

Инструкция к документу

«Отель. База для редактирования»

Документ «Отель база для редактирования» является «автоматической системой управления» и представляет собой документ Office Excel с прописанными формулами (во избежание некорректной работы документа стирать формулы запрещается).

Шапка каждой вкладки оформляется в соответствии с фирменным стилем отеля и информацией о нем.

Данная база содержит в себе несколько вкладок:

RESERVATION FORM:

В данной вкладке производится бронирование номерного фонда.

Поля, выделенные желтой заливкой, заполняются администратором согласно условиям задания. Для указания выбранного номера, соответствующей категории (строка 21 - далее стр.21), пакета питания (стр. 29) и включения в счет услуги «дополнительная кровать» (стр. 24) используется соответствующая цифра. Для указания метода оплаты наличными (A33) и скидок по акциям (стр.35) используется любой символ. При указании метода оплаты по карте в соответствующую ячейку (стр. 33) необходимо внести данные карты.

Информация о госте

Информация о госте в строках 10,12,16 заполняется администратором вручную. Используется язык, на котором проходит задание (обязательно для всех бланков).

При корректном указании дат проживания в отеле в формате дд.мм.гг в строке 14, количество ночей вычисляется автоматически.

Категории номеров

Информация о категориях номеров, представленных в данном отеле для одноместного или двухместного проживания (не включая дополнительное спальное место), стоимости дополнительного спального места и тарифах изменяется автоматически при редактировании вкладки **Rates**.

Ячейка **Special requests** предназначена для фиксации дополнительных пожеланий по проживанию и питанию.

Область **Notes** предназначена для фиксации любых других пожеланий гостя.

RATES

Форма редактируется согласно инфраструктуре и тарифной сетке, выбранной для чемпионата отеля.

ARRIVAL REPORT

Список на заезд. Заполняется организаторами информацией о гостях согласно заданию и сценарию.

При редактировании столбцов, **Room Type, Dietary, Adults** и **Child** (влияет только на пакет питания, если выбран), **Group/Company** и **Agency/Operator** меняется информация о тарифе в столбце **Rate Amount** (не является полной стоимостью за проживание!).

Аналогичная схема справедлива для вкладок **Guest in House** и **Departure**.

HOUSEKEEPING STATUS

Отчет службы горничных о статусах номеров. Заполняется организаторами согласно информации о выбранном для чемпионата отеле на все дни чемпионата в соответствии со сценариями конкурсных заданий.

AVAILIBILITY

Отчет о статусах номеров на длительный период. Используется при бронировании номеров.

GUEST IN HOUSE

Список проживающих в отеле гостей. Заполняется организаторами информацией о гостях согласно заданию и сценарию.

DEPARTURE REPORT

Список выезжающих из отеля гостей. Заполняется организаторами информацией о гостях согласно заданию и сценарию.

INVOICE ORIGINAL

Данная вкладка является бланком с прописанными формулами для выставления счета (в т.ч. информационного) гостю.

При заполнении бланка номер комнаты выбирается из выпадающего списка, кнопка которого появляется при выделении ячейки G5. Имя гостя,

проживающего в этом номере, определяется автоматически при выборе номера комнаты из выпадающего списка.

Также автоматически происходит расчет стоимости услуг проживания и питания, стр. 11 и стр.12 (**Accommodation, Package**) заполняются при выборе номера комнаты из выпадающего списка.

Дополнительные услуги, включаемые в счет гостя (**Mini-bar, Room service и др.**), вносятся в столбце **Item**. Заполнение позиций категории **Mini-bar** осуществляется с помощью значений выпадающих списков.

При выделении ячейки, на которую указывают стрелки (объединенных ячеек СiD в стр.14, 15, 16, 17, 18) появляется кнопка выпадающего меню – меню мини-бара.

Выбор позиции из выпадающего списка определяет цену этой позиции в столбце **Unit price**.

При корректном заполнении столбцов **Item, Unit price** и **Quantity** автоматически высчитывается стоимость данной позиции (строки в столбце G).

Общая сумма к оплате отражена в объединенной ячейке G23,24,25

INVOICE EXTRA

Данный бланк является частичной копией вкладки **Invoice original** и необходим при разделении счета для гостя на основные и дополнительные услуги. Бланк предназначен для расчета стоимости дополнительных услуг гостя.

ПРОЧИЕ ФОРМЫ

В данном документе содержатся бланки форм, необходимых для выполнения задания:

Guest Reg, Guest Card, Room service, Maintenance form, Lost&Found, Wake up call, Message, Mini-bar, Cashier notes, Cashier, Luggage Tag, Residence Card, Telf.List, Rec. Agenda, Laundry, Transfer, Voucher.

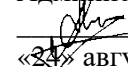
ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ФОРМАМИ В ДИСТАНЦИОННОМ РЕЖИМЕ

При выполнении заданий в дистанционном режиме все документы, необходимые для оформления в ходе выполнения конкурсных заданий, оформляются в базе. Результат и процесс заполнения доступен экспертам в режиме демонстрации рабочего стола.

Формы **Room service, Maintenance form, Lost&Found, Wake up call, Message, Luggage Tag, Residence Card, Rec. Agenda, Laundry, Transfer** заполняются в электронном виде в соответствии с контекстом конкурсного задания.

При работе с вкладкой **Guest Reg** (Guest Registration Form) администратор заполняет форму гостя: запрашивает необходимую информацию, заполняет за гостя форму, просит расписаться. Согласие гостя будет означать, что он расписался.

При операциях по банковской карте (расчет или предавторизация) чеки готовятся к выдаче во вкладке **Receipt Total** (выделяются цветом и комментируются администратором вслух).

Утверждаю
Менеджер компетенции
"Администрирование отеля"

А.А. Яковец
«24» августа 2020г.