

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
SÃO PAULO**

2º SEMESTRE ADS – CJOBDD1 – PROFº PAULO GIOVANI DE FARIA ZEFERINO

BRIAN GUSTAVO DE OLIVEIRA BRANDÃO

SISTEMA PARA GERENCIAMENTO DE HOTÉIS

CAMPOS DO JORDÃO

2024

RESUMO

Este trabalho aborda a criação de bancos de dados a serem usados em sistemas de gerenciamento de hotéis. Inicia com o levantamento dos requisitos para o funcionamento de tais sistemas, e procede para seu enfoque, que é o desenvolvimento de diagramas entidade-relacionamento do projeto. Possui o objetivo de propor um sistema funcional, dada a proeminência da hotelaria em Campos do Jordão e constante informatização do setor.

Palavras-Chave: banco de dados; sistema de *software*; gerenciamento; hotel.

1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico tem transformado diversos setores da economia, e a gestão de hotéis não é exceção. A administração eficiente de um hotel exige o controle de uma grande quantidade de dados, que envolvem reservas, check-ins e check-outs, disponibilidade de quartos, preços, entre outros. Nesse contexto, os sistemas de gerenciamento se tornam ferramentas essenciais para garantir a organização, agilidade e precisão na gestão dessas informações.

Contudo, para que tais sistemas possam sequer funcionar, é necessário um banco de dados robusto, já que a área da hotelaria trabalha com um grande tráfego de pessoas, e subsequentemente, de informações a serem guardadas e processadas. Tendo isto em mente, este trabalho visa propor um projeto a ser utilizado para tal finalidade.

No decorrer deste texto, serão abordados os principais conceitos e as melhores práticas na criação e implementação de um banco de dados para sistemas de gerenciamento de hotéis, considerando principalmente o aspecto da modelagem entidade-relacionamento que será usada para representar o funcionamento do projeto.

1.1 Objetivos

Este trabalho tem por objetivo detalhar a criação de um banco de dados para sistemas de gerenciamento de hotéis, com enfoque na parte das modelagens conceitual e lógica deste banco.

Para a consecução deste objetivo, foram estabelecidos os objetivos específicos:

- Realizar uma investigação sobre as regras de negócio, além de demais requisitos, fundamentais para o funcionamento de um hotel;
- Elaborar um projeto de banco de dados que atenda as demandas aferidas no objetivo anterior;
- Propor o projeto criado para potenciais clientes e guiar sua futura implementação.

1.2 Justificativa

A cidade de Campos do Jordão é renomada por seus hotéis, tanto em quantidade quanto em qualidade, e assim como quaisquer outros, estes buscam se modernizar a todo momento para melhor atender sua clientela. Portanto, este trabalho possui suma relevância para a comunidade na qual está inserido.

1.3 Aspectos Metodológicos

O presente estudo fez uso das pesquisas de natureza bibliográfica, para o que remete à parte escrita, e de ferramentas de modelagem de banco de dados, para o que remete à elaboração de diagramas entidade-relacionamento.

1.4 Aporte Teórico

As bases teóricas na qual esta pesquisa se fundamentou foram principalmente livros, tanto para a questão do funcionamento do setor hoteleiro quanto para a modelagem de bancos de dados (cujos conceitos também foram abordados ao longo da disciplina), mas também diretrizes legais e ademais.

2 PROJETO PROPOSTO

Nesta seção será apresentada detalhadamente a metodologia utilizada neste trabalho. Para a modelagem dos diagramas entidade-relacionamento, utilizou-se a notação do professor Carlos Alberto Heuser, conforme descrito em sua obra “Projeto de banco de dados”, através da ferramenta virtual brModelo em sua versão de aplicativo.

As regras de negócio foram coletadas através de um questionário, que propunha as seguintes questões:

- Quais são os componentes essenciais para o funcionamento de um hotel?
- Como tais componentes interagem entre si?
- Quais informações precisam ser armazenadas sobre esses componentes?
- Qual a legislação relevante para a área da hotelaria?
- O que um sistema precisaria ter para atender adequadamente à demanda tanto dos clientes quanto dos colaboradores e gerência?
- Há algum detalhe importante que não foi abordado nas questões anteriores? Se sim, poderia elaborar quanto a este?

Após receber com sucesso o devido retorno e consultar a bibliografia para preencher lacunas de informação, iniciou-se o trabalho no projeto.

3 AVALIAÇÃO

Nesta seção serão apresentados os resultados deste trabalho e uma discussão sobre eles.

3.1 Condução

O questionário criado para levantamento das regras de negócio foi distribuído para alguns especialistas locais da área, tendo estes uma semana para responder as perguntas da forma mais detalhada e descritiva possível. Durante o íterim entre a entrega e o retorno, alguns livros encontrados sobre o tópico foram consultados para garantir a veracidade e preencher eventuais lacunas de qualquer informação fornecida.

3.2 Resultados

Tendo os dados necessários, o próximo passo foi montar um diagrama entidade-relacionamento baseado nestes para que fosse possível visualizar a ideia do projeto. O subsequente resultado pode ser visto na figura 1, localizada na página a seguir.

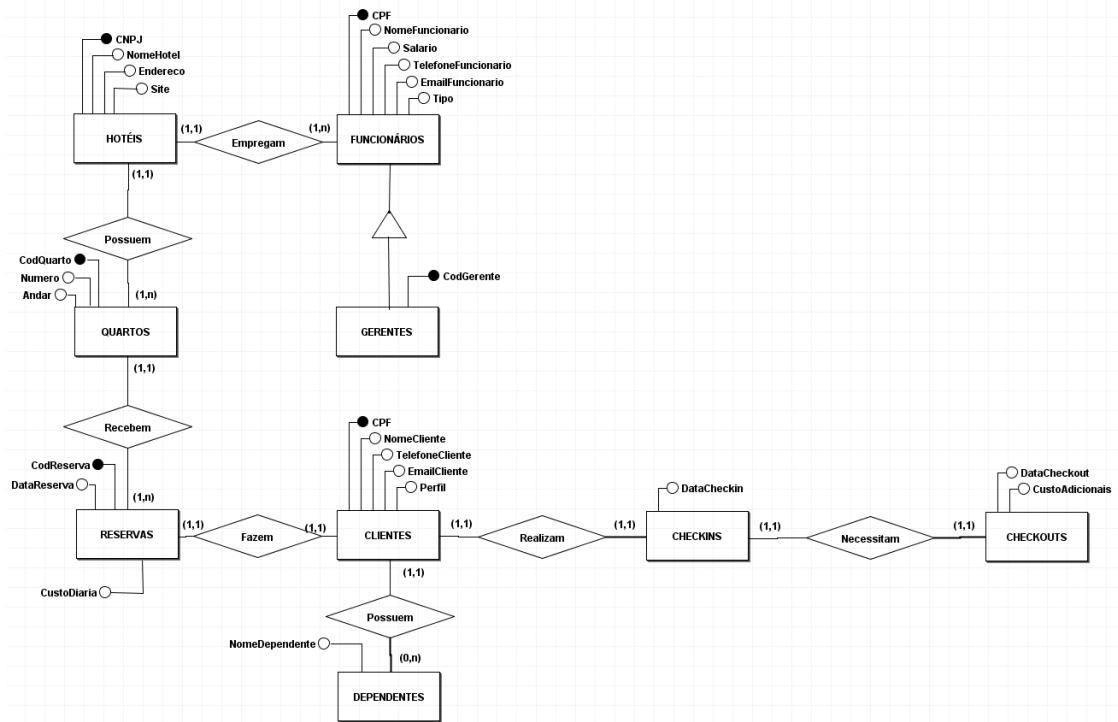


Figura 1 – Diagrama do projeto.

Cada hotel emprega um ou vários funcionários (que, por sua vez, só podem trabalhar para um hotel), podendo ser estes gerentes ou não. Além disso, possuem diversos quartos, que são reservados por vários clientes em ocasiões diferentes. Os ditos clientes podem ou não ter dependentes, mas todos farão o *check-in* ao entrar, que obrigatoriamente será seguido por um *check-out*.

Para maiores detalhes sobre os atributos, a tabela a seguir contém um dicionário de dados.

Nome	Tipo	Descrição	Nulo?
CNPJ	numérico	Cadastro de pessoa jurídica do hotel	Não
CPF	numérico	Cadastro de pessoa física, para funcionários e clientes	Não
Cod	numérico	Código genérico, para identificação	Não

Nome	categórico	Nome da pessoa/hotel	Não
Endereço	categórico	Localização física do hotel	Não
Site	categórico	Endereço eletrônico do hotel	Sim
Salario	numérico	Salário dos funcionários	Não
Telefone	numérico	Telefone do cliente/funcionário, para contato	Sim
Email	categórico	Email do cliente/funcionário, para contato	Sim
Tipo	categórico	Usado para permitir a especialização no diagrama	Não
Numero	numérico	Número do quarto	Não
Andar	categórico	Andar em que o quarto se localiza	Não
Data	tempo	Dia/mês/ano	Não
Custo	numérico	Preço a ser pago pelo cliente, sendo os adicionais cobrados no <i>check-out</i>	Não
Perfil	categórico	Caracterização do cliente em local ou estrangeiro, de acordo com a Regulação Geral	Não

		dos Meios de Hospedagem	
--	--	----------------------------	--

3.3 Discussão

Ao montar o diagrama, notou-se que o caráter generalista do projeto não permitiu maior especialização, dado que diferentes hotéis podem fornecer uma vasta gama de serviços, como restaurantes, spas, recreações, dentre outros. Logo, ele atende as necessidades mais básicas, mas cada usuário do sistema iria precisar realizar suas próprias modificações a fim de atender adequadamente suas necessidades.

Tendo isto dito, as operações essenciais estão todas funcionais, portanto o projeto ainda é uma excelente base, por mais que talvez careça de maiores detalhes em áreas específicas.

4 CONCLUSÃO

Retomando os objetivos inicialmente propostos, foi possível investigar as regras de negócio de um hotel e levantar os requisitos necessários para seu funcionamento com sucesso, além de elaborar um projeto em cima dos dados obtidos no processo. Contudo, propor o resultado para clientes de forma que seja feito uso profissional é inviável no momento, dada a enorme variedade dos hotéis atualmente em operação.

Pesquisas futuras podem usar o modelo fornecido de base para montar sistemas mais específicos, com operações de maior complexidade, e assim potencialmente obter capacidade de adesão comercial.

REFERÊNCIAS

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. 512 p.

VENISON, Peter. **Managing hotels**. Londres: Butterworth-Heinemann, 1983. 148 p.

HEUSER, Carlos Alberto. **Projeto de banco de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009. 282 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO – EMBRATUR. **Regulação Geral dos Meios de Hospedagem**. 2002.

ROB, Peter; CORONEL, Carlos. **Sistemas de banco de dados: projeto, implementação e gerenciamento**. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 711 p.

NETO, Dilson Jatahy Fonseca. **Turismo e hotelaria: comentários à legislação**. São Paulo: Liber Ars, 2016. 152 p.