1. 企业目标
2. 分析企业组织结构
3. 对小组开发的MIS系统的环境分析，行业分析，组织内部分析
4. 小组准备使用的技术方案
5. 一个过程组及过程表
6. 每一过程的简单说明
7. 过程与组织关系
8. 一个关键过程的表，即识别满足目标的关键过程
9. 产品/服务过程的流程图，也可以通过资源、计划与控制来补充分析

计划和控制过程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **计划和控制过程** | | |
| 战略规划 |  | 管理控制 |
| 企业发展目标 |  | 订单处理计划 |
| 餐饮业形势预测 |  | 物料需求预测 |
| 本地政策预测 |  | 顾客到达率预测 |
| 门店改进计划 |  | 厨房生产计划 |
| 价格标准指定 |  | 绩效考核 |

产品/服务过程

快餐厅属于服务型公司，实体产品为各种食物，通过向顾客提供各种饮食产生利润。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品/服务过程** | | | |
| 要求 | 获得 | 服务 | 回收分配 |
| 顾客管理 | 订单处理 | 生产加工 | 服务反馈 |
| 市场分析 | 潜在顾客分析 | 菜单调整 | 订单售出 |
| 经营计划 | 员工招聘 | 员工管理 | 员工服务 |
| 需求预测 | 库存计划 | 订单采购 | 财务会计 |

基于企业资源的企业过程

企业支持资源包括人（员工）、资金（日常运营获得、银行贷款）、物料（食物原材料、饮食餐具及日常运营所需设备）。

注：

1.饮食餐具考虑到存在储货备货问题，这里归并到原料计划中。

2.餐厅运营产出各类菜品属于对支持性资源的处理再加工。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **基于支持性资源的企业过程** | | | | |
| 资源 | 生命周期 | | | |
| 要求 | 获得 | 服务 | 回收分配 |
| 资金 | 财务计划 | 资金接收 | 银行业务 | 应付款项 |
| 成本计划 | 贷款 | 会计处理 | 分配管理 |
| 投资计划 |  |  |  |
| 人员 | 人事计划 | 招聘 | 岗位培训 | 解雇 |
| 工资管理 | 调动 | 员工管理 | 退休 |
| 物料 | 设备计划 | 设备采购 | 设备维护 | 设备更新 |
| 原料计划 | 原料采购 | 库存控制 | 原料使用 |

过程简单说明：

顾客管理：对顾客（会员）基本信息的管理，对顾客点单时产生的额外要求的临时管理。

市场分析：对餐厅销售情况和原料采购情况的分析。

经营计划：对市场进行分析后，并结合先前的统计数据，制定合理的经营计划。

需求预测：根据以往数据预测各种物料的需求。

订单处理： 点单信息的收录，并将信息传达至生产加工部门，以及缺货时对顾客的信息反馈。

潜在顾客分析：对潜在顾客的个人或组织进行分析。

员工招聘： 根据经营计划招聘符合要求的员工到指定部门进行工作。

库存计划： 根据需求预测制定相应的库存计划，使库存储备满足未来需求。

生产加工： 接收订单处理后的订单，得出缺货与否，并进行菜品加工作业。

菜单调整： 根据市场分析和潜在顾客分析对菜单价格和菜品种类进行修改。

员工管理： 对餐厅员工信息以及跟人事相关的工作流程进行集中管理。

订单采购： 根据库存计划，包括物料和设备的采购。

服务反馈： 顾客消费后对服务的满意度评价以及消费过程中顾客投诉情况的信息收集

订单售出： 订单信息录入点单系统，并制定相应配送计划（线上/线下）

员工服务：

财务计划： 餐厅运营过程