



МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

*до самостійної роботи з програмним модулем
"ПАРУС-ГОТЕЛЬ"*

з дисципліни

***"УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ
В ТУРИЗМІ ТА ГРС"***

*для студентів спеціальності
"Туризм" та "Готельно-ресторанна справа"
всіх форм навчання*



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

*до самостійної роботи з програмним модулем
"ПАРУС-ГОТЕЛЬ"*

з дисципліни

**"УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ
В ТУРИЗМІ ТА ГРС"**

*для студентів спеціальності
"Туризм" та "Готельно-ресторанна справа"
всіх форм навчання*

*Затверджено
на засіданні кафедри
економічної кібернетики та
інформаційних технологій
Протокол № 4 від 18.11.2019 р.*

Одеса ОНЕУ 2019

Методичні вказівки для самостійної роботи з програмним модулем "Парус-Готель" з дисципліни "УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ТУРИЗМІ ТА ГРС" для студентів спеціальності "Туризм" та "Готельно-ресторанна справа" всіх форм навчання (Уклад. О. М. Гострик. - Одеса, ОНЕУ, ротапінт , 2019 - 35 с.(1.46 д.а.)

Укладач: О. М. Гострик, канд. екон. наук, доцент

Рецензенти:

- І.В. Давиденко, канд. екон. наук, доцент*
/ Зовнішній рецензент /
- О.А. Клепікова, канд. екон. наук, доцент*
- С.Г. Нездоймінов, канд. екон. наук, доцент*

Коректор: С. А. Бондар

М І С Т

Вступ	4
1. Загальна характеристика модулю "Парус - Готель"	5
2. Практичне використання "Парус - Готель"	7
2.1. Створення і завантаження БД	7
2.2. Налаштування словників системи "Парус - Готель"	8
2.3. Реєстрація клієнтів	14
2.3.1. Визначення відповідальної особи по реєстрації клієнтів	16
2.3.2. Основні операції, які виконуються при обслуговуванні клієнтів	17
2.3.3. Формування звітів по розділу "Дані про місця"	22
2.4. Робота з картотекою клієнтів	22
2.5. Обслуговування клієнтів	27
2.6. Звітність системи	33
Список використаних джерел	34

Вступ

СП “Парус” – вітчизняний постачальник програмних засобів, які призначені для комплексної автоматизації інформаційних процесів підприємств. Ця компанія розробляє комплексні рішення для підприємств малого та середнього бізнесу. На сьогодні “Парус – Підприємство 7.40” складається з таких функціонально замкнених модулів – “Адміністратор”, “Торгівля і склад”, “Бухгалтерія”, “Менеджмент и Маркетинг”, “Персонал”, “Заробітна плата”, “Консолідація”, “Ресторан”, “Готель”, “Магазин” та інші. Система охоплює функції обліку та аналізу для таких об’єктів підприємства як персонал, грошові кошти, товарний рух, об’єкти обліку, взаємини з клієнтами.

Система поставляється повністю готовою до експлуатації. Всі документи і звіти користувач може самостійно завантажувати як в Microsoft Office, так і в безкоштовний OpenOffice. Система має модульну побудову. Кожен з модулів використовує єдину інформаційну базу, що забезпечує прозорість доступу до даних і надає системі гнучкості, зменшує трудомісткість роботи з інформацією і підвищує надійність одержаних результатів. На рис. 1 наведена загальна структура системи “Парус 7.40”. Набір модулів може змінюватись в залежності від потреб клієнта. Використання інструментів системи допоможе у вирішенні облікових та управлінських завдань широкому колу фахівців, а саме: бухгалтерам і аудиторам, фахівців з логістики та постачання, товаровознавцям, спеціалістам за розрахунками заробітної плати та управління персоналом, менеджерам по роботі з клієнтами та продажу в різних сферах діяльності, фахівцям з маркетингу та зав’язків з громадськістю, обслуговуючому персоналу ресторанного та готельного бізнесу, співробітникам рецепції і лікарям в лікувальних установах, службі безпеки компанії.



Рис. 1 Загальна структура програмного комплексу "Парус-7.40".

Розглянемо більш детально модуль **“Парус-Готель”**. Цей модуль представляє собою унікальне рішення автоматизації бізнес-процесів обслуговування клієнтів підприємствами готельного бізнесу.

1. Загальна характеристика модулю **“Парус - Готель”**

Програмний комплекс побудований з використанням сучасних інформаційних технологій. Система повно функціонально працює як самостійний модуль, так і в комплексі з модулями **«Парус - Бухгалтерія»**, **«Парус - Персонал»**, **«Парус - Заробітна плата»**, **«Парус - Торгівля і склад»**, **«Парус - Менеджмент і маркетинг»**, **«Парус - Пропускний режим»** та ін.

Майже в кожному готелі є ресторан, бар або кафе. Тісні інформаційні зв'язки з модулем **«Парус - Ресторан»** дозволяють включати витрати з харчування в загальний рахунок по проживанню в готелі.

«Парус-Готель» надає користувачам наступні можливості при автоматизації бізнес-процесів готелів:

- автоматизація рецепції;
- управління номерним фондом;
- автоматизація бронювання;
- автоматизація реєстрації поселення і виїзду клієнтів;
- формування вартості наданих послуг;
- розрахунки з клієнтами

Система автоматизує наступні облікові й управлінські завдання готелів:

- ведення структури готельного комплексу;
- характеристика номерів (тарифи, фото);
- управління доступом в номери та енергозбереження (електронні ключі, пластикові картки);
- бронювання, поселення, розрахунок у будь-якій формі оплати;
- відстеження повторного приїзду;
- оперативне управління;
- поселення іноземців;
- гнучкі зміни (розрахунковий час, знижки, спец. тарифи).

Функціонал системи дозволяє вести по готелю актуальну базу даних, яка надає наступну інформацію:

- номерний фонд з переліком послуг, які можуть надаватися клієнтам;
- перелік майна номерів;
- реєстрація карток клієнтів з усією необхідною інформацією про них;
- ведення картотеки номерів з відображенням вільних, зайнятих, заброньованих номерів і місць;
- надання даних про категорії, вік, стать проживаючих в номерах;
- перелік послуг, наданих клієнтам;
- ведення обліку звернень клієнтів по будь-яких питань;
- контроль виконання виникаючих питань;
- реєстрація переліку операцій з номерами і місцями;
- ведення картотеки надання погодинних послуг (сауна, масажний кабінет і таке інше);

- ведення журналу телефонних розмов клієнтів.

Система може надавати інформацію про наявність вільних, зайнятих і заброньованих місць в готелі по мережі Internet.

Для реєстрації точної інформації про телефонні переговори клієнтів програмний комплекс «**Парус - Готель**» може працювати спільно з білінговими системами реєстрації дзвінків.

Програмний комплекс «**Парус - Готель**» має можливість готувати в друкованому вигляді наступні документи(див. табл.1.)

Таблиця 1.

Документи	Звіти
Анкета проживаючого	Журнал обліку проживаючих
Візитні картки для проживаючих	Відомість руху номерів у готелі
Реєстраційна картка клієнта	Звіт за довільний період про оплату за проживання
Рахунок на оплату послуг	Звіт за довільний період про оплату базових та додатково наданих послуг з підсумками
Касовий або фіскальний чек	Звіт про надані послуги за довільний період у розрізі послуг
	Касовий звіт

Використання системи спільно з модулем «**Парус Бухгалтерія**» дозволяє реєструвати всі операції відповідно до норм бухгалтерського та податкового обліку, а також друкувати всі стандартні бухгалтерські та податкові звіти.

2. Практичне використання "Парус - Готель"

Виконання основних операцій в модулі "Парус - Готель" наведено нижче в таблиці. Робота орієнтована на автономне виконання навчального прикладу.

2.1. Створення і завантаження бази даних(БД)

№	Етапи вирішення задачі	Порядок виконання
Завдання 1. Створення БД для власного підприємства		
1.	Створення бази Даних	<ol style="list-style-type: none">1. Якщо пакет "Парус - Готель" використовується автономно, то необхідно створити БД. Для цього необхідно створити папку на жорсткому диску з ім'ям групи.2. Запуск модуль «Парус Адміністратор».3. У вікні в полі "База даних" - вказати Готель "Одеса"4. В полі "Шлях до бази даних" - вказати шлях до створеної папки.5. В поле користувача ввести ім'я SUPERVISOR і пароль admin. Вказані параметри означають ім'я і пароль адміністратора БД. Натисніть кнопку ОК.6. Активізувати чек-бокс - Демонстраційна версія і встановити варіант "Госпрозрахунок"7. На запитання системи про створення файлу конфігурації за допомогою настановної дискети відповісти НІ.8. На питання системи про створення БД в зазначеному каталозі відповісти ТАК.9. У разі використання раніше будь-якого іншого модулю, наприклад "Парус - Менеджмент і Маркетинг" слід виконати пункт 3 і відкрити БД.
Завдання 2. Завантаження БД і налаштування мови інтерфейсу		
1.	Завантаження модулю «Парус-Готель»	<ol style="list-style-type: none">1. Активуйте модуль "Парус - Готель"2. У вікні в полі База даних вказати шлях до створеної БД.3. В поле користувача ввести ім'я SUPERVISOR і пароль admin. Натисніть кнопку ОК.4. В меню "Файл - Налаштування системи" в закладці "Основні" встановити мову інтерфейсу - "Українська". Зберегти налаштування.

2.2. Налаштування словників системи "Парус - Готель"
Завдання 3. Формування довідникового фонду системи "Парус Готель"
Словник "Найменування і курси валют".

Зареєструйте курси валют за останні 3 дні:

Долар США - код валюти **840**, код ISO - **USD**

Євро - код валюти **978**, код ISO - **EUR**

Словник "Одиниці виміру".

Для базових одиниць створіть похідні:

"Штука": готельний номер, місце в готельному номері, сеанс, комплекс для спорту, банний комплект, дисконтна(клубна) картка, пільгова картка.

Словник "Номенклатор товарів та послуг".

В словнику створіть наступні розділи: Майно, Товари(тип «Товар»), Знижки/Бонуси(тип «Знижка») і Готельні послуги(тип "Послуга").

- Майно: Холодильник(12000 грн.), кондиціонер(8000 грн.), TV1(18000 грн.), TV2(16000 грн.), Фен(1300), Електрочайник(800 грн.), Сейф(4500 грн.), Мікрохвильова піч(7800 грн.), Комплект посуду(2000 грн.), Міні-кухня(25000 грн.), Телефон(500 грн.). Душ і Балкон, як конструктивні складові номера. Ціна на ці послуги не встановлюється. В душках вказана ціна, яку треба внести в зону **"Історія зміни цін"**.

- Товарна група: Поселення в номер, Поселення на місце, Підселення в номер, Підселення на місце(тип **"Товар"**). Ціна визначається вартістю номера/місяця). Ціна вказується з ПДВ.

- Знижка/бонус: Готельна знижка(тип **"Знижка"**).

- Готельні послуги(тип **"Послуга"**): Бронювання (ціна послуги визначається вартістю номера(місяця) за одну добу). Цих послуг повинно бути стільки, скільки типів номерів є в готелі. Це потрібно для встановлення базової ціни номера(місяця).

Ремонт і прибирання. Ціна на ці послуги не встановлюється.

"Зразки номерів"

Комфорт1+ - однокімнатний, одномісний; **Комфорт2+** - однокімнатний, двомісний; **Євро-Комфорт1** - одномісний; **Євро-Комфорт2** - двомісний; **Напівлюкс** - двомісний, підвищеної комфортності; **Люкс** - двокімнатний, одномісний, двоспальне ліжко; **Євро-Люкс** - двокімнатний, двомісний, супер інтер'єр, двоспальне ліжко.

Словник "Номерний фонд"

- **Комфорт1+** - **2шт.** В номері є: душ, холодильник, кондиціонер, TV, фен, електрочайник. Ціна реалізації за номер 700 грн. Номери - 101,102.

- **Комфорт2+** - **1шт.** В номері є: душ, холодильник, кондиціонер, TV, фен, електрочайник. Ціна реалізації за місце 800 грн. Номери - 103.

- **Євро-Комфорт1** - **1шт.** В номері є: балкон, душ, холодильник, кондиціонер, TV, сейф, фен, електрочайник. Ціна реалізації за номер 850 грн. Номери - 201.

- **Євро-Комфорт2** - **2шт.** В номері є: балкон, душ, холодильник, кондиціонер, 2 TV, сейф, фен, електрочайник. Ціна реалізації за місце 900 грн. Номери - 202,203.

- **Напівлюкс** - **1шт.** В номері є: телефон, душ, холодильник, кондиціонер, TV, фен, електрочайник, мікрохвильова піч, сейф. Ціна реалізації за місце 1100 грн. Номери - 301.

- **Люкс** - **1шт.** В номері є: міні-кухня, телефон, душ, холодильник, кондиціонер, 2 TV, фен, електрочайник, мікрохвильова піч, набір посуду, сейф. Ціна реалізації за місце 1200 грн. Номери - 401.

- **Євро - Люкс** - **2шт.** В номері є: міні-кухня, телефон, душ, холодильник, кондиціонер, 2 TV, фен, електрочайник, мікрохвильова піч, набір посуду, сейф. Ціна реалізації за місце 1800 грн. Номера - 501,502.

1.	Словник Найменування і курси валют	<p>1. Меню "Словники" - "Найменування і курси валют". Контекстне меню у списку валют - Додати, або розмножити відповідну валюту. Записати.</p> <p>2. Скорегувати назву нової валюти і її код ISO.</p> <p>3. Виділити валюту і в таблиці "Історія зміни курсу" додати курс. Записати.</p>
2.	Словник «Одиниці виміру»	<p>1. Меню "Словники" - "Одиниці виміру".</p> <p>2. Обрати потрібний розділ в таблиці розділів "Одиниці виміру".</p> <p>3. Обрати потрібну одиницю виміру в таблиці "Список одиниць виміру".</p> <p>4. В таблиці "Похідні одиниці виміру" додати необхідні одиниці виміру. Мнемокод - скорочена назва, Найменування - повна назва. В поле Співвідношення ввести потрібне значення.</p>
3.	Словник "Номенклатор товарів та послуг"	<p>1. Меню "Словники" - "Номенклатор товарів і послуг"</p> <p>2. В таблиці розділів - Контекстне меню - Додати - "Майно", "Товарна група", "Знижка/бонус", "Готельні послуги".</p> <p>3. Розкрити потрібний розділ, наприклад "Майно" - контекстне меню у вікні "Список товарів та послуг" - Додати - заповнити поля вкладок: <u>Основні дані:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Тип номенклатурної позиції - Послуга; - Код ТМЦ - Холодильник; - Найменування - Холодильник; - Одиниця виміру - шт. - Доступна в товарному блоці - Прапорець <u>Додаткові дані</u> <ul style="list-style-type: none"> - ПДВ - 20% - Прапорець - Вже включений в суму. </p> <p>4. Вкладки "Історія зміни ціни" і "Ціна реалізації" в нижній частині - через контекстне меню додайте ціну. Обов'язково повинно бути заповнено поле ""Історія зміни ціни". Для цього введіть такі параметри: <ul style="list-style-type: none"> - Дата - по замовченню поточна дата - Ціна в національній валюті - згідно умови. </p> <p>5. Операції п. 3.4 повторити для всіх об'єктів, які описані в умові завдання.</p> <p>5.1. Для послуг «Поселення в номер/на місце» і</p>

		<p>"Підселення в номер/на місце" встановити тип номенклатурної позиції – "Товар". Ціна цих послуг визначається ціною номера(місця).</p> <p>5.2. Для послуги «Готельна знижка» в групі «Знижка/бонус» встановити тип номенклатурної позиції – «Знижка». Ця позиція потрібна при визначенні знижки для відповідних категорій клієнтів.</p> <p>5.3. Для готельних послуг у групі «Готельні послуги» встановити тип номенклатурної позиції – «Послуги».</p>
4.	<p>Словник</p> <p>"Зразки номерів"</p>	<p>1. Меню "Словники" - "Зразки номерів".</p> <p>2. Додати в основну таблицю найменування номера і вказати кількість місць, згідно умови. Сформувати такі типи номерів: Комфорт1+, Комфорт2+, Євро-Комфорт1, Євро-Комфорт2, Напівлюкс, Люкс і Люкс-Євро.</p> <p>3. Для обраного номера заповнити:</p> <ul style="list-style-type: none"> - закладка "Вартість" відображає фактичну вартість номера(або місця), яка складається з сум об'єктів, які вказані в закладці "Категорії/послуги". В цій вкладці потрібно визначити такі складові, як "Поселення", "Підселення" або "Бронювання". <p>Якщо вартість номера вказується вручну, то позиції закладки "Категорії/послуги" не враховуються.</p> <p>Величину вартості номера(місця) можна також розрахувати на підставі закладки "Категорії/послуги", використовуючи формули. У формулі можуть бути використані наступні позначення:</p> <ul style="list-style-type: none"> К - кількість місць в номері СУ - сума всіх послуг СК - сума всіх категорій С(СК + СУ) - загальна вартість номера <p>В поле "Формула" можна використовувати різні комбінації. Якщо в номері місць більше 1, то відпускна вартість місця можна визначити як С/К, або СК/К - якщо вартість номера визначена як сума категорій. У формулах можна використовувати як літери кирилиці, так і латинського алфавіту, а також їх комбінації.</p> <p>4. Активізація кнопки "Автододавання" дозволить при виконанні операції поселення, зазначеної в полі "Операція", автоматично додати вартість даного номера в розділ системи "Дані про місце".</p> <p><u>Цей чек-бокс потрібно обов'язково активізувати.</u></p> <p>5. Активізація кнопок "Автоперерахунок за кількістю днів" і "Автоперерахунок за тарифом картки" використовується при формуванні вартості проживання в картці клієнта і означає автоматичний перерахунок суми</p>

		<p>оплати за кількість днів проживання та тарифом.</p> <p>6. В закладці "Категорії / послуги" потрібно вказати базові послуги, з яких складається фактична вартість номера. Сформуйте в цій закладці такі послуги, як «Бронювання»¹, «Ремонт» та «Прибирання».</p> <p><i>Для послуги "Бронювання" вказати ціну, яка відповідає ціні номеру(місяця).</i></p> <p>Якщо вартість номера вказується вручну (закладка "Вартість"), то закладку "Категорії / послуги" можна не заповнювати.</p>
5.	<p>Словник</p> <p>"Номерний фонд"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меню "Словники" - "Номерний фонд". У дереві видів номерів додати групи номерів: одномісні та двомісні. 2. У правій частині словника необхідно ввести номери, згідно умови завдання. При заповненні поля "Зразок" використовуйте номери, які були створені в словнику "Зразки номерів".² 3. У підпорядкованому вікні закладки "Вартість" і "Категорії / послуги" будуть заповнені автоматично. 4. Сформуйте склад закладки "Майно" на підставі словника "Номенклатор товарів і послуг" згідно умови завдання(словник "Номерний фонд"). 5. Після формування інформації в словнику "Номерний фонд" збережіть зміни і закрийте вікно. 6. Перевірте наявність введених даних в розділі "Облік - Дані про місяць". Цей розділ повинен бути заповнений автоматично.
6.	<p>Словник</p> <p>"Загальні відомості"</p>	<p>Словник "Загальні відомості" містить загальну нормативно-довідкову інформацію, яка використовується системою. В процесі роботи склад цього довідника змінюється в зв'язку з введенням в систему нових об'єктів, які характеризуються відповідними параметрами саме цього довідника.</p>
7.	<p>Словник</p> <p>"Тарифи"</p>	<p>Словник "Тарифи" відповідає за збереження і використання значень однойменної характеристики. Введіть в цей словник базовий тариф і, якщо потрібно, сформуйте на його підставі похідні, наприклад "Пільговий 50%", коефіцієнт - 0.5.</p> <p>Ця характеристика використовується при розрахунку вартості послуг на підставі ціни її реалізації.</p>

¹ Послугу "**Бронювання**" вказати для відповідного типу номера, так як вона визначає його базову ціну.

² Кількість готельних номерів в демонстраційній версії програми обмежена 10.

Завдання 4. Формування довідникового фонду системи "Парус Готель"

Словник «Організації та МВО».

Створіть в словнику такі розділи: Організації і МВО .

Організації: Готель «Одеса», ЧП "Віола", Збербанк, Приватбанк, ОНЕУ, Завод "Телекарт Прилад", Рекламне агентство "Інтер Юніон". Для організацій визначити поточні банківські реквізити.

МВО: Сергєєв Г.П.(постійний клієнт), Новиков П.І., Приходченко А.І.(пенсіонери), Миронов П.С.(учасник БД), Іванов С.І. і Тихонов В.К. - власники клубної карти.

Словник "Персони - Співробітники"

Створіть наступні розділи : Дирекція, Ресепшин, Бухгалтерія, Відділ маркетингу, Обслуговуючий персонал. Зареєструйте співробітників:

В підрозділі «Адміністрація»:

Генерального директора: Свірідова В. П.

Секретаря: Костенко Л.П.

В підрозділі «Ресепшин»:

Менеджерів: Ільїна С.К, Кірова С. А., Перову О. П.;

В підрозділі «Бухгалтерія»:

Гл. бухгалтера Бондаренко І.А.;

В підрозділі «Відділ маркетингу»:

Керівника відділу: Мороза В. В.

В підрозділі "Обслуговуючий персонал"

Покоївка: Трофімова Н.П.,

Прибиральниця: Никонова Т.Л.

Комірник: Воскобойнікова В.А.

Електрик: Тимків С.Г.

Словник "Персони – Відвідувачі"

Місцеві: Миронов П.С., Громов Е.Ф., Пантелєєв А.И.

Приїжджі: Іванов С.І., Новиков П.І., Сергєєв Г.П.

Словник "Дисконтні таблиці"



Постійний клієнт	- готельна знижка 20%
Учасник бойових дій	- знижка 10%
Пенсіонер	- знижка 5%
Власник бонусної клубної картки	- бонусна знижка 15%

Розділ "Дисконтні/клубні картки"

Сергєєва Г.П. - постійний клієнт. Знижка 20%.

Іванова С.І., - власник клубної карти. Знижка 15%

Новиков П.І. - пенсіонер. Знижка 5%.

1.	Словник «Організації та МВО»	<p>1. Меню "Словники - Організації та МОВ". В таблиці зліва додати два підрозділи "Організації" та "МОВ".</p> <p>2. Відкрити відповідний підрозділ і в таблиці "Список організацій та МВО" через контекстне меню Додати ввести в форму новий об'єкт.</p> <p>3. При створенні в підрозділі "Організації" банківської установи потрібно активізувати чек-бокс "Банк".</p> <p>4. В закладці "Банківські реквізити" визначити відповідну інформацію.</p> <p>5. Після введення потрібної інформації натиснути кнопку Записати.</p>
2.	Словник "Співробітники"	<p>1. Меню "Словники - Персони - Співробітники".</p> <p>2. В таблиці зліва "Співробітники" додати підрозділи, згідно умови завдання. Для кожного підрозділу визначити його категорію.</p> <p>3. В кожному з розділів створити співробітників, згідно умови завдання. При створенні співробітників поле "Категорія" через кнопку  необхідно заповнити з словника "Загальні поняття", де потрібно вибрати необхідне. Якщо потрібного документа (категорії) немає, то його необхідно створити за допомогою команди "Додати".</p>
3.	Словник «Відвідувачі»	<p>1. Меню "Словники - Персони - Відвідувачі"</p> <p>2. В таблиці зліва "Відвідувачі" додати підрозділи, згідно умови завдання - Місцеві та Приїжджі. Категорію підрозділу визначити за допомогою словника "Загальні поняття".</p> <p>3. У кожному з розділів створити відвідувачів, згідно з умовою завдання. При створенні відвідувачів поле "Категорія" через кнопку  необхідно заповнити з словника "Загальні поняття", де потрібно обрати необхідне. Якщо потрібного документа (категорії) немає, то його необхідно створити за допомогою команди "Додати".</p>

4.	<p align="center">Словник</p> <p align="center">«Дисконтні таблиці»</p>	<p>1. Меню "Словники - Дисконтні таблиці".</p> <p>2. Додати відповідні об'єкти, згідно умови завдання.</p> <p>3. В закладці "Основні дані" заповнити такі реквізити:</p> <ul style="list-style-type: none"> - найменування - Постійний клієнт - вид таблиці - знижка/націнка, бонус або готельна послуга - для типів "Знижка/націнка" і "Готельна знижка" в полі "Знижка/націнка" або "Послуга" обрати з словника "Номенклатор товарів та послуг" відповідну знижку або послугу. Наприклад це може бути номенклатурна позиція - Клієнт, 15%, або послуга "Поселення". <p>В закладці "Специфікації" потрібно визначити відсоток знижки і в полі "Критерій залежності" вказати відповідний параметр, наприклад це може бути такий, як "Кількість відвідувань", "Період дії", "Кількість днів проживання" і таке інше з додаткових даних і визначенням терміну.</p>
5.	<p align="center">Розділ</p> <p align="center">"Дисконтні/ клубні картки"</p>	<p>1. Меню "Облік - Дисконтні/клубні картки"</p> <p>2. Створити розділи: "Знижкові картки", "Бонусні картки" та "Інші пільги".</p> <p>3. У відповідному розділі створити картки для відвідувачів готелю(див. пп.3.). При створені картки потрібно вказати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номер картки - період дії - в полі "Особлива відмітка" визначити тип знижки(бонус, знижка, і т.п.) - якщо власником картки є співробітник, то активізувати чек-бокс і обрати клієнта зі словника "Співробітники". В іншому випадку визначити клієнта зі словника "Відвідувачі". - активізувати чек-бокси "Дисконтна картка" і відповідний чек-бокс знижки - "Фіксована знижка", або "Дисконтна знижка". Для фіксованої знижки вказати відсоток. <p>4. Якщо з даною картою зв'язані інші картки, то визначити цей зв'язок у відповідному полі.</p>

2.3. Реєстрація клієнтів

У реєстраційному блоці головного меню програми "Облік" знаходяться всі основні складові, призначені для введення в БД інформації про клієнтів. Це меню містить такі розділи, як "Дані про місця", "Картотека клієнтів", "Журнал питань" і "Дані про путівки".

Основним розділом, який призначений для оперативного управління станом номерів готелю є розділ "Дані про місця", з якого можливий перехід в "Журнал питань" і "Номерний фонд".

З цього розділу також можна надрукувати такі документи, як **платіжний документ на оплату, вихідний рахунок на оплату, платіжний документ на повернення, фіскальний чек, чек в ручному режимі, візитну і реєстраційну картку клієнта та зведений звіт "Дані про місця"**.

Розділ "Дані про місця", формується автоматично на основі словників "Номерний фонд" і "Зразки номерів" і містить такі складові:

- **стан номерів**, в якій відображається поточний стан номерів за обраний період;
- **вартість**, в якій наведено вартість номеру;
- **картки клієнтів**, яка відображає інформацію про операції поселення або бронювання місць;
- **надані послуги**, яка містить інформацію про надані послуги;
- **документи**, яка містить інформацію про підготовлені документи на оплату.

Перед початком роботи необхідно провести налаштування розділу "Дані про місця". Для цього слід скористатися меню "Файл-Налаштування системи - Інтерфейс". Нижче наведені значення за замовчуванням, які використані при налаштуванні розділу "Дані про місця"(див. рис. 2.).

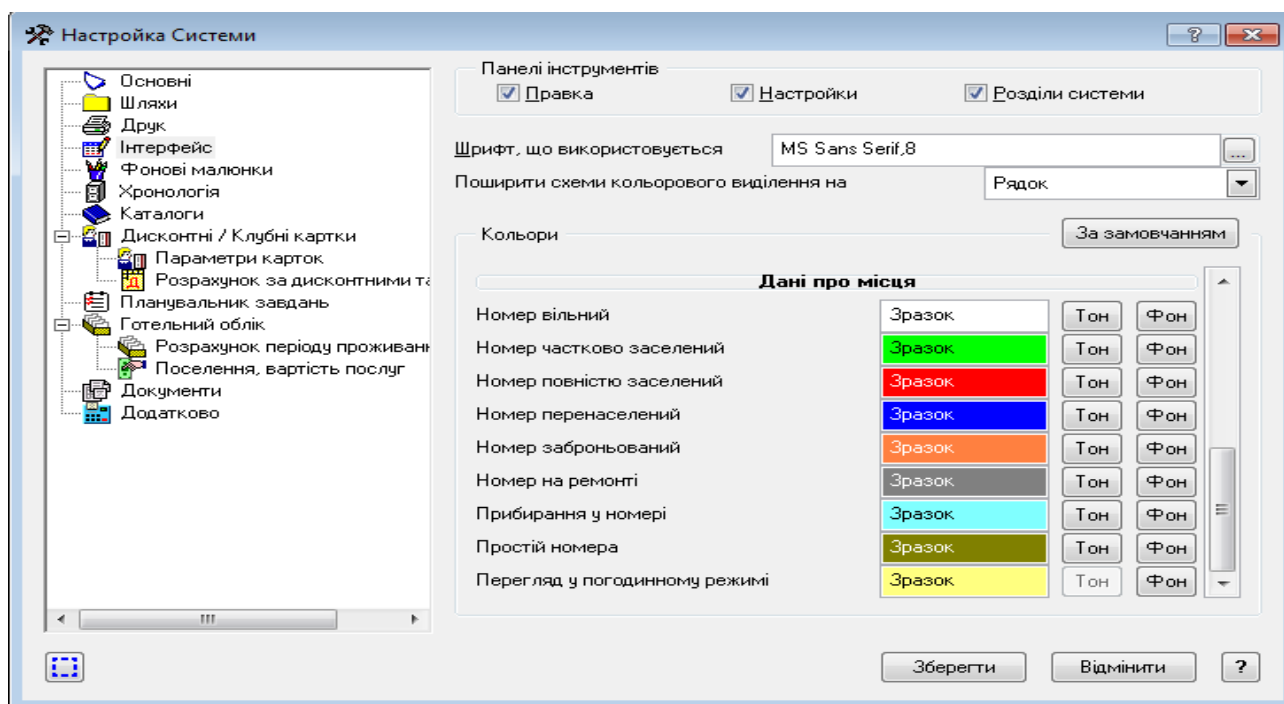


Рис. 2 Налаштування кольорової гами стану номерів готелю

При активації кнопки "Розбивати дані про місця до / після розрахункового періоду" (розділ "Готельний облік"), колонки таблиці "Стан номерів" буде розбито на дві частини - до розрахункового часу і після(див. рис. 3. .

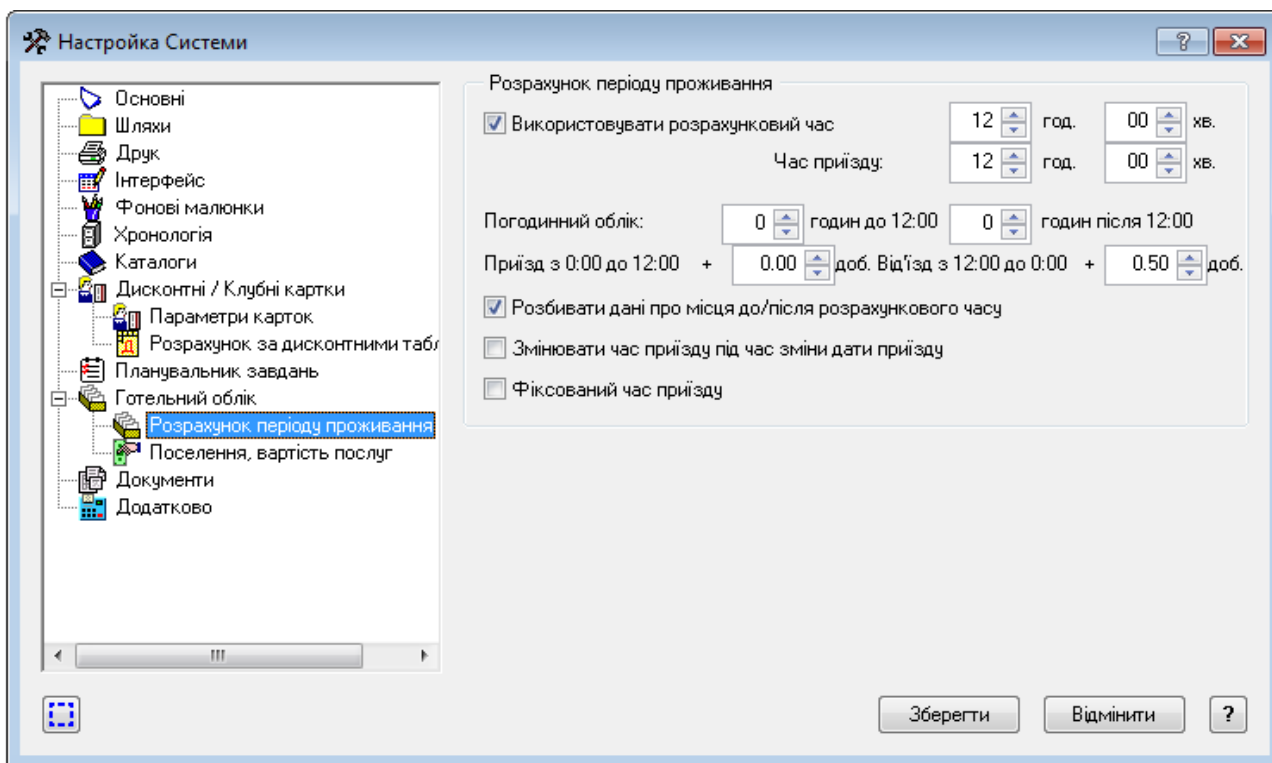


Рис. 3. Налаштування параметру "Розрахунок періоду проживання"

Безпосередньо з розділу "Дані про місця" можна отримати інформацію про **варіанти відображення зайнятості номера**(див. рис. 4.)

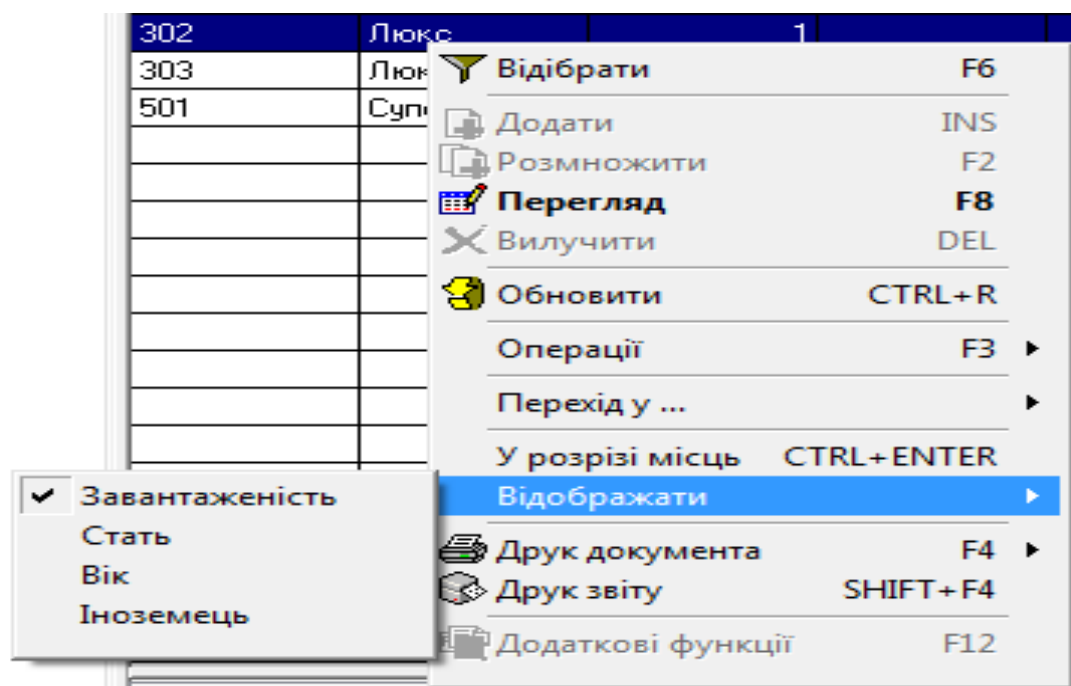


Рис. 4 Варіанти відображення зайнятості номерів в розділі "Дані про місця"

Для зручності роботи в розділі "Дані про місця" використовуються такі умовні позначення:

- Б (б)** - бронювання номера (місця)
- П (п)** - простій номера (місця)
- Р** - ремонт номера
- У** - прибирання номера

Якщо в номері кілька місць, то біля літери **Б** може стояти цифра, що означає число зайнятих місць.

Якщо всі місця номера заброньовано операціями "Бронювати місце", то характеристика номера буде зображена маленькою буквою "б" на фоні кольору "Бронювання".

Символ "б1" на фоні "Часткового заселення" означає, що в номері є заброньовані місця і одне місце поки що вільне.

Символ "б1" на фоні "Перенаселення" означає, що в номері є заброньовані місця і в номері одне місце перенаселено.

Якщо номер заселено повністю, то він просто набуває відповідного кольору і умовні позначки при цьому відсутні.

Основні види операцій, які виконують працівники готелю при роботі з клієнтами наведені на рис. 5. Ці операції доступні для використання в розділі "Облік - Данні про місця".

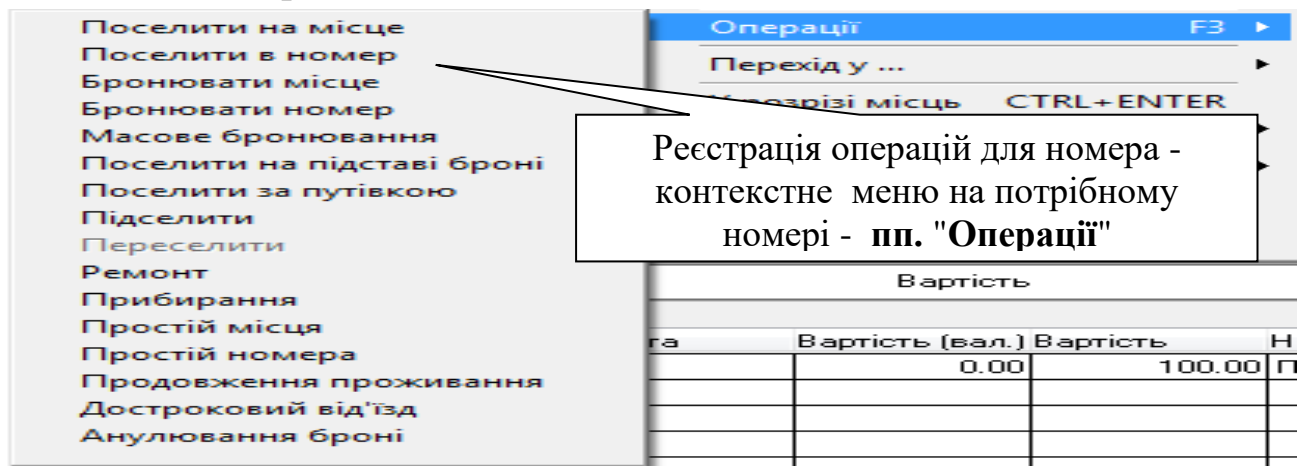


Рис. 5 Варіанти операцій, які реалізовані в розділі "Дані про місця"

2.3.1. Визначення відповідальної особи по реєстрації клієнтів

Перед початком реєстрації клієнтів слід визначити особу, яка буде відповідати за дії по операціям з клієнтами. Для цього потрібно зареєструвати відповідного працівника готелю в базі даних. Це налаштування виконується за допомогою модуля "Парус-Адміністратор". Для цього виконайте наступні дії:

- закрийте модуль "Парус-Готель";
- відкрийте модуль "Парус-Адміністратор" і налаштуйтеся на базу даних ресторану: користувач - Supervisor, пароль - admin;
- відкрийте пункт меню "Розділи - Карти користувачів системи";

- активуйте картку користувача **Supervisor**, або іншого, створеного на його підставі, який є адміністратором системи і надайте відповідальному працівнику готелю права адміністратора, які він може виконувати при виконанні потрібних функцій в базі даних. Для цього в полі "**Співробітник**" через кнопку **...** введіть прізвище відповідальної особи зі словника "**Співробітники**".

Зверніть увагу на те, щоб дії визначеного працівника були можливі при роботі з модулем "**Парус-Готель**" і він мав повні права(активний прапорець "**Повний доступ**").

Запишіть зроблені налаштування і закрийте модуль "**Парус-Адміністратор**".

Відкрийте модуль "**Парус-Готель**".

2.3.2. Основні операції, які виконуються при обслуговуванні клієнтів

Всі поточні операції, які виконуються при обслуговуванні клієнтів доступні в меню "**Облік - Дані про місця**"(контекстне меню - "**Операції**" для відповідного номера)

Завдання 5. Реєстрація операцій по номеру

1. Поселити гр. Сергєєва Г.П. в одномісний номер класу "Комфорт1 +" терміном на 10 днів. Він є постійним клієнтом готелю. Після 3 днів проживання гр. Сергєєва Г.П. переселено в номер класу "Люкс". Достроковий від'їзд після 5 днів проживання в номері "Люкс". Після від'їзду клієнта в номері проводиться прибирання.

2. Поселити Іванова С.І., який є власником клубної картки, в двомісний номер класу "Євро-Комфорт" терміном на 5 днів. Строк від'їзду по плану. Наступного дня в цей номер підселити на вільне місце гр. Тихонова В.К. Строк проживання 5 днів. Після закінчення терміну проживання строк продовжено на 3 дні. Від'їзд після закінчення строку проживання.

3. Гр. Миронов П.С. забронював місце в двомісному номері класу "Євро-Комфорт". Наступного дня броню було анульовано.

4. Гр. Новиков П.І.- пенсіонер. Забронював номер класу "Напівлюкс" на 20 серпня 2019 року. Гр. Новикова П.І. було поселено в номер по приїзді. Термін проживання в номері 6 днів. В номері розбили вікно і клієнтом була зроблена заявка в "Журналі запитань" наступного дня після поселення. Від'їзд по закінченню терміну проживання.

5. Поселити по путівці Приходченко А.І. в номер "Люкс-Євро" терміном на 15 днів. Путівка видана заводом "Телекарт Прилад". На 3 день проживання клієнтом було зроблена заявка в "Журнал запитань", про те, що в номері згоріла лампочка. Недолік було виправлено електриком готелю наступного дня..

6. У номерах класу "Люкс-Євро" проводиться ремонт ". Термін ремонту 5 днів.

Поселення на місце(в номер)³

Для виконання операції поселення на підставі броні необхідно відкрити меню "**Облік - Дані про місце**" і з контекстного меню обрати пункт "**Операції - Поселення в номер**". При формуванні картки клієнта слід заповнити такі вкладки:

"Основні"

- **ПІБ** клієнта(можна обрати з картотеки клієнтів, якщо він вже поселявся в готель) - кнопка справа. Якщо клієнт поселяється вперше, то його потрібно ввести вручну в словник "**Відвідувачі**" або "**Співробітники**".

Цю операцію потрібно зробити обов'язково, якщо клієнт має пільги.

Після поселення його прізвище буде автоматично додано в картотеку клієнтів. В іншому випадку це поле буде заповнено автоматично після вибору відповідної персони.

- **Персона**. Якщо чек-бокс неактивний, то клієнти обираються зі словника "**Відвідувачі**". У випадку поселення співробітника, треба активізувати перемикач "**Персона**" і обрати співробітника за допомогою словника «**Співробітники**».

- Група полів "**Проживання**" - вказати термін проживання, якщо він відрізняється від встановлених системою дат. Дostroковий від'їзд корегується відповідним полем.

- Якщо клієнт прибув по путівці, то треба заповнити відповідне поле - "**Путівка**". При цьому поле "**Вартість путівки**" формується автоматично з путівки і корегуванню не підлягає.

- **Вартість номера** - визначається автоматично, залежно від суми, яка була вказана при формуванні зразків номерного фонду готелю. Ця сума може бути скорегована, якщо вона відрізняється від встановленої по замовченню.

- **Надані послуги** - сума додаткових послуг, які визначаються у вкладці "**Надані послуги**" картки номера. Сума додаткових послуг автоматично додається до суми вартості номера.

"Клієнт"

Ця зона картки містить особисті дані клієнта. Якщо клієнт іноземець, то треба активізувати відповідний чек-бокс. При цьому стане активною вкладка "**Іноземець**", яку теж потрібно заповнити.

³ Для переривання терміну операції слід видалити відповідний запис з вкладки "**Картки клієнтів**" або(і) "**Надані послуги**" розділу "**Облік - Дані про місце**". Ця процедура дійсна практично для всіх операцій, які виконуються при обслуговуванні клієнтів в готелі.

"Надані послуги"

Ця вкладка містить перелік наданих послуг, які будуть додані до вартості номера. При цьому надані послуги можуть бути двох видів - **вартість номера та додаткові послуги** (перемикач). Перша вибирається зі списку вартостей, які були визначені при формуванні зразків номерів, а друга - з розділу "**Ціни реалізації**", в якому вказуються додаткові послуги і їх вартість.

Слід відмітити, що при заповненні вкладки "**Основні**" інформація з неї автоматично додається до вкладки "**Надані послуги**", як надання послуги поселення в номер(на місце).

Поле "**Знижка**" розраховується автоматично на підставі дисконтних таблиць, а може і редагуватися вручну.

Активація перемикачів "**Автоперерахунок.....**" впливає на кінцеву суму послуги.

"Особливі відмітки"

Ця вкладка містить додаткову інформацію, яка визначає посадових осіб, які реєструють клієнта, а також посилання на дисконтні карти, які впливають на кінцеву вартість проживання.

Через поле "**Дисконтна картка**" слід створити відповідну картку в розділі "**Дисконтні/клубні картки**" для поточного клієнта, якщо цього не було зроблено раніше(див. завдання 4). При формуванні інформації про знижку слід активувати чек-бокси "**Дисконтна картка**", "**Фіксована знижка**" або "**Дисконтна знижка**" і встановити відсоток дисконту. В полі "**Зв'язані картки**" можна під'єднати пільги по іншим карткам.

Якщо включено перемикач "**Анульовано**", то картка клієнта вважається не дійсною, але доступна для перегляду. При цьому в картці не можливо додавання додаткових послуг.

Після збереження картки клієнта дані автоматично формуються в розділах "**Дані про міста**"(в підрозділах "**Картки клієнтів**" та "**Надані послуги**") і "**Картотека клієнтів**"(в підрозділі "**Надані послуги**").

Бронювання місця(номера)

Для виконання операції поселення на підставі броні необхідно відкрити меню "**Облік - Дані про місця**" і з контекстного меню на відповідному номері обрати пункт "**Операції - Бронювати.....**".

При бронюванні місця(номера) у формі додавання картки клієнта стає доступним поле "**Броня**" і "**Броня дійсна до**". Останнє поле редагується вручну.

Поселення на підставі броні

"**Поселити на підставі броні**". Виконання цієї операції можливо безпосередньо з розділу "**Дані про місця**", вкладка "**Картки клієнтів**", або через розділ "**Картотека клієнтів**".

В першому випадку потрібно активізувати потрібний номер і обрати операції "**Поселення на підставі броні**". Також можна активізувати картку клієнта у вкладці "**Картки клієнтів**", змінити операцію "**Бронювання..**" на

операцію "**Поселення в номер(місце)**" і скорегувати , якщо потрібно, терміни проживання.

В другому випадку, після відкриття розділ "**Картотека клієнтів**", обрати зі списку заброньованих номерів або місць потрібний запис на поточну дату, відкрити картку клієнта, скорегувати операцію "**Бронювання...**" на операцію "**Поселення в номер(місце)**" і натиснути кнопку записати "**Записати**".

Передивитися стан розділу "**Дані про місяця**". Для перегляду стану номерів по годинам мешкання потрібно клацнути на потрібній даті. Для перегляду буде надано стан номера в погодинній зайнятості.

Поселення за путівкою

Для виконання операції поселення за путівкою необхідно відкрити меню "**Облік - Дані про місяця**" і з контекстного меню для даного номера обрати операцію "**Поселення за путівкою**". Після відкриття розділу "**Дані про путівки**" слід обрати потрібний запис і відкрити його. Відкриється картка клієнта з заповнений полем "**Путівка**". Скорегувати її і натиснути "**Записати**".

Підселення

Ця операція використовується для номерів, всі місця в яких зайняті. При цьому "**Підселення**" виконується на **додаткове місце** в номері.

Для виконання цієї операції потрібно відкрити меню "**Облік - Дані про місяця**", активізувати номер, в який потрібно підселити клієнта і з контекстного меню обрати операцію "**Підселення**". Після відкриття картки клієнта слід заповнити вкладку "**Основні дані**", в якій визначити місце, на яке виконується підселення і вказати клієнта.

У вкладці «**Додаткові послуги**» визначити відповідну послугу з визначенням ціни за мешкання. Вид послуги встановити "**Вартість номера**". Ціну за послугу "**Підселення**" можна визначити безпосередньо у вікні налаштування, а можливо вказати при формуванні послуги у словнику "**Номенклатор товарів та послуг**" у вкладці "**Ціна реалізації**". Ціна мешкання співпадає з ціною номеру(місця). Тип номенклатурної позиції «**Підселення**» повинен бути «**Товар**». Записати зроблені зміни.

Переселення

Для виконання операції переселення необхідно відкрити меню "**Облік - Дані про місяця**", обрати потрібний номер і з контекстного меню активізувати операцію "**Переселення**". Після відкриття картотеки клієнтів, відносно яких поточна дата знаходиться в періоді проживання слід обрати потрібний запис. На питання "**За даною картою числяться послуги. Перенести їх на нову картку?**" відповісти "**Так**". Після того, як відкриється картка клієнта, треба провести в ній відповідні зміни щодо номеру мешкання і термінів проживання і натиснути "**Записати**". Для перегляду стану номерів по годинам мешкання потрібно в розділі "**Дані про місяця**" клацнути на потрібній даті. Для перегляду буде надано стан номера в погодинній зайнятості.

Ремонт, прибирання номеру

Для виконання операції по прибиранню(ремонту) номеру необхідно відкрити меню **"Облік - Дані про місця"**, обрати потрібний номер і з контекстного меню обрати операцію **"Ремонт" або "Прибирання"**. При цьому у формі, що відкриється буде активне тільки поле з номером кімнати і датами початку і закінчення ремонту чи прибирання. Слід корегувати останні, якщо потрібно і натиснути **"Записати"**.

Простій номеру(міся)

Для виконання операції визначення простою номеру необхідно відкрити меню **"Облік - Дані про місця"** і з контекстного меню обрати операцію **"Простій номера(міся)"**. При цьому у формі, що відкриється буде активне тільки поле з номером кімнати(місцем) і датами початку і закінчення простою. Слід корегувати останні, якщо потрібно і Для виконання операції поселення на підставі броні необхідно відкрити меню **"Облік - Дані про місця"** і з контекстного меню обрати операцію натиснути **"Записати"**.

Продовження проживання, достроковий від'їзд

Для виконання операції по продовженню терміну проживання або дострокового від'їзду клієнта необхідно відкрити меню **"Облік - Дані про місця"** і з контекстного меню обрати відповідну операцію. Після відкриття розділу з вкладки **"Картки клієнтів"** обрати потрібну картку, змінити необхідні параметри(дату) і тариф, визначити механізм перерахунку наданих послуг (автоматичний чи ручний режим) і натиснути **"Записати"**.

Журнал запитань

Для збереження різного роду зауважень та побажань в системі існує **"Журнал запитань"**, в який можна перейти безпосередньо з розділу **"Дані про місця"**, або скористатися меню **"Облік - Журнал запитань"**. Через контекстне меню можна додати в журнал запитання про стан номеру. Ця інформація вноситься у вкладці **«Запитання»**.

Поле **«Прийняв»** заповнюється автоматично, якщо було визначено відповідальну особу.

В полі **«На адресу»** відображається особа, яка буде виконувати роботи по вирішенню питання.

Поле **«Картка клієнта»** заповнюється у випадку, коли автором питання є клієнт.

Після вирішення питання результати вносяться у вкладці **«Рішення»**. На підставі даних журналу можна сформувати відповідний звіт.

Дані про путівки

Розділ **"Облік-Дані про путівки"** призначено для збереження путівок, що надаються в готельний комплекс. На підставі путівок можливо як поселення клієнтів, так і бронювання місць.

Реєстрація путівок виконується у вікні **"Путівка"**, яке відкривається після операції додавання. Після заповнення необхідних даних в закладці **"Основні"**

для визначення суми вартості номеру потрібно натиснути кнопку, яка розташована справа поля "Сума". Якщо при поселенні надаються додаткові послуги, то їх можна ввести в закладці "Послуги". Після введення додаткових послуг, які включається у вартість номеру, треба перерахувати суму(див. попередній абзац).

Після формування даних про путівки можна провести бронювання номеру чи поселення. Для цього треба скористатися пунктом контекстного меню "Операції" на відповідній путівці і обрати потрібну операцію.

Нагадування

Розділ «Облік-нагадування» використовується для перегляду відомостей про дні народження співробітників та клієнтів готелю. Всі поля форми заповнюються системою автоматично залежно від встановленої дати (за замовченням встановлюється поточна дата).

2.3.3. Формування звітів по розділу "Дані про місяць"

Завдання 6. Реєстрація операцій по номеру

1. З розділу "Дані про місяць" сформууйте відповідний звіт.
2. Для кожного клієнта, якого було поселено в готель, створити такі документи, як "Візитна картка", "Реєстраційна карта" та "Рахунок".
3. З розділу "Журнал запитань" сформууйте звіт поточних питань клієнтів.
4. З розділу "Дані про путівки" сформууйте відповідні документи та звіти.

1. Для формування звіту про місяць готелю необхідно скористатися пунктом контекстного меню "Друк звіту". Цей звіт можна створити по "Поточному розділі", "Обраному номеру", або по "Всім розділам". Шаблон звіту - **LOCRMREPORT(UA)**.

2. Для другу документів для клієнта слід скористатися пунктом "Друк документу" в підрозділі "Картки клієнтів". Можливо друк таких документів:

- | | |
|------------------------------------|---|
| 2.1. Візитна картка | - LOCHTCARD(UA) |
| 2.2. Реєстраційна картка | - LOCANK(UA) і LOCRCARD(UA) |
| 2.3. Рахунок за послуги і вартість | - LOCSHETPAY(UA) |
| Рахунок до сплати | - LOCSCHET(UA) |
| 2.4. Друк звіту з журналу запитань | - QUREP(UA) |
| 2.5. Друк документу "Путівка" | - PMPEP(UA) |
| 2.6. Друк звіту за путівками | - PMVIP(UA) |

2.4. Робота з картотекою клієнтів

Завдання 7. Операції з картками клієнтів

1. Провести розрахунки з клієнтами готелю, термін проживання яких закінчився: - гр. Сергєєва Г.П., якого було переселено в номер "Люкс",
- гр. Іванова С.І., який проживав в двомісному номері класу "Євро-Комфорт" терміном на 5 днів.
- гр. Тихонова В.К., якого було підселено до гр. Іванова С.І.
- гр. Новикова П.І., якого було поселено по броні в номері "Напівлюкс"
Дату розрахунку встановити згідно терміну проживання.
2. Сформуванати платіжні документи на сплату за проживання(шаблон звіту - PDPPUA).
- 3.. Перевірити операції анулювання платіжних документів
4. Надрукувати всі документи та звіти з розділів "Дані про місця" та "Картотека клієнтів".

Після реєстрації картки клієнта у розділі "Дані про місця" в таблиці специфікації картки клієнта в графі "Залишок" відображається від'ємна сума, яка дорівнює сумі вартості послуг.

Операції формування платіжних документів можна виконувати як безпосередньо в розділі "Дані про місця - картки клієнтів", або в розділі "Картотека клієнтів". Для друку відповідних документів слід скористатися контекстним меню на картці клієнта(таблиця "Картки клієнтів", або на будь-якому запису таблиці "Надані послуги".

The screenshot displays a software interface with a table titled "Картки клієнтів" (Client Cards). The table has columns for "Тип операції" (Operation Type), "ПІБ" (Full Name), "Приїзд" (Arrival), "Від'їзд" (Departure), "Достроковий від'їзд" (Early Departure), "Кількість днів" (Number of Days), and "Місце" (Room). The first row shows a client named "Іванов" who arrived on 06.04.2019 and is scheduled to depart on 07.04.2019. A summary bar above the table indicates a total of 100.00 грн. and a debt of 100.00 грн. A context menu is open over the table, listing various actions such as "Додати" (Add), "Розмножити" (Duplicate), "Виправити" (Fix), "Вилучити" (Delete), "Обновити" (Refresh), "Перехід у ..." (Transition to ...), "Підготовка документів" (Document Preparation), "Анулювання підготовки документів" (Cancellation of document preparation), "Друк фіскального чека" (Print fiscal receipt), "Чек у ручному режимі" (Receipt in manual mode), "Друк документа" (Print document), "Друк звіту" (Print report), and "Додаткові функції" (Additional functions). Below the table, there are three smaller context menus for "Оплата" (Payment) and "Повернення коштів" (Refund), with options like "Друк фіскального чека" (Print fiscal receipt) and "Чек у ручному режимі" (Receipt in manual mode).

Вартість	Картки клієнтів	Нада				
Картки клієнтів, на суму: 100.00 грн., оплачено: 0.00 грн., заборгованість: 100.00 грн.						
Тип операції	ПІБ	Приїзд	Від'їзд	Достроковий від'їзд	Кільсть днів	Місце
Поселення у номер	Іванов	06.04.2019 09:	07.04.2019 12:			

Рис. 6 Формування документі на оплату послуг з розділу "Дані про місця"

В вікні вибору документу слід активізувати чек-бокс "**Вик. за замовченням**". В цьому випадку система буде автоматично реєструвати платіжні документи в розділі, який вказаний у вікні вибору.

*Після виписки відповідного документу він зберігається у розділі "**Дані про місяця - Документи**", звідки їх можна переглянути, надрукувати та сплатити.*

Сплата рахунку

Для сплати послуг слід скористатися підготовкою **«Платіжного документу на оплату»**, який формує плату клієнта за надані послуги.

Якщо спочатку було сформовано документ **«Вихідний рахунок на оплату»**, то після його створення потрібно перейти в розділ "**Дані про місяця - Документи**" і виконати наступні дії:

1. Через контекстне меню обрати "**Перегляд**".
2. У формі документа через поле "**Документ**" перейти в розділ "**Вихідні документи на оплату**".
3. Активізувати потрібний рахунок і виконати оплату через контекстне меню "**Оплата**".
4. Після підтвердження оплати в розділі "**Дані про місяця**" в графі "**Залишок**" сума боргу буде скорегована.
5. Для анулювання оплати треба виконати пп.1 і 2 і для потрібного рахунку з контекстного меню обрати пункт "**Анулювати оплату**". Цю операцію можна також виконати в розділі **«Дані про місяця-Документи»**.

До уваги: Якщо в номері поселено декілька мешканців, то платіжний документ або рахунок на оплату можна виписати за весь номер. Для цього в розділі "**Дані про місяця - Картки клієнтів**" слід виділити всіх мешканців, використовуючи клавішу "**Пробіл**" і створи платіжний документ через пункт контекстного меню "**Підготовка документів**".

Повернення коштів і створення платіжного документу на повернення

Для повернення коштів клієнту необхідно виконати наступні дії:

1. У розділі "**Дані про місяця - Надані послуги**" обрати потрібний запис
2. Скористатися контекстним меню і обрати пункт "**Повернення коштів**".
3. Після запису документу в таблиці "**Надані послуги**" буде створено запис з від'ємним значенням. Ця сума з'явиться у полі "**Залишок**" таблиці "**Стан номерів**".
4. Для створення платіжного документу на повернення коштів слід у таблиці "**Картки клієнтів**" або "**Надані послуги**" для потрібно запису скористатися пунктом контекстного меню "**Підготовка документів - Платіжний документ на повернення**".

5. Після створення платіжного документу його можна переглянути чи скорегувати. Технологія роботи з платіжними документами описана в пункті "Сплата рахунку".

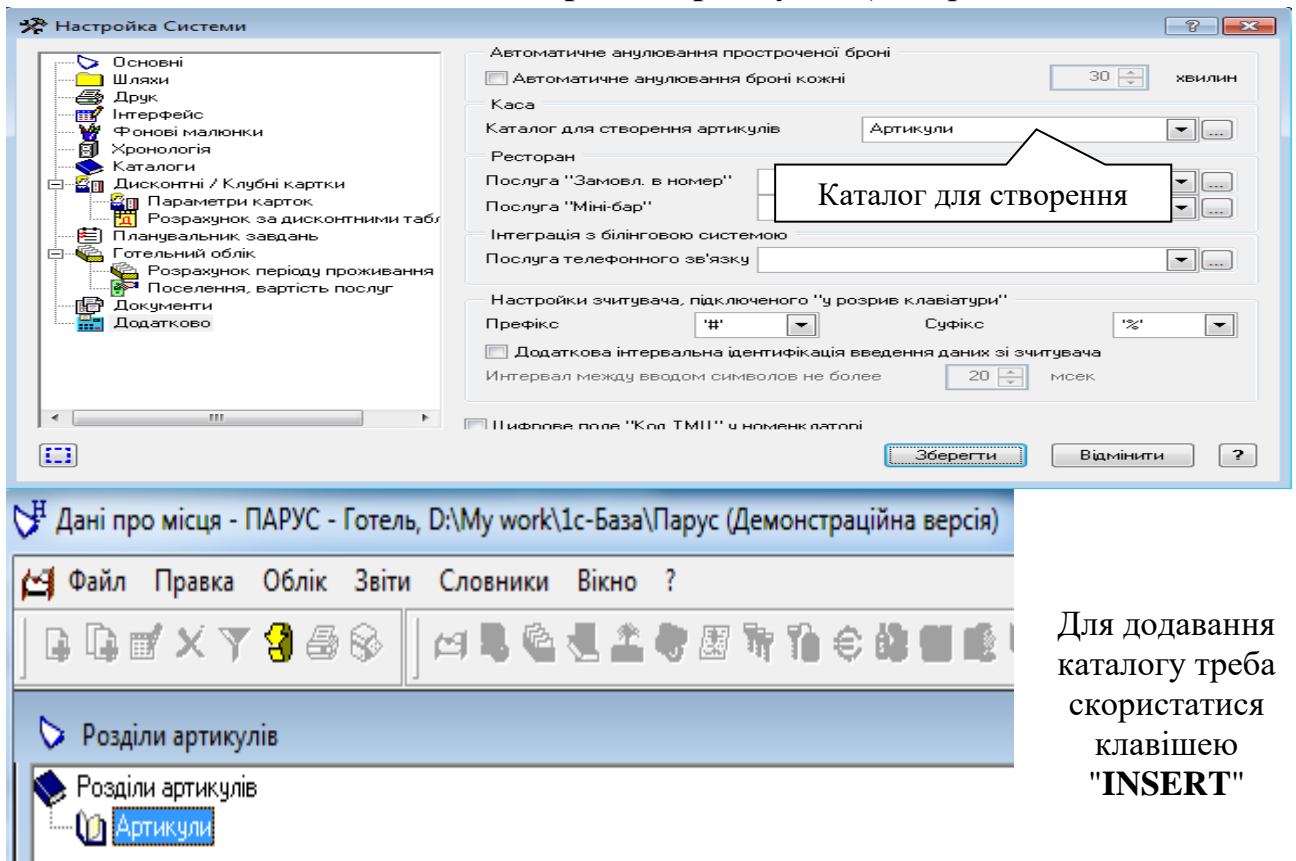
Анулювання платіжних документів

Анулювання сформованих платіжних документів можливо виконати з розділу "Дані про місця - Картки клієнтів(Надані послуги)". Після вибору потрібного клієнта треба скористатися пунктом контекстного меню "Анулювання підготовки документів" і обрати потрібний платіжний документ - платіжне доручення або рахунок на оплату. Для виконання ануляції у вікні вибору треба активізувати перемикач "Вилучити всі зв'язані документи", який розташований внизу.

Друк фіскального чеку(чек у ручному режимі)

Для реєстрації оплати за проживання та отримані послуги можна за допомогою касового апарату створити фіскальний чек, який потім може бути надруковано тільки в модулі "Касові апарати". Тому, якщо цей модуль не встановлено, то виконання цієї операції не можливо.

Перед формування цього документу слід провести деякі налаштування системи "Парус-Готель" і "Парус - Касові апарати". Так в модулі "Парус - Готель" треба в розділі "Файл-Налаштування системи-Додатково" слід заповнити поле "Каталог для створення артикулів"(див. рис. 7.).



Для додавання каталогу треба скористатися клавішею "INSERT"

Рис. 7 Налаштування параметрів формування чеку на сплату

В модулі "Парус - Касові апарати" слід налаштувати такі параметри, як "Відділ", "Гр. податків" та "Гр. товарів" за замовченням (див. рис. 8.)

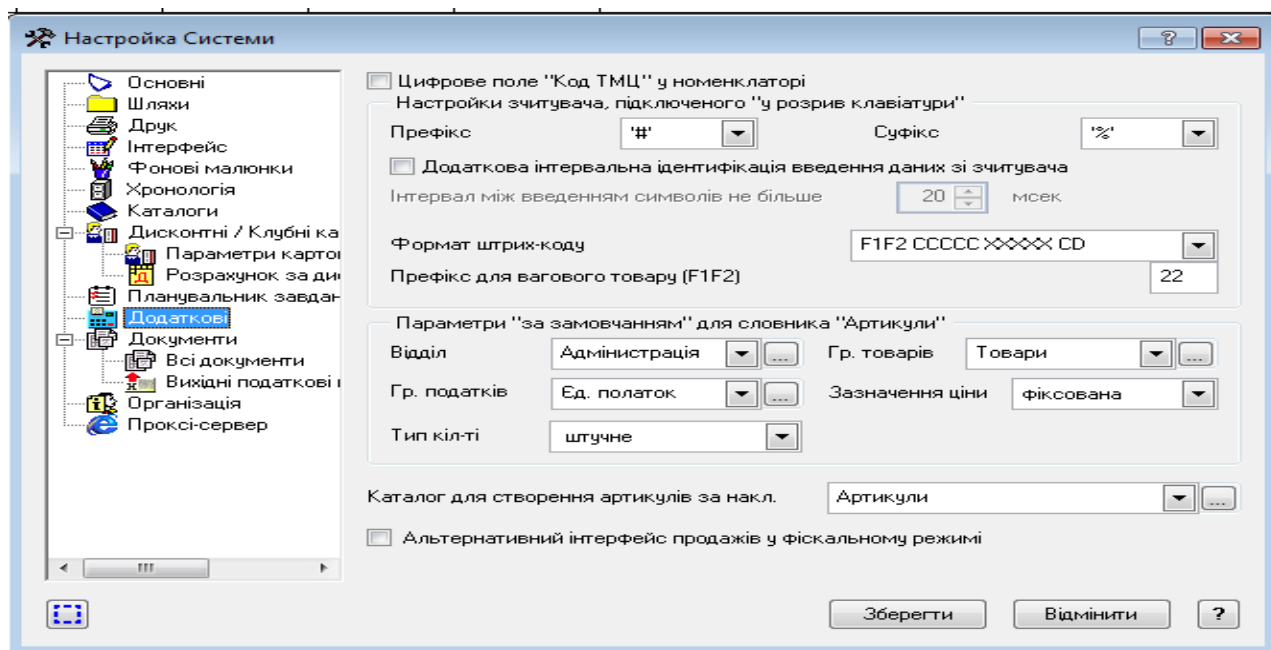


Рис. 8 Посилання на налаштування в модулі "Касові апарати"

Якщо всі налаштування проведені, то друк цих документів виконується з розділу "Дані про місця - Картки клієнтів(Надані послуги)" через відповідні пункти контекстного меню

Всі перелічені документи можна також сформувати у розділі "Картотека клієнтів". Сформовані платіжні документи автоматично заносяться у розділ "Дані про місця - Картки клієнтів".

Також в цьому розділі можна сформувати наступні документи і звіти(контекстне меню на картці клієнта) - див. рис. 9.

"Друк документів"

"Друк звітів"

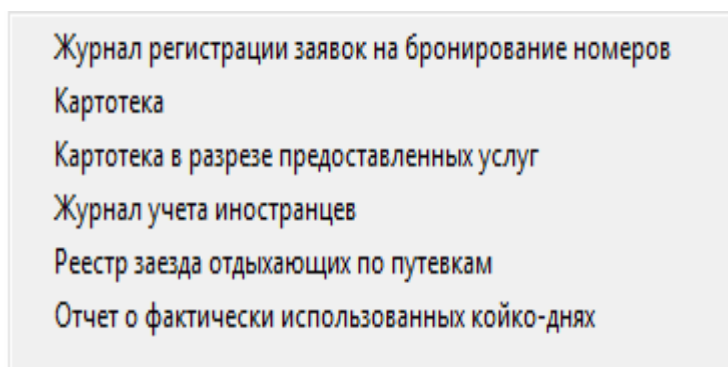
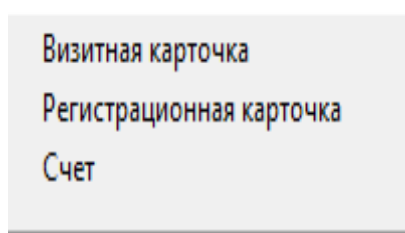


Рис. 9 Звітні документи картотеки клієнтів

З розділу "Картотека клієнтів" можна зробити перехід до "Журналу запитань" і "Погодинне обслуговування".

2.5. Обслуговування клієнтів

В цьому розділі враховуються додаткові послуги, які сплачуються окремо. Це такі послуги, як "Погодинне обслуговування", "Телефонні розмови", "Дисконтні/клубні картки" та "Нагадування".

Завдання 8. Обслуговування клієнтів

Додати в словник "Номенклатор товарів та послуг" погодинні послуги, які додатково надаються клієнтам в готелі

Таблиця 2.

№	Найменування послуги	Од. вим.	Ціна реалізації(грн.)
1.	Басейн	год.	150
2.	Сауна	год.	200
2.	Баня	год	150
	- оренда віника	шт.	50
	- оренда шапки	шт.	50
	- оренда капців	шт.	50
	- оренда ряднинки	шт.	50
3.	Лікувальний масаж	шт.	350
4.	Ігрові види		
	- шахи	год.	100
	- настільний теніс	год.	100
	- волейбол	год.	100
5.	Експерсія	шт.	250

Клієнти готелю забронювали такі послуги.

1. Гр. Сергєєв Г.П. - замовив баню на другий день після поселення. Він скористався всіма речами, які надаються в оренду. Термін - 1 година.

2. Гр. Іванов С.І. забронював басейн і масаж на 3 дні з наступного дня після поселення. Перед розрахунком клубна картка була поповнена готівкою на 10 000 грн. Відобразити у клубній картці витрати, які здійснив клієнт (розділ "Витрати").

3. Гр. Тихонов В.К. забронював екскурсію на передостанній день проживання. На клубну картку зараховано 5000 грн. по операції "Розрахунок з клієнтом". Відобразити у клубній картці витрати, які здійснив клієнт (розділ "Витрати").

4. Гр. Сергєєв Г.П. і гр. Іванов С.І., починаючи з другого дня проживання, кожного вечора з 19 до 21 часу грали в настільний теніс.

5. Гр. Новиков П.І. забронював сауну на 2 дні, починаючи з другого дня проживання. Термін - 2 години в день.

6. Гр. Приходченко А.І. забронював 10 масажів з 2 другого дня перебування у готелі. Послуга була сплачена підприємством, яке надало путівку - завод "Телекарт Прилад".

7. Для всіх клієнтів сформувати і надрукувати "Платіжний документ на оплату".

8. Сформувати детальний та підсумковий звіти по клубним карткам клієнтів.

Погодинне обслуговування

В розділі **"Облік - Погодинне обслуговування"** ведеться облік додаткових послуг, які надаються готелем.

Головне меню розділу містить дерево каталогів, що являє собою перелік погодинних послуг. Кожен вид послуг має:

- основну таблицю, яка містить відомості про послугу у розрізі днів тижня й годинника

- специфікації вартості послуги, картки обслуговування, надані послуги і документи.

Для формування відповідної послуги потрібно зробити такі дії.

1. В дереві каталогів створити відповідний розділ, який має статус **"Каталог"**. Наприклад, **"Послуги"**, **"Маршрути"**, **"Ігрові послуги"** і таке інше;

2. Активуйте потрібний розділ і додайте відповідні послуги, згідно умови завдання. Для цього з контекстного меню треба обрати пункт **"Додати"** і вікні **"Підрозділ"** додати **"Об'єкт"**, для якого потрібно визначити **"Найменування послуги"**, наприклад **"Відвідування сауни"** і вказати кількість місць. В групі полів **"Доступний"** потрібно вказати період дії послуги, визначити **"Мінімальний час резервування"**, а також кратність відвідування.

Після збереження цей об'єкт буде додано в головне вікно розділу у вигляді таблиці(права таблиця) с переліченням днів тижня, починаючи від системного, з переліком годинника. При цьому, якщо не встановлено період дії, то він автоматично нумерується від **"00"** до **"23"** годин.

Використовуючи умови відбору(контекстне меню **"Відібрати"**) можна встановлювати будь-який варіант перегляду погодинних послуг.

Також можна переглянути склад послуги в межах кожної години з п'ятихвилинним інтервалом. Для цього потрібно клацнути лівою кнопкою миші на годині, яка цікавить. Після перегляду, для виходу в звичайний погодинний варіант представлення, достатньо клацнути лівою кнопкою миші в графі на будь-якому значенні п'ятихвилинного інтервалу.

Реєстрація картки погодинного обслуговування можлива різними варіантами - додаванням нової картки, розмноженням існуючої або резервуванням.

Встановлення вартості погодинних послуг

В таблиці специфікації **"Вартість послуги"** треба додати позицію, яка визначає вартість послуги. В полі **"Сума"** треба вказати вартість послуг за 1 годину, а у полі **"Дійсна по...."** - період дії в годинах. Таким чином можна створити декілька послуг, різної вартості і для різних періодів дії. Ці два параметра будуть використані системою при формуванні вартості послуги при її резервуванні.

Якщо встановлено перемикач **"Автододавання"**, то при виконанні операції резервування буде автоматично додано запис про послугу у таблицю **"Надані послуги"**. Перемикач - **включити**.

Якщо встановлено перемикач "Автоперерахунок за кількістю годин", то значення поля "Кількість" буде змінено з урахуванням періоду резервування послуги. Перемикач - **включити**.

Якщо встановлено перемикач "Автоперерахунок за кількістю місць", то значення поля "Кількість" буде змінено з урахуванням кількості місць резервування. Перемикач - **включити**.

Після формування вартості послуги будуть заповнені вкладки "Картки обслуговування" і "Надані послуги". Якщо при наданні послуги є якісь додаткові складові, то їх можна додати у відповідну "Картку обслуговування - Надані послуги", або безпосередньо у вкладку "Надані послуги".

Всі складові вартості послуги накопичуються у "Картці обслуговування" вкладка "Основні".

Резервування послуг

Для резервування послуги слід обрати потрібний день і скористатися контекстним меню "Резервувати". У формі резервування слід заповнити вкладку "Основні". Основні поля форми заповнюються автоматично, залежно від обраної послуги(див. рис. 9.)

У полях "З ... по.." потрібно встановити період дії послуги.

Поле "Періодичність" заповнюється зі списку і впливає на дні, які вказані в полі "З ... по..".

Поле "Всього годин, хвилин" розраховується на підставі терміну дії послуги.

В полі "Всього нараховано" автоматично відображається вартість послуги.

Після реєстрації оплати у полі "Сплачено" буде відображено відповідне значення(див. рис.10).

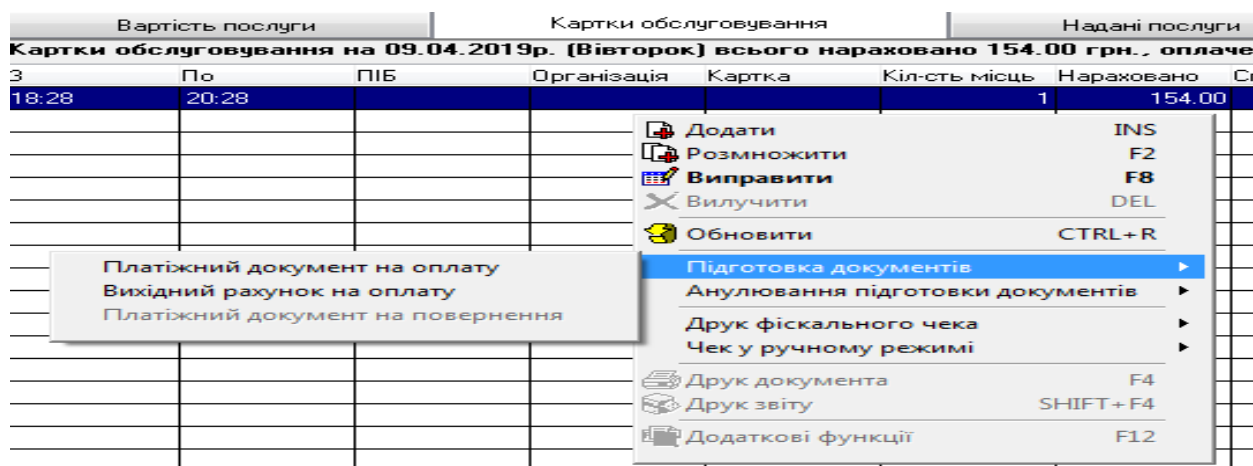
Дата	День	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	1
09.04.2019	Вівторок													
10.04.2019	Середа													
11.04.2019	Четверг													
12.04.2019	П'ятниця													

Рис. 10 Параметри формування картки погодинного обслуговування

У вкладці "Надані послуги" знаходиться список послуг, які можна корегувати вручну. Додані послуги автоматично будуть додані до "Картки обслуговування".

Після виконання резервування в основній таблиці розділу **"Погодинне обслуговування"** на вказану дату кольором буде відмічені зарезервовані години. Якщо картка погодинного обслуговування прив'язана до картки клієнта(поле **"Картка клієнта"**), то всі надані послуги будуть враховані в розділах **"Картотека клієнтів"** і **"Дані про місяць"** як додаткові послуги, що вплине на кінцеву вартість для сплати за цією картою.

Для формування оплати за надані послуги слід скористатися контекстним меню в розділі **"Карти обслуговування"** або **"Надані послуги"** і обрати потрібний пункт (див. рис. 11).



**Рис. 11 Сплата за надані послуги погодинного обслуговування
Дисконтні та клубні картки**

Доступ до дисконтних та клубних карт існує через меню **"Облік - Дисконтні/Клубні картки"**. В цьому розділі виконується реєстрація карток і ведеться історія витрат по ним. Якщо в готелі використовуються відповідні технічні пристрої, за допомогою яких виконується пошук дисконтної чи клубної картки, то необхідно виконати налаштування системи на параметри, які запрограмовані за замовченням. Ця операція виконується через меню **"Файл - Налаштування системи - Додатково"**(див. рис. 12.)

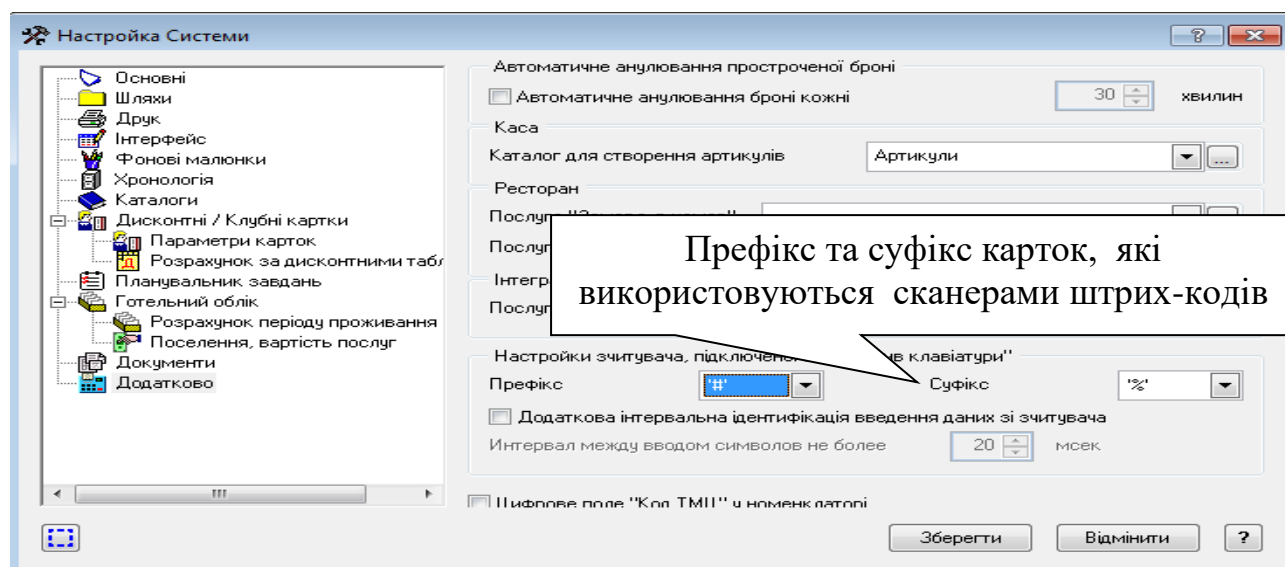


Рис. 12 Налаштування системи під технічні засоби реєстрації карток

В цьому розділі можливо надрукувати такі документи, як:

- детальний звіт за карткою користувача - **CLUBDETAIL(UA)**
- детальний звіт за всіма картками - **CLUBITOG(UA)**

Головне вікно розділу містить дерево каталогів, яке представлено структурою розташування дисконтних карт у розрізі дисконтних таблиць, за якими можна розраховувати на знижку.

Основна таблиця містить картки клієнтів, а дві підлеглі таблиці відображають "**Витрати**" та "**Надходження**" по ним.

Складові таблиці "**Витрати**" заповнюються на підставі форми, яка наведена на рис. 13.

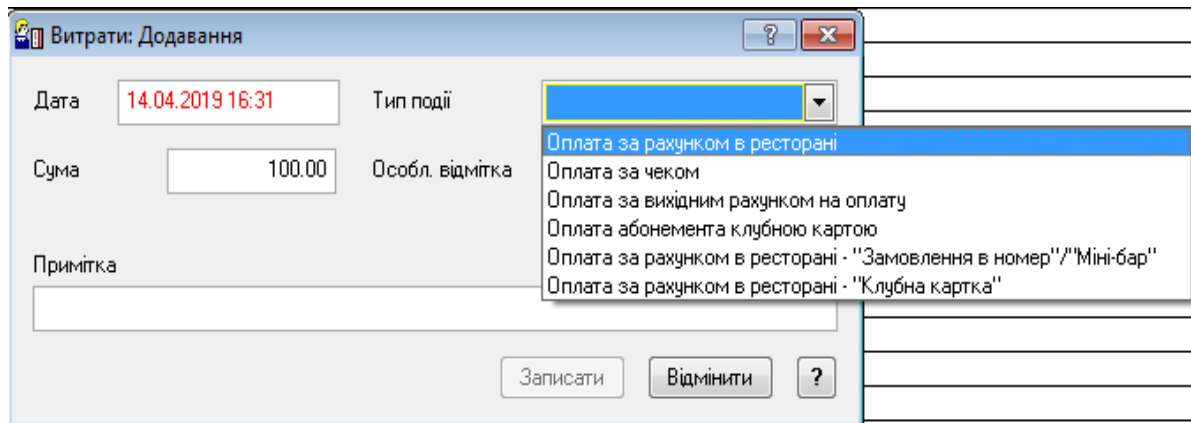


Рис. 13 Формування статей витрат по картці

Складові таблиці "**Надходження**" заповнюються на підставі форми, яка наведена на рис. 14 .

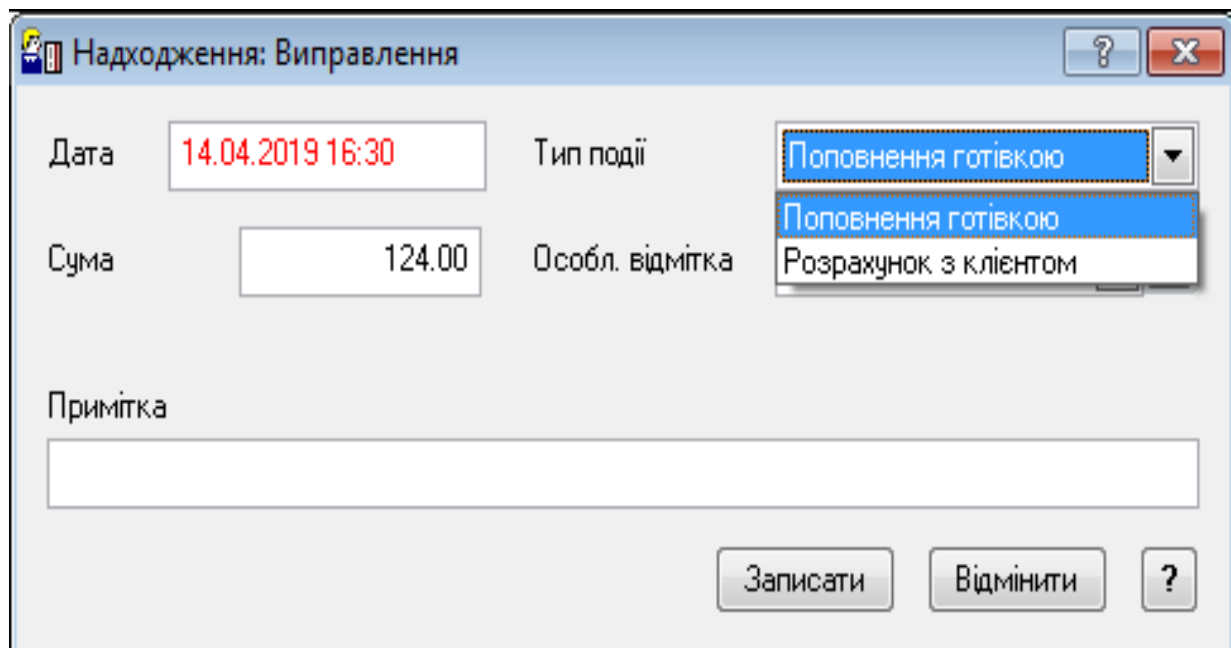


Рис. 14 Формування статей надходження по картці

Масове анулювання невикористаних карток

Для анулювання невикористаних карток, або карток, термін дії яких сплинув, треба скористатися аналогічним пунктом контекстного меню і таблиці "Картки"(див. рис. 15).

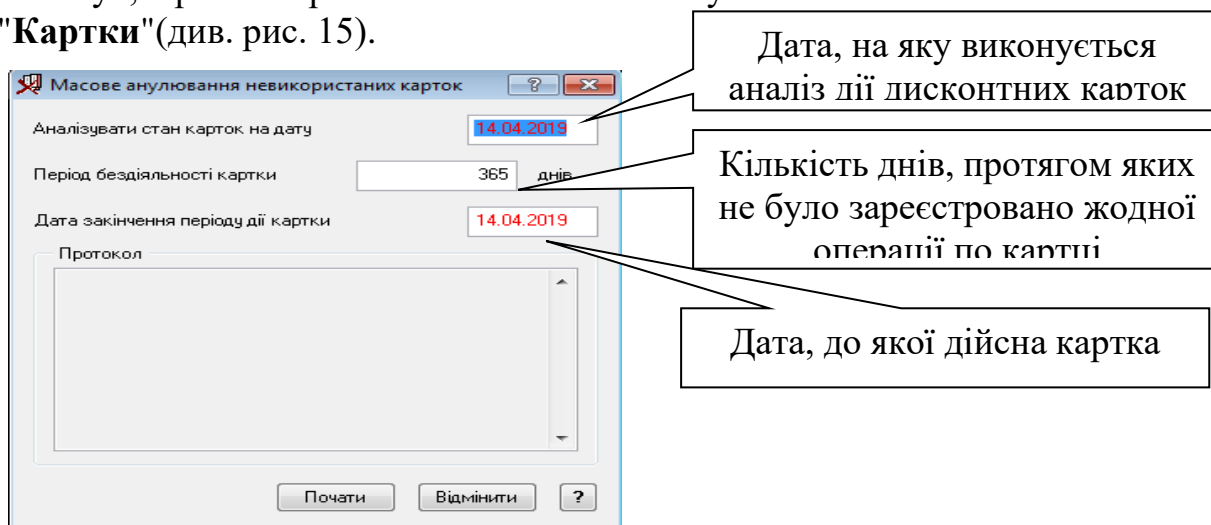


Рис. 15 Форма анулювання невикористаних дисконтних карток

Після підтвердження виконання ця функція виконає аналіз стану карток на вказану дату і, якщо інтервал часу між цією датою і датою останньої операції за картокою більший чи дорівнює кількості днів, яке вказано в полі "Період бездіяльності картки", тоді буде заповнено поле "Дата закінчення періоду дії картки", відповідним значення.

Нагадування

Розділ "Облік - Нагадування" використовується для перегляду й поповненню інформації про дні народження співробітників та відвідувачів готелю. В розділ "Нагадування" інформація попадає автоматично з словників "Співробітники" та "Відвідувачі". З цього розділу можна перейти до редагування відповідної картки особи(див. рис.16)

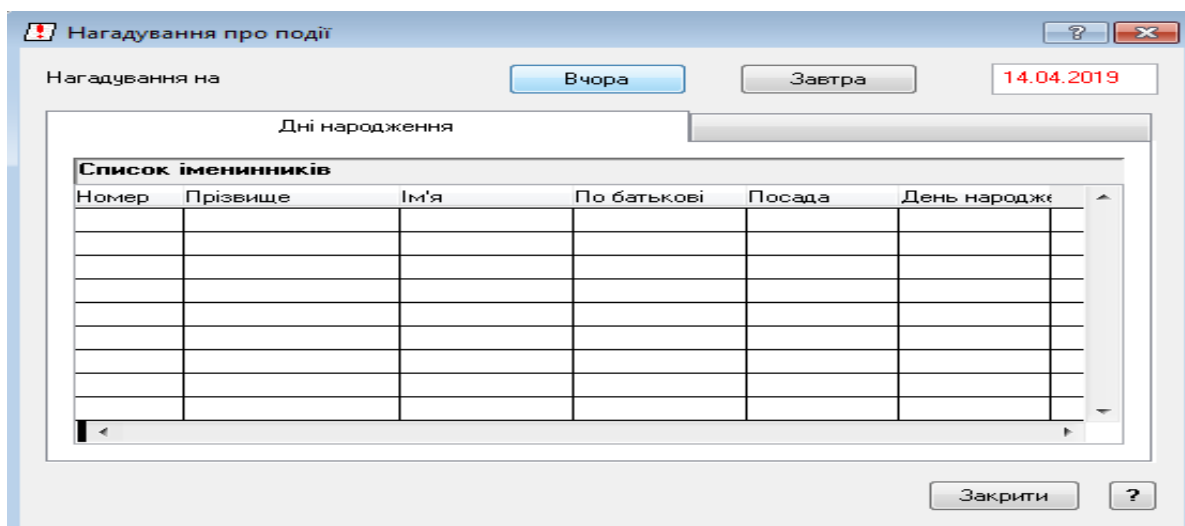


Рис. 16 Форма нагадування знаменних дат співробітників

2.6. Звітність системи

Блок програми "Звіти" призначений для підготовки звітних документів, а також для реєстрації звітів довільної форми. Всі звіти, які формуються системою, формуються, редагуються і друкуються в додатку **MS Excel**. До визначеного розділу програми відносяться звіти, які наведені на рис. 17.

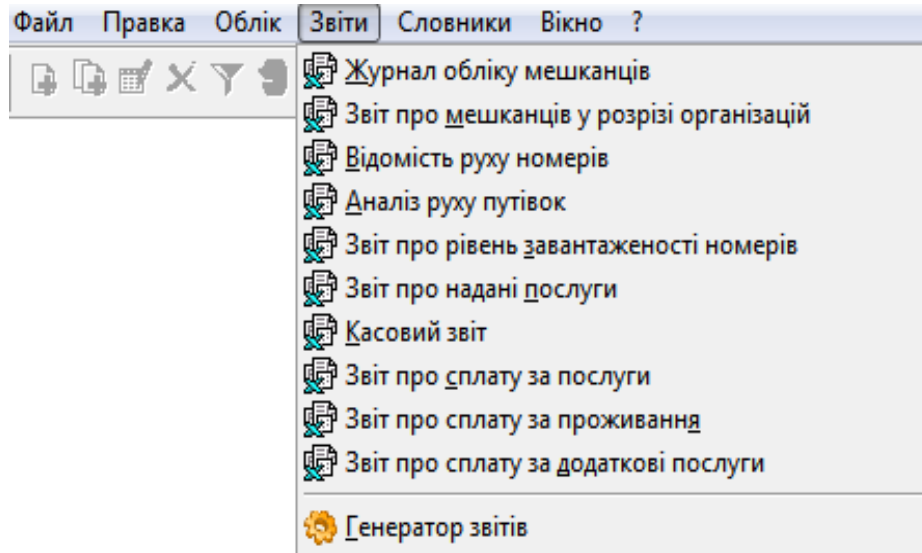


Рис. 17 Склад загальної звітності системи

Завдання 9. Формування звітів

Сформувати звітні форми документів по оцінці діяльності готелю.

- 1. Виконати аналіз отриманої інформації в частині надання готельних послуг клієнтам.*
- 2. Провести аналіз діяльності підприємства готельного господарства в частині оцінки його фінансового стану.*

Для формування звітності про діяльність готелю слід виконати такі дії:

1. Активізувати розділ "Звіти"
2. Обрати потрібний звіт
3. В полі "**Шаблон звіту**" визначити потрібний шаблон. Якщо серед наданих для вибору шаблонів нема потрібного, то його слід додати з каталогу **TEMPLATE**, скориставшись полем "**Розташування**".
4. Скорегувати параметри звіту, які наведені в його заголовку.
5. Натиснути кнопку "**Почати**".
6. Переглянути звіт у вікні **Excel**, який буде сформовано на **Листі1** робочої книги. Проаналізувати інформацію і зберегти звіт.

Перелік звітів «Парус-Готель» і відповідність шаблонів
(шлях розташування шаблонів звітів ...\\WPARUS\WBMBH\TEMPLATE\UA\)

<i>№</i>	<i>Найменування звіту</i>	<i>Ідентифікатор шаблону</i>
1	Журнал обліку мешканців	LOCREP(UA)
2	Звіт про мешканців у розрізі організацій	LOCORL(UA)
3	Відомість руху номерів	LOCROOM(UA)
4	Аналіз руху путівок	PMORL(UA)
5	Звіт про рівень завантаженості номерів	LOCLOAD(UA)
6	Звіт про надані послуги	LOCSREP(UA)
7	Касовий звіт	LOCCKECS(UA)
	Касовий звіт(з урах. кредитних карток)	LOCCHK_CR(UA)
8	Звіт про сплату за послуги	LOCPAY(UA)
9	Звіт про сплату за проживання	LOCPAYRENT(UA)
10	Звіт за сплату за додаткові послуги	LOCPAYSERV(UA)

Список використаних джерел

1. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Адміністрування системи. Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2009, 43 с.
2. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Парус Менеджмент и Маркетинг". Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2012, 81 с.
3. Комплексна система автоматизації підприємств малого і середнього бізнесу. Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Туристичне агентство", версія 7.40. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2006, 20 с.
4. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Парус Ресторан". Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2014, 51 с.
5. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Парус Готель". Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2013, 50 с.
6. Офіційний сайт СП "Парус". - URL: <http://parus.ua>

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

*до самостійної роботи з програмним модулем
"ПАРУС-ГОТЕЛЬ"*

з дисципліни

*"УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ
В ТУРИЗМІ ТА ГРС"*

*для студентів спеціальності
"Туризм" та "Готельно-ресторанна справа"
всіх форм навчання*

Укладач: Олексій Маркович Гострик

Підписано до друку _____ Зам. _____

Формат паперу 60*84 1/16, Обсяг 1,46 авт. арк.

Тираж _____ прим. ОНЕУ, м. Одеса, вул. Преображенська, 8