

РАЗРАБОТКА МЕТОДИЧЕСКОГО ПОДХОДА К КОЛИЧЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКЕ РИСКОВ МЕЖФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Глбова Е.В., канд. техн. наук, доцент кафедры «Управления техническими системами» ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»

Лаптева Е.П., канд. техн. наук, доцент кафедры «Управления техническими системами» ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»

Предлагается методический подход к количественной оценке рисков межфункциональных взаимодействий для предприятий общественного питания. В качестве рабочей гипотезы выдвинуто предположение о том, что количественной оценкой риска может служить стоимостной критерий, зависящий от уменьшения посещаемости предприятия вследствие возникновения определенного риска и величины среднего чека предприятия. В рамках исследования проведен анализ нормативного обеспечения менеджмента риска и традиционных подходов к количественной оценке рисков. В результате исследования был предложен подход к количественной оценке рисков межфункциональных взаимодействий, позволяющий создать структурированный подход к выявлению подобных рисков, а также понимание их последствий с экономической точки зрения для предприятия и как следствие разработки и принятия предупредительных и корректирующих мероприятий.

Ключевые слова: предприятия общественного питания, менеджмент риска, межфункциональные взаимодействия, риск обслуживания.

ВВЕДЕНИЕ

Понятие «Менеджмент риска» сегодня прочно вошло в нашу повседневную жизнь, а мероприятия, проводимые в рамках менеджмента риска, являются актуальными в системах управления различных субъектов хозяйственной деятельности. История развития менеджмента риска имеет достаточно глубокие исторические корни, связывающие данную деятельность с методологией управления качеством, квалиметрией, статистическими методами контроля качества и т.д. За период становления менеджмента риска, как отдельного вида деятельности сформировался целый ряд нормативных документов по управлению рисками и методами их оценки. На территории нашей страны деятельность в области менеджмента риска регулируется рядом нормативных документов, таких как ГОСТ Р 51705.1–2001 «Система качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования», ГОСТ Р 51897–2021 «Менеджмент риска. Термины и определения», ГОСТ Р МЭК 62198–2015 «Проектный менеджмент. Руководство по применению менеджмента риска при проектировании» [1, 2, 3].

Данные нормативные документы регулируют деятельность по управлению рисками и могут использоваться в качестве рекомендаций по формированию идеологии, стратегии и целей в области управления рисками для организаций и предприятий. Однако механизм адаптации положений вышеуказанных нормативных документов к конкретному виду хозяйственной деятельности практически отсутствует.

ОСНОВНАЯ ПРОБЛЕМАТИКА СТАТЬИ

Рынок общественного питания всегда являлся рынком повышенного риска, что определяется его зависимостью от степени удовлетворенности потребителя не только качествами блюд, но и компетентностью обслуживающего персонала. Данное обстоятельство является спецификой деятельности общественного питания, заключающейся в наличии на предприятиях общественного питания двух обособленных и осуществляемых параллельно видов деятельности: производственной и обслуживающей. Соответственно мероприятия по менеджменту риска требуют интеграции в каждое направление деятельности как производственной, так и обслуживающей.

С производственной деятельностью, как правило, у предприятий общественного питания (далее ПОП) проблем не возникает, так как ГОСТ Р 51705.1-2001 «Система качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» дает исчерпывающие ответы на все вопросы, связанные с разработкой, внедрением и поддержанием работоспособности системы менеджмента риска интегрированной в производственный процесс при производстве кулинарной продукции.

В свою очередь, вопросы связанные с повышением качества обслуживания на ПОП, а также разработкой и внедрением элементов менеджмента риска на ПОП, являются популярным направлением исследователей, которому посвящено множество работ теоретиков и практиков. Проведенный анализ работ в данной области позволил выявить, что основная часть их посвящена идентификации возможных рисков событий и причин к ним приводящим при взаимодействии «работник ПОП – клиент», что безусловно является объективным. Однако при таком подходе, как правило, остаются без внимания рисковые события, возникающие при взаимодействии «работник ПОП – работник ПОП», при осуществлении которых происходит снижение качества блюда, а в отдельных ситуациях нарушаются требования к безопасности предоставления услуг общественного питания. Данный вид рисков относится к так называемым рискам межфункциональных взаимодействий, возникающих в процессе обслуживания на ПОП при взаимодействии работников различных структурных подразделений ПОП, например, кухни и зала. Ранее нами был разработан методический подход по управлению рисками межфункциональных взаимодействий включающий рекомендации по их идентификации, описанию, рассмотрению возможных последствий [4]. Как правило, данные виды риска не «лежат на поверхности», их идентификацию следует начать с анализа организационной структуры предприятия, штатного расписания, должностных инструкций, правил внутреннего распорядка работников и т.д.

Как правило, качественная оценка выявленных рисков включающая поиск рискового события к нему приводяще-

го (причина риска), оценка последствий его возникновения, разработка мероприятий по уклонению от возникновения рисков ситуации, у исследователей не вызывает затруднений. Однако управление рисками затрагивает не менее важную роль в области менеджмента риска, которая заключается в возможности количественной оценки рисков, в нашем случае рисков межфункциональных взаимодействий, серьезности последствий наступления подобных рисков событий, а также оценки вероятности возникновения различных причин рискового события и как следствие, оценки вероятности развития самой рисков ситуации.

Для количественной оценки рисков традиционно используется выражение 1 [5]:

$$CP = OB_p \times OB_z, \quad (1)$$

где: CP – серьезность риска;
 OB_p – оценка вероятности;
 OB_z – оценка воздействия.

Оценку вероятности и оценку воздействия в соответствии со стандартной методикой проводят с использованием балльных шкал. Для оценки вероятности используется экспертный метод с применением нечисловой шкалы вероятности, например, 5-балльной (табл. 1) [6].

В качестве оценки воздействия рисков межфункциональных взаимодействий на процесс обслуживания процесса обслуживания на ПОП предлагается стоимостной критерий, зависящий от уменьшения посещаемости предприятия в связи с определенным риском и величины его среднего чека, для расчета стоимостного критерия предложено использовать выражение 2:

$$СКр = Y_n \times СЧ, \quad (2)$$

где: $СКр$ – стоимостной критерий риска;
 Y_n – уменьшение посещаемости в расчетном периоде;
 $СЧ$ – средний чек.

Таблица 1

Балльная шкала оценки вероятности рисков

БАЛЛЫ	ЗНАЧЕНИЕ	КРИТЕРИЙ
1	Весьма маловероятно	Все указывает на то, что это событие не произойдет
2	Маловероятно	Вероятность наступления события ничтожно мала
3	Вероятно	Шансы того, что событие наступит и не наступит, равны
4	Весьма вероятно	Шансы, что событие наступит, очень велики
5	Почти наверняка	Все указывает на то, что событие произойдет

Уменьшение посещаемости в расчетном периоде и средний чек являются индивидуальными характеристиками каждого отдельно взятого ПОП и рассчитываются применительно для каждого предприятия.

Уменьшение посещаемости предлагается рассматривать как показатель влияния конкретного риска на количество посетителей предприятия. Для распределения балльных значений предлагается использовать функцию желательности Харрингтона, т.к. ее стандартные отметки соответствуют пятибалльной шкале, выбранной для оценки воздействия рисков [7]. Уменьшение посещаемости рассчитывается с помощью выражения 3:

$$Уп = k \times СПобщ \quad (3)$$

где: k – коэффициенты функции желательности Харрингтона;
 $СПобщ$ – общая средняя посещаемость за расчетный период.

Общую среднюю посещаемость предлагается рассматривать как произведение средней посещаемости одним посетителем на общее количество посетителей в расчетном периоде и рассчитывать с помощью выражения 4:

$$СПобщ = СП \times хп, \quad (4)$$

где: $СП$ – средняя посещаемость одним посетителем;
 $хп$ – количество посетителей.

Средняя посещаемость одним посетителем и количество посетителей являются индивидуальными характеристиками ПОП, которые могут быть установлены статистически или экспертным методом. Статистический метод более желателен ввиду его повышенной точности. Экспертный метод подойдет для предприятий, на который нет возможности собирать статистические данные для этого показателя.

Общая средняя посещаемость должна быть равна количеству чеков за расчетный период.

Средний чек – денежный показатель эффективности работы ПОП в пересчете на одного гостя, который рассчитывается с помощью выражения 5 [8, 9]:

$$СЧ = \frac{СВ}{КЧ} \quad (5)$$

где: $СВ$ – сумма выручки;
 $КЧ$ – количество чеков.

Для оценки воздействия риска была разработана балльная шкала, в которой оценочные баллы распределялись в зависимости от стоимости риска для предприятия. При этом наивысший балл присваивается риску, имеющему катастрофические последствия, что эквивалентно потери лояльности клиента и его полного отказа от услуг ПОП. Для расчета величины стоимостного критерия рисков, имеющих менее серьезные последствия, были предложены коэффициенты, в качестве которых использовались стандартные отметки шкалы функции желательности Харрингтона для расчета уменьшения посещаемости (таблица 2) [7].

В соответствии с балльными шкалами таблиц 1 и 2 проводится экспертная оценка вероятности и воздействия каждого риска. Рекомендуется создавать группы экспертов, состоящие из представителей различных структурных подразделений ПОП, для получения максимально правдивой и всесторонней оценки. Общая оценка каждого риска рассчитывается с помощью выражения 6:

$$ООБЩ = \frac{СБ}{КЭ}, \quad (6)$$

где: $ООБЩ$ – общая оценка риска;
 $СБ$ – сумма баллов;
 $КЭ$ – количество экспертов.

Таблица 2

Балльная шкала количественной оценки воздействия рисков

БАЛЛЫ	ПОСЛЕДСТВИЯ	ТЕХНИЧЕСКИЙ КРИТЕРИЙ	КРИТЕРИИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ	КОЭФФИЦИЕНТ ФОРМУЛЫ
1	Минимальные	Очень слабое или нулевое воздействие	Лояльный клиент, придет в любом случае	0,2–0
2	Слабые	Слабое воздействие	Клиент не будет приходить определенное время	0,37–0,2
3	Умеренные	Среднее воздействие	Клиент будет приходить редко	0,63–0,37
4	Критичные	Значительное воздействие	Клиент будет приходить крайне редко	0,8–0,63
5	Катастрофические	Весьма значительное воздействие	Клиент больше не придет	1–0,8

В итоге проведения экспертной оценки вероятностного и стоимостного будут получены данные позволяющие с использованием выражения 1 получить числовое выражение серьезности каждого риска.

Данный методический подход к количественной оценке серьезности рисков межфункциональных взаимодействий позволит ПОП разработать план реагирования на риски с учетом последовательности основанной на их количественном выражении.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обобщая все вышесказанное, следует отметить, что предложенный в данной статье методический подход к коли-

чественной оценке рисков межфункциональных взаимодействий на ПОП позволяет создать структурированный подход к выявлению подобных рисков, а также облегчить визуализацию понимания их последствий с экономической точки зрения для предприятия. Что в свою очередь обеспечит своевременную разработку и принятие предупредительных и корректирующих мероприятий, что в конечном итоге приведет к повышению удовлетворенности потребителей услугами общественного питания, а предприятиям данной сферы деятельности обеспечит гарантированную прибыль.

Список использованных источников и литературы

1. ГОСТ Р 51705.1–2001 Система качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования от 23.01.01 № 31-ст: дата введения: 2001–07–01. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200007424> – Текст: электронный.
2. ГОСТ Р 51897–2021 Менеджмент риска. Термины и определения от 11.11.21 № 1489-ст: дата введения: 2022–03–01. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200181662>. – Текст: электронный.
3. ГОСТ Р МЭК 62198–2015 Проектный менеджмент. Руководство по применению менеджмента риска при проектировании от 20.11.15 № 1910-ст: дата введения: 2016–07–01. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200127205> Текст: электронный.
4. Глебова Е.В., Лаптева Е.П., Лисаковская М.А. Управление рисками межфункциональных взаимодействий процесса обслуживания на предприятиях общественного питания: практические и методические аспекты. Менеджмент и бизнес-администрирование. 2020. № 1. С. 63–74.
5. Буянов В. П. Управление рисками (рискология) / В.П. Буянов, К.А. Кирсанов, Л.А. Михайлов. – М.: Экзамен, 2002. – 384 с.
6. Кудрявцев А.А. Интегрированный риск-менеджмент / А.А. Кудрявцев. – М.: Экономика, 2010. – 655 с.
7. Адлер Ю.А., Маркова Е.В., Грановский Ю.В. Планирование эксперимента при поиске оптимальных условий. – М.: Наука, 1976. – 280 с.
8. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан. – М.: Проспект, 2004. – 392 с.
9. Никифорова Т.А. Проектирование предприятий общественного питания / Т.А. Никифорова, Д.А. Куликов,

DEVELOPMENT OF A METHODOLOGICAL APPROACH TO QUANTITATIVE ASSESSMENT OF THE RISKS OF CROSS-FUNCTIONAL INTERACTIONS IN FOOD SERVICE ENTERPRISES

Glebova E.V., Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Technical Systems Management, Dalrybvtuz

Lapteva E.P., Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Technical Systems Management, Dalrybvtuz

In the struggle for customer loyalty, service risks are of particular importance for public catering enterprises, in the daily work with which, as a rule, risky situations arising from the interaction of production and maintenance personnel (interfunctional interactions), i.e. between the personnel of various structural units, are not taken into account. The lack of regulation of such interactions often leads to the emergence of risk situations at the points of interaction, which in turn becomes the reason for the consumer's refusal to return to the institution. The proposed methodological approach to the quantitative assessment of the risks of cross-functional interactions for public catering establishments will create a structured approach to identifying such risks, as well as understanding their consequences from an economic point of view for the enterprise. As a working hypothesis, the assumption is put forward that a cost criterion can serve as a quantitative assessment of risk, depending on a decrease in the attendance of the enterprise due to the occurrence of a certain risk and the size of the average check of the enterprise. Within the framework of the study, an analysis of the regulatory support of risk management and traditional approaches to quantitative risk assessment was carried out.

Keywords: public catering enterprises, risk management, inter-functional interactions, service risk.

References

1. GOST R 51705.1–2001 Quality system. Quality management of food products based on HACCP principles. General requirements from 23.01.01 No 31-st: date of introduction: 2001–07–01–URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200007424> – Text: electronic.
2. GOST R 51897–2021 Risk Management. Terms and definitions dated 11.11.21 No. 1489-st: date of introduction: 2022–03–01 – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200181662> – Text: electronic.
3. GOST R IEC 62198–2015 Project management. Guidelines for the application of risk management in the design of 20.11.15 No. 1910-st: date of introduction: 2016–07–01– URL <https://docs.cntd.ru/document/1200127205> – Text: electronic.
4. Glebova E.V., Lapteva E.P., Lisakovskaya M.A. Risk management of interfunctional interactions of the service process at public catering enterprises: practical and methodical aspects. Management and business administration. 2020. № 1. Pp 63–74.
5. Buyanov V. P. Risk Management (riskology) / V.P. Buyanov, K.A. Kirsanov, L.A. Mikhailov. – M.: Ekspera, 2002. – 384 p.
6. Kudryavtsev A.A. Integrated risk-management / A.A. Kudryavtsev – M.: Ekonomika, 2010. – 655 p.
7. Adler Yu.A., Markova E.V., Granovsky Yu.V. Planning of the experiment in the search for optimal conditions. – M.: Nauka, 1976. – 280 p.
8. Lousan F. Restaurants, clubs, bars: planning, design, management / F. Lousan – M.: Prospekt, 2004. – 392 p.
9. Nikiforova T.A. Designing enterprises of public policy / T.A. Nikiforova, D.A. Kulikov, V.G. Korotkov. – Orenburg: OSU, 2012. – 161 p.