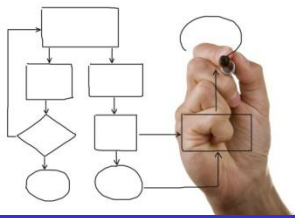


# Ryzyko w procesie

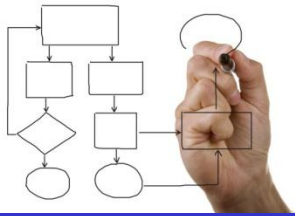


# Ryzyko

Niepewność i związane z nią ryzyko występuje stale i wszędzie. Punktem wyjścia zarządzania tymi zjawiskami jest ich postrzeganie dla radzenia sobie z nimi w turbulentnej rzeczywistości.

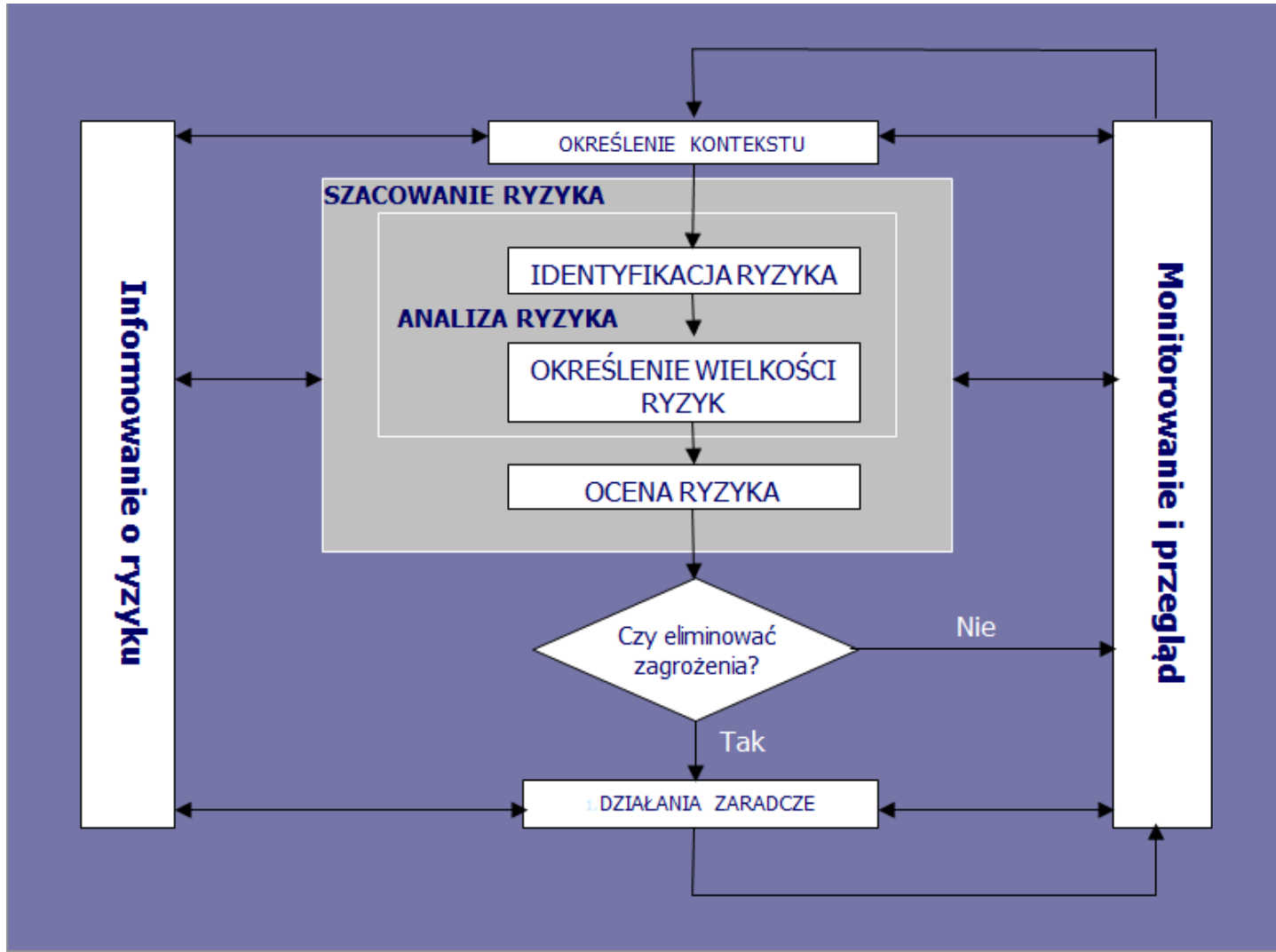
**Rezultatem istnienia niepewności jest ryzyko, często ograniczane do zagrożeń określanych prawdopodobieństwem zaistnienia negatywnego zdarzenia. Zatem niepewność to kategoria dynamiczna obrazująca stan wiedzy, a towarzysząca jej kategoria ryzyka to funkcja niepewności.**

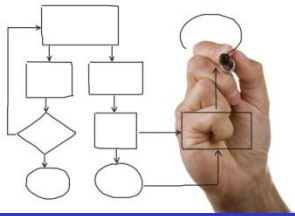
Niepewność i ryzyko jest funkcją ilości i jakości informacji, będących w dyspozycji decydenta oraz zmienności warunków makro-i mikrootoczenia; czynników wewnętrznych i zewnętrznych.



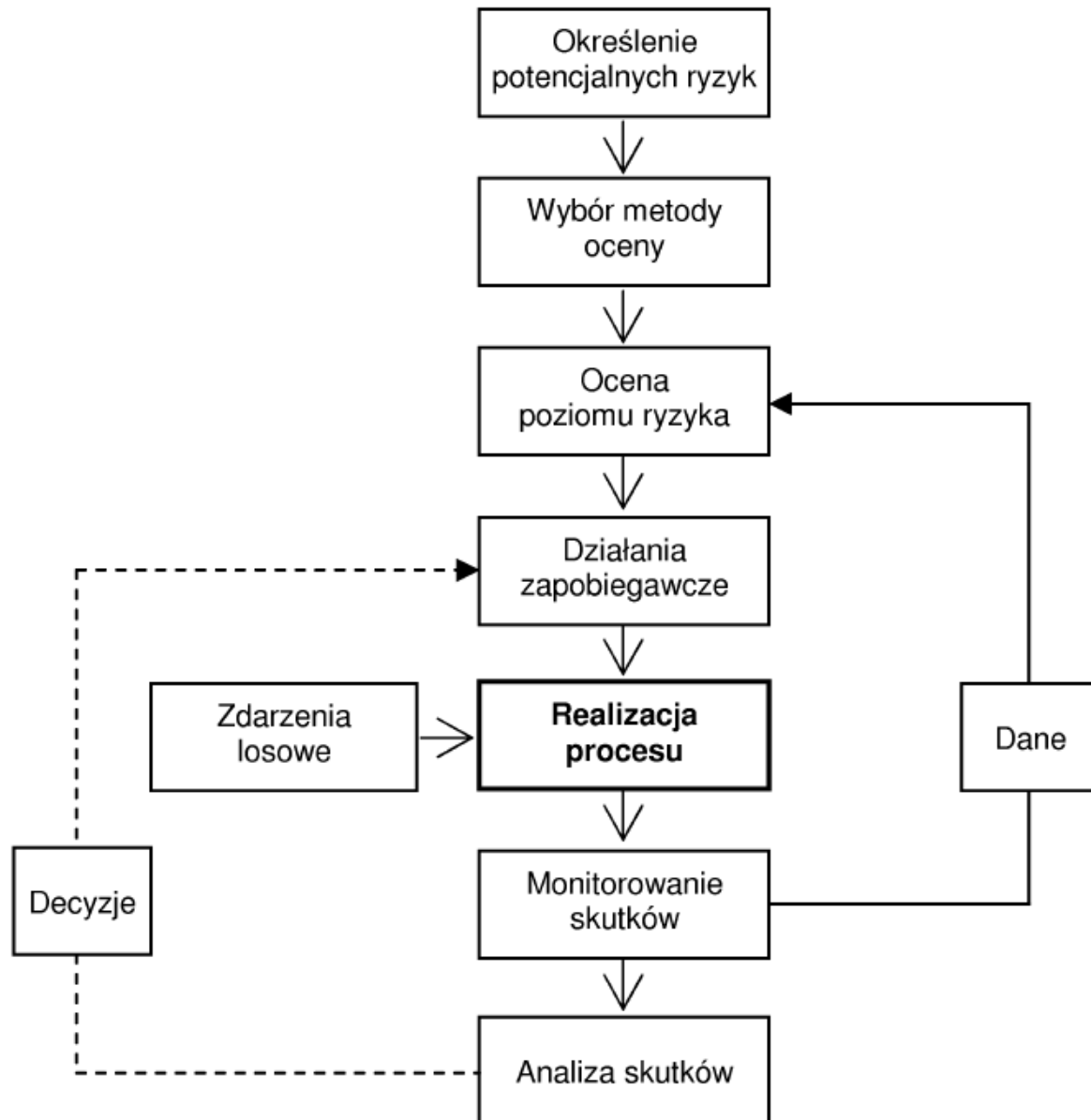
# Zarządzanie ryzykiem

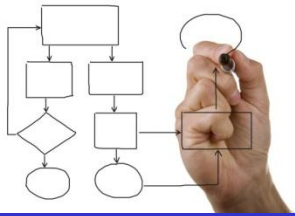
rozpoznanie > ocena > sterowanie > kontrola podjętych działań



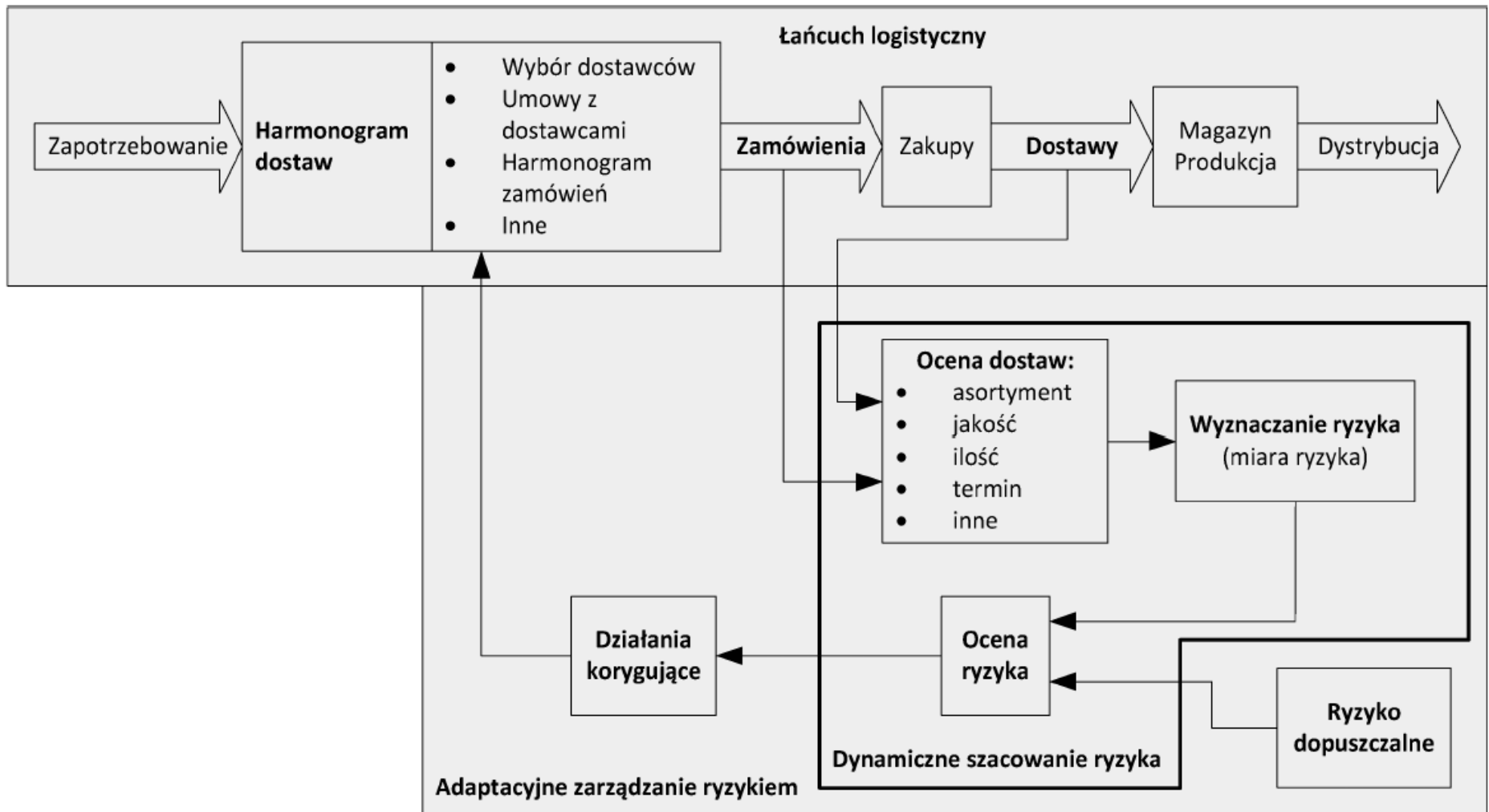


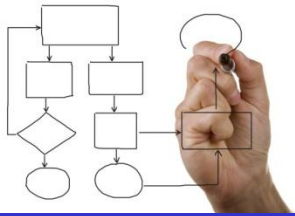
# Adaptacyjny system zarządzania ryzykiem



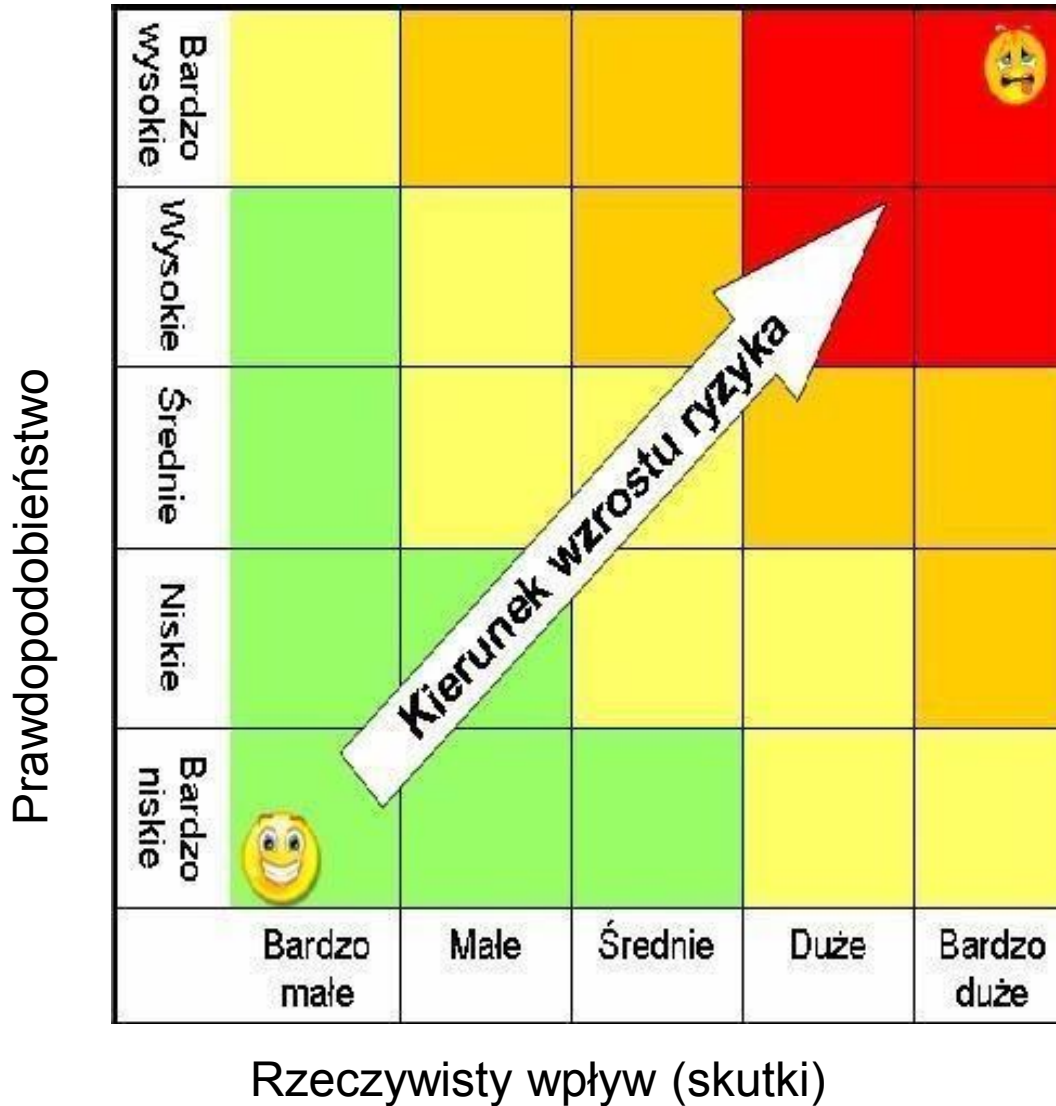


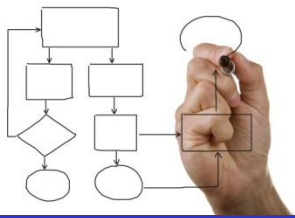
# Adaptacyjny system zarządzania ryzykiem w systemie dostaw





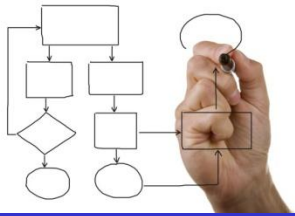
# Macierz ryzyka





# Narzędzia analizy ryzyka

- **HAZOP** – analiza zagrożeń i zdolności operacyjnych
- **PHA** – wstępna analiza zagrożeń
- **FMEA** – analiza rodzajów i skutków możliwych błędów
- **ETA** – analiza drzewa zdarzeń
- **FTA** – analiza drzewa błędów
- **LOPA** – analiza warstw zabezpieczeń
- **QRA** – ilościowa ocena ryzyka
- **Diagram Ishikawy**

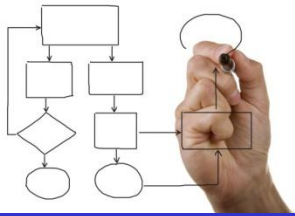


# Analiza Zagrożeń i Zdolności Operacyjnych (Hazard and Operability Study, HAZOP)

**ANALIZA ZAGROŻEŃ I ZDOLNOŚCI OPERACYJNYCH (HAZOP)  
DLA WEWNĘTRZNEGO SYSTEMU ZAPEWNIENIA I DOSKONALENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA  
NA WYDZIALE NAUK EKONOMICZNYCH SZKOŁY GŁÓWNEJ GOSPODARSTWA WIEJSKIEGO W WARSZAWIE  
W ROKU AKADEMICKIM 12/13**

Procesy nadzorowane w ramach systemu jakości kształcenia	Możliwe odchylenie (jakie problemy mogą wystąpić?)	Przyczyna powstania odchylenia (dlaczego mogą wystąpić te problemy?)	Skutki, które spowoduje wystąpienie odchylenia (co spowodują problemy gdy wystąpią?)	Środki bezpieczeństwa (co trzeba będzie zrobić, gdy problemy wystąpią?)	Wymagane działania (co trzeba zrobić, by problemy nie wystąpiły?)	Ryzyko		
						W	Ś	N
1) organizacja i procedury toku studiów (w tym: rekrutacja, prowadzenie kierunków, dyplomowanie)	Nabór kandydatów z niskim wynikiem uzyskanym z matury	Niskie kryteria przyjęć	Niska jakość studentów	Kursy wyrównujące poziom	Podnieść kryteria przyjęć			X
2) system informacyjny (w tym: sposoby gromadzenia, analizowania i wykorzystywania informacji w zapewnieniu jakości kształcenia)	Niski poziom wykorzystania informacji	Rosnąca ilość informacji	Nieskuteczny proces decyzyjny w zakresie kształcenia. Brak systemowego wykorzystania dostępnych informacji	Bieżące działania zaradcze	Kursy doszkalające kadre			X
3) publiczny dostęp do aktualnych i obiektywnie	Nieaktualne	Brak	Niewłaściwe	Informowanie	Systematyczny			X



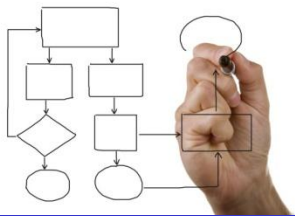


# This is what happens without risk management - Irvine Insurance

YouTube PL



<https://www.youtube.com/watch?v=AskktIDYe3A>

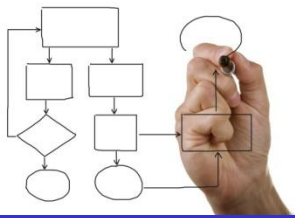


# Przypadek: Koperta S.A.

Jesteś pracownikiem firmy Koperta S.A., która sprzedaje swoje produkty – koperty Poczcie Polskiej. Opierając się na opisie zadania, zamodeluj opisany proces, zaproponuj mierniki dla zbadania jego efektywności oraz zarekomenduj zmiany dla jego usprawnienia. Proces składania oferty dla Koperta S.A. wygląda następująco:

- Dział Obsługi Klienta firmy Koperta S.A. regularnie dzwoni do poszczególnych Naczelników Urzędów Pocztowych, z pytaniem czy nie będą dokonywać zakupu kopert w najbliższym czasie.
- Jeżeli Dział Obsługi otrzyma informację, że Naczelnik Urzędu Poczтового będzie uzupełniał zapasy kopert, przekazuje tę wiadomość do odpowiedniego Regionalnego Sprzedawcy.
- Sprzedawca kontaktuje się z Naczelnikiem Urzędu Poczтового, jeżeli informacja o planowanym zakupie się potwierdzi, wysyłają ofertę cenową na swoje produkty – koperty.
- Sprzedawca przygotowując ofertę bierze pod uwagę dwa kryteria: ogólne cele sprzedażowe na dany rok, zwraca uwagę na wielkość zamówienia – przychód; zwraca uwagę również na strukturę zamówienia – jakie koperty są zamawiane. Firma Koperta S.A. preferuje sprzedaż dużych kopert.
- Zanim Sprzedawca wyśle ofertę, musi ją zatwierdzić ze swoim przełożonym Regionalnym Kierownikiem Sprzedaży.
- Po tygodniu (w przybliżeniu) Sprzedawca kontaktuje się z Naczelnikiem Urzędu Poczтового odnośnie decyzji. Czy oferta została zaakceptowana czy nie.

Proces przygotowania oferty cenowej jest bardzo ważny dla Dyrektora Handlowego firmy Koperta S.A., który jest zainteresowany, aby jak najwięcej ofert zostało zaakceptowanych przez Urzędy Pocztowe.

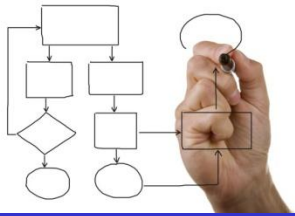


# Zadanie

W grupach po max. 2 osoby:

1. Narysować mapę procesu
2. Ocenić ryzyko stosując HAZOP
3. Zweryfikować prace innej grupy

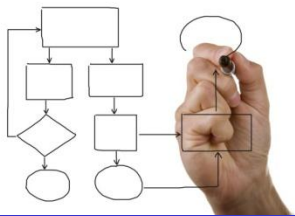




# Zadanie domowe

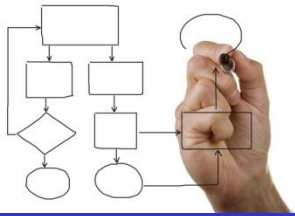
W grupach po max. 3 osoby:

1. Przeanalizować ryzyka wybranych procesów (J)



## Literatura uzupełniająca

- Ryszard Serafin, 2013: Koncepcja systemu adaptacyjnego zarządzania ryzykiem dostaw w procesach produkcyjnych. Zarządzanie Przedsiębiorstwem, Nr 3 (2013)
- Krystyna Lisiecka, 2012: Zarządzanie ryzykiem - determinanta jakości zarządzania przedsiębiorstwem. Zarządzanie i Finanse, R. 10, nr 3, cz. 1, str. 553-569
- AIRMIC, 2010: A structured approach to Enterprise Risk Management (ERM) and the requirements of ISO 31000



**Dziękuję za uwagę**