

Структурная модель бизнес процесса

1. Выбор задания

Обслуживание гостя

Гость оформляет заказ на кассе в предприятии быстрого обслуживания, оплачивает его и ожидает его готовности. После оформления заказ поступает в зону кухни, где начинается его подготовка. По готовности отдельных позиций заказа, они направляются в зону сбора заказов. Параллельно с приготовлением основных позиций, если в заказ добавлен картофель, он также готовится.

Когда основные позиции и картофель готовы, человек, ответственный за сбор заказа, кладет продукцию в пакет или на поднос и переходит в зону напитков, где параллельно с началом сбора началось приготовление напитков и десертов. После сбора основных позиций, картофеля, напитков и десертов заказ передается в зону выдачи.

Сотрудник на выдаче проверяет наличие всех позиций из чека, а также кладет расходные материалы к заказу (трубочки, ложки, приборы и соусы). Если какой-то позиции из заказа не хватает, сотрудник выдачи передает информацию сотруднику, отвечающему за сбор заказа, который приносит недостающий продукт.

После двойной проверки заказа его готовность к выдаче отмечается, и по приходу гостя заказ выдается ему. В случае если гость обнаруживает отсутствие какой-либо позиции, сотрудник, отвечавший за эту позицию, приносит её в зону выдачи и выдает гостю. После этого заказ считается выполненным.

2. Общая характеристика процесса (обслуживание гостя).

- Процесс используется предприятием быстрого обслуживания (например “Вкусно и точка”);
- Этот процесс является производственным;
- Этот процесс является основным, так как он связан с производством конечных продуктов для внешнего потребителя (гостя ресторана).

Дополнительно:

- Процесс состоит из несколько этапов: оформление заказа, приготовление еды на кухне, сбор заказа, проверка и выдача;
- Включает параллельное выполнение задач.

3. Характеристика компонент процесса.

Результат процесса:

- Готовый заказ, включающий все позиции, указанные клиентом (еду, напитки, десерты), упакованные, подготовленные и выданные клиенту.

Потребитель процесса:

- Внешние потребители: гости ресторана, которые делают заказ.
- Внутренние потребители: подразделения и процессы ресторана, такие как зона кухни, зона напитков и зона выдачи, которые зависят от последовательного выполнения этапов процесса.

Инициация процесса:

- Процесс инициируется обращением клиента, при оформлении заказа на кассе.

Периодичность выполнения процесса:

- Процесс выполняется постоянно в рабочие часы ресторана, каждый раз, когда поступает новый заказ (периодичность сильно зависит от времени суток, однако средняя частота оформления заказа - 90 заказов в час).

Входы процесса:

- Сырье и материалы: ингредиенты для приготовления и упаковки позиций меню (замороженная продукция, охлажденная продукция, сухая продукция);
- Входная информация: заказ клиента, содержащий перечень желаемых позиций.

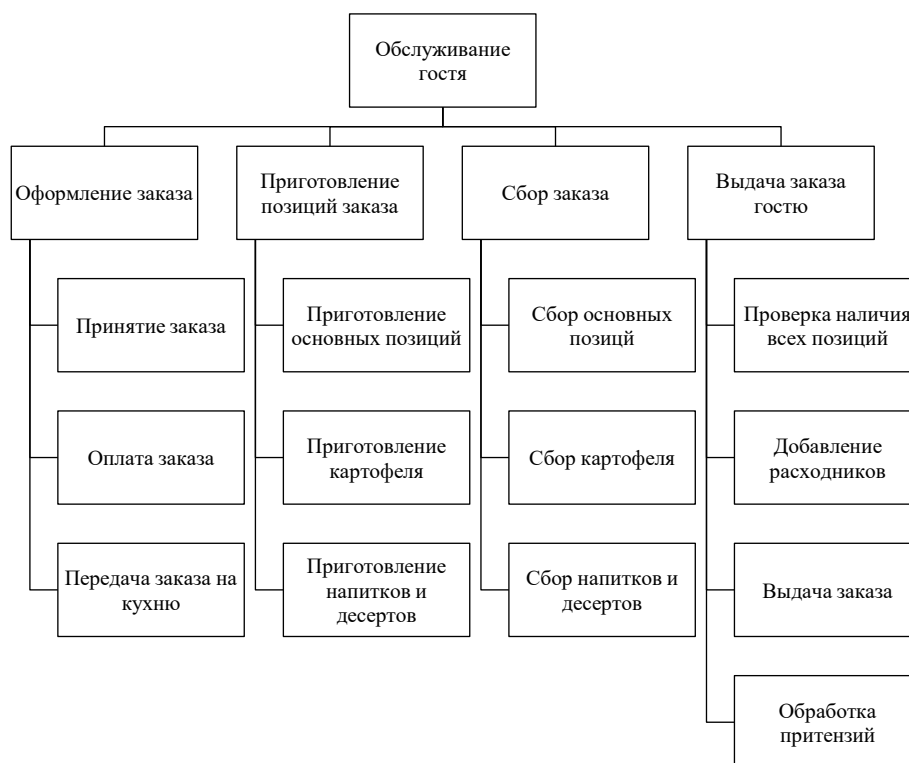
Поставщик процесса:

- Внешние поставщики: поставщики продукции в предприятии;
- Внутренние поставщики: зоны ресторана, в том числе зона “доставки”, которая отвечает за пополнение продукции во всем ресторане со складских помещений.

Ключевые показатели результативности процесса (метрики):

- Среднее время выполнения заказа;
- Количество успешно обслуженных гостей в месяц;
- Средний чек;
- Количество ошибок при сборе заказа;
- Количество возвратов некачественной продукции;

4. Функциональная декомпозиция бизнес-процесса.



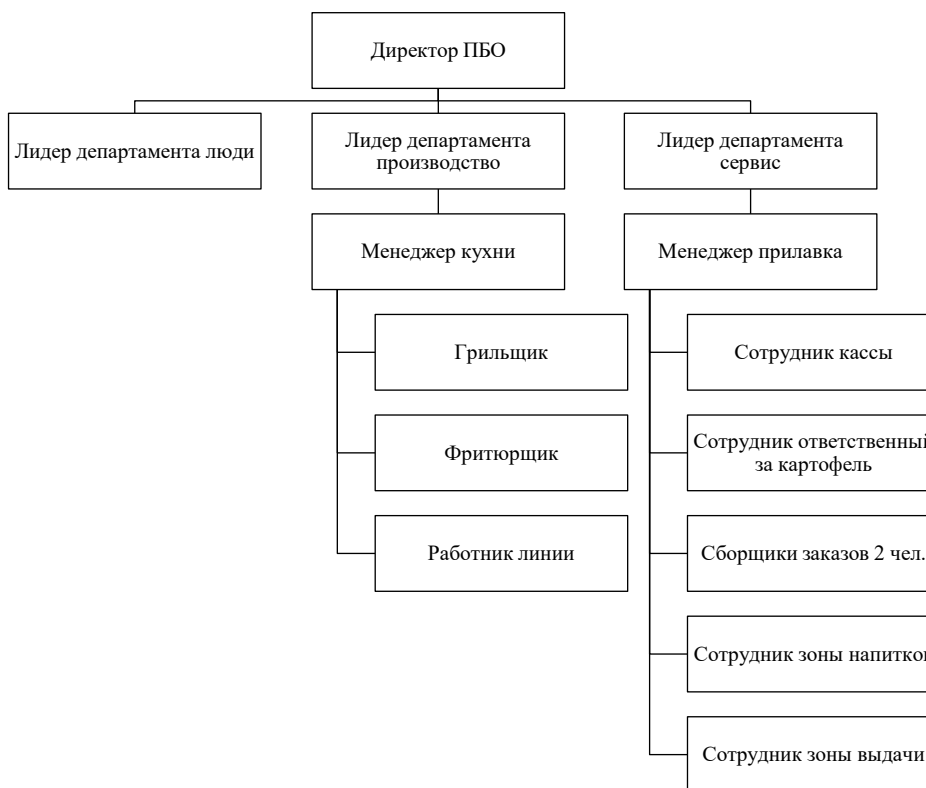
5. Выделение структурных элементов функций.

Функция	Входы	Исполнители	Оборудование, инструменты	Управляющая информация	Выходы
Обслуживание гостя	Заказ гостя	Сотрудники предприятия	Кассовое оборудование, оборудование кухни, оборудование зоны напитков, оборудование зоны выдачи	Инструкции по выполнению заказов	Готовый и выданный заказ
Оформление заказа	Гость, заказ гостя	Сотрудник кассы	Кассовое оборудование, терминал оплаты, система передачи заказов	Инструкция по обслуживанию гостей	Принятый и оплаченный заказ, переданный на кухню
Приготовление позиций заказа	Продукция, заказ клиента	Сотрудники кухни, сотрудник зоны напитков	Кухонное оборудование, оборудование зоны напитков	Инструкции по приготовлению	Готовые позиции заказа
Сбор заказа	Готовые основные позиции заказа	Сотрудник сбора	Подносы, упаковочные материалы	Инструкция по сборке и упаковке заказов	Упакованный заказ, переданный в зону выдачи

Выдача заказа гостю	Упакованный заказ, чек, расходные материалы	Сотрудник зоны выдачи	Стойка выдачи, полки с расходниками	Инструкция по проверке и выдаче заказов	Выданный гостю заказ
Принятие заказа	Гость	Сотрудник кассы	Кассовое оборудование	Инструкция по обслуживанию гостей	Принятый заказ
Оплата заказа	Заказ клиента, деньги	Сотрудник кассы	Кассовое оборудование, терминал оплаты	Политика оплаты	Оплаченный заказ
Передача заказа на кухню	Принятый заказ	Сотрудник кассы	Система передачи заказов на кухню	Инструкция по обслуживанию гостей	Заказ, переданный на кухню
Приготовление основных позиций	Оплаченный заказ	Сотрудники кухни	Гриль, фритюрница, сборочный стол	Инструкции по приготовлению позиций меню	Готовые основные позиции
Приготовление картофеля	Оплаченный заказ	Сотрудник ответственный за картофель	Фритюрницы	Инструкции по приготовлению картофеля	Готовый картофель
Приготовление напитков и десертов	Оплаченный заказ	Сотрудник зоны напитков	Кофемашины, аппараты для напитков, коктейлей и мороженого	Инструкции по приготовлению напитков и десертов	Готовые напитки и десерты
Сбор основных позиций	Готовые основные позиции	Сборщик заказа	Поднос / пакет	Инструкция по сборке заказов	Основные позиции собраны
Сбор картофеля	Готовый картофель	Сборщик заказа	Поднос / пакет	Инструкция по сборке заказов	Картофель собран
Сбор напитков и десертов	Готовые напитки и десерты	Сборщик заказа	Поднос / пакет	Инструкция по сборке заказов	Напитки и десерты собраны
Проверка наличия всех позиций	Переданный на выдачу заказ	Сотрудник на выдаче	Стойка выдачи, полки с расходниками	Инструкция по проверке заказов	Проверенный заказ
Добавление расходников	Проверенный заказ	Сотрудник на выдаче	Стойка выдачи, полки с расходниками	Инструкция по комплектованию заказов	Готовый к выдаче заказ
Выдача заказа	Готовый к выдаче заказ	Сотрудник на выдаче	Стойка выдачи	Инструкция по обслуживанию гостей	Выданный заказ

Обработка претензий	Жалоба клиента	Сотрудник на выдаче	Стойка выдачи	Политика обработки жалоб	Решенная проблема
---------------------	----------------	---------------------	---------------	--------------------------	-------------------

6. Описание функциональной организационной структуры



Функции отдельных подразделений:

Директор ПБО:

- Руководит всей деятельностью ресторана;
- Контролирует выполнение бизнес-процессов;
- Обеспечивает соблюдение стандартов компании.

Лидер департамента "Люди":

- Отвечает за набор, обучение и развитие сотрудников;
- Обеспечивает соблюдение трудовых норм и стандартов.

Лидер департамента "Производство":

- Контролирует качество и скорость приготовления блюд;
- Обеспечивает соблюдение санитарных норм и стандартов рецептов.

Менеджер кухни:

- Координирует работу кухонных сотрудников;
- Контролирует наличие продукции и оборудования на станциях;
- Контролирует нормы по времени приготовления.

Грильщик:

- Готовит продукцию на гриле;
- Обеспечивает качество и своевременность приготовления.

Фритюрщик:

- Готовит продукцию во фритюре;
- Обеспечивает качество и своевременность приготовления.

Работник линии:

- Участвует в процессе приготовления позиций из заказа;
- Обеспечивает качество и скорость приготовления.

Лидер департамента "Сервис":

- Руководит процессом обслуживания гостей;
- Обеспечивает высокий уровень сервиса.

Менеджер прилавка:

- Координирует работу сотрудников прилавка;
- Обеспечивает качественное обслуживание гостей;
- Решает оперативные проблемы.

Сотрудник кассы:

- Принимает заказы от гостей;
- Осуществляет кассовые операции.

Сотрудник, ответственный за картофель:

- Готовит картофельные фри;
- Обеспечивает качество и своевременность приготовления.

Сборщики заказов (2 человека):

- Собирают заказы гостей;
- Обеспечивают правильность и полноту заказов.

Сотрудник зоны напитков:

- Готовит напитки и десерты;
- Следит за чистотой и порядком в зоне напитков;
- Обеспечивает качество и своевременность приготовления.

Работник зоны выдачи:

- Проверяет заказы на полноту перед выдачей;
- Добавляет расходники в собранный заказ;
- Выдает заказы гостям;
- Обрабатывает претензии и пожелания гостей.

7. Построение матрицы ответственности

Бизнес-процессы \ Роли	Директор ПБО	Лидер департамента "Люди"	Лидер департамента "Производство"	Лидер департамента "Сервис"	Менеджер кухни	Менеджер прилавка	Грильщик	Фритюрщик	Работник линии	Сотрудник кассы	Сотрудник, ответственный за картофель	Сборщики заказов (2 чел.)	Сотрудник зоны напитков	Сотрудник зоны выдачи
1. Оформление заказа	С	-	-	С	-	О	-	-	-	И	-	-	-	-
2. Приготовление позиций заказа	С	-	С	С	О	О	И	И	И	-	И	-	И	-
3. Сбор заказа	С	-	-	С	-	О	-	-	-	-	-	И	-	-
4. Выдача заказа гостю	С	-	-	С	-	О	-	-	-	-	-	-	-	И
5. Ведение учета остатков продукции	У И П	И	О С И	И	И	И	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Заказ продукции в предприятие	У И П	И	О С И	И	И	И	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Проведение мероприятий, направленных на обучение сотрудников	У И	О С И П	И	И	И	И	-	-	-	-	-	-	-	-

Выводы на основе матрицы ответственности:

- Директор ПБО выполняет роль согласующего или утверждающего лица для всех процессов, что говорит о высоком уровне централизованного контроля и управления;
- Исполнение процессов распределено среди нескольких ролей, что позволяет распределить нагрузку и обеспечить эффективное выполнение задач;
- Менеджер кухни и Менеджер прилавка берут на себя основную ответственность за выполнение ключевых процессов, таких как приготовление позиций заказа, сбор заказа и выдача заказа гостю;

- Конкретные роли, такие как Грильщик, Фритюрщик, Работник линии, и Сотрудник, ответственный за картофель, специализируются на выполнении отдельных операций в процессе приготовления позиций заказа;
- Лидеры департаментов "Люди", "Производство" и "Сервис" играют важную роль в согласовании и координации процессов;
- Лидер департамента "Производство" отвечает за ведение учета остатков продукции и заказ продукции, что подчеркивает его ключевую роль в управлении материальными ресурсами;
- Проведение мероприятий, направленных на обучение сотрудников, координируется лидером департамента "Люди", который несет основную ответственность за этот процесс. Этот процесс поддерживается также директором ПБО и другими лидерами, что подчеркивает важность обучения и развития для организации;
- Процессы требуют высокого уровня взаимодействия и согласования между различными ролями;
- Множество ролей задействованы в выполнении процессов, что указывает на комплексный подход и распределение ответственности.

В целом, матрица ответственности демонстрирует четкое распределение ролей и обязанностей, что способствует эффективному управлению и выполнению бизнес-процессов в организации.