

EJERCICIO 4 – HOTEL SOL DEL SUR**“Diagrama de contexto.”**

Última modificación: 18-12-06

Hoja 1

EJERCICIO 4 – HOTEL SOL DEL SUR**Construya el diagrama de contexto.**

El Directorio del Hotel “Sol del Sur” ha tomado la decisión de sistematizar el Departamento de Recepción compuesto por los sectores Atención al Cliente y Registro de Huéspedes en los cuales se llevan a cabo los siguientes procesos:

* **Gestión de Reservas:** Cada vez que un cliente realiza un pedido de reservación (que puede ser personalmente o por teléfono), indicando la fecha en que desea alojarse, el tipo de habitación, la cantidad de personas y la cantidad de días a hospedarse; la recepción consulta el registro de habitaciones (Número de habitación, tipo, cantidad de personas y costo) y el registro de reservaciones para determinar si existe una habitación de ese tipo disponible en fecha y lapso de tiempo indicado. (El hotel posee una gran cantidad de habitaciones, todas numeradas sin importar su tipo, por lo cual dada la fecha y el tiempo de estadía verifica una lista de posibles habitaciones libres y luego controla el tipo y cantidad de personas que pueden ocuparla).

En el caso de poder satisfacer el pedido, se pide el nombre del cliente para registrarlo con el número de habitación asignada y duración de la estadía, en el registro de reservaciones para la fecha indicada. En caso de no poder satisfacer el pedido se consulta una guía de hoteles (que anualmente actualiza la Dirección de Turismo de la municipalidad) para sugerirle al cliente otros hoteles cercanos. Si se recibe un pedido de anulación de reservación o el huésped no se presenta dentro del período comprendido entre las 12 hs. de la fecha indicada en el registro de reservaciones y las 06 hs. del día siguiente entonces se elimina del registro de reservaciones y se actualiza la disponibilidad de la habitación en el registro de habitaciones.

* **Check in:** Cuando un huésped llega, el personal de recepción le pregunta si ha hecho una reservación, de ser así, le pide los datos de la misma y su nombre, entonces revisa la lista de reservaciones para ese día, con el fin de confirmar si efectivamente existe dicha reservación y ubicar el cuarto reservado. En caso de no tener reservación, le solicita los datos y procede de la misma forma que cuando el cliente realiza el pedido de reservación, si existen habitaciones disponibles, le informa los datos de la misma y continúa con este proceso. La información de la reserva, junto con los datos del huésped, la forma de pago y la cantidad de días a hospedarse se anota en la tarjeta de registro del huésped (en el momento de su recepción). Si la forma de pago se realiza con tarjeta de crédito se le pide los datos de la misma para verificar que sea válida. Se realiza una tarjeta codificada con el número de habitación, se entrega la misma al huésped junto con el control remoto del TV, y la llave.

* **Registro de Servicios Especiales:** Cada vez que un huésped solicita un servicio especial (telefonía, lavandería, desayunos, etc.), se comunica dicha solicitud al Departamento de Servicios al huésped, adjuntando el número de habitación, y se asienta luego, en la tarjeta de registro del huésped. Ni bien se realiza el servicio, recibe del Dpto. de Servicios al huésped una conformidad de recepción en la solicitud del servicio.

* **Check out:** Una vez que el cliente desea retirarse se le confecciona la factura (por duplicado), con todos los datos de la tarjeta de registro, se calcula el importe total consultando los archivos de precios de las habitaciones y de costos

EJERCICIO 4 – HOTEL SOL DEL SUR

Última modificación: 18-12-06

“Diagrama de contexto.”

Hoja 2

de servicios especiales, que son establecidos por el Dpto. de Administración. Previo pago, se entrega el original de la factura al cliente, una copia a Finanzas y se archiva otra copia; todo esto previo pago, si el pago se realizó con tarjeta de crédito se solicita al cliente la firma del vale de pago. El cliente devuelve la tarjeta codificada y el control remoto del TV. Luego se cierra la tarjeta de registro del cliente.

* Adquisición de insumos: Anualmente el Gerente de Recepción estima el presupuesto del sector para la adquisición de insumos y lo envía a Finanzas. Ante faltantes de insumos necesarios para las actividades, se emite un pedido de insumos firmado por el jefe del sector, y se envía a Abastecimientos, sector que se encarga de su adquisición y posterior distribución enviando el remito correspondiente.

* Emisión de Informes: al comienzo de la jornada, un listado con el total de la facturación del día anterior y la cantidad de facturas, discriminado por número de habitación y su costo. Este listado es enviado junto con las facturas al sector de finanzas. El Gerente de Recepción se encarga de emitir las solicitudes de altas, modificaciones y/o bajas de personal, así como también mensualmente las novedades de asistencia que luego envía a Personal, sector que se encarga de procesar todos los datos referentes al personal de la empresa.

Diariamente, luego de las 10 hs. se eleva el informe de habitaciones al Dpto. de Servicios al Huésped para el acondicionamiento de las mismas de acuerdo a los ingresos, egresos y permanencias de los huéspedes.