

## Hotel La Posada Real

Un hotel requiere de un servicio para controlar y administrar las habitaciones de su lugar. El hotel está conformado por 6 pisos. Del piso 1 al 4 están ubicados las habitaciones sencillas, y en los demás pisos las habitaciones más lujosas.

El numero total de habitaciones es de 100. 70 habitaciones sencillas, 13 habitaciones junior y 7 suite imperial. Cada habitación tiene un precio, las sencillas \$1,000, las junior \$2500 y la suite \$6000 por noche. Todos los precios son más IVA. En caso de pagar en otra moneda, se toma la conversión a moneda mexicana y se le resta un 10%. Es decir, si el euro está en \$22 – 10% = \$19.8 y sobre este costo se cobrará la habitación. Para este tipo de habitación se deben mostrar como mínimo 10 fotos.

Se pretende que este servicio pueda facilitar la reservación en línea, es decir, un usuario selecciona el tipo de habitación, escoge los días y se efectúa la reservación pagando con su tarjeta de crédito (visa y american express). Si la transacción, fue exitosa se envía un correo electrónico al cliente como confirmación de la compra. Los datos que necesita el hotel son: nombre, apellidos, domicilio, ciudad, estado, país, teléfono celular y correo electrónico.

Cuando un cliente llega al hotel, tiene dos opciones: mostrar su reservación hecha o verificar si existe una habitación disponible. Si es la primera opción y todos sus datos están completos, se le entrega la llave y se le indica en cual piso esta su cuarto. Si está incompleta la información, se le solicita llenarlo y tiene enseguida dos opciones pagar de una vez o dejar la cuenta abierta, si es esta opción, se le pide al cliente su tarjeta para vincularla con la habitación y al finalizar su estancia, efectuar el pago.

La administración del hotel podrá visualizar las habitaciones disponibles y no disponibles, en que piso se encuentran y mostrar el conjunto de compras que el cliente ha hecho, por ejemplo: servicio de lavandería, comida, toallas y todo aquello que genere un gasto asociado a la cuenta. Si existe un cargo, se debe registrar el nombre del cargo, la fecha y hora y la firma del cliente.

La administración puede adicionalmente cambiar de habitación si el cliente lo solicita (siempre y cuando sea de la misma categoría o si es de otra categoría pagar la diferencia), si es posible preguntarle al cliente el motivo de cambio de cuarto. También el administrador puede registrar alguna anomalía dentro del hotel. Seria recomendable incluir gráficos como: porcentaje de habitaciones ocupadas, numero de clientes, cuantos huéspedes hay, etc.

Existen 3 personas que están en la recepción y cada vez que se registre un cambio debe de conocerse quien fue la persona que lo realizo.

Después de 1 día de haber concluido la estancia en nuestro hotel, se le enviara por correo electrónico una “factura” indicando los días y los cargos de la habitación. Y si el cliente decide contestar una breve encuesta de satisfacción, se la hará un descuento de 10% la próxima vez que nos visite. La encuesta de satisfacción es:

¿Le agrado su estancia en nuestro hotel? Si / No

¿Presento limpieza? Si/ No

¿Seguridad? Si / No

¿Le agrado las instalaciones? Si / No

¿El WIFI es bueno? SI/No

¿Como califica nuestro servicio al cliente? Excelente/Bueno/Normal/Regular/Malo

SI fue Regular o Malo, explicar el motivo de esta selección

Otros comentarios

## Notas

- Realice un documento, en inglés, donde exprese en breves líneas cual gestor de base de datos requerirá
- Así mismo, cree su diagrama entidad relación y su diccionario de datos