

# **Sistema de Gerenciamento de Hotéis da Rede Wilton**

## **Documento de Requisitos**

### **A – VISÃO GERAL DO SISTEMA**

O novo Sistema de Gerenciamento de Hotéis da rede Wilton deve gerenciar as reservas e estadias dos hotéis dessa rede. Atualmente cada hotel tem seu próprio sistema que são incompatíveis entre si. No novo sistema, as reservas podem ser feitas por telefone, ligando diretamente para uma central de reservas ou para o hotel, ou então pela Internet.

Cada hotel tem diferentes tipos de acomodação que podem ser reservados por um hóspede. Uma vantagem do novo sistema é a possibilidade de oferecer acomodações em hotéis alternativos quando o hotel desejado já estiver lotado. O tempo desejado para fazer uma reserva por telefone ou pessoalmente é de aproximadamente três minutos. O controle do pagamento das hospedagens e taxas por reserva não ocupada sem cancelamento será realizado por um sistema de pagamento existente.

## **A.2 Requisitos Funcionais**

### **A.2.1 Operações básicas do sistema**

1. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de hotéis, com os seguintes atributos: código de identificação, nome, endereço completo e telefone(s).
2. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de acomodações de cada hotel existente no sistema, com os seguintes atributos: número da acomodação, descrição, tipo e categoria da acomodação e situação atual (vaga ou ocupada).
3. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de categorias de acomodação oferecidas pelo hotel, com os seguintes atributos: código da categoria, descrição, número de pessoas que a categoria comporta e preço. Categorias de quarto incluem Standard, Luxo, Suíte Máster e Suíte Presidencial. Além disso, também há quartos para fumantes e não-fumantes.
4. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de hóspedes do hotel, com os seguintes atributos: nome, endereço, cidade, estado, telefone, fax, e-mail e documento de identificação (CPF e RG).
5. O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de usuários do sistema, com os seguintes atributos: nome, login e senha.

6. Os preços das diárias variam de acordo com o dia da semana e o tipo da acomodação, e descontos são oferecidos para empresas que possuem convênio com o hotel.

### **A.2.2 Reserva**

7. O sistema deve permitir o processamento de reservas de acomodações de um hotel, devendo ser registrados os seguintes atributos: identificação do hotel, identificação do cliente, data prevista para início da estadia, data prevista para o fim da estadia e categoria de acomodação.

Existe vaga de acomodação no hotel se há pelo menos um tipo de acomodação desejado disponível no período solicitado e se após a reserva haverá pelo menos um tipo de acomodação de qualquer tipo disponível no mesmo período (quarto reserva).

A decisão se há acomodação disponível é feita pelo cálculo a seguir:  $R = (A - B > 0)$  e  $(Ta - Tb > 1)$

A: total de quartos disponíveis de uma certa categoria. B: somatória das reservas existentes para uma certa categoria de quarto em um determinado período.

Ta: total de quartos (de qualquer categoria). Tb: total de reservas.

OBS1: O Cálculo é feito para cada dia do período.

OBS2: No cálculo do valor contam-se as noites dormidas. Se a reserva é de 04/02 a 10/02, contam-se os dias de 04 a 09, ou seja, 6 dias.

O sistema também deve possuir um esquema de Lista de Espera, isto é, quando não há disponibilidade de uma categoria de acomodação para um determinado período desejado pelo cliente, esse pode ficar em uma lista de espera aguardando algum cancelamento no período desejado.

O sistema também deve ser capaz de oferecer acomodações em outros hotéis da mesma rede quando o hotel desejado pelo cliente estiver lotado.

Durante a realização da reserva o hóspede também pode informar se deseja cama-extra em sua acomodação. Nesse caso, serão aplicadas as políticas de cobrança adequadas.

Depois que uma reserva é realizada, há a possibilidade do sistema enviar por e-mail ao cliente os dados referentes a sua reserva e um código da reserva.

8. O sistema deve permitir que os clientes que já confirmaram a reserva no hotel cancelem ou modifiquem os dados da reserva. No caso de cancelamento, incidirão políticas de cancelamento e cobrança. A política é a seguinte:

- Se o cancelamento for feito até 30 dias antes da reserva, nada é cobrado;
- Se o cancelamento é feito até 15 dias antes da reserva, será cobrado 25% do valor da estadia

- Se o cancelamento for feito até 5 dias antes da reserva, será cobrado 50% do valor da estadia
  - Em caso alternativo, será cobrado do cliente o valor total da hospedagem.
9. O sistema deve permitir o processamento da ocupação da reserva do hotel (*check-in*), iniciando a estadia do cliente no hotel, devendo ser registrados os seguintes atributos: identificação da reserva e número do quarto ocupado.
10. O sistema deve gerar dados referentes às estadias dos clientes para o sistema de faturamento existente, bem como os casos em que o cliente não ocupou a reserva sem cancelá-la.

### **A.2.3 Emissão de relatórios e consultas**

11. Consultar se uma acomodação está ocupada ou não.
12. Consultar o número de reservas de um certo tipo de acomodação em um certo dia.
13. Listar as reservas de um certo dia/período.

## **A.3 Requisitos Não Funcionais**

### **A.3.1 Segurança (Autenticação)**

14. O sistema deve permitir a autenticação de seus usuários.
15. O sistema deve gerar arquivos de registro das operações de reserva, alteração de reserva e cancelamento de reserva realizadas no sistema.

### **A.3.2 Segurança (Controle de Acesso)**

16. O sistema deve oferecer meios para permitir a execução de operações de acordo com o tipo do usuário autenticado no sistema.
17. O sistema deve permitir a atribuição de papéis aos usuários do sistema e a atribuição de direito de acesso a operações do sistema aos papéis.

### **A.3.3 Persistência**

18. O sistema deve permitir que os dados necessários para o gerenciamento do hotel sejam armazenados em um banco de dados.

### **A.3.4 Desempenho**

19. A reserva deve ser feita em menos de 3 minutos (por telefone ou pessoalmente).

## A.4 – Glossário

Termo	Descrição
Rede de Hotéis	Empreendimento que possui vários hotéis.
Hotel	Estabelecimento comercial que possui acomodações que podem ser alugadas por um período de tempo.
Acomodação	Acomodação do hotel que será ocupada pelos clientes - apartamento.
Tipo de Acomodação	Estilo de acomodação do Hotel. Exemplo: padrão, luxo e suíte.
Tipo de Ocupação	Refere-se à quantidade de pessoas que podem ocupar a acomodação. Exemplo: simples, duplo e triplo.
Usuário do Sistema	Pessoa que possui acesso às operações do Sistema de Reserva de Hotéis.
Papel	Função que um usuário desempenha no Sistema. Por exemplo: cliente, recepcionista, gerente de reservas, gerente geral e administrador.
Cliente	Pessoa que faz reserva de apartamentos do hotel.
Recepcionista	Pessoa responsável por atender os clientes do hotel e realizar operações como fazer reservas e dar entrada no hotel.
Gerente de Reservas	Pessoa responsável pelo gerenciamento das operações relativas às reservas efetuadas no hotel.
Gerente do Hotel	Pessoa responsável pelo gerenciamento do Hotel (funcionários, acomodações, etc).
Administrador	Pessoa responsável pelo gerenciamento do Sistema de Reserva de Hotéis.
Reserva	Procedimento pelo qual um tipo de acomodação fica reservado para um cliente, garantindo que haverá disponibilidade desse tipo de acomodação quando o cliente fizer sua ocupação da reserva.
Estada	Procedimento pelo qual o cliente ocupa a reserva por ele realizada, recebendo um quarto para acomodar-se e iniciar sua estada.
Desconto	Valor subtraído do preço das diárias das acomodações em determinadas ocasiões.
Empresa	Empreendimento que pode fazer convênio com a rede de hotéis e obter descontos no valor das diárias dos hotéis da rede.
Backup	Cópia de segurança ou cópia de salvaguarda.

