

ПЕТРОЗАВОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ МАТЕМАТИКИ И КИБЕРНЕТИКИ

Курсовой проект по курсу
«Автоматизация управления предприятием»

ООО «Укко» клуб-ресторан «Бегемот»

Выполнили студенты 4 курса группы 22406:

Меньшаков А.Ю.

Маликина А.В.

Саволайнен А.С.

Руфов А.С.

Петрозаводск 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ	3
Организационная модель	4
Структура организации	4
Структура управления	5
Дерево целей и стратегий организации	7
Исследование функций организации	9
Описание основных видов деятельности клуба-ресторана «Бегемот»	9
Функциональные обязанности работников сервиса	13
Начальник службы безопасности	13
Главный бухгалтер	14
Менеджер по закупкам	16
Администратор	17
Официант	18
Описание бизнес-процессов	19
Описание бизнес-процесса “Проведение вечеринок”.	19
Описание бизнес-процесса “Обслуживание гостей”	26
Описание бизнес процесса “Проведение банкетов”	31
Описание бизнес процесса “Организация доставки еды”	36
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	41
ГЛОССАРИЙ	42

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Укко» клуб-ресторан «Бегемот» - это динамично развивающийся клуб-ресторан, активная деятельность которого началась 21 июня 2012 года.

Клуб-ресторан "Бегемот" в дневное и вечернее время - гастронаб с неформальной обстановкой, концертами, обедами, ужинами.

Клуб-ресторан "Бегемот" в ночное время в пятницу и субботу - бар, где можно отдохнуть и потанцевать.

В клубе-ресторане "Бегемот" один из залов - настоящая библиотека! В другом, концертном зале сохранена и отреставрирована кирпичная кладка 1947 года.

Адрес: 185000, Россия, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Дзержинского, 7

Основными задачами Общества с Ограниченной Ответственностью «Укко» клуб-ресторан «Бегемот» являются:

- Проведение концертов, мероприятий и вечеринок
- Оказание услуг общественного питания
- Проведение банкетов
- Доставка еды

Главной целью клуба-ресторана является обеспечение качественного сервиса.

1.1. Организационная модель

1.1.1. Структура организации

Во главе организации клуба-ресторана «Бегемот» находятся генеральные директора. В их подчинении пять подразделений (см. рис. 1):

1. Бухгалтерия
2. Отдел закупок
3. Арт-отдел
4. Отдел сервиса
5. Служба внутреннего контроля

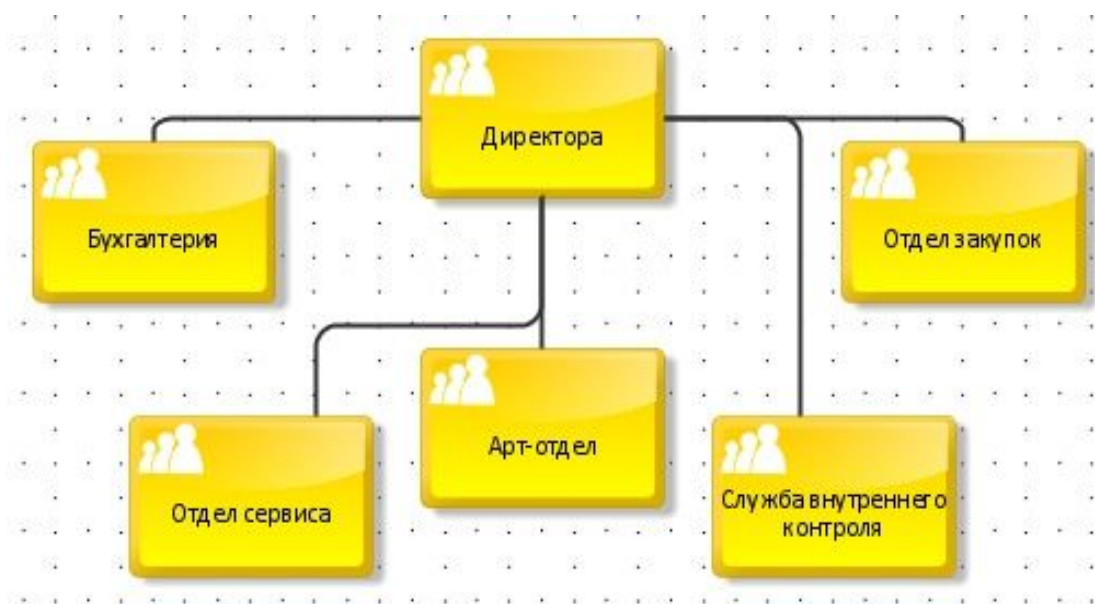


Рис. 1. Структура организации

1.1.2. Структура управления

В клубе-ресторане «Бегемот» представлена следующая структура управления (см. рис. 2):

1) Структура бухгалтерии

Бухгалтерией руководит главный бухгалтер.

2) Структура отдела закупок

В структуру отдела закупок входят менеджеры по закупкам.

3) Структура арт отдела

Данный отдел возглавляют дневной и ночной арт-директор. В его подчинении находятся: дизайнер, диджеи и звукорежиссеры.

4) Структура отдела сервиса

Во главе стоит управляющий персоналом. Также в отдел сервиса входят администраторы, повара, официанты, бармены, кальящики и уборщицы.

5) Структура службы внутренней безопасности

Данный отдел возглавляет начальник службы безопасности. В его подчинении находятся сотрудники службы безопасности.

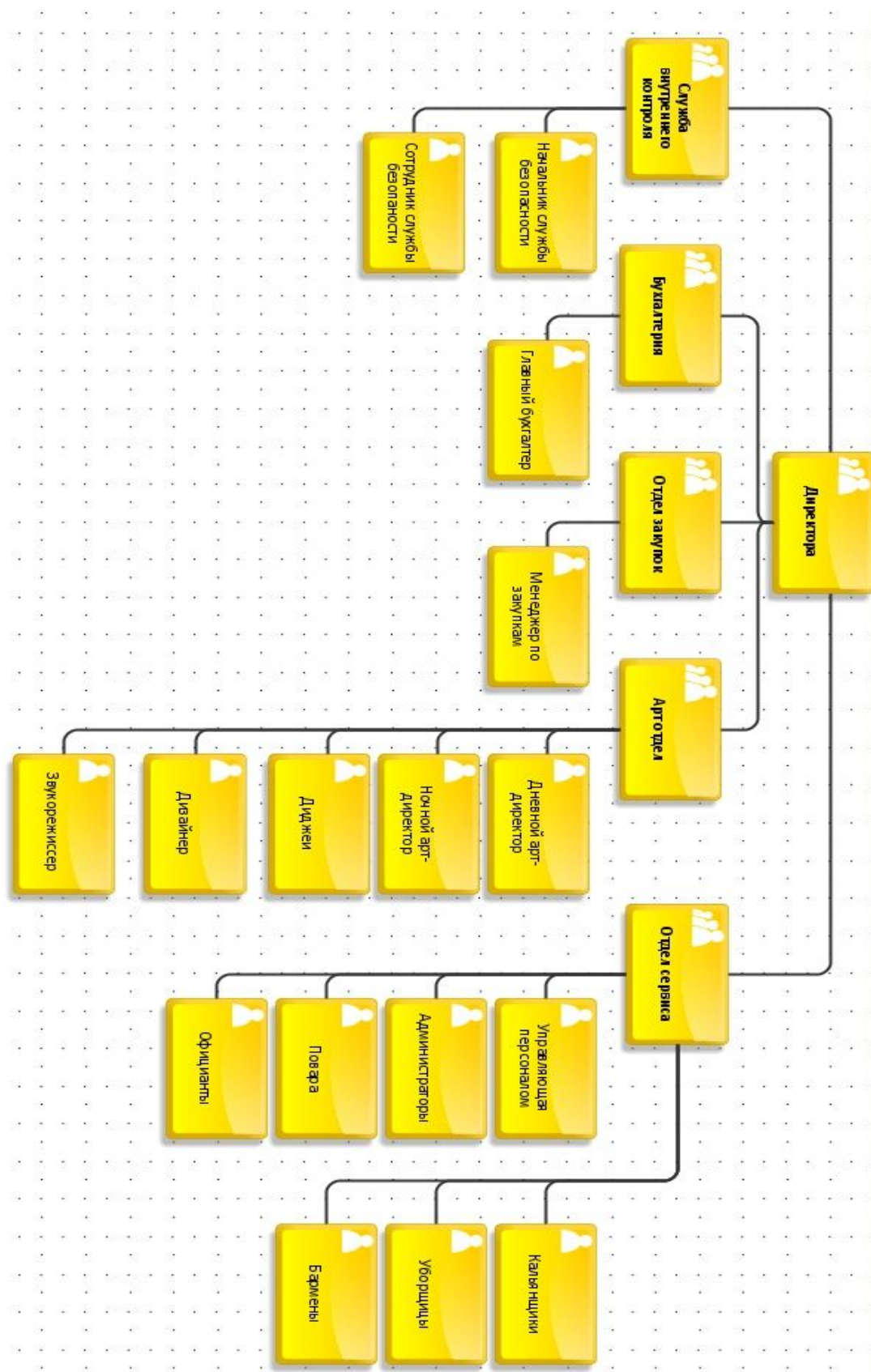


Рис. 2. Структура управления

1.1.3. Дерево целей и стратегий организации

Главной целью клуба-ресторана является обеспечение качественного сервиса. Для того чтобы достичь ее организация поставила для себя вспомогательные цели:

- Привлечение новых и удержание старых клиентов
- Быстрое и качественное обслуживание
- Повышение качества мероприятий

Для привлечения новых и удержания старых клиентов необходимо:

- Рекламная политика. Организация делает акцент на рекламе в интернете, но также использует и наружную рекламу.
- Выдача карт постоянного клиента
- Проведение акций для держателей карт постоянного клиента

Для того, чтобы сделать обслуживание быстрым и качественным необходимо:

- Автоматизация приема заказов
- Повышение квалификации персонала
- Увеличение персонала

Для повышения качества мероприятий необходимо:

- Улучшение рекламной политики.
- Повышение квалификации персонала
- Улучшение оборудования.

Дерево целей и стратегий организации представлено на рис 3.

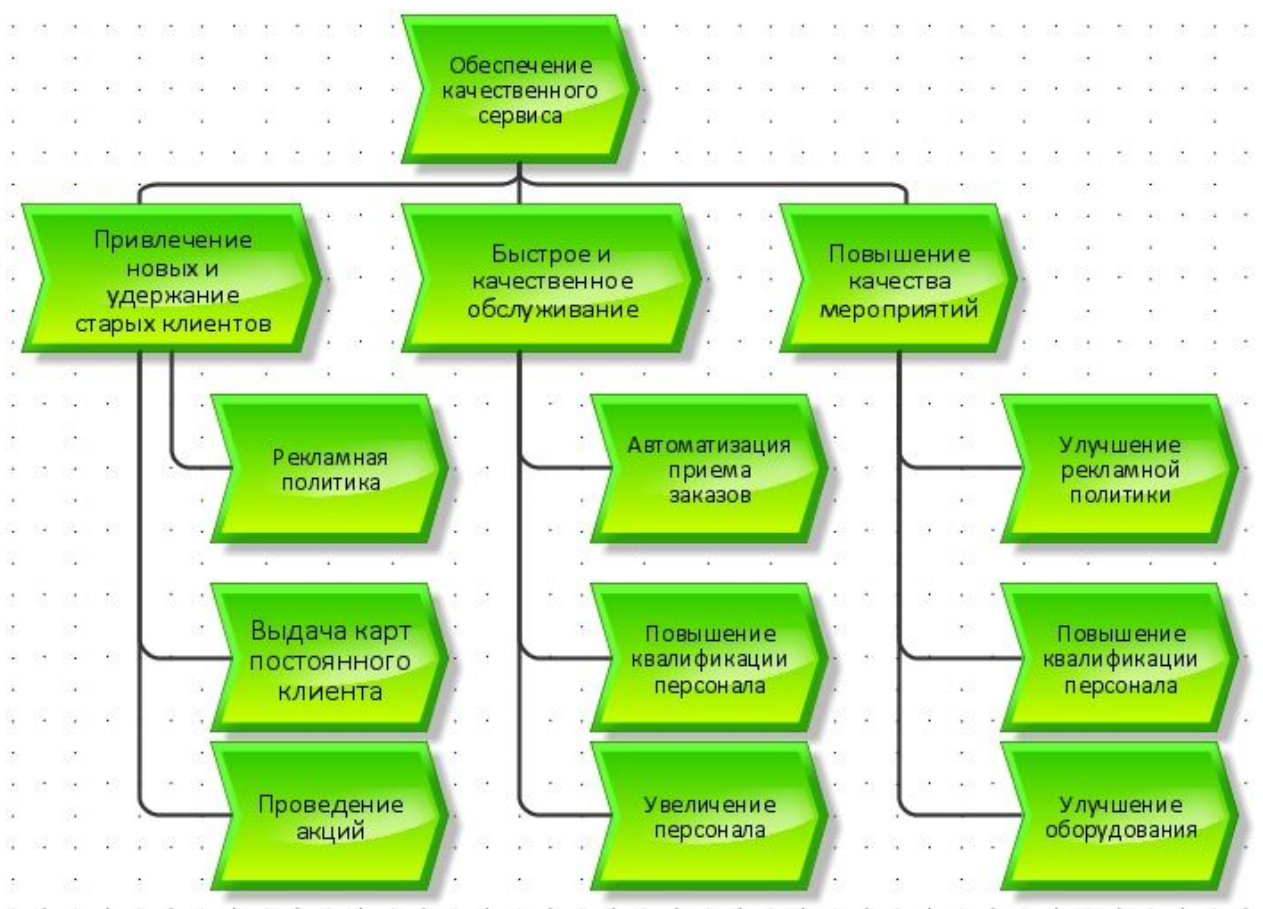


Рис 3. Дерево целей и стратегий

1.2. Исследование функций организации

К основным видам деятельности клуба-ресторана «Бегемот» относятся (рис. 4):

- Проведение концертов, мероприятий и вечеринок
- Оказание услуг общественного питания
- Проведение банкетов

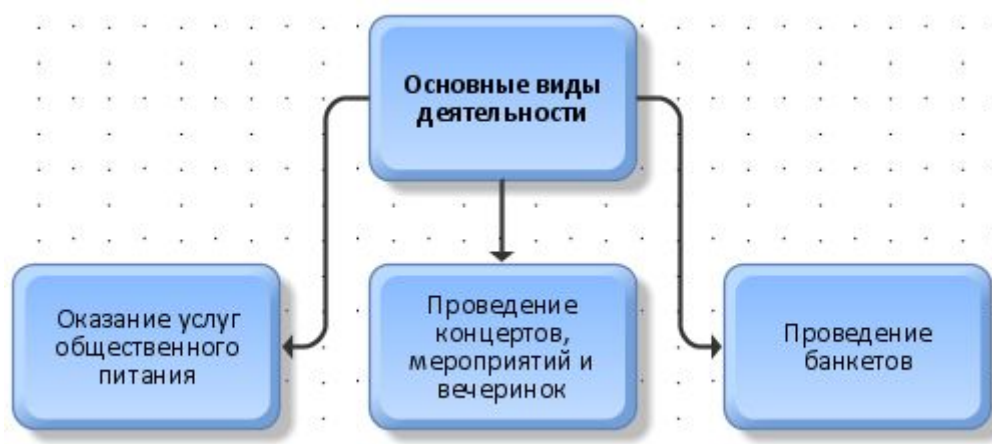


Рис 4. Основные виды деятельности организации

1.2.2. Описание основных видов деятельности клуба-ресторана «Бегемот»

1.2.2.1. Оказание услуг общественного питания

Клуб-ресторан «Бегемот» занимается предоставлением услуг общественного питания. Он предоставляет посетителям богатый выбор еды европейской и японской кухонь. Также ресторан занимается доставкой еды. Диаграмма «Оказание услуг» представлена на рис. 5.



Рис. 5. Оказание услуг.

1.2.2.2. Проведение концертов и вечеринок

Клуб-ресторан “Бегемот” предоставляет услуги в виде проведения мероприятий, концертов и вечеринок (см. рис. 6).

- Мероприятия бывают различных направлений: Стендап, поэтические вечера, мастер классы, открытый микрофон.
- Вечеринки делятся на два типа: детские вечеринки и вечеринки 18+.
- Концерты бывают разных направлений: рок, джаз, живая музыка, танцевальный фестиваль.

Для проведения концертов и вечеринок организация предоставляет оборудование (микрофоны, звуковую систему).

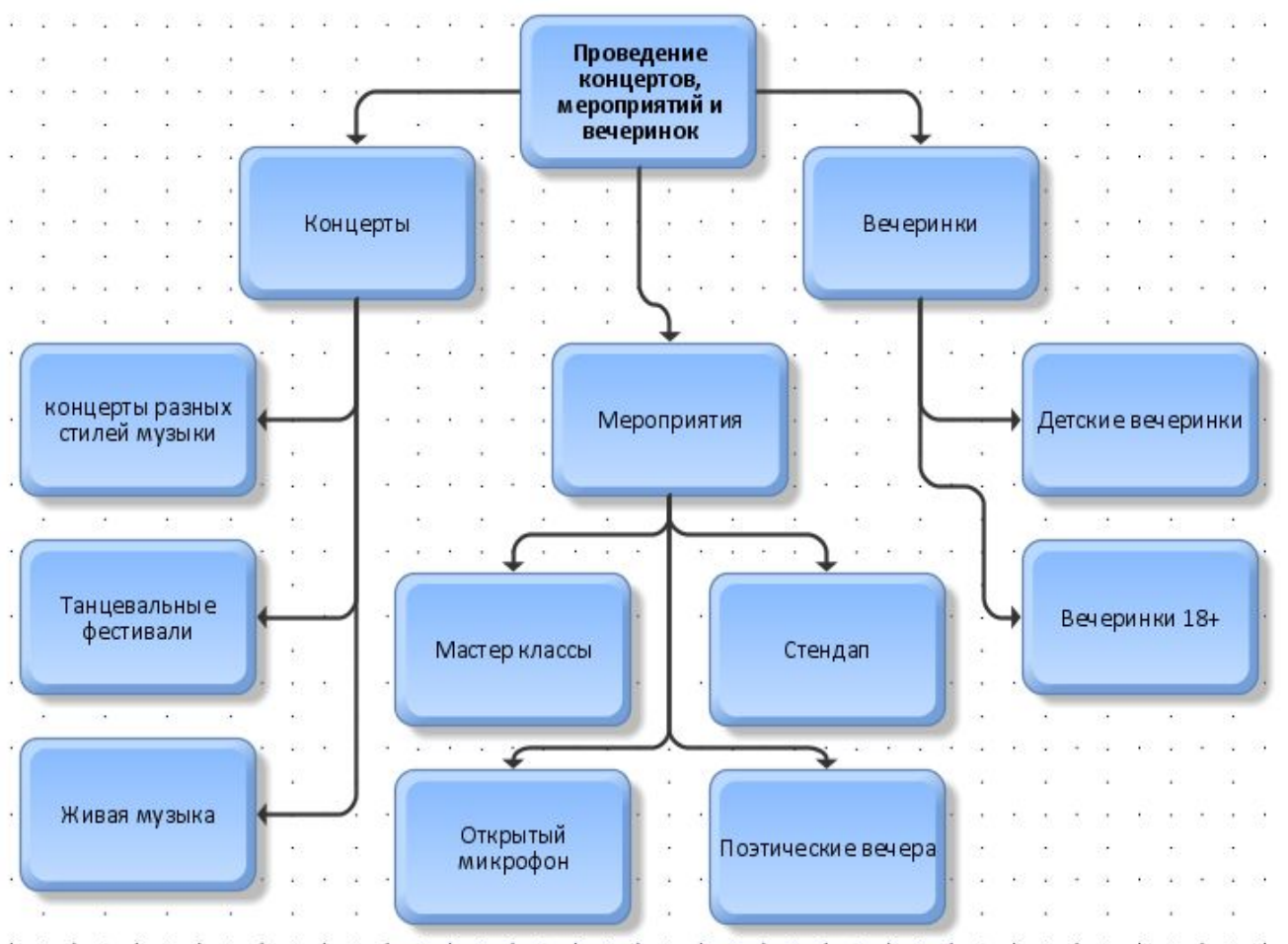


Рис. 6. Проведение концертов и вечеринок

1.2.2.3. Проведение банкетов

Клуб- ресторан “Бегемот” занимается проведением банкетов. Данная организация может осуществить проведение банкетов различной сложности: свадьба, корпоратив, выпускной и день рождения (рис. 7).

Также можно воспользоваться дополнительными услугами: нанять диджеев и ведущих для проведения банкета, а также арендовать необходимое оборудование.



Рис. 7. Проведение банкетов

1.3. Функциональные обязанности работников сервиса

1.3.2. Начальник службы безопасности

- Обеспечивает надежную защиту объектов организации от краж, хищений и других преступных посягательств, от пожаров, аварий, актов вандализма, стихийных бедствий, общественных беспорядков и т.п.
- Разрабатывает и осуществляет руководство мероприятиями по безопасности объектов.
- Вырабатывает адекватные угрозе средства защиты и виды режимов охраны.
- Отражает угрозу и способствует ликвидации вредных последствий непосредственного нападения на охраняемый объект.
- Осуществляет проверку и оценку лояльности служащих охраняемого объекта.
- Обеспечивает неприкосновенность перевозимых материальных ценностей, отражая попытки несанкционированного доступа к ним.
- В совершенстве владеет приемами рукопашного боя и самозащиты.
- Осуществляет всемерную помощь правоохранительным и другим государственным органам в расследовании случаев преступных посягательств на охраняемые объекты.
- Оказывает неотложную медицинскую помощь при ранениях, травмах и т.д.

1.3.3. Г л а в н ы й б у х г а л т е р

- осуществляет организацию бухгалтерского учета хозяйственно-финансовой деятельности и контроль за экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов, сохранностью собственности предприятия;
- формирует в соответствии с законодательством о бухгалтерском учете учетную политику, исходя из структуры и особенностей деятельности предприятия, необходимости обеспечения его финансовой устойчивости;
- организует учет имущества, обязательств и хозяйственных операций, поступающих основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, исполнения смет расходов, выполнения работ (услуг), результатов финансово-хозяйственной деятельности предприятия, а также финансовых, расчетных и кредитных операций, своевременное отражение на счетах бухгалтерского учета операций, связанных с их движением;
- осуществляет контроль за соблюдением порядка оформления первичных и бухгалтерских документов, расчетов и платежных обязательств, расходование фонда заработной платы, проведением инвентаризаций основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, проверок организации бухгалтерского учета и отчетности, а также документальных ревизий в подразделениях предприятия (филиалах);
- принимает меры по предупреждению недостатков
- обеспечивает законность, своевременность и правильность оформления документов, выполняемых работ (услуг), расчеты по

заработной плате, правильное начисление и перечисление налогов и сборов в федеральный, региональный и местный бюджеты, страховых взносов в государственные внебюджетные социальные фонды, платежей в банковские учреждения, средства на финансирование капитальных вложений;

- участвует в оформлении материалов по недостачам и хищениям денежных средств и товарно-материальных ценностей, контролировать передачу в необходимых случаях этих материалов в следственные и судебные органы;
- возглавляет работу по подготовке и принятию рабочего плана счетов, форм первичных учетных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы, разработке форм документов внутренней бухгалтерской отчетности, а также обеспечению порядка проведения инвентаризаций, контроля за проведением хозяйственных операций, соблюдения технологии обработки бухгалтерской информации и порядка документооборота;
- ведет работу по обеспечению строгого соблюдения штатной, финансовой и кассовой дисциплины, смет административно-хозяйственных и других расходов, законности списания со счетов бухгалтерского учета недостач, дебиторской задолженности и других потерь, сохранности бухгалтерских документов, оформления и сдачи их в установленном порядке в архив;
- принимает меры по накоплению финансовых средств для обеспечения устойчивости предприятия;
- обеспечивает составление баланса и оперативных сводных отчетов о доходах и расходах средств, об использовании бюджета, другой бухгалтерской и статистической отчетности,

представление их в установленном порядке в соответствующие органы;

- оказывает методическую помощь работникам отделов предприятия по вопросам бухгалтерского учета, контроля, отчетности;

1.3.1. Менеджер по закупкам

- Принимает участие в расчетах нормативов производственных запасов на основе определения потребностей в материальных ресурсах (сырье, материалах, полуфабрикатах, оборудовании, комплектующих изделиях и т.д.).
- Руководит разработкой и внедрением программ по непрерывному обеспечению предприятия материально-техническими ресурсами, необходимыми для производства.
- Осуществляет поиск поставщиков, ориентируясь на качество предлагаемых материально-технических ресурсов, цену, сроки поставок, благоприятные условия поставок.
- Развивает отношения с поставщиками, анализирует их производственные и финансовые возможности, изучает возможность и целесообразность установления прямых долгосрочных хозяйственных связей по поставкам материально-технических ресурсов.
- Подготавливает и корректирует преддоговорную документацию.
- Проводит переговоры с поставщиками с целью размещения заказов и согласования условий и сроков поставок.
- Заключает договоры с поставщиками.
- Обеспечивает доставку материальных ресурсов от поставщиков и продавцов в соответствии с предусмотренными в договорах условиями и сроками.

- Организует обработку поставок материально-технических ресурсов (приемку по количеству и комплектности, идентификацию качества, составление необходимой приемочной документации, внутреннее перемещение в места хранения или производственные подразделения предприятия).
- Организует контроль за состоянием запасов материально-технических ресурсов, оперативным регулированием производственных запасов на предприятии, соблюдением лимитов на отпуск материальных ресурсов и их расходованием в подразделениях предприятия по прямому назначению.
- Разрабатывает предложения по замене дорогостоящих материально-технических ресурсов более доступными по цене и возможностям приобретения, но в то же время точно отвечающими требованиям по качеству.

1.3.2. Администратор

- Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.
- Консультирует посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг, проводимым специальным акциям, наличием бонусных программ и т.д.
- Ведет запись на прием, информирует специалистов об имеющейся записи, ведет клиентскую базу.
- Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей.
- Обеспечивает чистоту и порядок в помещениях, контролирует работу уборщиц.

- Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
- Информировывает руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.
- Выполняет отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

1.3.3. Официант

- Сервирует столы.
- Своевременно меняет скатерти и салфетки по мере их загрязнения.
- Принимает заказ от посетителей, помогает посетителям выбрать блюда и напитки, ориентирует их по времени приготовления заказанных блюд.
- Распределяет заказ по месту его выполнения между барменом и поваром.
- Контролирует своевременность приготовления и товарный вид блюд перед подачей на стол.
- Подает заказанные блюда.
- Выводит окончательную сумму заказа, подает посетителю и производит с ним полный расчет за заказ.
- Поддерживает чистоту в зале.
- Оформляет зал и сервирует столы соответственно праздничным событиям.
- Проводит ежемесячный переучет посуды.

1.4. Описание бизнес-процессов

В ходе исследования клуба-ресторана “Бегемот” были выделены и изучены следующие бизнес-процессы:

- 1.Проведение вечеринок
- 2.Обслуживание гостей
- 3.Проведение банкетов
- 4.Организация доставки еды

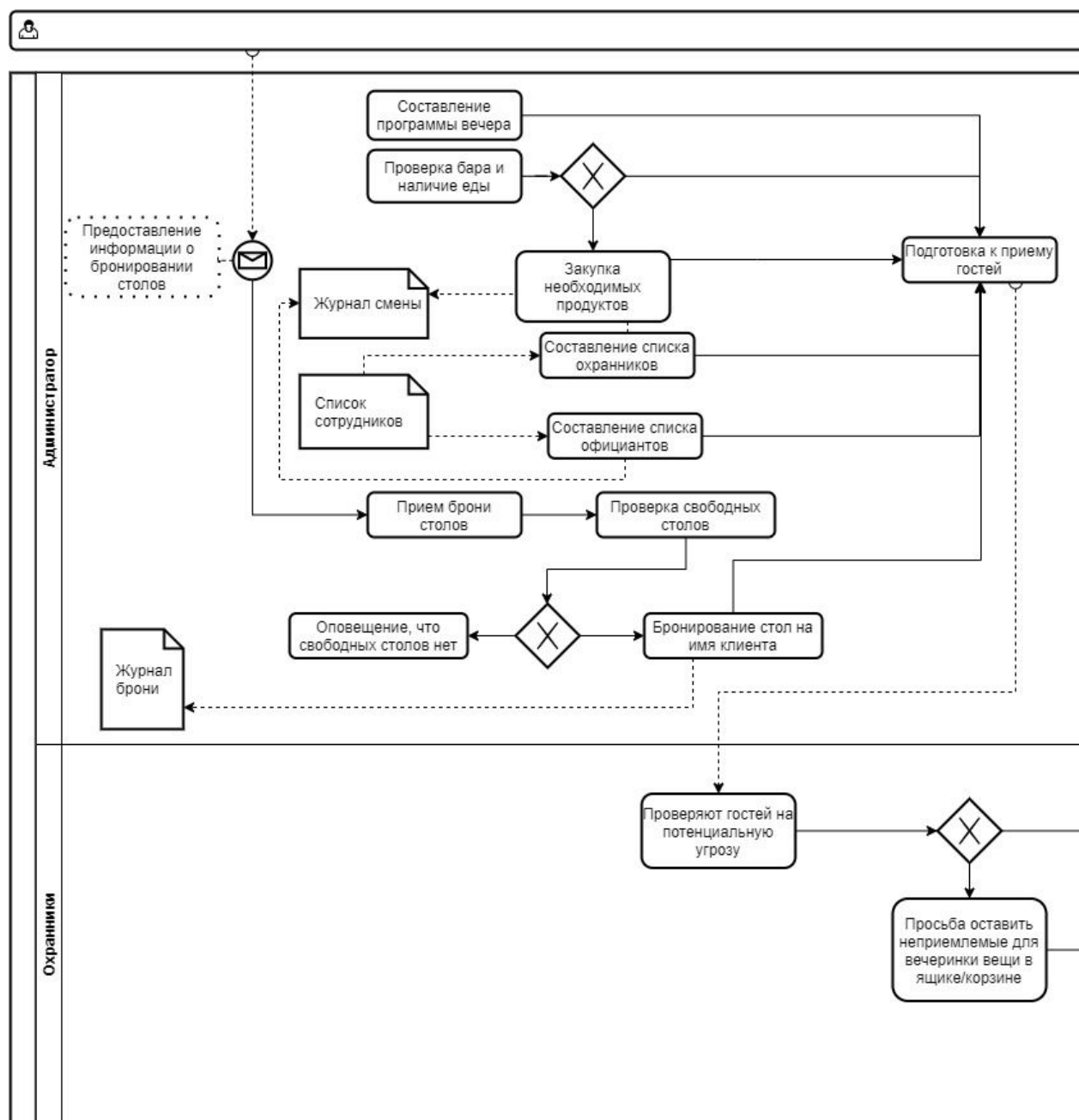
Ниже приведено подробное описание всех бизнес-процессов.

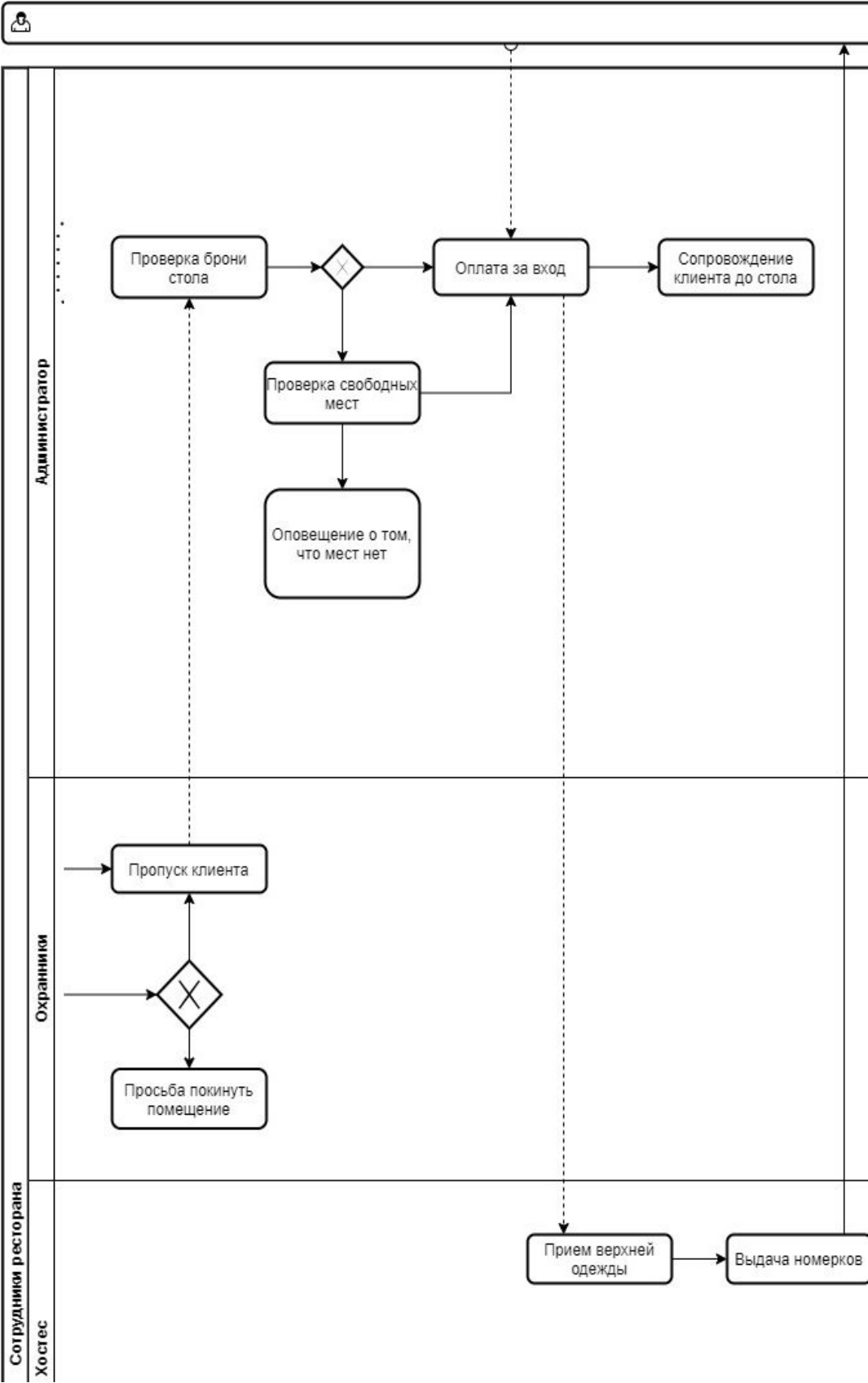
1.4.1. Описание бизнес-процесса “Проведение вечеринок”.

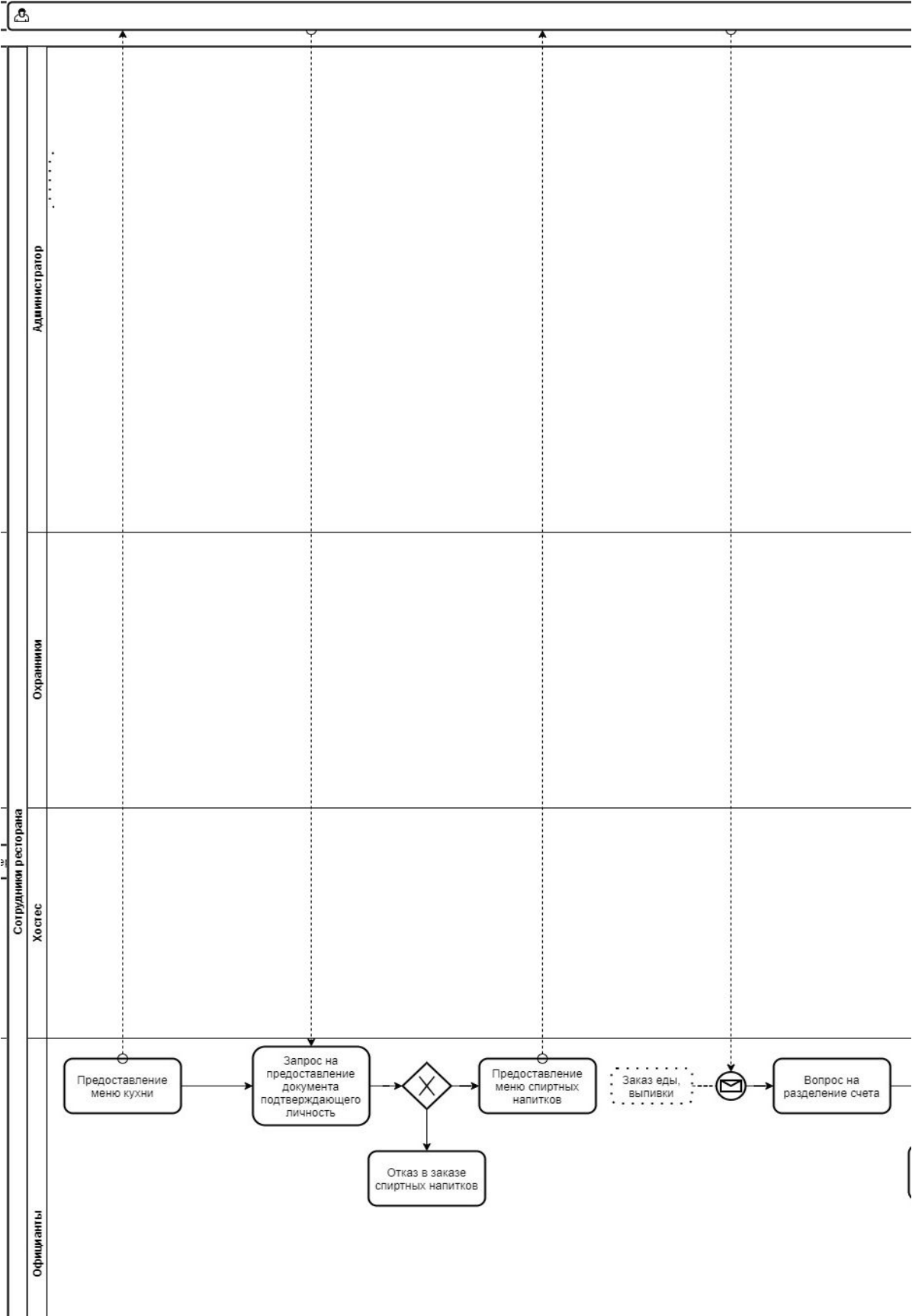
Перед проведением вечеринок администратор составляет программу вечера, в которую входит программа работы диджеев и ведущих, список музыкального ассортимента, а также время начала и окончания мероприятия. Также происходит проверка бара и кухни на наличие спиртных напитков и еды. Если не хватает какой-либо позиции, то происходит закупка

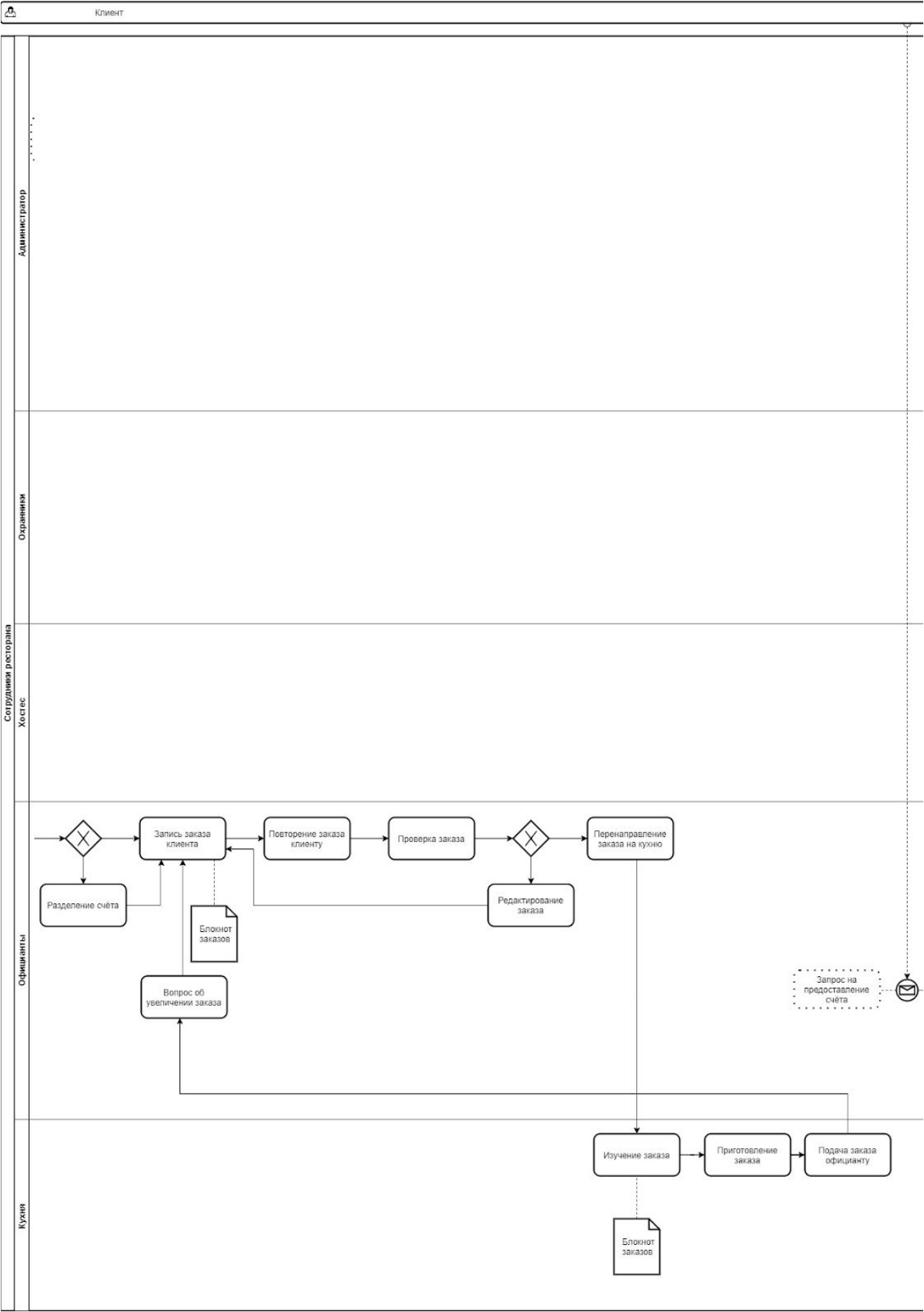
необходимого. Кроме этого составляется список охранников и официантов, которые будут работать ночью, после чего полученная информация фиксируется в журнале смены работников.

До начала вечеринки администратор принимает заявки на бронирование столиков, при этом брони записываются в блокнот. Во время вечеринки гости проходят досмотр и проверку паспорта охраной, далее с гостей взимается плата за вход. После чего гости сдают одежду в гардероб. Во время вечеринки гости могут подойти к бару, сделать заказ, оплатить его и получить на месте. Для гостей, которые забронировали столик, открывается счет или несколько счетов на этот столик. Их обслуживает закрепленный за этим столом официант. Когда гости хотят уйти, они просят счет и оплачивают его по карте или наличными. В конце вечеринки происходит расчет с диджеями и охранниками, а официанты закрывают свои смены. Ниже представлена схема бизнес-процесса «Проведение вечеринок» (рис. 8):









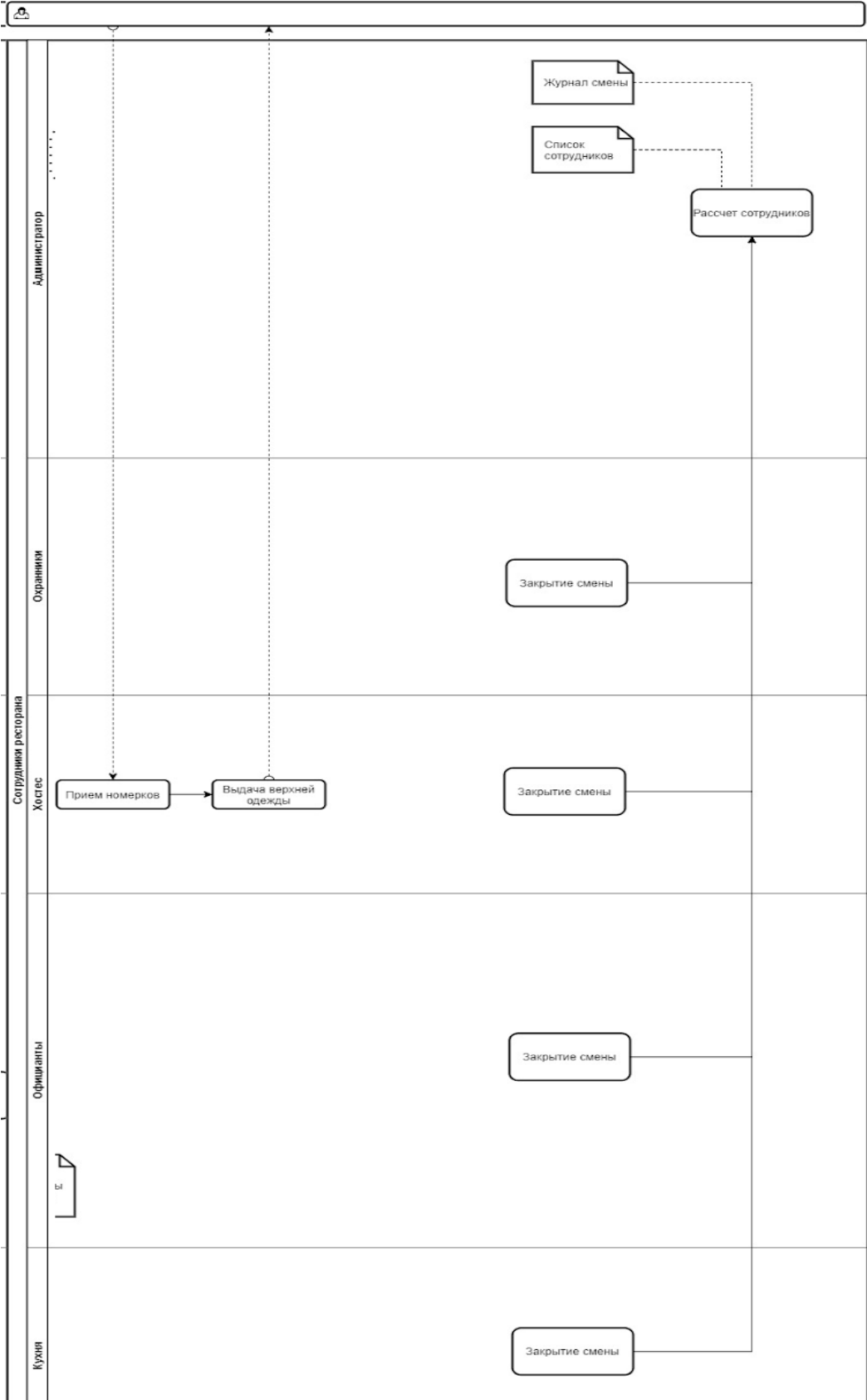


Рис. 8. Описание бизнес-процесса «Проведение вечеринок»

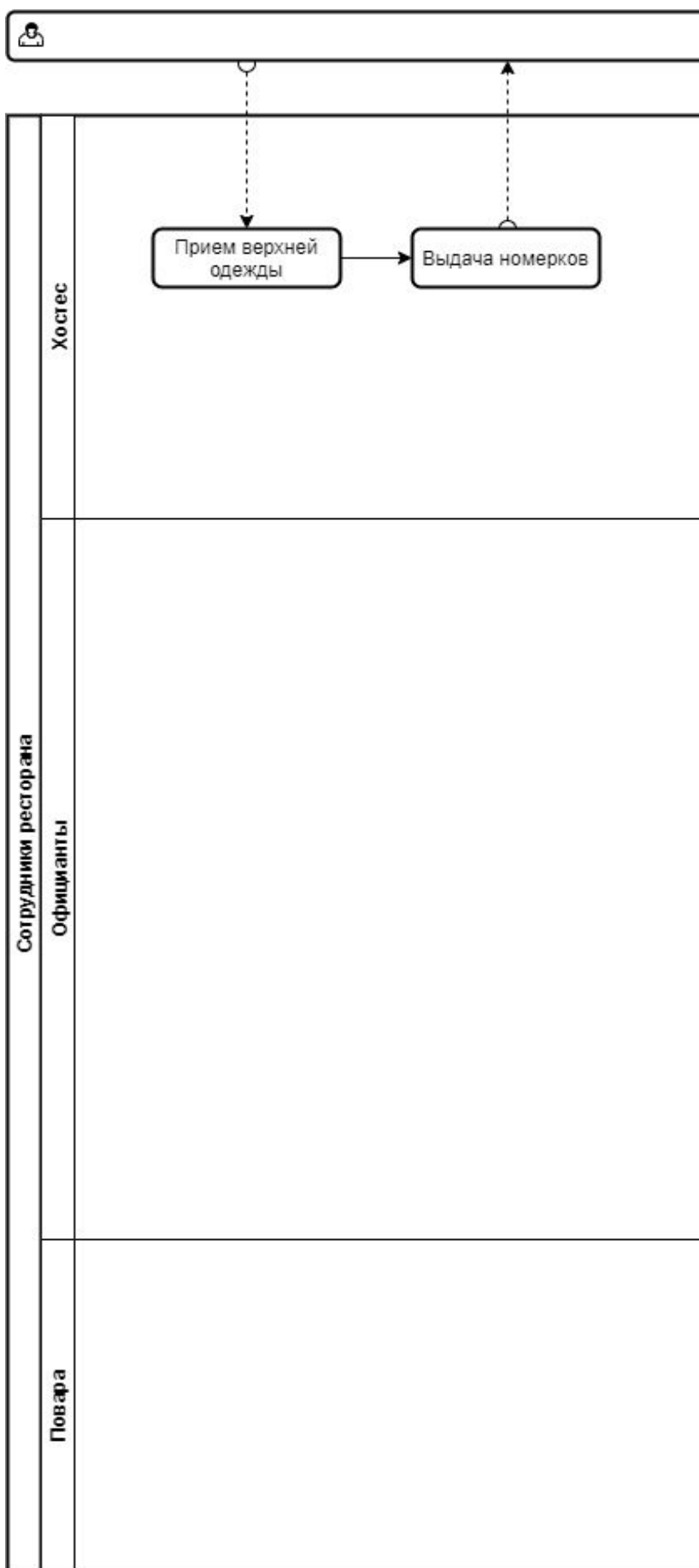
1.4.2. Описание бизнес-процесса “Обслуживание гостей”

Клиент заходит в ресторан, садится за стол, официанты приносят ему меню. После того, как клиент определился с выбором, он делает заказ официанту. Официант записывает заказ клиента в блокнот. После чего официант открывает один или несколько счетов, если об этом попросят клиенты.

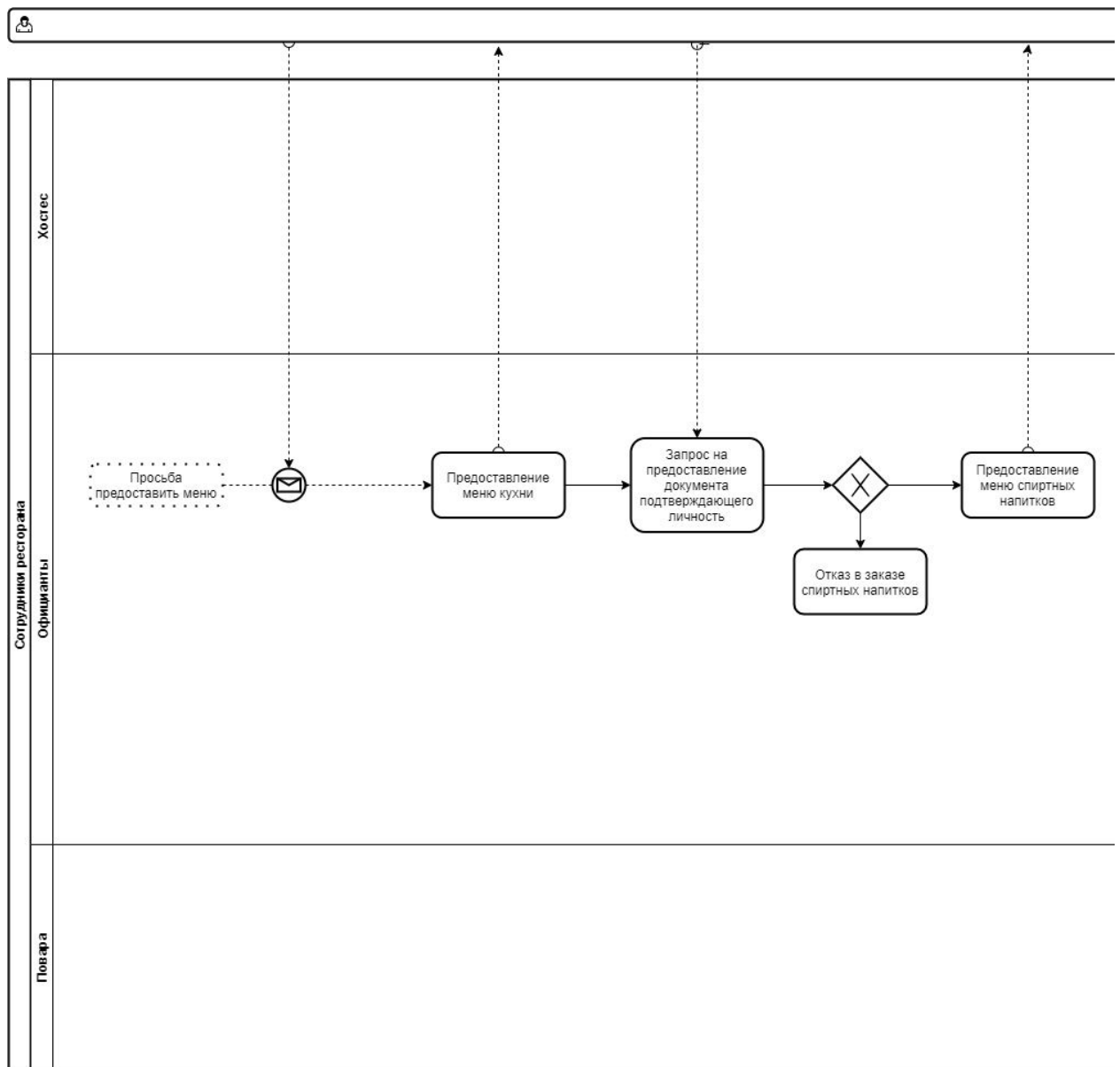
В счете содержится информация о наименованиях и ценниках позиций заказа. После оформления заказа повара получают этот заказ через систему “Трактирь”. Повара выполняют его. После приготовления блюда, повара указывают в системе, что блюдо готово. Официант приходит на кухню, забирает блюдо и приносит его клиенту.

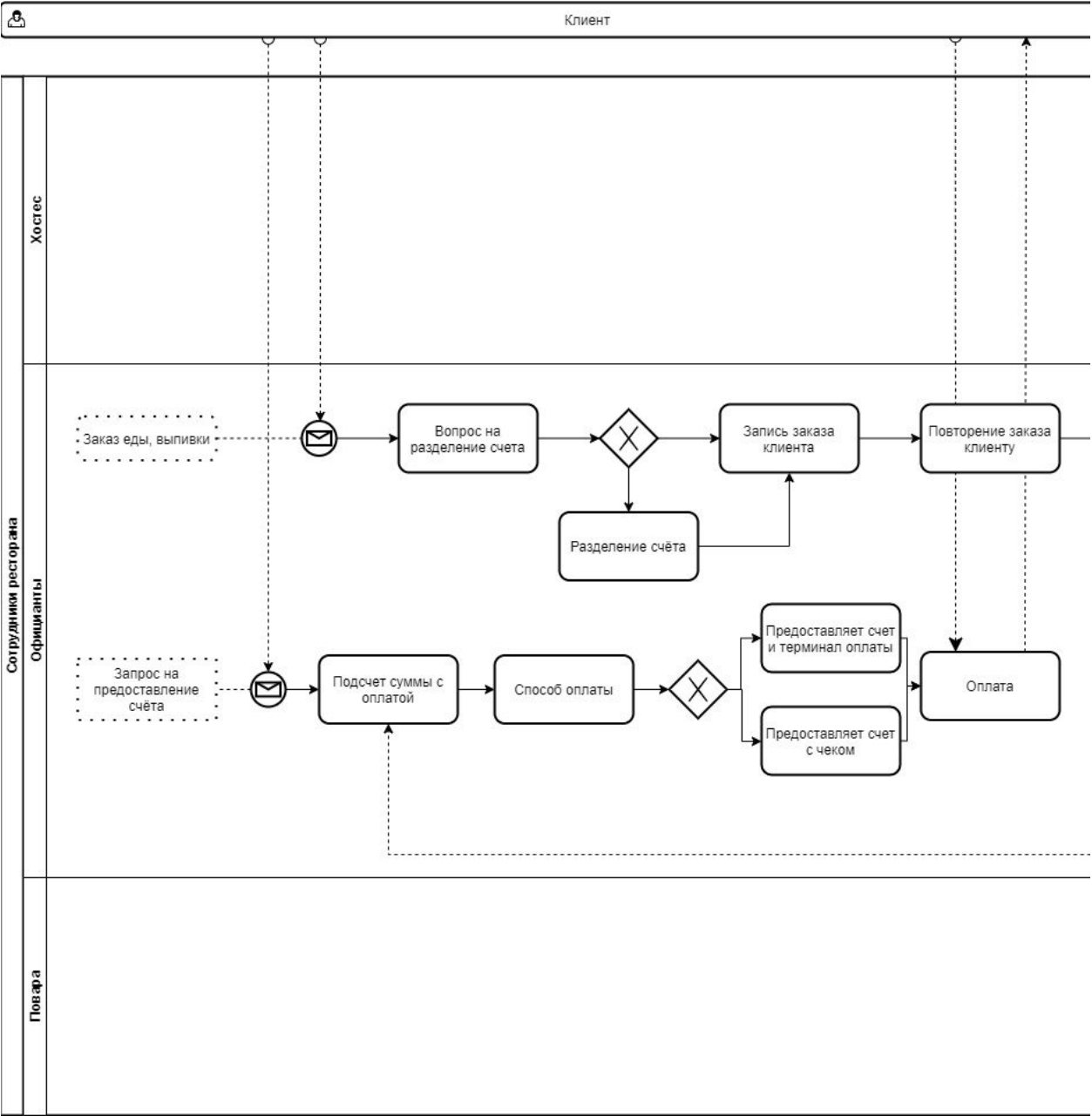
Клиент также может заказывать дополнительные блюда. В этом случае официанты добавляют новую позицию в счет. Когда клиент решает уйти из ресторана, он просит счет. Официант смотрит все записи счетов открытых на этот стол, вносит позиции в компьютер и получает чеки с итоговыми суммами. Относит эти чеки клиенту, клиент оплачивает и получает кассовый чек.

Описание бизнес-процесса представлена ниже на рис. 9:



Продолжение рис.9.





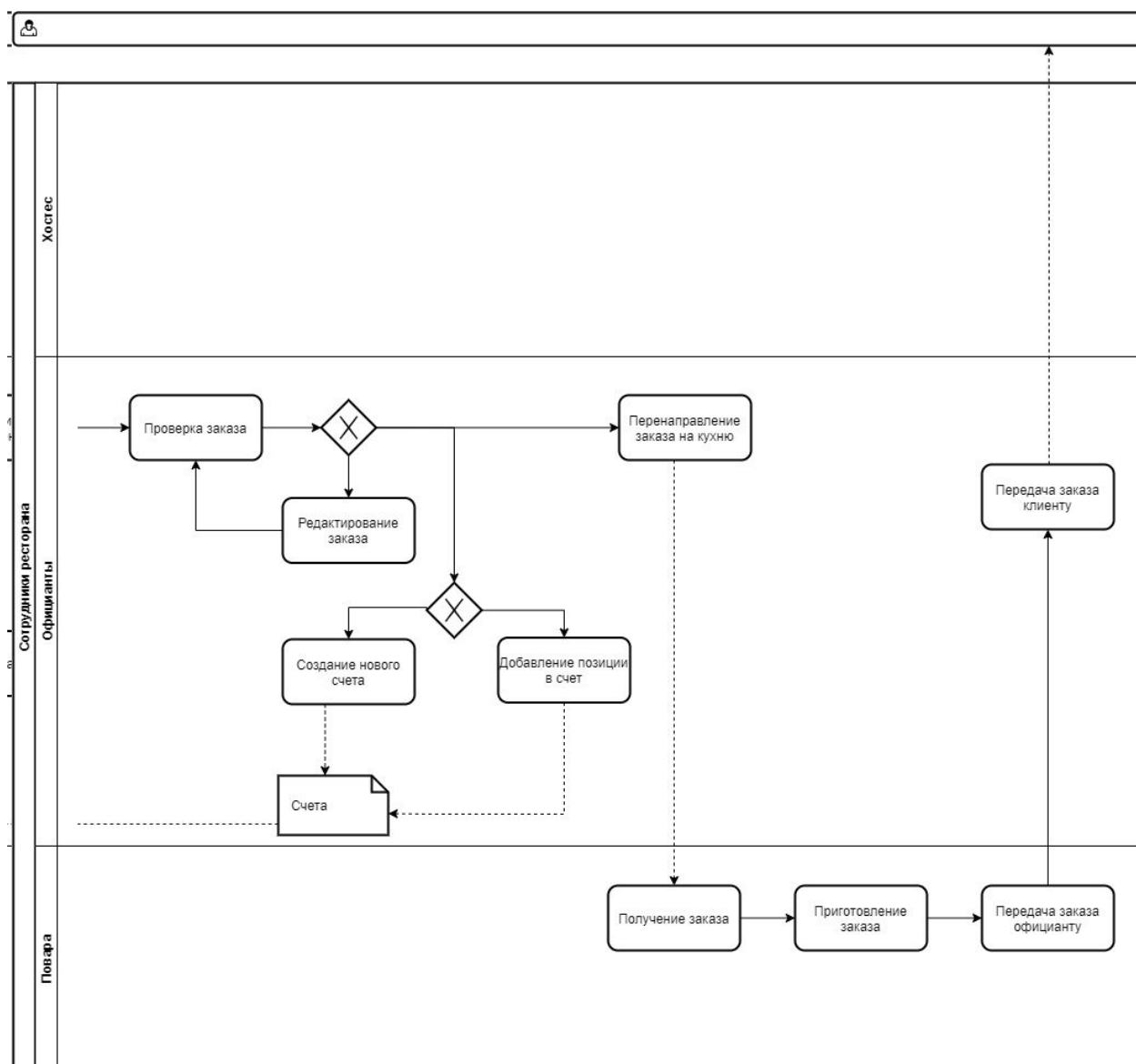
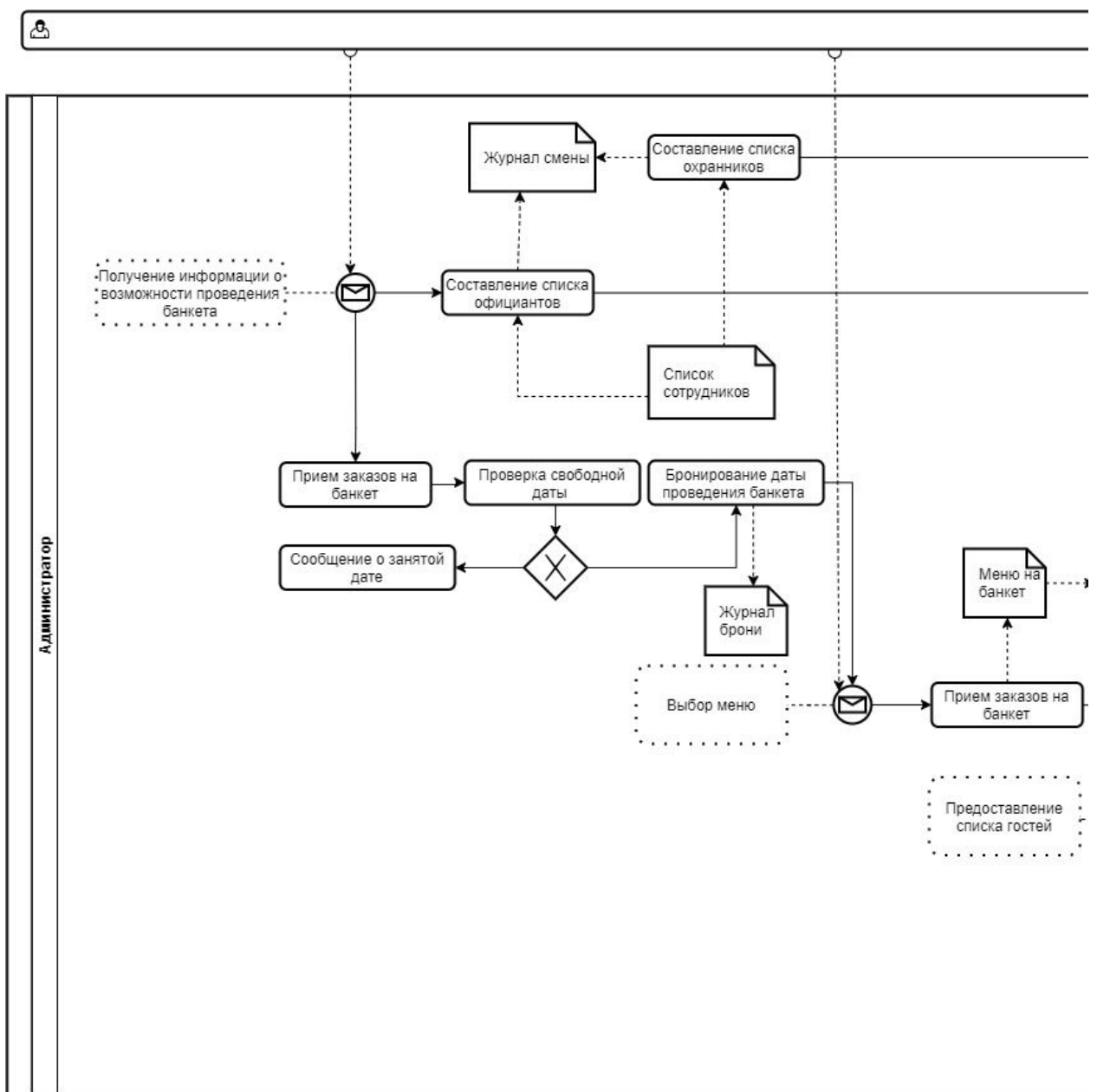


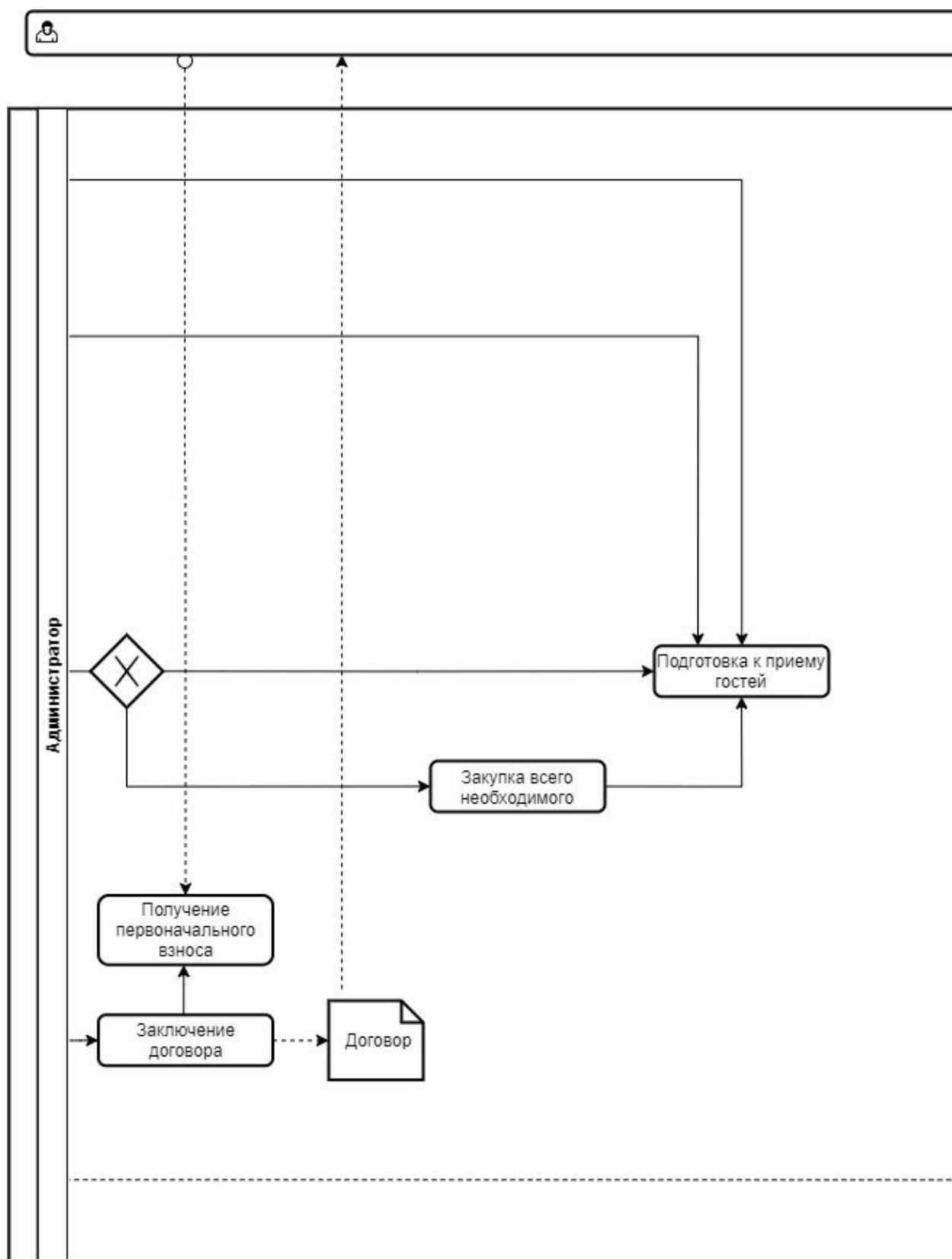
Рис. 9. Описание бизнес-процесса «Обслуживание гостей»

1.4.3. Описание бизнес процесса “Проведение банкетов”

Клиент обращается к администратору для бронирования зала и согласования проведения банкета. Он указывает дату банкета и кол-во людей. Администратор проверяет свободна ли эта дата. Если свободна, то клиент указывает бюджет, на который он хочет организовать банкет. Администратор показывает банкетное меню. Клиент переходит к выбору блюд вместе с администратором, чтобы уложиться в имеющийся бюджет. После согласования заключается договор и вносится предоплата.

Администратор заказывает еду на выбранную дату. В день банкета повара готовят список оговоренных блюд, официанты их разносят. После банкета клиент оплачивает оставшуюся часть суммы. Диаграмма описания бизнес-процесса представлена на рис. 10.





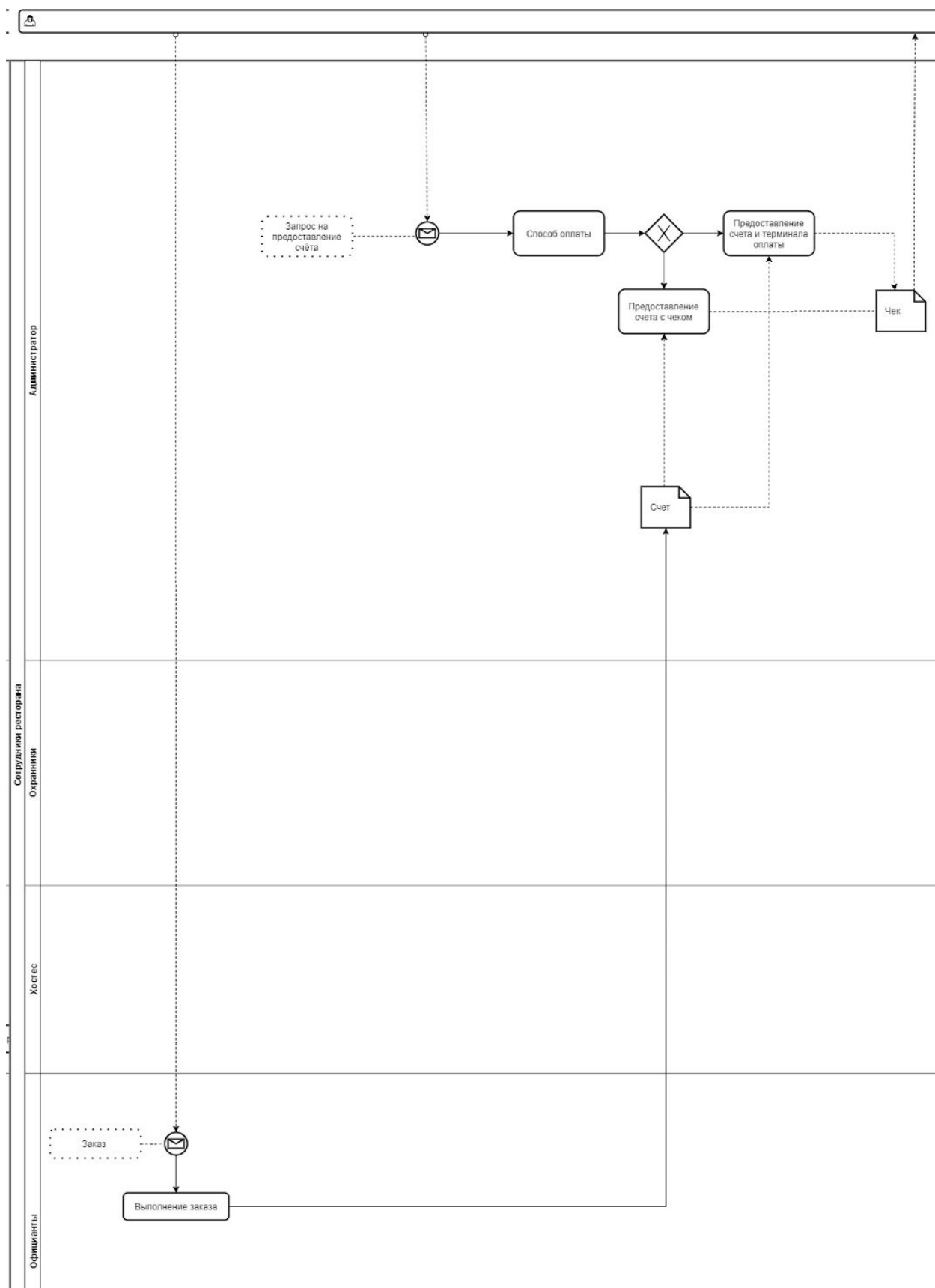
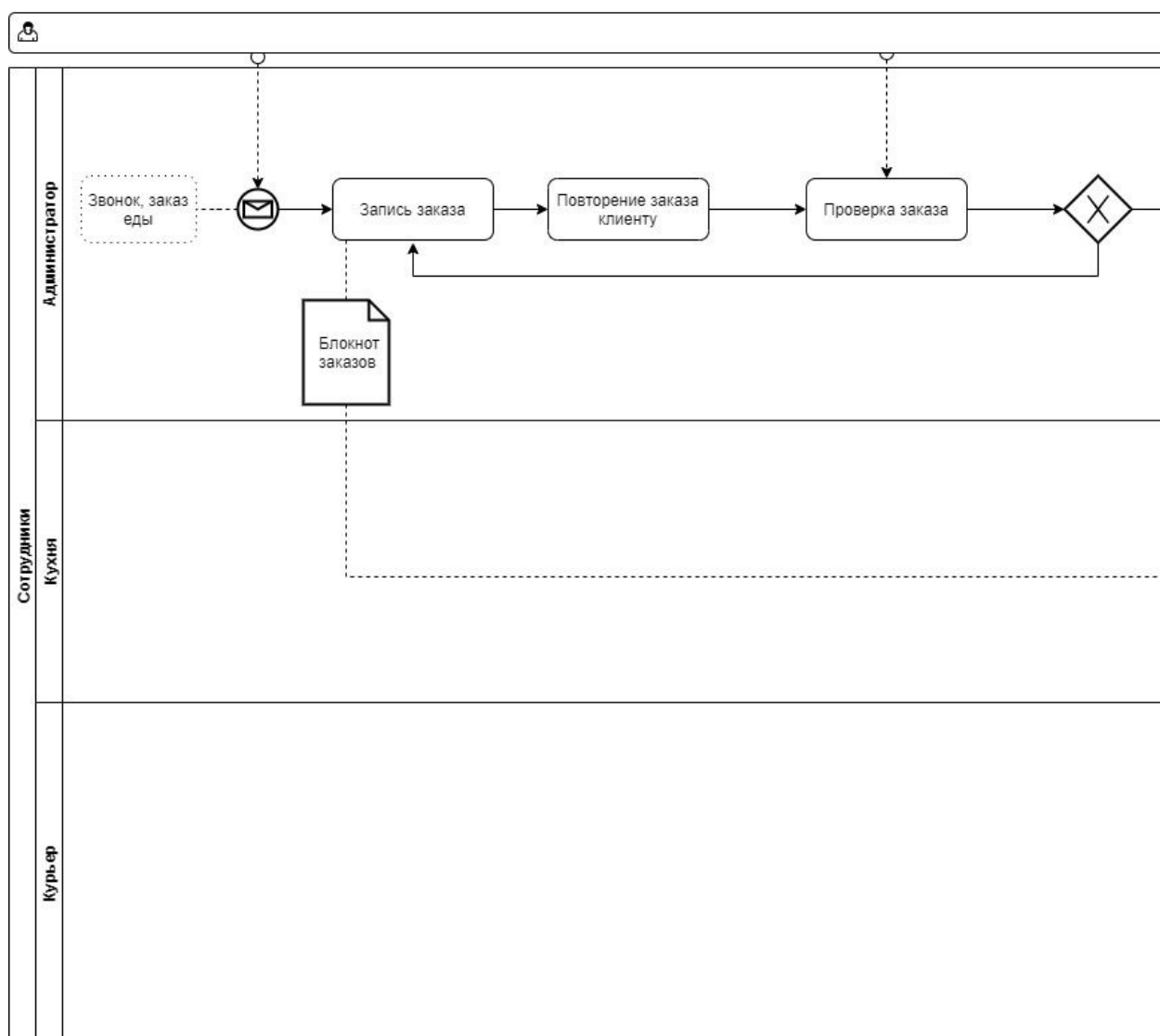


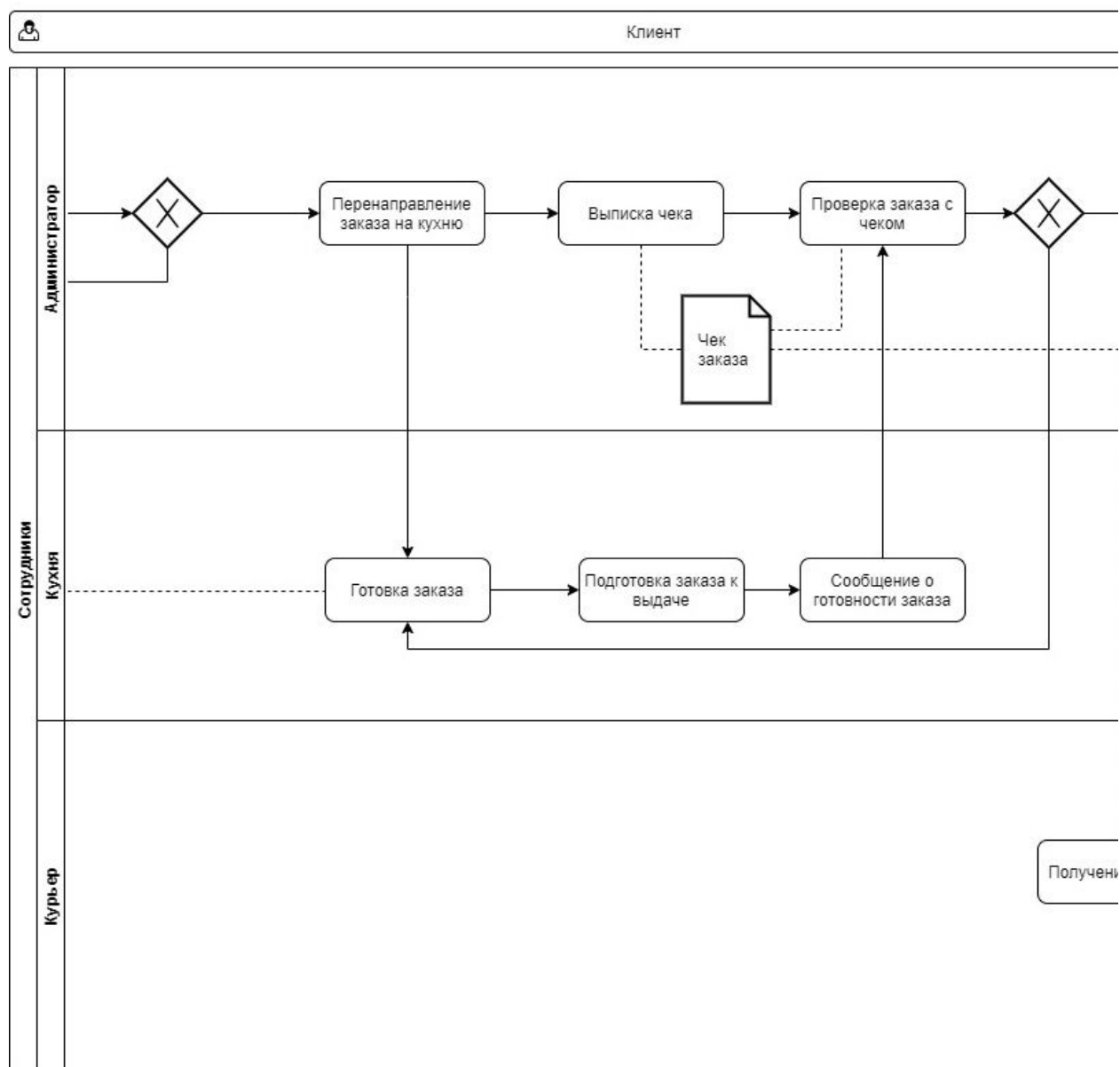
Рис. 10. Описание бизнес-процесса «Проведение банкетов»

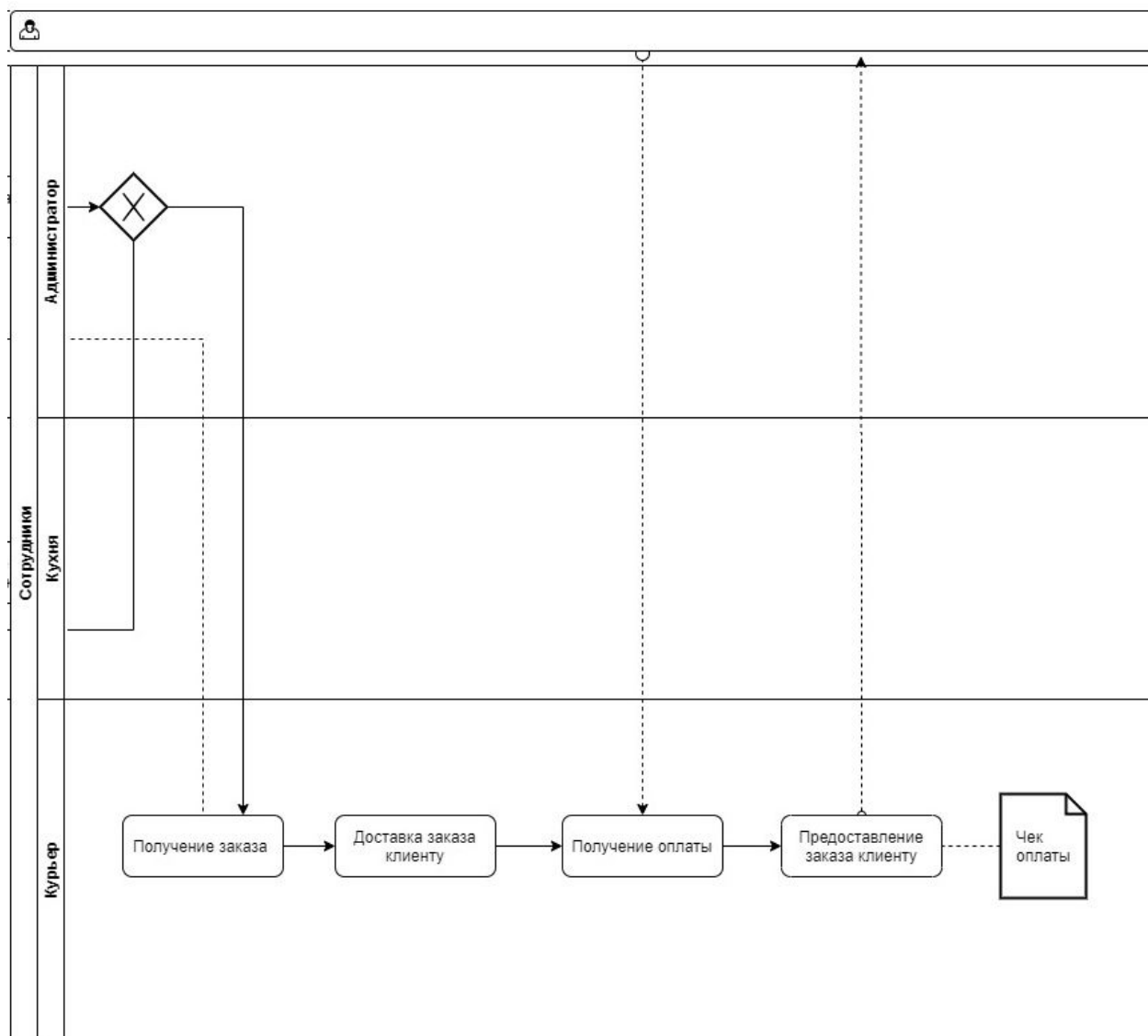
1.4.4. Описание бизнес процесса “Организация доставки еды”

Для заказа еды у клиента есть несколько возможностей. Первый способ: клиент может зайти в группу ВКонтакте посмотреть меню, выбрать интересующие блюда, затем позвонить в ресторан и сделать заказ, указав блюда и адрес доставки. Далее администратор, принявший заказ относит его на кухню. После приготовления, заказ упаковывают и передают курьеру. Курьер доставляет заказ до клиента и получает оплату. Второй: возможность заказать через приложения доставки ЯндексЕда или DeliveryClub. Клиент выбирает блюда из меню в этом приложении, указывает адрес доставки и способ оплаты (через сайт или при получении). Далее администратор принимает заказ от доставки, отдает его на кухню. После приготовления, заказ отдается курьеру доставки. При совершении доставки клиент оплачивает заказ, если он этого не сделал онлайн.

Ниже представлена диаграмма описания бизнес-процесса «Организация доставки еды» (рис.11):







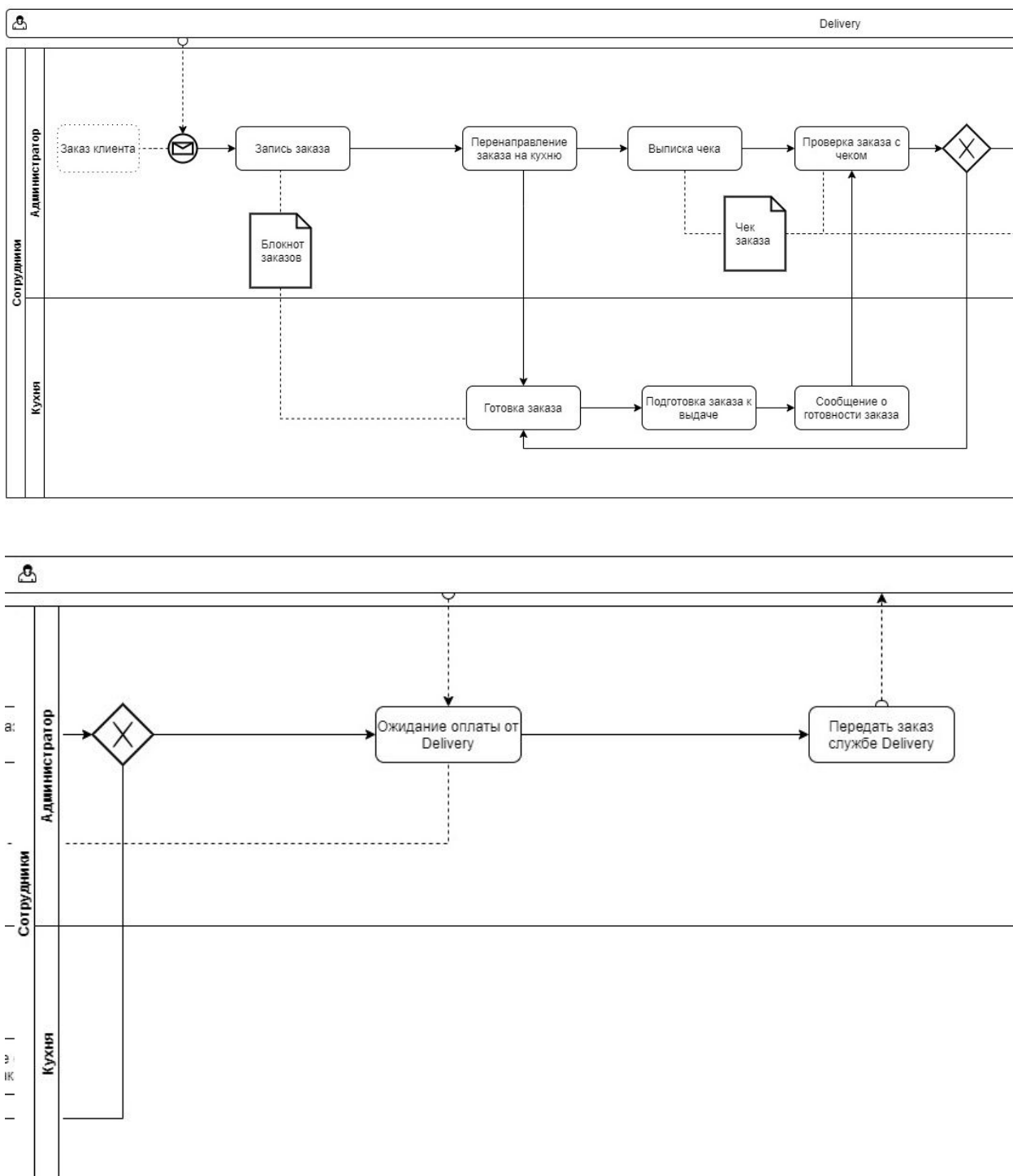


Рис. 11. Описание бизнес-процесса «Организация доставки еды»

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В процессе общения с работниками клуба-ресторана “Бегемот” и исследования бизнес-процессов организации, выяснилось, что не автоматизирован процесс приема заказов.

Сейчас обслуживание гостей происходит достаточно медленно. Так как при большом потоке людей, происходит длительный процесс приема заказов, в связи с маленьким количеством обслуживающего персонала. Так же официанты не могут подойти к клиенту в любой момент времени, и ему приходится ждать, когда официант освободится. Людям не удобно контролировать свой заказ, так как они не видят перед собой полного списка заказов (из-за чего могут происходить ошибки при расчёте). В связи с пандемией, данная система обслуживания также не подходит, так как организация заинтересована в защите здоровья своих клиентов и обслуживающего персонала.

Для автоматизации рекомендуется создать единую базу, в которой будет храниться информация о блюдах и напитках с указанием всей информации по ним, включая цену, а также информация о сотрудниках. Готовая автоматизированная система должна включать в себя сервер, планшет, закрепленный за каждым столом и лежащий на этом столе.

Для того, чтобы клиент сделал заказ, ему необходимо выбрать блюдо через планшет на его столе. Официант получит информацию, которую перенаправит на кухню для выполнения. После приготовления заказа, официант получит уведомление о готовности, после чего сможет отнести его клиенту.

Данная автоматизированная система поможет ускорить процесс обслуживания клиентов, что значительно увеличит их количество. А также поможет избежать многочисленных ошибок при оформлении заказа.

3. ГЛОССАРИЙ

Гастропаб – это паб, в котором подают изысканные, ресторанные блюда и напитки.