

2025 年上海市专项职业技能大赛“人工智能训练师”项目技能操作考核 试题单

准考证号：

试题代码：B1.1

试题名称：餐饮行业智能点餐系统业务框架与流程设计

考核时间：25min

1. 场地设备要求

计算机：CPU（Intel i5 及以上）、内存（不少于 8GB）、操作系统（Windows10 及以上）

2. 工作任务

（一）现有业务流程

某知名连锁快餐品牌（如“麦当劳”、“星巴克”）希望提升其线上点餐服务的智能化水平。当前流程为：

- 1.用户浏览菜单并选择商品；
- 2.在下单页面备注个性化需求（如“拿铁少冰”、“汉堡不要洋葱”）；
- 3.系统生成订单并推送至对应门店；
- 4.门店接单后安排制作并出餐，用户到店自取或选择配送。

（二）现有业务数据（数据集片段，CSV 格式）

订单编号	用户编号	下单时间	门店编号	商品明细	特殊备注	订单状态	出餐耗时 (分钟)
10001	U001	2024-05-12 11:32	S001	拿铁*1, 汉堡*1	拿铁少 冰，汉堡 不要洋葱	已完成	8
10002	U002	2024-05-12 11:35	S002	美式咖啡 *2		已发货	5

（三）重难点问题

营销转化率不足：缺少个性化推荐与智能优惠匹配，用户下单转化率偏低，复购率不足。

高峰期用户体验不佳：午餐、晚餐高峰期点餐拥堵，备注需求容易出错，导致用户满意度下降。

门店接单效率低：门店接单与厨房制作流程缺乏智能调度，容易出现出餐延迟，影响运营效率。

作为人工智能训练师，请基于餐饮行业场景的业务痛点与数据特征，设计并优化一套智能点餐系统，具体包括：业务框架设计、业务流程设计与优化。具体任务为：

任务一：业务框架设计

结合餐饮行业业务现状和人工智能技术，设计智能点餐系统的业务框架。需包含以下要素：核心技术模块，系统与现有门店工作人员的协作机制，数据输入输出接口设计。

任务二：业务流程设计

基于任务一设计的框架，重新构建智能点餐业务流程。需实现以下目标：

1. 设计智能点餐系统与人工接单的协同流程（包含自动解析、人工校对、发送给后厨，安排配送员），确保特殊备注（如“少冰”“去葱”）能被准确识别并传递到后厨；绘制对应的人机协同流程图完整业务流程（不限定具体绘制软件）。

2. 从数据层面，模型层面提出系统优化方案

任务三：业务流程优化

针对现有业务中的重难点问题（营销转化率、高峰期用户体验、门店接单效率），提出具体优化方案。需包含：高峰期流量调度方案、多轮点餐优化方案、门店协作效率提升方案。

注：流程图绘制工具可选用系统预装的 Microsoft Office 或 WPS Office 套件中内置的绘图功能进行操作。

桌面创建考生文件夹，命名为“参赛号/B1.1”。请自行创建“答题卷.doc”文件（内含答案），保存到该考生文件夹中。此外，按照考试平台的操作规程，将所有作答结果录入系统，并在完成后最终提交。

3. 技能要求

- （1）能综合业务流程及重难点，结合人工智能技术构建合理的业务框架；
- （2）能综合业务流程及重难点，结合人工智能技术构建合理的业务流程；
- （3）能综合业务流程及重难点，结合人工智能技术优化合理的业务流程。

4. 质量指标

- （1）业务框架构建合理可行；
- （2）业务流程构建合理可行；
- （3）业务流程优化合理可行。