

Sistema de Reservación de habitación de hotel

Elicitación:

Entrevistado: Anónimo

Entrevistador: Joaquin Kaleb Chavira Gonzalez

Clientes:

¿Qué tipo de clientes tienen?

Aquí en la empresa tenemos todo tipo de huéspedes, tenemos tanto niños, jóvenes, adultos y adultos de la 3era edad. También tenemos clientes que son del exterior del país visitando de todos lados del mundo.

¿Qué trato se les da a los clientes?

Siempre el cliente tiene la razón, es uno de los lemas de la empresa, pero esto no significa que el huésped tiene el libertinaje de hacer lo que quiera, hay un reglamento y si el lo cumple haremos todo lo posible por que el se siente mejor que en su casa, brindándole los servicios con los cuales contamos.

A nuestros huéspedes siempre se les da el mejor trato, siempre teniendo un comportamiento de amabilidad y servicial, tenemos trabajadores bilingües en el caso de que nuestro cliente no hable el idioma español, por lo tanto tenemos trabajadores que hablan perfectamente el inglés y el español.

¿Qué requisitos necesita el cliente para poder tener una estadía en el Hotel?

“El cliente primera mente necesita reservar una habitación, con esto el cliente tiene varias opciones de reservación tales como:

- Presencial

El cliente directamente tiene el acercamiento al departamento de recepción el cual se recolectará con la información del tipo de habitación que el requiere o quiere, luego de eso el cliente debe otorgar información propia y verídica el cual se apartará a habitación para él.

Si es el mismo día el cual se va a hospedar debe de realizar el pago de inmediato, en caso de que no sea así el cliente puede pagar ese mismo día o el día el que el reservo.

- Llamada telefónica

A través de una llamada telefónica el cliente tiene una entrevista con el recepcionista el cual recolectará información verídica con el cual el cliente podrá identificarse en el futuro como el dueño de la reservación, también se recolectará la información de la habitación y fechas que el cliente requiere o quiere.

- En línea

El cliente puede acceder directamente a la plataforma Web que se encuentra en línea, ahí el podrá llenar los campos con su información verídica con el cual se reportara el día del hospedaje, luego de eso el cliente llenará la información de la habitación que el quiere apartar para que el pueda ver su apartado desde el sitio web.” (Anónimo, 2019)

Métodos de pago

¿Qué métodos de pago cuenta el hotel?

“El cliente al presentarse el día de su hospedaje al llegar a la recepción para poder recoger la llave de la puerta de su habitación el requiere hacer el pago de la reservación.

En nuestra empresa cotamos con dos métodos de pago los cuales son:

- Efectivo:

El cliente en la reservación valida la información de su habitación luego de eso se le menciona el monto a pagar por su habitación, el debe de cumplir con el monto en efectivo en caso de que no cumple el monto no se le hará entrega de su llave, si el supera el monto de pago simplemente se le devolverá el cambio en efectivo de la misma manera y luego de eso le hará entrega de su llave.

- Tarjeta de débito o crédito:

El cliente en la recepción debe de validar la información de su habitación luego de eso se le menciona el monto a pagar por la misma habitación, él debe de cumplir el monto a través de su tarjeta, en caso de que no cumpla el monto no se le hará entrega de su llave, en caso de que cumpla con el monto se le hará entrega de su llave y su Boucher.” (Anónimo, 2019)

Departamento: Recepción.

¿Qué tipo de sistema necesitas?

“Básicamente requiero un sistema que pueda guardar las reservaciones de las habitaciones de mi hotel.” (Anónimo, 2019)

¿Qué tipo de atributos necesitas guardar?

“Nombre de la persona:”

“Nombre oficial de la persona que se hará a cargo del hospedaje en el hotel, la cual hará el pago y la cual debe estar presente en cualquier situación presentable en la habitación.” (Anónimo, 2019)

“Tipo de habitación:”

“El tipo de habitación el cual la persona desea apartar dependiendo de la cantidad de personas el cual lo van a acompañar siempre y cuando no exceda del límite de cupo por habitación.” (Anónimo, 2019)

“Cantidad de habitaciones:”

“La cantidad de habitaciones que el cliente desea apartar para la adaptación a la necesidad de hospedar a su familia o a sus amigos, etc. Para que no exceda el límite de personas por habitación.” (Anónimo, 2019)

“La fecha de entrada:”

“El día en el cual la persona hará uso de la habitación o empezará su hospedaje en el hotel.” (Anónimo, 2019)

“Fecha de salida:”

“El día el cual la persona desea dejar de hospedarse en la habitación o en el hotel.” (Anónimo, 2019)

“Costos:”

“Guardar el costo por habitación utilizada o apartada por el usuario.” (Anónimo, 2019)

“Guardar el total del gasto de la persona que aparto la(s) habitación(es).” (Anónimo, 2019)

“Necesita reflejar cada uno de estos campos para poder administrar la salida y entrada de huéspedes, tener el control de qué tipo de habitaciones se utiliza más, para poder generar mas ingresos a largo plazo.” (Anónimo, 2019)

¿Qué actividades quieres que haga el sistema?

“Quiero que el sistema pueda hacer reservaciones, guardar los datos ya anteriormente dichos.

“Quiero que el sistema pueda ver las reservaciones anteriormente hechas, así como también poder modificarlas y / o eliminarlas, ya que el cliente puede estar cambiando de ideas constantemente, o bien nunca saber qué es lo que él quiere pero hacen reservación solo por hacerla, también nuestros clientes que están de negocios puedan aplazar el tiempo de reservación, por si requieren más tiempo o más habitaciones.” (Anónimo, 2019)

¿Quiénes usaran el sistema?

“Quiero que el sistema tenga dos tipos de usuarios, el administrador y el recepcionista. (Anónimo, 2019)

“El administrador quiero que tenga acceso a todas las actividades o procesos del sistema, que pueda registrar, eliminar, actualizar y leer los datos de las reservaciones.” (Anónimo, 2019)

El usuario quiero que solo tenga acceso a hacer las reservaciones, que tenga acceso restringido a los demás procesos.” (Anónimo, 2019)

Propuesta

Te proponemos crear un login para que el sistema pueda identificar a través de un usuario y una contraseña el tipo de usuario que va a usar el sistema, y así poder restringir los permisos de hacer cambios y bajas y revisión de los datos.

Estos no podrán ser modificados para poder tener un control del sistema y que no cualquiera pueda crear accesos a las demás actividades o procesos.

También proponemos crear un menú de elección de procesos el cual el administrador desee elegir entre altas, bajas, cambios, o solo leer, para que el administrador tenga acceso a elegir la actividad correspondiente dependiendo de lo que el cliente desee hacer.

Próximamente también se desea realizar un método de pago el cual cargue el monto total de la reservación y también se encuentre la devolución de cambio y se almacene y se guarde las ganancias que el hotel ha generado.

Departamento: Cafetería.

¿Qué función tiene este departamento?

“Este departamento se encarga de servir el desayuno a los huéspedes durante las mañanas durante los 7 días de la semana”.

¿Cómo es la elaboración de sus productos?

“Todos los días a las 5:00 am se reúnen los chefs y los asistentes del departamento de cafetería para poner en plan el menú del día.

Ya una vez establecido el menú se delegan diferentes roles dependiendo de las cantidades de comida.

Cada chef tiene a su cargo diferentes asistentes los cuales realizarán ayuda para completar el menú del día.

Cada rol dependiendo de su menú tiene que obtener la materia prima del almacén de comida, recolectando cada ingrediente que vaya a ser utilizado para la misma elaboración.

Luego ya establecido el menú y teniendo en mano los ingredientes los chefs relazan sus recetas de comidas en grandes cantidades los cuales serán servidos posteriormente.

Después de esto todo se sirve en charolas grandes donde los huéspedes pueden tomar un plato y servirse lo que ellos quieren del menú del día.

El desayuno se sirve de las 6:30 am hasta las 11:00 am donde todos los huéspedes tienen la oportunidad de desayunar diferentes platillos.

Luego de todo esto los ayudantes preceden a hacer la limpieza de todo el departamento con diferentes químicos que eliminan toda suciedad y virus pero que no sea nocivo para la salud.” (Anónimo, 2019)

¿De donde obtienen la materia prima para el almacén?

“Todos los días al terminar el proceso de limpieza de toda el área de cafetería se hace un levantamiento de materia prima utilizado en ese mismo día, con el motivo de siempre tener materia prima suficiente para en caso de que al día siguiente se necesite volver a utilizar.

Los ayudantes de chef revisan el inventario tratando de regular siempre teniendo una media esperada de materia prima.

Una vez recolectada la materia prima faltante se manda al departamento de compras el cual hacen los pedidos a las tiendas o empresas correspondidas para que ese mismo día llegue la nueva materia prima y ordenarla en el almacén para que el día de mañana se encuentre lista para ser usada.” (Anónimo, 2019)

Departamento de limpieza

1. “Las tareas de limpieza se tienen que realizar en el momento en el que cause menores molestias a los clientes. Así, se deben llevar a cabo durante los períodos en los que las habitaciones y las zonas comunes no están ocupadas por los huéspedes o tienen una frecuencia baja.
2. Si la limpieza de hoteles se realiza a primera hora de la mañana o por la noche se debe hacer de forma que no se realice ningún tipo de ruido y no se moleste a los huéspedes. No obstante, la hora más común para llevar a cabo la limpieza corresponde a media mañana.
3. Es necesario que los huéspedes siempre sepan que el personal va a proceder a la limpieza de su habitación, por lo que debe de anunciar su entrada varias veces para constatar que la estancia está vacía.
4. Si la limpieza de hoteles se realiza a primera hora de la mañana o por la noche se debe hacer de forma que no se realice ningún tipo de ruido y no se moleste a los huéspedes. No obstante, la hora más común para llevar a cabo la limpieza corresponde a media mañana.
5. Es necesario que los huéspedes siempre sepan que el personal va a proceder a la limpieza de su habitación, por lo que debe de anunciar su entrada varias veces para constatar que la estancia está vacía.
6. Si durante la limpieza de hoteles se encuentran efectos personales de los clientes siempre se tienen que entregar a los responsables del servicio de objetos perdidos.
7. Cuando la limpieza de hoteles pueda ser un riesgo para los clientes se tiene que señalar correctamente, por ejemplo, al fregar el suelo.

8. Los elementos de limpieza que se utilicen por parte del personal de limpieza de hoteles deben de estar controlados y que no supongan ningún tipo de riesgo para los huéspedes.
9. Los hoteles deben de limpiarse de manera diaria utilizando productos de calidad comprobados anteriormente y que impidan la acumulación de polvo.
10. Los hoteles deben desinfectarse de manera periódica. A su vez, al menos una vez al año deben de pasar por un proceso de desinsectación y desratización para evitar cualquier tipo de plaga.
11. Las inspecciones sanitarias son las encargadas de comprobar la higiene y la salubridad de un hotel.
12. La limpieza de hoteles se debe realizar siempre por empresas homologadas para ellos, como somos Limpiezas SIL y expedir un certificado y un contrato estableciendo las fechas de los trabajos realizados.

Referencias

Anónimo. (06 de Mayo de 2019). Elicitación Sistema de Reservacion de Hotel. (J. K. Chavira Gonzalez, Entrevistador) Ciudad Juarez, Chihuahua, México.