

Olsztyn, 07.03.2025

# **Sprawozdanie 2**

Analiza wymagań na system informatycznych

*Sieć restauracji SlowFood*

Autorzy:

Piotr Piotrowski

Jan Słabuszewski

## **Słownik:**

**Klient** – osoba lub grupa składająca zamówienie

**Kelner** – osoba obsługująca klientów, przyjmująca zamówienia oraz realizująca płatności w restauracji

**Kierownik** – osoba zarządzająca pracą restauracji, nadzorująca personel oraz dbająca o sprawne funkcjonowanie lokalu

**Właściciel** – osoba posiadająca sieć, odpowiedzialna za jej strategię, finanse i rozwój

**Szef kuchni** – główny kucharz odpowiedzialny za przygotowanie potraw, organizację pracy kuchni oraz kontrolę jakości dań

**Asystent kucharza** – osoba wspierająca szefa kuchni w przygotowaniu składników, gotowaniu oraz utrzymaniu czystości w kuchni

**Księgowy** – osoba zajmująca się finansami restauracji, prowadząca księgowość i rozliczenia podatkowe

**system** – oprogramowanie wspierające działanie restauracji

**Hurtownia** – firma dostarczająca produkty potrzebne restauracji

**Urząd skarbowy** – instytucja rozliczająca podatki

**Operator kart płatniczych** – oprogramowanie realizujące płatność bezgotówkową z użyciem terminala płatniczego

**Serwis płatności internetowych** – system realizujący płatność online

**Inspektor BHP** – osoba nadzorująca przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w restauracji

**Sanepid** – instytucja państwowa odpowiedzialna za kontrolę warunków sanitarnych i higienicznych w restauracji

**Rezerwacja** – proces zarezerwowania stolika lub części sali na określony czas

**Dowód zakupu** – dokument (paragon lub faktura) potwierdzający dokonanie płatności za zamówienie

**Zamówienie zdalne** – zamówienie składane online poprzez stronę internetową lub aplikację mobilną, z opcją odbioru osobistego lub dostawy

**Reklamacja** – zgłoszenie dotyczące niezgodności zamówienia z ofertą lub standardami restauracji, mogące skutkować wymianą dania lub inną formą rekompensaty

**Menu** – zestaw dań i napojów oferowanych przez restaurację, dostępny na miejscu oraz online

**Dostawa** – usługa polegająca na dostarczeniu zamówionego jedzenia pod wskazany adres klienta

1. **UC 1: Zarządzaj dostawami** – Kierownik lokalu monitoruje stany magazynowe, składa zamówienia w hurtowniach i przyjmuje dostawy.
2. **UC 2: Przyjmij i zrealizuj zamówienie na miejscu** – Kelner przyjmuje zamówienie od klienta, przekazuje je do kuchni i serwuje gotowe danie.
3. **UC 3: Przyjmij i zrealizuj zamówienie zdalne** – Klient składa zamówienie przez stronę internetową lub aplikację, wybierając opcję odbioru osobistego lub dostawy.
4. **UC 4: Obsłuż rezerwację** – Kierownik lub kelner przyjmuje rezerwację stolika lub większej części sali na specjalne wydarzenie (np. urodziny).
5. **UC 5: Zrealizuj płatność** – Klient dokonuje płatności gotówką, kartą płatniczą lub online za pomocą systemu płatności internetowych.
6. **UC 6: Wystaw dowód zakupu** – Po zakończeniu transakcji klient otrzymuje paragon lub fakturę.
7. **UC 7: Przyjmij reklamację zamówienia** – Klient zgłasza reklamację dotyczącą dania (np. niezgodność z zamówieniem lub wada jakościowa), a kierownik podejmuje decyzję o wymianie lub korekcie.
8. **UC 8: Przyjmij Kontrolę sanitarną i BHP** – Inspektor BHP i Sanepid przeprowadzają kontrolę przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz warunków sanitarnych.
9. **UC 9: Stwórz menu** – Szef kuchni przygotowuje i aktualizuje ofertę dań, uwzględniając sezonowość składników i wartości odżywcze.
10. **UC 10: Rozlicz działalność** – Księgowy przygotowuje raporty finansowe, rozlicza podatki i sporządza zestawienia dla Urzędu Skarbowego.
11. **UC 11: Obsłuż wydarzenie** – Restauracja organizuje wydarzenie na zarezerwowanej części sali, dostosowując menu i układ stolików do wymagań klienta.
12. **UC 12: Zgłoś braki magazynowe** – Asystent kucharza lub szef kuchni informuje kierownika o brakach w składnikach, co inicjuje proces zamówienia w hurtowni.

## ***UC 1: Zarządzaj dostawami:***

### ***Aktorzy:***

- Kierownik – osoba odpowiedzialna za zarządzanie stanem magazynowym w lokalu
- Hurtownia – firma dostarczająca towar potrzebny do funkcjonowania restauracji

### ***Opis:***

- Proces zarządzania dostawami, kontrola stanów magazynowych, zamawianie towaru i przyjmowanie dostaw

### ***Główny scenariusz:***

1. Kierownik sprawdza stan magazynowy
2. Kierownik składa zamówienie do hurtowni na brakujące towary
3. Hurtownia potwierdza przyjęcie zamówienia, przygotowuje dostawę
4. Kierownik przyjmuje dostawę, sprawdza zgodność z złożonym zamówieniem
5. Kierownik akceptuje dostawę, aktualizuje stan magazynowy

### ***Rozszerzenia:***

- **4.A** dostawa nie zgodna z zamówieniem – brak zamówionego towaru
  - Kierownik kontaktuje się z hurtownią
  - Hurtownia wysyła brakujący towar
- **4.B** dostawa nie zgodna z zamówieniem – uszkodzony, zepsuty towar
  - Kierownik tworzy dokumentację i kontaktuje się z hurtownią

## ***UC 2: Przyjmij i zrealizuj zamówienie na miejscu:***

### ***Aktorzy:***

- Kelner – osoba odpowiedzialna za obsługę klienta
- Klient – osoba lub grupa składająca zamówienie
- Szef kuchni – osoba przygotowująca danie
- Kierownik – osoba rozpatrująca reklamacje

### ***Opis:***

- Proces przyjęcia zamówienia od klienta i realizacja

### ***Główny scenariusz:***

1. Kelner podchodzi do klientów i wita – weryfikacja rezerwacji
2. Klient składa zamówienie

3. Kelner przekazuje zamówienie do kuchni
4. Kuchnia realizuje zamówienie
5. Kelner zanosz zamówienie klientowi

### **Rozszerzenia:**

- **1.A** Brak rezerwacji u klienta – Dostępny wolny stół
  - Kelner sprawdza w systemie czy sã wolne stoliki. Jeżeli tak, proponuje go klientowi
- **1.B** Brak rezerwacji u klienta – Brak wolnych stolików
  - Kelner sprawdza w systemie czy sã wolne stoliki. Jeżeli nie, proponuje zamówienie z odbiorem lub rezerwacje na innã porę
- **4.A** Zmiana zamówienia
  - Kelner informuje szefa kuchni o zmianach w zamówieniu klienta
- **5.A** Reklamacja zamówienia
  - Kelner informuje kierownika lub osobę prowadzącã zmianę
  - Kierownik podejmuje decyzje w sprawie reklamacji

## ***UC 3: Przyjmij i zrealizuj zamówienie zdalne:***

### **Aktorzy:**

- Klient – osoba lub grupa składającã zamówienie
- System – aplikacja internetowa restauracji

### **Opis:**

- Proces składania zamówienia przez aplikację internetowã, odbiór lub dostawa zamówienia

### **Główny scenariusz:**

1. Klient wchodzi na aplikację internetowã
2. Klient wybiera interesującã go pozycję
3. Klient wybiera metodę dostawy – odbiór osobisty, dostawa pod adres
4. Klient wybiera metodę płatności i opłaca zamówienie
5. System potwierdza zamówienie
6. Kuchnia przygotowuje zamówienie
7. Klient odbiera zamówienie

### **Rozszerzenia:**

- **2.A** Modyfikacja produktu
  - Klient dodaje lub usuwa składniki z pozycji
- **4.A** Płatność przy odbiorze
  - Przy składaniu zamówienia klient nie płaci

- **5.A** Brak danych
  - System informuje klienta o brakujących danych i prosi o uzupełnienie
- **5.B** Błąd płatności
  - System informuje o problemie klienta i proponuje płatność jeszcze raz

## ***UC 4: Obsłuż rezerwację:***

### ***Aktorzy:***

- Kelner – osoba przyjmująca rezerwację
- Klient – Osoba dokonująca rezerwacji
- System – aplikacja internetowa restauracji umożliwiająca rezerwacje online

### ***Opis:***

- Proces Przyjmowania rezerwacji stolika lub części Sali na specjalne wydarzenie

### ***Główny scenariusz:***

1. Klient dzwoni lub przychodzi do restauracji, aby dokonać rezerwacji
2. Kelner ustala szczegóły rezerwacji wolnego stolika lub części Sali (data, godzina, liczba osób)
3. Kelner potwierdza rezerwację i zapisuje w systemie
4. Kelnerzy przygotowują stół lub część Sali na wydarzenie

### ***Rozszerzenia:***

- **1.A** Rezerwacja online
  - Klient rezerwuje wolny stół lub część Sali przez stronę
  - Klient podaje szczegóły do rezerwacji (data, godzina, liczba osób)
  - System potwierdza i aktualizuje stronę
- **2.A** Wydarzenia
  - Kierownik dzwoni do klienta w celu ustalenia szczegółów i personalizacji usług (tematyka, okazja, ozdoby, posiłki)
- **2.B** Zmiana liczby osób w rezerwacji
  - Kelner wprowadza zmiany w systemie
- **3.A** odwołanie rezerwacji
  - Kelner usuwa rezerwację z systemu

## ***UC 5: Zrealizuj płatność:***

### ***Aktorzy:***

- Kelner – osoba przyjmująca płatność

- Klient – Osoba dokonująca płatności
- Operator kart płatniczych - system obsługujący transakcje kartą
- Serwis płatności internetowych - system obsługujący płatności online

### **Opis:**

- Proces dokonania płatności za zamówienie w restauracji lub online

### **Główny scenariusz:**

1. Klient prosi o rachunek
2. Kelner wręcza rachunek i pyta o sposób płatności
3. Klient dokonuje płatności gotówką, przekazuje pieniądze kelnerowi
4. Kelner potwierdza płatność i wydaje paragon

### **Rozszerzenia:**

- **1.A** Klient przez użycie strony zamawia i wybiera płatność online
- **3.A** Inne metody płatności
  - Płatność bezgotówkowa – kelner inicjuje płatność terminalem, operator kart płatniczych autoryzuje płatność
  - Płatność online – klient realizuje płatność za pośrednictwem Serwisu płatności internetowych
- **4.A** Odrzucenie płatności kartą
  - Klient ponawia próbę, kelner może zaproponować inny sposób płatności
- **4.B** Brak paragonu
  - Kelner ponownie drukuje paragonu
- **4.C** faktura
  - Kelner zaprasza klienta do lady w celu pobrania danych potrzebnych do faktury
  - Kelner drukuje i wręcza klientowi fakturę

## **UC 6: Wystaw dowód zakupu:**

### **Aktorzy:**

- Kelner – osoba wystawiająca dowód zakupu
- Klient – osoba otrzymująca dowód zakupu

### **Opis:**

- Proces wystawiania paragonu lub faktury po dokonaniu płatności

### **Główny scenariusz:**

1. Kelner kończy transakcję
2. Kelner drukuje paragon lub wystawia fakturę

3. Kelner przekazuje dokument klientowi

#### **Rozszerzenia:**

- **3.A** Klient prosi o fakturę
  - Kelner wystawia fakturę zamiast paragonu

### ***UC 7: Przyjmij reklamację zamówienia:***

#### **Aktorzy:**

- Klient – osoba zgłaszająca reklamację
- Kierownik – osoba przyjmująca reklamację i podejmująca decyzję
- Kelner – osoba prowadząca zmianę, gdy nie ma kierownika (przejmuje decyzyjność)

#### **Opis:**

- Proces zgłaszania reklamacji przez klienta i rozstrzyganie jej przez kierownika

#### **Główny scenariusz:**

1. Klient zgłasza reklamację dotyczącą zamówienia
2. Kierownik zbiera informacje o reklamacji (np. niezgodność z zamówieniem, wada jakościowa)
3. Kierownik podejmuje decyzję o wymianie lub korekcie zamówienia
4. Kierownik informuje kuchnię o rozwiązaniu reklamacji

#### **Rozszerzenia:**

- **2.A** Zamiast kierownika robi to kelner
- **3.A** Zamiast kierownika robi to kelner
- **3.B** Klient żąda zwrotu pieniędzy
  - Kierownik lub Kelner przeprowadza procedurę zwrotu pieniędzy lub zaproponowanie zadośćuczynienia
- **4.A** Zamiast kierownika robi to kelner

### ***UC 8: Przyjmij kontrolę sanitarną i BHP:***

#### **Aktorzy:**

- Inspektor BHP i Sanepid – osoby przeprowadzające kontrolę
- Kierownik – osoba współpracująca z inspektorami

#### **Opis:**



- Proces przeprowadzania kontroli sanitarnej i BHP w restauracji

### ***Główny scenariusz:***

1. Inspektor BHP i Sanepid przychodzą do restauracji
2. Kierownik udostępnia dokumentację i przeprowadza inspektorów przez restaurację
3. Inspektorzy przeprowadzają kontrolę
4. Inspektorzy sporządzają raport z wynikami kontroli

### **Rozszerzenia:**

- **3.A** Zidentyfikowane nieprawidłowości
  - Kierownik podejmuje działania naprawcze na podstawie raportu

## ***UC 9: Stwórz menu:***

### ***Aktorzy:***

- Szef kuchni – osoba odpowiedzialna za przygotowanie i aktualizację menu
- Kierownik – osoba współpracująca z szefem kuchni
- Właściciel – osoba zatwierdzająca propozycje menu sezonowego

### ***Opis:***

- Proces tworzenia i aktualizacji menu w restauracji

### ***Główny scenariusz:***

1. Szef kuchni analizuje dostępne składniki oraz sezonowe produkty
2. Szef kuchni ocenia popularność dań i zapotrzebowanie klientów
3. Szef kuchni z kierownikiem tworzą propozycję nowych dań
4. Szef kuchni wraz z kierownikiem konsultują propozycję z właścicielem restauracji
5. Kierownik finalizuje menu i przekazuje je do druku oraz publikacji online

### **Rozszerzenia:**

- **4.A** Nowe menu nie spełnia oczekiwań właściciela
  - Szef kuchni i kierownik modyfikują menu

## ***UC 10: Rozlicz działalność:***

### ***Aktorzy:***

- Księgowy – osoba odpowiedzialna za prowadzenie finansów restauracji

**Opis:**

- Proces sporządzania raportów finansowych, rozliczania podatków i przygotowywania zestawień dla Urzędu Skarbowego

**Główny scenariusz:**

1. Księgowy zbiera dane finansowe z systemu sprzedaży
2. Księgowy przygotowuje raporty miesięczne i kwartalne
3. Księgowy analizuje koszty i przychody
4. Księgowy oblicza należne podatki i sporządza deklaracje
5. Księgowy przekazuje zestawienia właścicielowi oraz składa deklaracje do Urzędu Skarbowego

**Rozszerzenia:**

- **3.A** Brak kompletnej dokumentacji
  - Księgowy kontaktuje się z kierownikiem
- **4.A** Błąd w wyliczeniach
  - Księgowy koryguje raport

**UC 11: Obsługa wydarzenie:****Aktorzy:**

- Kierownik – osoba odpowiedzialna za organizację wydarzenia
- Szef kuchni – osoba, która koordynuje przygotowanie dań na wydarzenie
- Kelner – osoba, która obsługuje gości podczas wydarzenia

**Opis:**

- Proces obsługi wydarzeń specjalnych organizowanych w restauracji, obejmujący przygotowanie sali, dostosowanie menu i zapewnienie sprawnej obsługi gości

**Główny scenariusz:**

1. Kierownik restauracji ustala szczegóły wydarzenia (menu, układ sali, obsługa)
2. Szef kuchni koordynuje przygotowanie potraw zgodnie z ustalonym menu
3. Kelnerzy przygotowują salę i stanowiska dla gości
4. Kelnerzy obsługują gości w trakcie wydarzenia, dbając o ich komfort
5. Po zakończeniu wydarzenia personel sprząta salę i podsumowuje jego przebieg
6. Kierownik wystawia fakturę zgodną z cennikiem i wytycznymi dla klienta

**Rozszerzenia:**

- **2.A** Inne dania
  - Po konsultacji z klientem i kierownikiem Szef kuchni modyfikuje menu.
- **4.A** Niespodziewana liczba gości
  - Kelnerzy reorganizują salę.
- **4.B** Problemy techniczne (oświetlenie, nagłośnienie)
  - Kierownik szuka alternatywnych rozwiązań.

## ***UC 12: Zgłoś braki magazynowe:***

### ***Aktorzy:***

- Asystent kucharza, szef kuchni – osoba najczęściej pracująca z towarem z magazynu
- Kierownik – osoba odpowiedzialna za zamawianie brakujących produktów

### ***Opis:***

- Proces zgłaszania braków magazynowych i inicjowania zamówień w hurtowni

### ***Główny scenariusz:***

1. Asystent kucharza lub szef kuchni widzi braki w magazynie
2. Asystent kucharza lub szef kuchni informuje Kierownika
3. Kierownik zapisuje te informacje i składa zamówienie

### ***Rozszerzenia:***

- **3.A** Niektóre produkty są niedostępne
  - Kierownik z Szefem kuchni szukają i wybierają zamienniki

