Инжиниринг и комплексное оснащение предприятий общественного питания.

Задание №1

2. Необходимо определить основные, вспомогательные процессы предприятия и выделить процессы управления.

Процессы в торгово-сервисной фирме «Деловая Русь», Торгово-сервисная фирма «Деловая Русь».

Финансово-экономическое управление

Управление качеством

Управление персоналом

Маркетинг

Поиск заказов

Сохранение клиентской базы

Привлечение клиентов

Проектирование и создание новых товаров и услуг

Продвижение новых товаров и услуг на рынок

Обучение персонала

Сырьевое и информационное обеспечение

Рисунок 2.1 Схема процессов в торгово-сервисной фирме «Деловая Русь».

Таблица 2.1 Описание процессов в торгово-сервисной фирме «Деловая Русь».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Типы  процессов | Названия процесса | Назначение процесса |
| Основное | * Сохранение клиентской базы | страховка от потери клиентов при увольнении менеджера по продажам, а также быстрое вхождение в курс дела новых сотрудников |
| * Проектирование и создание новых товаров и услуг | **Анализ прогнозируемых потребностей в услугах, поиск идей, Предварительная оценка идеи и выбор наиболее приемлемого пути ее осуществления** |
| * Продвижение новых товаров и услуг на рынок | **Исследование потребительских свойств нового продукта и предварительный анализ рынка.** Определение концепции товара. Планирование программы продвижения |
| Поиск заказов | Поиск клиентов |
| * Привлечение клиентов | Различная реклама (каталоги, листовки, брошюры, теле- и радио реклама, наружная реклама и т.д) |
| Вспомогательное | Сырьевое и информационное обеспечение | Обеспечение соответствующими ресурсами основных процессов |
|  | * Обучение персонала | Повышение квалификации рабочих, помощь и обучение на местах |

3. Выделить процессы управления

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Типы  процессов | Названия процесса | Назначение процесса |
| Процесс управления | Финансово экономическое управление | Процесс управления хозяйственной (экономической) деятельностью предприятия, основанный на принятии финансовых решений, для реализации которых разрабатывается система финансовых планов (бюджетов) |
| Управление персоналом | Способы и методы воздействия на персонал предприятия для повышения эффективности в достижении целей организации |
| Управление качеством | Обеспечение контроля над созданием такой совокупности свойств и характеристик услуги, которая придает ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности |

4. Определить входные и выходные данные, необходимые для  
построения IDEF0-модели процесса и построить контекстную  
диаграмму процесса.

Построение контекстной диаграммы по установке оборудования в торгово-сервисной фирме «Деловая Русь».

Должностные инструкции ту регламент

Установка торгового оборудования

материалы ( зажимы, провода и т.п) Смонтированное

Данные по заказу оборудование

План помещения

Персонал Энергоресурс инвентарь

Фин-экономические ресурсы

Рисунок 4.1 Контекстная диаграмма по установке оборудования в торгово-сервисной фирме «Деловая Русь».

5. Необходимо построить IDEF0-модель процесса (не менее 1 уровня  
декомпозиции)

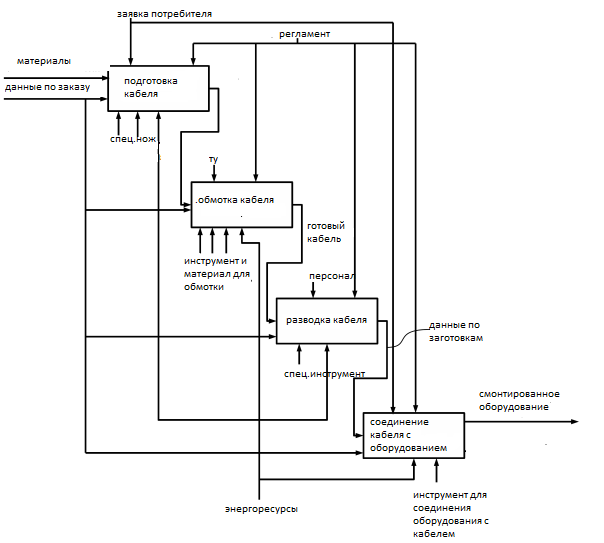


Рисунок 5.1 Декомпозиция процесса установке оборудования

6. Разработать матрицу согласования требований и заполнить таблицу

Таблица 6.1 Форма спецификаций на выходы процесса

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выходы (результаты) процесса и их потребители | | | | | |
| Выходы (результаты) процесса | Потребитель результата процесса | Требование потребителей к выходам (результатам) процесса | Риск невыполнения требования/ ранг значимости риска | Критерий оценки требования (функционирования процесса) | Метод измерения |
| Готовое к эксплуатации торговое оборудование | Заказчик (клиент) | Установка оборудования в соответствии с техническими требованиями | Равно нулю, если больше нулю, то направление исполнителя процесса на обучение | 5 из 5 | Уровень квалификации персонала. |

Таблица 6.2 Требование к входам и выходам процесса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Входы и выходы процесса | Требование к входам и выходам процесса | Критерий оценки к требованиям | Метод измерения и частота |
| Материалы ( зажимы, провода и т.п) | Кабель, саморезы и зажимы определенного размера и качества | Толщина кабеля 0,15 мм, толщина зажима 0,1 мм, саморезы диаметром 0,25мм | Качество проверяется специалистом при помощи визуального контроля |
| Данные по заказу | План помещения в электронном виде | Наиболее подходящее место для торгового оборудования | Оценивается специалистами каждый раз после показа плана |
| Смонтированное торговое оборудование | В соответствии с СанПиН 2.3.5.021-94 и техническим условием оборудования | В соответствии с СанПиН 2.3.5.021-94 | Проверятся специалистом |

Практическое задание №2

Показатели эффективности процесса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Группа показателей | Показатель | Методика расчета |
| 1 | **Показатели времени выполнения процесса** | среднее время выполнения процесса | Тср = ∑Траб/ n, где Траб – рабочее время, n – количество выполненных заказов |
| среднее время простоя | Тпр% = Тпр / Т, где Тпр – время простоя оборудования, Т – полное рабочее время |
| среднее время выполнения отдельных функций процесса | Тср = ∑Траб/ n, где Траб – рабочее время, n – количество выполненных отдельных функций процесса |
| 2 | **Технические показатели процесса** | количество функций процесса, выполняемых на рабочих местах | Книга заявок |
| численность персонала процесса, в том числе руководителей и специалистов | Штатное расписание |
| 3 | **Показатели стоимости процесса** | затраты на оплату труда исполнителей | З=Р/R, где Р- затраты на оплату труда, R- среднее количество работающих |
| затраты на связь | Выделенная сумма на связь 350 руб. |
| затраты на повышение квалификации исполнителей | В соответствии с требованием о повышении квалификации. |
| 4 | **Показатели качества процесса** | Степень дефектности выполнения установки оборудования | Показатель РРМ (РРМ= количество дефектов при установки оборудования/ количество выполненных установок) |
| Количество жалоб и рекламаций на качество обслуживания, поступивших от клиентов | Книга отзывов и предложений. |
| Способность процесса быстро адаптироваться к изменяющимся требованиям заказчика | Книга заявок |

2. Ответственные лица за выполнения подпроцессов производства.

1. **Технологический проект**.

* обмерочный план помещения:
* план расстановки оборудования;
* план привязки оборудования к электротехническим системам;
* план привязки оборудования к системам водоснабжения и канализации.

Дизайнер

Инженер

2. Спецификация оборудования

Вспомогательный

3. Поставка оборудования

персона (грузчик)

1. Монтажные и пусконаладочные работы

* привязка оборудования к электротехническим системам
* привязка оборудования к системам водоснабжения и канализации

Электромонтажник