

Projekt Hotel (Roomanizer)

Grobübersicht

Es soll ein EDV-System für Hotels und andere Beherbergungsbetriebe konzipiert werden, das folgende Aufgaben unterstützt:

- Zimmerreservierung
- Bearbeitung der Gästeankunft
- Automatische Rechnungslegung
- Bearbeitung der Gästereise
- Kontingentverwaltung für Reisebüros
- Vertragspartnerverwaltung (Reisebüros, Firmen)
- Kontrollmöglichkeit aller durchgeführten Handlungen im EDV-System
- Erstellung verschiedenster Auswertungen und Statistiken

Das System soll verschiedene Berechtigungsstufen umfassen, um sensible Tätigkeiten vor Missbräuchen zu schützen. Grundsätzlich sollen aber die Restriktionen sparsam eingesetzt werden, um das selbständige Arbeiten der Hotelmitarbeiter zu fördern. Diese weitgehende Freiheit erfordert wirksame Kontrollmechanismen, um sensible Tätigkeiten nachvollziehbar und sanktionierbar zu machen.

Nicht betrachtet werden folgende Bereiche (da sie bereits von existierenden EDV-Lösungen in zufriedenstellender Weise abgedeckt sind; es sind hier nur Schnittstellen vorzusehen):

- Finanzbuchhaltung
- Verwaltung von offenen Rechnungen (Debitorenbuchhaltung)
- Food and Beverage Verwaltung (F&B)

Im Folgenden werden die betrieblichen Anforderungen an das System nach Abläufen geordnet angegeben. Dabei sind die Abläufe in zwei Gruppen eingeordnet:

1. Der *Front-Office* - Bereich umfasst alle Abläufe, die direkt an der Rezeption im Kontakt mit dem Gast durchgeführt werden.
2. Der *Back-Office* - Bereich umfasst die Abläufe, die nicht direkt mit dem physischen Gast zu tun haben. Das sind im Großen und Ganzen die Tätigkeiten, die vor der Ankunft und nach der Abreise des Gastes durchgeführt werden.

Back-Office-Anforderungen:

Reservierung buchen

Belegt eine bestimmte Anzahl von Einheiten einer Kategorie für einen bestimmten Zeitraum.

Die Reservierung kann für verschiedene Gästegruppen durchgeführt werden:

- Individualgast (reserviert selbsttätig)
- Firmen (Gruppen- oder Einzelreisende)
- Reisebüro (Gruppen- oder Einzelreisende)

Folgende Daten werden für eine Reservierung benötigt:

- Name des Gastes (Bei RG der Name der Gruppe)
- Anschrift des Gastes
- Name des Reservierenden
- Anschrift des Reservierenden
- Telefonnummer des Reservierenden (Fax)
- Anzahl der Kategorie-Einheiten (Zimmer)
- Ankunftsdatum
- Ankunftszeit
- Aufenthaltsdauer oder Abreisedatum
- Zahlungsart (Kreditkarte, ...)
- Stornofristen

Für Einzelreisende:

War der Gast schon einmal im Hotel anwesend und wurde er nicht aus der Gästekartei gelöscht, werden alle Daten aus der Gästekartei übernommen. Sonst müssen die Daten eingegeben werden. *Der Zimmerpreis muss eingegeben werden.*

Wenn die Reservierung von einem Reisebüro bzw. von einer Firma vorgenommen wurde, werden alle spezifischen Daten (Zimmerpreis, Adresse, ...) **aus dem System** übernommen (Stammdaten der Kunden). *Diese Zimmerpreise können nicht abgeändert werden! Von Vertragspartnern wird grundsätzlich keine Sicherstellung (Zahlungsart) verlangt. Dies gilt auch für Reservierungen, bei denen eine Anzahlung aus Termingründen nicht sinnvoll ist.*

Bei der Reservierung durch ein Reisebüro kann die Anzahl der Einheiten vom vereinbarten Kontingent abgebucht werden.

Die Preise einer Reservierung können in drei Kategorien gefasst werden:

- Bei individuell reservierenden Gästen gelten die saisonbedingten Listenpreise
- Bei Firmenbuchungen gelten die mit der jeweiligen Firma ausgehandelten Preise und Zahlungsmodalitäten
- Bei Reisebürobuchungen gelten die vereinbarten Reisebüropreise je nach Saison und Leistungen

Der Preis der Einheit wird vom System vorgegeben (Standard- oder Vertragspreis). Dieser kann bei Individuals abgeändert werden. *Es ist zu beachten, dass der Mindestpreis (Stammdaten) nicht unterschritten werden kann. Ausgenommen ist eine Reservierung für einen GDH (Preis = 0.--)*

Weiters bietet das System die Möglichkeit die Reservierung einer Gruppe als "NICHT ARCHIV" zu markieren. Dieser Vorgang führt dazu, dass beim Check In die Gruppenmitglieder *NICHT* in die Gästekartei aufgenommen werden.

Reservierungen gehen grundsätzlich auf Kategorien. *Es kann aber auf besonderen Wunsch des Gastes ein bestimmtes Zimmer reserviert werden. Dieses Zimmer ist danach für den eingegebenen Zeitraum vorgeblockt.* Dies bedeutet, dass das gewünschte Zimmer innerhalb dieses Zeitraumes nicht mehr zugeteilt werden kann.

Beim Reservieren kann es zu Überbuchungen kommen. Je nach Berechtigungsstufe des Buchenden kann die Überbuchung bis zu einem bestimmten Prozentsatz (oder Zimmeranzahl) erfolgen. Bei Überbelegung der Kategorie im eingegebenen Zeitraum erfolgt eine Meldung des Systems.

Je nach Anzahl der **Überbuchungen** erscheint ein Hinweis mit der Möglichkeit trotzdem zu buchen oder abzubuchen, oder dass in dieser Kategorie nicht mehr gebucht werden kann. Sind in einer anderen Kategorie noch Kapazitäten vorhanden, wird darauf hingewiesen

Für Reservierungen gibt es ein vereinbartes Optionsdatum, bis zu dem die Reservierung bestätigt oder **akontiert** werden muss (siehe Optionen bearbeiten).

Weiters kann man noch Stornofristen (siehe Stammdaten) vergeben. Diese legen die Zahlungsmodalitäten beim Storno fest (siehe Reservierung stornieren). Es wird ein Standardwert vorgeschlagen der jedoch nach den in den Stammdaten erfassten Werten geändert werden kann.

Reservierung ändern:

In einer bestehenden Reservierung können folgende Daten verändert werden:

- Ankunftsdatum
- Abreisedatum oder Verweildauer
- Anzahl der Zimmer
- Kategorie
- Optionsdatum

Preisänderungen bei bestehenden Reservierungen sind an einen Berechtigungslevel gebunden.

Die Zahlungsart und Sicherstellung des Gastes kann auch geändert werden (Kreditkarte, ...).

Bei jeder Art von Reservierungsaktivitäten muss das System eine Belegungsvorschau bieten:

Belegungsvorschau

Abhängig von einem eingegebenen Datum wird der Reservierungsstand pro Kategorie für den Zeitraum drei Tage vor dem Datum bis sieben Tage nach dem Datum ausgegeben.

Reservierung bestätigen

Eine bestehende Reservierung wird bestätigt und ausgedruckt.

Dazu hat das System eine geeignete Suchfunktion bestehender Reservierungen bereitzustellen.

Die für den Gast relevanten Daten einer Reservierung werden ausgedruckt und per E-Mail, Fax oder Post dem Reservierenden übermittelt.

Die Reservierungsbestätigung enthält:

- Name des Gastes
- Die Anzahl der Zimmer und die jeweilige Kategorie
- Preis pro Person pro Kategorie
- Ankunftsdatum
- Abreisedatum
- Zahlungsart
- Verfallsdatum (Optionsdatum)
- Besteller (Firma, Reisebüro)
- Stornofristen

Eine Reservierungsbestätigung ist die verbindliche Zusage, eine Reservierung bis zum Optionsdatum fix zu buchen. *Ist bis zum Ablauf dieser Frist die Option nicht erfüllt (Bestätigung, Anzahlung, ...), gilt die Reservierung als hinfällig.* Diese Reservierung kann nun nachbearbeitet werden (siehe Optionen bearbeiten). *Wird eine fällige Option nicht innerhalb einer in den Stammdaten festgelegten Frist bearbeitet, wird die Reservierung vom System gelöscht.*

Reservierung stornieren

Eine bestehende Reservierung wird gelöscht. Dazu hat das System eine geeignete Suchfunktion bestehender Reservierungen bereitzustellen.

Es ist zu jeder Zeit möglich, eine bestehende Reservierung zu stornieren. Die Zahlungsmodalitäten werden nach den in den Stammdaten erfaßten Bedingungen festgelegt. Die derzeit geltenden gesetzlichen Bestimmungen sind:

- Bis 4 Wochen vor Ankunft erfolgt keine Verrechnung.
- Zwischen 28 und 15 Tage vor Ankunft ist der Reservierende verpflichtet, 30% vom Betrag einzuzahlen.
- Innerhalb von 15 Tage vor Ankunft wird die erste Nacht voll verrechnet.

Beim Stornieren einer Reservierung, die von einem Vertragspartner vorgenommen wurde, wird auf Grund der Vereinbarungen reagiert.

Optionen bearbeiten

Eine Reservierung, die an eine Option (Bestätigung bis zum ..., Anzahlung bis zum ..., ...) gebunden ist, wird mit Ablauf der Option auf der täglichen Optionsliste ausgewiesen. Somit haben die MA des Back-Office die nötige Unterstützung zur Verwaltung der Reservierungen. Wird eine Optionsbedingung nun erfüllt, kann der MA die Option als erfüllt kennzeichnen, die Reservierung gilt als fixiert und wird auf der Optionsliste nicht mehr aufgelistet. Allerdings besteht die Möglichkeit, die Option zu verlängern.

Wird eine fällige Option nicht innerhalb von einer in den Stammdaten festgelegten Frist bearbeitet, wird die Reservierung vom System gelöscht.

Front-Office-Anforderungen:

Zimmerzuteilung

Für einen bestimmten Ankunftsdatum wird den Reservierungen die entsprechende Anzahl von Zimmern zugeteilt (fixe Zuweisung der Zimmernummer). Dadurch kann der Check In ohne langwierige Zimmersuche ablaufen. Die / der Rezeptionsleiter/in gibt das Ankunftsdatum ein und erhält eine Liste aller Anreisen dieses Tages am Bildschirm angezeigt. Auf Wunsch kann das System den einzelnen Reservierungen ein Zimmer der jeweiligen Reservierungskategorie zuweisen. Wird ein Zimmer, das nicht für den gesamten Zeitraum frei ist, zugeteilt, wird dieses vom System gemeldet. Man kann nun eine Übersiedlung für diesen Gast vormerken (siehe Check In) und den Gast gleich bei der Ankunft darauf hinweisen. *Zimmer, die schon in der Reservierung zugewiesen wurden, werden hier angezeigt und können nicht geändert werden.*

Check In

Die Ankunft des Gastes wird in 3 Arten unterteilt:

1. **Reisegruppen:** Reisegruppen sind unter einem einzigen Namen reserviert. Es können nun anhand der Namensliste des Reiseleiters, der Reisepässe oder sonstiger Aufzeichnungen die Namen und eventuell weitere Daten der Gäste erfasst werden. *Dieser Vorgang ist nicht zwingend.*
Es ist überdies möglich, für eine Reisegruppe eine einzige Rechnung anzulegen, auf die regelmäßige Kosten wie z.B. der Übernachtungspreis aufgebucht werden. Als

Zimmernummer für die Zuordnung der Gruppenrechnung wird die Nummer eines beliebigen Zimmers der Gruppe herangezogen (wahrscheinlich das Zimmer des Gruppenleiters). Für individuelle Leistungen wie Telefon, Minibar,... werden natürlich pro Zimmer separate Rechnungen geführt.

2. *Walk In*: Es wird der Name des Gastes eingegeben. War dieser Gast schon einmal im Hotel anwesend und wurde er nicht aus der Gästekartei gelöscht, werden die vorhandenen Daten aus der Gästekartei übernommen. Sonst muss die Adresse, die Nationalität, und die Rechnungsanschrift eingegeben werden. Dazu natürlich die Dauer des Aufenthaltes, die Zimmernummer und der Zimmerpreis. Der "Listenpreis" des Zimmers wird als Standardwert vorgeschlagen, kann aber überschrieben werden, wobei jedoch der "Listenpreis" nicht überschritten und ein definierter Mindestpreis nicht unterschritten werden kann (Ausnahme: Preis 0 für einen Gast des Hauses). Mögliche Arrangements (Packages) wie Halb- oder Vollpension, Wochenende - Package, ... müssen hier erfasst werden, da dies bei dem Aufbuchen im Zuge des Tagesabschlusses berücksichtigt werden muss. Eine Akontierung der Zimmerrechnung kann hier erfolgen (siehe Akonto buchen). Es kann auch die Nummer der Kreditkarte als Sicherstellung eingegeben werden.
3. *Reservierungen*: Es wird die Reservierungsnummer und / oder der Name des Gastes eingegeben. Damit werden alle mit der Reservierung aufgenommenen Daten angezeigt. Sollten diese Daten lückenhaft sein, können diese ergänzt werden. Wurde eine Zimmerzuteilung vorgenommen, wird diese angezeigt, kann aber noch abgeändert werden. Änderungen des Zimmerpreises, des Arrangements (Packages) oder der Aufenthaltsdauer sind einer Restriktion unterworfen. Eventuelle Akontozahlungen werden dem Zimmer automatisch gutgeschrieben.

Wird das Zimmer bei der Ankunft vergeben, wird die Verfügbarkeit des Zimmers für die Aufenthaltsdauer des Gastes überprüft. *Ist das Zimmer nicht für den gesamten Zeitraum verfügbar (vorreserviert), wird dieses vom System gemeldet!* Man hat nun die Möglichkeit, einen Zimmerwechsel (Übersiedeln in ein anderes Zimmer) für einen bestimmten Tag vorzumerken, sodass der Gast für die gewünschte Aufenthaltsdauer eingeecheckt werden kann. Will der Gast nicht übersiedeln, so wird er nur für den freien Zeitraum eingeecheckt. Zusatzleistungen wie Garage, Haustier, ... können hier erfasst werden. Diese werden im Zuge des Tagesabschlusses automatisch aufgebucht.

Weiters kann man noch mehrere Rechnungen pro Zimmer anlegen (nicht zwingend). Geschieht dieses, muss jede Rechnung einem Gast mittels Belegungsnummer zugeordnet werden. Wird keine eigene Rechnungsanschrift eingegeben, wird die Anschrift des Gastes als Rechnungsanschrift genommen. Diese kann bei der Rechnungslegung noch abgeändert werden.

Ist das Zimmer zum Zeitpunkt der Ankunft noch nicht frei, kann der Gast trotzdem voll eingeecheckt werden. Eine kurzfristige "DOPPELBELEGUNG" des Zimmers ist unter diesen Umständen zulässig (Check In vor Check Out).

Der Gast ist im System als anwesend vermerkt und wird, falls nicht schon vorhanden, in die Gästekartei übernommen. *Ist der Gast Teilnehmer einer Reisegruppe und/oder*

wurde bei der Reservierung der Vermerk "Nicht archivieren" gewählt, werden die Daten NICHT übertragen.

Aufenthalt verlängern

Der Aufenthalt eines eingetragenen Gastes wird verlängert

Durch Abrufen des Forecasts wird überprüft, ob die Reservierungslage eine Verlängerung des Aufenthalts zulässt. Trifft dies zu, so wird für den Gast ein neues Abreisedatum oder eine neue Verweildauer eingegeben.

Ist das aktuell belegte Zimmer für den neuen Zeitraum nicht verfügbar, so kann dem Gast, je nach Verfügbarkeit, ein anderes Zimmer zugewiesen werden (siehe Zimmer wechseln).

3.4 Buchen von Extraleistungen

Belasten der Zimmerrechnung aufgrund zusätzlich erbrachter Leistungen.

Extraleistungen sind z.B.: Minibar, Telefon, Restaurant, Zeitungen, Auslagen,

Diese Leistungen können manuell auf die jeweilige Zimmerrechnung gebucht werden. Es wird die Zimmernummer und eventuell eine Belegungsnummer eingegeben. Danach kann auf die jeweilige Rechnung anhand einer Artikelnummer (Identifikationsnummer einer Leistung) eine Position gebucht werden. Je nach Anlage in den Stammdaten kann ein Preis frei eingegeben werden oder aber eine Menge eines zu buchenden Artikels mit Fixpreis. z.B. Artikel Telefon mit einem Fixpreis von Euro 0,30 , oder Restaurant 10% mit freier Preiseingabe:

10 x Telefon à 0,303,--

1 x Restaurant 10%.....15,--

Wurde ein Artikel falsch gebucht, kann dieser storniert werden (Buchen mit negativem Vorzeichen) z.B. Artikel Telefon mit einem Fixpreis von Euro 0,30 oder Restaurant 10% mit freier Preiseingabe:

-10 x Telefon à 1,--10,--

- 1 x Restaurant 10%.....250,--

Akonto buchen

Das Buchen eines Akontos bietet die Möglichkeit, eine Anzahlung auf eine Zimmerrechnung in den verschiedenen Zahlungsarten zu verbuchen. Das ist z.B. für Walk Ins wichtig, von denen man eine Vorauszahlung verlangt. Es muss die Zimmernummer (und eine eventuelle Buchungsnummer) der Rechnung eingegeben werden, auf der das Akonto verbucht werden soll. Weiters muss man angeben, in welcher Form (Zahlungsart) und Höhe die Vorauszahlung getätigt wird.

Nach Abschluss der Buchung wird eine Zahlungsbestätigung ausgedruckt.

Zimmer wechseln

Der MA muss zuerst die aktuelle Zimmernummer und eine eventuelle Belegungsnummer eingeben. Danach wird diesem Gast eine neue Zimmernummer zugewiesen. Für die erste Rechnung wird unabhängig von der ursprünglichen Belegungsnummer automatisch die Belegungsnummer 1 vergeben. Ein weiterer Wechsel auf das neue Zimmer kann nur durch Bestätigen einer Sicherheitsabfrage erfolgen. Es werden alle offenen Beträge übernommen und sind nunmehr unter der neuen Zimmernummer abrufbar.

Ist das ursprüngliche Zimmer frei, wird der Zimmerstatus auf FREI - UNGEREINIGT gesetzt.

Bleibt das ursprüngliche Zimmer weiterhin belegt (weitere Belegungsnummer), wird die Belegungsnummer auf 1 gesetzt. *Ausnahme: Bei weiterer Mehrfachbelegung werden die Belegungsnummern nicht verändert.*

Anschließend ist das neue Zimmer belegt, und alle Rechnungen dieses Gastes können nur mehr unter der neuen Zimmernummer gefunden werden. Das alte Zimmer kann wieder vergeben werden, bzw. es bleibt die Rechnung(en) der weiteren Belegung als alleinige Zimmerrechnung erhalten.

Check Out

Bei Abreise des Gastes wird mit dem Check Out die Rechnung in Form einer "Zwischenrechnung" (siehe Zwischenrechnung erstellen) am Bildschirm dargestellt und / oder ausgedruckt. Nach Bezahlung wird die endgültige Rechnung ausgedruckt (siehe Rechnung legen). Solange die endgültige Rechnung noch nicht ausgedruckt wurde, kann diese verändert werden (siehe Rechnung ändern). *Soll die Rechnung zugeschickt werden, muss diese nach einer eventuellen Rechnungsteilung mit der Zahlungsart Kredit abgeschlossen und ausgedruckt werden.*

Der Status des Zimmers wird auf FREI - UNGEREINIGT gesetzt. Bei einer Doppelbelegung (siehe Check In) wird der Zimmerstatus auf BELEGT - UNGEREINIGT gesetzt.

Zwischenrechnung erstellen

Eine Zwischenrechnung ist eine Aufstellung aller bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Konsumationen und Akontozahlungen (Gutschriften) für einen Gast.

Eine Zwischenrechnung kann jederzeit erstellt werden, ohne diese zu saldieren. Es wird anhand der Zimmernummer und der eventuellen Belegungsnummer eine Zwischenrechnung erstellt. Diese Zwischenrechnung weist keine Steuersätze und Beträge aus, sondern nur eine Aufstellung aller bisher aufgetretenen Konsumationen und Akontozahlungen, und deren Gesamtsumme. Beim Check Out empfiehlt es sich, dem Gast vor dem Erstellen der Endrechnung eine Zwischenrechnung vorzulegen. Diese Vorgehensweise bietet folgende Vorteile:

- Etwaige Änderungen, z.B.: Rechnungsanschrift oder Rechnungsteilung, können noch durchgeführt werden, ohne die Rechnung stornieren und neu buchen zu müssen (Rechnungskontrolle durch den MA und durch den Gast).

- Der Gast kann sich in Ruhe die Zahlungsart(en) überlegen. Diese muss für die Rechnung eingegeben werden.

Zwischenrechnungsformular hat folgende Bestandteile:

- Firmenkopf lt. Stammdaten
- Ausstellungsdatum
- Rechnungsanschrift (Nicht zwingend)
- Zimmernummer und Name des Gastes
- Positionen (Posten) der Zwischenrechnung
- Menge der einzelnen Posten
- Gesamtpreis der einzelnen Posten
- Ausweisung des Gesamtbetrages
- Ausweisung des geleisteten Akontozahlungen (Zahlungsart und Betrag)
- Ausweisung des Restbetrages (Gesamtbetrag abzüglich Akontozahlungen)

Rechnung erstellen

Dieser Vorgang erstellt eine Rechnung, die sofort nach Erstellung abgeschlossen wird. Diese Rechnung kann selbstverständlich auch auf verschiedene Zahlungsarten (Kreditkarte(n), Scheck, Bar (in Landeswährung) oder Kredit (Zusenden der Rechnung)) abgeschlossen werden, wobei jeweils die Zahlungsart und der dazugehörige Betrag eingegeben werden müssen. Bei vollständigem Saldoabgleich wird die Rechnung unter Angabe der diversen Zahlungsarten mit den jeweiligen Beträgen und Ausweisung der gesetzlichen Steuern und Abgaben ausgedruckt.

Der MA kann hiermit NoShow - Rechnungen, oder auch Rechnungen für Leistungen an hotelfremde Personen erstellen (z.B.: Telefon).

Rechnungen, die mit Kredit abgeschlossen werden, können KEINE anderen Zahlungsarten beinhalten.

Rechnungsformular hat folgende Bestandteile:

- Rechnungsaussteller (Firmenkopf lt. Stammdaten)
- Rechnungsnummer (fortlaufende, eindeutige, nicht änderbare Nummerierung)
- Rechnungsdatum (Ausstellungsdatum)
- Rechnungsanschrift (Nicht zwingend, änderbar)
- Name des Gastes (Nicht zwingend, änderbar)
- Positionen (Posten) der Rechnung
- Menge der einzelnen Posten
- Gesamtpreis der einzelnen Posten

- Kennzeichnung des MWSt-Satzes (z.B.: 1=10%, 2=20%)
- Summenbildung nach MWSt-Gruppen
- Ausweisung der MWSt je MWSt-Gruppe als Betrag
- Ausweisung der MWSt als Gesamtbetrag
- Ausweisung des Gesamtbetrages
- Zahlungsart (Bar, div. Kreditkarten, Scheck, Menge, Kredit) und der jeweilige Betrag
- Bestätigung der Zahlung (außer bei Kredit)

Rechnung legen

Dieser Vorgang erstellt die Rechnung(en) eines Zimmers (Gastes). *Zu diesem Zeitpunkt kann die Rechnung noch geändert werden. Änderungen an der Rechnungsadresse können von jedem MA der Rezeption durchgeführt werden. Änderungen an den Positionen der Rechnung (Artikeln und deren Mengen und / oder Preisen) unterliegen jedoch einer Restriktion und können nur in dem Umfang des noch nicht saldierten Betrages durchgeführt werden (keine Negativrechnung).*

Die Rechnung kann jetzt noch auf verschiedene Zahlungsarten (Kreditkarte(n), Scheck, Bar, Kredit (Zusenden der Rechnung)) abgeschlossen werden, wobei jeweils die Zahlungsart und der dazugehörige Betrag eingegeben werden muss.

Bei vollständigem Saldoabgleich wird die Rechnung unter Angabe der diversen Zahlungsarten mit den jeweiligen Beträgen und Ausweisung der gesetzlichen Steuern und Abgaben ausgedruckt.

Rechnungen, die mit Kredit abgeschlossen werden, können KEINE anderen Zahlungsarten beinhalten. Soll nur ein Teilbetrag auf Kredit abgeschlossen werden, muss die Rechnung zuerst geteilt werden

Zimmerstatus setzen

Der Status eines Zimmers wird verändert. Dies kann z.B. nach der Reinigung eines freien Zimmers erfolgen. Hierbei wird der Status auf gereinigt und frei gesetzt. Durch das Check Out wird der Status automatisch auf FREI - UNGEREINIGT gesetzt. Durch das Check In auf BESETZT - GEREINIGT. Mögliche Zustände sind :

- BESETZT - GEREINIGT
- BESETZT - UNGEREINIGT
- FREI - GEREINIGT
- FREI - UNGEREINIGT
- OUT OF ORDER

Zimmer, deren Status BESETZT oder OUT OF ORDER ist, können nicht vergeben werden. Die einzige Ausnahme ist am Tag der Abreise. An diesem Tag kann ein Zimmer doppelt belegt werden (siehe Check In). Zimmer, deren Status FREI - UNGEREINIGT ist, können

vergeben werden, wobei der Gast auf eine Wartezeit zum Zimmerbelegen hingewiesen werden sollte.

Tagesabschluss

Mit dem Start des Tagesabschlusses werden automatisch die Zimmerpreise und eventuelle Zusatzleistungen auf die jeweiligen Zimmerrechnungen aufgebucht und diejenigen Berichte gedruckt, die in den Stammdaten dem Tagesabschluss zugeordnet wurden. Weiters wird der Zimmerstatus für belegte Zimmer auf BELEGT - UNGEREINIGT gesetzt.

Das Buchungsdatum wird auch dabei umgestellt, und die Ausgabe von Berichten, die in den Stammdaten dem Tagesabschluss zugeordnet wurden, wird aktiviert.

Monatsabschluss

Mit dem Start des Monatsabschlusses werden diejenigen Berichte gedruckt, die in den Stammdaten dem Monatsabschluss zugeordnet wurden. *Vor dem Start des Monatsabschlusses muss der Tagesabschluss durchgeführt werden!!*

Jahresabschluss

Mit dem Start des Jahresabschlusses werden diejenigen Berichte gedruckt, die in den Stammdaten dem Jahresabschluss zugeordnet wurden.

Stammdaten

Einführung

Im folgenden Abschnitt erfolgt eine Auflistung aller notwendigen Stammdaten. **Alle Stammdaten müssen bei der Einrichtung des Systems eingegeben werden.** Später können bei Bedarf neue Stammdaten eingegeben oder bestehende Stammdaten geändert oder gelöscht werden.

Man beachte, dass die DB des Hotelsystems nicht nur diese Stammdaten halten muss, sondern auch solche, die im laufenden Betrieb anfallen, insbesondere die Gästekartei, die Reservierungsdaten, und rechnungsrelevante Daten.

Betriebseckdaten

Alle Einzeldaten, die für den täglichen allgemeinen Betriebsablauf nötig sind

Daten

- 1 Firmen(Hotel)name
- 2 Adresse
- 3 Telefon
- 4 Fax
- 5 E-Mail
- 6 Bankverbindungen

7 UID

8 DVR

9 Ortstaxe: Die Ortstaxe kann je nach den gesetzlichen Bestimmungen als Prozentsatz oder Fixbetrag eingegeben werden

10 Frühstücksanteil: Frühstücksanteil im Zimmerpreis -Bruttobetrag

11 Heizkostenzuschlag: Heizkostenzuschlag im Zimmerpreis -Bruttobetrag

12 Bedienungsentgelt: Im Zimmerpreis enthaltenes Bedienungsentgelt in %

13 Kreditgrenze: Obergrenze, bis zu der jedem Gast Kredit gewährt wird (Standardwert, der beim Check In geändert werden kann)

14 Verfallsfrist des Optionsdatums: Frist in Tagen, nach der alle Reservierungen, deren abgelaufenes Optionsdatum bis dahin nicht bearbeitet wurde, gelöscht werden

Passwortlevel und Berechtigung

Festlegung der verschiedenen Zugriffsberechtigungen, um bestimmte Aktionen ausführen zu können.

Mitarbeiter

Alle relevanten Daten der Mitarbeiter im Hotelbetrieb. Man beachte, dass keine Lohnbuchhaltung und keine Einsatzplanung der Mitarbeiter von unserem System verlangt werden.

Zimmer

Alle (Stamm)Informationen über die vorhandenen Zimmer

Saisonen

Alle im Betrieb vorhandenen Saisonen

Kategoriepreis / Saison

Die Preise jeder Kategorie pro Saison. Die Preisangaben enthalten:

- Listenpreis
- Einstandspreis
- Mindestpreis
- Tagespreis

Mehrwertsteuersätze

Alle für die Firma gültigen MWSt - Sätze

Warengruppen (Sparten)

Gruppierung der angebotenen Leistungen, mit Angabe des Steuersatzes.

Package

Alle Daten für die Packages, inklusive Gültigkeitsperiode, Liste der Einzelleistungen (Artikel) und deren Preise.

Artikel

Alle Daten der im Hotel angebotenen Artikel, mit Warengruppe und Preis.

Zusatzleistungen

Alle Daten von Zusatzleistungen, die automatisch aufgebucht werden (Garage, Vollpension, ...) , mit Warengruppe und Preis.

Kreditgrenze

Die Obergrenze, bis zu der jedem Gast Kredit gewährt wird (Standardwert, der beim Check In geändert werden kann).

Stornofristen

Die Höhe des Stornobetrages in Prozent, abhängig vom Stornierungszeitraum.

Überbuchungsgrenze

Die Grenze der Überbuchung je nach Kategorie und Saison

Verfallsfrist des Optionsdatums

Frist, nach der alle Reservierungen, deren abgelaufenes Optionsdatum bis dahin nicht bearbeitet wurde, gelöscht werden.

Kreditkartenkürzel

Alle Kreditkarten, die vom Hotel akzeptiert werden, mit Kürzelangabe

Vertragspartner (Reisebüro)

Alle Daten von Reisebüros, die mit dem Hotel einen Beherbergungsvertrag abgeschlossen haben:

- Reisebüroname
- Kontaktperson
- Adresse
- Telefon
- Fax
- E-Mail
- Bankverbindung
- UID
- Preis pro Kategorie und Saison
- Kontingent

Vertragspartner (Firma)

Alle Daten von Firmen, die mit dem Hotel einen Beherbergungsvertrag abgeschlossen haben:

- Firmenname
- Kontaktperson

- Adresse
- Telefon
- Fax
- E-Mail
- Bankverbindung
- UID
- Preis pro Kategorie

Berichtszuordnung

Weist den periodischen Abschlüssen Berichte zu, die automatisch erstellt werden

Zahlungsarten

Alle Zahlungsarten, die im Hotel möglich sind, mit Kürzel

5 Auswertungen

Einführung

Im folgenden Abschnitt erfolgt eine Auflistung und kurze Beschreibung aller wichtigen Statistiken und Auswertungen, die in einem Hotelbetrieb notwendig sind.

Alle Auswertungen werden grundsätzlich auf dem Bildschirm ausgegeben, wobei aber die Möglichkeit besteht, jede dieser Auswertungen auch auszudrucken.

Eingabedaten

bei den meisten Auswertungen muss eine Eingabe eines bestimmten Zeitraumes, evtl. besondere Auswahlkriterien, und optional eine Sortierreihenfolge eingegeben werden. Für die letztere gibt es meist eine Default Einstellung.

Bereiche

Die Auswertungen werden in verschiedene Bereiche aufgeteilt:

Der Front-Office - Bereich umfasst alle Statistiken, die direkt an der Rezeption im Kontakt mit dem Gast benötigt werden.

Der Back-Office - Bereich umfasst alle Statistiken betriebswirtschaftlicher Art, sowie alle Auswertungen zur Kontrolle des Betriebsablaufes.

Front-Office (oder Front- und Back-Off.)

Ankünfte

Es werden alle Ankünfte von Hotelgästen, sowie alle Zimmerwechsel für einen bestimmten Tag ausgegeben. Letztere sind wegen der höheren Priorität am Anfang auszugeben.

Berechtigte

Jeder MA der Rezeption

Abreisen

Es werden alle Abreisen von Hotelgästen für einen bestimmten Tag ausgegeben.

Berechtigte

Jeder MA der Rezeption

Statusliste

Es wird für jedes Hotelzimmer der aktuelle Zimmerstatus ausgegeben.

Berechtigte

Jeder MA der Rezeption

VIP-Liste

Es werden alle VIPs ausgegeben, die am aktuellen Tag anreisen oder sich zur Zeit im Haus befinden.

Berechtigte

Jeder MA der Rezeption

Berechtigte

Alle MA der Rezeption, die zum Kassazugriff befugt sind

Reservierungen

Es werden alle Reservierungen eines bestimmten Zeitraumes ausgegeben. Es werden alle Reservierungen aufgelistet, deren Ankunftsdatum in den Zeitraum fällt

Berechtigte

Jeder MA des Front- und Back-Office

Belegungsliste

Es werden alle belegten Zimmer für den aktuellen Tag, samt Gast und dessen Abreisedatum, ausgegeben.

Berechtigte

Jeder MA des Front- und Back-Office

NoShow - Liste

Es werden alle Reservierungen eines bestimmten Zeitraumes ausgegeben, deren Gäste nicht zum Anreiseternin erschienen sind.

Berechtigte

Jeder MA des Front- und Back-Office

Kreditlimit

Es werden alle Gäste aufgelistet, die augenblicklich über dem in den Stammdaten festgelegten bzw. beim Check In eingetragenen Limit liegen.

Berechtigte

Rezeption, Direktion

Back-Office

Optionstermine

Es werden alle Optionstermine eines bestimmten Zeitraumes, sowie die Zweckbeschreibung jedes Optionstermins ausgegeben.

Berechtigte

Jeder MA des Back-Office

Stornierte Reservierungen

Es werden alle stornierten Reservierungen eines bestimmten Zeitraumes ausgegeben.

Berechtigte

Jeder MA des Back-Office

Auslastung von Zimmerkategorien

Es werden wichtige Daten zur Auslastung einer Zimmerkategorie in einem bestimmten Zeitraum aufgelistet.

Nach Kategorien geordnet werden die Anzahl der möglichen Nächtigungen pro Kategorie, die Anzahl der tatsächlichen Nächtigungen, die Anzahl der tatsächlichen Nächtigungen pro Kategorie in % sowie der Umsatz und der Netto-Rohgewinn der Kategorie für den vorgegebenen Zeitraum ausgegeben.

Beim Vergleich werden zusätzlich die Abweichung der tatsächlichen Nächtigungen zum Vergleichszeitraum in absoluten Zahlen wie auch in % angegeben, sowie auch die Umsatz- und Rohgewinnabweichung in Zahlen und %.

Werden alle Kategorien ausgewählt, so wird zusätzlich die Gesamtzahl der möglichen und tatsächlichen Nächtigungen, des Umsatzes und des Netto-Rohgewinns, sowie beim Vergleich die Abweichung aller Werte zum Vergleichszeitraum ausgegeben.

Berechtigte

Reservierung, Direktion

Journal

Für die ausgewählten Mitarbeiter (defaultmäßig alle) werden die ausgewählten Aktivitäten (defaultmäßig alle) mit Uhrzeit und Datum für den eingegebenen Zeitraum (defaultmäßig aktueller Tag) ausgegeben. Registrierte Aktivitäten sind:

- Reservierung buchen
- Reservierung ändern
- Reservierung bestätigen
- Reservierung stornieren
- Check In
- Check Out
- Aufenthalt verlängern
- Zimmerwechsel

- Zimmerzuteilung
- Extraleistung buchen
- Akonto buchen
- Tagesabschluss
- Monatsabschluss
- Rechnung legen
- Rechnung erstellen
- Rechnung stornieren

Berechtigte

Direktion, Leiter/in der Rezeption