**Вариант 15**

**Описание проблемной ситуации в терминах теории систем**

**Задание:**

Бизнес-процессы ресторана предоставления услуг общественного питания и отдых.

Смоделируйте и автоматизируйте работу бизнес-единицы «Ресторан», отвечающей за предоставление клиентам услуг общественного питания и отдых.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Своевременные и в полном соответствии с пожеланиями потребителей предоставление ресторанного питания, а также культурной программы.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Прием заказов клиентов на питание и культурную программу, как на месте (в зале), так и удаленно (по телефону и интернет). Обслуживание в зале и предоставление блюд кухни ресторана. Предоставление развлекательных услуг. Прием оплаты питания и развлекательных услуг.
3. **Описание предметной области.**

Ресторан имеет помещения, в которых можно питаться (за столиком), танцевать, приготавливать пищу. Клиент может либо заказать столик и культурную программу заранее по телефону или интернет, либо (если будут свободные места) прийти без предварительной заявки и оформить заказ на месте. Ресторан расписывает заранее столики по заявкам и рассаживает клиентов по свободным местам. Клиенты по заявкам могут заранее заказать меню. Можно выбрать заказ блюд из меню, представленного официантом. Затем заказ на блюда относится на кухню, где эти блюда изготавливают и подносятся клиенту. Сотрудники блока культурных услуг (диджеи, музыканты, танцоры) выполняют заявку на культурную программу. По окончанию либо до окончания своего присутствия в ресторане клиент рассчитывается за питание и оказанные услуги и уходит. Менеджер ресторана контролирует объем продаж, среднюю величину чека, выручку в разрезе меню и прейскуранта услуг.

1. **Рекомендуемые таблицы** – Меню (включая блюда и культурную программу), Столики (характеристики), Заказ клиента, Фактически оказанные услуги, Оплата.

Описание улучшаемой системы в терминах теории систем и прикладного системного анализа.

* **Система**

Автоматизация деятельности ресторана (бизнес-единица «Ресторан», отвечающая за предоставление клиентам услуг общественного питания и отдых).

* **Взаимодействующие системы**

1. Клиенты.
2. Обслуживающий блок.
3. Менеджер ресторана.

* **Компоненты (элементы, подсистемы) системы** – любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.

Функциональные подсистемы:

* Подсистема приёма заказа на услугу.
* Подсистема бронирования места.
* Подсистема учёт заказанных услуг и забронированных мест.
* Подсистема оплаты услуг.
* Подсистема контроля деятельностью ресторана.
* **Процесс** – динамическое изменение системы во времени

Действия, направленные на достижение главной цели системы – полное и своевременное удовлетворение спроса потребителей на услуги ресторана.

* **Состояние** – положение системы относительно других её положений.

• Значения на каждый момент времени показателей системы

1. Список предоставляемых услуг ресторана.
2. Список клиентов.
3. Список и характеристики мест для размещения клиентов.
4. Список и содержание заказов.
5. Список и содержание выполненных заказов.
6. Список чеков на оплату посетителям.
7. Список оплаченных услуг клиентами.
8. Объём прибыли от услуг предоставленных рестораном.

**Системный эффект (синергия)** – понятие используется для описания явлений, при котором целое всегда больше или меньше, чем сумма частей, составляющих это целое. Система функционирует до тех пор, пока отношения между компонентами системы не приобретают антагонистического характера.

Связи между подсистемами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Система отправитель** | **Связь** | **Система получатель** |
| Клиент | Запрос на заказ услуг | Прием заказа на услугу |
| Прием заказа на услугу | Меню услуг | Клиент |
| Прием заказа на услугу | Список заказанных услуг | Учет заказанных услуг и забронированных мест |
| Клиент | Запрос на заказ места | Примем заказа на бронирование мест |
| Примем заказа на бронирование мест | Список столиков | Клиент |
| Примем заказа на бронирование мест | Список забронированных столиков | Учет заказанных услуг и забронированных мест |
| Учет заказанных услуг и забронированных мест | Список предоставляемых услуг | Контроль деятельности ресторана |
| Учет заказанных услуг и забронированных мест | Список предоставляемых услуг | Оплата услуг |
| Оплата услуг | Список оплаченных услуг | Контроль деятельности ресторана |
| Оплата услуг | Чек на оплату | Клиент |
| Менеджер ресторана | Запрос данных о хозяйственной деятельности ресторана | Контроль деятельности ресторана |
| Контроль деятельности ресторана | Данные о хозяйственной деятельности ресторана | Менеджер ресторана |

* **Цель** – желаемые будущие состояния системы в заданный момент времени

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список предоставляемых услуг ресторана. | Максимальное количество выполняемых услуг.  Соответствие предполагаемых услуг реально выполнимым. |
| Список клиентов | Максимальное количество клиентов |
| Список и характеристики мест для размещения клиентов. | Максимальное количество и качество свободных мест размещения |
| Список и содержание заказов. | Полный учет заказов |
| Список и содержание выполненных заказов. | Полное выполнение заказов |
| Список чеков на оплату посетителям. | Полный учет необходимых для оплаты чеков |
| Список оплаченных услуг клиентами. | Оплата услуг клиентами в полном объеме |
| Объём прибыли от услуг предоставленных рестораном. | Максимальная прибыль. |

* **Граница системы** – любые материальные и нематериальные ограничители, отделяющие систему от внешней среды.

1. К системе относится:

Деятельность сотрудников ресторана в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

1. Вне системы находятся:

* Деятельность кухонных работников
* Деятельность официантов
* Деятельность клиентов
* Деятельность финансовой организации обслуживающей ресторан
* Деятельность бухгалтерии
* Деятельность кадровой службы
* Деятельность юридического отдела
* **Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится повысить доходность своего ресторанного бизнеса.

* **Список стейкхолдеров:**
* Клиенты.
* Менеджер ресторана.
* **Языки конфигуратора:**
* Язык коммерции(заказы, заявки, клиенты)
* Язык финансов (оплата услуг ресторана, оплата культурных услуг)
* Язык бухгалтерского учета (расчет объема продаж, средней величины чека, выручки)