

Процесс деятельности на основе схемы

Организация — сеть кофеен Процесс — изготовление и продажа кофе

Ресурсы по управлению

Входные:

Менеджеры и администраторы отвечают за планирование, организацию и контроль всех аспектов работы кофейни;

Информационные системы: управляют инвентарём, учитывают данные.

Выходные:

Данные о продажах, прибыли, расходах и прочем помогают принимать управленческие решения;

На основе данных улучшаются и внедряются процессы.

Деятельность по управлению

Контур улучшения процесса:

Менеджеры анализируют данные о продажах, предпочтениях клиентов и эффективности работы персонала;

На основе анализа корректируется, меняются цены и рабочие процессы.

Контур регулирования:

Ежедневное планирование: определение количества необходимых продуктов, расписание работы сотрудников и другие текущие задачи;

Мониторинг выполнения: контроль за тем, чтобы все задачи выполнялись в соответствии с планом.

Процесс

Входы:

Преобразуемые ресурсы:

Сырьё и материалы: зёрна, посуда, и т.д;

Персонал.

Обеспечивающие ресурсы:

Оборудование: кофеварки, кассы, и т.д;

Помещение.

Процесс:

Подготовка ингредиентов и оборудования;

Готовка, обслуживание клиентов.

Выходы:

Преобразованные ресурсы:

Готовые напитки;

Удовлетворённые (лояльные) клиенты.

Улучшение процесса, обратная связь

Контур улучшения процесса

Отзывы клиентов и бизнес-аналитика позволяют найти проблемы и улучшить процессы.