1. Описание предметной области

В данном пункте вам необходимо описать выбранную тему, что будет происходить у нас на сайте, кто будет взаимодействовать с вашим сайтом, что будет в финале работы сайта. Ответить на вопросы: Зачем ваш сайт? Как с ним работать? Для кого он существует?

Веб приложение для пиццерии необходим для привлечения новых клиентов и удержания старых. Он позволяет:

- Размещать меню и цены на пиццу и другие блюда, что помогает клиентам выбрать то, что им нужно.

- Предоставлять информацию о местонахождении пиццерии, часах работы, контактных данных и способах доставки.

- Принимать заказы через интернет, что удобно как для клиентов, так и для пиццерии.

- Размещать отзывы клиентов, что повышает доверие к пиццерии и помогает привлекать новых клиентов.

При входе в веб приложение вы можете рассмотреть какой ассортимент может предложить пиццерия. Выбрать необходимые блюда, напитки и в дополнения какие либо соусы, либо добавки в основное блюдо. Чтобы оформить заказ необходимо войти в профиль либо зарегистрироваться. Далее необходимо оплатить пиццу и ожидать доставки.

Веб приложение пиццерии существует для людей которые не хотят либо не могут приготовить себе блюдо дома, а также для тех кто работает очень усердно и отвлекаться на готовку еды у них попросту нету времени.

1. Опишите этапы разработки вашей работы по созданию сайта (вашей курсовой работы). Используйте водопадную модель жизненного цикла. В каждом пункте необходимо четко прописать перечень работ

1. Определение требований:

- определение списка блюд, которые будут представлены на сайте;

- определение информации, которая будет отображаться на сайте (название, описание, фото блюда, цена, состав и т.д.);

- разработка корзины для оформления заказа.

2. Проектирование:

- разработка структуры сайта: главная страница, страница меню, страница о нас, страница контактов, страница корзины, страница оформления заказа;

- разработка дизайна, где используются яркие цвета, отвечающие тематике пиццерии;

- выбор технологии и платформы для разработки: HTML5, CSS3, JavaScript, PHP и MySQL;

- разработка базы данных: создание таблицы для блюд, таблицы для корзины и таблицы для пользователей.

3. Разработка:

- создание шаблонов страниц с помощью HTML и CSS: разработка шапки сайта, навигации, контейнера с блюдами, блоков с информацией и т.д.;

- разработка скриптов на JavaScript для реализации интерактивности сайта: создание кнопок для добавления и удаления блюд из корзины, валидация данных на странице оформления заказа и т.д.;

- создание базы данных и написание скриптов на SQL для подключения к базе данных: разработка скриптов для добавления, удаления и изменения данных в таблицах базы данных;

- создание серверной части приложения с помощью выбранной технологии: написание скриптов на PHP для обработки запросов пользователя.

4. Тестирование:

- тестирование функциональности сайта на соответствие требованиям заказчика и корректность работы скриптов;

- отладка и исправление ошибок.

5. Релиз:

- развертывание приложения на сервере;

- проверка работоспособности приложения в реальных условиях.

6. Сопровождение и поддержка:

- обеспечение безопасности сайта и его защиты от взлома: установка SSL-сертификата для шифрования данных пользователей, защита от SQL-инъекций и т.д.;

- обновление информации на сайте: добавление новых блюд, изменение цен и т.д.;

- исправление ошибок и улучшение функциональности сайта по запросам заказчика.

1. Анализ конкурентов. Выявление их преимуществ и недостатков

Привести сравнительный анализ конкурентов (сайтов) выбранной предметной области. Анализ должен содержать хотя бы 3 конкурента

Заполнить таблицу

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Функциональность | GOLD PIZZA | DODO PIZZA | SERGE’S PIZZA |
| Наличие мобильного приложения | + | + | + |
| Наличие сайта | + | + | + |
| Разнообразие предлагаемых пицц | 37 | 29 | 24 |
| Конструктор пиццы  Собрать пиццу на свой вкус | 3/5 | 5/5 | 3/5 |
| Пункт “акции” | + | + | + |
| Пункт “о нас” | - | + | + |
| Отзывы клиентов | + | - | - |

Сделайте выводы по данному пункту. Проанализируйте все достоинства и недостатки конкурентов. Какие недостатки конкурентов вы можете исправить в своей работе?

Подводя итоги анализа конкурентов в сфере пиццерий, можно сделать вывод, что каждая из компаний имеет свои достоинства и сильные стороны.

Некоторые из них включают разнообразие меню и ингредиентов, быструю доставку, удобный онлайн-заказ, систему онлайн-оплаты, акции, специальные предложения, а также хорошую репутацию среди клиентов.

Для успешного функционирования сайта пиццерии необходимо учитывать эти достоинства и улучшать их. Например, отличное меню можно сделать еще более разнообразным, добавив новые блюда или предложив особые комбинации ингредиентов. Быструю доставку можно обеспечить размещением на сайте подробной информации о процессе обработки заказов, а также использованием специализированных сервисов.

Важно также предоставить клиентам возможность онлайн-заказа, онлайн-оплаты и систему обратной связи, чтобы упростить процесс оформления заказа и обеспечить более комфортный взаимоотношения с клиентами.

Акции и специальные предложения также могут привлечь клиентов на сайт пиццерии, однако стоит убедиться, что все предложения являются соответствующими правилам, прозрачными и не содержат скрытых условий.

1. Определение бизнес-процессов вашей предметной области

К основным процессам интернет-магазина относятся:

* Работа с ассортиментом магазина:

поиск поставщиков и заключение договоров;

анализ и прогноз спроса;

закупка товара (если в интернет-магазине предусмотрен склад);

прием товара.

* Работа с заказами:

обработка входящих обращений (письма, звонки, сообщения);

мониторинг наличия товара на складе;

предоставление обратной связи покупателям.

* Комплектация и отправка заказов;
* Организация доставки:

отправка заказов Почтой России или курьерской службой;

направление заявки на отправку товара поставщику (в случае, если в интернет-магазине не предусмотрен склад);

* Прием оплаты товара от покупателей;
* Обработка и оформление возврата товара.

1. Процесс заказа блюд и товаров: принятие заказов от клиентов, обработка заказов, подготовка блюд и доставка заказов на указанные адреса.

2. Процесс обработки и управления заказами: это процесс связанный с отслеживанием заказов, подтверждением, изменением или отменой заказов, а также установлением порядка их обработки.

3. Процесс сопровождения клиентов: это процесс, связанный с обслуживанием и консультацией клиентов по вопросам выбора товара, условий доставки, возврата товара и т.д.

4. Процесс управления складом: это процесс, связанный с управлением запасами товаров на складе, контролем качества товаров, контролем сроков годности и т.д.

5. Процесс управления кадрами: это процесс, связанный с управлением персоналом, наймом сотрудников, подбором кандидатов на вакансии и разработкой политики компании по отношению к сотрудникам.

6. Процесс маркетинга: это процесс, связанный с продвижением товаров на рынке, улучшением имиджа бренда, проведением исследований рынка и анализом конкурентов.

7. Процесс финансового управления: это процесс, связанный с управлением финансами компании, бухгалтерским учетом и учетом финансовых операций.

8. Процесс управления взаимоотношениями с поставщиками: это процесс, связанный с выбором и ведением дел с поставщиками товаров, установлением партнерских отношений и контролем качества поставляемых товаров.

1. Определение рисков предприятия (вашей курсовой работы)

Необходимо выявить риски, с которыми вы можете столкнуться. Заполните таблицу рисков

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование риска | Последствия | Мероприятия по снижению риска |
| 1. Риск кибератак и утечки данных | сайты, особенно если на них происходит оперативная покупка, являются объектом интереса для хакеров, которые могут попытаться проникнуть на сайт и получить доступ к личным данным посетителей, а также к финансовой информации пиццерии. | необходимо обеспечить надежную защиту сайта от хакеров и злоумышленников, используя современные технологии шифрования и безопасности данных. Также, следует регулярно проводить аудит безопасности сайта. |
| 2. Риск недоступности сайта | если сайт не будет работать и посетители не смогут заказать пиццу онлайн, это может привести к убыткам пиццерии из-за упущенных заказов. | следует обеспечить высокую устойчивость и стабильность работы сайта, в том числе с помощью использования выделенных серверов и технической поддержки высокого уровня. |
| 3. Риск конкуренции | существует риск того, что конкурирующие пиццерии будут иметь более эффективные и удобные сайты, что может привести к уменьшению количества заказов в пиццерии. | для снижения риска конкуренции необходимо создать привлекательный дизайн сайта, улучшать пользовательский интерфейс, предлагать привлекательные акции и скидки, а также рассмотреть возможность сотрудничества с другими пиццериями. |
| 4. Риск нарушения авторских прав | пиццерия может использовать изображения и другие материалы, которые являются объектами авторского права, без предварительного согласия их владельцев, что может привести к судебным разбирательствам и вынужденным выплатам компенсаций. | необходимо использовать только те материалы, которые не нарушают авторских прав, либо получить разрешение на использование материалов у их владельцев. |
| 5. Риск изменения требований законодательства | законодательство постоянно меняется, и пиццерии должны следить за соответствием своих сайтов новым требованиям, чтобы избежать штрафов и санкций. | следует регулярно обновлять сайт и следить за изменениями законодательства, чтобы всегда соответствовать требованиям. |
| 6. Риск низкой посещаемости сайта | если сайт пиццерии не появляется на первых страницах результатов поиска в интернете, то его посещаемость может быть невысокой, что может негативно сказаться на количестве заказов. | для увеличения посещаемости сайта следует оптимизировать его под поисковые системы, рекламировать компанию в социальных сетях и блогах, использовать контент-маркетинг и другие маркетинговые инструменты. |
| 7. Риск сбоев в работе сайта | технические сбои на сайте пиццерии могут снизить удобство использования сайта и повлиять на оформление заказов. | следует обеспечить надежную техническую поддержку сайта и оперативно реагировать на возникающие технические проблемы. |

1. Определение затрат для выполнения бизнес-процесса вашей предметной области.

Необходимо проанализировать ваши бизнес-процессы с точки зрения пунктов затрат. Составьте таблицу и определите стоимость затрат. Не забудьте, что затраты на разработку сайта делятся на материальные и трудовые

Материальные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Количество, шт | Стоимость, руб |
| 1 | Разработка сайта затраты на ПО,(доменное имя) | 1 | 15 000 руб |
| 2 | Реклама контекстная реклама, баннеры | 1 | 50 000 руб |
| 3 | Затраты на хостинг | 1 | 5000 руб |
| 4 | Оборудование пиццерия, плита, посуда, мебель | 1 | 500 000 руб |
| Итого | | | 570 000 руб |

Трудовые

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Количество, шт | Стоимость, руб |
| 1 | Веб разработчик, дизайнер, копирайтер | 1 | 200 000 руб |
| 2 | Специалист по маркетингу | 1 | 45 000 руб |
| 3 | Администратор сайта | 1 | 50 000 руб |
| 4 | Зарплата пиццемейкер | 2 | 70 000 руб |
| 5 | Зарплата курьера | 5 | 300 000 руб |
| 6 | Зарплата кассира | 2 | 80 000 руб |
| 7 | Зарплата клиннер | 1 | 30 000 руб |
| 8 | Зарплата менеджера | 1 | 70 000 руб |
| 9 | Зарплата управляющего | 1 | 95 000 руб |
| Итого | | | 940 000 руб |

1. Определение цели реинжиниринга. Определение неэффективных, «узких» мест в производстве

Целью реинжиниринга бизнес-процесса пиццерии является оптимизация и сокращение времени выполнения заказов, улучшение качества обслуживания. Также, можно выделить цели по улучшению работы отдельных функциональных единиц меню, увеличение рентабельности продаж и улучшение управления персоналом.

Был произведен анализ бизнес-процессов на разработку сайта «пиццерии» и выявлены неэффективные места, а именно

– Долгое ожидание заказа, особенно это становится актуально при высокой нагрузке, например, в выходные дни. Для решения этой проблемы, можно улучшить процессы принятия заказов и подготовки к приготовлению пиццы, оптимизировать технологические процессы приготовления пиццы и использовать эффективную систему управления запасами, чтобы иметь на складе все необходимые ингредиенты.

– Низкая скорость готовки – это создавало проблемы с удержанием клиентов и увеличивало время ожидания в очереди. Для решения этой проблемы можно использовать более эффективное оборудование, оптимизировать порядок готовки пиццы и процесс использования ингредиентов.

– Недостаточный контроль качества, для устранения проблемы можно применять инструменты контроля качества, обеспечивать регулярное обучение персонала и реализовывать механизмы обратной связи с клиентами.

– Неэффективный мониторинг деятельности конкурентов, для улучшения реакции на действия конкурентов можно проводить систематический анализ рынка, анализировать цены и политики продаж конкурентов, исследовать их ассортимент и производственные процессы.

– Недостаточное использование новых технологий, для решения данной проблемы можно внедрять новые технологии и обучать персонал их использованию.

– Недостаточно эффективное управление запасами, для устранения этой проблемы можно улучшить процессы управления запасами, проводить регулярный анализ продаж и учитывать особенности сезонной динамики спроса.

1. Составить перечень операций, обеспечивающих выполнение необходимых изменений

– **Долгое ожидание заказа:**

1. Прием заказа: Клиент подходит к кассе и сообщает о своем заказе. Оператор вносит заказ в компьютер и сообщает клиенту сумму к оплате.

2. Оплата: Клиент оплачивает заказ на кассе. Можно предоставить несколько опций оплаты, такие как наличные, кредитные карты или электронные платежи.

3. Проверка заказа: Оператор проверяет оплаченный заказ, чтобы убедиться, что все позиции в заказе введены корректно.

4. Подготовка заказа: После проверки заказа, заказ отправляется на подготовку. Клиент может получить заказ самостоятельно или оператор может доставить его к клиенту.

Самообслуживание пиццерии может ускорить процесс заказа и снизить время, затраченное на заказ, таким образом уменьшив очереди на кассе. Для этого можно предоставить клиентам возможность выбирать и оплачивать свои заказы через терминалы самообслуживания. Это также может помочь клиентам чувствовать себя более уверенно, что они контролируют свой заказ, и наслаждаются более быстрой и простой оплатой.

– **Низкая скорость готовки**

Управление производительностью. Автоматизировать процесс добавления ингредиентов на пиццу и настройки времени и температуры для печи. Это сократит время, затраченное на готовку пицц и сократит количество ошибок.