

Mladá veda

Young Science



Mladá veda

Young Science

MEDZINÁRODNÝ VEDECKÝ ČASOPIS MLADÁ VEDA / YOUNG SCIENCE

Číslo 1, ročník 11., vydané v marci 2023

ISSN 1339-3189

Kontakt: info@mladaveda.sk, tel.: +421 908 546 716, www.mladaveda.sk

Fotografia na obálke: Prichádza jar. © Branislav A. Švorc, foto.branisko.at

REDAKČNÁ RADA

doc. Ing. Peter Adamišín, PhD. (Katedra environmentálneho manažmentu, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Dr. Pavel Chromý, PhD. (Katedra sociálnej geografie a regionálneho rozvoje, Univerzita Karlova, Praha)

Mgr. Jakub Köry, PhD. (School of Mathematics & Statistics, University of Glasgow, Glasgow)

prof. Dr. Paul Robert Magocsi (Chair of Ukrainian Studies, University of Toronto; Royal Society of Canada)

Ing. Lucia Mikušová, PhD. (Ústav biochémie, výživy a ochrany zdravia, Slovenská technická univerzita, Bratislava)

doc. Ing. Peter Skok, CSc. (Ekomos s. r. o., Prešov)

prof. Ing. Róbert Štefko, Ph.D. (Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Prešovská univerzita, Prešov)

prof. PhDr. Peter Švorc, CSc., predseda (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Ing. Petr Tománek, CSc. (Katedra veřejné ekonomiky, Vysoká škola báňská - Technická univerzita, Ostrava)

Mgr. Michal Garaj, PhD. (Katedra politických vied, Univerzita sv. Cyrila a Metoda, Trnava)

REDAKCIA

Mgr. Branislav A. Švorc, PhD., šéfredaktor (Vydavateľstvo UNIVERSUM, Prešov)

Mgr. Martin Hajduk, PhD. (Banícke múzeum, Rožňava)

PhDr. Magdaléna Keresztesová, PhD. (Fakulta stredoeurópskych štúdií UKF, Nitra)

RNDr. Richard Nikischer, Ph.D. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha)

PhDr. Veronika Trstianska, PhD. (Ústav stredoeurópskych jazykov a kultúr FSS UKF, Nitra)

Mgr. Veronika Zuskáčová (Geografický ústav, Masarykova univerzita, Brno)

VYDAVATEĽ

Vydavateľstvo UNIVERSUM, spol. s r. o.

www.universum-eu.sk

Javorinská 26, 080 01 Prešov

Slovenská republika

IMPLEMENTÁCIA MANAŽMENTU RIZÍK V ŠPECIFICKÝCH PODMIENKACH POSKYTOVANIA SLUŽIEB

IMPLEMENTATION OF RISK MANAGEMENT IN SPECIFIC CONDITIONS OF SERVICE PROVISION

Michal Brutovský¹

Autor pôsobí ako externý doktorand na Katedre krízového manažmentu na Fakulte bezpečnostného inžinierstva Žilinskej univerzity v Žiline. Vo svojej dizertačnej práci sa venuje analýze a zhodnoteniu súčasných prístupov manažmentu rizík v projektoch a ich jednotlivých projektových činnostiach a zároveň prieskumu zameraného na implementáciu manažmentu rizík v projektovom riadení v projektoch podnikov s následným zostavením modelu posudzovania rizík v projektovom riadení, ktorý bude zohľadňovať kvantitatívne vyjadrenie rizík.

Author works as an external doctoral student at the Department of Crisis Management at the Faculty of Security Engineering of the University of Žilina in Žilina. In his dissertation, he is devoted to the analysis and evaluation of current approaches to risk management in projects and their individual project activities, as well as a survey focused on the implementation of risk management in project management in enterprise projects, with the subsequent compilation of a risk assessment model in project management, which will take into account the quantitative expression of risks.

Abstract

In the article, we deal with the application of risk management in the company, which is not a matter of course in Slovak companies, but rather an exception. Companies often get to it late, in most cases, if they already have problems. The business environment is characterized by constant and sudden changes, to which every company must react quickly, flexibly and effectively. Therefore, to ensure the safety of the assessed system, it is necessary to assess risks and take appropriate measures. The basis of how to apply risk management to service companies is to understand the basic context of service companies. We have carried out our own research in a company with services (ophthalmic optics) focused on the application of risk management in the company, the identification of the risks themselves and the proposal

¹ Adresa pracoviska: Ing. Michal Brutovský, Katedra krízového manažmentu, Fakulta bezpečnostného manažmentu, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina
E-mail: michal.brutovsky@conextra.sk

of measures to eliminate risks, the results of which we present in the given article. Within the article, we want to draw attention to the necessity of prevention and preparation of companies for changes in the environment, as well as the necessity of continuous training of employees.

Key words: risk management, risk, company, measures against the risks

Abstrakt

V článku sa venujeme uplatneniu manažmentu rizík vo firme, ktoré v slovenských firmách nie je samozrejmosťou, ale skôr výnimkou. Firmy sa k nemu dostanú často neskoro, vo väčšine prípadov, ak už problémy majú. Podnikateľské prostredie je charakteristické neustálymi a náhlymi zmenami, na ktoré musí každá firma rýchlo, flexibilne a účinne reagovať. Preto na zaistenie bezpečnosti posudzovaného systému je nutné posudzovať riziká a prijímať zodpovedajúce opatrenia. Základom ako aplikovať manažment rizík do firiem služieb je pochopiť základné súvislosti firiem služieb. Zrealizovali sme vlastný výskum vo firme so službami (očná optika) zameraný na uplatňovanie manažmentu rizík vo firme, identifikáciu samotných rizík a návrh opatrení na eliminovanie rizík, ktorého výsledky prezentujeme v danom článku. V rámci článku chceme upozorniť na nutnosť prevencie a prípravy firiem na zmeny prostredia ako aj nutnosť neustáleho vzdelávania zamestnancov.

Kľúčové slová: manažment rizík, riziko, opatrenia voči rizikám

Úvod

Kvalitne spracovaná stratégia firmy je predpokladom zabezpečenia stability firmy ako aj jej konkurencieschopnosti a prevádzkyschopnosti na trhu. V súčasnosti, štruktúra a systém niektorých firiem sú zbytočne komplikované, či už ide o ich výrobné procesy, technológie, informačné toky alebo personálne zabezpečenie. Preto snahou firiem je zjednodušiť obsluhu, najmä udržať nízke režijné náklady, prípadne eliminovať plytvanie v jednotlivých procesoch pri neustálom zvyšovaní výkonu (Mošková 2021). Snaha firiem poukazuje na súčasný trend, ktorý núti firmy prepájať jednotlivé systémy riadenia a tým vytvárať spoločnú základňu. Implementácia stále väčšieho počtu manažérskych systémov ISO tiež zvyšuje povedomie o manažmente rizík v podnikoch.

Firma je v rámci interného a externého prostredia vystavená neakceptovateľným rizikám. Tie je dôležité ihneď odstrániť alebo zminimalizovať na akceptovateľnú hodnotu. Zvoliť a aplikovať vhodný a efektívny nástroj pri ich odstránení, príp. znižovaní nie je jednoduché. Je dôležité posúdiť jeho finančnú efektívnosť, možnú dobu aplikácie, účinnosť jeho trvania a porovnať výhody a nevýhody.

V marketingovej teórii sú služby definované ako činnosť, ktorú môže jedna strana ponúknuť druhej, pričom jej realizácia nemusí byť spojená s fyzickým výrobkom. Manažment služieb zas hovorí o službách ako o činnostiach, ktoré vytvárajú hodnotu a poskytujú úžitok zákazníkovi na určitom mieste a v danom čase (Michalová a kolektív, 2010).

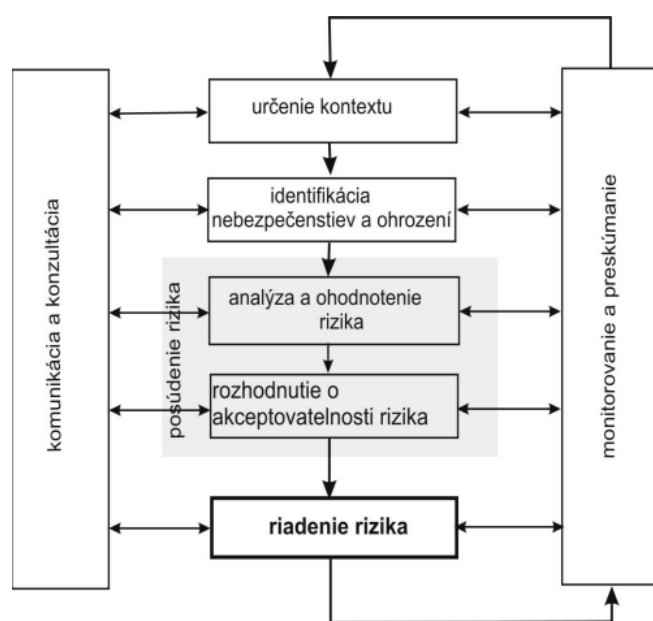
Manažment rizika

Manažment rizika je termín používaný na označenie metódy určovania súvislostí, identifikovania, analýzy, vyhodnotenia, zaobchádzania, monitorovania a oznamovania rizík, ktoré súvisia s akoukoľvek činnosťou, funkciou alebo procesom a to spôsobom, ktorý firme

umožní minimalizovať straty a maximalizovať príležitosti (Hudaková 2017). K jeho vzniku prispeli: prudký rozvoj podnikania a zostrujúca sa konkurencia vo svete, čo viedlo k preorientovávaniu firiem z nárastu ziskov na znižovanie strát (ISO 31000 Manažérstvo rizika – Zásady a návod).

Riadenie podnikových rizík je rozhodovací proces, ktorý nadväzuje na výsledky procesu hodnotenia (posúdenia) rizík (Buganová 2012). Riadenie rizika sa zameriava na neakceptovateľné rizika (rizika, ktorých hodnota je nad hranicou akceptovateľnosti). V praxi sa pre manažment rizík definujú

štyri základné fázy a to identifikácia (rozpoznanie) rizík a stanovenie ich významnosti, stanovenie veľkosti rizika a jeho hodnotenie, príprava, voľba a realizácia opatrení na odstránenie alebo zníženie rizika a operatívne riadenie rizika (vid'. Obr. 1).



Obrázok 1 – Prístup k manažmentu rizík
Zdroj: ISO 31000 Manažérstvo rizika – Zásady a návod

Cieľom procesu riadenia rizík je navrhnutie optimálneho spôsobu zníženia rizika na prijateľnú mieru rizika (ISO 31000 Manažérstvo rizika – Zásady a návod).

Uplatnenie manažmentu rizík vo firme

Mnohé firmy majú vo svojej štruktúre integrovaný proces manažmentu rizík. Uplatňovaním manažmentu rizík sa firmám podarilo identifikovať rizikové faktory, z ktorých ďalším procesom vyšli pre vybranú firmu neakceptovateľné a nežiaduce rizika (Vlastný výskum).

Očná optika poskytuje verejnosti služby, ktoré zahŕňajú zabezpečovanie optických zdravotníckych pomôcok, ich výber, výrobu, kontrolu, údržbu a opravu (Manažment v teórii a v praxi). Pri poskytovaní týchto služieb je personál očnej optiky povinný dodržiavať požiadavky správnej optickej praxe. Prevádzkyschopnosť môže byť ovplyvnená rôznymi faktormi z externého ale aj interného prostredia firiem (Buganová 2019). Na jednej strane to závisí od charakteru a intenzity faktora, zároveň od schopnosti podniku fungovať aj v nepriaznivých situáciách.

Analýza externého prostredia firmy – STEP analýza

V rámci vlastného výskumu sme použili STEP analýzu (Luková 2013). V rámci analýzy externého prostredia boli analyzované nasledujúce 4 prostredia:

S – sociálno-demografické prostredie

- úroveň vzdelania obyvateľstva – je naďalej nedostačujúca ako aj informovanosť pacientov o možných následkoch pri neliečení očných chorôb. Z toho vyplýva, že pri vyššej vzdelanosti obyvateľstva budú ľudia ochotnejší riešiť svoje zrakové problémy zakúpením a používaním dioptrických okuliarov.

- používanie PC a IKT – podľa PC Revue sa predaj počítačov neustále zvyšuje, kým v roku 2018 sa na Slovensku predalo 225 000 ks, v roku 2022 to už bolo 390 000 ks. Vplyvom častejšieho používania PC je väčšia pravdepodobnosť, že sa bude ľuďom viac a rýchlejšie kaziť zrak.

T – technicko-technologické prostredie

- rozvoj nakupovania cez internet (e-shop) – počet e-zákazníkov z roka na rok stúpa. Až 82% používateľov internetu využíva nakupovanie on-line. Skúmaná očná optika v súčasnosti neponúka predaj svojich tovarov a služieb cez internet.

E – ekonomické prostredie

- ceny energií a nájmu – očná optika platí fixne stanovenú čiastku, ktorá zahŕňa nájom + spotrebované množstvo energií (neobmedzene).

- vývoj HDP – pozitívne alebo negatívne ovplyvňuje dianie v spoločnosti, nálady zákazníkov a dodávateľov. Naša krajina mala jeden z najlepších ekonomických rastov spomedzi krajín EÚ. HDP za 4.kvartál roku 2021 bola na úrovni priaznivých + 3,4 % a prognóza HDP na rok 2023 je podľa analytikov UniCredit Bank Slovakia 2,4 % HDP. Väčšia nezamestnanosť znamená menšiu kúpyschopnosť obyvateľstva.

P – politické a právne prostredie

- Z. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov prikazuje spracovávať osobné údaje len očnej optike (prevádzkovateľovi). Získané informácie smie použiť len na vymedzený účel (evidencia zákazníkov) a nesmie ich postupovať inej strane ako dotknutej osobe.

- Z. č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej spôsobilosti hovorí, že na prevádzkovanie optiky je potrebné vyššie odborné vzdelanie na strednej zdravotníckej škole v študijnom odbore diplomovaný optometrista alebo úplné stredné odborné vzdelanie na strednej zdravotníckej škole v študijnom odbore očný optik a päťročná odborná prax.

Na základe analýzy externého prostredia sa ukázalo, že firma má vo svojom vonkajšom prostredí faktory, ktoré na neho môžu pôsobiť pozitívne ako príležitosti alebo negatívne ako hrozby. Preto sa treba sústrediť na efektívne využívanie príležitostí ako napr. zvyšovanie používania PC a IKT v spoločnosti a rozvoj nakupovania cez internet (e-shop).

Analýza interného prostredia firmy – VRIO analýza

Pre analýzu interného prostredia firmy sme použili VRIO analýzu. Metódou VRIO sa hľadali konkurenčné výhody na strane zdrojov firmy. Celkovo sa analyzovali 4 zdroje očnej optiky.

Hmotné zdroje

Medzi hmotné zdroje môžeme zaradiť vybavenie firmy ako osobný automobil BMW, zábrusný automat na sklo (ručný, automatický), meracie prístroje (2ks), náradie, PC s príslušenstvom, kamerový systém, pokladňa a nábytok.

Nehmotné zdroje

Medzi nehmotné zdroje možno zaradiť 3 zdroje a to imidž firmy, certifikáty a normy. Imidž firmy znázorňuje dobré meno a povesť firmy vo vzťahu k dodávateľom, veriteľom a zákazníkom. Certifikáty majú všetky okuliarové rámy (CE 0086) ako aj okuliarové šošovky.

Ludské zdroje

Momentálne očná optika disponuje 4 zamestnancami, z toho 2 sú zamestnaní na TPP a 2 zamestnanci na dohodu o vykonaní pracovnej činnosti. Zamestnané osoby na TPP spĺňajú odborné vzdelanie. Zodpovedný vedúci musí mať príslušné vzdelanie (očný optik). Mzda zamestnanca na TPP v hrubom je priemerne 940 €, zodpovednému vedúcemu prislúcha hrubá mzda 700 €. Mzdy vyplatené 3 zamestnancom a zodpovednému vedúcemu za rok 2021 boli na úrovni 29 069, 79 €. Uvedené mzdy sú vyjadrené v hrubom príjme.

Finančné zdroje

Z vlastného výskumu môžeme pozorovať, že výnosy medziročne stúpili o 15,6 % a náklady naopak klesli o 10,1 %. Vývoj firmy sa podľa všetkého uberá správnym smerom. Je veľký predpoklad, že budúci rok by sa už očná optika mohla dostať do kladných čísel z dôvodu zníženia nákladov (ukončenie leasingu prístrojov zníži mesačné náklady o 571,46 € bez DPH).

Ukazovateľ	rok 2021 bez DPH	rok 2022 bez DPH
Výnosy z predaja (o)	29 722,44	34 228,79
Suma preplácaná poisťovňami (p)	12 063,60	6 243,85
Náklady spolu (r)	52 392,34	47 091,25
Hospodársky výsledok (s)	- 10 606,30	- 6 618,61

Tabuľka 1 - Porovnanie hospodárskych výsledkov podniku v rokoch 2021 a 2022

Zdroj: autor

Z uvedených údajov (vlastný výskum) vyplýva stúpajúci trend výnosov. Na základe analýzy interného prostredia sme zistili silné a slabé stránky firmy vo vzťahu ku konkurencii. Silné stránky treba vo vysokej konkurencii neustále upevňovať a rozvíjať. Slabé stránky je potrebné v rámci možnosti minimalizovať. Silnými stránkami sú kvalitné zábrusné automaty na sklá, spokojnosť zákazníkov, kvalifikovaný personál a priaznivé ceny tovarov a služieb. Slabé stránky sú napr. nevhodná organizačná štruktúra (rodinná firma), slabá podpora predaja,

nepriaznivý hospodársky výsledok firmy a samotná firma nie je držiteľom žiadneho certifikátu.

Posudzovanie rizík

Posudzovanie rizík pozostáva z 3 krokov a to identifikácia rizík, analýza rizík a hodnotenie rizík. Podľa chronológie procesu sa ako prvé vymedzili súvislosti firemných činností pomocou analýz interného a externého prostredia. Nasledujúcim krokom je identifikácia rizík.

Identifikácia rizík

Pre identifikáciu rizík je potrebné vytvoriť zoznam rizík pôsobiacich na firmu a zistiť zdroje všetkých rizík. Medzi analytické techniky použiteľné pre identifikáciu rizík možno zaradiť: Brainstorming, SWOT analýzu, Paretovo pravidlo, SMART – návrh cieľov a Technika scenárov (Riadenie rizika v norme ISO 9001:2015 – metódy, techniky a štandardy). Aby sa všetky kroky spravili objektívne vo vzťahu k firme, bola použitá metóda brainstorming, ktorého sa zúčastnili zamestnanci očnej optiky. Cieľom metódy bolo spoločne dospieť k záverom, ktoré riziká ovplyvňujú očnú optiku.

Analýza rizík

Druhým krokom v rámci posudzovania rizík je analýza, ktorá nadväzuje na identifikované riziká. V rámci analýzy je popísané riziko a možné dôsledky, ktoré vzniknú jeho pôsobením. Dôležitou súčasťou tohto kroku je určiť pravdepodobnosť výskytu rizika a stanoviť veľkosť dopadov na firmu. Ako prvé sa stanovili úrovne pravdepodobnosti a dôsledkov. Prehľadné výsledky analýzy rizík očnej optiky sú uvedené v nasledujúcej tabuľke 2. V nej sú rizikové faktory usporiadané podľa poradia identifikácie rizika. Najväčšia bodová hodnota pravdepodobnosti (5) bola pridelená štyrom rizikovým faktorom. Naopak najnižšia bodová hodnota (1) neprislúcha žiadnemu rizikovému faktoru. Čo sa týka závažnosti dopadov na firmu, bolo identifikované jedno riziko (odchod očného lekára z priestorov zdravotníckeho strediska), ktoré by malo veľké dopady na zisk očnej optiky.

Číslo	Oblasť rizika	Rizikový faktor	Popis a dôsledky rizika	Zdroj rizika	Pravdepodobnosť vzniku	Závažnosť dôsledkov	Význam rizika
1	Technológie	Uprednostňovanie liečenia očných chorôb operáciou očí pomocou laseru	Strata zákazníkov vplyvom uprednostňovania liečenia očných chorôb operáciou očí pomocou laseru	Očné laserové centrum	3	3	9
2	Technológie	Moderejšie technológie na vyšetrenie a meranie zraku	Odliv zákazníkov ku konkurencii, ktorá používa moderejšie technológie pri vyšetrení zraku	Konkurencia	2	2	4
3	Ekonomika	Zdraženie dodávateľských vstupov	Zvýšenie nákladov na tovary a služby kvôli zvýšeným cenám dodávateľov	Dodávateľia	5	3	15
4	Ekonomika	Zvýšenie daňového zaťaženia	Štát zavedie zvýšenie daní (DPH, daň z príjmu), čo sa prejaví na nižších príjmoch podniku	Štát	2	2	4
5	Školstvo, zdravotníctvo	Nedostatočná vzdelanosť a informovanosť obyvateľstva o následkoch neliečenia očných chorôb	Nevedomosť ľudí o očných chorobách kvôli nedostačujúcim resp. nevýrazným informáciám zo strany škôl a lekárov	Školy, lekári	5	3	15
6	Ekonomika	Zvýšenie mesačného nájmu	Prenajímateľ zvýši podniku mesačnú sadzbu, čo sa prejaví na zvýšených prevádzkových nákladoch	Vlastník priestorov	3	3	9
7	Ekonomika	Vplyv globálnej ekonomickej krízy	Útlm hospodárstiev jednotlivých krajín spôsobí pesimistickú náladu spotrebiteľov	Krajiny sveta	2	4	8
8	Ekonomika	Zdraženie prevádzkových položiek podniku	Neustále rastúce ceny pohonných látok a energií zvyšujú podniku prevádzkové náklady	Trh	5	2	10
9	Kvalita služieb	Chýbajúce certifikáty očnej optiky	Vlastníctvo certifikátu vzbudzuje u zákazníkov väčšiu dôveru voči podniku a dobrú reklamu	Konkurencia	2	2	4
10	Podnik	Konflikty v riadení podniku	Nezhody a konflikty v dôležitých otázkach fungovania podniku	Vedenie	4	3	12
11	Podnik	Nedostačujúca podpora predaja	Nezískavanie nových zákazníkov v dôsledku slabej propagácie očnej optiky	Vedenie	5	4	20
12	Podnik	Stagnujúca predajnosť	Slabší hospodársky výsledok zapríčinený pomalým rastom tržieb	Vedenie	4	3	12
13	Zdravotníctvo	Ochod očného lekára z priestorov zdravotníckeho strediska	Strata zákazníkov vplyvom menšieho počtu vyšetrených pacientov u očného lekára	Očný lekár	2	5	10
14	Technológie	Porucha zábrusného automatu na sklá	Nemožnosť skompletizovať dioptrické okuliare, zdržanie dodania tovaru zákazníkom	Stroj	2	3	6
15	Obyvateľstvo	Krádež tovaru alebo finančnej hotovosti	Finančné škody na majetku podniku	Recidivista	3	2	6

Tabuľka 2 - Výsledky analýzy rizík podniku očná optika

Zdroj: Autor

Hodnotenie rizík

K tomuto kroku sa postupuje po vykonaní predchádzajúcej analýzy. Je to zároveň posledným krokom v rámci fázy posudzovania rizík. Tá rozdeľuje riziká do 3 kategórií podľa výsledných hodnôt rizika:

- riziko akceptovateľné – pre firmu predstavuje malé nebezpečenstvo.
- riziko nežiaduce – pre firmu predstavuje strednú úroveň nebezpečenstva.
- riziko neakceptovateľné – pre firmu predstavuje najvyššiu úroveň nebezpečenstva. Firma musí okamžite odstrániť resp. redukovať riziko na akceptovateľnú úroveň.

Nasledujúce tabuľky 3 a 4 ukazujú, aké možné výsledné miery rizík môžu nastať a ako vyzerá matica rizík predmetnej analýzy.

Hodnota rizika	Charakteristika rizika
1-4	Riziko akceptovateľné
5-12	Riziko nežiaduce
15-25	Riziko neakceptovateľné

Tabuľka 3 - Výsledná miera rizika

Zdroj: Autor

Pravdepodobnosť vzniku rizika	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		Dôsledky rizika na podnik				

Tabuľka 4 - Matica rizík

Zdroj: Autor

V rámci hodnotenia rizík bola urobená prioritizácia. Z hodnotenia rizík firmy (vlastný výskum) vyšlo, že na firmu pôsobia tri rizikové faktory. Pre firmu je v súčasnosti najväčším rizikom nedostačujúca podpora predaja a stagnujúca predajnosť tovarov a služieb.

Návrh opatrení na znižovanie rizika

Na zníženie rizika nedostačujúcu podporu predaja sme navrhli opatrenia ako oslovenie nových zákazníkov, rozdávanie letákov na veľmi frekventovanej ulici a pred vstupom do Fakultnej nemocnice s poliklinikou, po dobu 5 pracovných dní aspoň dvakrát za rok (jar, jeseň), spolupráca očnej optiky s vybranými reštauračnými zariadeniami. Vhodná je tlačová inzercia vo večerníku a v novinách, roznesenie letákov s prospektami liečiv. Jednoznačne by predaj podporili sezónne výpredaje - výška zliav by sa stanovila na úrovni 30 – 50%. Na nedostatočnú vzdelanosť a informovanosť obyvateľstva o následkoch neliečenia očných chorôb sme navrhli opatrenia ako rokovanie s kompetentnými osobami ako sú obvodní lekári, oční lekári a slovenská lekárska komora. Ďalším navrhnutým opatrením je týždeň vyšetrovania a merania zraku pre verejnosť. Na zdrazenie dodávateľských vstupov sme

navrhli nasledovné opatrenia a to transfer rizika – uzavrieť obchodnú zmluvu medzi očnou optikou a dodávateľom na min. 1 rok. V zmluve sa dodávateľ zaviazal predávať a distribuovať tovar za dohodnutú cenu počas celej doby platnosti zmluvy.

Neskorou reakciou firiem na zmeny prostredia neodmysliteľne súvisí činnosť zamestnancov. Súčasťou každej firmy je manažment, ktorého aktivity sú súčasťou každodenných rozhodnutí v rámci pracovných procesov. Kľúčovými monitormi odolnosti podniku sú odborné a manažérske znalosti zamestnancov, ktorí sú piliermi zabezpečenia prevádzkyschopnosti podniku. Pripravenosť podniku je základom efektívneho zabezpečenia prevencie a vytvorením preventívnych opatrení (Protogerou 2022).

Zhrnutie výsledkov

Pomocou STEP analýzy sa dospelo k záverom, že firma by mala využívať naskytnuté príležitosti. Z faktorov, ktoré môže očná optika najviac ovplyvniť je ponúkať tovary a služby prostredníctvom internetu (e-shop). Firma má vo svojom internom prostredí konkurenčné výhody ako priaznivé ceny tovarov a služieb, kvalifikovaný personál a kvalitné zábrusné automaty na sklá. Najpočetnejšiu skupinu oblasti rizík tvorila ekonomika. Zastúpenie u zdrojov rizík mali zas najväčšie vedenie a konkurencia. Analýzou rizík sa zistilo, že až 4 rizikové faktory majú najväčšiu bodovú hodnotu (5) pravdepodobnosti výskytu rizika. Najväznejšie dopady na firmu (bodová hodnota 5) má rizikový faktor odchod očného lekára z priestorov zdravotníckeho strediska. Pri hodnotení rizík sa dospelo k záverom, že firma musí okamžite prijať účinné opatrenia voči 3 neakceptovateľným rizikám. Z nich má najväčšiu mieru rizika faktor nedostatočnej podpory predaja. Na očnú optiku okrem neakceptovateľných rizík pôsobia aj nežiaduce riziká v počte 9. Na neakceptovateľné riziká boli vhodne navrhnuté opatrenia. Aj na 9 nežiaducich rizík sa navrhli najvhodnejšie opatrenia, ktoré budú odstraňovať resp. eliminovať riziká.

Záver

V súčasnom období je problematika manažmentu rizík veľmi potrebná, pričom jej zvládnutie si vyžaduje veľké úsilie hlavne na školenie manažérov, ktorí chcú rizikám čeliť. Ak sa firmy budú snažiť vzdelávať v manažmente rizík, budú klesať väčší dôraz na prevenciu a tým znížia počet kríz vo firmách. Spracované výsledky článku sú určené nielen pre výskumníkov, ktorí sa zaoberajú rizikom, ale aj pre manažérov a majiteľov firiem, ktorí sa zaujímajú o vzdelávanie v oblasti manažmentu rizík a kladú väčší dôraz na prevenciu rizík. Veľký dôraz sa kladie na potrebu vzdelávania v oblasti manažmentu rizík vo firmách. Implementácia integrovaného manažmentu rizík zaručuje neustále zlepšovanie vzťahov firmy so zákazníkmi, zamestnancami a životným prostredím, a to aj prostredníctvom identifikácie, analýzy a hodnotenia rizík v oblasti kvality, bezpečnosti a životného prostredia. Efektívna implementácia integrovaného manažmentu rizík môže firmám priniesť napr. väčšiu prosperitu vo firme, zníženie nákladov a času spojeného s uplatňovaním manažmentu rizík vo firme, zníženie nákladov spojených so sankciami a pokutami za nedodržiavanie požiadaviek BOZP, zvýšenie spokojnosti zákazníkov, zvýšenie ochrany životného prostredia, zvýšená

konkurencieschopnosť atď. Všetko začína od človeka a jeho aktivít v rámci podniku, pričom ovplyvňuje funkčnosť a vývoj nie len podniku ale aj celej spoločnosti (Marcazzan 2022).

*Tento článok odporúčala na publikovanie vo vedeckom časopise Mladá veda:
doc. Ing. Katarína Bugánová, PhD.*

Použitá literatúra

1. Buganová, K. at al.: Manažment rizika v podniku. University of Zilina /EDIS, 2012
2. Buganová, K., Šimíčková, J.: Zvyšovanie konkurencieschopnosti podnikov prostredníctvom implementácie manažmentu rizík v kontexte koncepcie industry 4.0. University of Zilina, Faculty of Safety Engineering, Department of Crisis Management, 2019
3. Hudaková, M., Buganová, K. 2017. Enterprise risk management as part of corporate social responsibility in the context of the globalization of business. In: Globalization and its socio-economic consequences, PTS I – VI, Rajecké Teplice, 733-740.
4. Lusková, M., Hudaková, M., Buganová, K. 2013. Manažérstvo kvality a rizika. Žilina, EDIS, ISBN: 978-80-554-0781.
5. Manažment v teórii a v praxi. on-line odborný časopis o nových trendoch v manažmente, ISSN 1336-7137.
6. Marcazzan, E., D. Campagnolo A M. Gianecchini, 2022. Reaction or anticipation? Resilience in small- and medium-sized enterprises. In: Journal of Small Business and Enterprise Development, vol. 29, 1. iss. 5, pp. 764-788.
7. Michalová a kol. 2010. Služby a cestovný ruch. Bratislava. Sprint Bratislava. 2010. 523 s. ISBN 80-88848-78-4.
8. Mošková, E. a K. Buganová, 2021. Aktuálne problémy podnikateľského prostredia so zameraním na manažment rizík. In: Rozvoj Euroregiónu Beskydy 15. Žilina: Žilinská univerzita v Žiline, s. 228-236. ISBN 978-80-554-1835-3.
9. Protogerou, A., A. Kontolaimou A Y. Caloghirou, 2022. Creative industries and resilience in times of crisis: the role of firm and entrepreneurial team characteristics. In: International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research, vol. 28, iss. 4, pp. 1075-1105
10. Riadenie rizika v norme ISO 9001:2015 – metódy, techniky a štandardy
11. IEC / ISO 31010 Manažment rizík – Techniky posudzovania rizík.
12. ISO 31000 Manažérstvo rizika – Zásady a návod.
13. ISO 31000:2019. 2019. Risk Management. Principle and guidelines, International Organization for Standardization, Geneva.

Mladá veda

Young Science

ISSN 1339-3189