ГУАП

КАФЕДРА № 43

ОТЧЕТ   
ЗАЩИЩЕН С ОЦЕНКОЙ

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Старший преподаватель |  |  |  | Т. И. Белая |
| должность, уч. степень, звание |  | подпись, дата |  | инициалы, фамилия |

|  |
| --- |
| **ОТЧЕТ О ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №1** |
| **«Описание основных проектов объекта исследования»** |
| **по дисциплине: Проектирование программных систем** |
|  |

РАБОТУ ВЫПОЛНИЛ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| СТУДЕНТ ГР. № | 4134к |  |  |  | Н.А. Костяков |
|  |  |  | подпись, дата |  | инициалы, фамилия |

Санкт-Петербург 2023

# 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ

ИП «Н» - ритейлер одежды, предоставляющий выбор базовой одежды для повседневного использования.

Ритейлер имеет одно помещение площадью 60 кв. м. в торговом центре «Г» в городе Санкт-Петербурге

Адрес регистрации: г. Санкт-Петербург

Дата регистрации компании: 28.09.2023

Штатное расписание компании включает должности:

1) Кассир – отвечает за прием оплаты и редактирования актуальной базы данных товаров

2) Консультант – помогает посетителям ориентироваться внутри магазина и следит за наполненностью полок товаром

3) Директор - отвечает за контроль деятельности сотрудников, а также хода обслуживания.

Полные данные о компании изложены в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компания | Вид деятельности | Система налогообложения | Штат |
| ИП «Н» | Продажа одежды | УСН 6% | 4 сотрудника |

Таблица 1 - Данные об ИП Н

# 2. КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И ГРАНИЦЫ ПРОЕКТА

Ключевыми требованиями проекта является автоматизация управления обслуживанием клиентов, включающей функции контроля инвентаризации товара, регистрации обращений возврата товара.

Автоматизация должна затронуть такие участки как:

-взаимодействие с клиентом

-формирование договора возврата товара

-редактирование таблицы инвентаризации товара

-формирование отчетности по продажам

За рамками проекта остается:

-ведение других видов отчетности

-закупка товара

-финансовая деятельность компании

3. ОСНОВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СИСТЕМЫ

1) Кассир – Сканирует товар и создает запрос на изменение в базе инвентаризации склада, чтобы подтвердить покупку. Получает форму чека, которую предоставляет в бумажном виде покупателю, и цифровая версия которого сохраняется

2) Сотрудник зала (или консультант) – Сверяет товар на полках и на складе на соответствие базы инвентаризации. Вносит изменение состояния товара в случае брака и/или повреждения её клиентом магазина

3) Директор – Ответственное лицо за первичное наполнение таблицы инвентаризации и вторичное дополнение ее товаром. Решает вопросы клиентов о возврате товара и возвращении этого товара в реестр доступных к покупке вещей. Имеет доступ к отчетностям о продаже товара, чтобы проверять возможность возврата товара клиентом

4. ЦЕЛИ ВНЕДРЕНИЯ

Главная цель внедрения – оптимизация деятельности компании для повышения пропускной способности на кассах точки. Внедрение системы позволит увеличить количество клиентов, которые могут взаимодействовать с кассиром за промежуток времени, уменьшить очереди и облегчить контроль за инвентаризацией на складе и витринах точки

Целями Внедрения автоматизированной системы являются:

- Повышение производительности рабочих.

- Сокращение трудовых обязанностей сотрудников

- Экономия времени сотрудников

- Оперативный доступ к отчетности

# 5. ДОКУМЕНТООБОРОТ ВНУТРИ КОМПАНИИ

Документооборот осуществляется при помощи Excel - таблиц и Word - файлов, также используют частично ручной документооборот при написании отчёта об обслуживании для клиента.

В компании есть три типа документов: чек об обслуживании, договор возврата товара, а также отчёт об обслуживании клиентов за определённый период.

5.1 Кассовый чек

Формируется сразу после оплаты товара клиентом, после чего печатается копия, которая отдается покупателю как подтверждение покупки. Чек должен храниться покупателем в течение двух недель и может быть использован для того, чтобы вернуть товар, который подходит под условия возврата.

5.2 Заявление возврата товара

Договор формируется системой и заполняется Покупателем. В договоре описываются данные из чека, состояние товара и возможность исполнения договора возврата.

5.3 отчет об обслуживании клиентов за определенный период

Директор формирует отчётность исходя из данных в Excel-файле. Сформированная отчётность передаётся в архив. Отчёт должен хранится в архиве на протяжении 5 лет

6. ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ

Компания использует готовые бланки, куда вручную вписывают наименование и код товара необходимые для инвентаризации. Директор в конце рабочего дня получает стопку из таких бланков и должен внести изменения с базу данных о том, какой товар был продан, а какой выставлен на полки. Для контроля процесса директору компании необходимо присутствовать на месте.

Отчётность во многом ведётся с помощью различных файлов Excel и Word. Ручной ввод информации приводит к непроизводительным тратам рабочего времени и возможным ошибкам, связанным с человеческим фактором. Также контроль за процессом, который выполняет директор, является сложным процессом: для контроля необходимо присутствие директора на каждом этапе работы сотрудников, что требует много времени и внимания.

7. ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

На данный момент отчётность об итогах обслуживания ведётся в Excel и Word –файлах. Версия пакета Microsoft Office 2019 года.

Компьютерный парк магазина насчитывает:

- Сертифицированные кассовые аппараты (2 штуки)

- Компьютер директора магазина (8 гб оперативной памяти, 512 гб внутренней, windows 11)

- сервер (1 штука, имеет 8 гб оперативной памяти и 3 hdd диска по 128 гб);

- мониторы (3 штуки. 2 для показа qr-кода об оплате на кассе и для компьютера директора, каждый 14 дюймов с расширением FULLHD);

- WI FI роутер (1 штука со скоростью работы до 300 Мбит/с);

- клавиатуры (1 штука, имеет кириллицу, а также цифровую клавиатуру);

- компьютерные мыши (1 штука, имеет 3 кнопки, с длиной провода 1,5 метра);

-принтер чековый (2 штуки, формат печати: А7);

- Банковский Терминал для проведения оплаты (2 штуки)

- телефон (2 штуки, оперативная память 2 гб, встроенная память 8 гб).

На каждом из компьютеров для работы сотрудников установлена Windows 10. В качестве базы данных используется PostgreSQL 15. Данные хранятся на отдельном сервере. На сервере используется Linux. Планшет имеет операционную систему Android 13.

# 8. ПРИНЯТАЯ УЧЁТНАЯ ПОЛИТИКА

Ключевые положения учетной политики, определяющей ведение отчётности об обслуживании клиентов, а также контроля качества обслуживания:

Основными задачами отчётности являются:

- уменьшение времени, требуемое для контроля качества обслуживания;

- упрощение процесса контроля качества обслуживания

- формирование полной и достоверной информации о выполненной работе;

Должен обеспечиваться контроль и отражение в базе всех операций с клиентами, представление оперативной (информация о необходимости задержке ремонта) и результативной (информации о готовности ремонта) информации в установленные сроки.

Факт свершения операции с клиентом фиксируется первичным документам (договор об обслуживании).

# 9. БЛОКИ ПРОЦЕССОВ, ПОДЛЕЖАЩИЕ АВТОМАТИЗАЦИИ

### **9.1 Описание процесса продажи товара**

Кассир ожидает клиента на кассе и принимает у него товар, артикулы которого записываются в бланки. После этого на терминале оплаты кассир вручную вводит сумму покупки и ожидает оплаты. В конце рабочего дня Кассир по заполненным бланкам заполняет отчетность в таблицу Ecxel

**9.2 Инвентаризация на полках магазина**

Сотрудник зала перед тем, как выставить товар заполняет бланки того какие товары будут на витринах, вешает на них специальные сигнальные брелки, выносит их в зал и раскладывает по полкам.

### **9.3** **Описание процесса контроля деятельности сотрудников**

Директор компании в целях повышения качества обслуживания и увеличения прибыли контролирует процесс работы сотрудников. Он проверяет ведение базы клиентов и отчётности в Excel-файлах, а также специальную тетрадь для получения обратной связи от клиентов.

**9.4 Описание возврата товара**

Директор магазина принимает от клиента сам товар и чек, проверяет состояние товара и категорию на пригодность возврата, сверяет информацию на чеке с базой данных и составляет договор о возврате, в котором оговаривается причины возврата и состояние самого товара. После этого денежные средства либо отдаются наличными, либо на карту, с которой производилась покупка

**9.5 Подсистема инвентаризации товара товара на складе**

В случае, когда клиент по какой-либо причине повредил товар, работник зала должен внести в систему учета информацию о поврежденном товаре, чтобы тот не был выставлен на витрины зала повторно. Аналогичная ситуация, когда приходит товар с браком от поставщиков. Брак маркируется и не допускается к продаже.

**10. ОПИСАНИЕ ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ АВТОМАТИЗАЦИИ**

На данный момент автоматизированная система присутствует частично при работе с клиентом, однако полностью отсутствует при контроле качества обслуживания. Текущая система автоматизации очень зависима от человеческого фактора ввиду возможных случайных правок Excel-файлов, доступ к который имеют все сотрудники компании.

Отсутствие автоматизации процесса контроля качества обслуживания усложняет контроль и увеличивает время работы участников процесса. Также формирование отчётности очень неудобное и занимает много времени. Из-за отсутствия единой автоматизации для отчетности, работы с клиентами, контроля качества обслуживания, увеличивается время каждой отдельной составляющей процесса, а значит, и всего процесса.

# 11. ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОЕКТНОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ КОМПАНИИ «Х»

### **11.1 Анализ текущей автоматизации**

Таким образом, все участники процесса обслуживания и его контроля тесно связаны при выполнении своих обязанностей.

Учитывая способ ведения документации и учета различных данных, существует вероятность утери данных, сильно замедляет и усложняет процесс работы сервисного центра. Для составления отчетов о деятельности центра требуется много времени, что повышает загруженность специалиста. Кроме того, сложная и частично отсутствующая система автоматизации повышает загруженность магазина при работе с данными. Таким образом, нагрузка на работников очень высока.

Для оптимизации работы сервисного необходимо реализовать несколько подсистем. Необходимы подсистемы для учета работы с клиентами, формирования отчётности об обслуживании, ведение клиентов внутри сервисного центра по цепочке «Директор –кассир–работник зала».

Должна иметься база данных, доступ к которой должен быть возможен несколькими участниками системы с разных устройств в зависимости от их роли в процессе. Обмен информации необходимо ускорить. Необходима также единая система классификации и кодирования информации для обеспечения оперативного обмен между подсистемами.

Хранение всех данных должен обеспечивать сервер, который необходимо использовать как сервер базы данных (Хранится база данных SQL) и архив.

### **11.2 Состав системы автоматизации**

В рамках автоматизированной информационной системы планируется следующий состав подсистем:

1. подсистема работы с клиентами

2) подсистема контроля обслуживания

3) подсистема генерация отчетности

4)подсистема хранения и архивации данных

Подсистема работы с клиентами необходима для корректного заполнения данных о покупаемом товаре, быстрой генерации последующих бумаг с помощью генерации отчетности, а также удобства взаимодействия между клиентом и кассиром, а также директора при возвратое. Это уменьшит время от покупки товара и сократит ожидание. Подсистема должна иметь возможность добавления записей от сотрудников компании, участвующих в процессе на всех стадиях процесса. Также в системе должна быть предусмотрена роль директора, который мог вносить дополнения, а также создавать дополнения для сотрудников, указывая им недочеты и дополнения с помощью системы контроля обслуживания.

Подсистема контроля обслуживания необходима для более удобного процесса выявления недостатков, давая возможность делать часть этого процесса онлайн. Процесс контроля будет заключаться в том, чтобы просматривать заполнение всех необходимых пунктов в подсистеме ведения клиентов. Также данная подсистема позволяет уменьшить время процесса контроля.

Подсистема генерации отчетности необходима для быстрого получения документов о договорах и актах для клиента, а также других документах, включающих в себя итоговую отчётность за определённый период, по определённому номеру и т.д. Дополнения, вводимые с помощью системы контроля обслуживания, при генерации отчетности не должны быть видны.

Подсистема хранения и архивации данных будет отвечать за хранение договоров, актов и отчётов, SQL-данных. Подсистема будет являться как хранилищем данных, так и архивом.

Исходя из этого можно выделить обязательные функции, которые должны выполнять подсистемы:

1. подсистема ведения клиента

- создание заказа и внесение данных в базу данных

- возможность внесения поправок

- возможность возврата заказа

- возможность использования подсистему генерации отчетности

- возможность внесения заметок

2) подсистема контроля обслуживания

- возможность редактирования данных

- возможность внесения заметок

- возможность закрытия

3) подсистема генерация отчетности

- возможность генерации договоров о покупке товара

- возможность генерации договора возврата

- возможность генерации отчетности об обслуживании за определённый период времени

4) подсистема хранения и архивации данных

- возможность хранения базы данных

- возможность хранения архива данных

- возможность составления списка документов, срок давности хранения которых истёк

- возможность удаления данных из архива

### **11.3 Новый документооборот компании**

Документооборот компании по ведению отчетности об обслуживании клиентов после внедрения автоматизированной системы будет электронным. Документ чека печатается для клиента. После платежа данные отправляются в архив, который будет находится на сервере. Эти документы должны храниться в архиве на протяжении не менее 5 лет.

Отчётность, формируемая директором, может быть распечатана или отправлена. После чего отчётность отправляется в архив. Срок хранения этого документа не менее 5 лет.

Оперграммы документов представлены в Приложении 3.

### **11.4 Архивация и уничтожение документов**

Документы, передаваемые в архив, хранятся там на протяжении срока, установленного для данных документов законодательством. Директор имеет возможность с помощью подсистемы хранения и архивации данных запустить генерацию списка документов, срок хранения которых истёк. Директор создаёт комиссию, по оценке документов. Комиссия может выбрать, какие именно из документов необходимо удалить. Система формирует акт комиссии, который подписывает директор. После подписания этого акта всеми членами комиссии, система удаляет выбранные данные, копирует оставшиеся данные на другой диск, после чего глава комиссии, а именно директор, становится ответственным за физическое уничтожение жёсткого диска с удалёнными данными.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**«Чек оплаты»**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\* ООО “Н” \*

\* Г. Санкт-Петербург \*

\* Ул. «Г» \*

\* Тел – 8(992)-00-00 \*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*  
Кассовый чек/приход N док: xxxx

Кассир:

Товар

Аритикул

Куртка М мужская

2800.00 X 1 шт =2800.00 руб

Цена 2800.00 руб Скидка 0 руб

Ндс 20%

Общество с ограниченной ответственностью

“Н”

191000, Ленинградская область, гор

Санкт-Петербург

--------------------------------------------------------

Спасибо за покупку!

Приложение 2 Заявление возврата товара

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование/Ф.И.О. продавца)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. потребителя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

об отказе от исполнения договора купли-продажи

и возврате продавцом уплаченной за товар денежной суммы

в связи с невозможностью обмена товара надлежащего качества

по причине отсутствия аналогичного товара в продаже

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. потребителя) приобрел у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование/Ф.И.О. продавца) товар \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование, вид, марка, артикул) (далее – Товар) по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, что подтверждается договором \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (или: товарным чеком, кассовым чеком, др.) № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Товар был оплачен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. потребителя) полностью «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г., что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Вместе с тем указанный товар не подошел по форме (или габаритам/фасону/расцветке/ размеру/комплектации), а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Указанный товар в употреблении не был, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек (или кассовый чек; подтверждающий оплату указанного товара документ, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

При таких обстоятельствах, согласно абз. 2 п. 1 ст. 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», покупатель вправе в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, обменять товар на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.

Вместе с тем аналогичный товар у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование/Ф.И.О. продавца) отсутствует, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с п. 1 ст. 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

В соответствии с п. 2 ст. 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

В соответствии с п. 1 ст. 502 Гражданского кодекса Российской Федерации покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

Требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Товар был возвращен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. потребителя) «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г., что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного, в соответствии с п. п. 1, 2 ст. 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 502 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящим заявляю об отказе от исполнения Договора купли-продажи от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г., прошу вернуть уплаченную за товар денежную сумму в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и отсутствием аналогичного товара в продаже в срок до «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. в размере \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей в следующем порядке: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении настоящего требования (претензии) в указанный срок потребитель будет вынужден обратиться с исковым заявлением в суд общей юрисдикции в установленном порядке для защиты своих прав и законных интересов.

Приложение:

1. Документы, подтверждающие приобретение и оплату товара.

2. Документы, подтверждающие отсутствие аналогичного товара у продавца.

3. Документы, подтверждающие возвращение товара продавцу.

4. Расчет суммы требования (претензии).

5. Доверенность представителя от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. № \_\_\_ (если требование (претензия) подписывается представителем потребителя).

6. Иные документы, подтверждающие доводы заявителя.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Потребитель (представитель):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Процесс | Кассир | Работник зала | Директор | Клиент |
| 1. Создание документа |  |  |  |  |
| 1. Внесение данных о покупке |  |  |  |  |
| 1. Внесение в базу данных |  |  |  |  |
| 1. Передача в архив и архивирование |  |  |  |  |
| 1. Передача копии клиенту |  |  |  |  |

Таблица 1 – Оперграмма Кассового чека

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Процесс | Кассир | Работник зала | Директор | Клиент |
| 1. Создание документа |  |  |  |  |
| 1. Передача документа кассиру |  |  |  |  |
| 1. Вызов Директора |  |  |  |  |
| 1. Проверка заявления и сверка с базой данных инвентаризации |  |  |  |  |
| 1. Сохранение заявления в архив |  |  |  |  |

Таблица 2 - Оперграмма заявления о возврате