**INTRODUCCIÓN**

La industria hotelera es un sector en constante crecimiento y evolución, donde la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente son de vital importancia. En respuesta a esta necesidad, el proyecto de desarrollo de un Sistema de Gestión Hotelera, denominado "HotelXYZ", ha sido concebido y planificado. Este sistema está diseñado para revolucionar la forma en que nuestro hotel opera y sirve a nuestros huéspedes. Ésta automatizacion tiene como objetivos automatizar tareas, dejarlas registradas para que en un futuro sirvan para la toma de decisiones. El sistema busca tanto apoyar a los usuarios en las tareas diarias, como a los gerentes en el control de las mismas.

**OBJETIVO**

El objetivo principal de este proyecto es desarrollar un sistema de software que tenga como finalidad simplificar la gestión de reservas disponibles en el establecimiento hotelero.

El sistema tiene como meta mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos llevados a cabo en el hotel.

Objetivos Generales:

1. Diseñar e implementar un sistema de gestión que abarque la mayoría de aspectos operativos del hotel, buscando mejorar la eficiencia y satisfacción del cliente.
2. Simplificar la gestión interna a través de la automatización de tareas (registro de datos) y optimizaciones de procesos diarios.
3. Registrar y gestionar de manera eficiente todas las operaciones realizadas con el hotel, desde reservas hasta servicios proporcionados.

Objetivos Específicos:

1. Desarrollar un **Módulo de Reserva** en Línea Eficiente:
   * Permitir a los huéspedes realizar reservas en tiempo real a través del sitio web del hotel.
   * Ofrecer una interfaz intuitiva que muestre disponibilidad de habitaciones, tarifas y opciones de alojamiento.
   * Facilitar la personalización de reservas con opciones adicionales, como servicios especiales o solicitudes específicas.
2. Implementar un **Sistema de Check-In y Check-Out** Automatizado:
   * Permitir a los huéspedes registrarse y realizar el check-out de manera rápida y sin complicaciones a través de terminales automáticas o dispositivos móviles.
   * Integrar tecnología de identificación, como códigos qr en dispositivos móviles, para agilizar el proceso.
3. **Crear una Base de Datos** Centralizada y Robusta:
   * Almacenar de forma segura y organizada información sobre huéspedes, reservas, preferencias y servicios utilizados.
   * Registrar transacciones financieras y datos operativos del hotel para facilitar la gestión y la generación de informes.
4. Desarrollar una Interfaz Interactiva para la Obtención de **Informes**:
   * Diseñar una interfaz de usuario amigable que permita a los gerentes y personal acceder a informes en tiempo real.
   * Proporcionar opciones de filtrado y personalización de informes para adaptarse a las necesidades específicas de la dirección del hotel.
   * Gestionar diferentes niveles de acceso a informes.
5. Generar **Informes en Tiempo Real** para la Toma de Decisiones:
   * Facilitar la generación de informes actualizados instantáneamente, incluyendo datos de ocupación, ingresos y satisfacción del cliente.
   * Permitir el seguimiento de métricas clave, como tasas de ocupación y rendimiento financiero, para respaldar decisiones estratégicas.
6. Gestionar **Asignación de Tareas, Seguimiento y Administración de Turnos**:
   * Facilitar la asignación de tareas y el seguimiento del progreso del trabajo del personal del hotel.
   * Administrar los horarios de los empleados de manera eficiente, teniendo en cuenta la disponibilidad y las preferencias del personal.
7. Automatizar la **Gestión de Servicios** del Hotel:
   * Implementar sistemas de pedidos en línea para el servicio a la habitación y otros servicios del hotel.
   * Ofrecer una **plataforma** para que los huéspedes realicen solicitudes de servicios personalizados, como reservas de spa o actividades recreativas.
8. Mantener la **Seguridad** de los Datos:
   * Aplicar medidas de seguridad, como cifrado y autenticación, para proteger los datos de los huéspedes y la información financiera.
   * Cumplir con las regulaciones de privacidad de datos y establecer políticas de gestión de datos que garanticen la confidencialidad y la integridad de la información.

Requisitos Funcionales:

    1. El sistema debe permitir a los huéspedes realizar reservas en línea y seleccionar las fechas de estadía.

    2. El sistema debe generar facturas para los huéspedes al momento del check-out.

Requisitos No Funcionales:

    1. El sistema debe ser seguro y proteger la información personal y financiera de los huéspedes.

    2. El sistema debe ser fácil de usar y tener una interfaz intuitiva para el personal del hotel.

**ALCANCE**

El sistema diseñando con el objetivo principal de mejorar la eficiencia del servicio de los clientes del Hotel "HotelXYZ" y tambien mejorar la experiencia de los empleados en el día a día laboral.

Hasta el día de la fecha toda reserva o modificación se solicita de manera telefonica o presencialmente, y el registro de todos los datos se hacen mediante planillas de Excel.

El proyecto constará de 3 maquinas marca HP con un procesador i5, con las cuales las cuales logran conectarse al sistema del Hotel, previamente colocando las credenciales.

Mediante el uso de Mysql quedaran registradas todos los datos en un solo lugar.

El sistema informático se diseñará para un hotel de tamaño mediano que ofrece servicios de alojamiento y restaurante. El sistema cubrirá la gestión de reservas de habitaciones, check-in y check-out de huéspedes, facturación, administración de servicios de restaurante y generación de informes básicos.

CONCLUSIÓN/JUSTIFICACIÓN

En resumen, la creación de esta aplicación debe ofrecer un servicio que cubra las necesidades de nuestros clientes/turistas, garantizando una estancia agradable y segura.

Haciendo hincapié en la optimización de la gestión de reservas, check-in y check-out, facturación y administración de servicios de restaurante.

Planteamiento:

El planteamiento de este sistema de gestión de hoteles se centra en la creación de una plataforma integral que permita a los hoteles optimizar sus operaciones, ofrecer un servicio de alta calidad a sus huéspedes y mejorar su rentabilidad. Este sistema se diseñará para abordar las diversas necesidades y desafíos que enfrentan los hoteles en la actualidad, desde la gestión de reservas hasta la administración de recursos y la mejora de la experiencia del cliente.

Justificación:

Optimización de la Gestión: Los hoteles manejan una serie de procesos complejos, que van desde la gestión de reservas y la asignación de habitaciones hasta el seguimiento de inventarios y la gestión del personal. Un sistema de gestión de hoteles automatizado simplificará estas tareas, reduciendo errores y mejorando la eficiencia operativa.

2. Mejora de la Experiencia del Cliente: Los clientes esperan comodidad y conveniencia cuando reservan y se alojan en hoteles. Un sistema de gestión de hoteles permitirá a los huéspedes realizar reservas en línea, acceder a información actualizada sobre servicios y eventos, y recibir servicios personalizados, como solicitudes de habitaciones específicas o preferencias alimenticias.

3. Mayor Rentabilidad: La optimización de las operaciones y la capacidad de ofrecer servicios personalizados pueden aumentar la ocupación y los ingresos por habitación disponible (RevPAR). Además, el sistema puede ayudar en la fijación de precios dinámicos y la gestión de ingresos para maximizar los ingresos.

4. Gestión de Recursos Eficiente: Los hoteles manejan recursos críticos como habitaciones, personal, suministros y servicios. Un sistema de gestión permitirá un seguimiento en tiempo real de estos recursos, lo que facilita la programación y reduce los costos operativos innecesarios.

5. Análisis de Datos: La recopilación y el análisis de datos son fundamentales para la toma de decisiones informadas. Este sistema proporcionará información detallada sobre las tendencias de ocupación, preferencias de los clientes y rendimiento financiero, lo que ayudará a los gerentes a tomar decisiones estratégicas.

6. Competitividad: En un mercado hotelero altamente competitivo, tener un sistema de gestión moderno y eficiente puede marcar la diferencia. Los hoteles que adopten esta tecnología estarán mejor posicionados para atraer a los viajeros modernos y cumplir con sus expectativas.

7. Cumplimiento Normativo: Los hoteles deben cumplir con una serie de regulaciones y estándares, como la gestión de datos personales y la seguridad de los sistemas. Un sistema de gestión bien diseñado puede ayudar a garantizar el cumplimiento de estas normativas.

En resumen, un sistema de gestión de hoteles es esencial para mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la rentabilidad de los hoteles en un mercado altamente competitivo. Proporcionará herramientas y datos clave para que los hoteles tomen decisiones informadas y se mantengan relevantes en la industria hotelera.