**Requisitos do Sistema - Hotel**

***Requisitos Funcionais***

Cadastro e gerência de usuários:

1. O sistema deverá ser entregue pelo desenvolvedor com o login e senha do administrador geral do sistema. Esse poderá exercer qualquer função que gerentes e funcionários venham a ter.
2. O sistema deve solicitar ao administrador geral inserir um e-mail, uma nova senha e repeti-la para confirmação, quando o mesmo realizar o primeiro login no sistema.
3. O sistema deve permitir que o administrador geral e gerentes cadastrem novos gerentes e seus respectivos dados (Nome, CPF, data de nascimento, e-mail, endereço (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, uf, cep, pais), telefone, horários de trabalho, salário, folga, identificador do hotel).
4. O sistema deve permitir que os gerentes e funcionários RH (recursos humanos) possam cadastrar funcionários e seus respectivos dados (Nome, CPF, data de nascimento, e-mail, endereço (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, uf, cep, pais), telefone, função, horários de trabalho, salário, folga, identificador do hotel). As funções que um funcionário pode exercer são: RH, administrativo, financeiro, recepcionista e serviços gerais.
5. O sistema deve permitir que funcionários recepcionistas e gerentes possam cadastrar clientes e seus respectivos dados (Nome, CPF, data de nascimento, e-mail, endereço (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, uf, cep, pais), telefone).
6. O sistema deve permitir que qualquer usuário possa se cadastrar como cliente. O usuário deve fornecer Nome, data de nascimento, e-mail e senha, endereço (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, uf, cep, pais).
7. O sistema deve permitir que o administrador geral cadastre hotéis da rede e seus respectivos dados (identificador, descrição, endereço (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, uf, cep, pais)).
8. O sistema deve permitir que os gerentes possam cadastrar quartos e suas especificidades (tipo, número, andar, bloco, status de ocupação, tarifas, comodidades) para cada hotel cadastrado.
9. O sistema deve permitir que os gerentes e funcionários administrativos possam realizar cadastro de serviços (nome, tipo, descrição, horários, vagas limite, status) e produtos (nome, tipo, descrição, quantidade disponível, status) para cada hotel cadastrado.
10. Qualquer usuário cadastrado no sistema deve poder alterar sua senha. Ao requisitar essa opção, o sistema deve enviar uma mensagem para o e-mail com o link para definir uma nova senha.

Gestão de Quartos e serviços:

1. Gerentes e funcionários administrativos devem poder bloquear ou desbloquear quartos para manutenção.
2. Gerentes e funcionários administrativos devem poder bloquear ou desbloquear serviços para manutenção.
3. O sistema deve permitir que gerentes e funcionários administrativos possam solicitar manutenção ou limpeza para os quartos do hotel.

Gestão de Tarifas:

1. O sistema deve permitir que gerentes e funcionários financeiro possam definir diferentes tarifas para diferentes épocas do ano e tipos de quartos.
2. O sistema deve permitir que gerentes e funcionários financeiros possam aplicar descontos especiais, como pacotes promocionais.

Pagamentos:

1. O sistema deve permitir que o cliente realize o pagamento online durante a finalização de uma reserva, durante o check-in ou durante o checkout no hotel.
2. O sistema deve integrar sistemas de pagamento populares para garantir transações seguras.

Relatórios e gestão:

1. O sistema deve categorizar os clientes diante os gastos médio por estadia e frequência de hospedagem.
2. O sistema deve permitir que o gerente gere relatórios sobre: ocupação, receita, avaliações dos clientes, etc. Além disso, o mesmo pode gerar qualquer outro relatório que outros funcionários possam gerar.
3. O sistema deve permitir que os funcionários administradores gerem relatórios administrativos (status dos quartos, estoque, status dos serviços).
4. O sistema deve permitir que os funcionários financeiros gere relatórios financeiros (receita).
5. O sistema deve permitir que os funcionários recepcionistas gerem relatórios de hospedagem (ocupação do hotel, perfil do cliente).
6. O sistema deve permitir que os funcionários RH gerem relatórios de RH (relação de funcionários).

Reserva:

1. O sistema deve permitir que o usuário ou cliente possa selecionar hotéis da rede que atendam aos requisitos de localização, ocupantes, número de quartos e período pretendido de estadia.
2. Após o cliente selecionar o hotel, o sistema lista todos os quartos que atendam os requisitos, de modo que o cliente possa selecioná-los para começar o processo de reserva.
3. O sistema deve permitir ao cliente realizar a reserva de um ou mais quartos do hotel selecionado da rede. Além disso, o cliente deve incluir a data de check-in, a data de check-out e o número de ocupantes de cada quarto.
4. O sistema deve verificar a disponibilidade dos quartos e fornecer opções alternativas caso o quarto desejado não esteja disponível.
5. O sistema deve oferecer ao cliente a opção de reservar serviços durante o processo de reserva.
6. O sistema deve oferecer ao cliente uma simulação prévia do valor da reserva, incluindo serviços, antes da realização da reserva efetiva.
7. O sistema deve oferecer uma opção para cancelar a reserva durante a fase de preenchimento dos dados da mesma.
8. O sistema deve disponibilizar ao cliente a opção de realizar o pagamento online durante o processo de reserva.
9. O sistema deve enviar por e-mail ao cliente a confirmação da reserva realizada, com instruções de check-in e de cancelamento da reserva.
10. O cliente deve ter a opção de cancelar a reserva já realizada sem gastos, até determinado período antes do check-in.
11. O sistema deve permitir que funcionários recepcionistas possam realizar reservas para clientes através do sistema.
12. O sistema deve permitir que o gerente possa bloquear a opção de realizar reservas durante determinado período no hotel em que trabalha.
13. O sistema deve permitir que o gerente possa cancelar a opção de clientes realizarem reservas.

Check-in e Checkout:

1. Após confirmar os dados da reserva do cliente durante o processo de check-in, o sistema deve impor ao funcionário recepcionista que acione o processo de configuração do cartão com as informações da estadia correspondente de tal forma que o cliente possa ter acesso aos quartos e serviços solicitados. Nesse caso, a reserva passará a ter um status de estadia. Os quartos relacionados passarão a ter status de ocupado.
2. O sistema deve enviar um e-mail para o cliente com os dados correspondentes à estadia após o check-in.
3. Ao realizar o check-out, o cliente devolverá o cartão que, por sua vez, será identificado pelo sistema e o funcionário recepcionista realizará o check-out. Isso mudará o status do quarto para desocupado e encerrará a estadia. Além disso, o funcionário deve concluir todas as contas relacionadas à reserva.
4. Os hóspedes devem receber uma confirmação de check-out e a fatura detalhada por e-mail. Além disso, é solicitado que o cliente avalie a estadia com notas de 1 a 5 (tratamento dos funcionários, serviços prestados, qualidade do quarto, experiência geral) e uma opinião por texto opcional.

Estadia, serviços e comodidades:

1. O sistema deve oferecer ao cliente a opção de requisitar serviços cadastrados no hotel (área de lazer, academia, spa, etc.). Dependendo do tipo, é necessário informar data e hora da reserva.
2. O sistema deve oferecer ao cliente a opção de solicitar serviço de quarto. Nesse caso, o mesmo seleciona os produtos de acordo com a disponibilidade.
3. O sistema deve oferecer ao cliente a opção de cancelar qualquer tipo de serviço da estadia relacionada que ainda não foi cumprido.
4. O sistema deve oferecer ao funcionário administrativo a opção de cancelar qualquer serviço mediante solicitação do cliente ou indisponibilidade.
5. O sistema deve permitir que, a qualquer momento, o funcionário seja capaz de obter o consumo da estadia de um cliente até o presente momento. Além disso, o próprio hóspede também pode verificar o consumo correspondente da estadia.
6. Durante sua estadia o cliente pode requisitar serviço de limpeza, a cada dia ou imediato, ou de manutenção.
7. O sistema deve oferecer para o gerente e funcionário administrativo a opção de trocar o quarto de uma estadia para um outro quarto desocupado devido a problemas inesperados. Os valores devem ser renegociados.

***Requisitos Não Funcionais***

1. O sistema deve ser desenvolvido para web.
2. O sistema deve ser adaptável tanto para desktop quanto para smartphones.
3. O sistema deve ser compatível com os navegadores Opera, Microsoft Edge e Google Chrome.
4. O sistema deve ser seguro o suficiente para impedir que os dados possam ser acessados por usuários sem permissão.