**Описание проблемной ситуации в терминах теории систем**

**Задание:**

Смоделируйте 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.

4. **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**

Управление клиентскими процессами (бизнес-единица «Ресторан», отвечающей за предоставление клиентам услуг общественного питания и отдых.).

• **Взаимодействующие системы**

1. Персонал;
2. Менеджер;
3. Клиенты.

• **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 бронирования;

• Подсистема приёма заказа;

• Подсистема контроля заказа;

• Подсистема выручки.

• **Процесс** *– динамическое изменение системы во времени.*

Действия, направленные на достижение главной цели системы – полное соответствии с пожеланиями потребителей предоставление ресторанного питания, а также культурной программы.

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

• Значения на каждый момент времени показателей системы

• Список брони столиков;

• Список и состав заказов;

• Список клиентов;

• Список и состав меню;

• Средняя выручка чека;

• Выручка по меню блюд;

• Объем продаж;

• Выручка по оказанным услугам.

• **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.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Система отправитель** | **Связь** | **Система получатель** |
| Подсистема бронирования | Информация о бронировании | Подсистема приёма заказа |
| Подсистема приёма заказа | Список заказа с ценами | Подсистема контроля заказа |
| Подсистема контроля заказа | Деньги | Подсистема выручки. |
| Подсистема выручки. | Финансовый отчёт | Менеджер |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список брони столиков | Актуальная информация о статусе брони столов |
| Список и состав заказов | Полное и своевременное выполнение заказов;  Точный учет заказов и их стоимость |
| Список клиентов | Кол-во клиентов за столом;  Суммарное кол-во клиентов |
| Список и состав меню | Список блюд с ценами;  Список развлекательных программ с ценами |
| Средняя выручка чека | Средняя выручка не должна падать;  Показатель должен расти |
| Выручка по меню блюд | Точный подсчёт выручки по меню блюд |
| Объем продаж | Рост объема продаж |
| Выручка по оказанным услугам | Точный подсчёт выручки по оказанным услугам |

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

К системе относится:

Деятельность сотрудников ресторана в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

Вне системы находятся:

 Деятельность работников заведения;

 Деятельность клиентов – потребителей услуг;

 Деятельность финансовых процессов;

 Деятельность набора персонала.

**Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится увеличить доход и повысить точность выполнения услуг (своевременно сделанные заказы, точный список брони, график развлекательных слуг и т.д.)

• **Список стейкхолдеров:**

 Сотрудники ресторана

 Клиенты

 Менеджеры

 Контролирующие органы

 Фирма-консультант, привлеченная для решения проблемы

• **Языки конфигуратора:**

 Язык обслуживания (предоставление качественных развлекательных услуг, удовлетворение пищевых потребностей)

 Язык финансов (оплата услуг клиентом)

 Язык бухгалтерского учета (выставление и учет объема продаж, отчетность о выполненной работы)