

Solução tecnológica para avaliação de qualidade de atendimento de garçons e estabelecimentos

Autora: Laura S. Abitante da Silva

Orientadora: Aline de Campos

Introdução

O Senac RS é pioneiro na formação de garçons e criou o Programa Master Garçom com o objetivo de desenvolver e aprimorar novas técnicas e excelência em atendimento. A partir disso, torna-se necessária uma continuidade que ofereça recursos para o autodesenvolvimento do profissional incluindo alinhamento de objetivos com o gestor, bem como atender aos interesses da Instituição de manter bons profissionais sob seu nome.

Objetivos

Desenvolver uma solução tecnológica para atender a demanda de monitoramento de qualidade e excelência dos profissionais formados no Programa Master Garçom.



Metodologia

Realizou-se levantamento de requisitos através de pesquisas com público alvo, análise de *benchmarking*, referencial teórico, criação de personas e análise de tecnologias e ferramentas. Para o gerenciamento faz-se uso de práticas de metodologias ágeis, e para o desenvolvimento técnico, trabalha-se com a lógica de Produto Mínimo Viável (MVP).

Resultados

Desenvolveu-se uma API com arquitetura REST utilizando a linguagem PHP7 e o *framework* Slim integrado com um banco MySQL. Por uma questão de versatilidade o aplicativo e o *dashboard* estão sendo desenvolvidos em plataforma híbrida usando o *framework* Ionic2 com Angular e para ambos vão consumir e enviar dados para a API.