ростелеком» проводит следующие мероприятия: на уровне региональных филиалов составляется план компенсирующих мероприятий по исполнению бюджета, в котором прописываются возможные доходные контракты с указанием степени вероятности их реализации и ответственных за их исполнение. Еженедельно контролируется статус заключения договоров по данным проектам. В основном в плане компенсирующих мероприятий договора с юридическими лицами.

Для выполнения выручки в сегменте население основной упор делается на увеличение продаж услуг связи, для этого могут доводиться повышенные планы по установкам, могут применяться увеличенные ставки вознаграждения для агентов ГПХ (продавцов), региональные филиалы может выступать инициатором акционных тарифных предложений для увеличения продаж, могут быть предложения и по пикетированию услуг (например, Интернет+Телевидение+Телефония). Кроме того, с целью удержания абонентов ОТА (фиксированная телефония) проводится тарифная политика по введению

дополнительных опций для абонентов компании, например: опции «Моя страна», «Пусть говорят». Данные опции способствуют предоставлению абонентам Компании дополнительного трафика (мин) по внутризонавой связи, междугородней связи, а также звонки на сотовых операторов за минимальную сумму.

Запущена в продажу приставка для Интерактивного телевидения с WI-FI доступом, просмотром 120 каналов телевидения, простым подключением и мобильностью (приставку можно подключить везде, где есть интернет). В настоящее время в Компании проходит акция и приставка продается по сниженной цене 50%.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. АКМАЕВА Р.И. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ И СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ: ЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ // ФИНАНСЫ И СТАТИСТИКА – М., 2006. – 208С.
2. ВОЛКОГОНОВА О.Д., ЗУБ А.Т. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ / О.Д. ВОЛКОГОНОВА, А.Т. ЗУБ – 3-Е ИЗД., ПЕРЕРАБ. И ДОП. – М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2006. – 254С.
3. АЛЬТШУЛЕР И. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ НА ОСНОВЕ МАРКЕТИНГОВОГО АНАЛИЗА. ИНСТРУМЕНТЫ, ПРОБЛЕМЫ, СИТУАЦИИ / И. АЛЬТШУЛЕР - М.: ВЕРШИНА, 2008 Г. - 311С.
4. БАРИНОВ В.А. ЭКОНОМИКА ФИРМЫ: СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ / В.А. БАРИНОВ - 3-Е ИЗД., ПЕРЕРАБ. И ДОП. - М.: КНОРУС, 2009 Г. - 240 С.
5. ГОРИН И.А. НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ // И.А.ГОРИН / ВЕСТНИК САМАРСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА. 2007. № 2. С. 39-42.
6. ГРЯЗНОВА А. Г., ДЖИНДЖОЛИЯ А. Ф. ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА // ЭКОНОМИКА. - 2009 Г. -427 С.
7. ГУРКОВ И.Б. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ / И.Б. ГУРКОВ, - М.: ТЕИС, 2008 Г. - 239 С.
8. КАЧАЛИНА Л.Н. КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ / Л.Н. КАЧАЛИНА, - М.: ИЗД-ВО «ЭКСМО», 2008 Г. - 464 С.
9. МАРАБАЕВА Л.В. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ ИННОВАЦИОННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ // Л.В. МАРАБАЕВА, И.А. ГОРИН / ВЕСТНИК ВОЛЖСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМ. В.Н. ТАТИЩЕВА. 2013. № 1. С. 73-83.
10. АНАЛИЗ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ БИЗНЕСА [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС]. - РЕЖИМ ДОСТУПА: [HTTP://WWW.ITEAM.RU/PUBLICATIONS/MARKETING/SECTION_23/ARTICLE_3634/](http://www.iteam.ru/publications/marketing/section_23/article_3634/)
11. МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС]. - РЕЖИМ ДОСТУПА: [HTTP://WWW.GLOSSARY.RU/CGI-BIN/GL_SCH2.CGI?RMGWQLYOTJUI:L!XYWGYLJOO](http://www.glossary.ru/cgi-bin/gl_sch2.cgi?rmgwqlyotjui:l!xywgyljoo)
12. ПАО «РОСТЕЛЕКОМ» [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС]. - РЕЖИМ ДОСТУПА: [HTTP://WWW.ROSTELECOM.RU/](http://www.rostelecom.ru/)

METHODS OF RISK ASSESSMENT IN THE ENTERPRISE

Dyagileva N.K.,

4rd year student, Department of Economics,

e-mail: nadin.dyg@yandex.ru

Ogarev Mordovia State University,

Saransk

A key objective of the conducted research is the analysis of risk assessment methods PAO "Rostelecom". In the present work, the characteristic of the PAO (public joint-stock company) Rostelecom, which is currently the leader in their field. Great attention is paid to identifying the essence of the methods of analysis of the external environment. For an objective evaluation of the business was conducted by an external and internal environmental analysis, allowing to estimate efficiency of activity of the enterprise. Conducted PEST-analysis allows to identify the external factors that have a direct impact on a company's activities. As a result of analysis factors of external environment was assessed on a five point scale. When identifying the level of impact of environmental factors that are dangerous are the volatile political situation in the country and a large number of competitors. As a tool to analyze strengths, weaknesses, opportunities and threats of the organization is the SWOT-analysis. In the current study to obtain more precise data was used with a detailed, full analysis of the strengths and weaknesses of the enterprise is SNW-analysis. In this article were calculated aggregate impact of factors of external environment. The main activities of PAO "Rostelecom", which involves drawing up plans of compensating measures for the implementation of the budget. In conclusion, the article noted the new service set - top box for Interactive television with WI-FI access are offered at this time.

Keywords: external environment of the organization, risk assessment methods, PEST-analysis, SWOT-analysis and SNW-analysis.