**Projet C**

**Gestion d’un hôtel**

**Daniele PITROLO**

**Virginie RIEBER**

**MASTER MIMO Année universitaire 2015-2016**

Table des matières

Table des matières 2

INTRODUCTION 3

Objet 3

Portée 3

RÉSERVATION 3

PLANNNIG 4

CHAMBRE 4

TARIF 5

TRAVAUX 6

Définitions, acronymes et abréviations 6

Références 6

DESCRIPTION GÉNÉRALE 7

Environnement 7

Fonctions 7

Caractéristiques des utilisateurs 7

Contraintes 7

Hypothèses et dépendances 7

EXIGENCES SPECIFIQUES 8

Exigences non fonctionnelles 8

# 

# INTRODUCTION

## Objet

Ce document a pour objet de définir les exigences liées au programme concernant la gestion d’un hôtel.

Il est destiné à la réservation de chambres dans un hôtel pour une période définie.

## Portée

Le programme permet de gérer les évènements suivants :

* réservation
* départ
* consultation des réservations, des chambres, d’un jour
* modification des prix, des chambres et de leur statut, du catalogue de services
* édition de la note au moment du départ du client

L’hôtel est constitué d’un seul bâtiment à 5 étages, avec chacun 10 chambres. Il n'est pas prévu que l'hôtel effectue un remaniement de son espace, et donc change le nombre de ses chambres.

Les repas au restaurant (choix entre trois menus) sont mis sur la note de la chambre et sont réglés au moment du départ.

### RÉSERVATION

La réservation d’une chambre s’effectue par le biais du programme. Chaque réservation est identifiée de manière unique, référence un seul client indépendamment du nombre de personnes occupant la chambre.

Si le client souhaite plusieurs chambres, on effectue une réservation différente pour chaque chambre.

De la même manière, si la demande de réservation concerne une période discontinue, le personnel de l’hôtel effectue une réservation distincte pour chaque période continue.

Les réservations sont ouvertes sur une période de 365 jours.

Chaque réservation a une date de début et une date de fin, et a un coût.

Un client peut effectuer autant de réservation qu’il le souhaite.

Pour résumer, une réservation comprend les données suivantes :

* identifiant unique de réservation
* numéro de chambre
* date de début de séjour (date d’arrivée)
* date de fin de séjour (date de départ)
* nombre de nuitées (avec distinction du nombre de nuitées en haute et en basse saison)
* nom du client
* prénom du client
* numéro de téléphone du client
* prix de la chambre
* moyen de paiement

Lors d’une réservation, à la date de départ, la chambre devient libre. Ainsi, d’autres réservations sont possibles à cette date.

#### Modification d’une réservation

Aucune modification de la chambre ne peut être effectuée si la chambre est réservée.

L’utilisateur peut modifier :

* les données liées au client
* la période du séjour et la chambre réservée.

Dans le cas d’une modification de la chambre, aucun remboursement n’est effectué de la part de l’hôtel. En revanche, dans le cas d’une chambre supérieure, le client doit payer la différence.

De même, si la période a été modifiée, aucun remboursement n’est effectué en rapport avec le calcul du nombre de nuitées hors et basse saison.

Dans le cas d’une diminution du nombre de nuitées total, un remboursement de la différence pourrait être effectué de la même manière que pour l’annulation, c’est-à-dire :

* Remboursement de 70% de la différence plus de 14 jours avant la date de début de séjour.
* Remboursement de 30% de la différence plus de 7 jours avant la date de début de séjour.
* Pas de remboursement de la différence une semaine avant la date de début de séjour.

Cependant, cette règle ne sera pas appliquée dans le programme pour des contraintes de temps.

### PLANNNIG

Le système indique si une chambre est libre ou indisponible. Si elle est indisponible, elle peut l’être par des clients ou pour cause de travaux ou d’entretien.

Pour un jour ou une période donnés, l’utilisateur a accès au statut des chambres et, le cas échéant, au motif de leur indisponibilité.

### CHAMBRE

Pour une chambre, on a :

* numéro de la chambre (défini par la numérotation de l’hôtel)
* type (simple/double/triple)
* catégorie (chambre/suite)
* type de lits (1 lit simple/2 lits simples/1 lit double/3 lits simples/1 lit simple et 1 lit double)
* type de la salle de bain (douche/baignoire)
* présence d’un balcon ou non
* vue ou non
* fumeur ou non
* animaux autorisés ou non

Afin d’optimiser le programme, il sera uniquement demandé à l’utilisateur le type de lits souhaité et on en déduira le type de chambre :

* Si « 1 lit simple » est choisi, alors le type de chambre est « simple ».
* Si « 2 lits simples » ou « 1 lit double » est choisi, alors le type de chambre est « double ».
* Si « 3 lits simples » ou « 1 lit simple et 1 lit double » est choisi, alors le type de chambre est « triple ».

### TARIF

Lors d’une réservation, le client effectue le paiement de la chambre pour la période de réservation.

Quant aux coûts supplémentaires (voir *infra*), ils sont enregistrés au fur et à mesure, en renseignant leur objet et date. Ils sont réglés lors du départ.

Le client peut régler par différents moyens de paiement :

* Espèces
* Chèque
* Carte bancaire
* Virement

Dans le cas d’un paiement par carte bancaire, les données de la carte ne sont pas sauvegardées. La sauvegarde étant illégale, car ce sont des données sensibles et il n’est pas prévu d’inclure les mesures de sécurité appropriées.

#### Prix chambre

Le prix d’une chambre varie selon la saison (haute ou basse) et il est déterminé par les caractéristiques suivantes :

* le type de chambre
* chambre/suite

*Tableau à titre d’exemple*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Type | Catégorie | Prix basse saison | Prix haute saison |
| Simple | Chambre | 80 | 100 |
| Simple | Suite | 100 | 120 |
| Double | Chambre | 120 | 140 |
| Double | Suite | 140 | 170 |
| Triple | Chambre | 170 | 190 |
| Triple | Suite | 190 | 230 |

Le prix des chambres est un prix comprenant les taxes. Aucune taxe supplémentaire n’est demandée au client.

#### Coûts supplémentaires

Les coûts supplémentaires, à payer au moment de quitter l’hôtel, peuvent être engendrés par :

* le minibar
* connexion internet
* le room service
* repas au restaurant, selon le menu choisi, parmi les trois disponibles

Ce sont les services présents dans le catalogue de services. Celui-ci peut faire l’objet de modification, d’ajout, de suppression de services.

Le programme ne gère pas les quantités de services. Par exemple, pour deux cocktails consommés, seront affichés :

cocktail 8.00

cocktail 8.00

Les coûts supplémentaires sont compris dans la note et elle est rattachée à un numéro de réservation spécifique.

La note n’est pas sauvegardée en cas de paiement : il n’y a pas d’historique de notes.

#### Annulation

Une annulation n’a pas les mêmes effets en fonction de son origine, c’est-à-dire si elle est due à une demande du client ou à un membre du personnel de l’hôtel.

Dans le cas d’une annulation de la réservation demandée par le client, le montant total n’est pas remboursé.

Si la demande d’annulation est effectuée plus de 14 jours avant la date de début de séjour, ce dernier se voit rembourser 70% du montant de la réservation.

Si l’annulation est effectuée entre une et deux semaines avant la date de début de séjour, un remboursement de 30% est effectué.

Pour une annulation la dernière semaine, aucun remboursement n’est effectué.

Ceci ne pourra pas être fait pour des contraintes de temps.

Une réservation peut être annulée par l’hôtel. Dans ce cas, le montant total du prix payé par le client est remboursé.

### TRAVAUX

Lorsque l’hôtel souhaite effectuer des travaux, il recherche la chambre concernée. Si celle-ci est libre, il n’a qu’à modifier le statut de la chambre.

Dans l’idéal, lorsque l’hôtel souhaite déclarer des travaux alors que la chambre est réservée, il faudrait pouvoir effectuer le transfert des clients présent dans la chambre. Dans le cas où il n’y a plus de chambre de la même catégorie, les clients sont renvoyés vers une chambre supérieure, sans frais supplémentaires. Sinon, s’il n’y a plus du tout de chambres disponibles ou si le client ne souhaite pas de modification de sa réservation, l’hôtel doit annuler la réservation et rembourser intégralement le client concerné. Néanmoins, par manque de temps, cette fonction ne sera pas mise en œuvre.

## Références

--réponses de M. Léry--

# DESCRIPTION GÉNÉRALE

## Fonctions

Les fonctions disponibles sont :

* Effectuer une réservation
* Consulter une réservation
* Modifier une réservation
* Annuler une réservation
* Consulter les caractéristiques d’une chambre
* Consulter la disponibilité d’une ou plusieurs chambres pour un jour ou une période donnés
* Marquer une chambre comme non disponible
* Modifier le prix d’une chambre
* Mise à jour du planning
* Mettre à jour le catalogue de services (offres supplémentaires : restaurant, minibar, internet, room service)
* Consulter le catalogue de services (offres supplémentaires : restaurant, minibar, internet, room service)

## 

## Caractéristiques des utilisateurs

L’application est utilisée par le personnel de l’hôtel.

Le personnel de l’hôtel peut effectuer toutes les actions définies dans les fonctions (voir *supra*).

## Contraintes

Le personnel de l’hôtel déclenche la mise à jour du planning.

En raison des contraintes de temps, différentes fonctions ne peuvent pas être comprises dans le programme.

* Les espaces ne sont pas gérés.
* Le transfert de clients d’une chambre à une autre pour cause de travaux exceptionnels.
* Le remboursement d’une partie du prix de la chambre suite à une modification de la réservation.

Ces fonctions pourront faire l’objet d’une évolution ultérieure.

## Hypothèses et dépendances

Le programme servant à la gestion d’un hôtel, les utilisateurs concernés ne peuvent être que les membres du personnel de l’hôtel. On suppose que le client appelle l’hôtel ou se rend directement sur place afin d’effectuer une réservation.

Si des prix sont modifiés après réservation des chambres, aucun frais supplémentaire ne peut être demandé au client.

Lorsqu’une chambre est réservée à une date donnée, son statut n’est plus modifiable.

On suppose que le paiement est effectué :

* au début de la réservation pour celui de la chambre
* en fin de réservation pour les coûts supplémentaires.

Lorsqu’une modification est effectuée à la demande du client, s’il décide de prendre une chambre moins chère que celle d’origine, aucun remboursement ne sera effectué.

# EXIGENCES SPECIFIQUES

## Exigences non fonctionnelles

La compilation du programme doit s’effectuer sans donner ni erreurs ni avertissements dans un environnement GNU/Linux.