

Краткое руководство по основам OPERA PMS

OPERA Property Management System (PMS) — это комплексная система управления отелем, используемая для бронирования, заезда/выезда, управления номерами и биллинга.

1. Вход в систему и интерфейс

- **Логин и безопасность:** Для входа используйте свой **User ID** и **Password**.
Никогда не делитесь своими учетными данными. Всегда завершайте работу, нажимая **Exit** или **Log Off**, а не просто закрывая окно браузера.
 - **Главный экран (Dashboard):** После входа вы увидите главный экран с основными модулями (например, Front Desk, Reservations, Billing) и виджетами (прибытия, отъезды, занятость).
 - **Поиск гостя (Search):** Панель быстрого поиска — ваш главный инструмент. Вы можете искать по:
 - Фамилии гостя
 - Номеру бронирования
 - Номеру комнаты
 - Номеру профиля
-

2. Ключевые модули и их функции

А. Модуль Бронирования (Reservations)

Здесь создаются и управляются все бронирования.

- **Создание нового бронирования (New Reservation):**
 1. Нажмите New Reservation или используйте горячую клавишу (часто F8).
 2. **Шаг 1: Поиск профиля.** Найдите гостя в базе данных или создайте новый профиль (New Profile).
 3. **Шаг 2: Ввод данных брони.**
 - **Даты** заезда (Arrival) и выезда (Departure).
 - **Тип номера** (Room Type) и **Тариф** (Rate Code).
 - **Количество гостей** (Adults/Children).
 4. **Шаг 3: Specials.** Добавьте дополнительные запросы (например, "high floor", "honeymoon") и методы оплаты.

- **Типы бронирований:**
 - **Гарантированное (Guaranteed):** Обеспечено оплатой (картой, компанией и т.д.). Комната удерживается на всю ночь.
 - **Негарантированное (Non-Guaranteed):** Бронь может быть аннулирована после времени отмены (обычно 18:00).

Б. Модуль Стойки регистрации (Front Desk)

Основной модуль для работы с гостями в день заезда/выезда.

- **Заезд (Check-In):**
 1. Найдите бронирование в списке прибывающих (Arrivals).
 2. Нажмите Check In.
 3. **Назначьте номер (Assign Room).** Система покажет доступные номера.
 4. **Внесите депозит или верифицируйте способ оплаты.**
 5. Распечатайте карту-ключ (если система интегрирована).
- **Выезд (Check-Out):**
 1. Найдите гостя по номеру комнаты или фамилии.
 2. Нажмите Check Out.
 3. **Проверьте счет (Folio):** Убедитесь, что все услуги внесены (мини-бар, ресторан и т.д.).
 4. **Выберите способ оплаты** и завершите транзакцию.
 5. Распечатайте итоговый счет для гостя.
- **Управление номерами (Room Management):**
 - Просматривайте статусы номеров: **Грязный (Dirty), Чистый (Clean), С обслуживанием (OOO - Out of Order), Подготовлен (Ready).**
 - Меняйте статусы в соответствии с уборкой.

В. Модуль Биллинга (Billing / Cashiering)

Управление финансовыми операциями гостя.

- **Счет гостя (Folio):** Это полная финансовая история пребывания гостя.
 - **Транзакции:** Просматривайте все начисления (план питания, телефон, прачечная) и платежи.
 - **Добавление/Удаление транзакций:** Используйте кнопки Post (начислить) или Allowance (скидка/корректировка).

- **Типы транзакций:**
 - **Дебет (Debit):** Начисления (что гость должен отелю).
 - **Кредит (Credit):** Платежи и скидки (что отель должен гостю).

Г. База гостей (Profiles)

Централизованная база данных всех гостей, компаний, турагенств.

- **Типы профилей:**
 - **Individual** (Личный гость)
 - **Company** (Корпоративный клиент)
 - **Travel Agent** (Турагентство)
 - **Group** (Групповой профиль)
 - **Важность:** Поиск по профилю помогает избежать дублирования и учитывать историю пребывания гостя, его предпочтения и особенности.
-

3. Основные "Горячие клавиши" (Hot Keys)

(Могут незначительно отличаться в зависимости от конфигурации отеля)

- F7 — Поиск (Search)
 - F8 — Новое бронирование (New Reservation)
 - F9 — Заезд (Check-In)
 - F10 — Выезд (Check-Out)
 - F12 или Esc — Назад / Отмена (Back / Cancel)
-

4. Важные термины

- **Availability (Доступность)** — Свободные номера на определенную дату.
- **Waitlist (Лист ожидания)** — Список гостей, желающих забронировать номер на даты, когда нет доступных мест.
- **Share** — Связь нескольких бронирований (например, когда гости делят один номер, но у них отдельные счета).
- **Routing** — Инструкция по автоматическому распределению начислений (например, телефонные звонки на счет компании, а проживание — на счет гостя).

- **Day Use (Дневное использование)** — Бронь, при которой гость использует номер на несколько часов, а не на всю ночь.