

Estudo de Caso:

HOTEL BOA VIAGEM

O Hotel Boa viagem precisa automatizar o controle de hospedagens e consumo em seus 150 quartos. Por este motivo contratou você para realizar a modelagem funcional e implementação de alguns processos.

Os nossos 150 quartos ficam distribuídos em 10 andares e oferecemos os tipos de quartos: Single, Double, Suíte Luxo e Suíte Presidencial, esta última localizada no último andar. O responsável pelo cadastro dos quartos e dos tipos de quartos é o funcionário que trabalha na administração.

O funcionário da administração do hotel cadastra os tipos de serviços, os produtos, os funcionários e as formas de pagamento.

O cliente acessa o site e efetua o cadastro com: nome, endereço completo, CPF, RG, data de nascimento, email (será utilizado para identificação do usuário) e senha de acesso ao site.

O cliente realiza a reserva de um quarto através do site, o sistema deve exibir o calendário com a data de entrada e data de saída, o cliente informa a data de entrada e data de saída, a quantidade de hóspedes (limite de pessoas por quarto são 4 pessoas: adultos e ou crianças), informa o tipo de quarto e a quantidade de quartos; o sistema deve calcular e exibir o valor conforme o número de pessoas e o tipo de quarto. Para concluir a reserva o cliente informa email e senha de acesso, o sistema deve gerar um código que identifica a reserva e o quarto deve ter o status de bloqueado. Se o cliente não possuir cadastro também pode ser realizado neste momento.

O status da reserva pode ser alterado conforme as condições:

A reserva tem o status “Aberta”, mediante a confirmação.

A reserva tem o status “Cancelada” quando não é identificado o registro do check in, ou seja, quando não há entrada do cliente no hotel até 24 horas da data prevista da hospedagem.

Quando o cliente chegar no hotel deve informar o código da reserva para o funcionário registrar a hospedagem, o sistema deve exibir os dados da reserva e data e horário atual, estes dados não podem ser alterados, o funcionário confirma o registro da hospedagem é gerado um código da hospedagem. O cliente (hóspede) tem no máximo 24 horas da data da reserva, caso o check-in não seja realizado o sistema deve cancelar a reserva alterando seu status para “Cancelada, este deve ser um processo que o sistema deve executar diariamente.

O cliente do hotel pode utilizar vários serviços que estão disponíveis. O cliente solicita para um funcionário “Registrar o Consumo” através do código da hospedagem, o sistema exibe a lista de tipos de serviços disponíveis e seus respectivos preços. O funcionário seleciona o serviço solicitado e informa a quantidade que irá utilizá-lo, o sistema exibe o valor total de cada serviço e deve calcular o valor final dos serviços conforme a quantidade informada.

Durante a hospedagem o cliente pode consumir produtos, ele solicita ao funcionário que deve “Registrar o Consumo”, através do código da hospedagem. Se o funcionário lançar um produto indevidamente por erro ou qualquer outro motivo, poderá ser alterado neste momento.

O cliente, também, pode consumir os produtos do frigobar durante a hospedagem. No momento do check-out um funcionário realiza a verificação no frigobar e deve lançar os itens de produtos consumidos durante a hospedagem do cliente conforme o código da hospedagem.

No momento do Pagamento (Check-out) o cliente informa o código da hospedagem, o funcionário que registra o check-out no qual informa a data e horário de saída. O sistema deverá relacionar todos os consumos (produtos e serviços) realizados e os devidos cálculos, também, deve calcular o valor correspondente as estadias durante a hospedagem conforme tipos de quartos e quantidade de hóspedes. Os dados dos produtos e serviços consumidos devem ser apresentados em um relatório e entregue ao cliente, para que ele realize uma verificação. Caso haja alguma divergência e o funcionário concordar os dados podem ser alterados.

O funcionário registra o pagamento que pode ser com cartão de crédito, débito, cheque à vista ou cheque parcelado, ou dinheiro. O registro do pagamento deve gerar um comprovante com dados do período da hospedagem, valor pago e forma de pagamento. Com a confirmação dos dados do pagamento o sistema deverá dar baixa na hospedagem, liberando os quartos para novas reservas/hospedagens.

Relação de Funcionalidades e Regras de Negócio

FUNCIONALIDADES – CADASTROS BÁSICOS

(***Os cadastros básicos não serão implementados, somente teremos os registros na base de dados)

RF01. Cadastrar Tipo de Quarto -- (não será implementado) registros na base

RF02. Cadastrar Quarto (não será implementado) – registros na base

RN01. Tarifas válidas para 1, 2, 3 e 4 pessoas, conforme o tipo do quarto.

RN02. Crianças de 0 a 2 anos - cortesia: 1 por quarto.

RN03. Crianças de 3 a 5 anos - 25% do valor do adulto.

RN04. Crianças acima de 6 anos conta como um adulto.

RN05. Um quarto está relacionado somente a um tipo e tem um limite de 4 pessoas por quarto. O valor do tipo de quarto está relacionado ao número de pessoas e são unitários, ou seja, por dia de reserva.

(Que pode ser Standard, Master, Luxo e Master Luxo)

Por exemplo

Tipo: 32 Luxo - R\$ 430,00 Quantidade de Pessoas: 1

Tipo: 32 Luxo - R\$ 760,00 Quantidade de Pessoas: 2

Tipo: 32 Luxo - R\$ 920,00 Quantidade de Pessoas: 3

RF03. Cadastrar Tipo de Serviço - (não será implementado) – registros na base

Lista de serviços disponíveis no hotel

Código	Tipo Serviço	Valor Serviço	Cobrado por
10	Cabeleireiro - Corte Masculino	R\$30,00	Unidade
11	Cabeleireiro - Corte Feminino	R\$50,00	Unidade
12	Cabeleireiro - Escova	R\$40,00	Unidade
15	Translado ao Aeroporto	R\$50,00	Unidade - hóspede

16	SPA - Massagem	R\$30,00	Unidade
17	SPA - Ôfuro	R\$30,00	Unidade
18	Room Service - Almoço ou Jantar (pratos típicos)	R\$50,00	Unidade
19	Room Service - Café da Manhã	R\$20,00	Unidade
20	Telefonema Cobertura Local - Fixo	R\$0,50	Unidade (Minuto)
21	Telefonema Cobertura Local - Celular	R\$2,00	Unidade (Minuto)
22	Telefonema Cobertura Nacional - Fixo	R\$1,00	Unidade (Minuto)
23	Telefonema Cobertura Nacional - Celular	R\$2,50	Unidade (Minuto)
24	Telefonema Cobertura Internacional - Fixo	R\$3,00	Unidade (Minuto)
25	Telefonema Cobertura Internacional - Celular	R\$5,00	Unidade (Minuto)
27	Ligações Skype - qualquer lugar	R\$0,50	Unidade (Minuto)
28	Room Service - Lavanderia - Calça	R\$8,00	Unidade
29	Room Service - Lavanderia - Camiseta	R\$5,00	Unidade
30	Room Service - Lavanderia - Moletoms	R\$7,00	Unidade
31	Room Service - Lavanderia - Vestido	R\$10,00	Unidade
32	Room Service - Lavanderia - Terno	R\$15,00	Unidade
33	Room Service - Lavanderia - Peças Íntimas	R\$5,00	Unidade

***Os valores dos serviços são unitários, ou seja, estão relacionados a cada unidade, não importa o tipo de medida.

RF04. Cadastrar Cliente (não será implementado) – registros na base

RN06. Um cliente deve ser uma pessoa física

(*) Endereço e telefone: Considerar para endereço: tipo de logradouro, logradouro, número, complemento, cep, bairro, cidade, estado e para telefone seus tipos (comercial, celular, residencial), DDD e número do telefone.

RF05. Validar Acesso

RN07. O cliente deve informar o email cadastrado e a senha de acesso.

RF06. Cadastrar Funcionário (não será implementado) – registros na base

RF07. Cadastrar Produto (não será implementado) – registros na base

Lista de Produtos, exemplos:

Código	Produtos	Valor do Produto	Cobrado por Unidade
40	Água Mineral - Garrafa 500 ml	R\$5,00	Unidade
41	Cerveja - Lata 350 ml	R\$8,00	Unidade
42	Vinho - Garrafa 375 ml	R\$20,00	Unidade
43	Whisky Red Label - Miniatura 50 ml	R\$ 25,00	Unidade
44	Suco - Lata 335 ml	R\$7,00	Unidade
45	Vodka Absolut - Miniatura 50 ml	R\$22,00	Unidade

RF08. Cadastrar Formas de Pagamento (não será implementado) – registros na base

RN08. Formas de Pagamento: cartão de crédito, débito, cheque à vista ou cheque parcelado ou dinheiro.

Funcionalidades de Negócios e Regras de Negócio

RF09. Reservar Quarto

RN09. Uma reserva tem um cliente cadastrado

RN10. Um cliente pode ter várias reservas

RN11. Uma reserva tem no mínimo um quarto, mas pode ter vários.

RN12. Deve ser calculado o Valor Total baseado no número de dias da hospedagem (Data de Saída – Data Entrada) e no valor do tipo quarto (conforme a tabela TipoQuarto) conforme a quantidade de pessoas. Conforme exemplo:

Por exemplo:

Código Reserva: XXXXX123455 Email do Cliente:joao@hotmail.com

Data da Solicitação Reserva: 05/02/2015

Data Entrada: 17/02/2015. Data de Saída: 19/02/2015

Quarto: 23 Master Valor :R\$700,00Quantidade de Pessoas: 1

Valor Total: R\$ 700,00

No exemplo acima, o valor diário para o quarto Master é de R\$ 350,00 para 1 pessoa, como o número de dias é igual a 2, assim o Valor Total é de R\$ 700,00.

O valor total da reserva é de R\$ 700,00.

RN13. Uma reserva tem um status: aberta ou cancelada. O status da reserva pode ser alterado conforme as condições:

A reserva tem o status “**aberta**” mediante a confirmação.

RN14. A Data de Entrada e a Data de Saída da Reserva não podem ser menores que a Data Atual

RN15. A Data de Saída da Reserva não pode ser menor que a Data de Entrada da Reserva

RF10. Gerar Código da Reserva

RF11. Cancelar Reserva

RN16. A reserva tem o status “**Cancelada**” quando não é identificado o registro da hospedagem (check in), ou seja, quando não há entrada do cliente no hotel até 24 horas da data prevista na reserva.

RF12. Registrar Hospedagem - Check in

RN17. Uma hospedagem está relacionada a uma reserva.

RN18. A data de check in (registro da hospedagem) deve ser igual a data de reserva ou igual a data da reserva + 24 horas, não pode ser menor.

RN19. Uma hospedagem (check in) está relacionada a um funcionário cadastrado.

RF13. Gerar Código da Hospedagem

RF14. Registrar Consumo (de Produto e/ou Serviços)

RN20. Uma hospedagem pode ter nenhuma ou vários registros de consumo de serviço ou produto.

RN21. Cada tipo de serviço é cobrado por unidade, independentemente do tipo.

RN22. Um consumo de serviço ou produto deve ter uma data da solicitação e um valor total (conforme os tipos de serviços ou produtos).

RN23. Um consumo de serviço ou produto está relacionada a uma hospedagem. Caso tenha várias solicitações, deve ser gerado um registro para cada hospedagem.

RN24. Um consumo de serviço ou produto está relacionada somente a um funcionário.

RN25. Um consumo de serviço ou produto está relacionado a uma quantidade, ou seja, para cada serviço ou produto consumido deve existir uma quantidade de consumo relacionada.

RN26. Um consumo de serviço ou produto deve ter no mínimo um produto mas pode ter vários produtos.

RF15. Registrar Pagamento (Check Out)

RN27. Um Pagamento (Check out) está relacionado a um número da hospedagem.

RN28. Um pagamento está relacionado a somente uma forma de pagamento com cartão de crédito, débito, cheque à vista ou com cheque parcelado ou dinheiro.

RF16. Emitir Relatório Dados Hospedagem (exibir dados de hospedagem e produtos/serviços consumidos)

No exemplo abaixo:

Código da Reserva/Hospedagem: XXXXX123455

Cliente: João

Email: joao@hotmail.com

Serviços:

Código	Tipo	Valor	Quantidade	Valor Total por Serviço
110	Cabeleireiro - Corte Masculino	R\$ 30,00	2	R\$ 60,00

128	Room Service - Lavanderia - Calça	R\$ 8,00	1	R\$8,00
-----	---	-------------	---	---------

Valor Total Serviços: R\$ 68,00

Produtos

Código	Produto	Quantida de	Valor
40	Água Mineral - Garrafa 500 ml	1	R\$ 5,00
41	Cerveja - Lata 350 ml	1	R\$ 8,00

Valor Total Produtos Frigobar: R\$ 13,00

Hospedagem

Data da Solicitação Reserva: 05/02/2015

Data Entrada: 17/02/2015. Data de Saída: 19/02/2015

Quarto: 23 – Master Valor :R\$700,00 Quantidade de Pessoas: 1

Quarto: 32 – Luxo Valor: R\$ 1.520,00 Quantidade de Pessoas: 2

Valor Total Hospedagem: R\$ 2.220,00

VALOR TOTAL GERAL: R\$ 2.301,00

Forma Pagamento: Cheque

Banco – Banco do Brasil

Número Cheque 056 – Valor da Parcela R\$1.150,50 – Data 14/10/2015 – não está na modelagem

Número Cheque 057 – Valor da Parcela R\$1.150,50 – Data 14/11/2015

RF17. Gerar Comprovante (exibir dados do período de hospedagem, valor pago e forma de pagamento)

RN29.. Um comprovante está relacionado somente a um pagamento.