

ПИЩЕВЫЕ СИСТЕМЫ

Научная статья

УДК 366.543

DOI: <https://doi.org/10.48612/dalrybvtuz/2023-66-06>

Разработка модели процесса «Управление претензиями» на основе методологии IDEF0

Евгения Петровна Лаптева¹, Ольга Евгеньевна Матвеева²

^{1, 2} Дальневосточный государственный технический рыбохозяйственный университет,
Владивосток, Россия

¹ lapteva.ep@dgtru.ru, <http://orcid.org/0000-0002-5360-5594>

² olga-matveeva-2018@inbox.ru

Аннотация. Анализируется важность претензионной работы на предприятиях общественного питания. Раскрывается характеристика каждого этапа данного процесса, рассматривается методология IDEF0 как способ, позволяющий детализировать и конкретизировать каждый этап претензионной работы с помощью функциональной модели, что позволило обеспечить возможность наглядно графически отобразить не только этапы процесса, но и показать различные виды ресурсного обеспечения, а также дать развернутую характеристику каждого этапа по его входу и выходу.

Ключевые слова: претензия, управление претензиями, предприятие общественного питания, процесс, требования, потребитель, качество, методология IDEF0

Для цитирования: Лаптева Е.П., Матвеева О.Е. Разработка модели процесса «Управление претензиями» на основе методологии IDEF0 // Научные труды Дальрыбвтуза. 2023. Т. 66, № 4. С. 48–55.

FOOD SYSTEMS

Original article

DOI: <https://doi.org/10.48612/dalrybvtuz/2023-66-06>

Development of a model of the «Claims management» process based on the IDEF0 methodology

Evgenia P. Lapteva¹, Olga E. Matveeva²

^{1, 2} Far Eastern State Technical Fisheries University, Vladivostok, Russia

¹ lapteva.ep@dgtru.ru, <http://orcid.org/0000-0002-5360-5594>

² olga-matveeva-2018@inbox.ru

Abstract. The paper analyzes the importance of claim work at catering establishments. The characteristic of each stage of this process is revealed, the IDEF0 methodology is considered as a way to detail and concretize each stage of the claim work using a functional model, which made it possible to graphically display not only the stages of the process, but also to show various types of resource provision, as well as to give a detailed description of each stage by its input and output.

Keywords: claim, claims management, catering company, process, requirements, consumer, quality, methodology IDEF0

For citation: Lapteva E.P., Matveeva O.E. Development of a model of the «Claims management» process based on the IDEF0 methodology. *Scientific Journal of the Far Eastern State Technical Fisheries University*. 2023; 66(4):48–55. (in Russ.).

Рыночная ситуация в настоящий момент диктует свои правила, которые нацелены на требования к качеству оказываемых услуг, что очень важно для предприятий общественного питания. Выживаемость данных предприятий и их устойчивое развитие на рынке услуг определяются уровнем конкурентоспособности. В свою очередь конкурентоспособность связана с двумя показателями: уровнем цены и уровнем качества оказываемых услуг. Причем второй показатель выходит на первое место. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 [1] качество услуги – это «совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя». Исходя из данного определения, видно, что качество услуги характеризуется таким показателем, как удовлетворенность потребителей, в также является результатом сравнения ожиданий потребителя и реального уровня предоставления услуги и, если ожидания потребителя не оправданы, то, с одной стороны, потребитель больше не вернется в данное заведение, с другой стороны, он поделится своим мнением о качестве предоставляемых услуг со своими коллегами, друзьями, в том числе используя социальные сети. В связи с чем предприятия общественного питания остро нуждаются в стратегической ориентации на потребителя, которая будет обеспечена соответствующим образом организационно, технически и методически. Одним из ключевых моментов в процессе взаимодействия предприятия общественного питания с потребителями будет являться работа по реагированию на жалобы клиентов. Через поступающие жалобы в устной форме или претензии в письменной форме предприятие получает информацию о качестве предоставляемой услуги. Грамотно организованная работа с жалобами (претензиями) клиентов дает организации информацию о том, как потребители относятся к услуге, что для них является недостатком и о том, в каких направлениях деятельности предприятие должно проводить работы, направленные на улучшения.

Первый этап работ по организации претензионной работы на предприятиях был отражен в работе Е.П. Лаптевой, О.Е. Матвеевой «Совершенствование работы предприятий на основе процесса системы менеджмента качества «Управление претензиями» [2]. В работе был определен порядок организации работ и рассмотрены основные элементы процесса управления претензиями. С целью конкретизации и детализации основных этапов процесса «Управление претензиями» было принято решение о применении методологии IDEF0. Методология IDEF0 дает полноту описания бизнес-процесса (управление, информационные и материальные потоки, обратные связи).

Исходя из вышеизложенного, целью работы является разработка модели процесса «Управление претензиями» на основе методологии IDEF0.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- провести анализ методологии IDEF0;
- провести анализ этапов процесса «Управление претензиями»;
- разработать модель процесса на основе методологии IDEF0.

Методология IDEF0 предполагает описание процесса в виде системы взаимосвязанных функций. Она описывает: что система делает, что она производит, какая информация используется для управления, какие ресурсы и средства применяются для исполнения ее функций. Достоинством IDEF0-моделей является то, что модель достаточно понятна для любого человека [3].

В основе методологии IDEF0 лежат следующие правила [4]:

- 1) функциональный блок преобразует входы в выходы;
- 2) управление ограничивает или предписывает условия выполнения преобразований;
- 3) механизмы показывают, кто, что и как выполняет эти преобразования (т.е. механизмы непосредственно осуществляют эти преобразования).

Основные этапы процесса «Управление претензиями» были представлены ранее в работе [2], к ним относятся:

- получение претензии;
- подтверждение претензии;
- первоначальная оценка претензии;
- анализ претензии;
- принятие корректирующих действий;
- подготовка ответа;
- закрытие претензии.

Первым этапом процесса является получение претензии, при этом надо предусмотреть, что претензия от потребителя может быть принята как в устной форме, так и в виде документа, который может быть отправлен на официальный сайт предприятия общественного питания или с использованием других средств связи. В случае если клиент выражает свою жалобу в устной форме, необходимо ее зафиксировать на официальном бланке предприятия или в произвольной форме. При поступлении претензии в организацию, в первую очередь, осуществляется ее регистрация, присваивается уникальный идентификационный код. Как правило, регистрация происходит в день поступления претензии на предприятие ответственным лицом (администратор). Поступившая информация хранится как документированная информация (бланк с данными) в базе данных по претензиям. В нем есть все идентификационные данные о претензии. Блок данного этапа представлен на рис. 1.



Рис. 1. Функциональный блок A1 «Получение претензии»
 Fig. 1. Functional block A1 «Claim receipt»

На втором этапе необходимо подтвердить факт получения претензии на предприятии, данный этап проводится в том случае, если претензия была получена от потребителя не лично, а через средства связи (рис. 2).



Рис. 2. Функциональный блок А2 «Подтверждение претензии»
Fig. 2. Functional block A2 «Claim confirmation»

После регистрации претензии и ее подтверждения проводится первоначальная оценка претензии с точки зрения таких критериев, как критичность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также необходимость и возможность предпринять оперативное действие. На рис. 3 представлен функциональный блок данного этапа.



Рис. 3. Функциональный блок А3 «Первоначальная оценка претензии»
Fig. 3. Functional block A3 «Initial assessment of the claim»

Ключевым этапом процесса является анализ претензии, функциональный блок которого представлен на рис. 4. На данном этапе процесса устанавливаются причины, обстоятельства и данные, которые повлекли устную жалобу от клиента или претензию, проводится проверка: детально изучаются все обстоятельства, которые привели к неудовлетворенности клиента; устанавливаются сотрудники, причастные к обстоятельствам данной неудовлетворенности, от сотрудников, причастных к данным причинам, запрашиваются объяснительные записки.

Полученная информация на данном этапе позволяет:

- провести оценку действий персонала (оценить уровень их компетентности);
- предотвратить наработку нового несоответствия;
- получить источники информации для дальнейшего анализа.



Рис. 4. Функциональный блок А4 «Анализ претензии»
 Fig. 4. Functional block A4 «Claim analysis»

Принятие корректирующих действий является одним из важнейших этапов, на котором разрабатываются корректирующие действия (действия, позволяющие устранить причины выявленных несоответствий). Составляется план проведения данных мероприятий с установлением сроков исполнения и ответственных за осуществление и акт решения по претензии (рис. 5).



Рис. 5. Функциональный блок А5 «Принятие корректирующих действий»
 Fig. 5. Functional block A5 «Taking corrective actions»

На этапе подготовки ответа организация предоставляет ответ потребителю, в котором дают полную оценку всех причин, обстоятельств и данных, которые повлекли получение устной жалобы или претензии от клиента, и какие мероприятия были предприняты. Если

претензию невозможно урегулировать немедленно, то организация должна найти способ ее решения, с ней следует работать таким образом, чтобы результативно разрешить ее в кратчайшие сроки (рис. 6).



Рис. 6. Функциональный блок А6 «Подготовка ответа»
 Fig. 6. Function block A6 «Response preparation»

Заключительным этапом является закрытие претензии (рис. 7), на данном этапе описываются проведенные мероприятия, кратко излагаются факты, предложенное решение претензии или действие, принятое решение по претензии письменно фиксируется в журнале претензий и составляется ответ потребителю. В случае если клиент не удовлетворен решением по претензии, то претензия остается открытой и предприятие должно повторно провести оценку и анализ претензии и найти возможности ее решения.

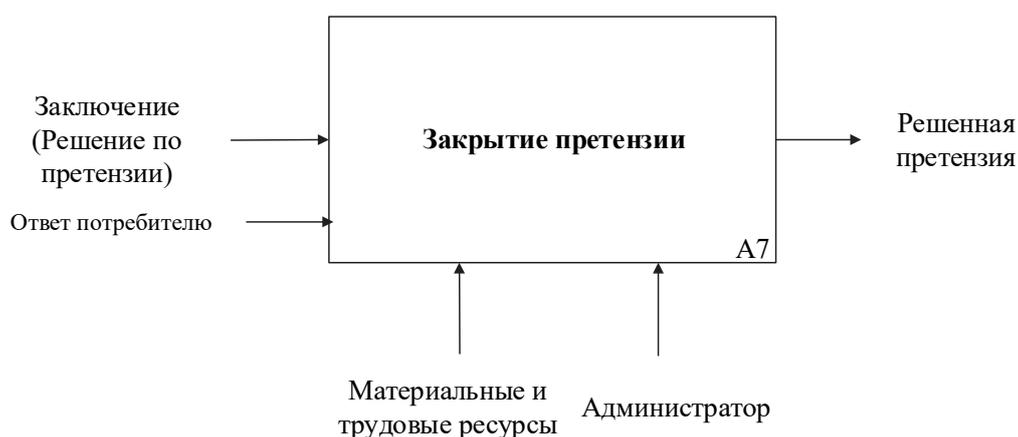


Рис. 7. Функциональный блок А7 «Закрытие претензии»
 Fig. 7. Functional block A7 «Closing the claim»

После определения всех этапов претензионной работы была разработана контекстная диаграмма с применением методологии IDEF0 (рис. 8), в которой представлен каждый этап данного процесса в виде функциональных блоков. Данная модель представлена в виде семи функциональных блоков, которые взаимосвязаны между собой. Все функциональные блоки являются обязательными, в каждом из них выход одного процесса является входом в последующий.



Рис. 8. Функциональная модель процесса «Управление претензиями»

Fig. 8. Functional model of the Claims Management process

Таким образом, в результате проделанной работы была разработана функциональная модель процесса «Управление претензиями» на предприятии общественного питания. Данная модель представлена в виде функциональных блоков, которые отражают функции и задачи каждого этапа и характер взаимосвязей между ними. Применение методологии IDEF0 позволило не только наглядно графически отобразить основные подэтапы процесса, но и определить различные виды ресурсов для реализации этих этапов (информационные, кадровые и др.), а также дать развернутую характеристику каждого этапа по его входу и выходу.

Список источников

1. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. Введ. 2014-01.01. М.: Стандартинформ, 2014. 8 с.
2. Лаптева Е.П., Матвеева О.Е. Совершенствование работы предприятий на основе процесса системы менеджмента качества «Управление претензиями» // Инновационное развития рыбной отрасли в контексте обеспечения продовольственной безопасности Российской Федерации: материалы VI Нац. науч.-техн. конф. Владивосток: Дальрыбвтуз, 2023. С. 260–264.
3. Павлов А.Ю. Управление бизнес-процессами на разных этапах развития современного предприятия // Инженерный вестник Дона. 2012. Т. 20, № 2. С. 226–237.
4. Бахтизин, В.В. Методология функционального проектирования IDEF0: учеб. пособие по курсу «Технология разработки программного обеспечения» для студ. спец. 40 01 01 «Программное обеспечение информационных технологий дневной формы обучения» / В.В. Бахтизин, Л.А. Глухова. Мн.: БГУИР, 2003. 24 с.

References

1. GOST R 50646-2012. Services to the public. Terms and definitions. Introduction. 2014-01.01. Moscow: Standartinform, 2014. 8 p.
2. Lapteva E.P., Matveeva O.E. Improving the work of enterprises based on the process of the quality management system "Claims management" // Innovative development of the fishing industry in the context of ensuring food security of the Russian Federation: materials of the VI National Scientific and Technical Conference. Vladivostok: Dalrybvtuz, 2023. P. 260–264.

3. Pavlov A.Yu. Business process management at different stages of modern enterprise development // Engineering Bulletin of the Don. 2012. Vol. 20, No.2. P. 226–237.

4. Bakhtizin, V.V. Methodology of functional design IDEF0: Textbook on the course "Software development technology" for students. spec. 40 01 01 "Software of information technologies of full-time education" / V.V. Bakhtizin, L.A. Glukhova. Mn.: BGUIR, 2003. 24 p.

Информация об авторах

Е.П. Лаптева – кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры управления техническими системами, SPIN-код: 6729-7689, AuthorID: 364951;

О.Е. Матвеева – магистр группы ОПм-212.

Information about the authors

E.P. Lapteva – PhD in Technical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Technical Systems Management, SPIN-код: 6729-7689, AuthorID: 364951;

O.E. Matveeva – Master's degree student of the OPm-212 group.

Статья поступила в редакцию 02.11.2023; одобрена после рецензирования 08.11.2023; принята к публикации 27.11.2023.

The article was submitted 02.11.2023; approved after reviewing 08.11.2023; accepted for publication 27.11.2023.