

## **Содержание:**

# **ВВЕДЕНИЕ**

С каждым годом все большее количество предприятий общественного питания с различными формами производства и торговли задумываются об организации системы автоматизированного управления и учета. Для этих целей сегодня на отечественном рынке представлено немало программных продуктов, позволяющих существенно облегчить процесс комплексной автоматизации финансово-хозяйственной деятельности. На каждом предприятии общепита, будь то ресторан, кафе, бар, ночной клуб, развлекательный комплекс или корпоративная столовая, зачастую первостепенное значение придается вопросам обеспечения учета и контроля, позволяющим повысить эффективность работы, качество обслуживания и конкурентоспособность заведения.

1961 год - открыт первый корпоративный университет предприятия общественного питания в пригороде Чикаго Оак-Брук, The McDonald's Hamburger University. Много менеджеров среднего звена, управляющих и директоров ресторанов «Макдоналдс» тут уже обучились по программам «Университета Гамбургерологии». В мире сейчас открыто 7 этих Университетов: в Токио, Сан-Паулу, Лондоне, Мюнхене, Шанхае и Сиднее. Из 1000 абитуриентов всего 8, меньше 1%, зачисляются в Университет. Программы Университета в США и Великобритании средними и высшими учебными заведениями для получения ученой степени признают к зачету. Больше 2000 часов каждый сотрудник «Макдоналдс» обучается на пути к своей должности.

С 2015 году было открытие Центра обучения и развития «Макдоналдс» в Москве и теперь международные программы обучения управлению доступны и на русском языке.

Актуальность. Больше 36000 ресторанов «Макдоналдс» открыто по всему миру. Объем ежегодных инвестиций в российском «Макдоналдс» на обучение сотрудников - 165 000 000 рублей.

Уже 25 лет в России существует «Макдоналдс». За этот период его посетили более 3 млрд. человек. Чтобы достойно их обслужить, сотрудникам надо следовать «золотым стандартам качества» Рея Крока - ККЧид, то есть качество, культура обслуживания, чистота и доступность. Также необходима скорость и

эффективность обслуживания. Для этого просто необходима система управления ресторанами на основе АСУ.

Объект исследования - ресторан быстрого питания «Макдоналдс».

Предметом исследования - информационные технологии, используемые в управлении производством ресторана «Макдоналдс».

Целью работы - внедрение управления рестораном на основе АСУ на примере компании Макдоналдс.

Задачи:

- выполнить общую характеристику компании «Макдоналдс»;
- описать структуру «Макдоналдс» и используемые технологии;
- произвести введение управления рестораном на основе АСУ в «Макдоналдс» с описанием производственных платформ и введением нового программного обеспечения на производстве и обслуживании ресторана.

Практическая значимость работы. Результаты работы могут быть использованы при реальном планировании внедрения управления рестораном на основе АСУ в Макдоналдс или других подобных предприятиях питания.

Работа состоит из введения, двух глав, выводов к каждой главе, заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложения.

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПАНИИ «МАКДОНАЛДС»**

## **1.1 Структура компании «Макдоналдс»**

Структуру развития компании Макдоналдс легко можно проследить по истории внедрения управления рестораном на основе АСУ на примере компании Макдоналдс. Так за 2016 год в России открылись 73 предприятия компании.

Компанию «Макдоналдс» основали братья Дик и Мак Макдональды в 1940 году в Сан-Бернардино, Калифорнии.

С 1954 году у Макдональдов право выступать в качестве эксклюзивного агента по франчайзингу приобрел Рей Крок.

В 1955 году свой первый ресторан «Макдоналдс» открыл Рей. Это было в штате Иллинойс, там сейчас музей корпорации. Он организовал «Макдоналдс Систем, Инк» как франчайзинговую компанию.

Историческая география открытий предприятий питания компании:

- вначале рестораны «Макдоналдс» появились в Майкопе, Пскове, Северодвинске, Жуковском, Сосновом Бору, Барнауле, Томске, Бердске и Кемерово;

- в 2016 году в российском «Макдоналдс» работает команда более чем из 47000 хорошо обученных сотрудников и уже в конце 2016 года был открыт 600-й ресторан в российском «Макдоналдс»;

- за 2017 год «Макдоналдс» открыл в нашей стране более 50 новых предприятий и создал около 4000 мест для рабочих.

- сейчас в России работают 609 предприятия этого быстрого обслуживания.

Стратегия компании внедрения управления рестораном на основе АСУ уже работающих ресторанов носит стратегический и долгосрочный характер. Так с 2016 года было продолжено развитие местных российских производителей сырья импортозамещения в России. За 27 лет работы компания локализовала импортозамещением все поставки основных категорий продуктов. Кроме картофеля фри, но это можно исправить при открытии завода такого производства на территории РФ.

Партнеры компании готовятся к пуску завода переработки картофеля в Липецке с созданием необходимых условий хранения и выращивания картофеля.

В 2017 года – была поведена реновация в 34 действующих предприятий. Это:

- полная модернизация,

- замена интерьеров,

- внедрение АСУ в ресторанах.

А за 2016 год обновили 27 ресторанов «Макдоналдс». Это касается открытия новых и модернизации действующих ресторанов, взаимодействия с партнерами

франшизы и продолжения локализации поставщиков, которые производят продукцию для «Макдоналдс»[\[1\]](#).

Российские предприятия «Макдоналдс» ежедневно обслуживают более 1,1 миллиона человек, а число посетителей за 27 лет работы «Макдоналдс» превысило 4,5 миллиарда. Так компания - один из крупнейших в России работодателей и налогоплательщиков.

Один из главных приоритетов компании в деятельности на территории России - развитие локальной сети поставщиков сельскохозяйственной, пищевой и другой продукции по мировым стандартам. Более 85% продукции сегодня компания закупает у 160 отечественных производителей.

Новые и модернизированные рестораны компании объединяет сразу несколько стратегически важных бизнес-приоритетов «Макдоналдс»:

- внедрение инновационных технологий – как на кухне, так и в дизайне интерьеров,
- создание комфортной атмосферы для родителей и детей,
- продвижение сбалансированного питания и активного образа жизни.

Совместно с партнерами «Макдоналдс» продолжает внедрять лучшие российские и международные стандарты качества на всех этапах прохождения продукции: от поля до прилавка.

Около 80% ресторанов «Макдоналдс» в мире управляется по франчайзингу.

По степени изученности внедрения управления ресторанами на основе АСУ можно сказать, что это мировой лидер в общественном питании по внедрению таких систем.

Так предприятие ООО «Развитие Рост» управляет 3 ресторанами в аэропортах России:

- одним – в столичном аэропорту «Шереметьево» (терминал D, открыт в декабре 2016 года),
- двумя в аэропорту «Пулково» в Санкт-Петербурге.

На данный момент 92 российских ресторана «Макдоналдс» управляются 3 партнерами франшизы.

В 2016 году между ЗАО «Москва-Макдоналдс» и ООО «Региональная сеть предприятий питания» (или ООО «СПП») подписан договор коммерческой концессии, в соответствии с которым ООО «Региональная сеть предприятий питания» получила право на развитие бизнеса под брендом «Макдоналдс» в следующих субъектах РФ:

- Пермский край,
- Свердловская область,
- Республика Башкортостан,
- Оренбургская область,
- Курганская область,
- Челябинская область,
- Республика Татарстан,
- Тюменская область (включая ХМАО и ЯНАО),
- Кировская область,
- Республика Коми,
- Чувашия, Удмуртия,
- Республика Марий-Эл.

Так ООО «СПП» управляет 76 ресторанами [\[2\]](#), ООО «Гид» управляет 13 ресторанами «Макдоналдс» в Кемеровской, Томской, Новосибирской областях и на Алтае.

Закон синергии – сотрудничество, содействие, помощь, соучастие, сообщничество. Макдоналдс сотрудничает с Coca-cola, UEFA, Disney.

При внедрении управления ресторана на основе АСУ на предприятии происходит реновация, которая позволяет предприятию работать гораздо более эффективно, и слажено, увеличивая поток клиентов, улучшая общее обслуживание заказов и

процесса приготовления блюд, а также это отличная возможность контроля происходящих процессов на предприятии для руководства. Такая система позволяет увидеть возможные «промахи» в работе и отработать их.

Организационная структура «Макдоналдс» – это иерархическая структура с преимуществами:

- строгая иерархия уровней управления, при которой действия нижестоящего звена управления контролируются вышестоящим;
- четкое разделение труда, способствующим появлению высококвалифицированных специалистов в каждом деле;
- прием на работу в строгом соответствии с квалификацией работника и его увольнение «строго по закону»;
- формальная обезличенность руководителей, обязанных следовать инструкциям и предписаниям по занимаемой должности.

Отдел Кадров помогает руководителю с документооборотом, принимает звонки, назначает встречи и собеседования и выполняет ряд других важных функций.

Директор - лицо, выполняющее главную функцию и осуществляющее общее руководство предприятием, его системами и департаментами. Также в обязанности директора входят представительские функции и взаимодействия с партнерами (локально), разработка и усовершенствование имиджа ресторана.

Первый ассистент занимается организацией работы систем ресторана, управляет сменами, занимается набором персонала. В его распоряжении находится второй ассистент и Свинг-менеджеры.

Второй ассистент и Свинг-менеджер управляют всей сменой ресторана, на них возлагается большая ответственность, за всё, что происходит в заведении. Они мотивируют работников и стажёров работать на все 100% для полного удовлетворения потребностей своих клиентов.

Свинг-менеджер управляет зонами Прилавка и Кухни, контролирует выполнение стандартов работниками и включается в производство и обслуживание когда это необходимо.

Инструктора же обучают будущих ЧБР до первой аттестации.

6 уровень Директор ресторана

5 уровень Первый Ассистент

4 уровень Второй Ассистент

3 уровень Свинг-менеджер

2 уровень Инструктор по обучению

1 уровень Член бригады ресторана

Таблица 1.1.1. «Структура должностей компании Макдоналдс»

## **1.2. Технологии, используемые организацией**

Планомерное переоснащение ресторанов «Макдоналдс» - это блюда высокого качества и быстрое обслуживание, а также предоставление гостям новых опций, таких как возможность самообслуживания в киосках заказа самостоятельного.

С 2014 года российский «Макдоналдс» начал 4-х летний план внедрения новых систем производства и обслуживания на основе современных IT-технологий, АСУ.

Так 20 лет назад на производстве всех поставщиков «Макдоналдс» обязательно действует система анализа рисков и критических контрольных точек Hazard Analysis and Critical Control Points (НАССР), которая контролирует безопасность продукции. В России это первая компания с введением НАССР как обязательной системы на предприятиях своих поставщиков. НАССР выявляет все потенциальные риски на каждом этапе производственного процесса и либо сводит их к минимуму, который допустим, либо полностью устраняет. Это риски:

- химические,

- физические,

- биологические.

Также для обеспечения безопасности и качества получаемого сырья компанией разработана программа McDonald's Agricultural Assurance Program (MAAP), объединяющей лучшее, что существует в индустрии, относящееся к качеству и безопасности в сельском хозяйстве.

Сейчас уже 95% предприятий российского Макдоналдс успешно работают с новыми системами производства и обслуживания.

Когда происходит продвижение «Макдоналдс» в новые регионы России с увеличением доли российских поставщиков необходима максимальная оптимизация транспортной сети, что невозможно без обеспечения бесперебойной работы существующих и открытия новых распределительных центров. Так при расширении сети дистрибьюторских центров в регионах России 9 новых распределительных центров существенно позволяют улучшить качество с сокращением аренды сторонних складов, увеличить скорость доставок продукции по ресторанам.

Обучение сотрудников в «Макдоналдс» начинается с 1 дня работы. Каждый год более 3500 сотрудников посещают различные классы в учебном центре «Макдоналдс» в России. Это сопоставимо с годовым набором студентов крупнейших учебных заведений страны.

Основные принципы, которыми руководствовались создатели нового Центра обучения и развития «Макдоналдс» в России – это высокий уровень образования, комфорт, вдохновение и интерактивная среда, позволяющая делиться опытом, используя инновационные технологии[3].

С 2015 года международные управленческие программы «Макдоналдс» - «Практика управления бизнесом», «Программа развития для новых руководителей» - доступны сотрудникам компании в новом Центре обучения и развития «Макдоналдс» в России.

Связь технологии с управлением:

- Технология меняет последовательность управленческих функций и их значимость.

- Управление связано с планированием.



Макдоналдс относится к классификациям технологий по Вудворд. Все технологии, используемые производственными предприятиями можно классифицировать на три категории, см. табл. 1.2.1:

1. Технология поточного производства - это непрерывное производство, использующее автоматизированное оборудование, работающее круглые сутки для непрерывного изготовления одинакового по характеристикам продукта в больших объемах.

2. Технология крупносерийного (массового) производства. Применяется для изготовления большого количества похожих изделий. Характеризуется конвейерным способом сборки, использованием стандартных деталей и механизацией. Почти все потребительские товары изготавливаются на базе технологии массового производства.

3. Технология единичного (мелкосерийного) производства - это производство, где одновременно изготавливается только одно или малая серия одинаковых изделий. Часто такое изделие готовят для определенного покупателя по его спецификациям как опытный образец. Оборудование, форма работников, декорации - единичное производство.

Поточное	Крупно - серийное	Единичное
Главное - маркетинг и сбыт	Главное - производство	Главное - разработка нового продукта
Возможно долгосрочное планирование	Возможно среднесрочное планирование	Планирование возможно только на время заказа

Таблица 1.2.1 Классификация технологий по Вудворд

Компания Макдоналдс предлагает посетителям качественные и безопасные блюда, технология приготовления которых согласована с Министерством здравоохранения.

Для определения фактических расходов предприятия необходимо установить контроль за каждым их видом и по каждому объекту бухгалтерского учета. Это

достигается при помощи калькуляции, являющейся способом исчисления себестоимости произведенной продукции. Калькуляция – розничная цена общественного питания. Ее можно составить из расчета стоимости сырья на 1000 блюд, для определения цены одного блюда, или на одно блюдо. Продажные цены рассчитываются в калькуляционной карточке отдельно на каждое блюдо или изделие кухни. Перед составлением калькуляции необходимо знать ассортимент выпускаемых блюд и кулинарных изделий, нормы закладки сырья по Сборнику рецептур блюд и цены на сырье и продукты. Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий являются нормативными документами, в которых указаны расход сырья, выход полуфабрикатов и готовых блюд, а так же дана технология их приготовления. Для более плотного удовлетворения спроса потребителей, повара могут разрабатывать новые рецепты блюд. В каждом рецепте Сборника даны нормы вложения сырья по массе в граммах и нормы выхода готовых изделий с указанием массы отдельных компонентов и массы всего блюда в целом. Расход специй, соли и зелени в рецептурах отдельных блюд не указан. Нормы расхода этих продуктов на одно блюдо даны по вводной части соответствующих разделов Сборника. Особенностью предприятий общественного питания является определение с помощью калькуляции продажной цены готовой продукции, а не ее себестоимости.

В процессе финансово-хозяйственной деятельности предприятия важно обеспечить постоянный контроль за каждым видом хозяйственных средств. Наличие и движение их в бухгалтерском учете отражаются с помощью счетов, представляющих собой способ наблюдения и группировки отдельных видов средств, источников их образования и совершаемых хозяйственных процессов. Операции по движению и изменению средств предприятия питания должны быть отражены в бухгалтерском учете определенным образом. Каждая хозяйственная операция связана с регистрацией взаимосвязанных процессов, вызывающих уменьшение или увеличение средств. Для их отражения используют двойную запись – способ учета хозяйственных операций на экономически взаимосвязанных счетах бухгалтерского учета.

В нормативно-правовом регулировании вопроса внедрения таким образом, в соответствии с «Положением по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации» предприятия всех организационно-правовых форм самостоятельно определяют форму, технологию обработки учетной информации. Под формой бухгалтерского учета понимается совокупность применяемых учетных регистров и порядок записи в них. Перед бухгалтерским

учетом ставится задача по организации контроля за снабжением, по объему и ассортименту в соответствии с заключенными договорами, соблюдение норматива и структуры товарных запасов, а также по нахождению путей снижения товарных потерь при хранении, транспортировке и отпуске, предупреждение возникновения недостач, растрат, хищений и так далее. В обеспечении сохранности товарно-материальных ценностей на предприятии общественного питания решающее значение имеет четкая организация материальной ответственности.

Решению этой проблемы может служить автоматизация управления. Специально разработанные АСУ на базе POS-терминалов, позволяют контролировать объём продаж, реализацию популярных блюд и напитков, наличие остатков продуктов на складе, отчёты различных подразделений предприятия и работу персонала, осуществлять аналитический учёт и прогнозирование.

Также это видеоконтроль за:

- посетителями, их обслуживанием,
- кассовой работой,
- контроля выдачи кухни и сервис-бара, так как имеется возможность просматривать всю сервис-печать,
- инвентаризация.

При воровстве, как правило, расход продуктов не соответствует расчетному. Современные системы позволяют делать расчет остатков на складах и на кухне в режиме on-line. Это означает возможность производить внезапные проверки в этих подразделениях ресторана.

## **ВЫВОД К ГЛАВЕ 1**

В 1 главе были рассмотрены вопросы рассмотрения общей характеристики ООО «Макдоналдс» и описания структуры «Макдоналдс» и используемые технологии. Такой анализ показал, что введение ресторанной АСУ даёт возможность получать статистические данные для более грамотного построения управления предприятием, т.е. запасами на складе, персоналом. Для более эффективного управления бизнесом необходимо накопление и анализ данных.

Тенденции развития и формирования новых тенденций в организации производственного процесса в ресторане Макдоналдс на основе изученных

источников показал, что чем лучше разработано управление на основе АСУ, тем больше возможный товарооборот выпускаемой продукции и выше качество производства.

Таким образом, АСУ является средством для повышения эффективности бизнеса и помимо всех прочих достоинств, её наличие работает на улучшение имиджа компании.

## **2. ВВЕДЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕСТОРАНОМ НА ОСНОВЕ АСУ В «МАКДОНАЛДС»**

### **2.1. Производственные платформы, применяемые в компании «Макдоналдс»**

Сегодня более 50% предприятий «Макдоналдс» уже успешно работают с новыми системами обслуживания и производства, Россия стала лидирующим рынком «Макдоналдс» в Европе по внедрению инноваций.

Функциональные возможности ресторанных АСУ значительно упрощают процедуру проведения калькуляции. Данная форма составления калькуляционных и технологических карт разбита на четыре части (рисунок ниже). Описание калькуляционной таблицы входящей в состав АСУ:

- Первая колонка калькуляционной таблицы содержит название компонента, если имеются взаимозаменяемые компоненты, то ячейка примет вид выпадающего списка позволяющего выбрать желаемый компонент.
- Вторая колонка содержит величину закладки компонента (брутто), при изменении величины в этой ячейке выход и стоимость пересчитываются автоматически.
- Третья колонка содержит единицу измерения закладки и выхода, если компонент является продуктом, то ячейка примет вид выпадающего списка при изменении единицы измерения колонки закладка и выход пересчитываются автоматически.
- Четвертая и пятая колонки содержат коэффициенты потери при холодной и тепловой обработках, коэффициенты указываются в процентах.

- Шестая колонка содержит величину выхода компонента (нетто).
- Седьмая колонка содержит цену компонента.
- Восьмая колонка содержит единицу измерения цены.
- Девятая колонка содержит наценку.
- Десятая колонка содержит итоговую стоимость компонента.
- Последняя строка таблицы содержит итоговые выход и стоимость блюда. Эти величины продублированы в правой верхней части окна.

Программное обеспечение, используемое для внедрения платформ:

1. New POS 6.1.19 или более поздняя версия.
2. Производственная платформа «Сделано Для Вас» (Made For You)
3. Кухонная видеосистема (KVS)[\[4\]](#).
4. Система «Напитки и десерты как Процесс производства» (BDAP)
5. Рабочие позиции определяют исходя из Product Mix и уровня продаж.
6. Сервисная платформа Multi Point Service (MPS)

Сервисная платформа MPS — это система обслуживания на прилавке, которую можно использовать вместе с производственной платформой MFY. Данная система физически отделяет точки приема заказов/оплаты от точки выдачи заказов. Независимо от того, где были размещены заказы (кассовый терминал, НОТ, Киоск самообслуживания), они выдаются в одном месте - Зоне выдачи заказов. Система соответствия заказов позволяет легко определить, какой заказ должен быть выдан посетителю.

Данная система разработана для того, чтобы в будущем было возможно использовать новые опции приема заказов при том, что расположение Зоны выдачи останется прежним. Это также поддерживает расширение линейки меню и изменение структуры Product Mix, а также увеличение количества различных зон приготовления продукции. Сервисная платформа MPS — это система обслуживания на прилавке, которую можно использовать вместе с производственной платформой MFY. Данная система физически отделяет точки приема заказов/оплаты от точки выдачи заказов. Независимо от того, где были размещены заказы (кассовый терминал, НОТ, Киоск самообслуживания), они выдаются в одном месте - Зоне выдачи заказов. Система соответствия заказов позволяет легко определить, какой заказ должен быть выдан посетителю. Система соответствия заказов представляет

собой компьютерную систему, которая связывает посетителя и его заказ с помощью уникального номера заказа. Этот номер печатается крупным шрифтом на чеке посетителя и чеке для работников – Чеке сбора заказов (со штрих-кодом). Данная система поддерживается New POS 6.1 и включает следующие компоненты, расположенные на следующих участках:

#### 1. Зона приема заказов

- Точки приема заказов на прилавке - для каждого кассового терминала необходимы кассовый ящик, принтер чеков, устройство для считывания банковских карт и ящик для пожертвований RMHC.

- Чек с номером заказа, напечатанным крупным шрифтом.

#### 2. Зона выдачи заказов

- Монитор готовности заказов (ORB).

- Монитор мини-ORB.

- Сканер Штрих-кодов.

- Презентер-монитор.

- Пульт управления.

- Принтер чеков сбора заказов со штрих-кодами.

- Дополнительный пульт управления заказами и принтер.

## **2.2 Введение нового программного обеспечения на производстве и обслуживании ресторана**

Основная система компании eProduction. Ей руководствуются все менеджеры и сотрудники ресторана.

eProduction - это система, которая прогнозирует уровни производства продукции на различных участках, основываясь на истории по товарообороту и данных Product Mix из MyStore.

eProduction прогнозирует уровни УНС-кабинета и станции картофеля для каждого конкретного интервала часа и дня недели.

Осенью 2017 года вышла новая версия этой программы – 3.0:

- Добавлен раздел по настройке BIN для ресторанов без MFY.
- Добавлена информация по вводу сэндвичей Гурмэ в секции BIN конфигуратора.
- Обновлено информация по использованию пункта «Доступных лотков» при настройке продуктов УНС в конфигураторе.
- Обновлено информация по правильной смене расположения наименований в конфигураторе.
- Добавлена информация по вводу котлет Гурмэ в секции УНС конфигуратора.
- Обновлено скриншоты с новой раскладкой продукции в конфигураторе и на мониторах.

Преимущества:

- Отсутствие бумажных (менее точных) версий расчета уровней бина и УНС-кабинета.
- Ясная и доступная для восприятия информация, отображаемая на мониторах.
- Гибкость в определении планируемого количества посетителей – обеспечивает более эффективное управление на смене.
- Более точные расчеты – данные для прогнозирования берутся непосредственно из системы.
- Снижение отходов, повышение качества продукции и снижение времени обслуживания.

Стандартная конфигурация eProduction для ресторанов с производственной платформой MFY состоит из 2-х мониторов и манипулятора: Монитор УНС, Монитор FRIES, манипулятор (см. приложение 3). Внизу экрана расположена – зона количества гостей. (GC-дисплей)

Показывает количество запланированных гостей за прошедший и предстоящий час, а также за текущие 15 минут. Каждый час разделен на 15-минутные интервалы.

Количество гостей в этих интервалах конфигуратор рассчитывает следующим путем: количество запланированных на полчаса GC в MyStore делится на 2.

Например: с 15:30 до 16:00 запланировано 69 GC;  $69:2=34,5$ ; как итог: 15:30-15:45 – 34 GC, 15:45-16:00 – 35 GC.

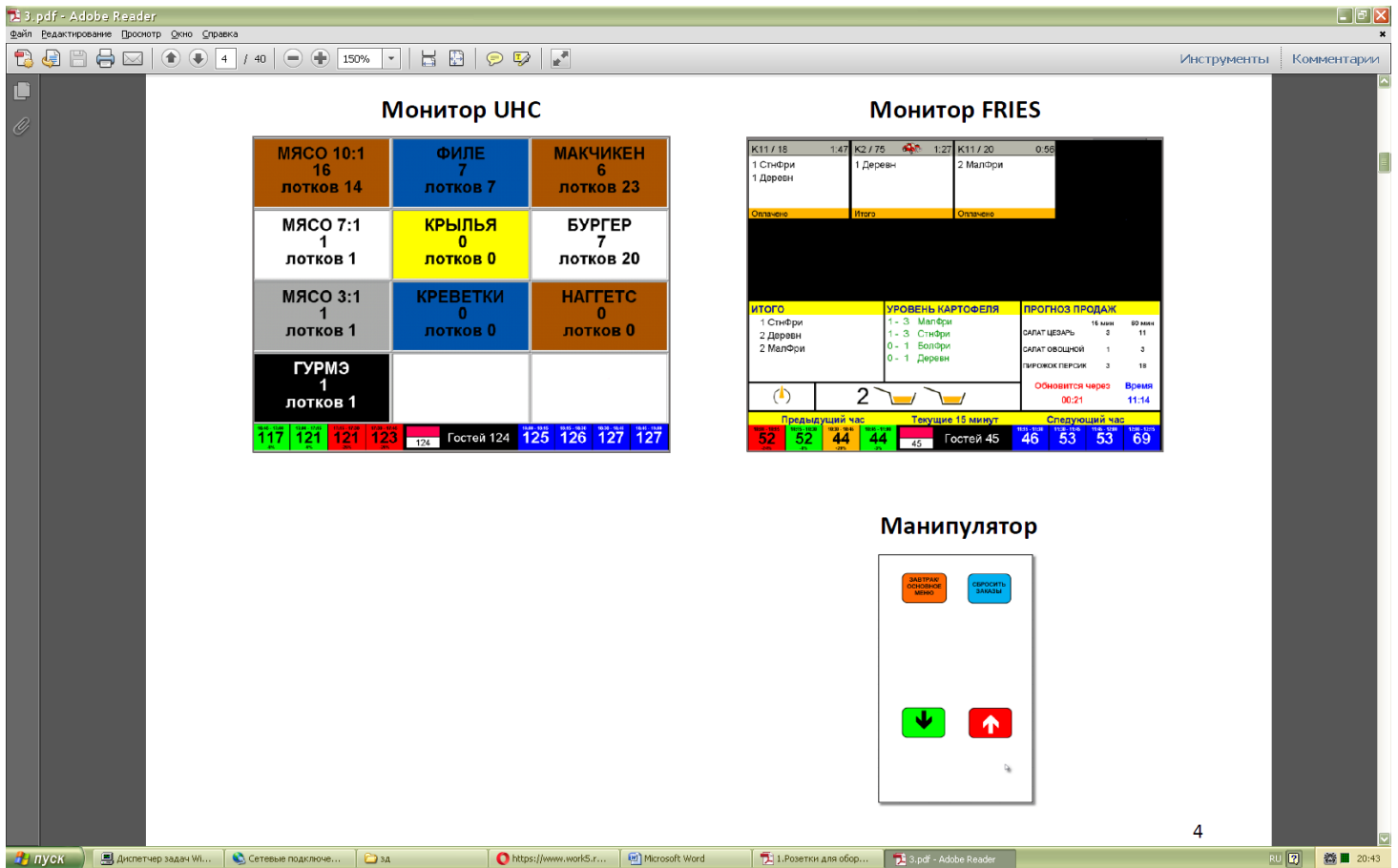


Рисунок 2.2.1. – Вид стандартной конфигурации eProduction

В каждой ячейке на экране можно увидеть:

- наименование продукции – сверху,
- количество лотков - ниже,
- количество продукции в одном лотке - внизу.

См. рис. 2.

Image not found or type unknown





Рисунок 2.2.2. – Ячейка экрана eProduction[5]

В зависимости от того, на сколько процентов отличается фактические значения от запланированных, 15-минутная секция будет менять свой цвет:

- зеленый цвет – фактическое кол-во гостей равно запланированному или отличается (больше или меньше) от него не более, чем на 20%;
  - желтый цвет – фактическое кол-во гостей больше, чем запланированное на 20%;
  - красный цвет – фактическое кол-во гостей меньше, чем запланированное на 20%.
- См.рис. 2.2.3.

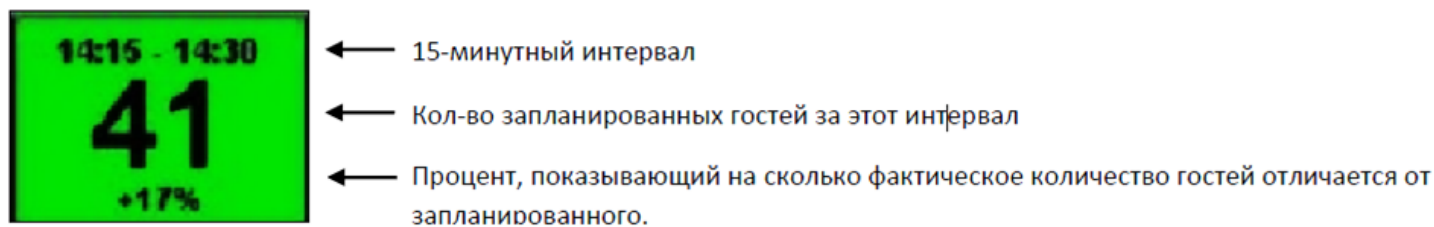
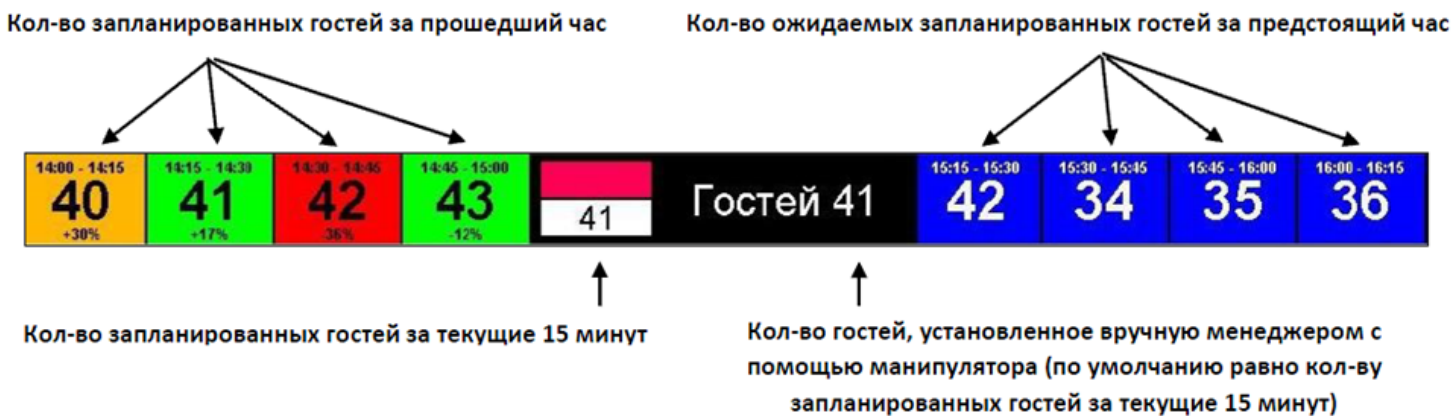


Рисунок 2.2.3. – Строка гостей на мониторе eProduction с увеличением ячейки.

В центре GC-дисплея находится секция, которая отображает количество запланированных гостей за текущий 15-минутный интервал. Исходя из этого прогноза рассчитываются все значения по количеству продукции на всех мониторах eProduction. Менеджер может принять решение повысить или понизить прогноз по заказам, если план не выполняется или перевыполняется. При этом все значения для всех продуктов на всех мониторах будут автоматически пересчитаны исходя из нового значения GC.

При этом Решение, повысить или понизить прогноз по заказам, может принять только директор, первый ассистент или менеджер смены, если план по GC не

выполняется или перевыполняется.

Когда фактическое количество гостей будет снова соответствовать запланированному, необходимо вернуть красную зону в исходное положение вручную (сравнять с белым квадратом).

Второй монитор – см. приложение 2.

Наименования из зоны заказов и зоны «Итого» исчезают в следующих случаях – см. табл. 2.

### **Multi Point**

- при использовании кнопки «Сброс» на кассе
- при сбросе заказа с презентера

### **Split Function**

- при использовании кнопки «Сброс» на кассе
- при сбросе заказа с экспо-монитора прилавка

Заказы, которые поступают с киосков самообслуживания появляются на мониторе FRIES после пробития и автоматически сбрасываются после оплаты.

Таблица 2.2.1. Принцип появления заказов на мониторе.

Также на 2-м мониторе отображается уровень приготовления картофеля:

- НИЗКИЙ уровень = диспенсер должен быть установлен на НИЗКИЙ уровень фасовки картофеля по корзинкам;
- СРЕДНИЙ уровень = диспенсер должен быть установлен на СРЕДНИЙ уровень фасовки картофеля по корзинкам;
- ВЫСОКИЙ уровень = диспенсер должен быть установлен на МАКСИМАЛЬНЫЙ уровень фасовки картофеля по корзинкам.

Вход в конфигуратор eProduction в Weblog (ранее в MyStore) осуществляется следующим образом:

Меню – Eproduction – Конфигуратор Eproduction/

MyStore – это надстройка над SMS которая добавляет некоторые функции в SMS и изменяет внешний интерфейс. Добавляется возможность просмотра состояния ресторана на главной странице и получения различных отчётов. В этой инструкции вы познакомитесь с этими изменениями.[\[6\]](#)

В MyStore отображают:

1. Бизнес-дни, которые доступны для настройки. По умолчанию всегда отображается текущий бизнес-день и следующие за ним 6 дней.
2. Информация по выбранному дню: дата и день недели | кол-во запланированных гостей за день | запланированный товарооборот.
3. Секция настройки дней для формирования прогноза.
4. Секция настройки монитора UHC.
5. Секция настройки монитора FRIES.
6. Секция сохранения и передачи данных на мониторы.

См. приложение 4.

При начале работы с конфигуратором необходимо выполнить прогнозирование, а перед началом работы в конфигураторе необходимо распланировать почасовой ТО и GC на следующие 7 дней. Если своевременно этого не сделать, то мониторы eProduction не будут отображать данные.

Сначала распланируйте ДНЕВНОЙ ТО и GC, а затем ПОЧАСОВОЙ ТО и GC на всю прогнозируемую неделю. Обратите внимание, что за текущий бизнес-день запланировать ТО и GC невозможно. См. приложение 5. После того, как товарооборот запланирован, можете переходить к настройке конфигуратора.

Откройте конфигуратор. В верхнем меню выберите бизнес-день, за который вы хотите настроить данные. По умолчанию вам будет предложен текущий день. Убедитесь, что за выбранный день имеется запланированный ТО и GC (строка ниже).

В секции «Настройка прогнозируемых дней» необходимо выбрать дни, по которым будут рассчитываться значения использования продукции на 1000 GC.

В большинстве случаев достаточно использовать предложенные конфигуратором дни.

Если требуется выбрать только определенные даты из предложенных для прогноза, то необходимо отметить их, после чего нажать кнопку «Рассчитать». В результате конфигуратор пересчитает использование продукции на 1000 GC.

Рекомендуется еженедельно заходить в конфигуратор и проверять установленные дни для прогноза, при необходимости выбирая актуальные исторические даты для расчета использования продукции на 1000 GC.

Кроме этого в обновленной платформе eProduction можно выполнить действия:

- настройки UHC;
- ввода нового продукта UHC;
- составить таблицу значений для продуктов UHC;
- изменить настройки UHC для дополнительного монитора гриля и фритюра;
- настроить FRI;
- ввести новый продукт FRIES;
- составить таблицу значений для продуктов на картофельном бине;
- спрогнозировать продажи на мониторе FRIES;
- настроить BIN в ресторанах без MFY;
- настроить монитор BIN в конфигураторе;
- отредактировать таблицу значений для стандартных продуктов на бине;
- сохранить и передать данные.

В MyStore Теперь вместо привычного окна SMS нас приветствует панель управления рестораном MyStore. Для входа используются те же логин пароль, которые вы использовали ранее. Обратите внимание, что после ввода имени (логина) курсор не переместится на поле ввода пароля автоматически – используйте клавишу «Tab» или мышь, чтобы перейти ко вводу пароля. См. приложение 6. После входа в MyStore мы видим статус ресторана, и различные

окна с информацией о ресторане. См. приложение 7.

Виджет “Продажи и прогнозы” - см. приложение 8.

Виджет отображает отчет в графическом и табличном формате. См. приложение 9.

Вместо MyStore сейчас вводится новое приложение WebLog – web-интерфейс, разработанный для эффективного управления поставками в Рестораны.

Функциональность WebLog включает: [\[7\]](#)

- Работу с заказами: предложения по заказам, возможность корректировки заказов без участия Отдела по работе с клиентами;
- Работу с поставками: автоматическая загрузка накладных;
- Работу с ассортиментом;
- Справочную информацию.

Использование приложения Weblog предполагает переход на новый процесс размещения заказов на плановые поставки. Основные правила новой системы размещения заказов заключаются в следующем:

- Ресторан больше не использует MyStore(SMS) систему для размещения заказа.
- Расчет необходимой для заказа продукции производится сотрудниками Отдела планирования РЦ и размещается в Weblog в виде предложения по заказу.
- Предложение по заказу рассчитывается для каждой доставки и размещается для каждого Ресторана в соответствии с графиком доставок.
- В установленный период времени менеджер заказа Ресторана проверяет предложение по заказу, вносит необходимые изменения и подтверждает его в Weblog приложении.

В соответствии с группами товаров существует 3 типа предложений по заказу:

- Основной – сырые продукты, упаковка.
- Фреш – салатная и овощная продукция.
- Униформа и Обучение – все типы униформы и обучающие материалы. См. приложение 10.

Предложение по заказу «Основной» и «Фреш» включают в себя все рецептурные продукты, которые входят в состав групп Food и Paper, например:

- Сырые продукты (кулер, фризер, сухой сток).
- Салатная и овощная продукция.
- Упаковка (клемшелы, мягкая упаковка, стаканы, крышки и т.д.)
- Некоторые виды операционных материалов (пакеты, коробки и т.д.)

В предложение по заказу «Основной» также входит ряд нерцеатурных наименований из групп Food и Paper. Перечень находится в опроснике, высылаемом в Ресторан, перед подключением к Weblog приложению.

Продукцию из промо программ, поставляемую через P&P, рестораны самостоятельно не заказывают. Продукция будет добавлена в уже размещенные ресторанами заказы. См. табл. 3.

Рестораны <b>самостоятельно</b> добавляют и заказывают через Weblog продукцию следующих групп: <b>Название группы</b>	<b>Код группы в MyStore (SMS)</b>
Operating Supplies	3
Non-Product	8
Recruitment	13
Uniform	6
Training	14
Advertising	11

Таблица 2.2.2. – Сравнение замены с MyStore на Weblog.

На ежедневной основе Рестораны, работающие с Weblog приложением, получают расписание размещения заказов. При подключении Ресторана в расписании будет учитываться переходный период с заказа через MyStore (SMS) систему на заказ через Weblog приложение.

Расписание размещено в разделе «Документы».

Расписание размещения заказов учитывает график доставок Ресторана, температурные группы в доставке, типы предложений по заказу и порядок из размещения. См. приложение 11.

Основные правила приема доставок через Weblog приложение заключаются в следующем:

- Фактический прием доставки и работа с сопроводительными документами остаются прежними (фиксируется расхождение, брак и т.д.)
- Weblog приложение формирует данные о доставленной продукции, исходя из отгруженного заказа с РЦ.
- При одновременной доставке нескольких заказов (например: продукты + униформа), в доставке будут учитываться несколько заказов одновременно.
- В доставке будут учтены все изменения, внесенные в заказ, до момента отгрузки с РЦ.
- Weblog приложение ежедневно производит проверку настроек карточек сырых продуктов в MyStore (SMS) и сравнивает их с наименованиями в доставке.
- В случае если статус карточки сырого продукта «Неактивен» Weblog приложение укажет пользователю на эти наименования.
- Ресторан устанавливает статус «Активен» или «Готовится стать активным» по тем продуктам, которые имеют неправильные настройки карточек сырых продуктов. Такие наименования загружены не будут – Ресторан вносит их через внеплановую поставку.
- Наименования, которые фактически поступили с доставкой, но не отмечены в документах (т.н. пересортица), вносятся в MyStore (SMS) вручную.
- Возвратная тара (лотки, баллоны и др.) через Weblog принята не будет – Ресторан вносит приемку/возврат через внеплановую поставку.

См. приложение 12.

В Weblog доступны различные типы информационных документов: расписания и отчеты. Каждый Ресторан должен проводить работу с отчетами на регулярной основе и следовать рекомендациям. См. приложение 13.

Для контроля общей эффективности Ресторана после внедрения приложения Weblog создан отчет в McAnalyze, вкладка СТАТ. См. приложение 14.

В разделе «Документы» Weblog приложения доступны различные типы информационных документов. Размещенные документы сортируются по дате публикации и разделены по соответствующим типам группировки. В Weblog приложении существуют следующие типы группировки: ДОКУМЕНТЫ, НОВОСТИ, ПОМОЩЬ, ПРОДУКЦИЯ, ПРОМО, ЦЕНЫ, РАСПИСАНИЯ И ОТЧЕТЫ. См. приложение 15. Общее расположение новой системы – приложение 16. Тут окончательную установку пин-пад проводит техник ресторана (под окончательной установкой понимается крепление пин-падов с кронштейном к кассе, банк только крепит кронштейн к пин-паду). Кронштейн на окне выдачи для пин-пада (при конфигурации ресторана с окном McExpress) и на окне оплаты (при конфигурации ресторана с Макавто) также устанавливается техником.

UPS включается в электрическую схему электриком. ККС осуществляет только доставку этого оборудования в ресторан.

При монтаже видео камеры в COD сотрудники ККС обеспечивают только крепление её в корпусе COD. Подключение её к видео серверу осуществляется силами строительного отдела.

Перечень работ проводимых после монтажа компьютерно-кассового оборудования:

1. Проверка работоспособности всей системы.
2. Совместная установка пин-пад с представителями банка.
3. Проверка работоспособности пин-пад.
4. Подписание чек-листов и сдача оборудования директору.
5. Подписание списка оборудования переданного директору.
6. Поддержка на Hand Over и открытии ресторана.

Стандарты расположения оборудования на окне выдачи ресторанов МакАвто см. в приложении 17.

## **ВЫВОД К ГЛАВЕ 2**



Во 2 главе работы произведено введение управления рестораном на основе АСУ в «Макдоналдс» с описанием производственных платформ и введением нового программного обеспечения на производстве и обслуживании ресторана. Так можно увидеть, что установка всего оборудования осуществляется на подготовленные места (т.е. если проводится монтаж киосков, то киоск должен быть закреплён на полу, кассы устанавливаются на закреплённый прилавок и т.д.).

Подробно рассмотрены новые продукты Weblog приложение – взамен MyStore, новая версия eProduction 3.0.

## **3. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОГРАММНО-АППАРАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

### **3.1. SPA-Оптимайзеры производства и обслуживания как средство увеличения пропускной способности и мощностей ресторана**

SPA Оптимайзеры помогут увеличить мощности и пропускную способность вашего ресторана лишь в том случае, если основные компоненты (Люди, Продукты, Процесс, Коммуникация, Оборудование) работают корректно. Например, производительность работников на станциях соответствует ожидаемому уровню, процедуры выполняются правильно, оборудование правильно откалибровано и т.д.



На схеме ниже представлены SPA Оптимайзеры процессов производства сэндвичей, напитков и десертов, сбора и приема заказов:

Схема 3.1.1 SPA Оптимайзеры.

### 1. Оптимайзеры процесса производства

3-я точка инициации позволяет увеличить производительность кухни и начать приготовление продукции быстрее. В результате увеличивается количество производимых продуктов в час и скорость обслуживания поддерживается на стабильно высоком уровне. 3-я точка инициации устанавливается в том случае, если участок производства в ресторане производит 600 и более продуктов в час 3 и более часов в неделю. Дополнительный монитор E-production MFY позволяет доготовщикам быстрее получать информацию и незамедлительно начинать готовить продукт. Дополнительный монитор E-production MFY устанавливается, если грили или фритюры расположены вдали от монитора E-production, находящегося над УНС. Учитываются индивидуальные условия ресторана см. Приложение 18.

### 2. Оптимайзеры процесса производства напитков и десертов

3-й монитор напитков и десертов позволяет увеличить производительность команды работников на участке и быстрее готовить заказы. В результате сокращается время Сбора заказов.

3-й монитор напитков и десертов устанавливается, если участок производства напитков и десертов в ресторане производит 300 и более продуктов в час 3 и более часов в неделю.

3-й монитор устанавливается над кофе машинами на высоте 1800 мм (от пола до нижнего края монитора) см. Приложение 19.

### 3. Оптимайзеры процесса сбора заказов

2-й презентер-монитор увеличивает пропускную способность прилавка, позволяя быстрее проверять и выдавать заказы двум и более работникам на выдаче.

2-й презентер-монитор устанавливается, если по VLH в зоне выдачи работают 2 работника 3 и более часов в неделю, т.е. используется позиция «Проверка заказов» см. Приложение 20[8].

### 4. Сдвоенная зона выдачи

Сдвоенная зона выдачи увеличивает пропускную способность прилавка и сокращает время обслуживания гостей, позволяя одновременно выдавать заказы в 2-х точках выдачи. При этом нагрузка на работников равномерно распределена, т.к. работает две команды Сбора заказов.

Сдвоенная зона выдачи устанавливается, если позиция «Экспедитор 2» по VLH используется 3 и более часов в неделю см. Приложение 21.

### 5. Дополнительные поверхности для размещения заказов

Передвижные тележки обеспечивают дополнительное рабочее пространство там, где оно необходимо (например, возле ОАТ или зоны выдачи) и позволяют команде сбора заказов быстрее собирать и выдавать заказы.

Передвижные тележки устанавливаются, если в ресторане недостаточно места для размещения заказов на столе ОАТ или в зоне выдачи.

Тележки не должны мешать движению Сборщиков по маршруту Сбора заказов.

Тележки могут использоваться временно (например, в пиковые часы) или постоянно.

## 6. Оптимайзеры процесса приема заказов

Одна дополнительная поверхность киоска самообслуживания увеличивает пропускную способность ресторана в среднем на 25-30 GC в час.

Дополнительная поверхность киоска самообслуживания устанавливается, если в ресторане:

- кассы на прилавке используются эффективно – выработка на каждую кассу более 70 GC для Multi Point.
- выработка каждой поверхности киоска самообслуживания превышает 25-30 GC в час 3 и более часов в неделю

Для принятия правильного решения по нагрузке на киоски самообслуживания необходимо учитывать следующие факторы:

- установка дополнительной поверхности киоска самообслуживания потребует установки дополнительных SPA Оптимайзеров, так как увеличится количество GC, сэндвичей, напитков и десертов в час, а также потребуется больше работников для приготовления, сбора и выдачи заказов
- будущие опции сервиса (например, размещение заказов при помощи мобильных устройств) потребуют меньшего количества поверхностей киосков самообслуживания для обслуживания такого же количества гостей

Наличие места для установки дополнительной поверхности киоска самообслуживания для ресторанов Молл - не менее 1000 мм на фасаде ресторана (решение по удалению колонны ХМ принимается индивидуально).

Одна поверхность киоска самообслуживания для ресторанов с залом – принимается индивидуальное решение по месту установки см. Приложение 23[\[9\]](#).

## 3.2. Компания OpenService и Макдоналдс.

Компания OpenService аналогично компании Макдоналдс не стоит на месте и старается развиваться каждый день. По словам руководителей данной компании,

они любят, когда все продумано до мелочей и сделано для людей. На мой взгляд, им есть, что предложить крупнейшей сети фастфуда «Макдоналдс».

- Мобильное приложение «BeOpenMobile» с оплатой и приготовлением еды к определенному времени.

Представим ситуацию, когда ты опаздываешь утром на работу и не успеваешь сделать завтрак. Да, многие вообще не завтракают утром, но хоть кофе? Кофе для многих – это святое. Так вот, будь то кофе или полноценный завтрак, до работы остаются считанные минуты.

За то время, пока ты спускаешься из дома и садишься в машину, очень просто успеть через мобильное приложение заказать кофе и сэндвич с собой, к примеру, через 20 минут и тут же оплатить заказ. И он так же будет готов именно для тебя, не будет лежать 15 минут и ждать, когда ты за ним придешь.

Здорово приходить в заведение и не ждать долго, когда будет готово твое блюдо. Об этом надо подумать не только «Макдоналдс», но и многим рестораторам. Частенько мы забегаем в заведение, чтобы покушать «по-быстрому» качественную еду и именно тут очень не хватает такого приложения.

- iikochecklist и iikoinspector

Это по праву можно назвать нашим бестселлером! Рутинный чек-лист iikochecklist - это перечень регулярных, мельчайших действий, которые должны выполнять все сотрудники ресторана. Главная задача выполнения чек-листов заключается в том, чтобы ничего не было забыто. Ресторанный бизнес - это бизнес мелочей. Система, разработанная компанией OpenService отлично позволяет эти мелочи сделать прозрачными.

Контрольные чек-листы iikoinspector - это чек-листы, по которым идет проверка того или иного сотрудника, процесса, помещения на предмет соответствия стандартам ресторана. Это может быть проверка санитарного и технического состояния ресторана, проверка знаний как членов бригады ресторана, так и знаний менеджеров любого уровня, проверка соблюдения стандартов обслуживания и многое другое. По итогам таких проверок, обычно, в ресторанах ставится оценка, которая сильно влияет на зарплату сотрудников.

## **ВЫВОД К ГЛАВЕ 3**

На мой взгляд, мобильное приложение с электронным меню можно использовать как средство заказа, однако задавать вопросы и получать предложения по выбору блюд с планшета довольно сложно. Я не думаю, что телефоны, планшеты и приложения на них заменят официантов или работников, но они сделают их работу более эффективной», – сказал. Макдоналдс продает гамбургеры, коктейли и картофель-фри, и посетители хотят поговорить с кем-нибудь, сказать: «Я хочу вот так». По-моему, нельзя сказать, что в ресторанно-гостиничном бизнесе технологии заменят весь персонал.

Однако, что касается мобильного приложения с электронными чек-листами, то оно не только сопряжено и сетью-интернет, и все заинтересованные в результатах проверки лица могут незамедлительно посмотреть его, но и так же сокращает бумажный документооборот, ведь проверок в ресторанном бизнесе немало: внутренние, внешние, объявленные и незапланированные. Такое приложение поможет использовать меньше бумажных носителей информации и все-же кое-как, но поможет в сохранении деревьев и различных зеленых насаждений, которых с каждым годом в нашем мире все меньше и меньше, не смотря на борьбу с вырубкой лесов.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В работе на тему «Внедрение управления рестораном на основе АСУ на примере компании Макдоналдс» цель внедрение управления рестораном на основе АСУ на примере компании Макдоналдс достигнута в полной мере.

Также поставленные задачи в каждой главе выполнены.

При анализе теории вопроса можно увидеть, что автоматизированные системы управления помогают бороться и с хищениями на предприятии питания, но наиболее эффективным способом является использование системы компьютерного учета. Это система – это инструмент, который может предоставить мощные рычаги контроля.

На основе этих наработок во второй главе выполнено внедрение управления рестораном на основе АСУ в Макдоналдс.

Новые системы позволяют – учитывать при доставке все изменения, внесенные в заказ, до момента отгрузки; производить ежедневно проверку настроек карточек

сырых продуктов. В Weblog доступны различные типы информационных документов: расписания и отчеты.

Обновлена платформа e-Production на версию 3.0. Там изменения: добавлена информация по вводу сэндвичей Гурмэ; обновлена информация по использованию пункта «Доступных лотков» при настройке продуктов УНС, обновлена информация по правильной смене расположения наименований, добавлена информация по вводу котлет Гурмэ.

Задача же информационной системы – обеспечить модель управления, которую выбрало руководство предприятия, и в случае изменения подхода к управлению быть в состоянии поддержать эти изменения.

Практическая эффективность от внедрения управления рестораном на основе АСУ проявляется в увеличении скорости обслуживания, больших возможностях контроля над всем процессом, так как вывод данных теперь возможен как в виде графиков, так и в табличной форме.

Быстрое, качественное обслуживание и приятная атмосфера – это то, в чем посетители любого ресторана «Макдоналдс» в мире могут всегда быть уверены. Новая система позволяет в дополнение к привычным стандартам качества и обслуживания в «Макдоналдс» максимально соответствовать ожиданиям каждого посетителя, поскольку каждое блюдо меню готовится непосредственно под заказ.

Компания «Макдоналдс» является ярким примером применения действенных функций менеджмента и новейших информационных технологий в своей деятельности, и, тем самым, может служить образцом процесса управления для других организаций.

Как перспектива дальнейшего внедрения – наработки данной работы могут быть использованы для технологического совершенствования обслуживания в современных столовых быстрого питания.

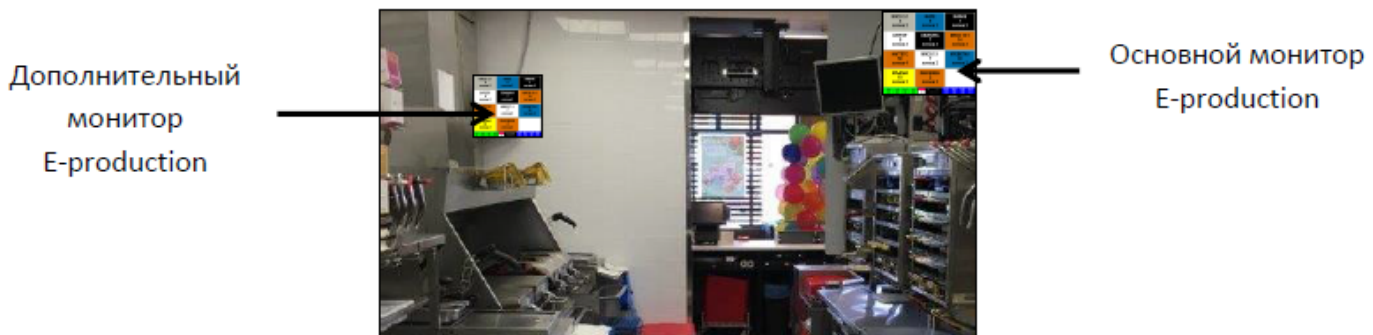
## **Список использованных источников и литературы**

1. eProduction. Руководство для ресторанов. Версия 3.0, 2017.
2. Инструкция по работе с My Store. Версия 3, 2014.
3. Руководство пользователя по работе с предложениями по заказу. Руководство пользователь по работе с Weblog приложением. 2016.

4. Официальный сайт ресторана быстрого питания «Макдоналдс» // [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.mcdonalds.ru/>.
5. SPA-Оптимайзеры. Руководство по использованию.

## Приложение 1

### Монитор E-Production 3.0



Основной монитор

МЯСО 3:1 4 лотков 2	ФИЛЕ 6 лотков 2	МИФИК 1 лотков 2
БУРГЕР 5 лотков 2	СВИНИНА 7 лотков 2	МЯСО 10:1 14 лотков 3
НАГГЕТС 50 лотков 4	МЯСО 7:1 7 лотков 2	КРЕВЕТКИ 30 лотков 2
КРЫЛЬЯ 10 лотков 2	МАКЧИКЕН 2 лотков 2	
67 68 66 66	Гостей 61 62 62 62 65	

Дополнительный монитор

МЯСО 10:1 14 лотков 3	МЯСО 7:1 8 лотков 2	МЯСО 3:1 4 лотков 3
СВИНИНА 6 лотков 2		
55 67 68 68	Гостей 68 70 70 69 69	

Дополнительный монитор

НАГГЕТС 36 лотков 2	МИФИК 1 лотков 1	МАКЧИКЕН 4 лотков 2
БУРГЕР 5 лотков 2	ФИЛЕ 3 лотков 2	КРЫЛЬЯ 8 лотков 1
КРЕВЕТКИ 10 лотков 2		
52 44 44 45	Гостей 46 53 53 69 69	

## Приложение 2

### Монитор FRIES



3.pdf - Adobe Reader

Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

7 / 40 125%

Инструменты Комментарии

## Монитор FRIES

К11 / 18 1:47	К2 / 75 1:27	К11 / 20 0:56	К11 / 20 0:56
1 СтнФри 1 Деревн	1 Деревн	2 МалФри	2 МалФри
Оплачено	Итого	Оплачено	Оплачено

**Зона заказов**  
Показывает текущие заказы с касс и киосков, содержащие картофель или оладушек (во время «Завтраков»). Значок машинки означает, что заказ сделан на автораздаче или окне МакЭкспресс.

<b>ИТОГО</b>	<b>УРОВЕНЬ КАРТОФЕЛЯ</b>	<b>ПРОГНОЗ ПРОДАЖ</b>
1 СтнФри 2 Деревн 2 МалФри	1 - 3 МалФри 1 - 3 СтнФри 0 - 1 БолФри 0 - 1 Деревн	САЛАТ ЦЕЗАРЬ 15 мин 3 11 САЛАТ ОВОЩНОЙ 1 3 ПИРОЖОК ПЕРСЯМ 3 18 Обновится через 00:21 11:14

**Зона уровня картофеля на станции**  
Показывает количество порций продукции на картофельном бине, которое необходимо держать в данный момент на станции.

**Зона прогноза продаж**  
Показывает количество спрогнозированной продукции в конфигураторе, которое будет продано в ближайшие 15 мин и 1 час. Так же отображает временной интервал, через которое обновятся данные и текущее время

Предыдущий час	Текущие 15 минут	Следующий час
52 52 44 44 15	Гостей 45	46 53 53 69

**Зона «Итого»**  
Показывает суммарное количество продукции для картофельного бина, пробиваемой на данный момент на всех кассах и киосках ресторана.

**Уровень производства картофеля**  
Показывает уровень фасовки картофеля по корзинам и какое количество корзинок нужно готовить одновременно в разных ванночках.

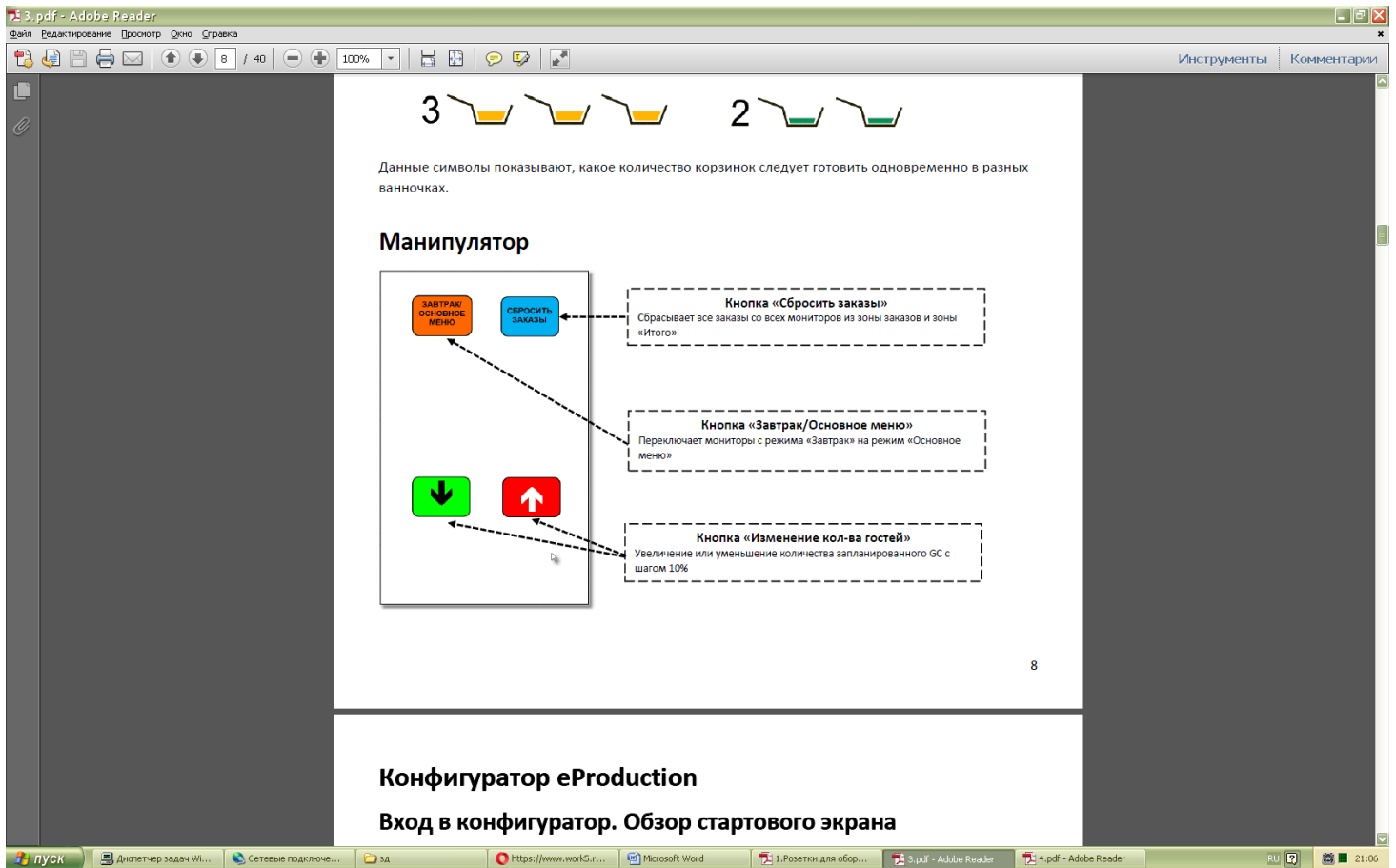
**ГС - дисплей**  
Показывает количество запланированных гостей за прошедший и предстоящий час, а также за текущие 15 минут.

**ВАЖНО!!!**

ПУСК Диспетчер задач Wi... Сетевые подключе... зд https://www.work5.r... Microsoft Word 1.Розетки для обор... 3.pdf - Adobe Reader 4.pdf - Adobe Reader RU 21:02

## Приложение 3

### Манипулятор в eProduction



## Приложение 4

### Конфигуратор eProduction.

#### Вход в конфигуратор. Обзор стартового экрана

3.pdf - Adobe Reader

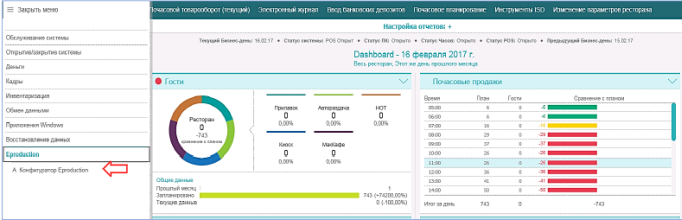
Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

Инструменты Комментарии

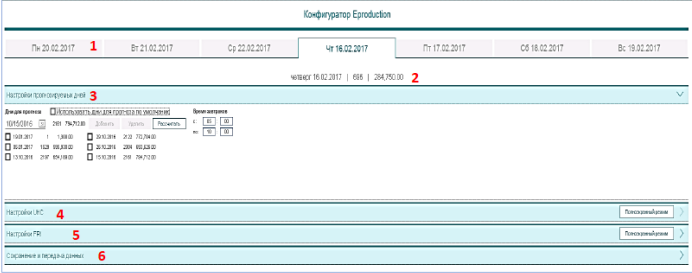
## Конфигуратор eProduction

### Вход в конфигуратор. Обзор стартового экрана

Вход в конфигуратор eProduction в MyStore осуществляется следующим образом:  
 Меню – Eproduction – Конфигуратор Eproduction



Далее вы попадете на стартовый экран конфигуратора



1. Бизнес-дни, которые доступны для настройки. По умолчанию всегда отображается текущий бизнес-день и следующие за ним 6 дней
2. Информация по выбранному дню: дата и день недели | кол-во запланированных гостей за день | запланированный товароборот

ПУСК | Диспетчер задач Wl... | Сетевые подключе... | з.д. | https://www.work5.r... | Microsoft Word | 1.Розетки для обор... | 3.pdf - Adobe Reader | 4.pdf - Adobe Reader | RU | 21:15

## Приложение 5

### Начальное прогнозирование в My Store

3.pdf - Adobe Reader

Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

10 / 40 125%

Инструменты Комментарий

### Дневное планирование товароборота

Выберите месяц: 2017 \* **Февраль** \* Выбрать

Дата	Товароборот	кол-во гостей	Часы сотрудников	
02/01/17 среда	1 157 716	3 819	223.50	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/02/17 четверг	1 149 279	3 977	243.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/03/17 пятница	1 203 677	3 846	226.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/04/17 суббота	1 345 667	3 988	268.50	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/05/17 воскресенье	1 633 121	2 174	218.50	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/06/17 понедельник	1 643 412	3 372	243.50	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/07/17 вторник	1 183 133	3 704	257.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/08/17 среда	1 187 883	3 732	243.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/09/17 четверг	1 247 683	3 888	243.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/10/17 пятница	1 203 681	3 891	243.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/11/17 суббота	1 273 209	3 892	243.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/12/17 воскресенье	1 693 771	2 846	263.50	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/13/17 понедельник	1 699 674	3 475	243.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/14/17 вторник	1 149 825	3 823	237.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/15/17 среда	1 195 741	3 727	255.50	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/16/17 четверг	2 291 621	3 766	261.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/17/17 пятница	1 283 896	3 805	258.50	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/18/17 суббота	1 206 825	3 543	278.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>
02/19/17 воскресенье	1 178 393	3 072	308.00	<input type="button" value="Создание графика продаж"/> <input type="button" value="Планирование"/>

### Почасовое планирование товароборота

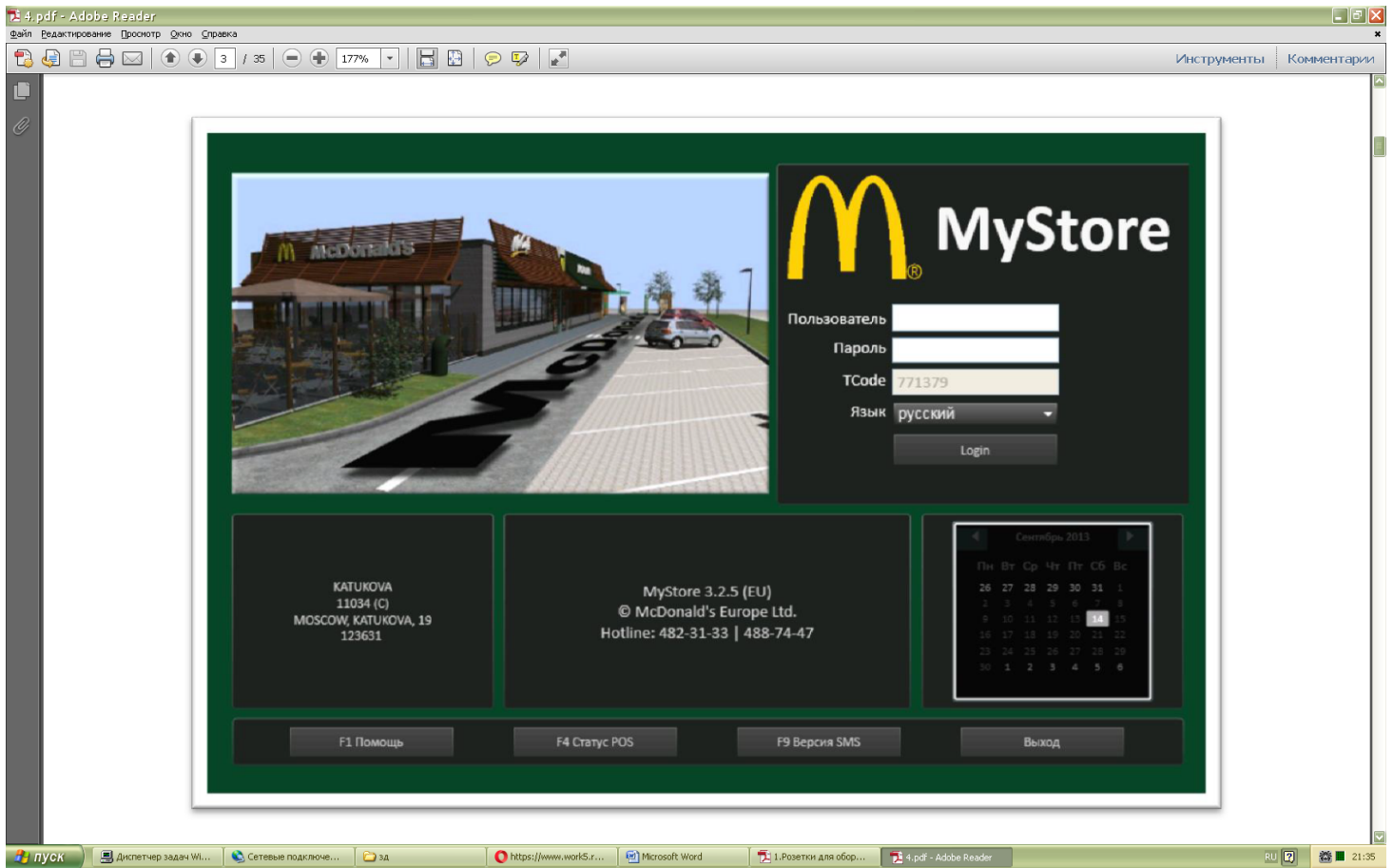
Выберите дату: 18.02.2017

Время	Товароборот	кол-во гостей	Часы сотрудников	
08:00 - 08:30	1 467	4	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
08:30 - 09:00	367	3	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
09:00 - 09:30	461	4	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
09:30 - 10:00	541	2	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
10:00 - 10:30	1 733	8	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
10:30 - 11:00	2 698	8	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
11:00 - 11:30	3 383	16	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
11:30 - 12:00	4 713	14	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
12:00 - 12:30	4 381	19	2.00	<input type="button" value="Планирование"/>
12:30 - 13:00	5 420	18	2.00	<input type="button" value="Планирование"/>
13:00 - 13:30	4 426	14	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
13:30 - 14:00	2 976	12	1.50	<input type="button" value="Планирование"/>
14:00 - 14:30	5 181	18	2.00	<input type="button" value="Планирование"/>
14:30 - 15:00	2 131	19	2.00	<input type="button" value="Планирование"/>
15:00 - 15:30	6 173	18	2.00	<input type="button" value="Планирование"/>
15:30 - 16:00	7 682	28	2.50	<input type="button" value="Планирование"/>
16:00 - 16:30	6 982	22	2.50	<input type="button" value="Планирование"/>
16:30 - 17:00	9 736	18	2.00	<input type="button" value="Планирование"/>
17:00 - 17:30	10 818	25	2.50	<input type="button" value="Планирование"/>
17:30 - 18:00	10 495	25	2.50	<input type="button" value="Планирование"/>
Итого	90 88	748	67.00	
Дополнительные	381 66	748		
Итого				

ПУСК | Диспетчер задач Wl... | Сетевые подключе... | З.Д. | https://www.work5.r... | Microsoft Word | 1.Розетки для обор... | 4.pdf - Adobe Reader | 3.pdf - Adobe Reader | RU | 21:18

## Приложение 6

### MyStore - вход в панель управления



## Приложение 7

### MyStore - главное окно программы

4.pdf - Adobe Reader

Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

Инструменты Комментарии

## MyStore – главное окно программы

После входа в MyStore мы видим статус ресторана, и различные окна с информацией о ресторане.

The screenshot displays the MyStore application interface with the following components:

- Navigation Menu (Left):**
  - A Обслуживание Системы
  - B Обслуживание Ресторана (Откр./За)
  - C Деньги
  - D Кадры
  - E Инвентаризация
  - F Обмен Данными
  - N Приложения Windows
  - N Журнал смены(ShiftBook)
  - O eProduction
- Restaurant Status (Top Center):**
  - Статус ресторана
  - Текущий Биз.день: 18.09.13
  - Статус системы: POS Система открыта
  - Статус ПК: открыт
  - Статус часов: открыт
  - Статус POS: открыт
  - Предыдущий Биз.день: 01.01.01
- Sales Distribution (Top Right):**
  - Почасовой товарооборот
  - Ресторан: [Dropdown]
  - McCafe: 16%
  - Drive Thru: 5%
  - InStore: 78%
  - Показать:  Распределение по типам  Значения
  - Дата: 18.09.2013 15 Экспорт...
- Sales Forecast Table (Bottom Right):**

Интервал	Продажи	Прогноз	Разница	Продук...	Не про...	Кол-во...	Средний
06:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00
07:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00
08:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00
09:00	813,55	0,00	813,55	813,55	0,00	2	406,78
10:00	11 034...	0,00	11 034...	11 034...	0,00	27	408,69
11:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00
12:00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00
- Service Speed (Bottom Center):**
  - Скорость обслуживания

Тип	Заказы	Оплата	Реакц...	Итого
Kiosk	0	0	0	0
InStore	0	0	0	0
McCafe	0	0	0	0
DriveThru	1	1	0	1

  - 18.09.2013: 20:45 - 21:00

Alt -> Меню | Alt-F4 -> Выход авторизованного пользователя

Техническая поддержка: 482-31-33

На главной странице отображаются различные виджеты с информацией о ресторане: Информация о скорости

ПУСК | Диспетчер задач Wi... | Сетевые подклю... | zd | https://www.work5.r... | Microsoft Word | 1.Розетки для обор... | 4.pdf - Adobe Reader | RU | 21:37

## Приложение 8

### Виджет “Продажи и прогнозы”

4.pdf - Adobe Reader

Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

6 / 35 177%

Инструменты Комментарии

По умолчанию отображается информация о продажах за текущий бизнес день. Можно просмотреть информацию за дату в прошлом, выбрав её в календаре (При нажатии на иконку календаря выводится календарь за текущий месяц)

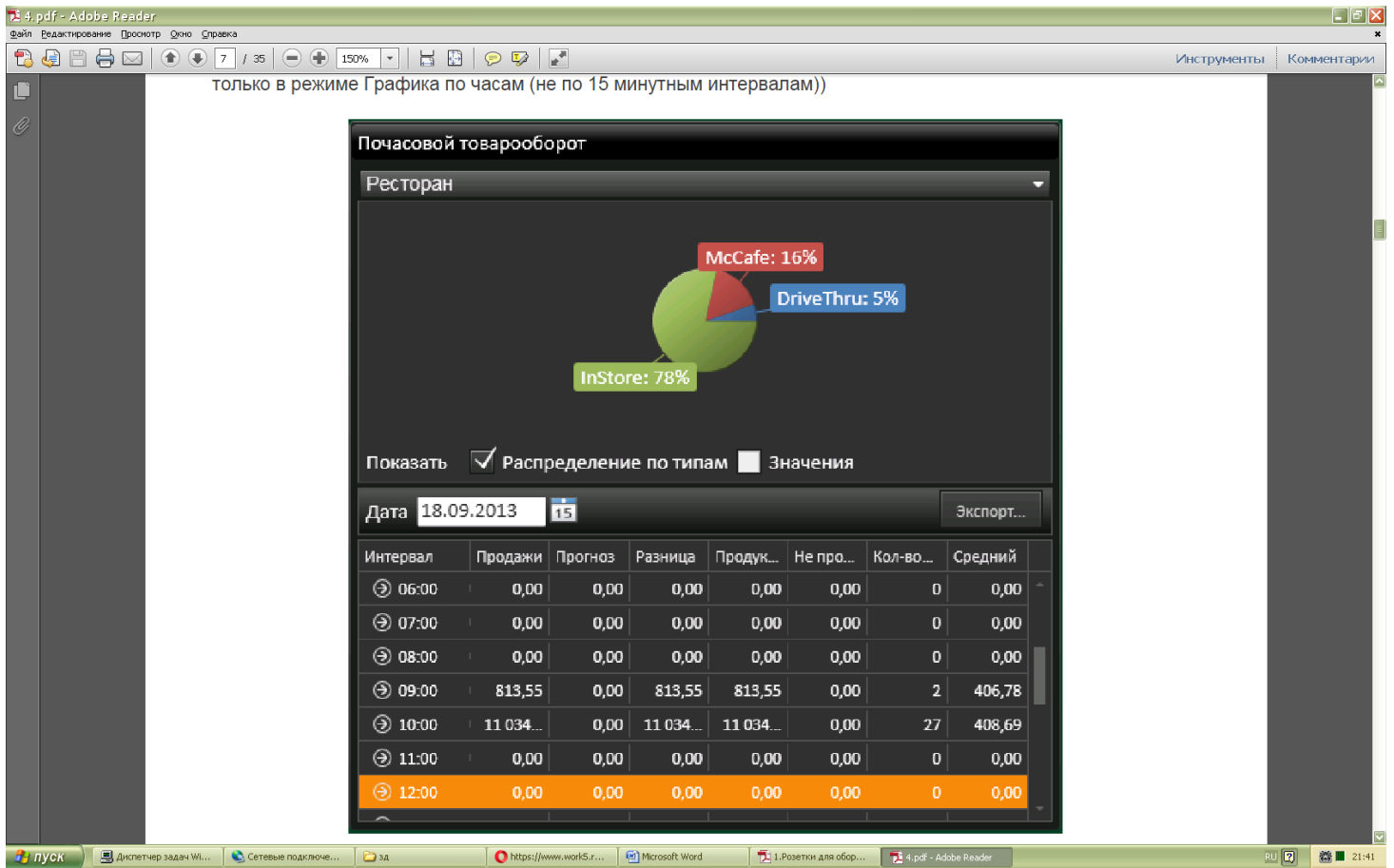
Рисунок 8: Прогнозируемые и фактические данные о продажах.

На рисунке 8 – представлена диаграмма почасовых продаж и линейный график по количеству гостей в

ПУСК | Диспетчер задач W... | Сетевые подключе... | зд | <https://www.work5.r...> | Microsoft Word | 1.Розетки для обор... | 4.pdf - Adobe Reader | RU | 21:39

## Приложение 9

### Виджет “Почасовой товарооборот”



## Приложение 10

### Основные правила новой системы размещения заказов в

### Weblog



2. WEBLOG заказ.pdf - Adobe Reader

Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

Инструменты Комментарии

- **Униформа и Обучение** – все типы униформы и обучающие материалы

**ОСНОВНОЙ**

Дни размещения: ПН-ВТ-СР-ЧТ-ПТ-СБ  
в 11-00

Время подтверждения рестораном:  
с 11:00 до 13:00

Основной - дата размещения предложения по заказу зависит от графика доставок ресторана. С 11:00 до 13:00 менеджеру заказа необходимо проверить и подтвердить предложение. В 13:00 предложение по заказу будет автоматически подтверждено и отправлено на РЦ.

**ФРЕШ**

Дни размещения: ПН-ВТ-СР-ЧТ-СБ  
в 11-00

Время подтверждения рестораном:  
с 11:00 до 13:00

Фреш - дата размещения предложения по заказу зависит от графика доставок ресторана. С 11:00 до 13:00 менеджеру заказа необходимо проверить и подтвердить предложение. В 13:00 предложение по заказу будет автоматически подтверждено и отправлено на РЦ.

**УНИФОРМА И ОБУЧЕНИЕ**

Дни размещения: ПН - ПТ

Время автоматического подтверждения:  
ПТ в 13:00

Униформа и Обучение – размещение и подтверждение заказа на униформу осуществляется в течение недели с понедельника по пятницу. Менеджеру заказа ресторана в течение недели необходимо самостоятельно внести необходимое количество единиц униформы и подтвердить заказ. Либо Weblog автоматически подтвердит заказ пятницу в 13:00.

4  
©MAY, 27, 2016 by HAVI Logistics. All rights reserved.

ПУСК Диспетчер задач Wi... Сетевые подключе... зд https://www.wor45.r... курсМакдональдс\_... 1.Розетки для обор... 2:WEBLOG заказ.pdf... RU 21:53

## Приложение 11

### Расписание в Weblog

2. WEBLOG заказ.pdf - Adobe Reader

20.10.15 График предложений по заказу 70205.pdf

Расписание размещения заказов учитывает график доставок Ресторана, температурные группы в доставке, типы предложений по заказу и порядок из размещения.

**Дата размещения заказа 19.11.13**

Номер ресторана	Название ресторана	Тип предложения по заказу	Время подтверждения	Дата и время доставки
11027	Бутово	Основной	19.11.13 12:00 - 14:00	20.11.2013 19:30

**Дата размещения заказа 20.11.13**

Номер ресторана	Название ресторана	Тип предложения по заказу	Время подтверждения	Дата и время доставки
11027	Бутово	Фреш	20.11.13 17:00 - 21.11.13 08:00	22.11.2013 12:30

**Дата размещения заказа 21.11.13**

Номер ресторана	Название ресторана	Тип предложения по заказу	Время подтверждения	Дата и время доставки
11027	Бутово	Основной	21.11.13 12:00 - 14:00	22.11.2013 12:30
11027	Бутово	Фреш	21.11.13 17:00 - 22.11.13 08:00	23.11.2013 18:30
11027	Бутово	Фреш	21.11.13 17:00 - 22.11.13 08:00	25.11.2013 17:30

**Дата размещения заказа 22.11.13**

Номер ресторана	Название ресторана	Тип предложения по заказу	Время подтверждения	Дата и время доставки
11027	Бутово	Основной	22.11.13 12:00 - 14:00	23.11.2013 18:30
11027	Бутово	Основной	22.11.13 12:00 - 14:00	25.11.2013 17:30

## Приложение 12

### Шаги в Weblog

2. WEBLOG заказ.pdf - Adobe Reader

Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

8 / 53 100%

Инструменты Комментарии

доставке будут учитываться несколько заказов одновременно.

- В доставке будут учтены все изменения, внесенные в заказ, до момента отгрузки с РЦ.
- Weblog приложение ежедневно производит проверку настроек карточек сырых продуктов в MyStore (SMS) и сравнивает их с наименованиями в доставке.
- В случае если статус карточки сырого продукта «Неактивен» Weblog приложение укажет пользователю на эти наименования.
- Ресторан устанавливает статус «Активен» или «Готовится стать активным» по тем продуктам, которые имеют неправильные настройки карточек сырых продуктов. Такие наименования загружены не будут – Ресторан вносит их через внеплановую поставку.
- Наименования, которые фактически поступили с доставкой, но не отмечены в документах (т.н. пересортица), вносятся в MyStore (SMS) вручную.
- Возвратная тара (лотки, баллоны и др.) через Weblog принята не будет – Ресторан вносит приемку/возврат через внеплановую поставку.

**Шаг 1**

- Заказ отгружен с РЦ в ресторан
- Доставка загружена в Weblog приложение

**Шаг 2**

- Доставка принята в ресторане, машина разгружена
- Документы заполнены (время, тара, расхождения, брак и т.д.)

**Шаг 3**


- Менеджер заказа ресторана сверяет документы и данные доставки в Weblog приложении
- Вносятся расхождения по количеству (если есть)
- Просмотр сообщения о новых или неактивных наименованиях в доставке

**Шаг 4**

- Загрузка доставки в MyStore (SMS)
- Неактивные наименования не загружаются. Необходимо внести их во внеплановую поставку
- Группа товаров "Freight" (Возвратная тара) не загружается. Необходимо внести ее во внеплановую поставку (прием и возврат).
- Менеджер заказа вносит фактически поступившие, но не отраженные в документах наименования (т.н. пересортица) через внеплановую поставку.

8

©MAY, 27, 2016 by HAVI Logistics. All rights reserved.



ПУСК Диспетчер задач Wi... Сетевые подключе... зд https://www.work5.r... курсМагдональс... 1.Розетки для обор... 2:WEBLOG заказ.pdf... RU 22:02

## Приложение 13

### Список доступных для Ресторана отчетов

рекомендациям.

Список доступных для Ресторана отчетов:

Отчет	Периодичность обновления	Цель	Содержание
График предложений по заказу	Ежедневно	Информирование Ресторанов	Индивидуальный график размещения заказов для каждого Ресторана, построенный в соответствии с графиком плановых доставок.
Шкала расчетной инвентаризации по упаковке	Ежемесячно	Информирование Ресторанов	Информационный лист с указанием кейсовости по наименованиям группы 10-Упаковка.
Отклонения по инвентаризации	Еженедельно по вторникам в 08:00 по московскому времени	Контроль корректности недельной инвентаризации и, контроль настройки карточек в MyStore (SMS)	Отклонение теоретического запаса от данных последней недельной инвентаризации превышает 30%. Необходимо проверить корректность последней инвентаризации, настройки карточек в MyStore (SMS) системе Ресторана.
Отсутствие инвентаризации	Еженедельно по вторникам в 08:00 по московскому времени	Контроль корректности недельной инвентаризации и, контроль настройки карточек в MyStore (SMS)	Отсутствие данных по последней недельной инвентаризации. Необходимо проверить настройки карточек в MyStore (SMS) системе Ресторана.
Трансферы	Еженедельно по вторникам в 08:00 по московскому времени	Контроль количества входящих трансферов	Количество входящих трансферов за последнюю неделю. Необходимо проинформировать Отдел планирования HAVI Logistics о причине возникновения трансферов (рост продаж, некорректное планирование и т.д.)
Отключение карточек My Store (SMS)	Еженедельно по вторникам в 08:00 по московскому времени	Контроль актуальности базы данных SMS	Карточки, которые не отгружаются в ресторан, однако активны в SMS системе ресторана. Необходимо проверить настройки карточек в MyStore (SMS) системе Ресторана.


## Приложение 14

### McAnalyze, вкладка СТАТ

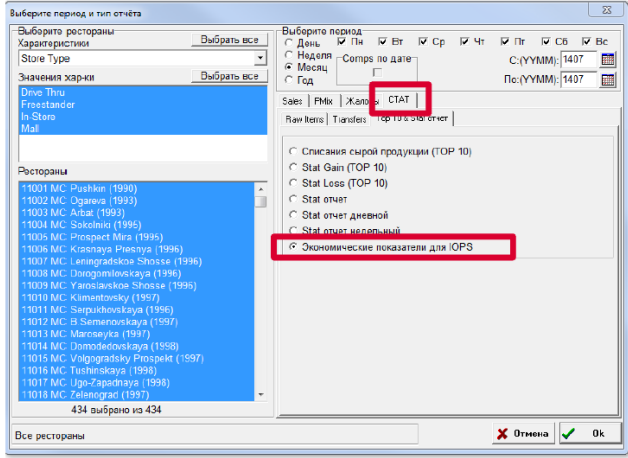
2. WEBLOG заказ.pdf - Adobe Reader

Файл Редактирование Просмотр Окно Справка

11 / 53 125% Инструменты Комментарии



Для контроля общей эффективности Ресторана после внедрения приложения Weblog создан отчет в McAnalyze, вкладка СТАТ.



Выберите период и тип отчета

Выбор ресторана: Выберите все

Store Type: Выберите все

Значения хэшки: Выберите все

Divs: Thai, Free-standing, In Store, Mail

Рестораны: 11001 MC Pushkin (1990), 11002 MC Oganeva (1993), 11003 MC Arbat (1993), 11004 MC Sokolniki (1995), 11005 MC Prospekt Mira (1996), 11006 MC Krasnaya Ploshch (1996), 11007 MC Leningradskoe Shosse (1996), 11008 MC Dostojewskaya (1996), 11009 MC Yarovskoye Shosse (1996), 11010 MC Klimentovskiy (1997), 11011 MC Serpukhovskaya (1996), 11012 MC V Semenovskaya (1997), 11013 MC Marshevskiy (1997), 11014 MC Domodedovskaya (1998), 11015 MC Volgogradskiy Prospekt (1997), 11016 MC Tushinskaya (1998), 11017 MC Shchepetilnaya (1994), 11018 MC Zelenograd (1997)

434 выбрано из 434

Все рестораны

Выбор периода: День, Неделя, Месяц, Год

Выбор отчета: Списание сырой продукции (TOP 10), Stat Gain (TOP 10), Stat Loss (TOP 10), Stat отчет, Stat отчет дневной, Stat отчет недельный,  Экономические показатели для IOPS

Справка: Отмена, OK

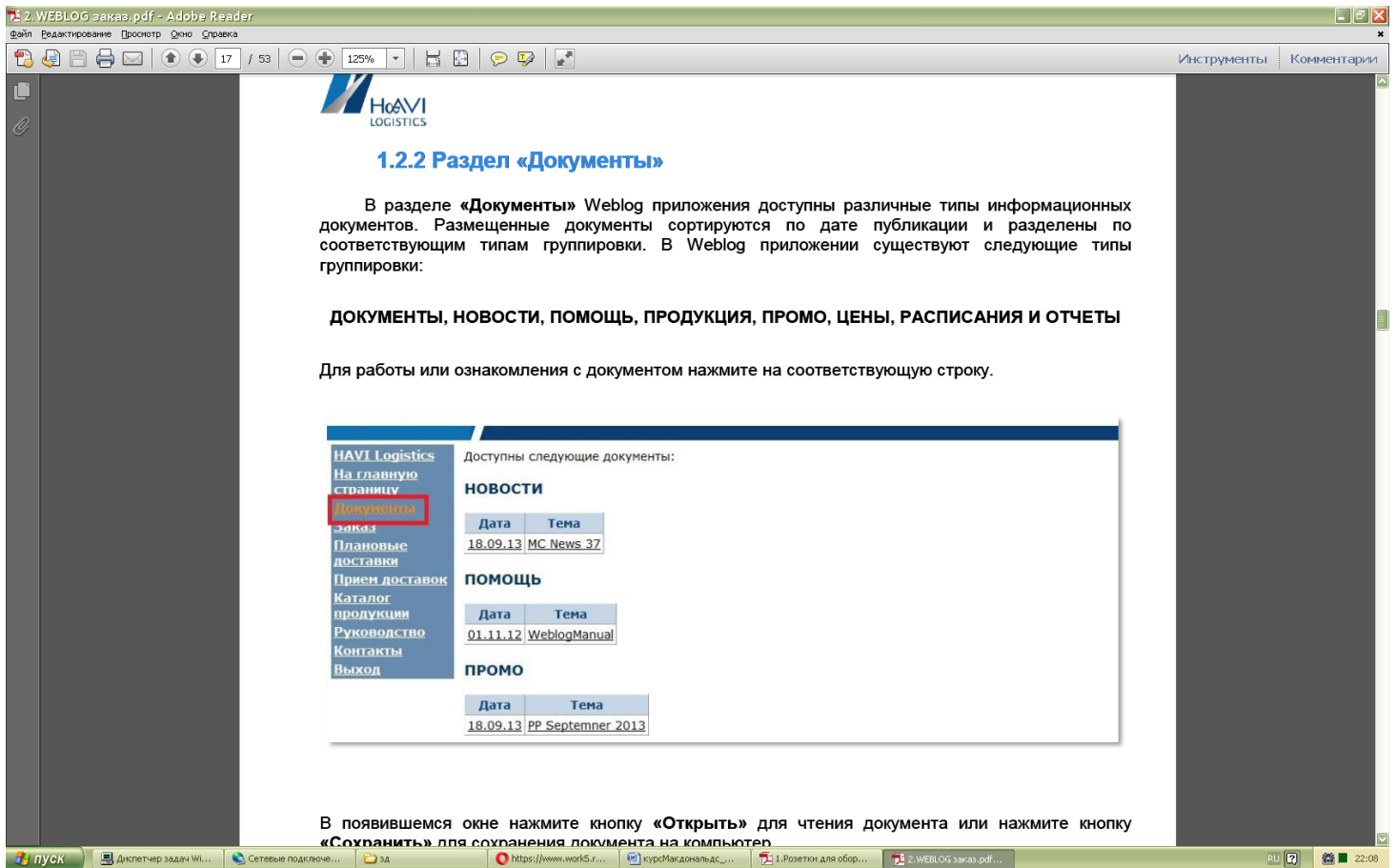
С помощью данного отчета каждый Ресторан самостоятельно сможет оценить показатели до и после внедрения Weblog-приложения по следующим показателям:

- количеству входящих трансферов;
- сумме списаний;
- сумме остатков в Ресторане;

ПУСК Диспетчер задач Wi... Сетевые подключе... з.д. https://www.work5.r... курсМакдональдс... 1.Розетки для обор... 2:WEBLOG заказ.pdf... RU 22:05

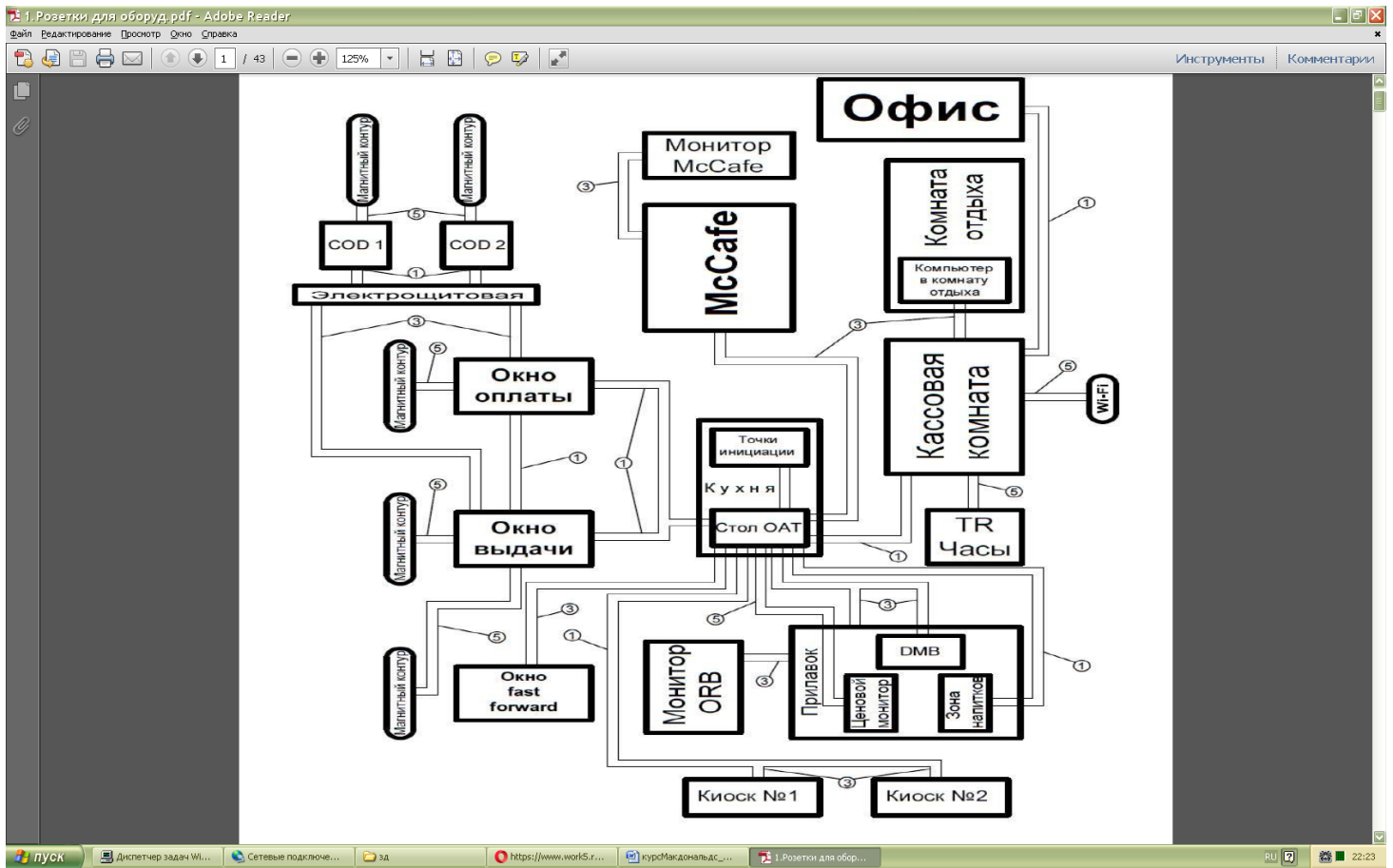
## Приложение 15

### Раздел «Документы» Weblog



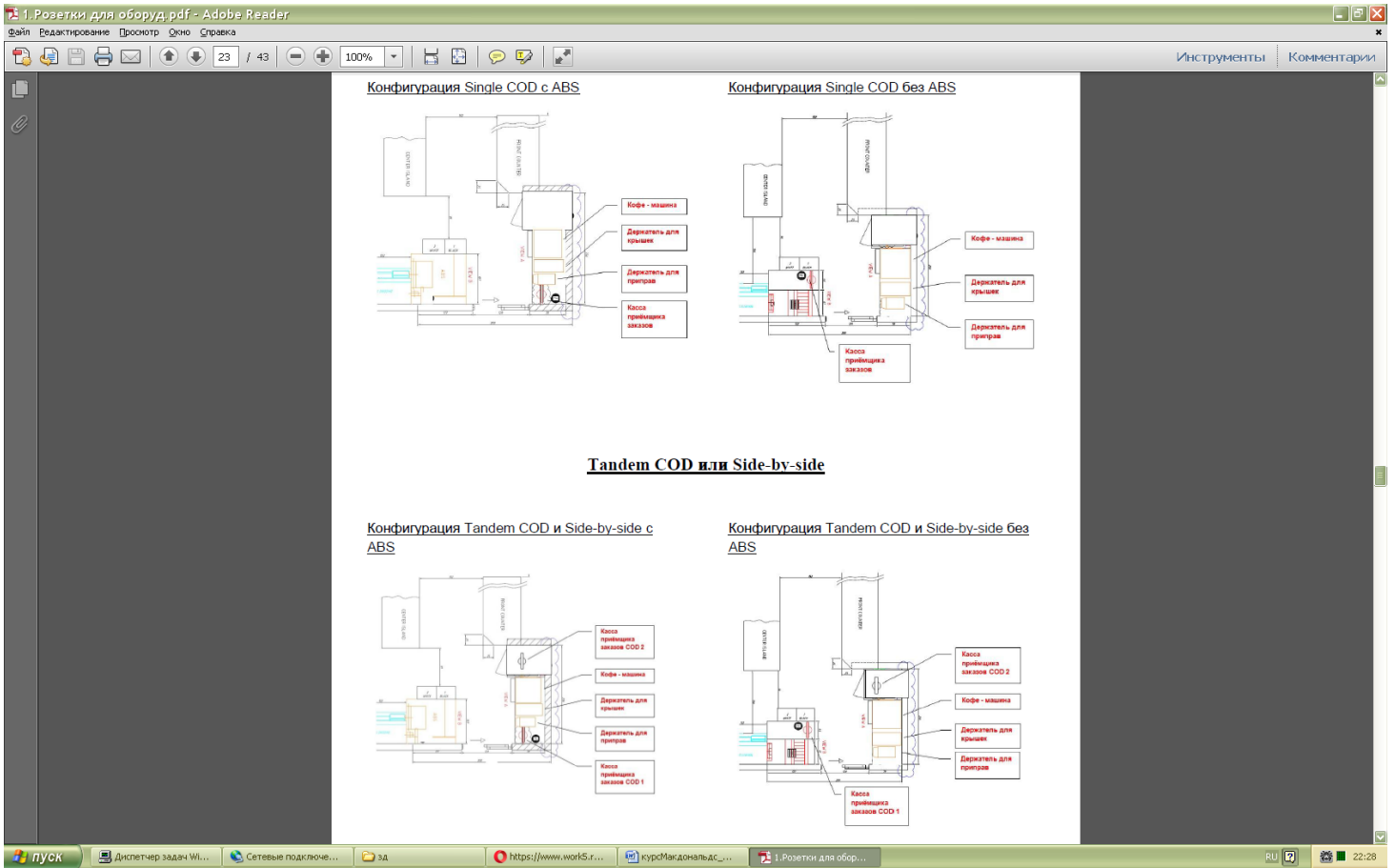
## Приложение 16

### Общая схема расположения нового оборудования



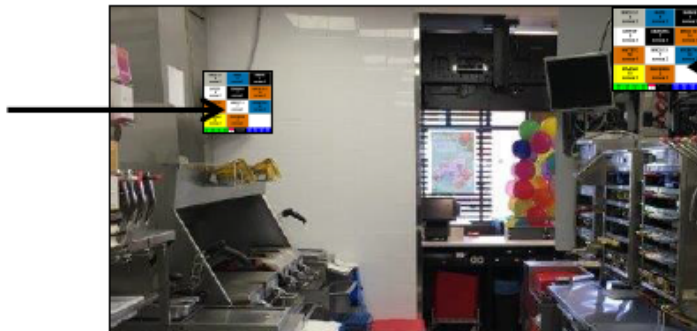
## Приложение 17

### Стандарты расположения оборудования на окне выдачи ресторанов МакАвто



## Приложение 18

Дополнительный монитор E-production



Основной монитор E-production

Основной монитор

МЯСО 3:1 4 лотков 2	ФИЛЕ 6 лотков 2	МИФИК 1 лотков 2
БУРГЕР 5 лотков 2	СВИНИНА 7 лотков 2	МЯСО 10:1 14 лотков 3
НАГГЕТС 50 лотков 4	МЯСО 7:1 7 лотков 2	КРЕВЕТКИ 30 лотков 2
КРЫЛЬЯ 10 лотков 2	МАКЧИКЕН 2 лотков 2	
57 68 66 66	Гостей 61	62 62 62 65

Дополнительный монитор

МЯСО 10:1 14 лотков 3	МЯСО 7:1 8 лотков 2	МЯСО 3:1 4 лотков 3
СВИНИНА 6 лотков 2		
55 67 66 68	Гостей 68	70 70 69 69

Дополнительный монитор

НАГГЕТС 36 лотков 2	МИФИК 1 лотков 1	МАКЧИКЕН 4 лотков 2
БУРГЕР 5 лотков 2	ФИЛЕ 3 лотков 2	КРЫЛЬЯ 8 лотков 1
КРЕВЕТКИ 10 лотков 2		
52 44 44 45	Гостей 46	53 53 69 69

## Дополнительный монитор E-Production MFY



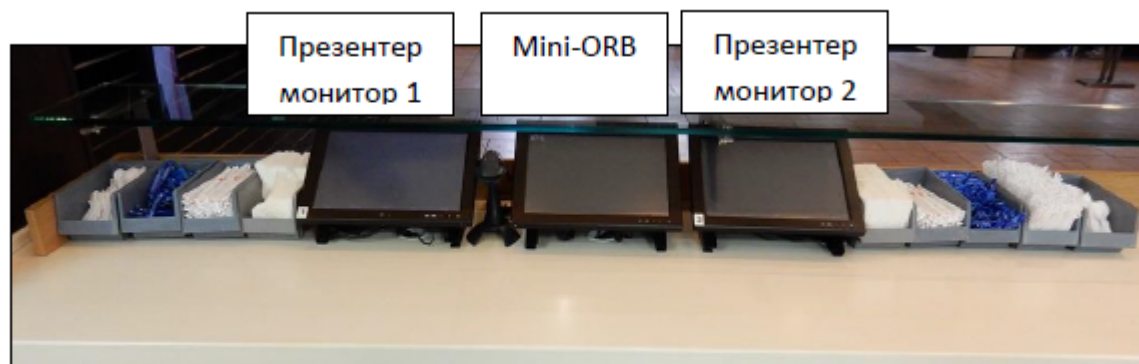
## Приложение 19

### Третий монитор напитков и десертов



## Приложение 20

### Второй презентер - монитор



## Приложение 21

### Сдвоенная зона выдачи



## Приложение 22

### Киоск самообслуживания



Одна поверхность  
киоска  
самообслуживания



## Приложение 23

1. Официальный сайт ресторана быстрого питания «Макдоналдс» // [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.mcdonalds.ru/>. ↑

2. Официальный сайт ресторана быстрого питания «Макдоналдс» // [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.mcdonalds.ru/>. [↑](#)
3. Официальный сайт ресторана быстрого питания «Макдоналдс» // [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.mcdonalds.ru/>. [↑](#)
4. Руководство по организации работы производственной платформы «Сделано Для Вас» (Made For You), основанное на последней версии, созданной Глобальной Группой по Развитию производства. [↑](#)
5. eProduction. Руководство для ресторанов. Версия 3.0, 2017 [↑](#)
6. Инструкция по работе с My Store. Версия 3, 2014. [↑](#)
7. Руководство пользователя по работе с предложениями по заказу. Руководство пользователь по работе с Weblog приложением. 2016. [↑](#)
8. SPA-Оптимайзеры. Руководство по использованию. [↑](#)
9. SPA-Оптимайзеры. Руководство по использованию. [↑](#)