Новиков Александр 631 группа

Домашнее задание на 16 октября 2021 года

Взаимодействие клиента с комбинатом питания (исправленное)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Альтернативные потоки** | **Работа** | **Результат** | **Исполнитель (Worker)** |
| **Клиента не пустили** (внешний вид, пьян, нет мест и пр.)  **Клиент ушел сам** (не понравилась атмосфера и пр.) | Встреча клиента (\*) | Клиент пропущен в зал | Хостес |
| **Клиент ушел** (не было нужного блюда, не было отдельных комнаток, у клиента не оказалось денег и пр.) | Выявление потребностей | Клиент посажен за столик и получил меню | Официант |
| Формальности в приёме заказа по наличию блюд | Приём заказа (\*) | Заказ в ИС | Официант |
| Нет нужных ингредиентов, нет расходников к технике, что-то сломалось, что-то испортилось, повар совершил ошибку и пр. | Готовка заказа (\*) | Блюдо готово | Повар |
| Клиент сбежал, отказался по какой-либо причине (нашел волос), официант уронил блюдо и пр. | Сервировка | Блюдо и приборы поданы клиенту | Официант |
| Клиент дозаказал, попросил упаковать что-то с собой, попросил книгу жалоб и предложений и пр. | Выставление счёта (\*) | Клиент получил счёт | Официант |
| У клиента недостаточно средств, клиент убежал, нет связи с банком, сломался кассовый аппарат и пр. | Принятие оплаты (\*) | Заказ оплачен | Официант |
| Клиент начал буянить и пр. | Проводы клиента | Обслуживание завершено | Хостес |

Точки автоматизации помечены зелёными звёздочками (\*).

1. При встрече клиента может быть проверка брони;
2. При приёме заказа заказ заносится в ИС
3. При готовке заказа кухня видит состав
4. При выставлении счёта: компьютер всё считает и генерирует счёт
5. При принятии оплаты: либо через терминал картой, либо в кассу наличными (в кассе всё равно необходимо сделать пометку, и касса занесёт данные)