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.