**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**Высшего образования**

**“Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого”**

**(ФГАОУ ВО “СПбГУ”)**

**Институт среднего профессионального образования**

Директор

(подпись) Р.А. Байбиков

22.10.2024

**САЙТ-КАТАЛОГ МАГАЗИНА ДОСТАВКИ ЕДЫ**

**РУКОВОДСТВО ОПЕРАТОРА**

**Лист утверждения**

**Электронный вид**

Разработчик

Т.Г. Грейс

(подпись)

22.10.2024

Руководитель

Д.В. Иванова

(подпись)

22.10.2024

2024

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**Высшего образования**

**“Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого”**

**(ФГАОУ ВО “СПбГУ”)**

**Институт среднего профессионального образования**

**САЙТ-КАТАЛОГ МАГАЗИНА ДОСТАВКИ ЕДЫ**

**РУКОВОДСТВО ОПЕРАТОРА**

**Электронный вид**

**Листов 10**

2024

**АННОТАЦИЯ**

Издание программы: 2025 год.

Программа предназначена для описания и пояснения функций оператора. Он содержит в себе назначение программы, условия выполнения программы, выполнение программы, сообщение оператору.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. Назначение программы 5](#_Toc186192847)

[1.1. Функциональное назначение 5](#_Toc186192848)

[1.1.1. Регистрация и авторизация пользователей 5](#_Toc186192849)

[1.1.2. Просмотр меню 5](#_Toc186192850)

[1.1.3. Заказ еды 5](#_Toc186192851)

[1.1.4. Оплата 5](#_Toc186192852)

[1.1.5. Отслеживание статуса заказа 5](#_Toc186192853)

[1.1.6. Управление профилем пользователя 5](#_Toc186192854)

[1.1.7. Служба поддержки. 5](#_Toc186192855)

[1.2. Эксплутационное назначение 5](#_Toc186192856)

[1.2.1. Управление заказами. 5](#_Toc186192857)

[1.2.2. Обновление меню. 6](#_Toc186192858)

[1.2.3. Анализ данных. 6](#_Toc186192859)

[1.2.4. Персонализированные рекомендации. 6](#_Toc186192860)

[1.2.5. Доставка. 6](#_Toc186192861)

[1.3. Состав функций 6](#_Toc186192862)

[2. Условия выполнения программы 7](#_Toc186192863)

[2.1. Минимальный состав технических средств 7](#_Toc186192864)

[2.1.1. Персональный компьютер 7](#_Toc186192865)

[2.1.2. Программное обеспечение. 7](#_Toc186192866)

[2.1.1. Сетевое оборудование 7](#_Toc186192867)

[2.2. Минимальный состав программных средств 7](#_Toc186192868)

[2.3. Требования к персоналу 7](#_Toc186192869)

[2.3.1. Системный администратор 7](#_Toc186192870)

[2.3.2. Оператор 8](#_Toc186192871)

[3. Выполнение программы 9](#_Toc186192872)

[3.1. Загрузка и запуск 9](#_Toc186192873)

[3.2. Функция поиска 9](#_Toc186192874)

[3.3. Функция профиля 9](#_Toc186192875)

[3.3.1. Управление адресами доставки 9](#_Toc186192876)

[3.3.2. Просмотр истории заказов 9](#_Toc186192877)

[3.4. Функция оплаты 9](#_Toc186192878)

[3.4.1. Выбор способа оплаты 9](#_Toc186192879)

[3.4.2. Подтверждение платежа 9](#_Toc186192880)

[3.5. Завершение работы программы 9](#_Toc186192881)

[4. Сообщение оператору 11](#_Toc186192882)

[4.1. Информационные сообщения 11](#_Toc186192883)

[4.2. Сообщения о завершении процессов 11](#_Toc186192884)

# Назначение программы

## Функциональное назначение

### Регистрация и авторизация пользователей

Предоставление пользователям возможности создания учетной записи с личными данными.

Возможность входа в систему для зарегистрированных пользователей.

Функция восстановления пароля для забывших его пользователей.

### Просмотр меню

Отображение актуального меню с возможностью фильтрации по категориям (например, закуски, главные блюда, десерты, напитки).

Информация о каждом блюде, включая описание, фотографию, состав, аллергенную информацию и цену.

### Заказ еды

Возможность добавлять блюда в корзину.

Удобный интерфейс для оформления заказа (выбор количества порций, комментарии к заказу).

### Оплата

Возможность выбора способа оплаты: онлайн или при получении.

Формирование и отправка электронного чека пользователю по электронной почте.

### Отслеживание статуса заказа

Уведомления о статусе заказа (прием заказа, готовка, доставка).

Возможность отслеживания курьера в реальном времени на карте.

### Управление профилем пользователя

Возможность редактирования личной информации (адрес доставки, телефон, оплата).

Просмотр истории заказов с возможностью повторного заказа.

### Служба поддержки.

Возможность связи со службой поддержки через чат, электронную почту или телефон.

## Эксплутационное назначение

### Управление заказами.

Возможность редактировать и отслеживать статусы заказов, предоставляя полное представление о текущих заявках.

### Обновление меню

Возможность добавлять, удалять блюда в меню, управляя доступностью предметов (избранное/не рекомендовать). Это обеспечивает разнообразие предложений.

### Анализ данных

Возможность получать отчеты и аналитические данные по различным аспектам работы (количество заказов, время выполнения, популярные блюда), что поможет в принятии решений.

### Персонализированные рекомендации

Анализ вкусовых предпочтений: Предыдущие заказы используются для предоставления рекомендаций и позволяют пользователям делать выбор на основе личных предпочтений.

### Доставка

Трекинг доставки: Возможность отслеживания местоположения курьера и времени прибытия заказа.

## Состав функций

Программа обеспечивает возможность выполнения перечисленных ниже функций:

1. Сортировка меню: поддержка, свой профиль, рецепты, избранное, корзина, о нас (контакты соц. сетей и номера для связи), система качества обслуживания;
2. Сортировка на главной странице поиска;
3. Этапы обработки заказа (оплачен/нет, принят, в процессе готовки, через сколько перейдут в доставку, перешел в доставку/нет, доставлен / нет);
4. Раздел Избранное и сортировка по рецептам;
5. Список чатов;
6. Вход по почте, помимо номера телефона;
7. Отображение в чате онлайн пользователь или нет;
8. Раздел по отзывам;
9. Строка навигации по сайту (поиск рецептов);
10. Окно регистрации и входа в аккаунт;
11. Возможность оставлять комментарии под рецептами (отзывы, вопросы, оценки);
12. Функция "пожаловаться" на пользователя;
13. Возможность посмотреть профиль автора.

# Условия выполнения программы

## Минимальный состав технических средств

### Персональный компьютер

(ПЭВМ):

* + 1. Процессор: Модель Pentium-1000, тактовая частота не менее 10 ГГц (гигагерц).
    2. Материнская плата: поддержка FSB (Front Side Bus) не менее 5 ГГц.
    3. Оперативная память: объем не менее 10 Тб (терабайт).
    4. Жесткий диск: объем не менее 2 Тб, обеспечивающий достаточное место для хранения данных пользователей, истории заказов, а также обслуживания мультимедийных файлов.
    5. Сетевой адаптер: поддержка Gigabit Ethernet для обеспечения быстрой передачи данных и стабильного интернет-соединения.
    6. Графическая карта: Модель не менее GeForce GTX 1050 или аналог. Предназначена для обработки графических элементов интерфейса, а также для работы с мультимедийным контентом.
    7. Монитор: размер не менее 21 дюйма, разрешение не менее 1920x1080 пикселей, для качественного отображения информации.
    8. Устройства ввода: клавиатура стандартная, с удобным расположением клавиш. Мышь оптическая или лазерная, с высокой точностью.
    9. Блок питания: Мощность не менее 500 Вт, чтобы обеспечить надежную работу компонентов.

### Программное обеспечение

Операционная система Windows 10, обеспечивающая стабильную работу приложений и сетевых сервисов.

### Сетевое оборудование

Роутер обеспечивает стабильное интернет-соединение и внутреннюю сеть.

Браузер обеспечивает просмотр страниц, содержания веб-документов.

## Минимальный состав программных средств

Инструменты для обеспечения безопасности.

Антивирусное программное обеспечение, лицензионные решения, такие как Kaspersky или Norton, для защиты системы от вирусов и вредоносного ПО.

## Требования к персоналу

### Системный администратор

Должен иметь высшее профильное образование в области информационных технологий, компьютерных систем и сетей. Наличие сертификатов компании-производителя операционной системы является обязательным

Перечень задач:

1. Поддержание работоспособности технических средств; регулярный мониторинг и обслуживание серверов, сети для предотвращения сбоев.
2. Установка программы сайта доставки еды; настройка самого приложения доставки, включая интеграцию с базами данных (платёжными системами).
3. Поддержка и обновление приложения, включая исправление ошибок и реализацию новых функций.

### Оператор

Не требуется высшее образование, но оператор должен обладать практическими навыками работы с графическим пользовательским интерфейсом операционной системы, которые включают в себя:

1. Умение работать с офисными приложениями.
2. Основные навыки работы с браузерами.
3. Опыт использования специализированного программного обеспечения для обработки заказов и взаимодействия с клиентами.

# Выполнение программы

## Загрузка и запуск

Перейти в браузере по адресу сайта. Произошел переход на главную страницу. Перейти на страницу регистрации. Ввести свои учетные данные для доступа в систему (логин и пароль). В случае успешного входа, программа отображает панель управления.

## Функция поиска

На “Главной странице” ввести название блюда (пицца, суши) или ресторана.

После получения списка возможных вариантов, настроить поиск с помощью фильтров: тип кухни, цена, рейтинг. Принять решение о выборе и добавить блюдо в корзину. После обработки выбора, приходит уведомление об успешном добавлении в корзину.

## Функция профиля

### Управление адресами доставки

Перейти с главной страницы в “Личный кабинет”. В личном кабинете нажать “Адрес доставки”. Добавить новый адрес. После добавления нового адреса, при следующем заказе, автоматически выберется ранее выбранный адрес.

### Просмотр истории заказов

Перейти с главной страницы в “Личный кабинет”. В личном кабинете нажать “История заказов”. Добавить в корзину блюдо (повторный заказ). После обработки выбора, приходит уведомление об успешном добавлении в корзину.

## Функция оплаты

### Выбор способа оплаты

В личном кабинете нажать “Способ оплаты”. Предлагается выбрать способ оплаты (кредитные карты или наличные при доставке). После выбора способа оплаты, при следующем заказе, автоматически выберется ранее выбранный способ оплаты.

### Подтверждение платежа

В личном кабинете зайти в корзину. В корзине выбрать товар. После проверки данных нажать кнопку для подтверждения платежа. После обработки платежа, приходит уведомление о результатах транзакции.

## Завершение работы программы

После завершения работы с сайтом выполнить следующие действия.

Выбрать функцию «Выход». На рабочем столе будет изображено сообщение. Система спрашивает нужно ли выйти из системы. После нажатия кнопки “Да”, происходит выход из системы.

# Сообщение оператору

### Информационные сообщения

При попытке выхода из системы на рабочем столе будет изображено сообщение.

Система спрашивает нужно ли выйти из системы. Для выхода из системы нажать кнопку "Да". Для того, чтобы остаться в системе и не выходить из нее, нажать кнопку "Нет".

### Сообщения о завершении процессов

При попытке удалить заказ из корзины на рабочем столе будет изображено сообщение. Система спрашивает нужно ли выйти из системы. Для отмены заказа нажать кнопку "Да". Для того, чтобы отменить отмену заказа, нажать кнопку "Нет".