

MANUAL DE USUARIO (GESTION HOTELERA – HOTEL DEL PARANA)

Tabla de contenido

- 1 Manual de Usuario:3
 - 1.1 Sistema de Gestión Hotelera - Hoteles del Paraná 3
 - Súper Usuario 3
 - 6.1.1 Súper Usuario:..... 3
 - 6.1.1.1 Control de respaldo y recuperación de la Base de Datos: 3
 - 6.1.1.2 Creación, lectura, modificación, alta y baja de los Usuarios del Sistema: 4
 - 6.1.2 Administrador: 4
 - 6.1.2.1 Lectura y eliminación de las Reservas registradas: 4
 - 6.1.2.2 Creación, lectura, modificación y eliminación de servicios:..... 5
 - 6.1.2.3 Lectura y eliminación de Facturas registradas:..... 5
 - 6.1.2.4 Acceso y operación de los reportes de Reservas, Servicios y Medios de Pago:..... 5
 - 6.1.3 Recepcionista:..... 5
 - 6.1.3.1 Creación, lectura, modificación, alta y baja de Clientes: 6
 - 6.1.3.2 Interface de registro de nuevas Reservas: 6
 - 6.1.3.3 Interface de agregación de Servicios a las Reservas: 6
 - 6.1.3.4 Cobro de la Reserva: 6
 - 6.1.3.5 Lectura y eliminación de las Reservas registradas: 6

1 Manual de Usuario:

1.1 Sistema de Gestión Hotelera - Hoteles del Paraná

Esta sección tiene por objetivo el instruir y capacitar al lector en todo lo referido al manejo y operación del sistema de gestión de los Hoteles del Paraná. Todas las opciones de manejo y herramientas incluidas en dicho sistema serán explicadas a continuación.

Los Usuarios destinados a operar el sistema lo podrán hacer a través de un perfil de usuario, con el cual serán identificados. Estos perfiles serán diferentes y darán acceso a diferentes funcionalidades del sistema, según sea el rol asignado al Usuario.

Para el registro de un nuevo Usuario al Sistema se precisan los siguientes datos:

- DNI
- Nombre
- Apellido
- Nombre de Usuario (Dato personalizado para el ingreso)
- Contraseña (Definir una contraseña)
- Teléfono
- Tipo de Perfil (según su Rol asignado)
- Dirección de Correo Electrónico
- Fecha de Nacimiento
- Sexo

Una vez registrado el Usuario, podrá acceder a su cuenta en el sistema mediante un formulario de Inicio de Sesión ingresando su Nombre de Usuario y Contraseña y dando clic en Aceptar.

Existen 3 Roles de Usuario, los mismos son:

- **Súper Usuario**
- **Administrador**
- **Recepcionista**

6.1.1 Súper Usuario:

Es el encargado y responsable de la correcta gestión del sistema. Su responsabilidad es monitorear que los demás usuarios cuenten con acceso al sistema y desempeñen correctamente su función en el mismo.

Las funciones del sistema a las que tiene acceso son:

6.1.1.1 Control de respaldo y recuperación de la Base de Datos:

Esta es una de las funcionalidades más vitales del Sistema. Le da al Súper Usuario la posibilidad de hacer copias de seguridad de la Base de Datos del Sistema y luego utilizarlas para una restauración completa de los Datos. Para su operación ingresar dando clic en el Icono "Backup". Una vez dentro, dar clic al botón "Conectar", luego abrir la grilla de al lado y aparecerán en ella los nombres de todas las Bases de Datos del Sistema del Usuario, seleccionar la que corresponda al Hotel. Hecho esto, definir la ruta para guardar la copia de seguridad, puede escribirla directamente en el cuadro de texto "Ruta a Guardar" o clic en el botón "Abrir" que se encuentra a un lado, para así explorar y abrir la carpeta de destino de la copia. Establecida la

ruta, dar clic en el Botón "Respaldar" y el archivo será guardado. Saldrá una ventana de comandos que mostrará el progreso, finalizado cerrar la ventana de comandos. Finalmente, cuando desee reestablecer los datos de la copia guardada, diríjase a la parte de abajo, definir la ruta del archivo en el cuadro de texto "Ruta a Restaurar" o dar clic al botón "Abrir" que se encuentra a un lado, para así explorar y seleccionar la copia guardada. Hecho esto, en el cuadro de texto "Base de Datos a Restaurar" ingresar el nombre de la base de Datos que desea restaurar, por último, Dando clic en el botón "Restaurar" la base de Datos será restaurada con la copia de Seguridad.

6.1.1.2 Creación, lectura, modificación, alta y baja de los Usuarios del Sistema:

Para la creación de un nuevo Usuario en el Sistema, lo que debe hacer el Súper Usuario es: dar clic en el Icono "Usuario", a continuación, aparecerán campos de llenado para todos los datos que requiere un Usuario, llenarlos todos y dar clic en el botón verde "Registrar", seguido aparecerá una ventana de confirmación, dar clic en "Aceptar", seguido aparecerá un mensaje de que el Usuario fue creado con éxito.

Para la modificación de un Usuario, se debe buscar al usuario a modificar en la tabla que aparece abajo, en donde se muestran todos los Usuarios registrados, puede facilitarse esta tarea con el cuadro de texto de búsqueda que está sobre la tabla, ingresando en él el nombre o apellido del Usuario que busca. Una vez encontrado el usuario, seleccionar la fila correspondiente al Usuario, haciendo clic en la flecha que aparece en el extremo izquierdo de la tabla a la altura de dicha fila. La fila se pondrá azul y ahora se puede dar clic en el botón azul "Editar", seguido los campos de llenado sobre la tabla se llenarán automáticamente con los datos del Usuario seleccionado, ahora puede cambiar cualquiera de los atributos que precise del Usuario (tener en cuenta que la contraseña no aparecerá y deberá ingresarla de nuevo o bien ingresar una nueva en el campo correspondiente). Una vez realizado el cambio, dar clic al botón verde "Guardar Cambios", saldrá un cuadro de confirmación, dar clic en aceptar y el usuario ya queda modificado. Si desea cancelar la operación, puede simplemente abrir otro formulario y toda la operación será abortada. Para dar de Baja a un Usuario, el proceso es, buscar y seleccionar al Usuario que se desea dar de baja de la misma manera que fue explicada para la modificación. Una vez seleccionada la fila de dicho Usuario, dar clic en el botón rojo "Dar de Baja", seguido saldrá un mensaje de confirmación de baja, dar clic en aceptar y el Usuario ya está dado de baja. En la columna "Estado" de la tabla aparecerá como "Inactivo".

Si desea dar de alta a un Usuario inactivo el proceso es igual que para la baja. Al seleccionar la fila correspondiente a un Usuario inactivo, el botón rojo "Dar de baja" será reemplazado por un botón verde "Dar de Alta", dar clic en el mismo, seguido saldrá un mensaje de confirmación de alta, dar clic en "Aceptar" y el Usuario ya estará activo otra vez.

6.1.2 Administrador:

Es el encargado de la gestión del Hotel. Su responsabilidad radica en todos los recursos del hotel y el monitoreo de la situación del negocio del mismo.

Las funciones del Sistema a las que tiene acceso son:

6.1.2.1 Lectura y eliminación de las Reservas registradas:

Si el Administrador desea ver las reservas registradas, lo puede hacer ingresando en el Icono "Reservas" - Listado de Reservas, dar clic e inmediatamente aparecerá en el formulario una tabla con todas las reservas registradas hasta el momento. En la misma, se puede recorrer y se puede filtrar los elementos mediante el cuadro de texto de búsqueda que está sobre la tabla, filtrando por el número de Reserva. También se pueden eliminar las Reservas, seleccionando la fila correspondiente a la Reserva a eliminar, como ya se explicó anteriormente y luego dar clic en el

botón rojo "Eliminar" (tener en cuenta que se elimina definitivamente, no se puede deshacer).

Creación, lectura, modificación, alta y baja de habitaciones.

Para ingresar a la sección de Gestión de Habitaciones, dar clic en el Icono "Habitaciones". La operación de esta sección se realiza forma similar a la de la sección de gestión de Usuarios, correspondiente al Súper Usuario (Consultar párrafo), con sólo algunas diferencias, como ser que el estado de la habitación figura como Habilitada o Deshabilitada. En cuanto al filtrado, en habitaciones, se pueden filtrar los elementos de la tabla mediante el número de Habitación o el Piso en el que se encuentra.

6.1.2.2 Creación, lectura, modificación y eliminación de servicios:

Para ingresar a la sección de Gestión de Servicios, dar clic en el Icono "Servicios". De manera análoga a la Gestión de Usuario y Habitación, la sección dedicada a la gestión de Servicios se opera de manera similar (Consultar Párrafo). Para filtrar los resultados de la tabla de servicios, se puede hacer mediante el nombre del Servicio buscado.

6.1.2.3 Lectura y eliminación de Facturas registradas:

Para ingresar a esta sección dar clic en el Icono "Ingresos". La operación de esta sección se realiza de forma similar a la de "lectura y eliminación de Reservas registradas" (Consultar Párrafo). En ella se pueden ver todas las facturas que ya hayan sido pagadas, también se las puede filtrar mediante el nombre del cliente correspondiente.

6.1.2.4 Acceso y operación de los reportes de Reservas, Servicios y Medios de Pago:

Esta sección está pensada para permitirle al Administrador evaluar el desempeño en las áreas ya mencionadas del Hotel. Para ingresar, dar clic en el Icono "Reportes", a continuación, seleccionar el área que se desea evaluar (Reservas, Servicios o Medios de Pago).

En el reporte de Reservas, seleccionar el intervalo de fechas que se va a analizar, seleccionando la fecha de inicio y de fin, dar clic en el botón "Filtrar" y enseguida se generará el gráfico, de barras en este caso, donde el eje de las abscisas corresponde a los meses y el eje de las ordenadas corresponde a la cantidad de reservas durante el mes (tener en cuenta seleccionar un intervalo de por lo menos 2 meses).

El reporte Servicios, realizar el mismo proceso que con Reservas, el gráfico que se generará, en este caso será de Torta, indicará proporcionalmente la cantidad de veces que se solicitó cada servicio durante el intervalo de fechas seleccionado. Si durante el intervalo algún servicio no se pidió ni una vez, no aparecerá en el gráfico.

En el reporte de Medios de pago, realizar lo mismo que con Reservas y Servicios, el gráfico, en este caso de barras, indicará en el eje de las abscisas los medios de pago del Hotel y en el eje de las ordenadas aparecerá la recaudación total que hubo de cada medio, durante el intervalo de tiempo seleccionado.

6.1.3 Recepcionista:

La función del Recepcionista es la de atención al público. Su responsabilidad se centra en el Cliente y en la generación de nuevas Reservas.

Las funciones del Sistema a las que tiene acceso son:

6.1.3.1 Creación, lectura, modificación, alta y baja de Clientes:

Cuando llega un nuevo cliente al Hotel, es la tarea del Recepcionista registrarlo en el sistema. Esta sección es de vital importancia para la realización de nuevas Reservas, ya que sólo se puede cargar una Reserva a un Cliente que ya esté registrado. No hace falta explicar mucho la operación de esta sección. Simplemente es como la operación de la gestión de Usuario, Habitación y Servicios, ya anteriormente explicadas (Consultar Párrafo). Al igual que los Usuarios, los Clientes pueden tener un estado Activo o Inactivo. Para buscar un cliente se pueden filtrar los registros mediante el nombre o apellido del mismo.

6.1.3.2 Interface de registro de nuevas Reservas:

Esta es la sección más importante, ya que es la que determina el flujo comercial del hotel. Ante la solicitud de una nueva Reserva, el Recepcionista debe ingresar aquí, dando clic en el Icono "Reservas" y seleccionando "Generar Reserva". A continuación, aparecerán unos campos que debe llenar con la fecha de ingreso y retiro solicitada por el cliente, la categoría de habitación deseada y el piso de esta. Una vez definido todo esto, dar clic en el botón "Filtrar" e inmediatamente aparecerán todas las habitaciones que cumplan con los parámetros ingresados, en el caso de no aparecer ninguna, no se podrá realizar la reserva solicitada. Cuando aparezcan los resultados, escoger alguna habitación seleccionando la fila correspondiente como ya se ha explicado anteriormente y dar clic en el botón "Reservar". Inmediatamente saldrá una ventana con la información de la habitación seleccionada y las fechas escogidas, también un campo que deberá llenar indicando la cantidad de personas en la reserva, hecho esto, dar clic en el botón "Asignar Reserva", aparecerá un mensaje de confirmación de la Reserva asignada, dar clic en "Aceptar" y la Reserva ya quedará guardada.

6.1.3.3 Interface de agregación de Servicios a las Reservas:

Esta sección aparece sola inmediatamente después de haber asignado una Reserva como se explicó arriba. Aquí se selecciona el o los servicios que desee el cliente durante su estadía en el Hotel. Para agregar un servicio, seleccionar de la grilla el que se desee y dar clic en "Agregar", el nombre del servicio aparecerá en la lista. Repetir este proceso con todos los servicios que el cliente desee (no es posible seleccionar más de una vez el mismo Servicio). También se pueden quitar, seleccionando de la lista y clic en "Quitar", el servicio desaparecerá de la lista. Para continuar, hacer clic en "", saldrá un mensaje de confirmación de los servicios agregados, dar clic en "Aceptar" y el sistema continuará con el Cobro de la Reserva.

6.1.3.4 Cobro de la Reserva:

Es el último paso para registrar una Reserva. Después de terminar de agregar un Servicio, aparecerá la ventana de Cobro. En ella se mostrarán los Datos de la reserva, los servicios incluidos, el costo por Habitación, costo por Servicios y el Total a pagar. Debajo se debe completar seleccionando al cliente de la grilla descendente que aparece (tener en cuenta que el cliente ya debe estar registrado), por último, seleccionar el medio de pago que desee el cliente. Una vez hecho esto, ya está todo listo para realizar el cobro, proceder dando clic en "Cobrar", se mostrará un mensaje de confirmación del cobro, dar clic en "Aceptar" y ya está hecho. Inmediatamente después saldrá una ventana para seleccionar la ubicación en donde se guardará la factura que ya se generó, seleccionar la ruta a guardar, dar clic en "Guardar" y ya está, la factura generada le será mostrada inmediatamente. Ahora puede imprimirla para el cliente, enviársela o solo guardarla, si el cliente no la precisa.

6.1.3.5 Lectura y eliminación de las Reservas registradas:

Esta es exactamente la misma sección nombrada anteriormente para el Administrador (Consultar Párrafo). Su manejo es exactamente el mismo.