

Gedemin Hotel

Краткое руководство пользователя

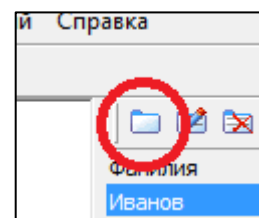
Содержание

| | |
|--|----|
| Создание и редактирование профиля гостя | 3 |
| Создание и редактирование бронирования..... | 4 |
| Значение номера подтверждения, в том числе в случае группы | 5 |
| Назначение номера на заселение | 5 |
| Переселение в другой номер..... | 6 |
| Порядок заселения..... | 6 |
| Изменение статусов номеров | 7 |
| Виртуальный номер, его назначение | 7 |
| Виды услуг и способы их начисления | 7 |
| Виды и способ оплаты..... | 8 |
| Порядок выселения..... | 10 |
| Причины отмены брони и способ осуществления | 10 |
| Виды отчётов и способы их создания..... | 11 |
| Проверка наличия номеров на определённую дату..... | 12 |
| Внесение и изъятие денег, снятие X и Z отчётов | 13 |
| Проведение ночного аудита | 13 |
| Справочная информация | 15 |

Создание и редактирование профайла гостя

Профайл гостя можно создать двумя способами:

1) Через раздел «Справочники» «Формы менеджера». Необходимо открыть справочник «Гости» и нажать кнопку «Добавить» на панели инструментов:



Появится окно создания нового профайла:

Заполните известную о госте информацию. Поля, отмеченные желтым цветом, являются обязательными для заполнения. На закладке «Паспорт, виза» желательно заполнить поле «Гражданство», чтобы система знала, является ли гость иностранцем или жителем РБ.

Для сохранения профайла нажмите «OK», для отмены создания профайла нажмите «Отмена».

2) Профайл можно создать через поле ввода «Гость» формы редактирования бронирования. Для этого необходимо поставить курсор в данное поле ввода и нажать F2 на клавиатуре.

Появится окно создания профайла, аналогичное первому способу.

Для редактирования профайла из справочника «Гости» достаточно двойным кликом на нужном госте открыть окно редактирования профайла. Затем внести требуемые изменения и, кнопкой «OK», сохранить их.

Для редактирования профиля из формы бронирования необходимо поставить курсор в поле ввода «Гость» и нажать F4 (если в поле уже был выбран гость, то откроется его профиль, иначе система предложит выбрать профиль для редактирования).

Обязательные поля профиля:

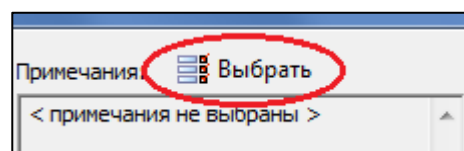
- Фамилия
- Пол

Создание и редактирование бронирования

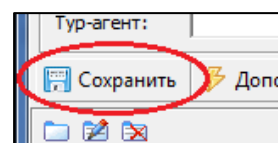
Чтобы создать новое бронирование необходимо на форме менеджера вызвать функцию «Добавить бронирование» из меню «Действия».

Откроется форма нового бронирования:

В форме необходимо заполнить обязательные поля (подсвеченные желтым цветом), выбрать номер (если уже известно, куда будет заселяться гость). При необходимости можно указать примечания к данному бронированию, для этого их можно выбрать из заранее подготовленного списка через кнопку «Выбрать», или внести любое сообщение в поле «Произвольное примечание».



После заполнения полей нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения брони и обновления списков услуг и гостей. Для выхода из формы бронирования нажмите кнопку ОК.



Для редактирования существующего бронирования необходимо или два раза кликнуть за необходимой записи, или выделив запись выбрать функцию «Редактировать бронирование» из меню «Действия».

Обязательные поля бронирования:

- Гость – профайл гостя
- Дата заезда
- Дата выезда
- Взрослых – кол-во взрослых гостей
- Тип номера
- Тариф
- Канал бронирования – телефон, интернет и т.д.
- Тип оплаты – наличный, пластиковая карта и т.д.
- Тип бронирования – гарантийный, негарантийный

Значение номера подтверждения, в том числе в случае группы

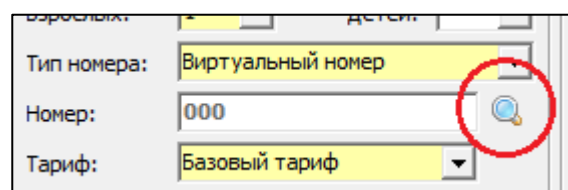
Номер подтверждения является уникальным четырехзначным номером бронирования, который присваивается бронированию при первом сохранении. Номер подтверждения можно сообщить клиенту запросившему бронирование, с тем, чтобы в дальнейшем упростить поиск нужного бронирования для редактирования или заселения.

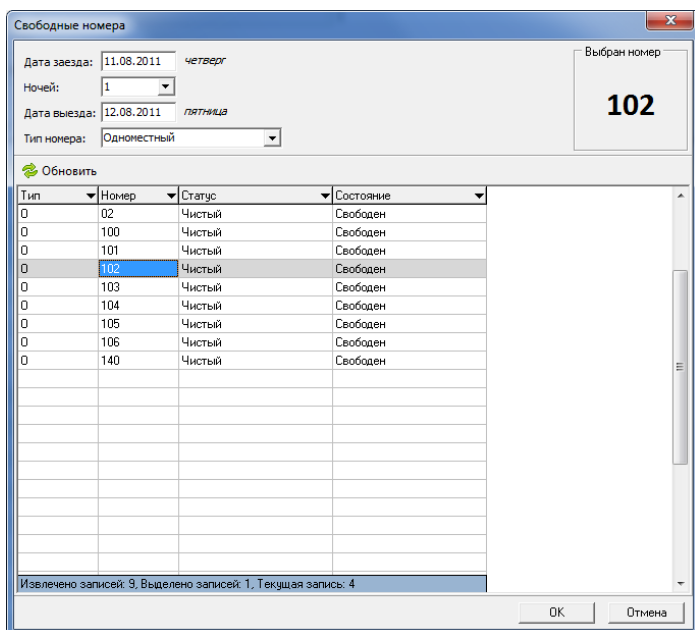
Если бронирование создается на виртуальную комнату, то оно не получает номера подтверждения – номер всегда будет равен 0000.

В случае группового бронирования номера подтверждения присваиваются немного по другому. Для всей группы создается уникальный номер группы и комбинируется с номером подтверждения каждого бронирования – «номер подтверждения»\«номер группы». Например: для новой группы был создан номер 0015, мастер-бронирование получает номер 0000\0015, т.к. бронируется на виртуальную комнату, первое бронирование из группы получает номер 0130\0015, второе – 0131\0015, третье – 0132\0015 и т.д.

Назначение номера на заселение

В случае если точно известно, что бронирование будет заселено в определенный номер, можно назначить его еще до этапа заселения. Для этого на форме редактирования бронирования необходимо нажать кнопку «Поиск номера».

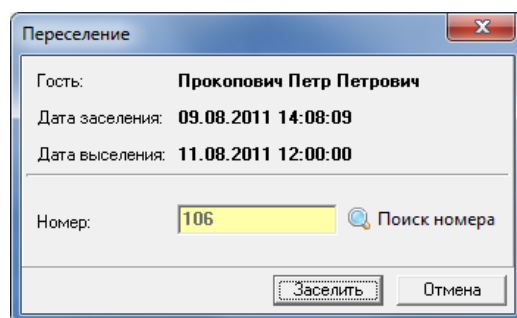




Появится форма поиска свободных номеров в которой же будут заполнены данные из бронирования, такие как, «Дата заезда», «Дата выезда», «Тип номера». В списке номеров показано чистый или грязный номер, а также свободен номер или еще нет. Необходимо выбрать подходящий номер и нажать ОК.

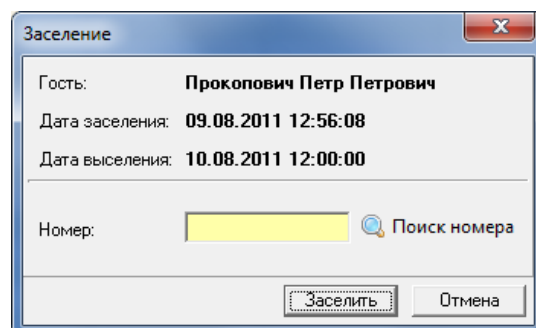
Переселение в другой номер

Для переселения гостя в другой номер необходимо выбрать бронирование на форме менеджера, затем вызвать функцию «Переселить» из меню «Дополнительные действия» и в появившемся окне выбрать новый номер для переселения гостя.



Порядок заселения

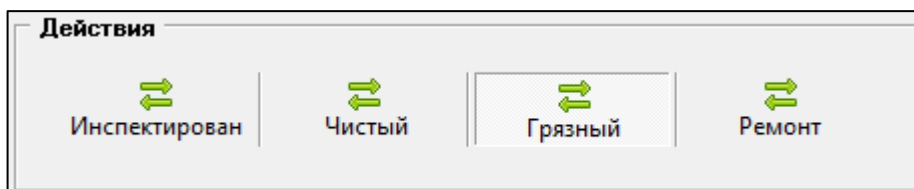
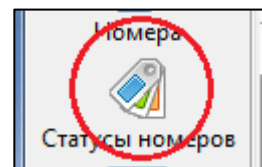
Для заселения гостя необходимо на форме менеджера перейти на закладку «Заселяющиеся» (если необходимо, отфильтровать записи за сегодняшнее число). Найти в списке бронирование которое планируется заселить. Такое бронирование будет иметь статус «Ожидание заезда».



После нахождения требуемого бронирования установите курсор на него, и выберите в меню «Дополнительные действия» пункт «Заселить». Появится окно с информацией о заселении и полем выбора номера для заселения. Если в бронировании уже был указан номер, то он будет подставлен в поле автоматически, иначе необходимо выбрать номер с помощью кнопки «Поиск номера».

Изменение статусов номеров

Для изменения статусов номеров предусмотрен режим формы менеджера «Статусы номеров». перейдя в этот режим пользователь увидит список номеров с текущим статусом уборки и занятости номера, и возможностью сменить статус уборки номера.

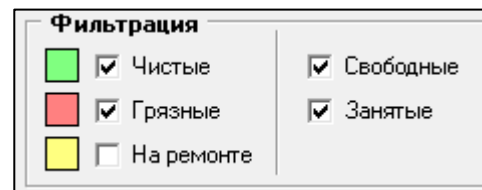


Для смены статуса необходимо выбрать номер в списке и нажать соответствующую кнопку на панели «Действия».

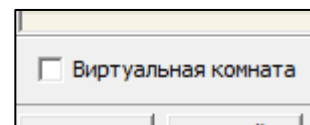
При большом количестве номеров в списке удобно использовать фильтрацию списка номеров. Для отображения или скрытия номеров с определенными статусами установите или снимите соответствующий пункт на панели «Фильтрация».

Виртуальный номер, его назначение

Если в свойствах номера установлен флаг «Виртуальная комната», то данный номер является виртуальным, а не реальным номером гостиницы. Виртуальный номер предназначен для служебных целей учета оказываемых услуг, например, для учета услуг проката оказываемых клиентам, не проживающим в гостинице.



При групповом бронировании мастер-бронированию также назначается один из виртуальных номеров. Количество виртуальных номеров не ограничено.



Виды услуг и способы их начисления

Услуги делятся на периодические и разовые.

Периодические услуги добавляются в список «Услуги» на форме редактирования бронирования. Данные услуги начисляются на счет гостя в момент проведения ночного аудита, или же, если гость выселяется в день заселения, при выполнении функции

| - Услуги - | | | | |
|------------|------------|-----------|------------|------------|
| № | Услуга | Цена, руб | Количество | Сумма, руб |
| 1 | Проживание | 10 000 | 1 | 10 000 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | 10 000 |

«Начислить за день». К периодическим услугам относятся «Проживание», «Доп. проживание» и другие услуги действующие весь период проживания гостя. Добавление, изменение и удаление периодических услуг разрешено только администратору гостиницы.

Разовые услуги отличаются от периодических тем, что начисляются сразу на счет гостя, и не попадают в список «Услуги» бронирования. Добавление разовой услуги в определенный счет производится с помощью функции «Добавить начисление». Появляется окно новой услуги.

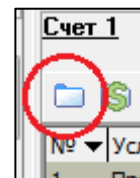
Для выбора услуги необходимо сначала выбрать группу, например «Отель» или «Прокат», затем выбрать услугу, внести сумму начисления и сохранить начисление, нажав ОК.

ВАЖНО: не нужно добавлять вручную в счет гостя периодическую услугу, которая уже находится в списке периодических услуг, так как это может вызвать конфликт при проведении ночного аудита.

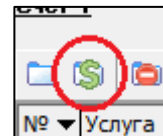
Виды и способ оплаты

Счет гостя может включать в себя несколько типов записей: начисление, оплата, корректировка или возврат.

Начисление – это запись об оказанной гостю услуге на определенную сумму. Чтобы добавить начисление необходимо вызвать функцию «Добавить начисление» у любого из гостевых счетов бронирования. При добавлении начисления необходимо выбрать группу начисления, например «Отель» или «Ресторан», затем выбрать конкретную услугу из этой группы, внести сумму по оказанной услуге и, при необходимости, сменить номер счета.



Оплата – это запись о внесенных гостем денежных средствах посредством некоторого платежного средства. Гость может вносить оплату наличными, пластиковой картой или посредством безналичного платежа. Оплата добавляется с помощью функции «Добавить оплату». При внесении оплаты кроме названия необходимо внести сумму оплаты и выбрать вид платежного средства.



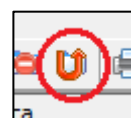
ВАЖНО: оплата является фискальной операцией, то есть для нее пробивается чек на кассовом принтере. Всегда проверяйте вид сумму операции и вид платежного средства, перед тем как сохранить запись, нажав ОК.

Корректировка – это запись об исправлении другой, ранее внесенной записи. В корректировке возникает необходимость, если при внесении начисления была допущена ошибка, и необходимо сторнировать внесенную запись. Для этого в счете курсор необходимо установить на ошибочную запись и вызвать функцию «Добавить корректировку». Необходимые поля уже будут заполнены, остается только нажать ОК, сохраняя запись.



ВАЖНО: корректировка применима только к начислениям, при попытке создать корректировку к записям другого типа, система выдаст сообщение о невозможности такого действия.

Возврат денег – это запись о возврате гостю некоторой части внесенных им ранее денежных средств. Необходимость в такой функции возникает, когда гость внес



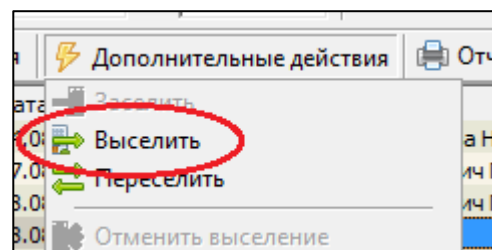
в виде предоплаты больше денежных средств, чем ему было оказано услуг за период проживания в гостинице. В таком случае в момент выселения добавляется запись о возврате разницы между данными суммами.

ВАЖНО: возврат является фискальной операцией, то есть для нее пробивается чек на кассовом принтере. Всегда проверяйте вид сумму операции и вид платежного средства, перед тем как сохранить запись, нажав ОК.

Порядок выселения

Для выселения гостя существует функция «Выселить» из меню «Дополнительные действия».

Выселить можно только бронирование со статусом «На выезд» и нулевым балансом на счету. Если у гостя не нулевой баланс на счету, необходимо зайти в редактирование бронирования и откорректировать баланс, путем создания необходимых оплат или возвратов.

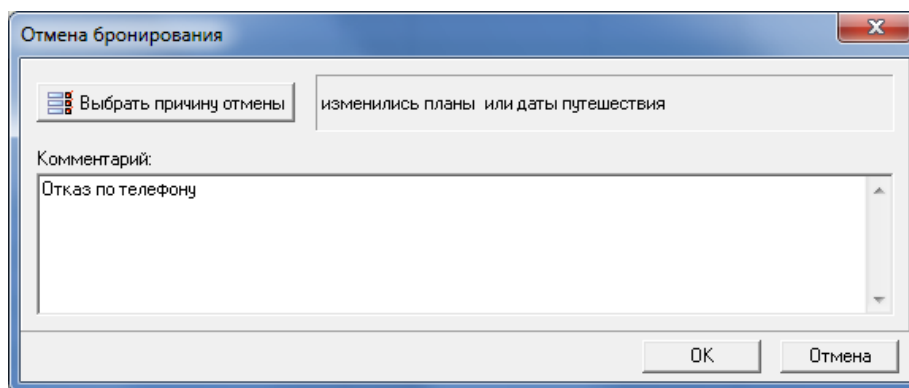


Если в бронировании не внесено ни одного начисления, то его также невозможно выселить, сначала необходимо начислить выполненные услуги, принять оплату и затем закончить процесс выселения гостя.

Причины отмены брони и способ осуществления

Если, по какой либо причине, необходимо отменить созданное ранее бронирование, то можно воспользоваться функцией «Отменить бронирование» из меню «Дополнительные действия» режима «Гости». Отменить можно только бронирование со статусами «Забронировано» и «Ожидание заезда». При вызове функции необходимо утвердительно ответить на вопрос об отмене бронирования, и, в появившемся окне, указать причину отмены. Для этого можно выбрать причину из списка по кнопке «Выбрать причину отмены», или внести

произвольный текст в поле «Комментарий». Завершить отмену бронирования можно нажав кнопку ОК.



Виды отчётов и способы их создания

«Подтверждение» (русский, english)

Отчет предназначен для сообщения информации о созданном бронировании клиенту посредством, например, с помощью факса или электронной почты.

«Регистрационная карточка»

Предназначена для получения от заселяющегося гостя необходимой для регистрации информации.

«Счет» (русский, english)

Счет распечатывается для предоставления гостю списка начислений за время проживания в гостинице. Отчет доступен из формы редактирования бронирования, через панели инструментов счетов.

«Заселяющиеся», «Проживающие», «Выселяющиеся»

Сводные отчеты по соответственно заселяющимся, проживающим и выселяющимся на требуемую дату гостям.

«Отчет в ОВИР»

Отчет содержит информацию о проживающих в гостинице на требуемую дату иностранцах, и передается в ОВИР.

«Наличие номеров»

Сводный отчет по планируемому наличию номеров за требуемый период.

«Свободные номера»

Отчет по текущему статусу номеров: свободен номер или нет, кто заселяется и т.д.

«Журнал статусов номеров»

Отчет по истории изменения НК-статуса номера за период.

«История и прогноз»

Сводная информация по использованию номеров гостиницы за период предшествующий текущей дате и прогнозируемое использование за будущий период.

«Журнал начислений»

Общий список проведенных начислений в системе.

«Начисления по статьям»


Сводная информация по объемам начислений по статьям.

Проверка наличия номеров на определённую дату

Чтобы проверить свободен ли номер на определенную дату можно воспользоваться режимом «Номера» формы менеджера.

| Номер | 05.08.2011 | 06.08.2011 | 07.08.2011 | 08.08.2011 | 09.08.2011 | 10.08.2011 | 11.08.2011 | 12.08.2011 | 13.08.2011 | 14.08.2011 | 15.08.2011 | 16.08.2011 | 17.08.2011 | 18.08.2011 |
|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 01 | Заселен | | | | | | | | | | | | | |
| 02 | | | | | | | | Забронирован | | | | | | |
| 100 | | | | | | | Заселен | Заселен | Заселен | Заселен | | | | |
| 101 | | | | | | | Заселен | Заселен | Заселен | Заселен | | | | |
| 102 | | | | | Заселен | Заселен | | | | | | | | |
| 103 | | | | | | | | | Заселен | | | | | |
| 104 | | | | | | | | | Заселен | | | | | |
| 105 | | | | | | | | | | | | | | |
| 106 | | | | Заселен | Заселен | Заселен | Заселен | | | | | | | |
| 107 | | | | | | | | Заселен | Заселен | | | | | |
| 108 | Заселен | Заселен | Заселен | Заселен | | | | | | | | | | |
| 109 | | | | | Заселен | Заселен | | | | | | | | |
| 110 | | | | | | | | | | | | | | |
| 111 | | | | | | | | | | | | | | |
| 112 | | | | | | | | | | | | | | |
| 113 | | | | | | | | Заселен | Заселен | | | | | |
| 114 | | | | | | | | Заселен | Заселен | | | | | |
| 115 | | | | | | | | Заселен | Заселен | | | | | |
| 116 | | | | | | | | | | | | | | |
| 140 | | | | | | | | | | | | | | |
| 500 | | | | | | | | | | | | | | |

Для поиска номера можно отфильтровать список по типам номеров или этажам, установить требуемый период. Желтым цветом отображается забронированный период, зеленым – заселенный.

Чтобы узнать общее кол-во доступных номеров на определенную дату, необходимо перейти в режим «Статистика» и посмотреть на список «Наличие номеров». Здесь отображается кол-во свободных номеров по типам на определенные даты. С помощью кнопки  можно распечатать данную информацию.

Форма менеджера - Администратор Админ Админович - 12.08.2011

Статистика по гостинице

| | | | |
|-----------------------|----------|--------------------------|---------|
| Номера | | Гости | |
| Всего номеров: | 21 | Комнат | Человек |
| На ремонте: | 0 | Проживают: | 3 4 |
| Всего на продажу: | 21 | "На выезд" ожидается: | 1 1 |
| Загрузка: | 14,29 % | Выселившихся: | 2 2 |
| Уборка номеров | | "На заезд" ожидается: | 1 3 |
| Занято | Свободно | Прибывших: | 1 2 |
| Чистые: | 1 10 | Продлившие сегодня: | 0 0 |
| Грязные: | 2 8 | Ранний выезд: | 0 0 |
| На ремонте: | 0 0 | Использование "на день": | 0 0 |
| | | Без предв. бронирования: | 0 0 |

Наличие номеров Начиная с даты: 08.08.2011 Обновить

| Дата | Всего | Д | Д_ЛК | О | О_ЛК |
|------------|-------|---|------|---|------|
| 08.08.2011 | 19 | 4 | 3 | 8 | 4 |
| 09.08.2011 | 19 | 5 | 3 | 7 | 4 |
| 10.08.2011 | 19 | 5 | 3 | 7 | 4 |
| 11.08.2011 | 17 | 4 | 3 | 8 | 2 |
| 12.08.2011 | 18 | 5 | 3 | 6 | 4 |
| 13.08.2011 | 20 | 5 | 3 | 8 | 4 |
| 14.08.2011 | 20 | 5 | 3 | 8 | 4 |
| 15.08.2011 | 21 | 5 | 3 | 9 | 4 |
| 16.08.2011 | 21 | 5 | 3 | 9 | 4 |
| 17.08.2011 | 21 | 5 | 3 | 9 | 4 |
| 18.08.2011 | 21 | 5 | 3 | 9 | 4 |
| 19.08.2011 | 21 | 5 | 3 | 9 | 4 |
| 20.08.2011 | 21 | 5 | 3 | 9 | 4 |
| 21.08.2011 | 21 | 5 | 3 | 9 | 4 |

Внесение и изъятие денег, снятие X и Z отчётов

Для внесения\изъятия денег в кассе необходимо использовать функции «Внесение денег», «Изъятие денег» из режима «Менеджер» формы менеджера.

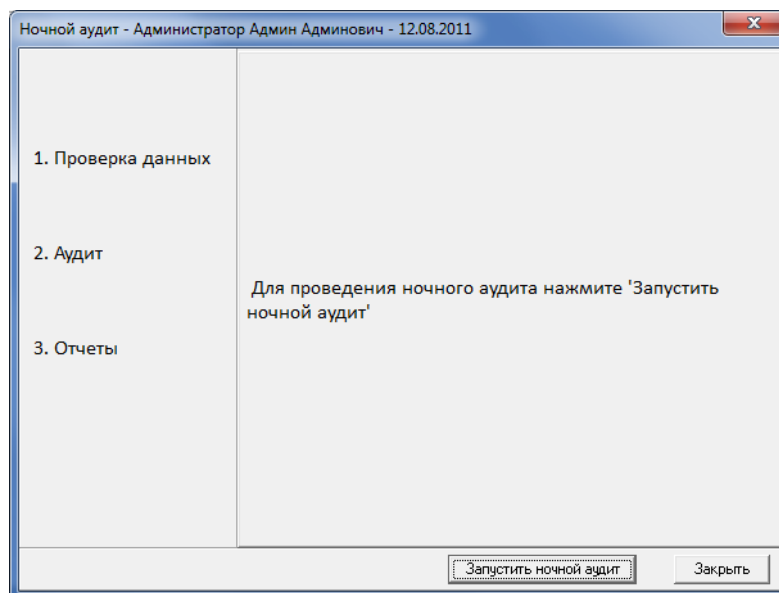
Для снятия X и Z кассовых отчетов необходимо использовать функции «X отчет», «Z отчет» из режима «Менеджер» формы менеджера.

Важно: при снятии Z отчета происходит закрытие смены, поэтому отчет необходимо снимать только в конце рабочего дня.

Проведение ночного аудита

При проведении ночного аудита проверяется правильность внесенных за смену данных, производятся периодические начисления за проживание на счета гостей, переводится логическая дата приложения.

Для проведения ночного аудита необходимо вызвать функцию «Ночной аудит» из режима «Менеджер» формы менеджера.



Справочная информация

ФО-статус – статус заселения номера: «Свободен», «Забронирован», «Заселен».

НК-статус – статус уборки номера: «Чистый», «Грязный», «Инспектированный», «На ремонте».