

СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СЛУЖБЫ КЕЙТЕРИНГА ДОНБАСС-АРЕНЫ

Мельников А.Ю., Мысник И.А.

*Донбасская государственная машиностроительная академия,
г. Краматорск*

Служба кейтеринга Донбасс-Арены является одним из важнейших департаментов стадиона. Она представляет собой сеть ресторанов («Бриллиантовый», «Платиновый», «Золотой»), баров («Серебряные», лаунж-бар), фаст-фудов, Fan Cafe (кафе для болельщиков) и Tribunelounge. На третьем, четвертом, шестом и седьмом уровнях стадиона для болельщиков во время футбольных матчей и других массовых мероприятий работают 53 пункта быстрого обслуживания. Они различаются размерами, оснащением и ассортиментом предлагаемых напитков и закусок [1].

На стадионе внедрено большое число инновационных систем и технологий, например – эффективная служба поддержки Service Desk как единая точка приема обращений пользователей [2]. В то же время некоторые направления деятельности остаются слабо автоматизированными.

Была поставлена задача разработки системы поддержки принятия решений для службы кейтеринга ООО «Донбасс-Арена». Анализ имеющихся данных (рис. 1) позволяет выделить направление – оптимизация распределения продуктов и бумаги по пунктам быстрого обслуживания. В результате будет обеспечено бесперебойное функционирование каждого такого пункта.

11.06.2012	сосиски	багет	пицца	листов пик	котлета	булка	сыр	огурцы	кетчуп		горчица		масл
3-уровень			надо						гр	шт	гр	шт	л
3522-3N		0		0		0		0	0	0	0	0	
3509-3N	125	125		0	450	450	80	2500	7000	20	3500	10	9
3523-3N	125	125	300	25	450	450	120	2500	7000	20	3500	10	9
3510-3N	125	125		0	450	450	80	2500	7000	20	3500	10	9
упаковка	гам	гам	чиз	чиз	х-д	х-д	пицца	пицца	пиц тар	пиц тар			
3-уровень	нужно	остаток	нужно	остаток	нужно	остаток	нужно	остаток	нужно	остаток	нужно	остаток	
3509-3N	180	126	80	75	100	40							
3523-3N	240	122	120	92	150	144	180	264	180	165			
3510-3N	180	130	80	90	100	102							
3512-3E	210	82	120	17	100	0							
3502-3E	210	124	80	2	125	12	111	128	111	128			
3513-3E	240	123	120	0	100	79							
3504-3S	150	174	80	19	50	90							

Рисунок 1 – Имеющиеся данные

Литература:

1. Денисенко М.И., Губенко Н.Е. Социо-техническая система «Донбасс-Арена». На примере департамента «Кейтеринг» // URL: <http://www.masters.donntu.edu.ua/2013/fknt/denisenko/library/article4.htm> (дата обращения: 28.02.2014).

2. Внедрение службы поддержки Service Desk на стадионе Донбасс Арена // URL: <http://crm.incom.ua/ru/projects/item/699-vnedrenie-sluzhby-podderzhki-service-desk-na-stadione-donbass-arena> (дата обращения: 28.02.2014).