

La empresa “Hotelera S.A.” nos contrata para realizar el diseño y desarrollo de un sistema informático consistente en un Sistema de control de reservas, alojamiento y liquidación de viajantes.

La empresa tiene la filosofía de “un hotel donde el cliente arma su reserva”, esto consiste en que en el momento de la reserva el cliente indica el tipo de servicio que desea recibir.

La empresa cuenta con una cadena de 6 hoteles en diferentes puntos del país. Cada hotel posee servicios que puede cumplir, no todos los hoteles poseen todos los servicios.

Asimismo cada hotel posee una instalación diferente: algunos poseen pileta otros no, la cantidad y calidad de las habitaciones es variable y debe definirse cada una por cada hotel, algunos poseen restaurante, etc.

Habitaciones

Para una mayor organización existen previamente “modelos” de habitaciones que poseen un costo predefinido por hotel, pero al precisarse cada una pueden variar.

Los modelos de habitación son las siguientes:

Modelo	Descripción	Capacidad
Suite Presidencial	1 cama matrimonial, con aire acondicionado, minibar, baño con jacuzzi, sala de estar, dos ambientes, etc.	2 a 6 personas
Ejecutivo	1 cama matrimonial, con aire acondicionado, minibar, baño, etc.	2 a 6 personas
Familiar	1 cama matrimonial en un ambiente y 3 cama soltero en otro ambiente, aire acondicionado, baño común a la habitación, etc.	2 a 10 personas
Económico	5 camas de soltero en una habitación, baño, etc.	2 a 15 personas
Turista	1 cama matrimonial, aire acondicionado, baño, etc.	2 a 6 personas

Servicios que poseen los hoteles

Los servicios hacen referencia a las facilidades que posee cada hotel, los mismos pueden incluirse en el paquete (incluidos en el precio de la reserva), agregarse a la cuenta del cliente, pueden ser gratuitos, o bien restrictivos a alguna norma.

Además los servicios pueden verse momentáneamente suspendidos (por ejemplo: el hotel posee pileta pero esta en mantenimiento la fechas que realiza la reserva)

La siguiente lista de ejemplo es solo una muestra, la misma puede variar y ampliarse:

Servicio	Tipo de Pago	Restricción
Habitación con aire acondicionado, 1 cama, baño privado	En la reserva	Ninguna
1 cama extra	En la reserva o cualquier otra	Ninguna
Uso de la pileta, sauna, gimnasio, etc.	Gratuito	Si posee reserva confirmada
Uso de restaurante	No incluido en la reserva, debe abonar a cuenta	Ninguna
Alquiler de Vehículos	Puede incluir en la reserva o bien abonar en la cuenta	Debe pagar su reserva con tarjeta de crédito
Caja de Seguridad	No incluido en la reserva, debe abonar a cuenta	Debe pagar su reserva con tarjeta de crédito
Excursiones	Incluido en la reserva	Solo si la reserva se realiza por una agencia
Llamadas telefónicas	No incluido en la reserva, debe abonar	No todas la habitaciones poseen teléfono.

La reserva

Las reservas se pueden realizar por dos vías: la realiza la persona interesada o bien lo realiza a través de una agencia de turismo. Para cualquiera de los casos se deben indicar los siguientes casos:

- 1) Nombre de la persona que realiza la reserva (viajante)
- 2) Apellido de la persona que realiza la reserva (viajante)
- 3) Fecha en que se realiza la reserva
- 4) Agencia de turismo (solo en el caso que corresponda)
- 5) Tipo y número de documento del viajante (los tipos de documentos aceptados son: cedula de identidad, pasaporte, documento extranjero).
- 6) País de origen del viajante
- 7) Ciudad de origen
- 8) Fecha de arribo del viajante
- 9) Fecha de salida probable del viajante
- 10) Forma de pago posible (efectivo dólares, efectivo guaraníes, tarjeta de crédito, a través de agencia de viajes, bono, acuerdo gratuito, y otros pues puede ir incrementándose)
- 11) Datos del tipo de servicio que se desea recibir

Cuando se realiza una reserva los datos son conservados hasta la confirmación de la misma. Esto sucede días antes del arribo de la persona por confirmación telefónica de la agencia o bien al llegar el viajante en la fecha estimada.

Si pasado 2 días de la fecha prevista de arribo, el viajante no llega, entonces la reserva queda automáticamente cancelada. De la misma manera la reserva se

puede cancelar en cualquier momento antes del arribo del cliente. Cuando la reserva se cancela la habitación queda nuevamente libre.

El proceso de reserva, luego de tomar los datos, asigna una habitación que cumpla los requisitos exigidos quedando la misma reservada, esto hace que hasta que la habitación no esté nuevamente libre no pueda “reservarse” nuevamente.

Confirmación de la reserva

Cuando la persona que realizo la reserva arriba al hotel se confirma la misma, esto significa se abre una cuenta donde eventualmente irían acumulándose los gastos y servicios no incluidos en la reserva.

Gastos y servicios

Una vez que la persona se encuentra alojada, puede ir realizando diversos gastos que se cargaran a su cuenta (por ejemplo: almuerzo en el bar, compra de recuerdos, etc.). Para un mayor control, en los gastos se tomará nota de la habitación, el costo del gastos, la descripción de mismo, la fecha y hora, un comentario del mismo.

Ampliación del Plazo de estadía

Una vez que la persona se encuentra alojada puede ampliar el tiempo de su alojamiento siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- 1) antes que se cumplan 2 días para el retiro de la misma
- 2) que no exista una reserva ya hecha sobre esa habitación
- 3) no haya realizado su reserva por agencia de viajes

Liquidación

Cuando la fecha de retiro llega y no se ha realizado ninguna ampliación del plazo de estadía, el sistema debe preparar la liquidación del cliente.

Para el proceso de liquidación se debe verificar el tipo de reserva indicado, el tipo de pago de la misma, ver los servicios que incluía, y tomar el costo de los servicios que debe abonar el cliente.

La cancelación de la deuda deber ser por el total, indicando como realizo la misma, teniendo las siguientes consideraciones:

- 1) Si fue por agencia de viajes: eventualmente se hará una liquidación a la agencia.
- 2) Si fue en efectivo: simplemente se cancela la deuda
- 3) Si fue en cheque: indicar el numero del mismo y el banco.
- 4) Si fue en tarjeta de crédito: indicar el numero de la misma, la fecha de vencimiento y la entidad emisora.

Se debe prever que en la pantalla de liquidación se incluya la posibilidad de agregar servicios o gastos ocasionales (impuestos, artículos que faltan en la habitación, seguro, etc.)

Una vez culminada la liquidación se libera la habitación.