

Содержание

О программе proHotel	2
Служба размещения	3
1. Начало работы с программой	3
2. Управление номерным фондом	5
План загрузки номерного фонда (шахматка)	5
Этажный план	10
Список гостей	11
3. Поселение гостя	14
Работа с текущим поселением	27
Выезд гостя	29
Изменение поселения	30
Переселение гостя	31
Номер на ремонте	32
Карточка гостя	34
Информация о поселении	35
Служба бронирования	36
4. Индивидуальное бронирование	36
Отмена (удаление) индивидуальной брони	37
Поселение по индивидуальной брони	38
5. Групповое бронирование	39
Создание групповой брони (групповая бронь – G)	39
Расчеты с гостями	57
6. Счет гостя	57
Добавление услуг	59
Оплата услуг	61
Дополнительные функции	66
Редактирование услуг	70
Перевод смены	73
7. Перевод смены	73

О программе proHotel

Система управления отелем **«proHotel»** представляет собой программный комплекс по автоматизации гостиничного бизнеса. Система автоматизирует процессы бронирования, оформления и размещения гостей, отображает текущее состояние загрузки номерного фонда, управляет системой контроля доступа в номера отеля и служебные помещения (электронные замки), распределяет задания службе гостиничного хозяйства, ведет отчетность по текущей деятельности, предоставляет данные для формирования бухгалтерской и управленческой отчетности. Опционально автоматизируются медицинские отделения, функционирующие при отеле, ресторан, сауна, банные комплексы, осуществлена тарификация телефонных переговоров, интернет-тарификация, тарификация платного телевидения, интернет отчетность и on-line бронирование.

Графически функциональность системы изображена на следующем рисунке.



Функциональность системы **«proHotel»**

Служба размещения

1. Начало работы с программой

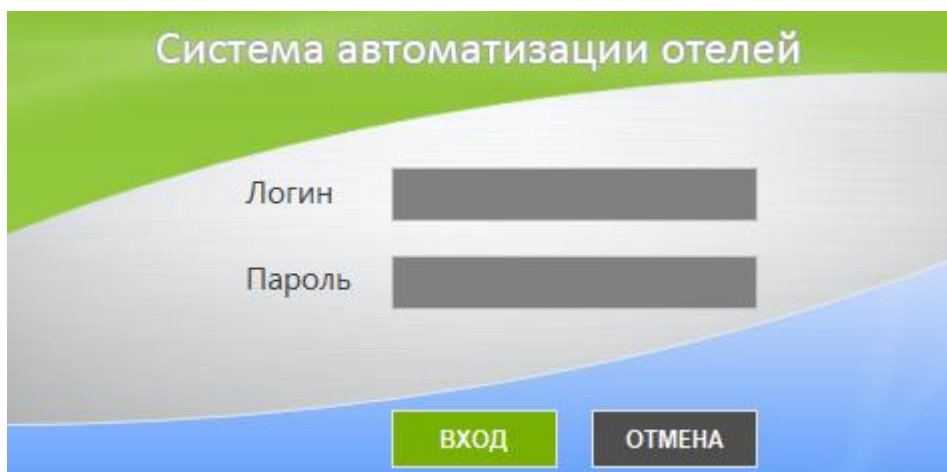
Система управления отелем **«proHotel»** состоит из двух взаимосвязанных программных компонентов, классифицированных в гостиничном бизнесе как Front Office и Back Office.

Front Office функционирует на рецепции отеля и включает в себя функции поселения, ведения базы данных гостей, ведение индивидуальных счетов гостей, организаций, агентов, создание индивидуальных и групповых броней, управление службой горничных (housekeeping), управление кассой (кассами) организации, отображение текущей отчетности и пр. Back Office – рабочее место управляющего отелем, который выполняет настройку тарифов проживания, пакетов услуг, номерного фонда, дисконтной системы, дополнительных услуг, справочника пользователей и т.д.

В данном руководстве основное внимание уделяется программному компоненту Front Office.

Для начала работы с системой необходимо осуществить операцию авторизации с использованием индивидуального имени пользователя и пароля (рис. 1). Имена пользователей и пароли вносятся управляющим отеля, т.е. лицом, имеющим полный доступ ко всем функциям программы. Внесение персонала в программу, а также предоставление персоналу имени пользователя, пароля и уровня доступа, выполняется в программном компоненте Back Office.

☑ В зависимости от предоставленного сотруднику уровня доступа, возможно ограничить доступ сотрудника к определенным функциям программы, таким как, удаление начисленных, но неоплаченных услуг в счете гостя, просмотр определенных видов отчетов и пр.



Система автоматизации отелей

Логин

Пароль

ВХОД ОТМЕНА

Рис. 1. Регистрация пользователя

☑ Если были введены неверные имя пользователя или пароль, вход в программу выполнен не будет, для возможности входа в программу следует ввести корректные имя пользователя и пароль. За информацией о распределенных в системе именах пользователей и паролях следует обратиться к лицу, имеющему полный доступ ко всем функциям программы.

После введения верного имени пользователя и пароля откроется главное окно программы (рис. 1.1).

Главное окно состоит из строки меню (1), панели инструментов (2) и рабочей области (3).

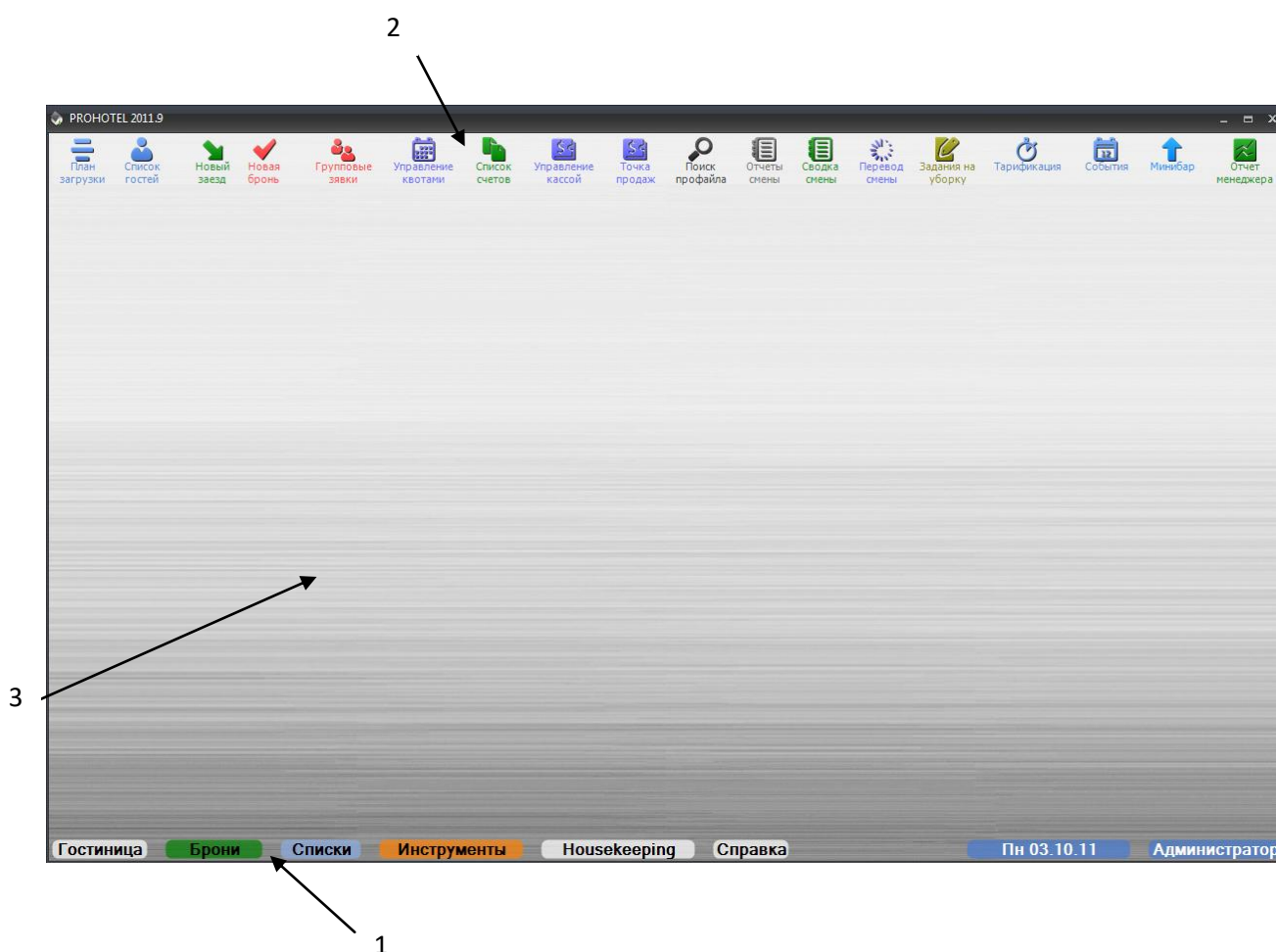


Рис. 1.1 Главное окно программы

Строка меню (1) предназначена для управления программой посредством выбора соответствующей команды из списка команд, выполняющих определенные функции. Определенные команды строки меню, совпадают с группой команд, расположенных на панели инструментов (2) и имеют аналогичную функциональность. Таким образом, выбор использования той или иной команды, зависит от пользовательских предпочтений, предполагающих, для выполнения определенного действия использовать команду, либо строки меню, либо панели инструментов, либо контекстного меню, либо посредством функциональных клавиш.

2. Управление номерным фондом

План загрузки номерного фонда (шахматка)

Управление номерным фондом может осуществляться с помощью плана загрузки номерного фонда (шахматки), который представляет собой графическое отображение текущих поселений, индивидуальных броней, групповых броней, переселенных номерах и номерах, выведенных из обращения (ремонт и пр. нужды отеля). Для того чтобы отобразить шахматку, следует на панели инструментов щелкнуть левой кнопкой мыши (ЛКМ) кнопку  (План загрузки), после чего откроется окно **План загрузки** (рис. 2).

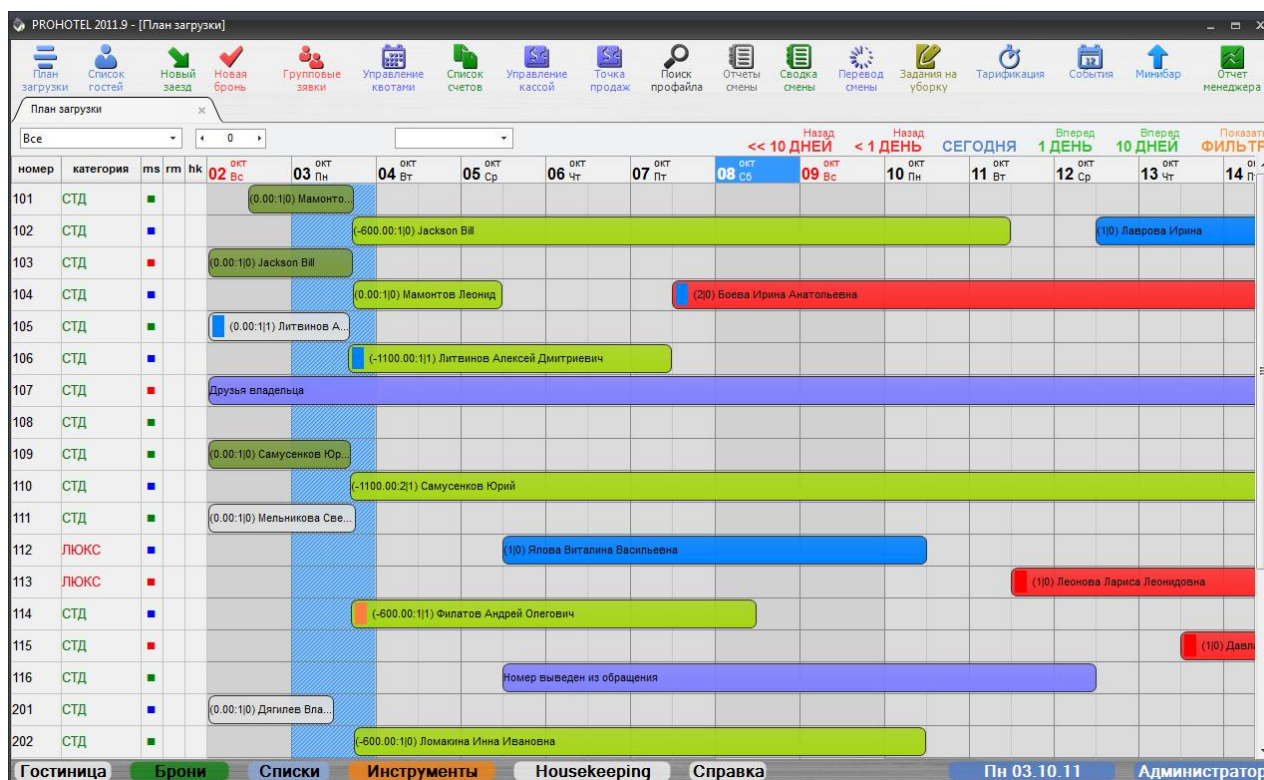


Рис. 2 План загрузки (шахматка)

☑ Здесь, и далее в программе, каждое вновь открытое окно представляет собой своего рода вкладку с информацией о наименовании открытого окна и кнопкой закрытия окна. Удобство работы с окнами-вкладками обеспечивается возможностью быстрого перехода между окнами, а также быстрым закрытием более неиспользуемых окон. Вкладка активного окна (окно, используемое в текущий момент) имеет белую подсветку, вкладки неактивных окон затемнены.

Окно **План загрузки** содержит следующую информацию:

1. Первый столбец окна – **Номер**, отображает определенный номер номерного фонда гостиницы. Настройки нумерации номерного фонда производятся в программном модуле BackOffice.

2. Следующий столбец – **Категория**, указывает на категорию существующих в гостинице номеров. Например, СТД1 – стандартный одноместный номер, СТД2 – стандартный двухместный номер, ЛЮКС – номер люкс и т.д. Настройки категории номеров производятся в программном модуле BackOffice.

3. Столбец, следующий за категориями номеров – **MS** (maid state) статус номера службы гостиничного хозяйства (чистый / чистый (не проверен) / грязный). Чистый номер отображен квадратом зеленого цвета. Чистый (не проверен) – квадратом синего цвета. Грязный номер – квадратом красного цвета. При выселении гостя, статус номера автоматически изменяется на грязный, то есть цвет с зеленого меняется на красный. После уборки номера, администратор должен вручную изменить статус номера на чистый (в случае, если не используется модуль Housekeeping). Процедура изменения статуса номера выполняется следующим образом: у соответствующего номера, в столбце **MS**, следует щелкнуть левой кнопкой мыши (ЛКМ) после чего появится окно **Статус номера** (рис. 2.1), в котором следует выбрать требуемый статус (в данном случае **Чистый**). При необходимости, статус номера таким же образом может быть изменен на **Грязный** (в случае, если требуется произвести внеплановую уборку номера).

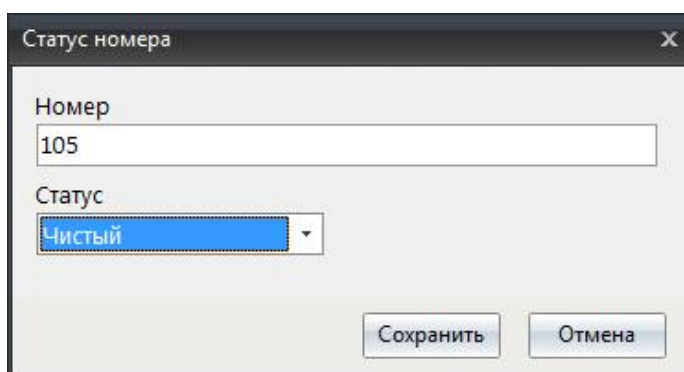


Рис. 2.1 Изменение статуса номера

4. Столбец **RM (room message)** – сообщение для номера. Используется в случае, когда для номера необходимо оставить какое-либо сообщение. Например, «Течет кран» либо «Перегорела лампа». Визуально сообщение для номера в столбце **RM** отобразится следующим значком . Данная метка свидетельствует о том, что для конкретного номера одним из администраторов оставлено определенное сообщение. Порядок для установки сообщения следующий: на

соответствующем номере, в столбце **RM**, следует щелкнуть левой кнопкой мыши (ЛКМ) после чего появится окно **Сообщение** (рис. 2.2). В текстовом поле следует набрать требуемое сообщение и нажать кнопку **Сохранить** (в столбце **RM** появится соответствующая метка - .).

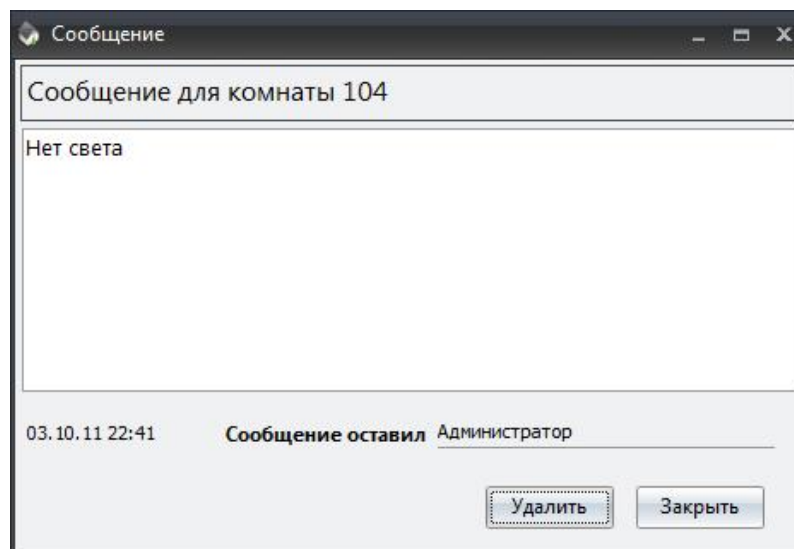


Рис. 2.2 Сообщение для номера

Для того, чтобы просмотреть сообщение, следует щелкнуть ЛКМ на значке , после чего откроется окно с оставленным сообщением, фамилией администратора, оставившего сообщение, а также временем и датой создания сообщения (при этом вместо кнопки **Сохранить** будет кнопка **Удалить**). Если причина указанная в сообщении была устранена, либо в сообщении более нет необходимости, его следует удалить, нажав в окне сообщения на кнопку **Удалить**. Для просмотра всех сообщений оставленных администратором предусмотрен **Отчет по комментариям** (кнопка **Отчеты смены** на панели инструментов, раздел **Смена**).

5. Столбец **НК** (housekeeping) отображает распределенные на уборку номера (пункт меню **Housekeeping – Задания на уборку**). При распределении уборок среди горничных, зарегистрированных на смене, в данном столбце отобразится значок звездочки соответствующего цвета. При этом звездочка красного цвета обозначает распределенные к уборке, но не убранные номера, зеленого цвета – выполненная уборка, желтого цвета – добавление номера на уборку вручную.

6. Следующие столбцы – числа календаря. Текущая смена является текущим календарным днем, и столбец текущей смены подкрашен синим цветом. Поселения на шахматке имеют вид полос закрашенных соответствующим цветом. Например, цвет поселения – зеленый, цвет брони – красный, выселенные гости отображаются серым цветом, цвет номера на ремонте – фиолетовым и т.д. Настройки цветовой гаммы поселений, брони и пр. производятся в программном модуле BackOffice. Рекомендуется единожды настроить цветовую гамму по своим предпочтениям и в

дальнейшем не изменять цвета во избежание путаницы в цветовом обозначении поселения, брони и пр.

7. Информация, отображенная в поселениях, бронях, номерах на ремонте и пр. читается следующим образом (рис. 2.3):

- в скобках указана информация о балансе гостя (нулевой баланс, отрицательный, положительный). Нулевой баланс отображает текущее состояние счета гостя (гость ничего не должен за текущую смену (период проживания), либо полностью была произведена оплата за весь период проживания). Отрицательный баланс отображает сумму задолженности, которую гость должен оплатить за предоставленные услуги (проживание, доп. услуги). Положительный баланс означает внесение гостем предоплаты (депозита).
- в скобках, за информацией о балансе гостя следует информация о количестве проживающих в номере (взрослых|детей)
- далее, непосредственно информация о госте, его Ф.И.О

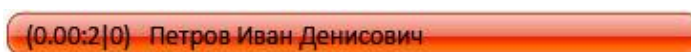


Рис. 2.3

Для возможности фильтрации номерного фонда гостиницы по категориям номеров (отображены будут только номера выбранной категории), следует воспользоваться фильтром по категориям (расположен в верхней, левой части окна **План загрузки**).

Для удобства перехода на определенное число календаря и просмотра состояния номерного фонда, в верхней, правой части окна следует использовать кнопки перехода: 10 дней назад (перемещает назад на 10 дней), день назад, сегодня (всегда возвращает на текущую смену), день вперед, 10 дней вперед.

Для перехода на любую дату можно воспользоваться календарем (расположен в верхней части окна **План загрузки**), в котором следует выбрать нужный месяц и число, после чего отобразится состояние номерного фонда на выбранную дату.

Для фильтрации отображения номерного фонда гостиницы по определенному признаку, следует использовать меню фильтрации (команда **Показать фильтр** в правой, верхней части окна **План загрузки**). Для доступа к меню фильтрации, следует щелкнуть ЛКМ на кнопке **Показать фильтр**, после чего, в левой части окна **План загрузки** отобразится область данных **Отобразить номера** из которой доступны следующие пункты (рис. 2.4):

- **Все** - по умолчанию, отображается весь номерной фонд гостиницы;
- **Прибывающие** - отображаются только те номера, в которые на текущей смене ожидаются заезды гостей (как правило, по брони);

- **Заехавшие** - отображаются только те номера, в которые на текущей смене проводили поселения гостей;

- **Проживающие** – отображаются только те номера, в которых на текущей смене проживают гости;

- **Выбывающие** - отображаются только те номера, в которых на текущей смене произойдет выезд гостей, в связи с окончанием срока проживания;

- **Выбывшие** - отображаются только те номера, в которых на текущей смене произвели выезд гостей;

- **Свободные** - отображаются только свободные номера.

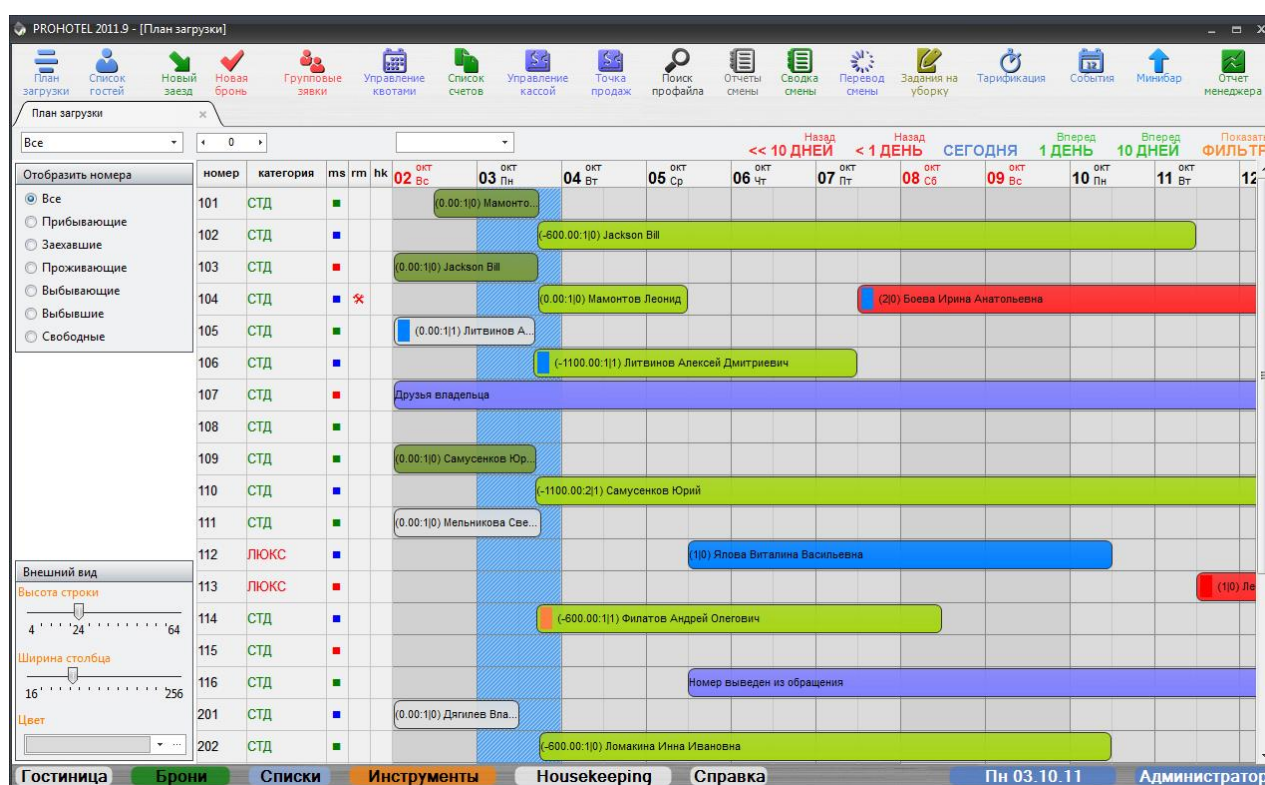


Рис. 2.4 Фильтрация номерного фонда

Для удобства отображения номерного фонда в разрезе календарного периода и количества отображаемых номеров, используется функция фильтрации внешнего вида. Для изменения внешнего вида следует щелкнуть ЛКМ на кнопке **Показать фильтр**, после чего, в левой части окна **План загрузки** отобразится область данных **Внешний вид** из которой доступны следующие пункты:

- **Высота строки** – регулировка высоты строки номера (используется для возможности отображения большего количества номеров в окне **План загрузки**, а также для оптимального отображения высоты номера (например, увеличение высоты номера), и соответственно более читабельной информацией в строках, для персонала, имеющего проблемы со зрением);

- **Ширина столбца** – регулировка ширины столбцов дат (используется для возможности отображения большего календарного периода, путем уменьшения ширины столбца, и наоборот);
- **Цвет** – выбор цветовой гаммы рабочей области окна **План загрузки**.

При повторном щелчке ЛКМ на кнопке **Показать фильтр**, область данных фильтрации отображаться не будет.

Этажный план

Этажный план представляет собой поэтажное отображение номерного фонда (рис. 2.5). Для отображения этажного плана следует выбрать пункт главного меню **Гостиница – Этажный план**.

Отображение выполнено в виде прямоугольников (номеров этажного плана), состоящих из трех областей (рис. 2.6): заголовок прямоугольника содержит информацию о номере и категории номера, следующая область отображает информацию о госте (Ф.И.О.) а также о состоянии его баланса (нулевой баланс – гость ничего не должен, отрицательный баланс – гость должен указанную сумму, положительный баланс – гость внес предоплату (депозит)), и нижняя область отображает информацию о плательщике (в случае, если поселение гостя происходило от организации – отображается наименование организации, в случае, если плательщиком является физ. лицо либо другой гость – отображается Ф.И.О физ. лица/гостя).

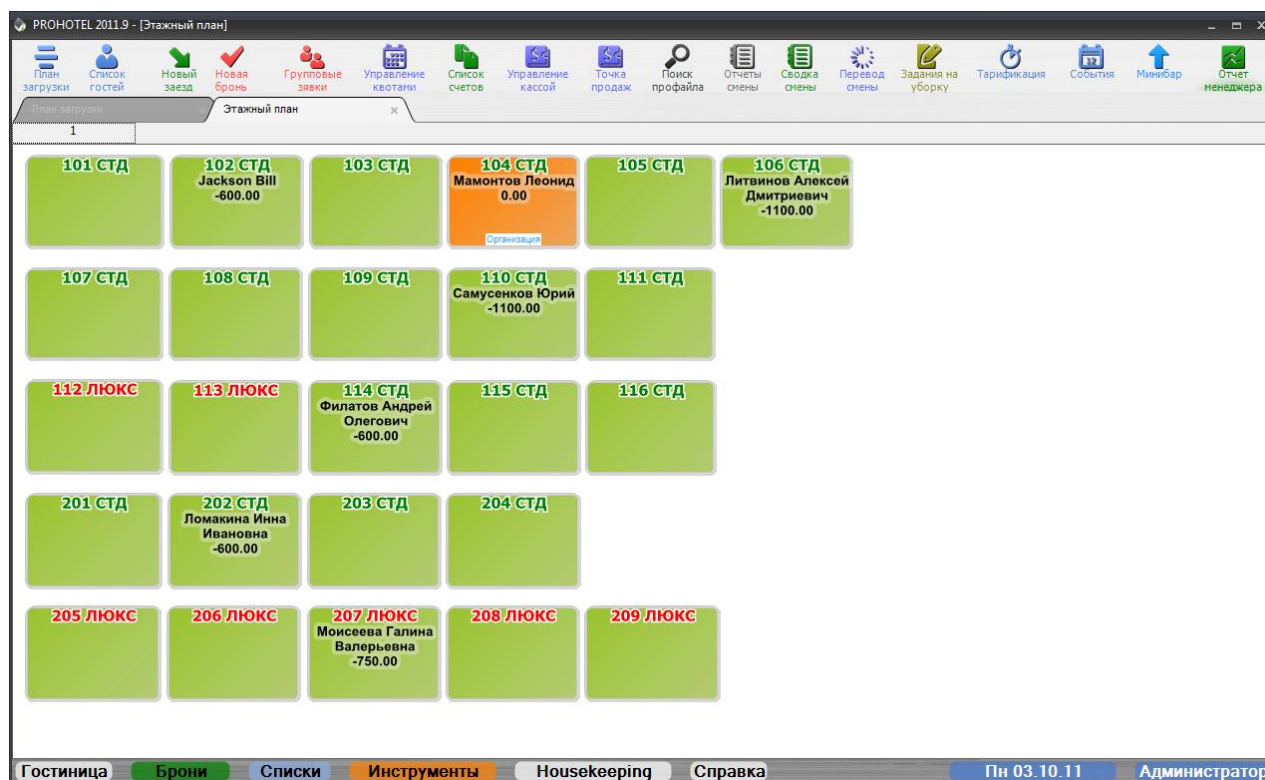


Рис. 2.5 Этажный план



Рис. 2.6 Номер этажного плана

Работа, связанная с поселением гостей, изменением поселения, бронированием и т.д. на этажном плане аналогична работе с план-сеткой, отличие составляет то, что на этажном плане отображены поселения либо брони на текущую смену, в отличие от план-сетки, где отображены поселения либо брони за определенный период.

Список гостей

Список гостей отображает информацию, на текущую смену, о поселениях, бронях, выселенных гостях, номерах на ремонте, представленную в табличном виде (рис. 2.7). Для открытия списка гостей следует, на панели инструментов, нажать кнопку  (Список гостей).

PROHOTEL 2011.9 - [Список броней]

План загрузки Список гостей Новый заезд Новая бронь Групповые заявки Управление квотами Список счетов Управление кассой Точка продаж Поиск профиля Отчеты смены Сводка смены Перевод смены Задания на уборку Тарификация События Минибар Отчет менеджера

На дату 03.10.2011

Номер	Тип номера	Гостей	Счет №	Гость	Тариф	Наименование	Схема	Заезд	Выезд	Статус	Заявка
Click here to define a filter											
101	STD	1	281	Мамонтов Леонид	Стойка	Организация	Проживание	02.10.2011 12:01:00	03.10.2011 17:40:54	Переселен	2
102	STD	1	279	Jackson Bill	Стойка		Гость платит сам	03.10.2011 17:24:57	11.10.2011 12:00:00	Проживает	
103	STD	1	279	Jackson Bill	Стойка		Гость платит сам	01.10.2011 14:04:42	03.10.2011 17:24:57	Переселен	
104	STD	1	281	Мамонтов Леонид	Стойка	Организация	Проживание	03.10.2011 17:40:54	05.10.2011 12:01:00	Проживает	2
105	STD	1	276	Литвинов Алексей Дмитриевич	Стойка		Гость платит сам	28.09.2011 12:00:00	03.10.2011 16:19:40	Выселен	
106	STD	1	276	Литвинов Алексей Дмитриевич	Стойка		Гость платит сам	03.10.2011 16:19:40	07.10.2011 12:00:00	Проживает	
107	STD	1	0				Гость платит сам	28.09.2011 12:00:00	16.10.2011 12:00:00	Ремонт	
109	STD	1	274	Самусенков Юрий	Стойка		Гость платит сам	21.09.2011 20:11:32	03.10.2011 16:44:06	Переселен	
110	STD	2	274	Самусенков Юрий	Стойка		Гость платит сам	03.10.2011 16:44:06	15.10.2011 12:00:00	Проживает	
111	STD	1	0	Мельникова Светлана Владимировна	Стойка		Гость платит сам	01.10.2011 12:00:00	03.10.2011 17:55:46	Выселен	
114	STD	1	283	Филатов Андрей Олегович	Стойка		Гость платит сам	03.10.2011 17:11:31	08.10.2011 12:00:00	Проживает	
201	STD	1	275	Дягилев Владимир	Стойка		Гость платит сам	28.09.2011 13:31:25	03.10.2011 12:00:00	Выселен	
202	STD	1	285	Ломакина Инна Ивановна	Стойка		Гость платит сам	03.10.2011 17:56:29	10.10.2011 12:00:00	Проживает	
207	ЛОКС	1	284	Моисеева Галина Валерьевна	Стойка		Гость платит сам	03.10.2011 17:45:25	09.10.2011 12:00:00	Проживает	

Гостиница Брони Списки Инструменты Housekeeping Справка Пн 03.10.11 Администратор

Рис. 2.7 Список гостей

Табличная часть окна **Список гостей** содержит следующие столбцы данных: номер, в котором проживает гость, тип номера (стандарт, люкс и пр.), количество гостей проживающих в номере, номер счета гостя, Ф.И.О. гостя, тариф, по которому проживает гость, наименование организации (если гость проживает от организации) или иного плательщика, схема оплаты (**Гость платит сам**, либо **Плательщик**, если оплата за гостя производится от организации или иного лица), дата и время заезда, дата и время выезда, статус номера на текущий момент (**Поселение** (гость проживает в номере), **Выселен** (гость выселен), **Бронь** (номер на брони, ожидается заезд), **Ремонт** (номер на ремонте либо занят на иные нужды отеля), **Заявка** (номер заявки, назначаемый при создании группового бронирования).

По умолчанию, в списке гостей отображена информация о текущих поселениях, бронях и номерах на ремонте. Для того чтобы отобразить информацию о выселенных номерах, в заголовке окна следует воспользоваться фильтром **Архив** (поставить галочку), после чего, в табличной части появятся выселенные на текущей смене номера, с пометкой в статусе номера **Выселен**, подкрашенной соответствующим цветом.

Для того чтобы отобразить информацию о номерах на требуемую дату, в заголовке окна **Список гостей** следует воспользоваться календарем.

При работе с программой предусмотрена возможность фильтрации отображаемых данных (как правило, в окнах, где присутствует табличная часть). Фильтр можно использовать для каждого столбца окна **Список гостей**. Для использования фильтра следует в строку фильтра (строка под шапкой таблицы с надписью **Щелкните здесь для создания фильтра**) внести искомую информацию. Например, для быстрого поиска клиента по фамилии следует внести начальные буквы фамилии, программа будет автоматически предлагать фамилию искомого клиента, в соответствии с вводимыми данными.

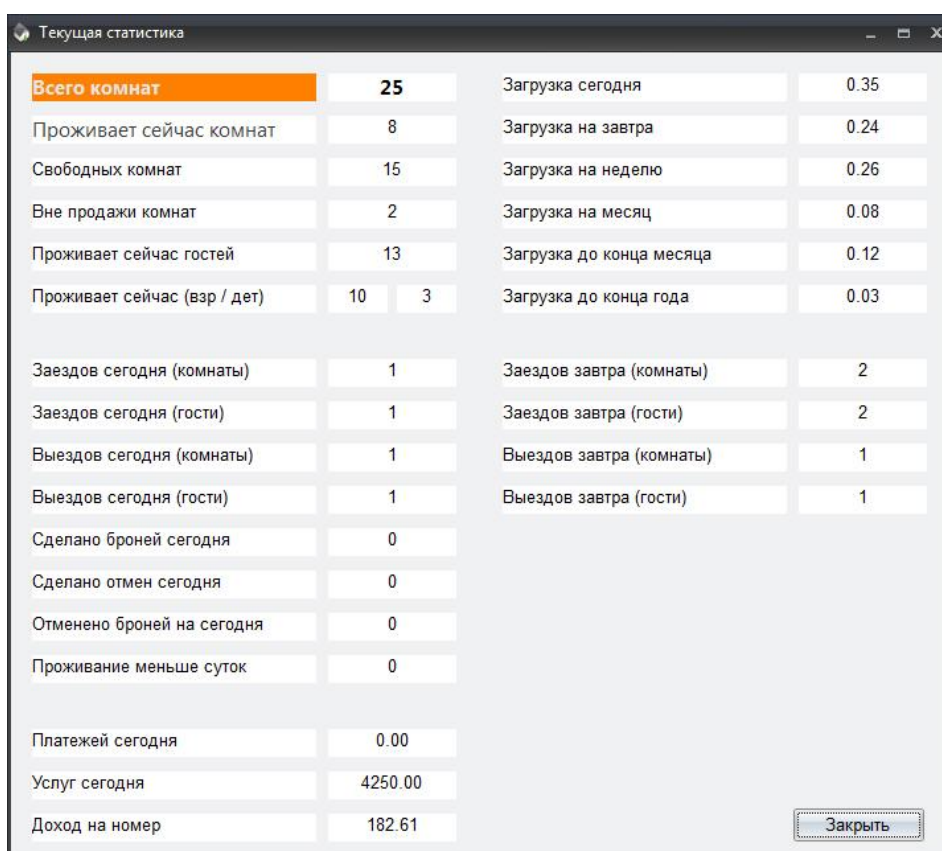
☒ Использование функции фильтрации отображаемых данных также распространяется на все окна, в которых присутствует строка фильтра (строка с надписью **Щелкните здесь для создания фильтра**).

☒ Доступен также способ сортировки и фильтрации данных, использование которого предусмотрено практически во всех табличных формах. Суть его состоит в следующем: данные сортируются либо отфильтровываются путем нажатия на название столбца. При этом данные сортируются в алфавитном порядке, либо, в случае числовых данных, от меньшего числа к большему. Также для фильтрации данных можно воспользоваться всплывающим списком, значок которого появляется при наведении курсора мыши на название столбца и расположен в правой части названия столбца. Значок имеет вид направленной вниз стрелки, щелчок по которой вызывает всплывающий список и предоставляет возможность произвести фильтрацию путем

выбора требуемой категории данных. Во всплывающем списке отобразятся те категории данных, которые находятся в выбранном столбце. Выбор требуемой категории осуществляется путем нажатия ЛКМ слева от наименования категории (поставить галочку), вследствие чего в табличной форме автоматически отобразится выбранная категория. Для отображения всех категорий данных следует из всплывающего списка выбрать пункт **Все**.

При необходимости регистрации в программе нового пользователя (смена текущего администратора), не является обязательным закрытие программы. Регистрация нового пользователя может быть выполнена без закрытия программы, путем нажатия на кнопку, отображающую фамилию текущего, зарегистрированного на смене администратора, расположенную в правой нижней части окна. При нажатии на кнопку откроется окно **Регистрация пользователя** (см. рис. 1), что идентично нажатию кнопки **Вход** на панели инструментов.

При нажатии на кнопку текущей даты, расположенной в правой нижней части окна (слева от кнопки фамилии текущего администратора), откроется окно **Текущая статистика** (рис. 2.8), что идентично нажатию кнопки **Отчет менеджера** на панели инструментов.



Текущая статистика	
Всего комнат	25
Проживает сейчас комнат	8
Свободных комнат	15
Вне продажи комнат	2
Проживает сейчас гостей	13
Проживает сейчас (взр / дет)	10 / 3
Заездов сегодня (комнаты)	1
Заездов сегодня (гости)	1
Выездов сегодня (комнаты)	1
Выездов сегодня (гости)	1
Сделано броней сегодня	0
Сделано отмен сегодня	0
Отменено броней на сегодня	0
Проживание меньше суток	0
Платежей сегодня	0.00
Услуг сегодня	4250.00
Доход на номер	182.61

Рис. 2.8 Текущая статистика (Отчет менеджера)

3. Поселение гостя

Процедура поселения гостя может быть выполнена различными способами, в зависимости от предпочтений пользователя системы. Так, процедуру поселения можно выполнить, используя панель инструментов, либо, что является более предпочтительным, использовать для поселения функции окна **План загрузки**. Например, последовательность действий при поселении различными способами следующая: *используя панель инструментов* нажать на кнопку **(Новый заезд)**; *используя план загрузки (шахматку)*, нажать ЛКМ и удерживая ее, протянуть строку поселения до требуемой даты и из появившегося контекстного меню выбрать пункт меню **Заезд**.

Процедура поселения в окне **План загрузки** следующая:

Для поселения гостя следует нажать ЛКМ и, удерживая ее, протянуть строку поселения до требуемой даты, после чего отпустить кнопку мыши. Из появившегося контекстного меню следует выбрать пункт **Заезд**, после чего откроется окно **Резервирование номера** (рис. 3), в котором необходимо заполнить все требуемые для заполнения поля.

Резервирование номера

Основной гость

215

Фамилия: Литвинов, Имя: Алексей, Отчество: Дмитриевич, Гражданство: [выбор], Дата рожден.: [выбор], Паспорт: [выбор], Выдан: [выбор], Страна: [выбор], Город: [выбор], Адрес: [выбор], Виза: [выбор], Телефон: [выбор], E-mail: [выбор], Марка авто: [выбор], Номер авто: [выбор]

ДЕЛИТЬ НАЧИСЛЕНИЯ ☐ ПОИСК ПРОФИЛА ДОПОЛНИТЕЛЬНО

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЕЗДЕ

Заезд: 03.10.2011 Пн 16:19, Заявка: [выбор], Тип заезда: [выбор], Суток: 10, Блок: [выбор], Цель приезда: [выбор], Выезд: 13.10.2011 Чт 12:00, Организация: [выбор], Источник: [выбор], Осн. места: 1, 1, 0, Агент: [выбор], Гарантия: [выбор], Доп. места: 1, 0, 0, Трансфер: Гость платит сам, Цвет: [выбор], Категория: СТД, Тип оплаты: Наличный расчет, Инфо. заезда: [выбор], Номер: 106, Номер: [выбор], Скидка: [выбор], Инфо. выезда: [выбор], Тариф: ПРЖ, 500, Комментарий: [выбор], Пакет услуг: [выбор], Тур. сбор: ☒, Валюта: [выбор], Курс: [выбор], Получатель: [выбор]

5000.00 Статус: Проживает **СОХРАНИТЬ** **ОТМЕНА**

Рис. 3 Поселение гостя

☑ Преимущество поселения на шахматке выгодно отличается от других вариантов поселения тем, что определенные поля окна **Резервирование номера** автоматически заполняются в соответствии с параметрами выбранного номера и уже определенной датой заезда и выезда (при поселении, используя команду панели инструментов **Новый заезд**, поля Номер, Дата заезда и выезда заполняются вручную).

Если в процессе поселения, после появления контекстного меню, по какой-либо причине, отпадает необходимость продолжения процедуры поселения, из данного контекстного меню следует выбрать пункт **Отмена**. Также процедура поселения отменяется путем нажатия кнопки **Отмена** в окне **Резервирование номера** (см. рис. 3).

☑ Следует отметить, что программа не позволит произвести процедуру поселения, если не введен обязательный параметр. Обязательным параметром является создание карточки гостя, т.е. указание Ф.И.О гостя (либо только фамилия, либо имя). При не указанном обязательном параметре программа выдаст предупреждение «**Не определен профайл гостя**».

Поселение/бронь без указания тарифа проживания возможны, но при этом в счет гостя не будут начислены услуги проживания (тариф проживания может быть указан позже), программа в данном случае выдаст предупреждение «**Не указан тариф!**». Функция поселения без тарифа может быть использована в ситуациях, при которых предполагается внести услугу проживания в счет гостя вручную (с произвольной суммой), не «привязываясь» к существующим в программе тарифам. Иной способ указания произвольного тарифа описан далее.

Рассмотрим заполнение окна **Резервирование номера**. Окно состоит из двух информационных блоков: блок информации о госте (формирование карточки гостя) и блок информации о заезде.

Информация о госте (карточка гостя)

Информационный блок **Информация о госте** предполагает формирование так называемой карточки гостя, в которую заносятся все необходимые данные о госте. В карточку гостя заносится Ф.И.О. гостя либо гостей (в случае если гость проживает не один). При заезде двух и более гостей, и необходимости фиксации данных обо всех заезжающих в номер гостях, следует сформировать отдельную карточку на каждого гостя. Для этих целей предусмотрена функция добавления нового гостя путем нажатия кнопки «+» расположенной справа от вкладки **Основной гость**. В дополнительно открывшейся вкладке **Доп. гость** следует сформировать новую карточку гостя.

При формировании карточки гостя, в обязательном порядке, следует в первой строке - **Фамилия** ввести фамилию гостя (либо имя гостя), также рекомендуется заполнить дополнительную информацию о госте (паспортные данные, место проживания, телефон и пр.). Внесение данных о госте (например, фамилии гостя) автоматически создает карточку гостя, что является достаточным для продолжения процедуры поселения/бронирования.

☒ В ситуации, когда по определенным причинам, администратор смены не имеет возможности в текущий момент заполнить все данные в профайле гостя, можно ограничиться заполнением лишь фамилии гостя. Оставшиеся данные можно заполнить в любое свободное время, для чего следует выделить поселение/бронь на шахматке, и, щелкнув правой кнопкой мыши (ПКМ), выбрать из контекстного меню пункт **Гость**, что приведет к переходу в профайл гостя, для возможности внесения незаполненных данных о госте.

Для предотвращения повторного создания карточки гостя, в ситуации, когда гость предварительно был внесен в базу данных гостей (проживал в отеле), предусмотрен вариант поиска требуемой карточки гостя из базы данных. Поиск карточки гостя из базы данных гостей может осуществляться по данным любого из полей информационного блока **Информация о госте** (как правило, поиск осуществляется по фамилии гостя).

Для поиска карточки гостя по фамилии, следует в поле **Фамилия** ввести фамилию гостя, после чего нажать кнопку **Поиск профайла**.

Окно **Поиск профайла гостя** (рис. 3.1), содержит информацию обо всех ранее поселенных гостях отеля, фамилия которых идентична фамилии, введенной администратором при поселении гостя. Таким образом, если гость ранее проживал в отеле, и информация о госте находится в базе данных программы, достаточно выбрать (выделить нажатием ЛКМ) данного гостя из списка профайлов гостей и нажать кнопку **Выбрать**.

В том случае, если искомого гостя нет в базе данных программы, возможен альтернативный вариант создания новой карточки (профайла) гостя из окна **Поиск профайла гостя**, для чего следует нажать на кнопку **Создать новую карточку...**

При нажатии на кнопку **Создать новую карточку...** появится окно **Профайл** гостя (рис. 3.2) в котором следует заполнить определенную информацию о госте (Ф.И.О, дата рождения, гражданство, серия паспорта, кем выдан паспорт, страна и город проживания, адрес проживания и т.д.).

В окне **Поиск профайла гостя** предоставляется возможность просмотра карточки любого гостя, для чего следует выделить требуемого гостя и нажать кнопку **Карточка гостя** (кнопка расположена в нижней, левой части окна).

Поиск профиля гостя

Тип	Категория	Фамилия	Имя	Отчество	Паспорт	Страна	Скидка
0		Самусенков	Юрий				
0		Самусенков	Сергей				
0 VIP		Самусенков	Денис	Витальевич	ЕС 521496	Украина	
0 Black List		Самусенкова	Ирина	Олеговна	ЕС 142353	Украина	

Карточка гостя Создать новую карточку... ☒ Выбрать ☐ Отмена

Рис. 3.1 Поиск профиля гостя

Профиль гостя № 101

ИНФОРМАЦИЯ О ГОСТЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНО ИСТОРИЯ

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

Иванов Иван Петрович 01.01.1950

фамилия имя отчество дата рождения

фамилия (лат.) имя (лат.) отчество (лат.)

КОНТАКТЫ

+79185231426 ivanov@mail.ru кредитная карта действ. до код

телефон e-mail кредитная карта действ. до код

СВЕДЕНИЯ О ГОСТЕ

Россия МУЖ обращение язык

гражданство пол обращение язык

должность профессия участник гос. программы законный представитель

ДОКУМЕНТ УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ

Паспорт гражданина Российской Федерации 0000 123456 01.01.2000 01.01.2100

тип документа серия номер выдан действ. до

ОВД Г.МЕЛЕУЗА И МЕЛЕУЗОВСКОГО Р-НА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН 022-055

кем выдан код

АДРЕС ПРОЖИВАНИЯ

РОССИЯ Московская район

страна область, регион район

Москва Строителей

город населенный пункт улица

17 11 10.01.2010

ПЕЧАТЬ СКАНЕР РАСПОЗНАВАНИЕ ЗАМЕТКИ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Изображение

СКАНЕР ФАЙЛ ОТМЕНА СОХРАНИТЬ



Рис. 3.2 Профиль гостя

В окне **Профиль гостя**, помимо заполнения информации о госте (Ф.И.О, паспортные данные и место жительства и пр.), предусмотрена возможность определения дополнительных параметров гостя, а именно, определение категории гостя (VIP, черный список и др. категории, которые отображаются при поиске гостя в базе данных и имеют соответствующий цвет), причины

назначения гостю соответствующей категории, указание индивидуальной скидки гостю и указание номера дисконтной карты (при использовании дисконтной либо бонусной системы). Формирование наименований категорий, видов скидок и номеров дисконтных карт выполняется в BackOffice. В поле **Дополнительная информация**, возможно внесение любой уточняющей информации о госте.

Вкладка **История гостя** окна **Профайл гостя** содержит информацию о всех заездах гостя, периодах проживания, номерах, в которых останавливался гость, общей сумме услуг и оплат за проживание и т.д.

Для возможности распечатки отчета по истории гостя, следует щелкнуть кнопку **Печать**, расположенную в левом нижнем углу окна.

Дополнительной функцией в окне **Профайл гостя** является возможность сканирования паспортов гостей либо иных документов, удостоверяющих личность. Для сканирования паспорта гостя, следует (при подключенном сканере) нажать кнопку **Сканер**, и из появившегося окна выбрать ресурс сканера (название ресурса зависит от модели сканера). Сканируемые страницы паспорта будут последовательно (вертикально) располагаться в правой части окна **Профайл гостя**.

После того как будут введены все необходимые данные в профайле гостя, следует нажать кнопку **Сохранить изменения**. Информация, введенная в профайл гостя, автоматически отобразится в окне поселения гостя.

Для быстрого перехода в карточку гостя, непосредственно в окне поселения (при условии, что карточка гостя уже создана), предназначена команда **Дополнительно**. При нажатии на кнопку **Дополнительно**, откроется окно **Профайл гостя** (см. рис. 3.2) для возможности просмотра либо редактирования ранее введенной информации.

Команда **Делить начисления** предусматривает возможность разделения начислений по указанному тарифу, в зависимости от количества гостей, проживающих в номере, с функцией формирования отдельного счета на каждого гостя.

Информация о заезде

Информационный блок **Информация о заезде** окна **Резервирование номера** (см. рис. 3), содержит данные, необходимые для осуществления процедуры поселения и определяющие период заезда гостя, тариф проживания, категорию и номер проживания и др. дополнительную информацию.

Информационный блок **Информация о заезде** включает в себя следующие данные:

- **Заезд** - дата и время заезда гостя. Между элементами даты заезда и времени заезда сокращенно указан день заезда.

- **Суток** - количество суток проживания. Изменение даты выезда возможно, путем изменения количества суток проживания (стрелка влево – уменьшение периода проживания, стрелка вправо – увеличение периода проживания (даты выезда)).

- **Выезд** – дата и время выезда гостя. Изменение даты выезда выполняется путем выбора из календаря требуемой даты (вызов календаря выполняется путем нажатия стрелки, направленной вниз, в поле даты). Между элементами даты выезда и времени выезда сокращенно указан день выезда. Дату и время выезда можно изменить в любой момент текущего поселения/брони гостя.

- **Осн. места** – количество взрослых, детей, детей определенного возраста (при условии разграничения тарификации, в зависимости от возраста детей) на основных местах. В первом элементе указания количества, указывается количество взрослых на основных местах, во втором – количество детей на основных местах, в третьем – количество детей определенного возраста на основных местах. Метод тарификации (изменения тарифов в зависимости от количества людей) для указанного количества людей на основных местах выбирается в BackOffice. По умолчанию, при создании поселения/брони количество взрослых на основных местах установлено равным единице.

- **Доп. места** - количество взрослых, детей, детей определенного возраста (при условии разграничения тарификации, в зависимости от возраста детей) на дополнительных местах. В первом элементе указания количества, указывается количество взрослых на дополнительных местах, во втором – количество детей на дополнительных местах, в третьем – количество детей определенного возраста на дополнительных местах. Метод тарификации (изменения тарифов в зависимости от количества людей) для указанного количества людей на дополнительных местах выбирается в BackOffice.

- **Категория** – указание категории номера, к которой принадлежит выбранный для поселения/брони номер. При поселении в требуемый номер, категория номера устанавливается автоматически, с учетом выбранного номера (принадлежащего к данной категории). При необходимости изменения категории номера и, соответственно, выбора иного номера для поселения, возможно изменить, данные параметры (категорию и номер) не выходя из окна поселения. Для этого следует, в элементе указанной категории, щелкнуть ЛКМ на кнопку  и из открывшегося окна **Категории номеров** (рис. 3.3) выбрать требуемую категорию номера, после чего нажать кнопку **Выбрать**. В окне **Категории номеров** отображены данные о количестве свободных номеров на указанный в поселении период времени, количестве номеров отведенных под индивидуальные и групповые брони, количестве номеров, в которых проживают гости и количестве номеров на ремонте.

Категории номеров					
Категория номера	свободно	простая бронь	групповая бронь	проживает	ремонт
СТД	4	2	0	6	2
ЛЮКС	4	1	1	1	0

Рис. 3.3 Категории номеров

Справа от элемента выбора основной категории, расположен дополнительный элемент выбора категории номера, по которой предполагается производить тарификацию. Например, при поселении гостя в номер категории Люкс, и необходимости произвести тарификацию данного номера по тарифам категории Стандарт, следует выбрать в элементе дополнительной категории, категорию Стандарт. При этом номер поселения изменять не требуется, тариф проживания будет начисляться гостю в соответствии с тарификацией номеров категории Стандарт.

☒ Нажатие на кнопку  предполагает открытие нового окна, в котором предоставляется возможность выбора определенных данных, либо открытие окна с возможностью редактирования данных, ранее внесенных в программу.

- **Номер** - указание конкретного номера проживания гостя. При необходимости изменения номера поселения, не выходя из окна поселения, следует щелкнуть ЛКМ на кнопку , после чего откроется окно **Выбор номера** (рис. 3.4). В данном окне отображен список свободных номеров на выбранный при поселении период. В левой части окна отображена категория номера, к которой принадлежит выбранный ранее номер. Для отображения всех категорий номеров следует поставить галочку в строке **Показать все категории номеров**. Также в левой части можно просмотреть дополнительную информацию о количестве свободных номеров, количестве занятых номеров, из которых указываются номера, выведенные из обращения (на ремонте и пр.), индивидуальные и групповые брони, а также квоты. В правой части окна расположены непосредственно номера, с указанием текущего статуса в службе гостиничного хозяйства (чистый, чистый – без проверки, грязный), сообщение для номера (RM – room message), непосредственно

номер, количество мест в номере (для отображения свободных мест при поселении койко-местами), этаж и описание для номера. В правой части окна, в зависимости от выбранной категории номеров, будут отображены **только свободные номера** данной категории на указанный период времени. При изменении указанного при поселении номера на другой, следует в правой части окна выбрать требуемый номер (щелкнуть ЛКМ на номере) и нажать кнопку **Выбрать номер**.

Справа от элемента выбора номера расположен дополнительный элемент-список, уточняющий тип размещения (номер либо место). Выбор типа размещения – место, используется в том случае, если в гостинице практикуется размещение по койко-местам. При использовании размещений по койко-местам, на этапе формирования номерного фонда гостиницы в BackOffice, указывается, какие номера предполагается продавать койко-местами. В случае поселения по койко-местам, в одном номере на шахматке будут отображены две и более полосы поселения/брони (в зависимости от количества определенных в BackOffice койко-мест в номере).

Выбор номера

Список свободных номеров на период: 03.10.11-13.10.11

☒ Показать все категории номеров

Категория	Своб	Занято	Ремонт	Группа	Бронь	Квота
ЛЮКС	4	1	0	1	1	1
СТД	3	6	2	0	2	1

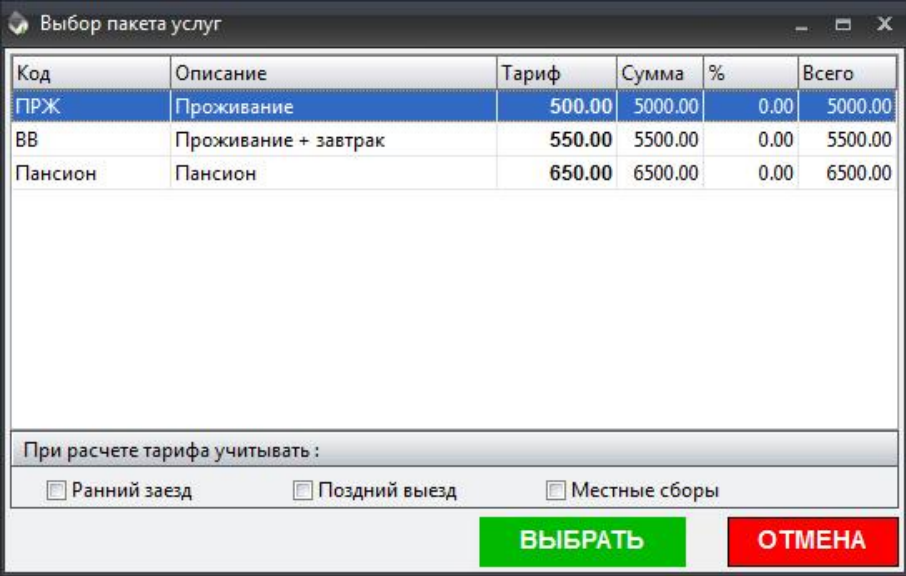
MS	RM	Номер	Место	Этаж	Комментарий
■		105	0	1	
■		108	0	1	
■		201	0	2	
■		204	0	2	

Выбрать номер Отмена

Рис. 3.4 Выбор номера

- **Тариф** - выбор тарифа проживания из списка тарифов (Проживание, Проживание + завтрак, Пансион и пр.). Тарифы формируются в BackOffice. Для выбора тарифа следует щелкнуть ЛКМ на

кнопку , после чего откроется окно **Выбор пакета услуг** (рис. 3.5). В окне указан код тарифа, наименование тарифа, непосредственно сумма тарифа за сутки проживания (столбец Тариф), общая сумма за весь период проживания (столбец Сумма), скидка и итоговая сумма за проживание с учетом скидки (столбец Всего). Для выбора тарифа, следует щелкнуть ЛКМ на требуемом тарифе, после чего нажать кнопку **Выбрать**.



Код	Описание	Тариф	Сумма	%	Всего
ПРЖ	Проживание	500.00	5000.00	0.00	5000.00
ВВ	Проживание + завтрак	550.00	5500.00	0.00	5500.00
Пансион	Пансион	650.00	6500.00	0.00	6500.00

При расчете тарифа учитывать :

☐ Ранний заезд
 ☐ Поздний выезд
 ☐ Местные сборы

ВЫБРАТЬ **ОТМЕНА**

Рис. 3.5 Выбор тарифа

Справа от элемента выбора тарифа, расположен элемент описания тарифа, в котором, после осуществления выбора тарифа, указана стоимость за сутки проживания. Стоимость за весь период проживания, с учетом выбранного тарифа, отображена в левой нижней части окна поселения (**Резервирование номера**). Стоимость за весь период проживания изменяется в зависимости от изменения периода проживания (количества суток проживания). Для просмотра подробной информации о начислениях по тарифу за каждые сутки проживания, следует щелкнуть ЛКМ на слове **Тариф**, после чего откроется информационное окно **Начисления по тарифу** (рис. 3.6).

Программа предусматривает возможность не ограничиваться заранее определенными в BackOffice тарифами, а использовать произвольный тариф. Таким образом, метод тарификации пользователь вправе определить самостоятельно (при наличии соответствующих прав доступа к данной функции). Для установки произвольного тарифа следует, между элементом выбора тарифа и элементом описания тарифа поставить галочку, и, в элементе описания тарифа ввести требуемую сумму тарифа за сутки проживания. При этом автоматически произойдет пересчет тарифа за весь период проживания, с учетом измененной стоимости проживания.

Операция тарифа	Дата	К-во	Сумма	Скидка	Всего
ТР Проживание	03.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	04.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	05.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	06.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	07.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	08.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	09.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	10.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	11.10.2011	1	500.00	0.00	500.00
ТР Проживание	12.10.2011	1	500.00	0.00	500.00

Рис. 3.6 Начисления по тарифу

- **Пакет услуг** - определение набора услуг, дополнительно входящего в состав тарифа (интернет, парковка и пр.). Набор услуг и их стоимость, входящие в пакет услуг, формируется в BackOffice. Для выбора пакета услуг следует щелкнуть ЛКМ на кнопку , после чего откроется окно **Дополнительные пакеты услуг** (рис. 3.7). Для выбора пакета услуг следует выбрать требуемый пакет услуг и нажать кнопку **Выбрать**.

Код	Наименование
ПАНСИОН	Пансион
ВВ	Проживание + завтрак

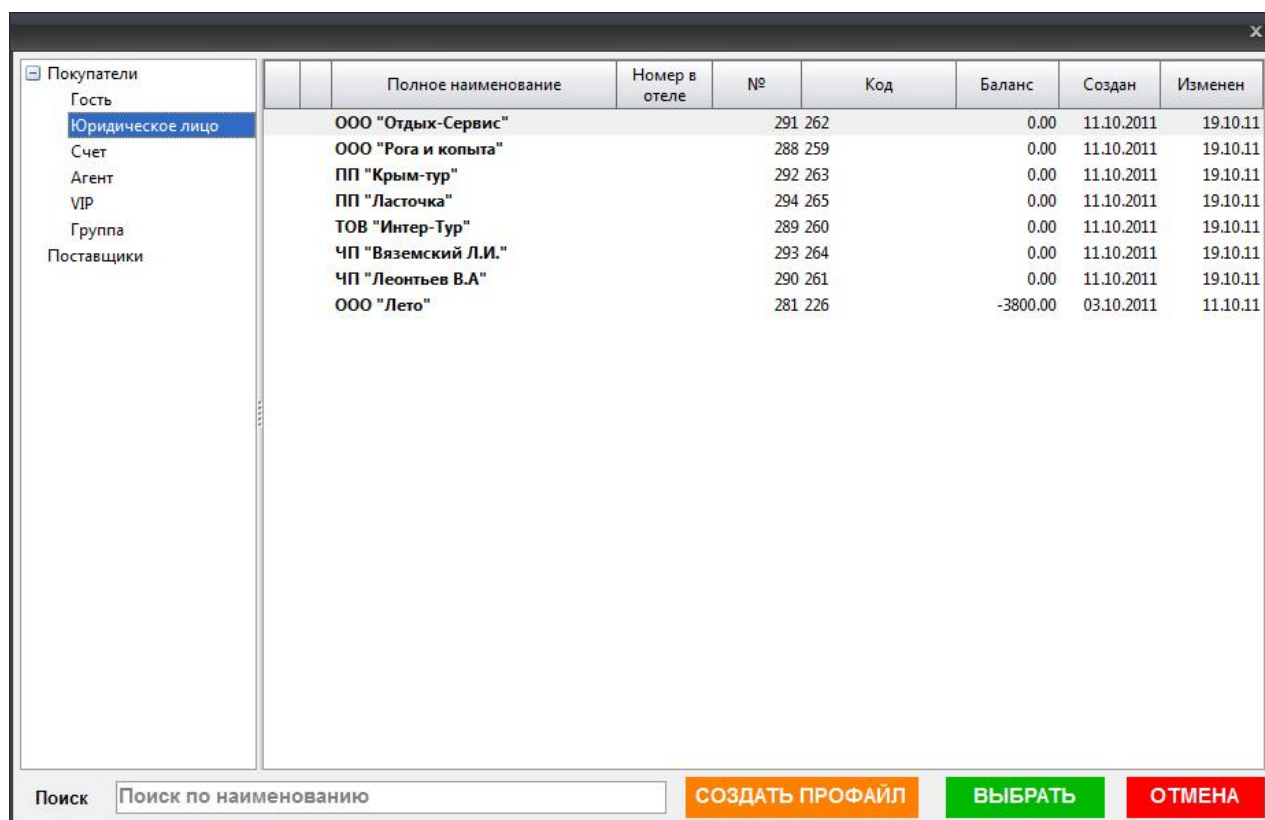
Рис. 3.7 Дополнительные пакеты услуг

- **Тур. сбор** - указание на необходимость взимания туристического сбора. При установленной галочке на туристическом сборе, в счете гостя производятся вычисления стоимости туристического сбора в зависимости от стоимости услуг, из которых взимается туристический сбор.

- **Заявка** - отображение наименования групповой брони, в состав которой входит текущая бронь, либо, отображение, при проведении процедуры заезда по групповой брони (отображение наименования при редактировании поселения, принадлежавшего, до процедуры заезда, к групповой брони).

- **Блок** - принадлежность к соответствующему блоку распределения категорий номеров групповой брони.

- **Организация** - указание на организацию, другое юридическое либо физическое лицо, являющееся, как правило, плательщиком услуг гостя. Для указания организации (плательщика) следует щелкнуть ЛКМ на кнопку , после чего откроется окно выбора плательщика (рис. 3.8). В левой части окна расположены группы, в правой части – состав группы (для группы Гость, составом группы будет список всех гостей, для группы Юридическое лицо – список юр. лиц и т.д.). Для выбора плательщика, следует в правой части окна выделить требуемого плательщика, принадлежащего к соответствующей группе, и нажать кнопку **Выбрать**.



Полное наименование	Номер в отеле	№	Код	Баланс	Создан	Изменен
ООО "Отдых-Сервис"		291 262		0.00	11.10.2011	19.10.11
ООО "Рога и копыта"		288 259		0.00	11.10.2011	19.10.11
ПП "Крым-тур"		292 263		0.00	11.10.2011	19.10.11
ПП "Ласточка"		294 265		0.00	11.10.2011	19.10.11
ТОВ "Интер-Тур"		289 260		0.00	11.10.2011	19.10.11
ЧП "Вяземский Л.И."		293 264		0.00	11.10.2011	19.10.11
ЧП "Леонтьев В.А."		290 261		0.00	11.10.2011	19.10.11
ООО "Лето"		281 226		-3800.00	03.10.2011	11.10.11

Поиск:

СОЗДАТЬ ПРОФАЙЛ **ВЫБРАТЬ** **ОТМЕНА**

Рис. 3.8 Выбор плательщика

Если плательщик (организация, физ. лицо и пр.) ранее не был внесен в общий список, следует создать нового плательщика посредством команды **Создать профиль**. Для определенного типа плательщика открывается соответствующий профиль (для физ. лица/гостя – профиль гостя, для

организации – профиль организации и т.д.). При нажатии на кнопку **Создать профиль** открывается окно **Выбор типа профиля** (рис. 3.9), в котором следует выбрать требуемый тип профиля (щелкнуть ЛКМ на соответствующем типе).

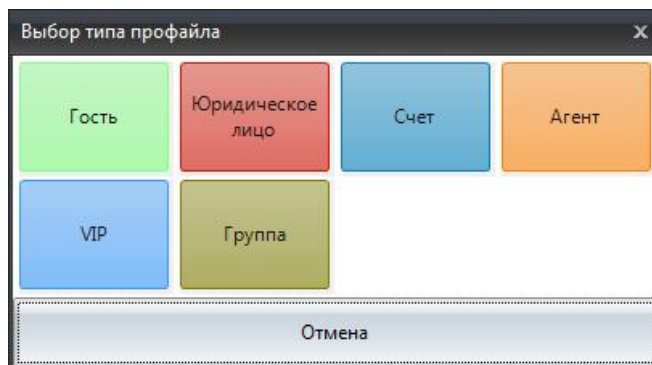


Рис. 3.9 Выбор типа профиля

Во вновь открывшемся окне **Профиль организации** (Профиль гостя и пр.) (рис. 3.10) следует заполнить соответствующие реквизиты организации (либо только Наименование), после чего нажать кнопку **Сохранить**.

Вновь созданный плательщик отобразится в общем списке окна выбора плательщика.

Рис. 3.10 Профиль организации

- **Агент** - указание агента (посредника), предоставляющего услуги по предоставлению гостей для заселения номерного фонда (как правило, агентами выступают турфирмы). Указание агента осуществляется способом, аналогичным способу указания организации. При создании нового агента, в окне **Выбор типа профайла** (см. рис. 3.9), следует выбрать группу **Агент**. В окне **Профайл организации** (см. рис. 3.10), как правило, указывается процент агентского вознаграждения.

- **Трансфер** - указание одного из вариантов схем оплаты (гость платит сам, плательщик и пр.). Схемы оплаты формируются в BackOffice. При выборе варианта схемы оплаты **Гость платит сам** (данный вариант установлен по умолчанию), все входящие в состав тарифа услуги, всегда начисляются в счет гостя. При выборе варианта схемы оплаты **Плательщик**, входящие в состав тарифа услуги, начисляются на счет организации–плательщика (при условии указания плательщика), если иное не предусмотрено при изначальном формировании схем оплаты в BackOffice (начисление одних видов услуг – в счет плательщика, иных видов услуг – в счет гостя и пр.).

- **Тип оплаты** - указание типа оплаты из списка типов оплат (наличный расчет, безналичный расчет, кредитные карты и пр.). По умолчанию, при поселении гостя, указан тип оплаты – наличный расчет.

- **Скидка** - указание скидки из списка скидок (скидка распространяется на текущий тариф проживания). Скидки формируются в BackOffice.

- **Валюта** - указание валюты, в которой происходит расчет гостя. Список валют формируются в BackOffice. При расчете с гостем в единицах указанной валюты, предварительно должен быть выбран тариф, соответствующий начислениям услуг, определенных в валюте данного вида. Перерасчет в национальную валюту происходит в зависимости от установленного курса валюты (указание требуемого курса валюты в поле **Курс**).

- **Получатель** - определение получателя (организации-владельца), при условии, когда хозяйственная деятельность в гостинице ведется при участии различных форм собственности.

- **Тип заезда** – определение типов заездов гостей (гости с улицы, бизнес-туры и пр.), предназначенные для проведения маркетинговых мероприятий с целью анализа данных относительно заполняемости гостиницы.

- **Цель приезда** - определение целей приезда гостей.

- **Источник** - определение источников информации, из которых гость узнал о гостинице (реклама на ТВ, радио, из газет и пр.).

- **Гарантия** – определение типов гарантий (подтверждений резервирования номера), предоставленных гостем/организацией.

- **Цвет** - указание индивидуального цвета для поселения/брони, с целью выделения по какой-либо причине (например, зеленый цвет – гость на машине, красный цвет – уделить особое внимание гостю и т.д.) данного поселения/брони из общего числа поселений/броней.

- **Инфо заезда** - указание информации, отображающейся в момент заезда (поселения) гостя (предполагается, что заезд гостя осуществляется по брони).

- **Инфо выезда** - указание информации, которая отобразится в момент выезда гостя.

- **Комментарий** - указание определенной информации, актуальной для текущего поселения/брони (например, возможен поздний заезд, зарезервировать место на парковке и пр.). Указанная информация будет отображена во всплывающем окне, которое возникает при наведении курсора мыши на поселение, инд. бронь, групповую бронь, выселенный номер.

Работа с текущим поселением

При работе с текущим поселением могут быть использованы команды главного меню, кнопки панели инструментов, команды контекстного меню либо функциональные клавиши. Выбор того или иного способа при работе с поселением целиком зависит от предпочтений пользователя системы.

☒ Прежде чем выполнять определенные действия над поселением, его необходимо сделать **активным**, для этого его следует выделить (нажать ЛКМ) на план-сетке (то есть указать программе с каким именно поселением будет происходить работа), при этом верхняя и правая границы выделенного поселения обрисуются каймой оранжевого цвета.

Рассмотрим список команд, с помощью которых можно производить определенные действия над поселением. В данном случае рассматриваться будет список команд, находящихся в контекстном меню. Вызов контекстного меню текущего поселения осуществляется путем нажатия правой кнопки мыши (ПКМ) на поселении (рис. 3.4).

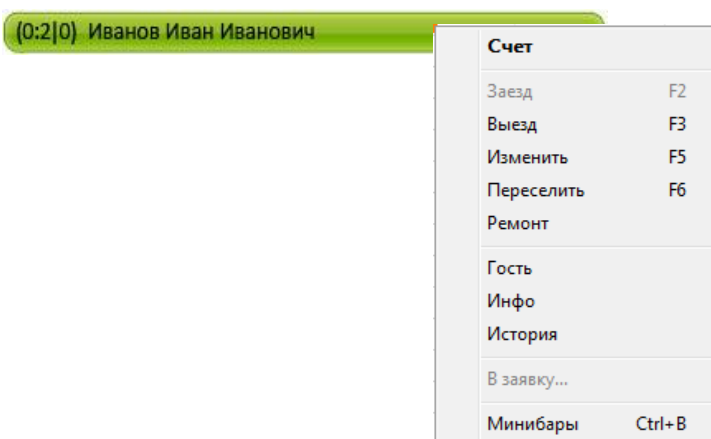


Рис. 3.4 Контекстное меню текущего поселения

☑ В некоторых случаях работа с текущими поселениями, бронями, номерами на ремонте может производиться посредством одной лишь мыши, что существенно упрощает выполнение определенных процедур.

К примеру, рассмотрим ситуацию изменения даты выезда гостя при помощи мыши. Для выполнения данной процедуры следует выделить поселение, над которым производится изменение (при этом верхняя и правая границы выделенного поселения обрисуются каймой оранжевого цвета), после чего следует подвести указатель мыши к правой границе поселения (указатель изменит свой вид на горизонтальную двунаправленную стрелку $\leftrightarrow$) и, нажав ЛКМ, удерживая ее, протянуть строку поселения до требуемой даты. Далее появится окно **Поселение гостя** с уже измененной датой выезда.

Данный способ актуален как для работы с текущими поселениями, так и для броней.

Рассмотрим команды контекстного меню:

- команда **Счет** – позволяет войти в счет гостя.
- команда **Заезд** – осуществляет процедуру поселения (заезда) гостя. Актуально для брони. При текущем поселении данная команда неактивна и подкрашена серым цветом.
- команда **Выезд** – выполняет процедуру выселения гостя.
- команда **Изменить** – позволяет изменить информацию о текущем поселении (номер комнаты, тип тарифа, количество суток проживания и т.д.).
- команда **Переселить** – выполняет операцию переселения гостя в другой номер.
- команда **Ремонт** – позволяет в случае необходимости поставить номер на ремонт после истечения срока текущего проживания.
- команда **Гость** – переход в карточку (профайл) гостя с возможностью дальнейшего редактирования либо добавления информации о госте.
- команда **Инфо** – отображает информацию о госте (номер в отеле, тип номера, тариф проживания, сумма по тарифу, период проживания, количество взрослых и детей на основных и дополнительных местах, тип оплаты, текущий и ожидаемый баланс гостя и т.д.)
- команда **История** – отображает историю проживания гостя в отеле (поселения гостя, его переселения, изменения периода проживания и т.д.).
- команда **В заявку** – переход в заявку группового бронирования. Актуально для группового бронирования.
- команда **Минибары** – отображает информацию о состоянии минибара в номере.

Рассмотрим более подробно вышеперечисленные команды.

Команде **Счет** и работе со счетом гостя посвящена глава **Расчеты с гостями**, поэтому рассмотрение команд контекстного меню начнем с команды **Выезд**.

Выезд гостя

Если срок проживания гостя закончился, необходимо выполнить процедуру выезда гостя. Если баланс гостя нулевой (т.е. гость не имеет задолженности и рассчитался по всем оказанным ему в период проживания услугам) и срок проживания гостя в отеле закончился, администратор смены делает выезд гостя. Для этого необходимо щелкнуть ПКМ на поселении гостя и из появившегося контекстного меню выбрать команду **Выезд**. После чего откроется окно **Выезд гостя** (рис. 3.5).

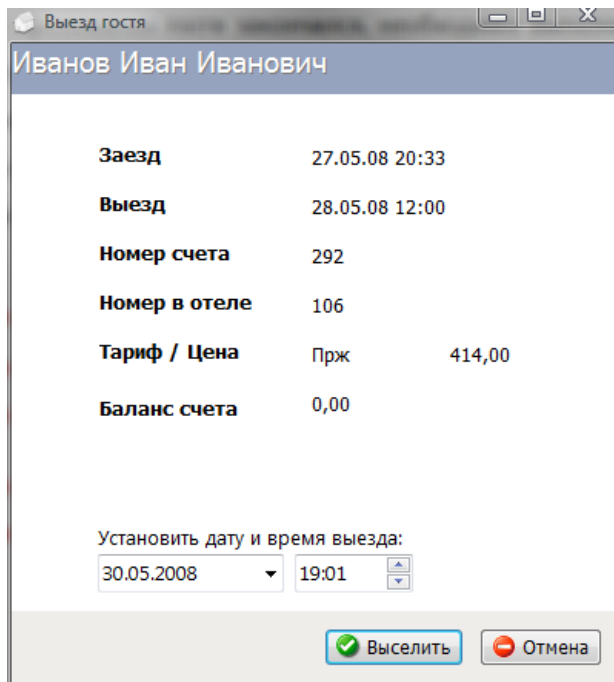
☒ Альтернативные варианты выполнения процедуры выезда гостя следующие:

Для начала следует сделать поселение активным (выделить его, нажав ЛКМ) и:

- из главного меню – выбрать пункт **Действия** ⇒ **Выезд**

- на панели инструментов - нажать кнопку  **Выезд**

- при активном поселении нажать клавишу **F3** на клавиатуре



Иванов Иван Иванович		
Заезд	27.05.08 20:33	
Выезд	28.05.08 12:00	
Номер счета	292	
Номер в отеле	106	
Тариф / Цена	Прж	414,00
Баланс счета	0,00	

Установить дату и время выезда:

30.05.2008 19:01

Рис. 3.5 Выезд гостя

В окне **Выезд гостя** отображена определенная информация о госте и если баланс гостя нулевой достаточно для завершения процедуры выезда щелкнуть ЛКМ на кнопке **Выселить**. После

выселения гостя на план-сетке цвет поселения изменится на иной цвет, соответствующий цвету выселенных гостей.

В случае если баланс гостя ненулевой программа не позволит произвести процедуру выселения гостя. При этом в окне **Выезд гостя** кнопка **Выселить** станет неактивной а в нижней части окна красным цветом будет обозначена причина по которой программа не может произвести процедуру выезда гостя (рис. 3.6).

Иванов Иван Иванович		
Заезд	27.05.08 20:33	
Выезд	28.05.08 12:00	
Номер счета	292	
Номер в отеле	106	
Тариф / Цена	Прж	414,00
Баланс счета	-90,00	
Выселение гостя невозможно: баланс ненулевой. Перейдите в счет гостя и выполните необходимые операции.		
Установить дату и время выезда: 30.05.2008 19:14		
Выселить		Отмена

Рис. 3.6

Для исправления данной ситуации необходимо войти в счет гостя и выполнить оплату начисленных услуг либо иные действия (как правило, данная ситуация означает то, что гостю была начислена какая-либо услуга, за которую не была произведена оплата).

Команда Изменить

Команда **Изменить** позволяет изменить информацию о текущем поселении. Для этого необходимо щелкнуть ПКМ на поселении гостя и из появившегося контекстного меню выбрать команду **Изменить**. После чего откроется уже рассмотренное ранее окно **Поселение гостя** (рис. 3.7), в которое следует внести все необходимые изменения.

☑ Альтернативные варианты выполнения процедуры изменения информации о поселении следующие:

Для начала следует сделать поселение активным (выделить его, нажав ЛКМ) и:

- из главного меню – выбрать пункт **Действия** ⇒ **Изменить**

- на панели инструментов - нажать кнопку  **Изменить**

- при активном поселении нажать клавишу **F5** на клавиатуре

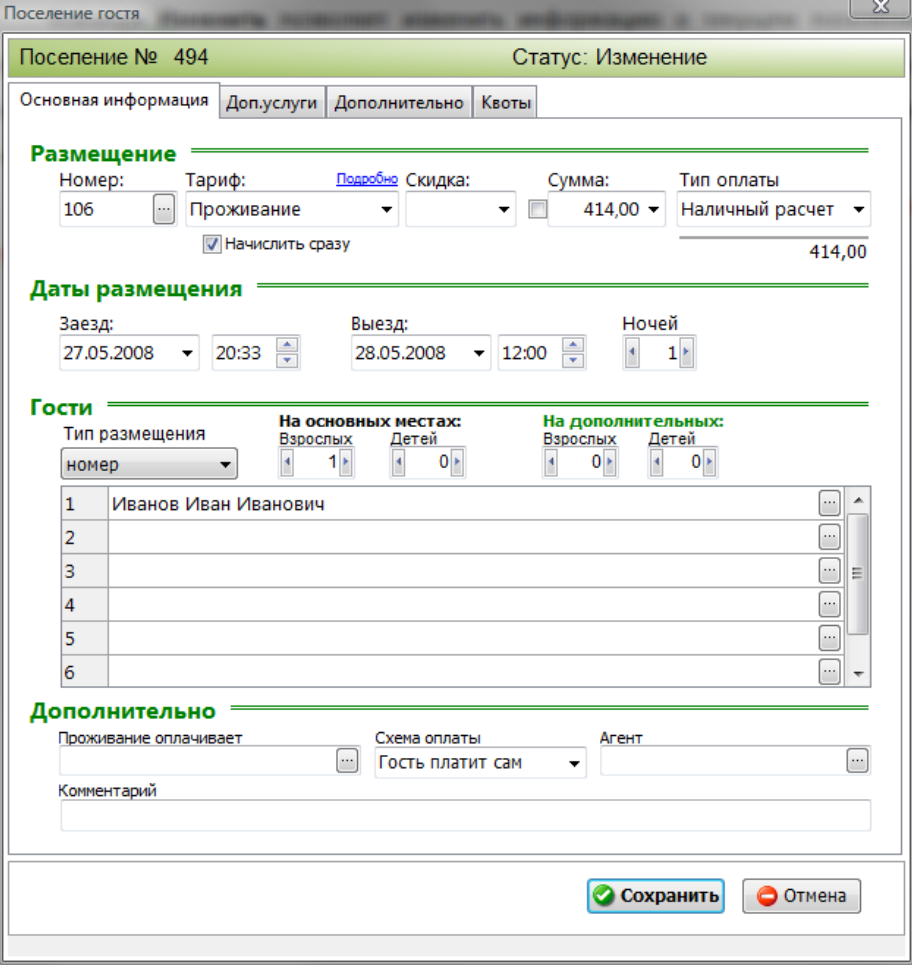


Рис. 3.7

Команда Переселить

Команда **Переселить** – выполняет операцию переселения гостя в другой номер. Для выполнения процедуры переселения необходимо щелкнуть ПКМ на поселении гостя и из появившегося контекстного меню выбрать команду **Переселить**. После чего откроется окно **Переселение** (рис. 3.8) в котором в блоке **Переселение** в элементе блока **В номер** нажав на кнопку  необходимо выбрать категорию и номер, в который будет переселен гость. В элементе блока **Тариф** необходимо нажав на кнопку  выбрать тариф проживания после чего кнопка **Переселить** станет активной и при нажатии на нее гость будет переселен в выбранный номер.

Переселение гостя из одного номера в другой также может быть выполнено иным способом, а именно, щелкнув ЛКМ на текущем поселении и удерживая кнопку, следует переместить поселение на строку номера, в который предполагается осуществить переселение, после чего

опустить ЛКМ. Появится окно, в котором на вопрос Переселить гостя из номера X в номер Y, следует нажать кнопку **Да**.

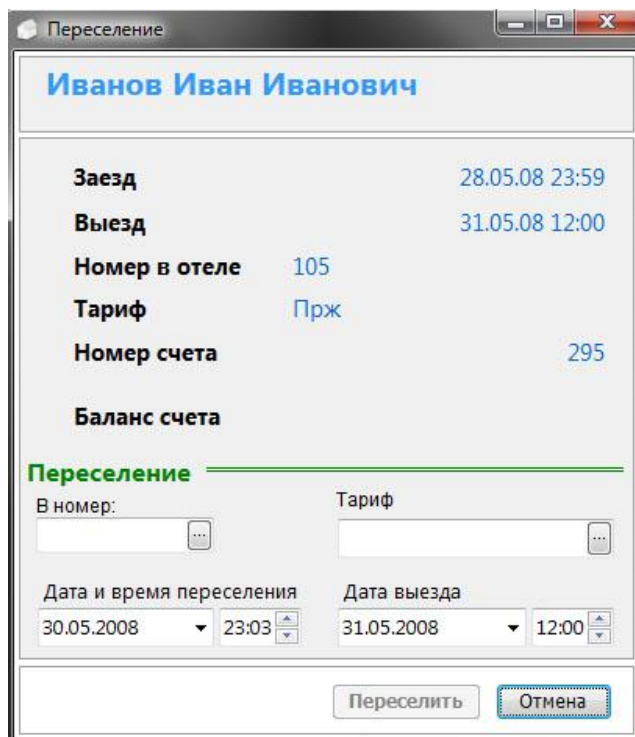


Рис. 3.8 Переселение

Команда Ремонт

Команда **Ремонт** позволяет в случае необходимости поставить номер на ремонт после истечения срока текущего проживания.

Альтернативой выбора команды **Ремонт** из контекстного меню является выбор команды из панели инструментов путем нажатия на кнопку  **Ремонт**, в данном случае может быть указан любой номер, в котором нужно произвести ремонт либо обозначить иные нужды отеля. В окне **Ремонт номера** (рис. 3.9) следует указать дату начала и окончания ремонта.

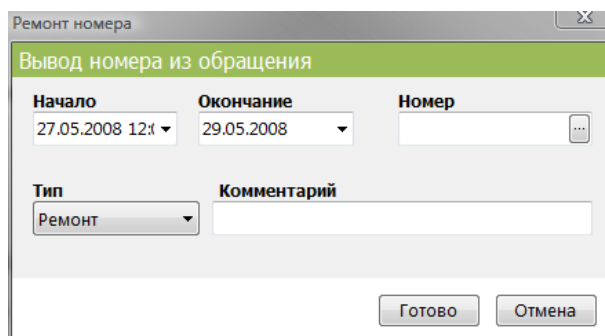
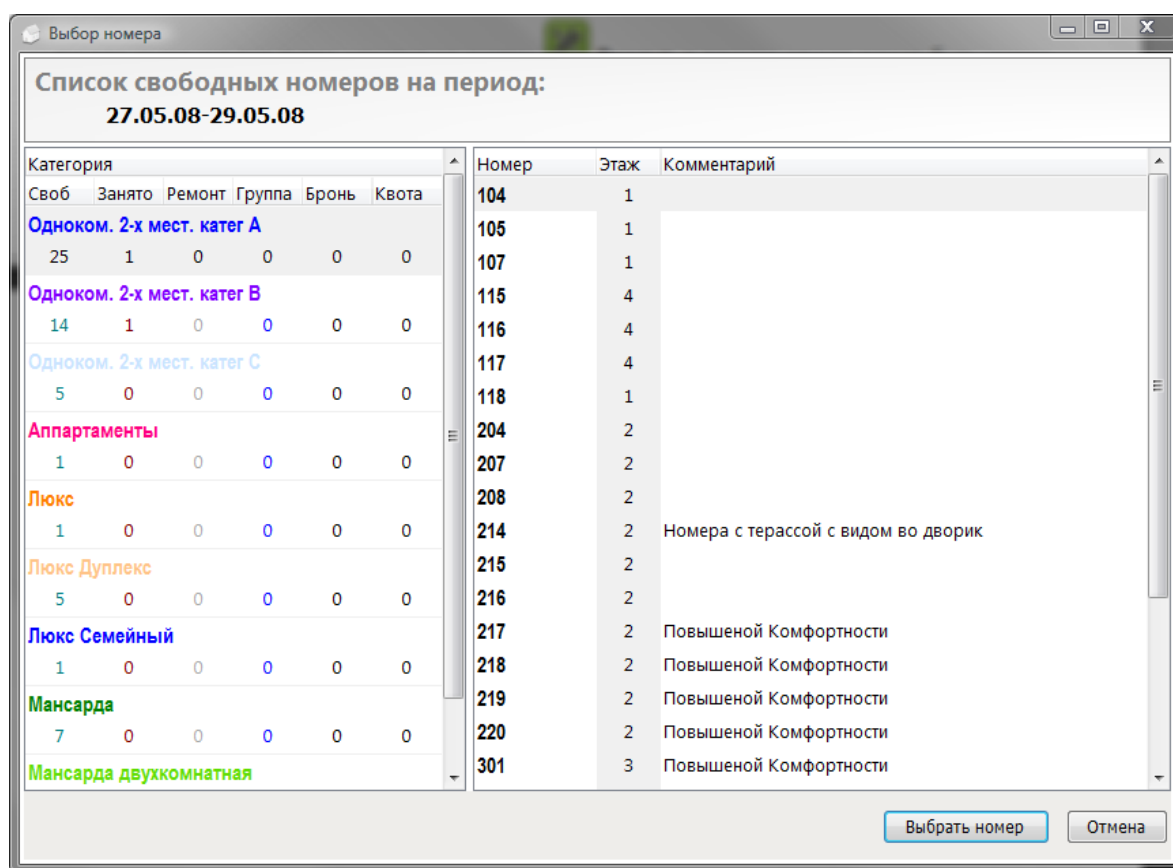


Рис. 3.9 Ремонт номера

Далее необходимо определить номер, который будет поставлен на ремонт.

Процедура выбора номера следующая: при нажатии на кнопку  элемента окна **Номер**, откроется окно **Выбор номера**, разделенное на две части (рис. 3.10). В левой части окна необходимо выбрать категорию номера, который ставится на ремонт, также в левой части можно просмотреть дополнительную информацию о количестве свободных номеров определенной категории, количестве занятых номеров, номеров на ремонте и т.д. В правой части окна в зависимости от выбранной категории номеров будут отображены **только свободные номера** данной категории. Для выбора номера следует нажать ЛКМ на номере и нажать кнопку **Выбрать номер**.



Категория	Своб	Занято	Ремонт	Группа	Бронь	Квота
Одноком. 2-х мест. катег А	25	1	0	0	0	0
Одноком. 2-х мест. катег В	14	1	0	0	0	0
Одноком. 2-х мест. катег С	5	0	0	0	0	0
Апартаменты	1	0	0	0	0	0
Люкс	1	0	0	0	0	0
Люкс Дуплекс	5	0	0	0	0	0
Люкс Семейный	1	0	0	0	0	0
Мансарда	7	0	0	0	0	0
Мансарда двухкомнатная						

Номер	Этаж	Комментарий
104	1	
105	1	
107	1	
115	4	
116	4	
117	4	
118	1	
204	2	
207	2	
208	2	
214	2	Номера с террасой с видом во дворик
215	2	
216	2	
217	2	Повышенной Комфортности
218	2	Повышенной Комфортности
219	2	Повышенной Комфортности
220	2	Повышенной Комфортности
301	3	Повышенной Комфортности

Рис. 3.10 Выбор номера

Далее в окне **Ремонт номера** следует указать тип вывода номера из обращения (по умолчанию стоит ремонт).

Следует отметить, что помимо ремонта можно установить иной тип (аренда, отель, другое), предназначенный, как правило, для нужд отеля.

В строке **Комментарий** следует указать причину постановки номера на ремонт (напр. нет света, сломан входной замок и т.д.).

Процедура удаления из план-сетки номера на ремонте аналогична процедуре удаления брони. Для того чтобы удалить номер на ремонте следует нажать на нем ПКМ и из появившегося контекстного меню выбрать пункт **Выезд**. Появится окно **Удаление брони**, и в причине удаления брони указать любую причину (напр. Ошибка ввода) после чего следует нажать на кнопку **Удалить бронь**. После этого номер на ремонте исчезнет с план-сетки.

Команда Гость

Команда **Гость** позволяет осуществить переход в карточку (профайл) гостя с возможностью дальнейшего редактирования либо добавления информации о госте. Для быстрого перехода в карточку (профайл) гостя следует щелкнуть ПКМ на поселении гостя и из появившегося контекстного меню выбрать команду **Гость**. После выполнения данной процедуры откроется окно **Профайл** (рис. 3.11), где, в случае необходимости, можно изменить имеющуюся информацию о госте либо добавить недостающую.

Профайл гостя № 101

ИНФОРМАЦИЯ О ГОСТЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНО ИСТОРИЯ

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

Иванов Иван Петрович 01.01.1950

✓ фамилия ✓ имя ✓ отчество дата рождения

фамилия (лат.) имя (лат.) отчество (лат.)

КОНТАКТЫ

+79185231426 ivanov@mail.ru кредитная карта действ. до код

☎ телефон ✉ e-mail

СВЕДЕНИЯ О ГОСТЕ

Россия МУЖ гражданство пол обращение язык

должность профессия участник гос. программы законный представитель

ДОКУМЕНТ УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ

Паспорт гражданина Российской Федерации 0000 123456 01.01.2000 01.01.2100

тип документа серия номер выдан действ. до

ОВД Г.МЕЛЕУЗА И МЕЛЕУЗОВСКОГО Р-НА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН 022-055

кем выдан код

АДРЕС ПРОЖИВАНИЯ

РОССИЯ Московская район

страна область, регион

Москва Строителей

город населенный пункт улица

17 11

ПЕЧАТЬ СКАНЕР РАСПОЗНАВАНИЕ ЗАМЕТКИ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Рис. 3.11 Профайл гостя

Команда Инфо

Команда **Инфо** позволяет отобразить информацию о госте (номер в отеле, тип номера, тип тарифа проживания, сумма по тарифу, скидка, период проживания, количество взрослых и детей на основных и дополнительных местах, тип оплаты, текущий и ожидаемый баланс гостя и т.д.). Для получения информации о госте следует щелкнуть ПКМ на поселении гостя и из появившегося контекстного меню выбрать команду **Инфо**. После выполнения данной процедуры откроется окно **Информация о заявке** (рис. 3.12).

Информация о заявке

Поселение № 499 Гость 202 Счет 295

Иванов Иван Иванович

Плательщик: Группа:

Основная информация Расчет тарифа

Номер	Тип номера	Тип тарифа	Сумма	Скидка
104	1K-A	Прж	414,00	

Заезд	Выезд	Ночей	Взр	Дет
28.05.08 22:10	29.05.08 12:00	1	1 0	0 0

Трансфер	Тип оплаты	Баланс	Ожидаемый баланс
Гость платит сам	Наличный расчет	0,00	-414,00

Печать Закрыть

Рис. 3.12 Информация о заявке

Окно **Информация о заявке** содержит две вкладки **Основная информация** и **Расчет тарифа**. На вкладке **Расчет тарифа** отображен расчет суммы проживания в зависимости от выбранного тарифа и периода проживания гостя.

Служба бронирования

4. Индивидуальное бронирование

Процедура бронирования предполагает резервирование номера на определенный период времени, с возможностью последующего поселения по данной брони.

Процедура индивидуального бронирования идентична процедуре поселения гостя (см. п. 3 Поселение гостя).

Порядок осуществления процедуры бронирования следующий: в окне **План загрузки** (шахматка), следует нажать ЛКМ на предполагаемой дате начала брони, и, удерживая кнопку мыши, протянуть на шахматке строку до даты окончания брони, после чего, отпустить кнопку мыши. Из появившегося контекстного меню следует выбрать пункт **Бронь**. После выполнения вышеперечисленных действий откроется окно **Резервирование номера** (рис. 4), в котором следует заполнить все требуемые для заполнения поля.

☒ Альтернативные варианты выполнения процедуры бронирования следующие:

- в строке главного меню - выбрать пункт **Брони – Новая бронь**

- на панели инструментов - нажать кнопку **Новый заезд**

Резервирование номера

Основной гость

Фамилия, Имя, Отчество, Гражданство, Дата рожден., Паспорт, Выдан, Страна, Город, Адрес, Виза, Телефон, E-mail, Марка авто, Номер авто

ДЕЛИТЬ НАЧИСЛЕНИЯ ☐ ПОИСК ПРОФИЛА ДОПОЛНИТЕЛЬНО

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЕЗДЕ

Заезд: 13.10.2011 Чт 12:00 Заявка: Блок: Тип заезда: Сутки: 2 Выезд: 15.10.2011 Сб 12:00 Организация: Агент: Трансфер: Гость платит сам Цвет: Категория: ЛЮКС Тип оплаты: Инфо. заезда: Номер: 112 Скидка: Инфо. выезда: Тариф: Комментарий: Пакет услуг: Тур. сбор: Валюта: Курс: Получатель: Статус: Бронь (И) СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Рис. 4 Резервирование номера

Как видно из рисунка 4, окно создания индивидуальной брони идентично окну поселения гостя (см. рис. 3). Порядок действий при заполнении данных в окне создания индивидуальной брони аналогичен порядку действий при заполнении данных в окне поселения гостя. Исключение состоит в текущем статусе окна (в окне индивидуального бронирования, в нижней части, установлен статус **Бронь**). После того, как все необходимые данные будут заполнены (Ф.И.О, тариф и пр.), следует нажать кнопку **Сохранить**. На шахматке отобразится бронь, подсвеченная цветом, назначенным по умолчанию для индивидуальной брони, с отображением соответствующей информации о госте. (рис. 4.1).



Рис. 4.1 Индивидуальная бронь

Порядок действий, при изменении данных в индивидуальной брони, аналогичен порядку действий, при изменении данных текущего поселения, и выполняется путем нажатия ПКМ на брони и выборе из контекстного меню команды **Изменить** (см. команда **Изменить**).

☒ Изменение даты выезда в индивидуальной брони может быть осуществлено путем использования манипулятора «мышь». Для выполнения данной процедуры следует выделить бронь, над которой производится изменение, после чего следует подвести указатель мыши к правой границе брони (указатель изменит свой вид на горизонтальную двунаправленную стрелку $\leftrightarrow$) и, нажав ЛКМ, удерживая ее, протянуть строку индивидуальной брони до требуемой даты. Для подтверждения изменения даты выезда, следует в появившемся окне, с вопросом **Изменить дату выселения?** нажать кнопку **Да**.

Отмена (удаление) индивидуальной брони

При отказе гостя от брони, либо по иным причинам, предусмотрена возможность отмены (удаления) брони. Для отмены индивидуальной брони, следует щелкнуть ПКМ на брони, и из появившегося контекстного меню выбрать команду **Отмена**. После чего откроется окно **Причина удаления брони**, в котором следует выбрать причину удаления брони (указание администрации, ошибка ввода, отказ, не заезд, нет мест и пр.). Удаленная индивидуальная бронь перестанет отображаться на шахматке. Список удаленных индивидуальных броней за определенный период времени, можно просмотреть в отчете **Список удаленных индивидуальных броней**.

Поселение по индивидуальной брони

Процедура поселения гостя по индивидуальной брони выполняется следующим образом: при фактическом заезде гостя, на индивидуальной брони, закрепленной за данным гостем, следует щелкнуть ПКМ и из появившегося контекстного меню выбрать пункт **Заезд**. Откроется окно **Резервирование номера** (см. рис. 4.2), в котором будет отображена вся информация о госте, введенная ранее на этапе бронирования. В случае возникновения необходимости корректировки либо изменении информации о поселении, данные действия следует выполнить непосредственно в окне **Резервирование номера**. Далее, в окне **Резервирование номера**, следует нажать кнопку **Сохранить**, после чего, на шахматке, индивидуальная бронь примет вид текущего поселения на выбранный период, с указанием информации о текущем поселении (баланс, кол-во взрослых|детей, Ф.И.О гостя). Как правило, если гость не вносил депозит (предоплату), либо не была произведена оплата за проживание (полная либо частичная) на этапе бронирования, автоматически будет произведено начисление услуг за текущие сутки проживания, что отобразится в виде изменения баланса гостя (отрицательный баланс на сумму начисленных за текущие сутки услуг, в соответствии с заданным тарифом).

Резервирование номера

Основной гость

Фамилия: Климов, Паспорт: ЕС 432651, Виза: , Телефон: 067 5971236, Имя: Андрей, Выдан: Киевским ГОГУ, E-mail: klimov_and@mail.ru, Отчество: Викторович, Страна: Украина, Марка авто: Audi, Гражданство: Украина, Город: Киев, Номер авто: 2145, Дата рожден: 10.05.1975, Адрес: пр-т Победы 1

ДЕЛИТЬ НАЧИСЛЕНИЯ ☐ ПОИСК ПРОФИЛА ДОПОЛНИТЕЛЬНО

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЕЗДЕ

Заезд: 17.10.2011 Пн 12:00 Заявка: ... Тип заезда: Сулицы
 Суток: 4 Блок: ... Цель приезда: Отдых
 Выезд: 21.10.2011 Пт 12:00 Организация: ... Источник: ТВ
 Осн. места: 1 0 0 Агент: ... Гарантия: Предоплата
 Доп. места: 0 0 0 Трансфер: Гость платит сам Цвет: ...
 Категория: STD ... Тип оплаты: Наличный расчет Инфо. заезда: ...
 Номер: 109 ... Номер: ... Скидка: ... Инфо. выезда: ...
 Тариф: ПРЖ ... 500 Комментарий: ...
 Пакет услуг: ... Тур. сбор: ☒ Валюта: ... Курс: ... Получатель: ОТЕЛЬ

2000.00 Статус: Проживает СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Рис. 4.2 Поселение по индивидуальной брони

5. Групповое бронирование

Групповое бронирование предполагает резервирование номеров гостиницы организацией-заказчиком, частным лицом либо агентом, на определенный период времени, как для группы гостей, так и для одного гостя, с возможностью детализации групповой заявки в разрезе множественных факторов, что преимущественно отличает данный тип бронирования от создания индивидуальной брони (в плане быстроты создания заявки для группы гостей, предоставлении расширенной отчетности, отслеживании выполнения заявки и пр.).

Групповая заявка разделяется на два типа: групповая заявка на одного гостя и групповая заявка на группу гостей. Разделение групповых заявок на типы, упрощает процедуру создания групповой брони, так как использование одного из типов группового бронирования, в определенных ситуациях (создание брони для одного гостя или группы гостей), существенно сказывается на скорости выполнения операции бронирования.

При формировании групповой заявки с шахматки, типы заявок отличаются наименованием. Групповая заявка на одного гостя, именуется **Групповая бронь – I** (I – Individual). Групповая заявка на группу гостей, именуется **Групповая бронь – G** (G – Group).

Для понимания различий между типами групповых заявок, предпочтительным является рассмотрение создания групповой брони для группы гостей.

Создание групповой брони (групповая бронь – G)

Порядок осуществления процедуры группового бронирования следующий: в окне **План загрузки** (шахматка), следует нажать ЛКМ на предполагаемой дате начала гр. брони, и, удерживая кнопку мыши, протянуть на шахматке строку до даты окончания гр. брони, после чего, отпустить кнопку мыши. Из появившегося контекстного меню следует выбрать пункт **Групповая бронь – G**. После выполнения вышеперечисленных действий откроется окно **Выбрать категории номеров** (рис. 5). Данное окно отображает количество свободных номеров, в разрезе категорий номеров, за выбранный, на этапе формирования групповой брони, период времени. В данном окне (в столбце **Количество**), следует указать (ввести с клавиатуры), сколько номеров соответствующей категории предполагается забронировать, после чего нажать кнопку **Выбрать**.

В открывшемся окне **Заявка** (рис. 5.1) необходимые для групповой брони данные формируются автоматически (формирование блоков и распределение блоков по номерам). Далее следует определить такие параметры как: указание конкретного номера проживания, формирование карточки гостя (не является обязательным, так как в большинстве случаев, «привязка» гостя к номеру выполняется на этапе поселения), указание заказчика (организации - плательщика), указание схем оплаты (гость платит сам, за гостя платит заказчик) и пр.

Выбрать категории номеров

Категория номера	Свободно	Количество
СТД	10	1
ЛЮКС	6	0

Выбрать Отмена

Рис. 5 Выбор категории номеров

PROHOTEL 2011.9 - [Заявка №9]

План загрузки Список гостей Новый заезд Новая бронь Групповые заявки Управление кассой Список счетов Управление кассой Точка продаж Поиск по базе Отчеты Сводка отчетов Переход отчета Задания на уборку Тарификация События Мини-бар Отчет менеджера

Сохранить ИЗМЕНЕНИЯ Внести ДЕПОЗИТ Оплатить СЧЕТ Перейти В СЧЕТ Печать ДОКУМЕНТОВ

Блоки Услуги заявки Документы События

Добавить блок Удалить Определить номера

Тип номера	К-во номеров	Заезд	Выезд	взр.	дет.	взр. доп.	дет. доп.	Тариф	Цена	Трансфер
СТД	2	13.10.11	16.10.11	1	0	0	0	ПРЖ	3000.00	Гость платит сам
ЛЮКС	2	13.10.11	16.10.11	1	0	0	0	ПРЖ	4500.00	Гость платит сам

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БЛОКОВ ПО НОМЕРАМ ☐ Отобразить номера из всех блоков

Номер	Тип	Гость	Заезд	Выезд	взр.	дет.	взр. доп.	дет. доп.	Тариф	Комментарий
...	СТД		13.10.2011 12:00:00	16.10.2011 12:00:00	1	0	0	0	1500.00	
...	СТД		13.10.2011 12:00:00	16.10.2011 12:00:00	1	0	0	0	1500.00	

Заявка создана: 21.10.11 00:54 Администратор Последнее изменение: Администратор

ГОСТИНИЦА БРОНИ СПИСКИ ИНСТРУМЕНТЫ СЛУЖБЫ СПРАВКА

Вторник 11 Октябрь 11 Администратор

Рис. 5.1 Групповая бронь

Рассмотрим окно групповой заявки (групповой брони).

Левая часть окна содержит общую информацию о групповой заявке, это т.н. **Содержание** заявки.

Правая часть окна содержит детализированную информацию о составе групповой заявки и представлена следующими вкладками-окнами: **Блоки, Услуги заявки, Документы, События**.

В строке статуса (нижняя часть окна) указаны дата и время создания заявки, фамилия администратора сформировавшего заявку, а также фамилия администратора, выполнявшего последние изменения заявки.

Содержание заявки

В верхней части содержания заявки отображается номер заявки (номера заявок формируются автоматически, в порядке возрастания).

- **Статус заявки** - указание статуса (текущего состояния) создаваемой (изменяемой) заявки. Для вновь созданной заявки, по умолчанию, определен статус – Активная. Иные варианты статусов (статусы заявок формируются в BackOffice) актуальны, при изменении уже существующей (либо корректируемой) заявки. Статусы позволяют отслеживать процесс выполнения заявки (заявка выполнена, частичная оплата, незаезд и пр.). Каждому из статусов присвоен свой цвет, что позволяет визуально определить текущее состояние заявки в общем списке заявок (окно **Заявки групп**).

- **Тип** - указание типа создаваемой заявки (**G** – групповая, для группы гостей, **I** – групповая, для одного гостя).

- **Дата заявки** - указание даты и времени создания заявки.

- **Цвет** - отображение цвета, соответствующего групповой заявке. Назначение групповой заявке определенного цвета (отображаемого на шахматке), выполняется в BackOffice. Для выделения иным цветом (на шахматке) определенной групповой заявки, из состава остальных заявок, следует воспользоваться возможностью выбора цвета заявки.

- **Корпус** - указание корпуса гостиницы, к которому принадлежит данный номерной фонд.

- **Наименование заявки** - указание наименования создаваемой заявки, формируемое системой автоматически. По умолчанию, в наименовании указан тип создаваемой заявки (ГБ - групповая бронь (G) или ИБ - индивидуальная бронь (I)), дата и время создания, а также фамилия администратора, создавшего заявку. Данное поле является редактируемым и позволяет ввести произвольное наименование.

- **Заказчик** - указание организации-заказчика заявки. Процедура выбора заказчика следующая: при нажатии на кнопку  откроется окно выбора плательщика (рис. 5.2) с активной группой - **Юридическое лицо**, из которой следует выбрать требуемую организацию-заказчика. Для выбора организации следует щелкнуть на организации ЛКМ и нажать кнопку **Выбрать**.

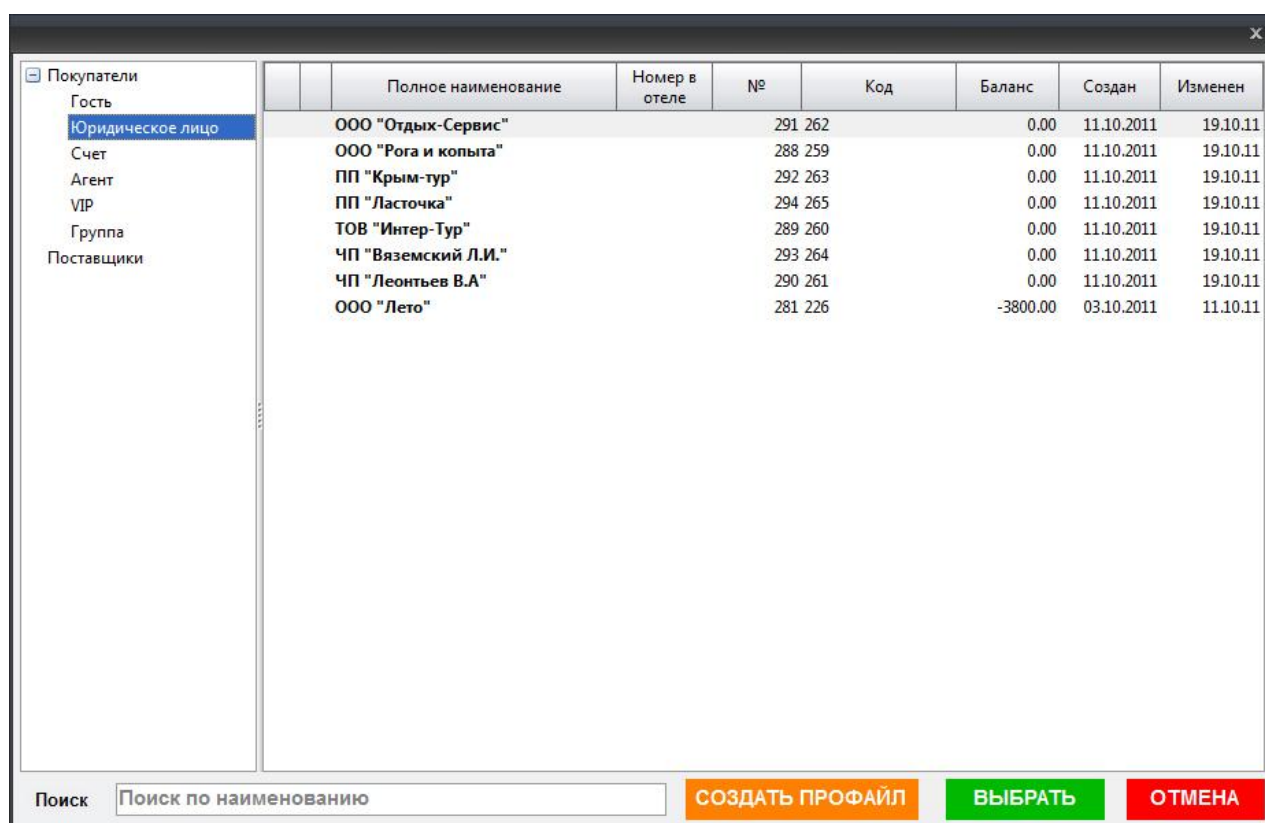
Выбор заказчика является обязательным параметром, в случае, когда за услуги проживания гостя (иные дополнительные услуги) платит организация. При выборе заказчика в групповой заявке

и установленной схеме оплаты (Плательщик), услуги со счетов гостей автоматически переносятся на счет организации-плательщика (исключение составляют услуги, за которые гость, в период проживания, предпочел произвести оплату самостоятельно).

- **Скидка** - указание скидки, выраженной в процентном отношении (в случае, когда скидка изначально не была назначена организации). Если скидка была назначена организации на этапе ее внесения в базу данных программы, процент скидки отобразится автоматически. Выбор скидки вручную, на этапе создания заявки, будет распространяться исключительно на данную заявку.

- **Агент** - указание организации-агента заявки (см. рис. 5.2). Выбор организации-агента, из окна выбора, доступен, при переходе в группу **Агенты**.

- **Комиссия** - указание комиссии организации-агента (при условии получения агентом комиссии за предоставленные услуги), выраженной в процентном отношении. Если комиссия была назначена организации-агенту на этапе ее внесения в базу данных программы, процент комиссии отобразится автоматически.



Полное наименование	Номер в отеле	№	Код	Баланс	Создан	Изменен
ООО "Отдых-Сервис"		291 262		0.00	11.10.2011	19.10.11
ООО "Рога и копыта"		288 259		0.00	11.10.2011	19.10.11
ПП "Крым-тур"		292 263		0.00	11.10.2011	19.10.11
ПП "Ласточка"		294 265		0.00	11.10.2011	19.10.11
ТОВ "Интер-Тур"		289 260		0.00	11.10.2011	19.10.11
ЧП "Вяземский Л.И."		293 264		0.00	11.10.2011	19.10.11
ЧП "Леонтьев В.А."		290 261		0.00	11.10.2011	19.10.11
ООО "Лето"		281 226		-3800.00	03.10.2011	11.10.11

Рис. 5.2 Выбор плательщика (заказчика)

- **Заезд группы** - дата заезда по групповой заявке. Дата заезда может быть отредактирована при необходимости изменения периода проживания. Изменение даты заезда выполняется путем выбора из календаря требуемой даты либо ручным вводом даты. В случае изменения даты заезда

(редактирование заявки), в ранее сформированной заявке, следует также изменить соответствующие даты в блоках заявки.

- **Выезд группы** - дата выезда по групповой заявке. Дата выезда может быть отредактирована при необходимости изменения периода проживания. Изменение даты выезда выполняется путем выбора из календаря требуемой даты либо ручным вводом даты. В случае изменения даты выезда (редактирование заявки), в ранее сформированной заявке, следует также изменить соответствующие даты в блоках заявки.

- **Ночей** – количество суток (ночей) проживания. Изменение количества суток проживания автоматически изменяет дату выезда.

- **Тип оплаты** – указание на используемый, при расчетах с организацией-плательщиком, тип оплаты (наличный расчет, безналичный расчет, кредитные карты).

- **Получатель платежа** - указание получателя платежа (организации-владельца), при условии, когда хозяйственная деятельность в гостинице ведется при участии различных форм собственности.

- **Создать счет группы** – функция формирования отдельного счета (счета группы), на который переносятся все предоставленные гостям услуги за проживание (иные дополнительные услуги). При установленной галочке в строке **Создать счет группы**, услуги от гостей не переносятся на счет заказчика (организации-плательщика).

- **Гарантия** – определение типов гарантий (подтверждений резервирования номера), предоставленных гостем/организацией.

- **Тип заезда** – определение типов заездов гостей (гости с улицы, бизнес-туры и пр.), предназначенные для проведения маркетинговых мероприятий с целью анализа данных относительно заполняемости гостиницы.

- **Инф. источник** - определение источников информации, из которых организация узнала о гостинице (реклама на ТВ, радио, из газет и пр.).

- **Цель приезда** - определение целей приезда гостей.

- **Дополнительная информация** - указание определенной информации, актуальной для текущей заявки (например, трансфер из аэропорта, зарезервировать место на парковке и пр.). Указанная информация будет отображена в окне общего списка заявок (Заявки групп).

После внесения всех необходимых, следует сохранить изменения нажав кнопку **Сохранить изменения** в верхней части окна.

Вкладка **Блоки**

Окно вкладки **Блоки** разделено на две части (рис. 5.3), верхняя часть служит для создания непосредственно блоков, нижняя часть предназначена для распределения блоков по номерам.

Блоки предназначены для удобства распределения группы гостей в зависимости от категории номеров, схем тарификации и иных параметров. Например, группа из 20 человек, на которую формируется заявка (групповая бронь), размещена в отеле следующим образом: 10 человек – в номерах категории Стандарт (1-й блок) и 10 человек – в номерах категории Люкс (2-й блок). Для каждой из этих групп лиц создается отдельный блок, определяющий, в какой категории номера, и соответственно, в каком конкретном номере (принадлежащем данной категории), будут проживать гости. Создание блока, характеризующего категорию размещения, распространяется не только на категории номеров, но и на различные тарифы проживания (отдельный блок при различных схемах тарификации), схемы трансфера и пр.

На этапе формирования групповой заявки (при создании заявки в шахматке), блоки в окне **Заявка**, создаются автоматически, с учетом указанного в окне **Выбор категории номеров** (см. рис. 5) количества номеров (соответствующих определенной категории номеров).

С целью изменения входных параметров созданного блока предусмотрена возможность редактирования блока. Для редактирования блока следует щелкнуть ПКМ на требуемом блоке, и из контекстного меню выбрать пункт **Изменить** (альтернативный вариант – двойной щелчок ЛКМ на блоке), после чего откроется окно **Блок** (рис. 5.4).

PROHOTEL 2011.9 - [Заявка №9]

Статус заявки: Активная | Тип: G | Дата заявки: 21.10.11 00:54

Наименование заявки: ИБ 211011 00*54 Администратор

Заказчик: | Скидка: | Агент: | Комиссия: |

Заезд группы: 13.10.11 | Выезд группы: 16.10.11 | Ночей: 3

Тип оплаты: Наличный расчет | Получатель платежа: |

☐ Создать счет группы

Дополнительные параметры

Гарантия: | Тип заезда: |

Инф. источник: | Цель приезда: |

Дополнительная информация: |

Заявка создана: 21.10.11 00:54 | Администратор | Последнее изменение: Администратор

Блоки | Услуги заявки | Документы | События

Сохранить ИЗМЕНЕНИЯ | Внести ДЕПОЗИТ | Оплатить СЧЕТ | Перейти В СЧЕТ | Печать ДОКУМЕНТОВ

Добавить блок	Удалить	Определить номера								
Тип номера	К-во номеров	Заезд	Выезд	взр.	взр. доп.	дет.	дет. доп.	Тариф	Цена	Трансфер
СТД	2	13.10.11	16.10.11	1	0	0	0	ПРЖ	3000.00	Гость платит сам
ЛЮКС	2	13.10.11	16.10.11	1	0	0	0	ПРЖ	4500.00	Гость платит сам

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БЛОКОВ ПО НОМЕРАМ ☐ Отобразить номера из всех блоков

Номер	Тип	Гость	Заезд	Выезд	взр.	дет.	взр (д)	дет (д)	Тариф	Комментарий
101	СТД	Васильев Сергей Владимирович	13.10.2011 12:00:00	16.10.2011 12:00:00	1	0	0	0	1500.00	
103	СТД	Васильева Анна Анатольевна	13.10.2011 12:00:00	16.10.2011 12:00:00	1	0	0	0	1500.00	

ГОСТИНИЦА | БРОНИ | СПИСКИ | ИНСТРУМЕНТЫ | СЛУЖБЫ | СПРАВКА | Вторник 11 Октябрь 11 | Администратор

Рис. 5.3 Блоки

Блок

Параметры блока | Расчет тарифа

ДАТЫ ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА

Дата и время заезда: 13.10.2011 12:00

Дата и время выезда: 16.10.2011 12:00

Кол-во суток: 3

КАТЕГОРИЯ НОМЕРОВ И РАЗМЕЩЕНИЕ

Тип размещения: Номер

Категория номеров: ЛЮКС

Номеров: 2

На основных местах: Взр 1 Дет 0 Млад 0

На дополнительных местах: Взр 0 Дет 0 Млад 0

СТОИМОСТЬ ПРОЖИВАНИЯ

Основной тариф: ПРЖ

Дополнительный пакет услуг:

Схема оплаты: Гость платит сам

Тариф за один номер: 750.00 На весь период: 2250.00 Итого: 4500.00

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Рис. 5.4 Блок

В части **Даты заезда и выезда** окна **Блок**, определяется дата и время заезда и выезда группы (по умолчанию, автоматически подставляются даты, определенные на этапе создания заявки во вкладке **Содержание**). При изменении периода проживания, даты могут быть изменены непосредственно в окне **Блок**.

В части **Категория номеров и размещение** окна **Блок**, определяется тип размещения (номер либо место, в ситуации, когда в гостинице практикуется размещение по койко-местам).

Далее определяется **Категория номеров**, в которой предполагается размещение гостей. Определение категории номера осуществляется следующим образом: при нажатии на кнопку , откроется окно **Категории номеров** (рис. 5.5), из которого следует выбрать категорию номера, в которой будут проживать гости (люкс, стандарт и пр.). В окне **Категории номеров** также представлена информация о количестве свободных номеров данной категории (на указанный в заявке период времени), количестве номеров отведенных под индивидуальную, групповую бронь, количестве занятых номеров и номеров на ремонте.

Категория номера	свободно	простая бронь	групповая бронь	проживает	ремонт
СТД	7	2	3	4	1
ЛЮКС	6	0	3	0	0

Рис. 5.5 Категории номеров

Для выбора требуемой категории номера, следует выделить данную категорию (щелкнуть ЛКМ на категории), после чего нажать кнопку **Выбрать**. Далее следует указать предполагаемое количество заселяемых номеров выбранной категории номера (указание конкретных номеров выполняется после формирования блока, на этапе определения номеров).

На основных и дополнительных местах указывается количество взрослых, детей, детей определенного возраста (при условии разграничения тарификации, в зависимости от возраста детей). Метод тарификации (изменения тарифов в зависимости от количества людей) для указанного количества людей на основных (дополнительных) местах выбирается в BackOffice. По умолчанию, при создании групповой заявки, количество взрослых на основных местах установлено равным единице.

В части **Стоимость проживания** окна **Блок**, следует указать тариф проживания из списка тарифов (Проживание, Проживание + завтрак, Пансион и пр.). Тарифы формируются в BackOffice. Для выбора тарифа следует щелкнуть ЛКМ на кнопку , после чего откроется окно **Выбор пакета услуг** (рис. 5.6). В окне указан код тарифа, наименование тарифа, непосредственно сумма тарифа за сутки проживания (столбец Тариф), общая сумма за весь период проживания (столбец Сумма), скидка и итоговая сумма за проживание с учетом скидки (столбец Всего). Для выбора тарифа, следует щелкнуть ЛКМ на требуемом тарифе, после чего нажать кнопку **Выбрать**.

Справа от элемента выбора тарифа, расположен элемент описания тарифа, в котором, после осуществления выбора тарифа, указана стоимость за сутки проживания. Стоимость за весь период проживания, с учетом выбранного тарифа, отображена нижней части окна **Блок**. Также в нижней части окна **Блок** отображен тариф за один номер в сутки и стоимость номера за выбранный период.

Код	Описание	Тариф	Сумма	%	Всего
ПРЖ	Проживание	500.00	5000.00	0.00	5000.00
ВВ	Проживание + завтрак	550.00	5500.00	0.00	5500.00
Пансион	Пансион	650.00	6500.00	0.00	6500.00

При расчете тарифа учитывать :

☐ Ранний заезд
 ☐ Поздний выезд
 ☐ Местные сборы

ВЫБРАТЬ ОТМЕНА

Рис. 5.6 Выбор тарифа

Программа предусматривает возможность не ограничиваться заранее определенными в BackOffice тарифами, а использовать произвольный тариф. Таким образом, метод тарификации пользователь вправе определить самостоятельно (при наличии соответствующих прав доступа к данной функции). Для установки произвольного тарифа следует, между элементом выбора основного тарифа и элементом описания тарифа поставить галочку, и, в элементе описания тарифа ввести требуемую сумму тарифа за сутки проживания. При этом автоматически произойдет пересчет тарифа за весь период проживания, с учетом измененной стоимости проживания.

Функция **Дополнительный пакет услуг** предусматривает определение набора услуг, дополнительно входящего в состав тарифа (интернет, парковка и пр.). Набор услуг и их стоимость, входящие в пакет услуг, формируется в BackOffice. Для выбора пакета услуг следует щелкнуть ЛКМ на кнопку , после чего откроется окно **Дополнительные пакеты услуг** (рис. 5.7). Для выбора пакета услуг следует выбрать требуемый пакет услуг и нажать кнопку **Выбрать**.

Функция **Схема оплаты** предусматривает указание одного из вариантов схем оплаты (гость платит сам, плательщик и пр.). Схемы оплаты формируются в BackOffice. При выборе варианта схемы оплаты **Гость платит сам**, все входящие в состав тарифа услуги, всегда начисляются в счет гостя. При выборе варианта схемы оплаты **Плательщик**, входящие в состав тарифа услуги, начисляются на счет организации–плательщика (при условии указания плательщика), если иное не предусмотрено при изначальном формировании схем оплаты в BackOffice (начисление одних видов услуг – в счет плательщика, иных видов услуг – в счет гостя и пр.).

При указанном в групповой заявке заказчике (организация-плательщик), должна быть выбрана схема оплаты - **Плательщик**.

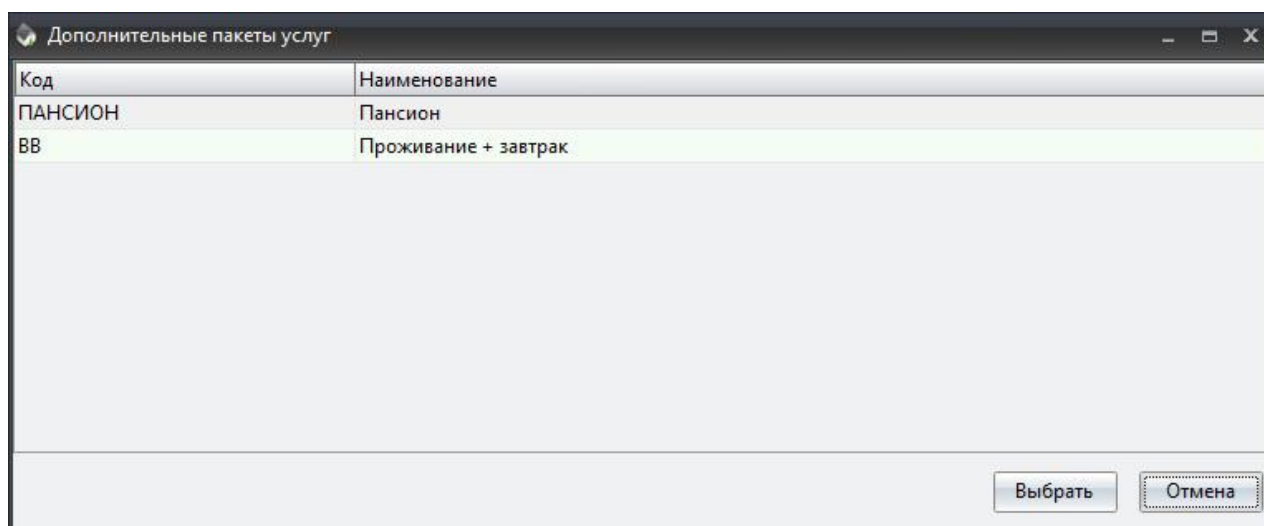


Рис. 5.7 Дополнительные пакеты услуг

Стоимость за весь период проживания изменяется в зависимости от изменения периода проживания (количества суток проживания). Для просмотра подробной информации о начислениях по установленному тарифу за каждые сутки проживания, следует перейти на вкладку **Расчет тарифа** окна **Блок** (рис. 5.8).

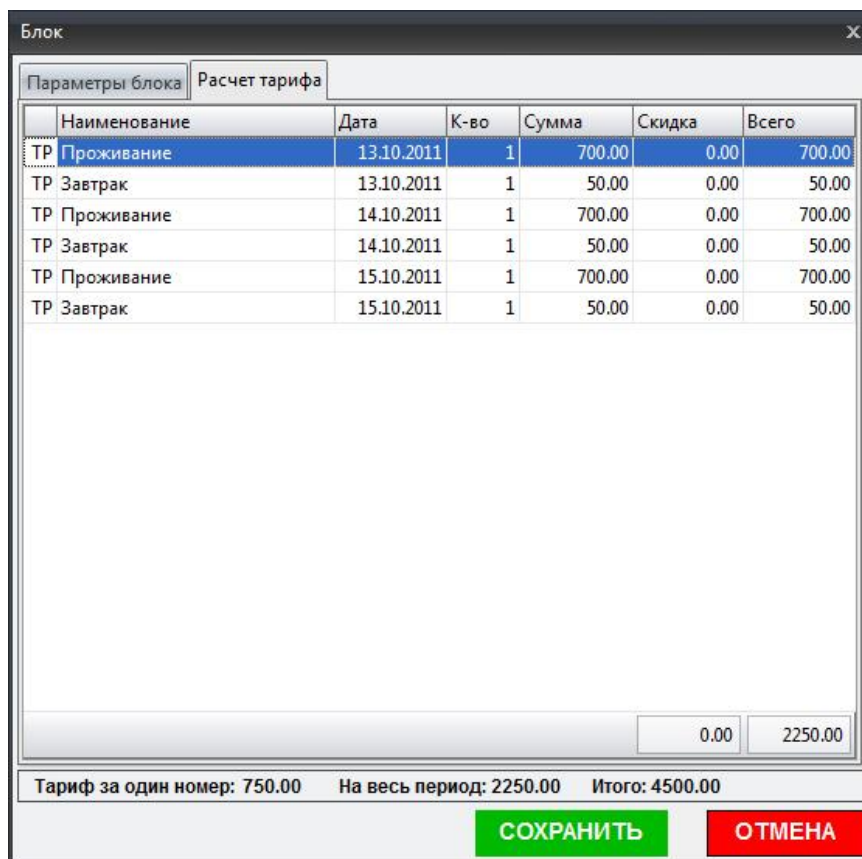


Рис. 5.8 Расчет тарифа

При внесении всех необходимых данных в окне **Блок**, следует нажать кнопку **Сохранить**. Блок отображается в верхней части окна **Заявка** (вкладка **Блоки**) в виде строки, со следующими сформированными данными: тип номера, количество номеров, дата заезда, дата выезда, количество взрослых и детей на основных и дополнительных местах, тариф проживания, общая сумма проживания (столбец Цена) и тип трансфера (схема оплаты) (см. рис. 5.3).

С блоком связана нижняя часть окна, определяющая, в каких конкретно номерах предполагается размещение гостей.

Процедура определения номеров следующая: в верхней части окна следует выбрать блок, в состав которого входят определяемые номера. В нижней части окна, в строке размещения по номерам, следует указать номер проживания гостя. Для выбора номера, следует в столбце **Номер** щелкнуть кнопку , после чего появится окно **Выбор номера** (рис. 5.9). В данном окне отображен список свободных номеров на выбранный, при создании групповой заявки, период. В левой части окна отображена категория номера, к которой принадлежит номер. Также в левой части можно просмотреть дополнительную информацию о количестве свободных номеров, количестве занятых номеров, из которых указываются номера, выведенные из обращения (на ремонте и пр.), индивидуальные и групповые брони, а также квоты. В правой части окна расположены непосредственно номера, с указанием текущего статуса в службе гостиничного хозяйства (чистый, чистый – без проверки, грязный), сообщение для номера (RM – room message), непосредственно номер, количество мест в номере (для отображения свободных мест при поселении койко-местами), этаж и описание для номера. В правой части окна отображены **только свободные номера** данной категории на указанный период времени. Для выбора номера, следует выбрать требуемый номер, после чего нажать кнопку **Выбрать номер**.

В ситуации, когда для ожидаемой группы гостей, в соответствии с выбранным номером, необходимо определить, кто конкретно будет проживать в данном номере (Ф.И.О гостя), и при наличии необходимой информации о гостях, в строке столбца **Гость** следует щелкнуть ЛКМ и ввести Ф.И.О (либо только фамилию), после чего нажать на клавиатуре клавишу Enter, и осуществить стандартную процедуру создания карточки гостя (либо выбора гостя из базы данных, если гость уже проживал в отеле). Вышеперечисленные действия не являются обязательными, но, при этом (когда сформирована карточка гостя), значительно упрощается процедура поселения по брони.

☒ На шахматке (после процедуры определения гостя в блоках (создании карточки гостя)), в групповой брони будут отображены Ф.И.О гостя, в ином случае, когда гости не были определены, на шахматке групповая бронь будет отображена с указанием наименования организации-заказчика.

Выбор номера

Список свободных номеров на период: 13.10.11-16.10.11

☒ Показать все категории номеров

Категория	Своб	Занято	Ремонт	Группа	Бронь	Квота
люкс	6	0	0	3	0	5

MS	RM	Номер	Место	Этаж	Комментарий
■		112		0 1	
■		205		0 2	
■		206		0 2	
■		207		0 2	

Выбрать номер Отмена

Рис. 5.9 Выбор номера

Столбцы **Заезд** и **Выезд** позволяют конкретизировать для каждого гостя дату заезда-выезда (не привязываясь к датам, определенным в блоке).

Столбцы, следующие за столбцами дат заезда и выезда, носят информационный характер, и содержат информацию о количестве взрослых и детей на основных и дополнительных местах (в соответствии с данными, указанными в блоке) и стоимости проживания по установленному тарифу (для одного гостя за весь период проживания). Поля в столбце **Комментарий** являются редактируемыми, и предназначены для внесения любого вида информации, относительно гостя либо заезда.

Работа с блоками

В случае необходимости корректировки созданной групповой заявки (добавление, изменение либо удаление блоков), следует воспользоваться командами контекстного меню. Для вызова контекстного меню, следует щелкнуть ПКМ на требуемом блоке, и выбрать соответствующую команду. Из команд контекстного меню, доступны следующие: **Добавить блок** (создание нового блока, с последующим его заполнением), **Изменить** (альтернатива команде

Изменить – двойное нажатие ЛКМ на требуемом блоке), **Удалить** (удаление блока, со всеми распределенными в блоке номерами), **Определить номера** (распределение блоков по номерам, исходя из количества номеров, указанных в блоке), **Синхронизировать** (синхронизация блока и распределенных номеров, для ситуаций, когда изменения в блоке должны отразиться на распределенных номерах). Некоторые из команд контекстного меню (Добавить блок, Удалить, Определить номера) аналогичны командам, расположенным в заголовке вкладки **Блоки** окна **Заявка**.

Для возможности отображения, в нижней части окна, номеров из всех блоков, следует выбрать пункт (поставить галочку) **Отобразить номера из всех блоков**.

Вкладка **Услуги заявки**

Вкладка **Услуги заявки** (рис. 5.10) предназначена для возможности начисления к созданной заявке дополнительных услуг, которыми будут пользоваться гости. Для начисления услуги следует щелкнуть ЛКМ команду **Добавить услуги**, после чего появиться окно **Выберите операцию** (рис. 5.11) с перечнем групп услуг. Порядок осуществления процедуры выбора дополнительных услуг описан в главе **Расчеты с гостями**.

PROHOTEL 2011.9 - [Заявка №9]

Статус заявки: Активная | Тип: G | Дата заявки: 21.10.11 00:54

Наименование заявки: ИБ 211011 00*54 Администратор

Заказчик: | Скидка: |

Агент: | Комиссия: |

Заезд группы: 13.10.11 | Выезд группы: 16.10.11 | Ночей: 3

Тип оплаты: Наличный расчет | Получатель платежа: |

☐ Создать счет группы

Дополнительные параметры

Гарантия: | Тип заезда: |

Инф. источник: | Цель приезда: |

Дополнительная информация: |

Заявка создана: 21.10.11 00:54 | Администратор | Последнее изменение: Администратор

Услуга	Цена	Кол-во	Скидка	Всего	Дата начисления
Интернет	20.00	1	0.00	20.00	13.10.2011 12:00:00
Услуги СПА	100.00	1	0.00	100.00	13.10.2011 12:00:00
Шоколад	15.00	1	0.00	15.00	13.10.2011 12:00:00
Кофе	30.00	1	0.00	30.00	13.10.2011 12:00:00

165.00

Гостиница | Брони | Списки | Инструменты | Службы | Справка | Вторник 11 Октябрь 11 | Администратор

Рис. 5.10 Услуги заявки

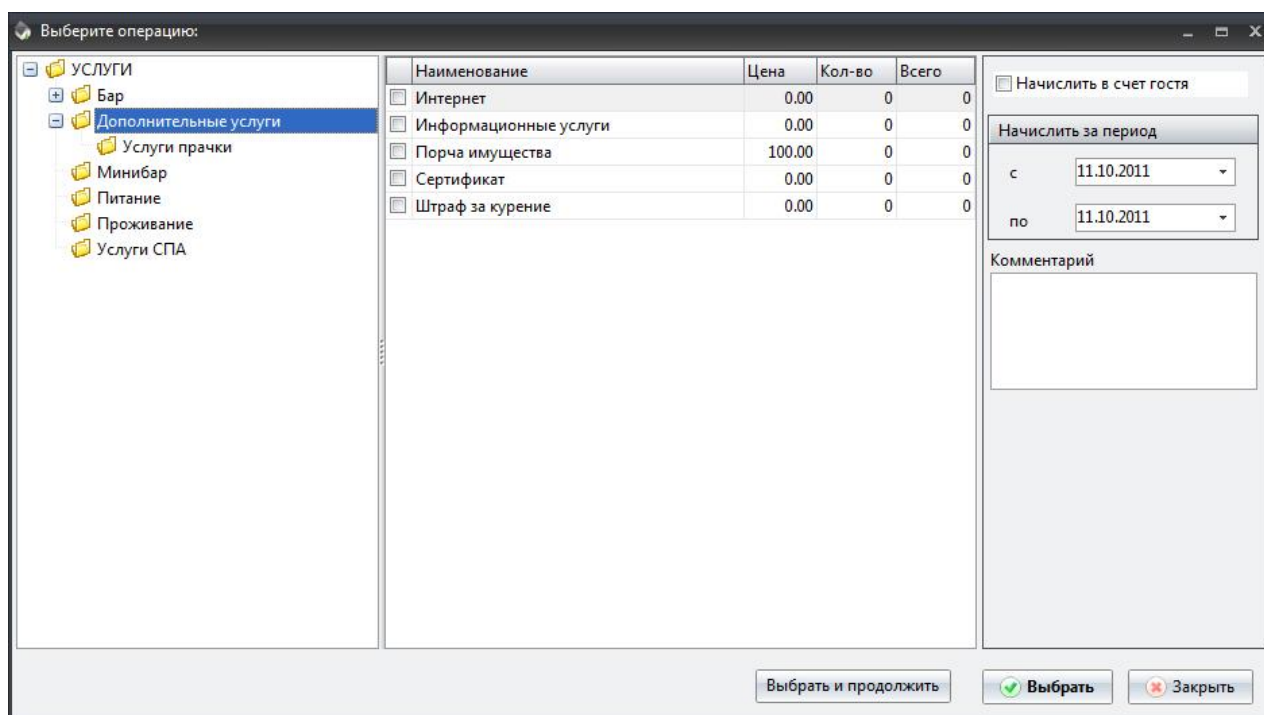


Рис. 5.11 Выбор услуг

Выбранные услуги отображаются в табличной форме (см. рис. 5.10). При необходимости любую из добавленных услуг можно удалить, путем выбора данной услуги из списка услуг и нажатия кнопки **Удалить**. При нажатии на команду **Начислить услуги**, произойдет начисление выбранной услуги в счет организации-заказчика.

Вкладка **Документы**

Окно вкладки **Документы** предназначено для возможности выписки и оплаты счета по созданной заявке. Окно вертикально разделено на две части, в заголовке окна находятся команды управления. В левой части окна располагаются выписанные счета, в правой части в табличной форме представлен подробный расчет по счету.

При нажатии на команду **Выписать счет**, программа производит выписку счета для созданной заявки, который отобразится в левой части окна. Одновременно с этим, в правой части окна в табличной форме отобразится расчет по выписанному счету (рис. 5.12).

PROHOTEL 2011.9 - [Заявка №9]

План загрузки | Список гостей | Новый заезд | Новая бронь | Групповые заявки | Управление кассой | Список счетов | Управление кассой | Точка продаж | Поиск по базе | Отчеты | Сводка | Переход | Задания на уборку | Тарификация | События | Мини-бар | Отчет менеджера

Сохранить ИЗМЕНЕНИЯ | Внести ДЕПОЗИТ | Оплатить СЧЕТ | Перейти В СЧЕТ | Печать ДОКУМЕНТОВ

Блоки | Услуги заявки | Документы | События

Выписать счет | Удалить счет | Оплатить счет | Внести депозит | Печать документов

Номер	Дата	Сумма	Скидка	НДС	Всего	Оплаты	Получатель
24	21.10.201	7665.00	0.00		7665.00	0.00	ОТЕЛЬ

Услуга	Кол-во	Цена	Скидка	НДС	Всего
Проживание	3.0	500.00	0.00		1500.00
Проживание	3.0	500.00	0.00		1500.00
Проживание	3.0	750.00	0.00		2250.00
Проживание	3.0	750.00	0.00		2250.00
Интернет	1.0	20.00	0.00		20.00
Услуги СПА	1.0	100.00	0.00		100.00
Шоколад	1.0	15.00	0.00		15.00
Кофе	1.0	30.00	0.00		30.00

7665.00

Заявка создана: 21.10.11 00:54 | Администратор | Последнее изменение: Администратор

ГОСТИНИЦА | БРОНИ | СПИСКИ | ИНСТРУМЕНТЫ | СЛУЖБЫ | СПРАВКА | Вторник 11 Октября 11 | Администратор

Рис. 5.12 Документы

При необходимости удалить счет, следует выбрать команду **Удалить счет**.

Команда **Печать** служит для распечатки выписанного счета. При нажатии на команду **Печать**, откроется окно **Выбор печатной формы**, в котором будут доступны распечатка счета, подтверждение брони и акт выполненных работ.

При выборе счета в окне **Выбор печатной формы** и нажатии на кнопку **Просмотр...** откроется окно просмотра счета, из которого счет можно вывести на печать. Также вывод счета на печать можно осуществить непосредственно из окна **Выбор печатной формы**, нажав кнопку **Печать**. В случае если нет необходимости в просмотре, либо печати документа, следует нажать кнопку **Отмена**. Кнопка **Редактор** предназначена для возможности редактирования формы отображения документа при выводе его на печать.

На данном этапе процедура создания заявки (групповой брони) закончена, после чего окно заявки можно закрыть. Созданная заявка отобразится в окне **Групповые заявки** (рис. 5.13).

Все созданные групповые заявки отображаются в окне **Групповые заявки**, в табличной части которого находятся заявки (групповые брони) за определенный период времени.

PROHOTEL 2011.9 - [Заявки групп]

План загрузки

Список гостей

Новый заезд

Новая бронь

Групповые заявки

Управление местами

Список счетов

Управление кассой

Точка продаж

Поиск по номеру

Отчеты о смене

Создать смену

Перевод смены

Задания на уборку

Тарификация

События

Минибар

Отчет менеджера

План загрузки

Заявки групп

Поиск по наименованию...

Новая заявка

Изменить заявку

Закрывать

Удалить заявку

Показать фильтр

Заявка							Заказчик		Расчет					Гости						
Тип	Дата	№	Наименование	Заезд	Выезд	Вл	Заказчик	%	Сумма осн	Сумма	К оплате	Оплачено	Остаток	Тип о	В	В(д)	Д	Д(д)	Гости	всего
I	21.09.2011	1	ИБ 210911 20*13 Администратор	01.10.2011	08.10.2011		ПП "Крым-тур"		0.00	0.00			0.00	0001	1		0			
I	03.10.2011	2	ГБ 031011 15*03 Администратор	03.10.2011	05.10.2011		ООО "Лето"		1 100.00	0.00	1 100.00	1 100.00	0.00	0001	1		0			
I	03.10.2011		ИБ 031011 17*31 Programmer	07.10.2011	18.10.2011		ТОВ "Интер-Тур"		0.00	0.00			0.00	0001	1		0			
I	03.10.2011		ИБ 031011 17*29 Programmer	11.10.2011	17.10.2011		ПП "Крым-тур"		4 400.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0001	1		0			
G	21.10.2011		ИБ 211011 00*54 Администратор	13.10.2011	16.10.2011		ООО "Отдых-Сервис"		7 500.00	165.00	7 665.00	0.00	7665.00	0001	4		0			
I	03.10.2011		ИБ 031011 17*29 Programmer	13.10.2011	19.10.2011		ООО "Лето"		3 300.00	0.00			0.00	0001	1		0			
G	21.10.2011		ИБ 211011 00*30 Programmer	16.10.2011	19.10.2011		ПП "Ласточка"		6 000.00	0.00	6 000.00	0.00	6000.00	0001	4		0			
G	21.10.2011		ИБ 211011 00*17 Programmer	16.10.2011	19.10.2011		ТОВ "Интер-Тур"		7 300.00	0.00			0.00	0001	4		0			
I	20.10.2011		ИБ 201011 23*17 Programmer	17.10.2011	19.10.2011		ЧП "Вяземский Л.И."		1 000.00	0.00	1 000.00	0.00	1000.00	0001	1		0			

Гостиница

Брони

Списки

Инструменты

Службы

Справка

вторник 11 Октябрь

11

Администратор

Рис. 5.13 Заявки от организаций

Рассмотрим табличную часть окна **Групповые заявки**. В столбце **Заявка** первый столбец отображает цвет, соответствующий статусу заявки. Далее указан тип заявки **G** или **I** (**G** - групповая, **I** - индивидуальная), дата создания заявки, табличный номер заявки, наименование заявки, дата заезда по брони и дата выезда. В столбце **Заказчик** указана организация, от которой поступила заявка и процент скидки для организации. Столбец **Агент** содержит информацию об агенте (организация, резервирующая места отеля с последующим обеспечением заезда по броням), а также процент комиссии агента. В столбце **Расчет** отображены основная сумма, сумма по договору, сумма к оплате, фактическая оплата, а также тип оплаты (наличный, безналичный расчет, кредитные карты и др.). Столбец **Гости** отображает общее количество гостей по заявке, а также количество взрослых и детей.

В заголовке окна **Групповые заявки** доступны следующие элементы управления:

Кнопка **Новая заявка** – создание новой заявки (групповой брони).

Кнопка **Изменить заявку** – позволяет осуществить изменение параметров ранее созданной заявки.

Кнопка **Удалить заявку** – позволяет удалить заявку (при нажатии на кнопку откроется окно **Удаление брони**, в котором следует указать причину удаления брони, после чего следует нажать кнопку **Удалить бронь**).

Кнопка **Закрыть заявку** – позволяет осуществить процедуру закрытия заявки, с указанием статуса закрытия. При нажатии на кнопку **Закрыть заявку** откроется окно **Закрытие заявки** (рис. 5.14) в котором необходимо указать требуемый статус закрытия (выполнена частично, выполнена, отказ, незаезд, незаезд с компенсацией, нет мест), после чего следует нажать кнопку **Закрыть заявку**. В табличной части окна **Заявки от организаций**, в зависимости от назначенного статуса закрытия, закрытая заявка примет цвет, отождествленный с выбранным статусом.

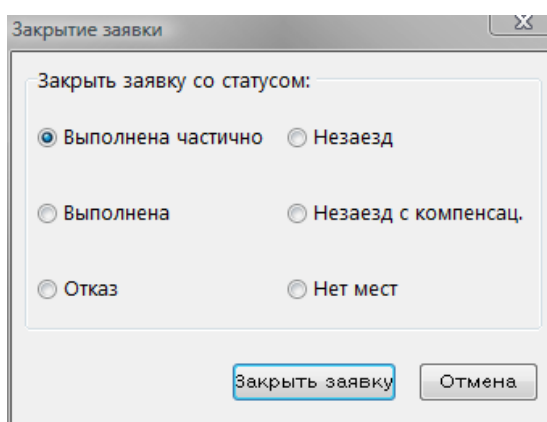


Рис. 5.14 Закрытие заявки

Кнопка **Фильтр** – позволяет получить отображение выходных данных (заявок) в соответствии с заданным критерием фильтрации. При нажатии на кнопку **Фильтр** откроется окно **Фильтр заявок** (рис. 5.15), в котором доступны различные варианты фильтрации (по дате создания заявки, по периоду времени, статусу заявок и пр.), после выбора которых следует нажать кнопку **ОК**. В соответствии с выбранными значениями окна **Фильтр заявок**, в окне **Заявки от организаций** отобразятся заявки, соответствующие критерию фильтрации.

Окно поиска **Поиск по наименованию** позволяет осуществить процедуру поиска заявки по ее наименованию.

Фильтр заявок

Наименование заявки

Дата создания заявки:

Период заявок

Статус заявок

☒ Не подтвержденные ☒ Отказ

☒ Активные ☒ Незаезд

☒ Выполненные частично ☒ Незаезд с компенсац.

☒ Выполненные ☒ Нет мест

☐ Показывать удаленные

Ок Отмена

Рис. 5.15 Фильтр заявок

Расчеты с гостями

6. Счет гостя

Счет гостя позволяет осуществлять расчетные операции по начисленным гостям услугам. Все начисленные гостю услуги (проживание, питание, доп. услуги и пр.), отображаются в счете гостя, там же происходит процедура оплаты за услуги. Для того чтобы войти в счет гостя следует щелкнуть ПКМ на поселении (инд. брони) и из появившегося контекстного меню выбрать пункт **Счет** (либо, что также приведет к открытию счета, выполнить двойное нажатие ЛКМ на поселении/инд. брони). После выполнения вышеописанных действий откроется окно счета гостя (рис. 6).

Иванов Иван Иванович
 Номер в отеле: 104 Баланс: -800 Номер счета: 12 Агент: Платательщик:
 Услуги Депозит Оплата услуг Скидка Печать Начислить тариф Автоначисления Отмена начислений Трансфер Сообщение

Чек	Наименование	Цена	К-во	Скидка	Всего	Остаток	Смена	Владелец	Пакет	Пользователь	Получатель
>	Проживание	400,00	1,00	0,00	400,00	400,00	22.04.2009	Иванов Иван Иванович	ПРЖ	System	
	Проживание	400,00	1,00	0,00	400,00	400,00	23.04.2009	Иванов Иван Иванович	ПРЖ	System	

Фильтр: Папки Гости
 Операция: ☐ Гостя ☐ Плательщика ☒ Все значения
 Статус операции: ☐ Оплачена ☐ Не оплачена ☒ Все значения
 Тип операции: ☐ Платек ☐ Услуга ☒ Любое значение
 Период операции: ☐ Текущая смена ☒ Все смены ☐ Период
 с: по:

2,00 0,00 -800,00

Рис. 6 Счет гостя

В заголовке окна указана информация о госте (Ф.И.О либо если счет организации - наименование организации), далее расположена информационная строка, в которой указан номер гостя, баланс гостя, номер счета гостя (формируется системой автоматически), агент (организация выступающая агентом), плательщик (организация-плательщик, либо физ. лицо-плательщик, на счет которых автоматически переводятся начисленные гостю услуги, кроме услуг, за которые гость платит сам).

Далее расположены команды управления: услуга, депозит, оплата услуг, скидка, печать, начислить тариф, автоначисления, отмена начислений, трансфер, сообщение.

В левой части окна расположен фильтр по операциям, статусу операции, типу операции и периоду операции. Фильтр позволяет производить сортировку начисленных услуг. К примеру, фильтр **Операция** позволяет отобразить начисленные услуги либо гостя, либо плательщика, либо

отобразить все значения (услуги и гостя и плательщика). Фильтр **Статус операции** позволяет отобразить оплаченные услуги, неоплаченные услуги, либо и те и другие одновременно. Фильтр **Тип операции** позволяет отобразить либо осуществленные платежи (наличный, безналичный, кредитные карты и т.д.), либо начисленные услуги, либо и платежи и услуги вместе. Фильтр **Период операции** позволяет отобразить начисленные услуги и оплаты по ним за текущую смену, за все смены, либо за определенный период.

В основном окне отображены начисленные за период услуги.

Следует отметить, что при осуществлении процедуры поселения система производит автоматическое начисление услуг за текущую смену (услуга проживания либо проживание+питание, в зависимости от выбранного при поселении тарифа). При этом на план-сетке в поселении гостя отобразится отрицательный баланс, что подразумевает автоматическое начисление определенной услуги (как минимум – проживание). Если расчет за услуги проживания, проживание+питание и т.д. не осуществляется в полном объеме (за весь период проживания гостя), в таком случае начисления услуг будут происходить ежедневно после перевода смены. Каким образом выполняются начисления услуг, определено в BackOffice, а именно предоставляется возможность начисления услуг ежедневно (например, услуга Проживание начисляется ежедневно после перевода смены), в день заезда (услуги за весь период проживания начисляются в день заезда), либо в день выезда (услуги за весь период проживания начисляются в день выезда). При открытии счета гостя (через контекстное меню, либо двойным нажатием ЛКМ), отобразится начисленная услуга (рис. 6.1). По умолчанию начисленные услуги подкрашены светло-зеленым цветом, оплаты услуг (наличный расчет, безналичный расчет и т.д.) подкрашены розовым цветом. На сумму начисленной услуги (услуг) соответственно изменится баланс гостя (при начислении услуги проживания за текущие сутки, в заголовке счета гостя отобразится отрицательный баланс).

Чек	Наименование	Цена	К-во	Скидка	Всего	Остаток	Смена	Владелец	Пакет	Пользователь	Получатель
► 	Проживание	298,00	1,00	0,00	298,00	298,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	SYSTEM EVENTS	

Рис. 6.1

Начисленная услуга представлена в табличной форме и содержит следующую информацию:

- столбец **Чек** – при начислении услуги пуст, при оплате начисленной услуги формируется номер чека. Формирование номера чека при оплате услуги свидетельствует о выполнении операции оплаты (наличный, безналичный расчет и пр.) за начисленную услугу, одновременно с этим происходит изменение баланса гостя. Для более удобного просмотра начисленных услуг и оплат по ним по номерам чеков, следует щелкнуть ЛКМ на наименовании столбца **Чек**, при этом произойдет сортировка по номерам чеков с информацией о балансе по каждому чеку (рис. 6.2).

Чек	Наименование	Цена	К-во	Скидка	Всего	Остаток	Смена	Владелец	Пакет	Пользователь	Получатель
Чек :					-434,00						
	Сауна	90,00	1,00	0,00	90,00	90,00	27.05.2008	Иванов Иван Иванович		admin	
	Проживание	344,00	1,00	0,00	344,00	344,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович		admin	
Чек : 94					0,00						
94	Проживание	344,00	1,00	0,00	344,00	0,00	27.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	SYSTEM EVENTS	
94	Наличный расчет	414,00	1,00	0,00	414,00	0,00	27.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	
94	Завтрак	70,00	1,00	0,00	70,00	0,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	

Рис. 6.2

☒ Производить сортировку для более удобного отображения информации можно по каждому столбцу, щелкнув ЛКМ на наименовании столбца.

- столбец **Наименование** – отображает наименование начисленной услуги;
- столбец **Цена** – цена за услугу;
- столбец **Количество** – количество предоставленных услуг;
- столбец **Скидка** – при выборе скидки гостя в процентном отношении, отображает скидку в ценовом отношении;
- столбец **Всего** – отображает общую сумму по услуге в зависимости от количества предоставленных услуг и скидки;
- столбец **Остаток** – значение остатка свидетельствует о том, была ли произведена оплата за услугу (нулевой остаток), либо оплата не была произведена (остаток на сумму начисленной услуги);
- столбец **Смена** – отображает дату начисления (оплаты) услуги;
- столбец **Владелец** – предоставляет информацию о владельце счета (гость, организация);
- столбец **Пакет** – отображает сведения, по какой схеме оплаты проживает гость;
- столбец **Пользователь** – отображаются данные пользователя (Ф.И.О. администратора) производившего начисление услуги (оплату услуг), также отображены автоначисления – SYSTEM EVENTS (например, за услугу проживания при переводе смены);
- столбец **Получатель** – отображается информация о получателе платежа (владелец отеля либо иная организация-владелец).

Добавление доп. услуг

Помимо автоматического начисления услуг в счет гостя (начисляются при переводе смены), существует возможность ручного добавления любой дополнительной услуги. Для добавления услуги следует открыть счет гостя и щелкнуть ЛКМ на команде **Услуга**. Откроется окно **Выбор операции** (рис. 6.3).

Группа	Услуга	Цена	Количество
Проживание	Дополнительное место	70,00	0
	Завтрак	30,00	0
	Завтрак	70,00	0
	Проживание	0,00	0
	Рекреационный сбор	5,00	0
	Страхование	0,00	0
Услуги прачечной			
Информационные услуги	Информационные услуги	0,00	0
Услуги сауны	Доп. человек	0,00	0
	Сауна	90,00	0
Дополнительные услуги			
Питание			

Цена: 0,00
 Количество: 1,00
 ВСЕГО: 0,00
 Комментарий:
☐ В счет гостя

Выбрать операции Заккрыть

Рис. 6.3 Выбор операции

Окно выбора услуг содержит группы услуг, в которых находятся непосредственно услуги (услуги группируются по определенному признаку). Для выбора услуги необходимо открыть группу услуг, щелкнув на значок после чего из списка услуг выделить (щелкнуть ЛКМ) требуемую услугу.

Список услуг формируется в Back-Office главным администратором, там же определяются цены на услуги и иные параметры.

Если для начисляемой услуги заранее определена цена, после выбора услуги достаточно щелкнуть кнопку **Выбрать операции**, выбранная услуга отобразится в счете гостя, соответственно на сумму данной услуги изменится баланс гостя (баланс гостя отображается в заголовке окна). Если для услуги цена не определена (стоит нулевая цена), цену следует поставить в строке **Цена** правой части окна. В строке **Количество** при необходимости можно установить определенное количество добавляемых услуг (по умолчанию количество равно единице). В строке **Всего**, в зависимости от цены на услугу и количества услуг отобразится общая сумма по услуге.

Для одновременного выбора нескольких услуг (при условии, что цены на услугу определены) следует воспользоваться клавишей Ctrl. Порядок следующий: следует выделить услугу, нажать на клавиатуре клавишу Ctrl и, не отпуская клавишу, выделить еще одну или

несколько услуг, после чего нажать кнопку **Выбрать операции**. Все выделенные услуги отобразятся в счете гостя.

При выборе услуги, в случае необходимости, можно оставить определенный комментарий (уточнение услуги). Для этого в правой части окна в текстовом блоке **Комментарий** следует набрать требуемый комментарий. Данный комментарий как уточнение добавляемой услуги отображается при редактировании услуги (окно **Редактирование операции** вызывается двойным щелчком ЛКМ на определенной услуге см. рис. 6.10).

В случае, когда плательщиком счета гостя является организация либо иное лицо (т.е. начисленные гостю услуги переводятся на другой счет), добавление гостю услуги из списка дополнительных услуг приведет к перенесению добавленной услуги на счет плательщика. Из счета гостя данная услуга не исчезает, но подкрашивается серым цветом (операции с данной услугой не производятся). При этом данная услуга не влияет на баланс гостя, услуга изменяет баланс плательщика на сумму услуги. В ситуации, когда плательщиком счета гостя является организация либо иное лицо, но необходимо начислить гостю услуги, за которые он должен расплатиться самостоятельно, следует использовать строку **В счет гостя** (поставить галочку), иначе все начисляемые услуги автоматически будут перенесены на счет организации-плательщика.

Оплата услуг

Оплата начисленной услуги (автоматически начисленной услуги либо услуги, начисленной вручную) осуществляется при помощи команды **Оплата услуг**. После того как были начислены услуги, на сумму этих услуг происходит изменение баланса гостя (как правило, отрицательный баланс). Для выполнения процедуры оплаты услуг следует в окне счета гостя щелкнуть ЛКМ на команде **Оплата услуг**, после чего откроется окно с одноименным названием (Оплата услуг) (рис. 6.4). В заголовке окна отображена информация о госте (Ф.И.О), номер, в котором проживает гость, категория номера и текущий баланс гостя. В табличной части окна расположены услуги, начисленные за смену.

Для оплаты услуги ее следует сделать активной (поставить галочку в первом столбце для требуемой услуги). Если услуг несколько, следует поставить галочки для всех услуг к оплате. Чтобы выделить все услуги одновременно можно воспользоваться кнопкой  в заголовке первого столбца. При нажатии на эту кнопку все услуги станут активными, общая сумма по выбранным услугам отобразится в нижней части окна.

Оплата услуг

Иванов Иван Иванович

Номер в отеле: 104 1KAT Баланс: -420 ☐ Включить в расчет услуги проживания

Смена	Услуга	Цена	К-во	Скидка	Всего	НДС	К оплате	Оплатить	Гость	Тип оплаты	Сумма	Fisc
23.04.2009	Проживание	400,00	1,0	0,00	400,00	0,00	400,00	0,00	Иванов Иван ...			
22.04.2009	Информационные услуги	20,00	1,0	0,00	20,00	0,00	20,00	0,00	Иванов Иван ...			

Тип оплаты: + 0.00

☐ Группировать услуги в чеке

Рис. 6.4 Оплата услуг

В нижней части окна в меню **Тип оплаты** происходит выбор типа оплаты, в меню **Получатель платежа** выбирается организация-получатель (владелец отеля либо иная организация-владелец). После выбора типа оплаты и получателя платежа следует нажать кнопку (кнопка расположена между списками **Тип оплаты** и **Получатель платежа**). После нажатия вышеуказанной кнопки сумма выбранных услуг отобразится в правой части окна **Оплата услуг** (рис. 6.5). Далее выполняется оплата услуг путем нажатия кнопки **Оплатить**. При этом появится окно вопроса **Закреть чек оплатой Наличный расчет (Безналичный расчет, Кредитные карты)?** с вариантами ответа Да и Нет. При нажатии кнопки **Нет** оплата за выбранные услуги произведена не будет, чек не сформируется. При нажатии кнопки **Да** откроется окно **Выбор печатной формы** (см. рис. 5.17) с возможностью распечатки счета за оплаченные услуги. При закрытии окна выбора печатной формы, произойдет изменение баланса гостя на сумму оплаченных услуг, сформируется новая строка **Наличный расчет** (подкрашена розовым цветом), сформируется номер чека, одинаковый, как для оплаченных услуг, так и для строки **Наличный расчет** (столбец **Чек**).

☒ В случае, когда к программе подключен фискальный регистратор, после появления окна вопроса **Закреть чек оплатой Наличный расчет?** и нажатия на кнопку **Да**, фискальный регистратор пробьет фискальный чек, в котором будут отражены оплаченные услуги.

Оплата услуг

Иванов Иван Иванович

Номер в отеле: 104 IKAT Баланс: -420

☐ Включить в расчет услуги проживания

Смена	Услуга	Цена	К-во	Скидка	Всего	НДС	К оплате	Оплатить	Гость	Тип оплаты	Сумма	Fiscal
☒	23.04.2009 Проживание	400,00	1,0	0,00	400,00	0,00	400,00	400,00	Иванов Иван...	Наличный расчет	420,00	
☒	22.04.2009 Информационные услуги	20,00	1,0	0,00	20,00	0,00	20,00	20,00	Иванов Иван...			

Тип оплаты: + Получатель платежа: **420,00**

☐ Группировать услуги в чеке

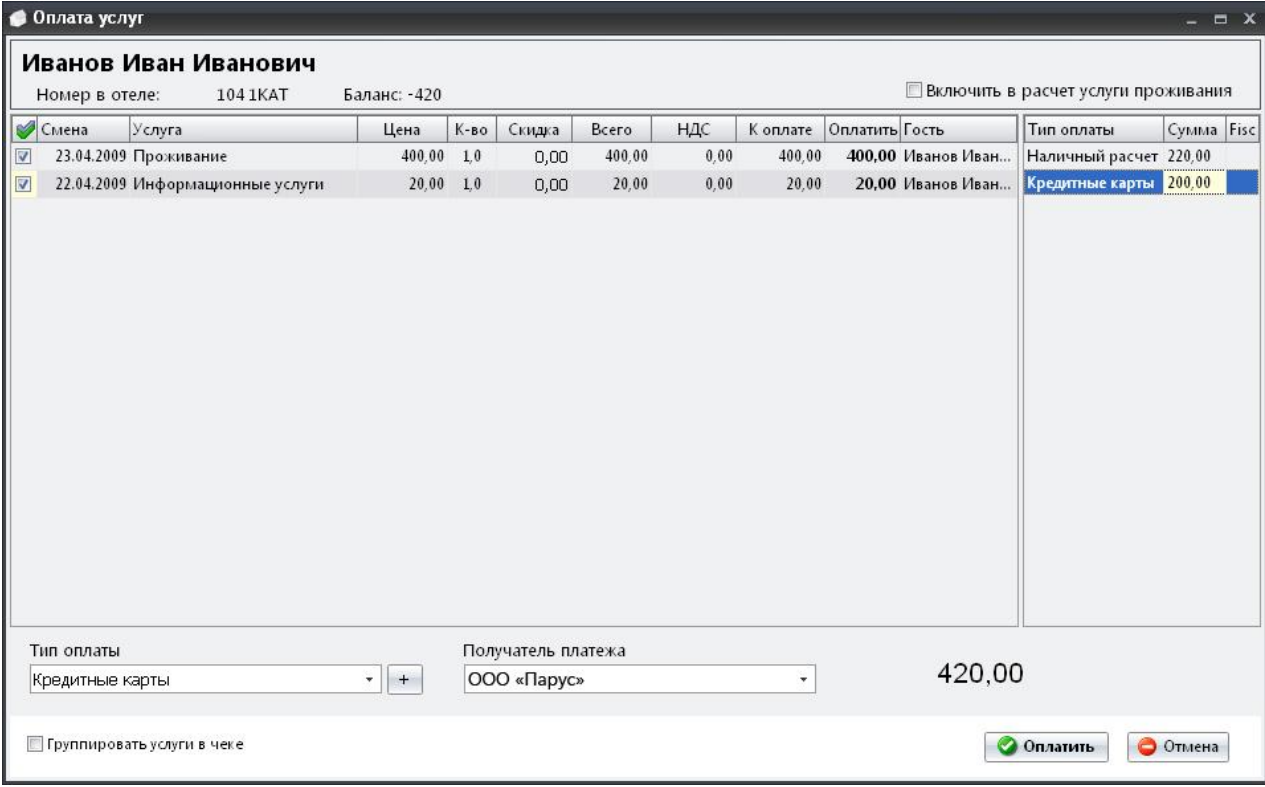
Рис. 6.5

☒ Хорошей практикой считается производить операцию оплаты услуг лишь после того как гость рассчитался наличными деньгами (либо кредитной картой) за начисленные услуги. В противном случае, если процедура оплаты услуги была осуществлена до получения наличных денег, а в дальнейшем, по каким-либо причинам, последовал отказ гостя от оплаты услуги (услуг), необходимо будет произвести процедуру возврата, что сопряжено с определенными неудобствами, в особенности, если к программе подключен фискальный регистратор.

Разделение платежей

При необходимости проведения процедуры оплаты счета различными типами оплаты (оплата наличным расчетом и кредитной картой), следует воспользоваться функцией разделения платежей. Для выполнения этой процедуры, в окне **Оплата услуг** следует выбрать начисленные услуги, тип оплаты, получателя платежа и нажать кнопку . После нажатия вышеуказанной кнопки сумма выбранных услуг отобразится в правой части окна **Оплата услуг** (рис. 6.5). Столбец **Сумма** в правой части окна – редактируемый. Для изменения суммы оплаты по выбранному типу оплаты (наличный расчет, кредитные карты и т.д.) следует щелкнуть ЛКМ на сумме и ввести нужную сумму. Оставшаяся часть суммы сохраняется в памяти и становится доступной только после того, как будет выбран следующий тип оплаты и нажата кнопка (рис. 6.6). Таким образом, может

производиться произвольная оплата с различными типами оплаты (наличный расчет, кредитные карты и т.д.) за начисленные услуги. Если в правой части требуется произвести удаление строки оплаты, для этого следует щелкнуть ПКМ на соответствующей строке и из появившегося контекстного меню выбрать пункт **Удалить**.



Оплата услуг

Иванов Иван Иванович

Номер в отеле: 104 1KAT Баланс: -420 ☐ Включить в расчет услуги проживания

Смена	Услуга	Цена	К-во	Скидка	Всего	НДС	К оплате	Оплатить	Гость	Тип оплаты	Сумма	Fisc
☒	23.04.2009 Проживание	400,00	1,0	0,00	400,00	0,00	400,00	400,00	Иванов Иван...	Наличный расчет	220,00	
☒	22.04.2009 Информационные услуги	20,00	1,0	0,00	20,00	0,00	20,00	20,00	Иванов Иван...	Кредитные карты	200,00	

Тип оплаты: + Получатель платежа: 420,00

☐ Группировать услуги в чеке

Рис. 6.6

В ситуациях, когда при поселении гостя необходимо произвести полный расчет за весь период проживания, либо когда необходимо отобразить все начисленные услуги за весь период проживания и оплатить некоторые из них, следует в заголовке окна **Оплата услуг** поставить галочку у строки **Включить в расчет услуги проживания**. В таком случае будут отображены все начисленные услуги, в соответствии с выбранным при поселении тарифом, на весь период проживания (рис. 6.7).

Оплата услуг

Иванов Иван Иванович

Номер в отеле: 103 1К-В Баланс: -298 ☒ Включить в расчет услуги проживания

☒	Смена	Услуга	Цена	К-во	Скидка	Всего	НДС	К оплате	Оплатить
☒	28.05.2008	Проживание	298,00	1,0	0,00	298,00	0,00	298,00	298,00
☒	29.05.2008	Проживание	298,00	1,0	0,00	298,00		298,00	298,00
☒	29.05.2008	Завтрак	70,00	1,0	0,00	70,00		70,00	70,00
☒	30.05.2008	Проживание	298,00	1,0	0,00	298,00		298,00	298,00
☒	30.05.2008	Завтрак	70,00	1,0	0,00	70,00		70,00	70,00
☒	31.05.2008	Завтрак	70,00	1,0	0,00	70,00		70,00	70,00

Тип оплаты **Получатель платежа**

Наличный расчет **1104,00**

Рис. 6.7

При оплате услуг за весь период проживания, если в дальнейшем не было начисления вручную каких-либо дополнительных услуг, услуга Проживание и иные услуги, определенные в тарифе (напр. завтрак) автоматически начисляться при переводе смены не будут. Баланс гостя будет нулевой на весь период проживания (до тех пор, пока вручную не будет начислена какая-либо из услуг).

Дополнительные функции

Депозит

Команда **Депозит** предполагает внесение на счет гостя определенной суммы посредством любого вида оплат (наличный, безналичный расчет, кредитные карты). Выполнение операций при помощи команды **Депозит** приводит к изменению баланса гостя, а именно формируется положительный баланс, фактически это можно сравнить с процедурой предоплаты. После того как был внесен депозит и сформировался баланс, все последующие начисляемые услуги будут изменять баланс на сумму начисленных услуг (из баланса вычитается сумма начисленной услуги). Следует отметить, что внесение депозита отображается в счете гостя в виде оплаты (в зависимости от выбранного типа оплат), но при этом чек не формируется.

Процедура внесения депозита следующая: в заголовке окна счета гостя следует щелкнуть ЛКМ на команде **Депозит**, после чего откроется окно **Тип оплаты** (рис. 6.8) в котором необходимо выбрать один из типов оплат (наличный, безналичный расчет, кредитные карты). В правой части окна в строке **Сумма** необходимо указать сумму предстоящего депозита. Если необходимо, в строке **Комментарий** можно внести определенную информацию, касающуюся внесения депозита. В меню **Оплата услуг** следует указать схему оплаты (гость платит сам, проживание+питание и пр.), в меню **Получатель платежа** следует указать организацию-получателя (владелец отеля либо иная организация-владелец).

Код	Наименование типа оплаты	Скидка
Наличный расчет		
НАЛ	Наличный расчет	
Кредитные карты		
КК	Кредитные карты	
Безналичный расчет		
БЕЗНАЛ	Безналичный расчет	

Сумма: 1500,00

Комментарий:

Оплата услуг:

Получатель платежа:

Выбрать Отмена

Рис. 6.8 Внесение депозита

Добавление скидки

При необходимости, любой добавленной в счет гостя услуге можно назначить определенный процент скидки. В данном случае предполагается, что услуга не была оплачена (чек не был сформирован). Также следует отметить, что в ситуации, когда необходимо назначить гостю скидку на все услуги, по тарифу проживания гостя, в окне **Поселение гостя** (см. рис. 3) следует указать требуемый процент скидки (скидка распространяется на выбранный тариф проживания).

☒ **Список скидок формируется в Back-Office главным администратором, там же определяется процент скидки.**

Процедура начисления скидки на определенную услугу в счете гостя следующая: необходимо выделить услугу (щелкнуть ЛКМ на услуге), после чего, в заголовке окна счета гостя щелкнуть ЛКМ на команде **Скидка**, откроется окно **Добавить скидку (наценку)** (рис. 6.9), в котором в меню **Скидка (наценка)** следует выбрать требуемый процент скидки, после чего нажать кнопку **Добавить скидку**.

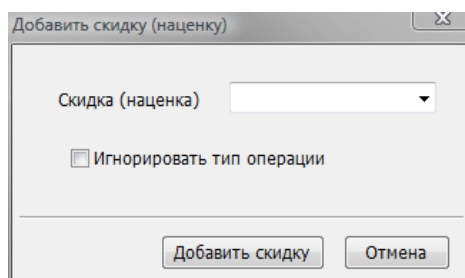


Рис. 6.9 Добавить скидку

После выполнения вышеперечисленных действий, в окне счета гостя, выбранной ранее услуге добавится скидка, выраженная в денежном отношении.

Печать документов

Для печати счетов, квитанций и иных документов из счета гостя, следует воспользоваться кнопкой **Печать** в заголовке окна счета гостя. При нажатии на кнопку **Печать**, откроется окно **Выбор печатной формы**, в котором следует выбрать нужный документ к печати. Программа предоставляет возможность распечатать как полный счет со всеми оказанными услугами, так и конкретные чеки. Для печати определенного чека, его следует выделить, после чего, нажав кнопку **Печать** выбрать **Чек** (к печати будет предоставлен счет, сформировавшийся по выбранному чеку).

Трансфер

Команда **Трансфер** предполагает выполнение операции перевода начисленных услуг с одного счета на другой. Перевод услуг означает, что начисленная гостю услуга будет переведена на счет другого гостя/организации, при этом в счете гостя/организации сформируется отрицательный баланс на сумму переведенной услуги (также отобразится владелец, от которого была переведена услуга, услуга подкрасится серым цветом).

Для выполнения процедуры перевода услуг(и) следует зайти в счет гостя, с которого будет производиться перевод услуг(и), выбрать требуемую услугу и щелкнуть ЛКМ в заголовке окна команду **Трансфер**, после чего откроется окно выбора получателя услуг(и) (рис. 6.10). Получателем услуг могут быть гости, организации, физ. лица, агенты, группы и т.д. Для выбора получателя следует щелкнуть ЛКМ на соответствующей вкладке и из списка получателей выбрать необходимого, после чего нажать кнопку **Выбрать**. Для быстрого нахождения требуемого получателя следует воспользоваться строкой поиска, в которой необходимо ввести первые буквы фамилии гостя получателя (либо названия организации) и нажать клавишу **Enter**. Список отсортируется по введенным данным.

Гости	Полное наименование	Номер в отеле	№	Код	Баланс	Создан	Изменен
Гости	Иванов Иван Иванович	103	295	202	0,00	27.05.2008	31.05.08
Организации	Иванов Иван Иванович	106	292	202	-41,20	26.05.2008	28.05.08
Физические лица							
Агенты							
VIP							
Группы							

Поиск

Выбрать **Отмена**

Рис. 6.10 Выбор получателя

При осуществлении процедуры трансфера (перевода), переведенная услуга не удаляется из счета гостя первоначального владельца услуги, а только лишь изменит баланс на сумму переведенной услуги, при этом переведенная услуга подкрасится серым цветом. Для того, чтобы отобразить в счете гостя переведенную услугу, следует в левой части окна, в группе **Операция**, установить **Все значения**. У получателя услуги переведенная услуга формирует отрицательный баланс, услуга также подкрашена серым цветом и для ее отображения следует в левой части окна в группе **Операция**, установить **Все значения**. В столбце **Владелец** отобразится первоначальный владелец, со счета которого была переведена услуга.

Сообщение

Для счета гостя/организации предусмотрена возможность получения определенных информационных сообщений. После того как сообщение для счета оставлено, пользователь, вошедший в счет прежде увидит окно сообщения, после закрытия окна сообщения либо удаления сообщения пользователю будет предоставлена возможность работы со счетом. Порядок создания сообщения следующий: в открытом счете гостя/организации следует в заголовке окна счета щелкнуть ЛКМ на команде **Сообщение**, после чего откроется окно с одноименным названием Сообщение (рис. 6.11), где в текстовом поле следует ввести необходимое сообщение и нажать кнопку **ОК**. Для удаления сообщения следует нажать кнопку **Удалить сообщение**.

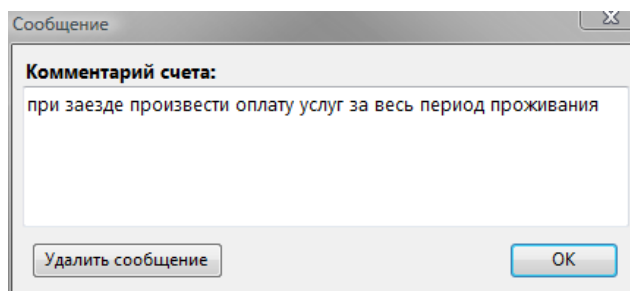


Рис. 6.11 Сообщение

Редактирование услуг

Для удобства работы в счете гостя/организации предусмотрена возможность редактирования начисленных услуг. Следует отметить, что процедура редактирования актуальна для услуг, по которым не производилось оплаты, т.е. не был сформирован чек. Для осуществления процедуры редактирования услуг(и) следует в счете гостя/организации дважды щелкнуть ЛКМ на требуемой услуге, после чего откроется окно **Редактирование операции** (рис. 6.12). В заголовке окна отображена информация о транзакции, а именно, указана редактируемая услуга. В строке **Отображаемое наименование**, если в этом есть необходимость, возможно вручную изменить наименование отображаемой в счете услуги.

Меню **Смена** позволяет изменить дату начисления услуги.

Поле **Сумма** позволяет изменить сумму услуги.

Поле **Скидка** позволяет назначить скидку услуге в виде определенной суммы.

Поле **Кол-во** позволяет изменять количество услуг.

Поле **Остаток** позволяет изменять сумму остатка услуги.

Поле **Всего** – информационное, отображает общую сумму услуги в зависимости от данных внесенных в поля сумма, скидка, кол-во, остаток.

В строке **Комментарий** отображается комментарий, внесенный ранее как уточнение при добавлении доп. услуги. При необходимости, можно оставить любое информационное сообщение.

В меню **Целевой счет** следует указать организацию-получателя (владелец отеля либо иная организация-владелец).

Рис. 6.12 Редактирование операции

После того как все необходимые поля заполнены, следует нажать кнопку **Сохранить изменения**, либо если необходимости в изменениях нет закрыть окно или нажать кнопку **Отмена**.

В случае, когда необходимо удалить начисленную услугу, в окне **Редактирование операции** следует нажать кнопку **Удалить транзакцию**, в окне вопроса следует дать подтверждающий ответ на удаление транзакции. После удаления транзакции начисленная услуга будет удалена из счета гостя.

Удаление услуг

Удаление начисленной услуги, по которой не была произведена оплата, можно осуществить с помощью контекстного меню. Для удаления услуги из контекстного меню следует в счете гостя/организации выделить требуемую услугу, щелкнуть по ней ПКМ, и из появившегося контекстного меню выбрать пункт **Удалить запись**. Появится окно подтверждения удаления определенной операции. При нажатии кнопки **Да**, появится окно **Причина** (рис. 6.13), в котором следует указать причину удаления транзакции. После того как причина удаления указана, следует нажать кнопку **ОК**, начисленная услуга будет удалена из счета гостя, соответственно изменится баланс (уменьшение на сумму удаленной услуги). Все причины удаления транзакции протоколируются в базе данных и передаются в соответствующие отчеты.

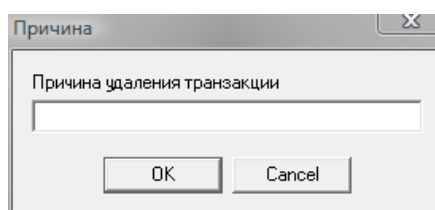


Рис. 6.13 Причина удаления транзакции

Возврат

Операция возврата предполагает изменение чека, по которому производится возврат и создание нового возвратного чека на сумму возвращенных услуг. Порядок выполнения процедуры возврата следующий: в счете гостя/организации следует щелкнуть ПКМ на услуге, по которой производится возврат и из появившегося контекстного меню выбрать пункт **Возврат**, после чего откроется окно **Возврат чека** (рис. 6.14). В окне **Возврат чека** отображены все услуги по данному чеку. Из списка услуг следует выбрать услуги к возврату, после чего нажать кнопку **Возврат услуг**, далее на вопрос **Возврат услуг по чеку X на сумму Y** следует нажать кнопку **Да**, из появившегося окна **Выбор печатной формы** возможно просмотреть и распечатать возвратный счет.

Возврат услуг осуществляется тем же типом оплаты, которым была совершена оплата услуг.

Возврат чека

Чек 101

368 admin

	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Скидка	Смена
☒	Проживание	298,00	1,0	0,00	29.05.2008
☒	Завтрак	70,00	1,0	0,00	30.05.2008

Сумма к возврату: 368,00

Возврат услуг Отмена

Рис. 6.14 Возврат чека

При выполнении процедуры возврата, в счете гостя/организации, услуги, по которым был произведен возврат, будут зачеркнуты. Вновь созданный возвратный чек содержит те же услуги, но при этом столбец **Кол-во** и **Всего** имеют отрицательное значение (рис. 6.15).

	Чек	Наименование	Цена	К-во	Скидка	Всего	Остаток	Смена	Владелец	Пакет	Пользовате...	Получатель
▶	101	Наличный расчет	368,00	1,00	0,00	368,00	0,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	
▶	101	Проживание	298,00	1,00	0,00	298,00	0,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	
•	101	Завтрак	70,00	1,00	0,00	70,00	0,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	
▶	102	Проживание	298,00	-1,00	0,00	-298,00	0,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	
▶	102	Завтрак	70,00	-1,00	0,00	-70,00	0,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	
▶	102	Наличный расчет	-368,00	-1,00	0,00	368,00	0,00	28.05.2008	Иванов Иван Иванович	Прж	admin	

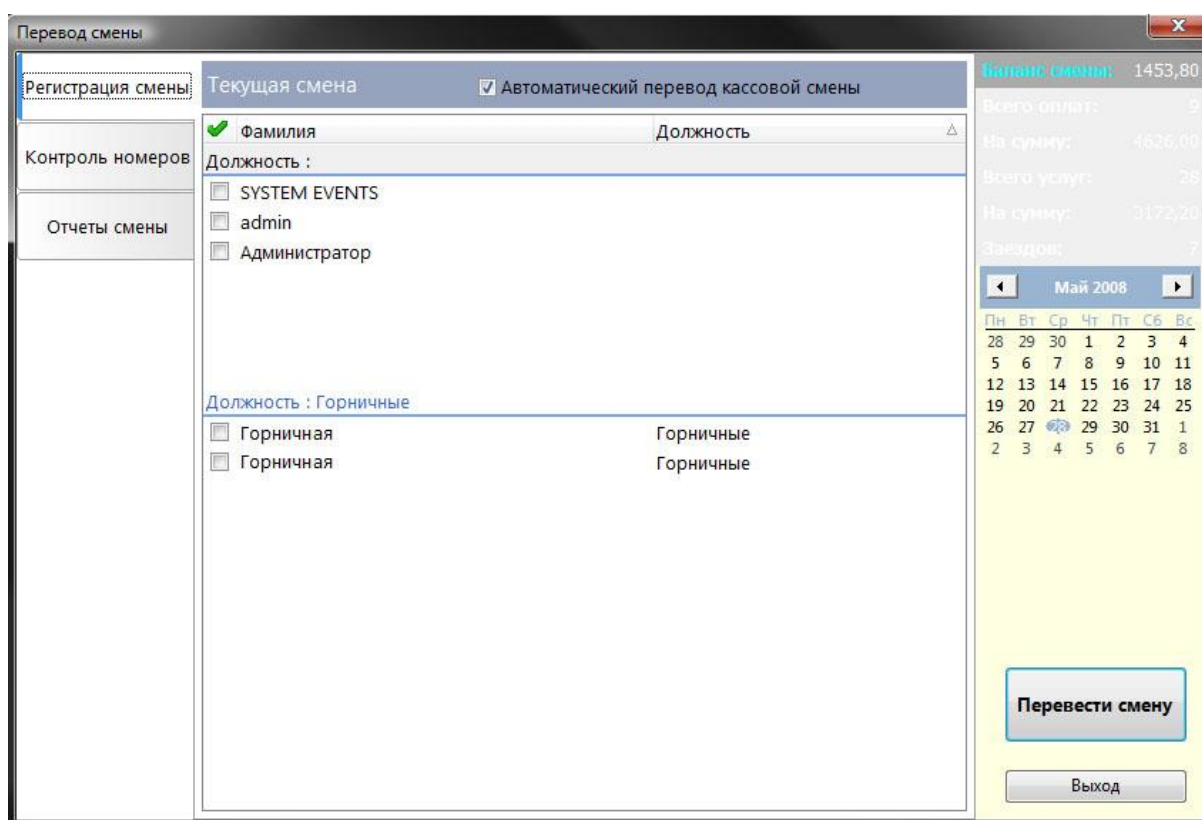
Рис. 6.15

Перевод смены

7. Перевод смены

Перевод смены осуществляется при сдаче смены одного администратора другому. При переводе смены дата предыдущей смены изменяется на дату текущей смены.

Процедура выполнения перевода смены следующая: на панели инструментов главного окна программы следует щелкнуть ЛКМ кнопку  **Смена**, после чего откроется окно **Перевод смены** (рис. 7).



Перевод смены

Регистрация смены

Контроль номеров

Отчеты смены

Текущая смена

☒ Автоматический перевод кассовой смены

Фамилия

Должность

Должность :

☐ SYSTEM EVENTS

☐ admin

☐ Администратор

Должность : Горничные

☐ Горничная

☐ Горничная

Горничные

Горничные

Баланс: смен: 1453,80

Всего оплат: 9

На смену: -4626,00

Всего услуг: 28

На смену: 3122,20

Заявок: 7

Май 2008

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Перевести смену

Выход

Рис. 7 Перевод смены

Администратору, сдающему смену, необходимо отметить галочкой свою фамилию, а также фамилии иных сотрудников, работавших на смене (менеджер, горничные и пр.) после чего следует нажать кнопку **Перевести смену**, в окне вопроса Перевести текущую смену, следует нажать кнопку **Да**. В информационном окне Смена переведена успешно, следует нажать кнопку **ОК**, после чего новому администратору смены необходимо зарегистрироваться под своим именем пользователя и паролем.

☑ В ситуации, когда, по какой-либо причине администратор смены не произвел выселение гостя в положенный срок, при попытке перевода смены программа откроет окно сообщения, с указанием причины прерывания операции перевода смены (**Номер X не выселен! Операция прервана**). В данном случае необходимо произвести процедуру выселения гостя, после чего вновь выполнить перевод смены.

Дополнительно в окне **Перевод смены** присутствует функция **Контроль номеров**, а также предоставлена возможность сформировать определенный отчет по смене. Также в правой части окна отображена информация о балансе смены, количестве заездов, количестве оплат с суммой оплат, а также количестве предоставленных услуг с суммой по услугам.

Вкладка **Контроль номеров** в окне **Перевод смены** отображает состояние номеров на поселении, брони на текущую дату, с указанием номера, счета гостя, Ф.И.О гостя, даты заезда и выезда.

Вкладка **Отчеты смены** содержит различные отчеты за текущую смену (кассовый отчет, наряд на уборку, список гостей на завтрак и пр.), также предоставлена возможность просмотра и печати отчетов (кнопка **Печать** и **Просмотр**).