

Tema 09 – Restaurante

Nome: PS-2017-2-SI-Restaurante

Descrição Informal dos Requisitos

O Objetivo do presente trabalho é projetar um sistema para o controle de atendimento aos clientes de um restaurante, conforme requisitos descritos abaixo:

1. Um restaurante serve pratos de um cardápio. O cardápio contém o preço de cada prato e o dia da semana em que este está disponível.
2. Clientes encontram-se distribuídos em mesas, servidas por garçons.
3. Garçons atendem os clientes conforme a região do restaurante. Cada região define um conjunto de mesas e um conjunto de garçons que as servem.
4. Pedidos podem ser coletados por um dos garçons ou pela telefonista.
5. O pedido pode ser atendido imediatamente, cenário mais comum, ou ser servido no dia e horário especificados, em uma mesa ou entregue em determinado domicílio.
6. Toda entrega à domicílio é realizada por um entregador, identificado conforme o conjunto de pedidos a serem entregues, o momento em que devem ser entregues e a disponibilidade deles, com o propósito de minimizar os custos através de uma rota menor. Cada entregador, no momento em que sai para um conjunto de entregas, recebe uma rota contendo a descrição de cada entrega e o endereço correspondente.
7. Pedidos são contabilizados para que uma nota seja posteriormente emitida para pagamento, via cartão de crédito, cheque ou dinheiro.
8. A nota emitida e entregue ao cliente contém o período de permanência do cliente(s) no restaurante, bem como o tempo médio de atendimento do pedido.
9. Cada pedido deve identificar o cliente que o requisita e o garçom (ou telefonista) que o colheu.
10. O pedido pode dar origem a um prato que pode ser até negado pelo cliente e, em consequência, devolvido. Isto também é válido para bebidas. Um suco de laranja com açúcar, um filé malpassado são alguns exemplos de possíveis “devoluções”.
11. Periodicamente podem ser emitidas duas listagens relevantes para a qualidade dos serviços prestados pelo restaurante: (a) tempo médio de atendimento de pedido por garçom (usado para premiar garçons eficientes) e (b) pratos que com mais frequência são devolvidos pelos clientes.
12. Em restaurantes há vários trabalhadores. Na cozinha há um chefe. No atendimento, um dos garçons é chefe dos demais. Há um gerente de todo o restaurante. Também há aqueles que estacionam os automóveis e fazem o serviço de segurança.
13. O gerente do restaurante é responsável pelo bom andamento das atividades e, em consequência, dele emanam ordens para todos os demais trabalhadores do restaurante.
14. Neste restaurante, quando uma nota é emitida, o gerente ordena que o responsável por guardar os automóveis coloque o automóvel do cliente disponível na portaria do restaurante.
15. Os pedidos de bebida, neste restaurante, conforme a prática da casa, são atendidos juntamente com os pedidos de pratos correspondentes, exceto quando o cliente desejar de forma diferente. As bebidas são servidas por garçons que só servem bebidas e não coletam pedidos.