#### **1. Кофейня Casual**

В ходе обсуждения эксперты кофейни Casual выделили следующие риски:

* **Собственник кофейни:** Есть вероятность, что мы не найдем три помещения, подходящие для наших целей. Возможно, придётся рассмотреть постройку собственного здания или капитальный ремонт, а это увеличит сроки и бюджет проекта.
* **Администратор:** Точки не должны располагаться на разных концах города: я не уверен, что смогу уделять внимание каждой кофейне, если большую часть дня буду проводить в дороге.
* **Маркетолог:** Наша кофейня процветает в том числе из-за удачного расположения. Если проходимость новых точек будет значительно выше, то посетителей может быть больше, чем мы в состоянии обслужить.
* **Бариста:** Нам понадобится помещение для обучения новых сотрудников. Нельзя обучать их в реальных условиях: клиенты могут быть недовольны качеством напитков.

##### Что нужно сделать

1. Изучите результаты мозгового штурма, проведенного совместно с экспертами кофейни Casual. Дополните список рисками, которые, на ваш взгляд, могут повлиять на процесс.
2. Проанализируйте результаты и определите вероятность возникновения риска и степень его влияния на процесс.
3. Подберите оптимальную, на ваш взгляд, стратегию работы с каждым риском и продумайте мероприятия по работе с рисками.

**Дополнительные риски**

Высокая себестоимость закупаемого кофе, может негативно отразиться на цене готового напитка, что в свою очередь может повлиять на количество посетителей.

**ПАСПОРТ РИСКА №1**

**Описание**

Вероятность, что мы не найдем три помещения, подходящие для наших целей. Негативный риск который может увеличить сроки открытия новых кофеен.

**Вероятность**

Вероятно

**Значимость**

Максимально значительно

**Ответственный**

Администратор

**Стратегия**

Принятие

**Что делать при наступлении**

Первое время арендовать помещения максимально подходящие для наших целей, привлекая агентства по работе с недвижимостью. Не переставать мониторить наличие освободившихся площадей.

**ПАСПОРТ РИСКА №2**

**Описание**

Нахождение точек на разных концах города. Недостаточное внимание администратора к каждой из них. Негативный риск влекущий за собой отсутствие контроля в определенный момент времени.

**Вероятность**

Вероятно

**Значимость**

Не значительно

**Ответственный**

Администратор

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Назначить в каждой из точек ответственное лицо которое будет предоставлять ежедневный отчёт администратору по наиболее важным вопросам.

**ПАСПОРТ РИСКА №3**

**Описание**

Большое количество посетителей при удачном расположении кофеин. Позитивный риск влекущий увеличение выручки и процветание.

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Умеренно

**Ответственный**

Администратор

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Увеличить штат обслуживающего персонала и количество кофемашин в местах большой проходимости.

**ПАСПОРТ РИСКА №4**

**Описание**

Плохое качество напитков при привлечении обучающихся к работе в реальных условиях. Негативный риск влияющий на качество продукта.

**Вероятность**

Вероятно

**Значимость**

Умеренно

**Ответственный**

Бариста

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Привлечение учащегося к процессу работы с клиентом только после прохождения тестирования на изготовление кофе соответствующего стандартам кофейни.

**ПАСПОРТ РИСКА №5**

**Описание**

Высокая стоимость кофе по причине высокой себестоимости закупаемого сырья. Негативный риск ведущий к снижению покупательской способности

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Умеренно

**Ответственный**

Товаровед

**Стратегия**

Уклонение

**Что делать при наступлении**

Наладить поставки зёрен напрямую без посредников.

#### **2. Торговая сеть «Питерец»**

В ходе обсуждения эксперты торговой сети «Питерец» выделили следующие риски:

* **Руководитель сети:** Если кассиров в смене будет слишком много, эффект от изменений может оказаться убыточным.
* **Операционный директор:** Если нанять неопытных сотрудников, очереди могут стать больше, потому что клиентов будут обслуживать медленно.
* **Старший кассир:** Всем новым сотрудникам необходимо сделать медицинские книжки. Без этого нельзя допускать их к работе.
* **Методолог:** Регламент обслуживания покупателей давно устарел. У нас нет актуальной информации для встраивания новых сотрудников в рабочий процесс — придется тратить время более опытных сотрудников на объяснение.

**ПАСПОРТ РИСКА №1**

**Описание**

Большое количество кассиров может привести к убыточному эффекту. Негативный риск ведущий к сокращению дохода от каждой из точек сети.

**Вероятность**

вероятно

**Значимость**

Значительно

**Ответственный**

Главный кассир

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Найти необходимый баланс в количестве кассиров в зависимости от времени суток (например в первую смену задействовать меньше кассиров чем во вторую). В выходные задействовать максимально возможное количество в наиболее проходных точках. Сформировать посменное дежурство, и график выходных дней для каждого из кассиров.

**ПАСПОРТ РИСКА №2**

**Описание**

Большие очереди и медленное обслуживание клиентов по причине неопытности сотрудников. Негативный риск ведущий к оттоку клиентов

**Вероятность**

Вероятно

**Значимость**

Максимально значительно

**Ответственный**

Главный кассир

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Выделить наименее загруженный период в течении рабочего дня и провести обучение вновь прибывших назначив для этого кассиров обладающих наибольшим опытом работы, два раза в неделю проводить тестовые проверки для выявления слабых мест и тех кто делает наибольшие успехи. Перевести более успешных на полную ставку наравне с другими кассирами в штате.

**ПАСПОРТ РИСКА №3**

**Описание**

Отсутствие медицинских книжек у сотрудников. Негативный риск временное отсутствие допуска к работе и дополнительная нагрузка на остальных сотрудников.

**Вероятность**

Вероятно

**Значимость**

Максимально значимо

**Ответственный**

Администратор

**Стратегия**

Снижение

**Что делать при наступлении**

В максимально короткие сроки дать возможность сотрудникам сделать медицинские книжки

**ПАСПОРТ РИСКА №4**

**Описание**

Отсутствие актуальной информации для встраивания новых сотрудников в рабочий процесс. Негативный риск увеличивает сроки включения новых сотрудников в рабочий процесс

**Вероятность**

Вероятно

**Значимость**

Умеренно

**Ответственный**

Старший кассир

**Стратегия**

Снижение

**Что делать при наступлении**

Разработать действующую методологию обучения новых сотрудников, учебные материалы, документация и другого рода информация которая находится в свободном доступе, взаимодействие с лидерами в сфере обслуживания покупателей.

**ПАСПОРТ РИСКА №5**

**Описание**

Большой объем некондиции и просроченного товара. Негативный риск ведущий к штрафным санкциям при возможных проверках санэпидемстанции и других контролирующих органов

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Максимально значимо

**Ответственный**

Администратор

**Стратегия**

Принятие

**Что делать при наступлении**

В обязательном порядке провести инструктаж по выявлению просроченного товара и товара с нарушенной упаковкой не пригодного к продаже, ежедневно назначать ответственного работника в торговом зале и по возможности самому контролировать процесс изъятия товара с полок.

#### **3. Лакокрасочное производство «Череповецкие краски»**

В ходе обсуждения эксперты лакокрасочного производства «Череповецкие краски» выделили следующие риски:

* **Начальник цеха:** Нужно написать четкие правила для отгрузки продукции сегмента люкс и стандарт. Важно не допустить путаницы.
* **Начальник цеха:** Регламенты должны быть простыми и понятными, чтобы в них можно было легко разобраться без посторонней помощи.
* **Начальник смены:** Не у всех сотрудников есть доступ к компьютеру. Нужно предусмотреть доступ к регламентам для таких сотрудников.
* **Менеджер по персоналу:** При проведении тестирования нужно исключить «списывание». Известно, что сотрудники могут меняться учетными записями друг с другом.

**ПАСПОРТ РИСКА №1**

**Описание**

Отсутствие четких правила для отгрузки продукции сегмента люкс и стандарт. Негативный риск - путаница при отгрузке продукции.

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Умеренно

**Ответственный**

Начальник цеха

**Стратегия**

Принятие

**Что делать при наступлении**

В обязательном порядке прописать правила по отгрузке продукции сегментов и ознакомить с ними всех сотрудников склада. Продукция каждого из сегментов должна храниться в строго отведенном месте согласно адресному хранению и отгружаться согласно принятой документации.

**ПАСПОРТ РИСКА №2**

**Описание**

Отсутствие простых и понятных регламентов. Негативный риск - нет стандартов рабочего процесса.

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Очень значимо

**Ответственный**

Начальник цеха

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Прописать простые и понятные каждому из сотрудников регламенты и при необходимости проработать их с каждым из сотрудников в индивидуальном порядке.

**ПАСПОРТ РИСКА №3**

**Описание**

Отсутствие доступа к регламентам у сотрудников не имеющих доступ к компьютеру. Негативный риск рабочий процесс у некоторого числа сотрудников выстроен не по регламенту

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Очень значимо

**Ответственный**

Начальник цеха

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Регламенты необходимо довести до каждого из сотрудников в печатной форме для ознакомления под роспись.

**ПАСПОРТ РИСКА №4**

**Описание**

Обмен учетными записями между сотрудниками при тестировании. Негативный риск ведет к отсутствию знаний стандартов рабочего процесса тестирования

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Умеренно

**Ответственный**

Начальник цеха

**Стратегия**

Передача

**Что делать при наступлении**

Исключить использование учетных записей при проведении тестирования. Каждого сотрудника протестировать индивидуально

**ПАСПОРТ РИСКА №5**

**Описание**

Отсутствие четких правила по технике безопасности при работе с лакокрасочными изделиями. Негативный риск ведет к травмам и другим нарушениям правил безопасности на рабочем месте

**Вероятность**

Очень вероятно

**Значимость**

Максимально значимо

**Ответственный**

Начальник цеха

**Стратегия**

Принятие

**Что делать при наступлении**

В обязательном порядке ознакомить с правилами техники безопасности каждого из сотрудников цеха под роспись, выдать все необходимые средства индивидуальной защиты.