

GESTIÓN DE BASES DE DATOS

PROYECTO Hotel Rural

Fase 1: Diseño y Normalización de la Base de Datos

El complejo rural La Fuente, situado en Candelario (Salamanca) desea informatizar su gestión. Las primeras reuniones con los propietarios se han resumido en el siguiente documento, que recoge a grandes rasgos la lógica de negocio del sistema a construir.

El software a construir debe cumplir las siguientes funcionalidades:

- Gestionar las reservas de habitaciones.
- Gestionar la limpieza y preparación de las habitaciones.
- Gestionar el restaurante del complejo.
- Gestionar la realización de actividades de turismo activo.
- Gestionar gastos extras asociados a las habitaciones.
- Facturar a los clientes cuando terminan su estancia.
- Detectar carencias valorando la satisfacción de los clientes.

Reservas

Las reservas se hacen por teléfono, y el cliente debe dar su nombre, NIF, teléfono de contacto (siendo posible dar varios números de teléfono diferentes). La reserva tendrá validez hasta las 0:00 horas del día siguiente a la supuesta entrada en el complejo. Un cliente puede reservar tantas habitaciones como quiera. No es imprescindible realizar una reserva para realizar una estancia en el complejo.

Si la reserva ha sido llevada a cabo con la intermediación de una agencia de viajes, se almacenará también el nombre de la agencia y la oficina concreta de dicha agencia que la realizó.

Habitaciones

El complejo tiene cuatro plantas con habitaciones para los clientes. Cada habitación tiene un número de habitación y pertenece a un tipo de habitación (los tipos existentes son individual, doble, matrimonio, suite y bungalow).

El precio de la habitación depende del tipo de la habitación, de la temporada y del régimen de alojamiento.

Existen tres temporadas inicialmente contempladas, aunque se desea que este apartado sea flexible, así las temporadas son: Baja, Alta y Especial. El régimen de alojamiento será: solo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa o todo incluido.

Las habitaciones pueden estar libres, reservadas y ocupadas. Una habitación está ocupada sólo en el momento que el cliente ha llegado al complejo y hay un responsable de la

habitación del cual se necesita su nombre, DNI y teléfono de contacto.

Si la habitación estaba reservada, la reserva ya no se necesita y puede eliminarse. Sin embargo, si debe existir información histórica del uso del complejo.

Limpieza y preparación de habitaciones

Antes de que el cliente llegue a su habitación, ésta debe estar debidamente limpia y preparada, para lo que se realiza una limpieza exhaustiva, distinta de la que se realiza un día normal. Cada día se llevará el control de qué habitaciones están ya preparadas y cuáles no, quedando constancia del tipo de limpieza realizado (normal o exhaustiva), la hora en que se realizó, qué limpiadora realizó la preparación y qué empleado la supervisó, dándole el visto bueno.

Restaurante

Al restaurante podrán acceder tanto clientes del hotel como visitantes.

En el caso de los clientes del hotel se identificarán al entrar en el restaurante, de forma que podamos ver si el desayuno, almuerzo o cena que van a realizar está incluido en su estancia dependiendo del régimen de alojamiento. Si el cliente está en régimen de media pensión, sólo estará incluido, junto con el desayuno, el almuerzo o la cena.

Si la comida que va a realizar el cliente no está incluida en su estancia, al salir del restaurante se le ofrecerá la posibilidad de pagar en ese momento o de que se le cargue el importe a la factura correspondiente a su estancia.

Actividades de turismo activo

Nuestros clientes pueden contratar junto con la estancia en el complejo o en cualquier momento de la misma la realización de diversas actividades de turismo activo (rutas 4x4, kayaking, puenting, etc.). Dichas actividades tendrán un coste por persona que abonará el cliente en efectivo o se cargará en la factura de la estancia, excepto para aquellos clientes que se alojan en régimen de todo incluido, que no tendrán coste alguno por estas actividades.

Dichas actividades no las organiza el complejo sino diversas empresas de la zona, llevándose el complejo una comisión si la actividad la contratan allí. Se desea guardar información de todas las actividades que se pueden ofrecer al usuario, así como de las empresas que ofrecen dichas actividades en la zona y, por supuesto, de los huéspedes que las contratan y del beneficio que dejan al complejo o el coste que suponen si las realiza un cliente en régimen de todo incluido.

Gastos extra

Los gastos extras que se van a poder cargar al cliente son de naturaleza variada, y se denotarán por un concepto y una cuantía. Entre ellos estarán, por ejemplo, el uso del mueble bar, teléfono, wifi, alquiler de las instalaciones deportivas y de ocio del complejo, etc.... A los clientes hospedados en régimen de todo incluido no se les podrán cargar gastos extra.

Facturación

Al abandonar el complejo se realizará una factura que se entregará al responsable de la habitación, aunque puede llevar otro nombre y otro NIF o CIF. La factura reflejará todos los gastos asociados a la habitación o habitaciones, así como los gastos de las actividades de turismo activo o los gastos de restaurante perfectamente desglosados en las líneas de la factura. Las facturas no pueden borrarse, aunque si podrían modificarse los gastos en caso de error.

Listados

El usuario no ha definido todos los listados que requiere, pero si le interesa obtener estadísticas de ocupación por fechas.

Satisfacción de los clientes

Se almacenará información sobre las sugerencias realizadas por los clientes y sobre los cuestionarios de satisfacción que podrán rellenar los mismos de forma anónima (aunque habrán de especificar el régimen de alojamiento que disfrutaron), de los que habrá que almacenar la fecha de entrega y que incluirán preguntas acerca de las habitaciones, el restaurante y las actividades de turismo activo realizadas.