

МОДЕЛИРОВАНИЕ ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ BURGER KING В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ

Исламова Г.Г., к.с.н., доцент,
Ахмедшин Ш.Р., студент,

Кашфутдинов Т.М., студент,
Башкирский ГАУ, г.Уфа, Россия

Аннотация. В статье рассматривается моделирование основных бизнес-процессов Burger King как инструмент повышения эффективности управления рестораном быстрого питания. Особое внимание уделяется процессам приема заказа, приготовления продукции, обслуживания гостей, управления запасами, персоналом и доставки. Показано, что применение процессного подхода и информационных технологий позволяет стандартизировать деятельность ресторана, сократить время обслуживания и повысить устойчивость компании на конкурентном рынке.

Ключевые слова: Burger King, бизнес-процессы, моделирование, BPMN, IDEF0, информационная система, управление, фастфуд.

Современные предприятия быстрого питания работают в условиях высокой конкуренции, роста требований потребителей и необходимости постоянного повышения скорости обслуживания. Для таких компаний, как Burger King, важны не только качество продукции и узнаваемость бренда, но и четкая организация внутренних процессов. Любая ошибка в приеме заказа, приготовлении блюда, управлении запасами или распределении персонала напрямую влияет на удовлетворенность гостя и экономический результат ресторана. Поэтому моделирование бизнес-процессов становится важным инструментом управления и цифровой трансформации.

Burger King является одной из крупнейших международных сетей быстрого питания. По данным официальных материалов компании, сеть включает более 19 000 ресторанов в более чем 100 странах и территориях, а значительная часть ресторанов работает по франчайзинговой модели [1]. Такой масштаб требует единой системы стандартов, регламентов и цифровых инструментов. Без описания и формализации бизнес-процессов невозможно обеспечить одинаковый уровень обслуживания в разных ресторанах и странах.

Моделирование бизнес-процессов представляет собой описание последовательности действий, участников, входных и выходных данных, ресурсов и условий выполнения операций. Для ресторанного бизнеса наиболее применимы такие методы, как BPMN, IDEF0, DFD и UML. BPMN позволяет показать последовательность выполнения операций: от оформления заказа до выдачи готовой продукции. IDEF0 используется для функционального описания деятельности предприятия, где каждый процесс рассматривается через входы, выходы, механизмы и управляющие воздействия. DFD помогает отразить движение информационных потоков, а UML может применяться при проектировании информационных систем ресторана.

Ключевым бизнес-процессом Burger King является процесс обслуживания гостя. Он начинается с выбора канала оформления заказа: касса, киоск самообслуживания, мобильное приложение, сайт или сервис доставки. Далее гость выбирает блюда, система формирует заказ, рассчитывает стоимость, принимает оплату и передает данные на кухню. После этого сотрудники кухни получают информацию о составе заказа, готовят продукцию по стандартам, комплектуют заказ и передают его гостю или курьеру. В данном процессе участвуют гость, кассир, кухонный персонал, менеджер смены, информационная система, кассовое оборудование и платежные сервисы.

При моделировании процесса приема заказа важно учитывать несколько входных данных: выбранные блюда, способ оплаты, канал заказа, наличие акций, бонусов и промокодов. Выходом процесса является оплаченный заказ, переданный в производственную зону. Управляющими воздействиями выступают стандарты обслуживания, меню, правила оплаты, регламенты безопасности и корпоративные требования Burger King. Механизмами являются кассовая система, терминал оплаты, мобильное приложение, киоск самообслуживания и сотрудники ресторана.

Следующим важным процессом является приготовление продукции. Особенность Burger King заключается в позиционировании продукции, приготовленной на огне, что является частью бренда и конкурентного отличия компании [2]. Процесс приготовления включает получение заказа на кухонном экране, подготовку ингредиентов, приготовление мясной котлеты, сборку бургера, контроль соответствия стандарту и передачу готового блюда на выдачу. Для моделирования данного процесса удобно использовать BPMN-диаграмму, где можно отразить действия повара, сборщика заказа и менеджера смены. Это позволяет выявить узкие места, например задержки при передаче информации, нехватку ингредиентов или перегрузку сотрудников в часы пик.

Отдельное значение имеет процесс управления запасами. Для ресторана быстрого питания критически важно, чтобы необходимые продукты были в наличии, но при этом не создавались излишки, приводящие к списаниям. Процесс управления запасами включает учет остатков, прогнозирование спроса, формирование заявки поставщику, приемку товара, размещение на складе, контроль сроков годности и списание продукции. Входными данными являются остатки на складе, продажи за период, планируемые акции и нормативы расхода. Выходом является сформированная поставка, обновленные складские данные и отчет о движении товаров. Информационная система в данном процессе снижает риск человеческих ошибок и помогает принимать решения на основе фактических данных.

Важным направлением является моделирование процесса управления персоналом. Ресторан Burger King работает по сменному графику, поэтому необходимо правильно распределять сотрудников по дням, времени и рабочим зонам. Процесс включает сбор доступности сотрудников, составление расписания, назначение станций, утверждение графика, контроль выхода на смену и учет фактического рабочего времени. Для такого процесса может использоваться информационная система, которая автоматизирует составление графика и снижает нагрузку на менеджера. Это особенно актуально для ресторанов с большим количеством сотрудников и разными ролями: кассир, повар, сотрудник кухни, менеджер смены, заместитель директора и директор.

Процесс доставки также является важной частью современной модели Burger King. Он начинается с получения онлайн-заказа через приложение или агрегатор доставки. Затем заказ передается на кухню, готовится, упаковывается и передается курьеру. Здесь особенно важна синхронизация между рестораном, информационной системой и службой доставки. Ошибка в передаче данных может привести к задержке, неверной комплектации или снижению качества продукта. Поэтому моделирование процесса доставки позволяет определить ответственных участников, точки контроля и возможные риски.

Для оценки эффективности бизнес-процессов могут использоваться показатели времени обслуживания, скорости приготовления заказа, количества ошибок, уровня списаний, загрузки персонала и удовлетворенности гостей. Например, если модель показывает, что больше всего времени занимает передача заказа с кассы на кухню, то решение может заключаться в улучшении кухонного экрана или автоматизации уведомлений. Если проблема связана с нехваткой сотрудников в определенные часы, необходимо корректировать процесс планирования смен.

Цифровая трансформация Burger King связана не только с мобильными приложениями и доставкой, но и с внутренней оптимизацией процессов. В рамках программы Reclaim the Flame компания заявляла инвестиции в рекламу, цифровые инструменты, ресторанные технологии, кухонное оборудование и обновление ресторанов [3]. Это подтверждает, что современные сети быстрого питания рассматривают технологии как основу конкурентоспособности, а не как вспомогательный элемент.

С точки зрения проектирования информационных систем, бизнес-процессы Burger King можно представить как взаимосвязанную систему. Процесс заказа связан с кассовой системой и кухней. Процесс приготовления связан со складом и стандартами качества. Процесс управления запасами связан с продажами и поставщиками. Процесс управления персоналом связан с расписанием, фактическим временем работы и нагрузкой ресторана. Такая взаимосвязь показывает необходимость единой информационной среды, где данные не дублируются вручную, а автоматически передаются между модулями.

Таким образом, моделирование бизнес-процессов Burger King позволяет формализовать деятельность ресторана, выявить слабые места и определить направления автоматизации. Основными процессами являются прием заказа, приготовление продукции, выдача заказа, доставка, управление запасами, управление персоналом и контроль качества. Использование моделей BPMN, IDEF0, DFD и UML позволяет не только описать текущую деятельность, но и спроектировать более эффективную информационную систему. Для Burger King это особенно важно, поскольку масштаб сети, франчайзинговая модель и высокая конкуренция требуют точности, скорости и стандартизации. Следовательно, моделирование бизнес-процессов является одним из инструментов цифровой трансформации и устойчивого развития компании на рынке быстрого питания.

Литература

1. Burger King US & Canada Franchise Opportunities. Brand Profile [Электронный ресурс]. — URL: <https://franchising.bk.com/about> — Дата обращения: 28.05.2026.
2. Burger King. About BK [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.bk.com/about-bk> — Дата обращения: 28.05.2026.
3. Burger King® Announces “Reclaim the Flame” Plan to Accelerate Growth in the U.S. [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.rbi.com/English/news/news-details/2022/Burger-King-Announces-Reclaim-the-Flame-Plan-to-Accelerate-Growth-in-the-U.S/default.aspx> —
Дата обращения : 28.05.2026.
4. Restaurant Brands International. Brands [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.rbi.com/English/brands/default.aspx> —
Дата обращения : 28.05.2026.

5. Черемных С. В., Семенов И. О., Ручкин В. С. Моделирование и анализ систем. IDEF-технологии. — Москва: Финансы и статистика, 2006. — 192 с.

6. Репин В. В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. — Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 544 с.