

## Conceptos Básicos para Utilizar Opera

**Opera.**  
**PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE PROPIEDADES, PMS**

Opera es un software diseñado para satisfacer los requisitos de los hoteles, con funciones que facilitan el funcionamiento del hotel, ayudando a evitar cometer errores, es usado en todo tipo de hoteles, también puede ser usado en pequeños hoteles.

El sistema Opera proporciona todas las herramientas que necesita el personal de un hotel para desempeñar sus tareas diarias, gestión de reservas, registro y salida de clientes, asignación de habitaciones y gestión del inventario de habitaciones, satisfacción de las necesidades de los clientes internos y gestión de contabilidad y facturación.

El software de gestión de propiedades se puede configurar según los requisitos específicos de cada propiedad y funciona en modo de propiedad única o de multipropiedad, de forma que todas las propiedades de un complejo comparten una base de datos única, siendo estas las cadenas de hoteles.

**Funciones del sistema Opera.**

Opera es muy característico por poseer funciones específicas integradas como perfiles, servicios de caja y depósitos.

Proporciona un completo conjunto para crear y actualizar reservas individuales o de grupos o bloques de negocios.

Opera también incluye la gestión de depósitos, cancelaciones, confirmaciones, lista de espera, bloqueo de habitaciones o habitaciones compartidas

## **Gestión de Tarifas.**

Opera ofrece un amplio conjunto para establecer y controlar automáticamente tarifas, y para análisis y previsión de ingresos con el fin de crear el sistema de gestión de tarifas más completo de la industria.

## **Perfiles.**

Incluye los registros demográficos completo para los clientes, cuentas de negocios, contactos, grupos, agentes y orígenes.

Los perfiles incluyen direcciones, números de teléfono, inscripciones de asociación, detalles de instancias y egresos, preferencias de clientes y otros datos que aceleran y mejoran la precisión y la gestión de las reservas

## **Recepción.**

Opera también gestiona las llegadas y los clientes internos se atienden utilizando las características que ofrece opera, además de clientes internos, opera también gestiona a clientes individuales, grupos y clientes sin reserva, y dispone de funciones de bloqueo de habitaciones, gestión de mensajes de clientes y llamadas de despertador, así como funciones de creación y seguimiento en localizaciones o informes de consulta entre departamentos dentro del hotel, por ejemplo, comunicaciones desde el departamento de recepción a house keeping, para informar si el cliente tiene alguna necesidad extra.

## **Gestión de Habitaciones.**

Opera gestionan todas las facetas de la supervisión de habitaciones

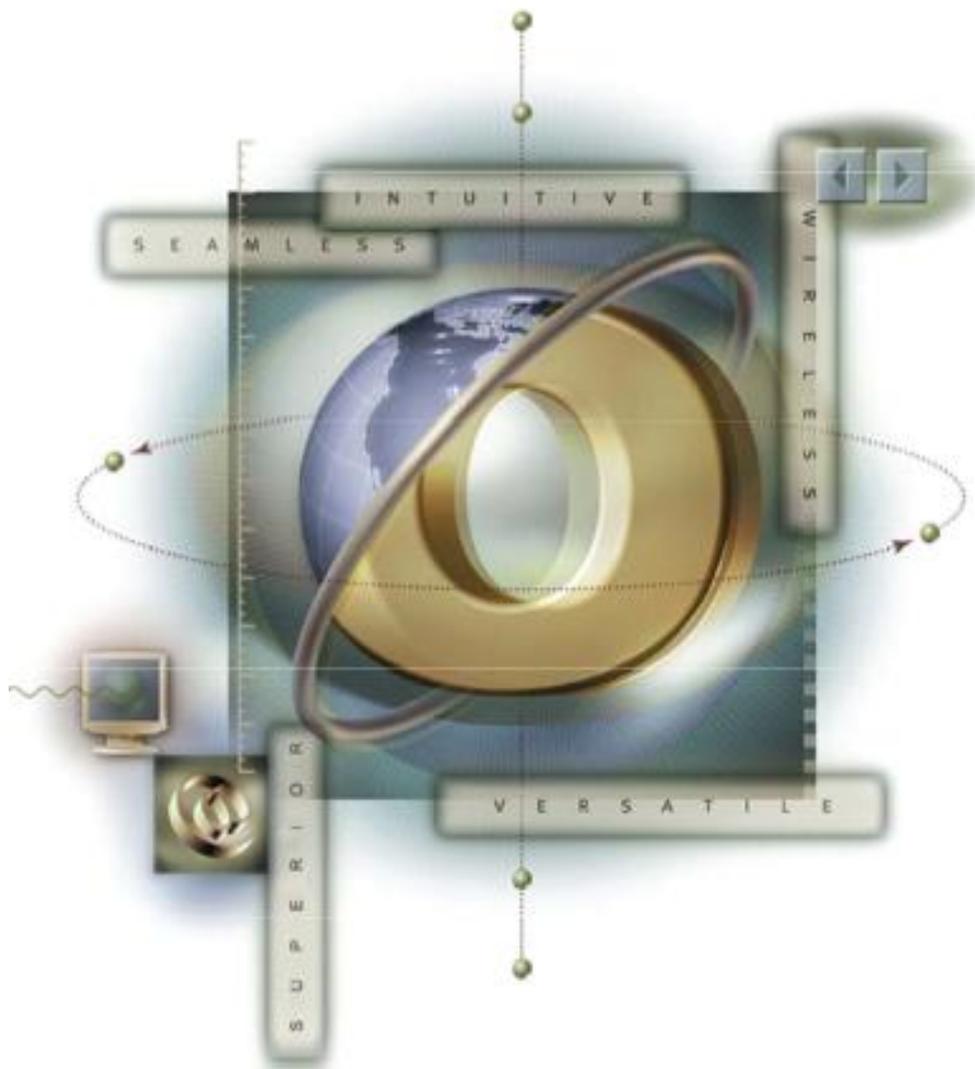
incluida la disponibilidad, administración interna, mantenimiento y gestión de instalaciones.

La función de habitaciones en cola del software de gestión de propiedades coordina los esfuerzos de recepción y administración interna cuando los clientes están esperando habitaciones que no están disponibles de manera inmediata para su asignación.

### **Servicio de Caja.**

La aplicación de cargos a clientes y transeúntes (incluidos impuestos y otros gastos), el ajuste de cargos, la gestión de depósitos anticipados, liquidaciones, pagos e impresión de factura.

El servicio de caja admite numerosos métodos de pago por reserva incluidos efectivo, cheque, tarjetas de crédito y factura directa.



**PROFILES - PERFILES**

El uso de perfiles no sólo proporciona una forma de seguimiento de negocios se repite, pero permitiendo que la información, como las preferencias del huésped permanece en el perfil del cliente. Perfiles nos permiten atender a nuestros clientes cada vez que regrese al hotel de manera más eficiente.

Cada reserva debe tener un perfil individual (o persona) se le atribuye. Los perfiles pueden ser simples, con nombre y apellido y la dirección única, o complejos con las preferencias y notas. Los perfiles también simplificar y acelerar el proceso de reserva, porque ya tenemos el cliente, empresa o información de agente de viajes en el archivo.

## **TIPOS DE PROFILES.**

OPERA utiliza seis tipos de perfiles. Las pantallas para cada tipo de perfil se parecen, pero son diferentes en los campos que contienen. Todos los perfiles Nombres tiendas, direcciones, y datos demográficos:

**Individual:** Perfiles individuales contienen la información personal de cada huésped. Cada reserva debe tener un perfil individual. Todos los ingresos y las contribuciones de cada pista reservas individuales a través del perfil individual. Cómo hacer una reserva para un invitado por primera vez en su hotel crea automáticamente el perfil individual de un cliente.

**Company:** permite rastrear las estadísticas de producción, se utilizan para el encaminamiento directo de carga proyecto de ley, para indicar las tarifas negociadas y muchas otras razones. Tarifas negociadas también vinculan a los perfiles de las empresas.

**Source:** permite dar un seguimiento del volumen de reservas que se hacen por llamadas o por clientes referidos por convenciones o por vía internet. El uso más común de source es la línea de precios, Expedia y Clubs del Secretario.

**Contact:** Los perfiles de contacto facilita la producción y organizador de reuniones y se utilizan si el utiliza el sistema de venta de alimentos de la Ópera y si bien los contactos pueden no ser los huéspedes del hotel, es útil para registrar sus direcciones y números de teléfono para solicitar el futuro negocio del grupo

**Group:** Perfiles de reservas enlazan con grupos. También ayudan a los cargos de enrutamiento y seguimiento de la producción por grupo. El perfil de grupo crea cuando se crea el Bloque Business Group. Con mayor frecuencia, los perfiles de grupo rastrear contratado negocio y producción noche habitación.

**Travel Agent profile:** se utilizan para pagar las comisiones y para el seguimiento de las estadísticas de producción por la agencia de viajes. Introducir números IATA de la agencia en los perfiles de asegurar comisiones pagan directamente a la agencia apropiada.

## BUSCAR UN PERFIL

En el menú principal, seleccione RESERVATION y PROFILE

La pantalla de búsqueda de perfil se desplegará.

SHELL - Profile Search

Name  City / Postal Cd.   Client ID.

First Name  Mem. Type / No.  IATA No.

View By  Keyword  Corp No.

Neg. Rates  Show Inactive Communication

Search Clear

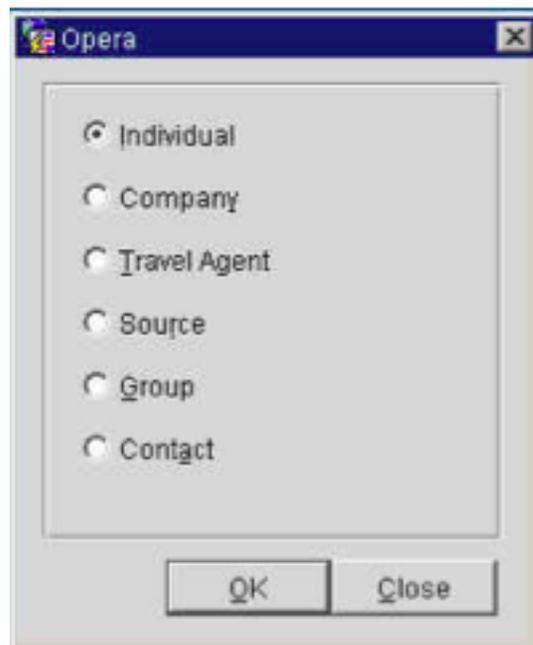
\$	Name	Address	City	Postal Code	Company	AIR No.	VIP	Rate Coc

Enrollment Resy OK New Edit Close

1. Escriba el apellido en el campo Nombre (name) y seleccione el tipo de perfil que desee en la vista por el campo (View by) y aparecerán una lista de perfiles deseados.
2. Resalte el perfil deseado y ábralo haciendo doble clic en el perfil o seleccione Editar.

## CREAR UN NUEVO PERFIL

1. Desde la pantalla **PROFILE SEARCH** (búsqueda de perfil), seleccione **NEW** (nuevo) para crear un nuevo perfil.



2. Seleccione el perfil deseado **Company**, **Travel Agent** or **Source**, y seleccione **OK**.

The screenshot shows a software window titled "SHELL - Company Profile" with a close button (X) in the top right corner. The window is divided into several sections:

- Account**: A tabbed interface with "More Fields", "Stats & Info", "Sales Info", and "Owner Stats". The "Account" field contains "World Wide Widgets".
- Address Information**: Fields for "Address" (321 Broadway), "City" (Washington), "Postal Code/Ext." (20001), and "Country / State" (US and DC).
- Internal Information**: Fields for "Owner" (ALL), "Territory", "Keyword", "Type" (Company), "A/R No.", "Corporate ID", "Type", and "Ref. Currency" (USD).
- Communications**: A section with a "BUSINESS" dropdown and a text field containing "202-444-8888".
- Active**: A checkbox that is checked.
- Footer**: A status bar showing "Active", "Created by SUPERVISOR", "On 08-10-06 11:39", "At", "Updated by", "On", and "At".
- Right Panel**: A vertical sidebar with buttons for "Contacts", "Potential", "E-Mails", "Options", "OK", "Save", "New", and "Close".

3. Escriba **Account**, **Address**, **comunications** (cuenta, dirección y Comunicaciones.) Para agregar varias direcciones o números de teléfono, seleccione el botón de puntos suspensivos a la derecha del campo.
4. El campo Tipo designa si se trata de la empresa, agencia de viajes, o perfil de origen.
5. Si se trata de un perfil de Agente de Viajes, introduzca su número IATA en el campo indicado.
6. Si se trata de un perfil de la empresa, introduzca su número de ID Corp. en el campo indicado.

NOTA: Si la funcionalidad propietario está activo, el campo El propietario es un campo obligatorio en los perfiles de la cuenta. Propietario designa

persona dentro del hotel que es responsable de la cuenta. Este suele ser el agente de ventas.

## OPCIONES DE PERFIL

Para ver y utilizar la funcionalidad de perfil avanzado, **Editar** y seleccione **Opciones**.



## ATTACHMENTS (ADJUNTOS)

Para adjuntar un archivo:

1. Localice el perfil utilizando la pantalla de búsqueda PROFILE.
2. Resalte el perfil y seleccione Editar.
3. Seleccione Opciones.
4. Seleccione el Anexo.
5. Seleccione Nuevo para agregar un archivo adjunto o en Abrir para abrir un archivo adjunto existente.

6. Seleccione Fusionar para fusionar archivos adjuntos existentes (por ejemplo, dos cartas de bienvenida) en uno.



## NOTES:

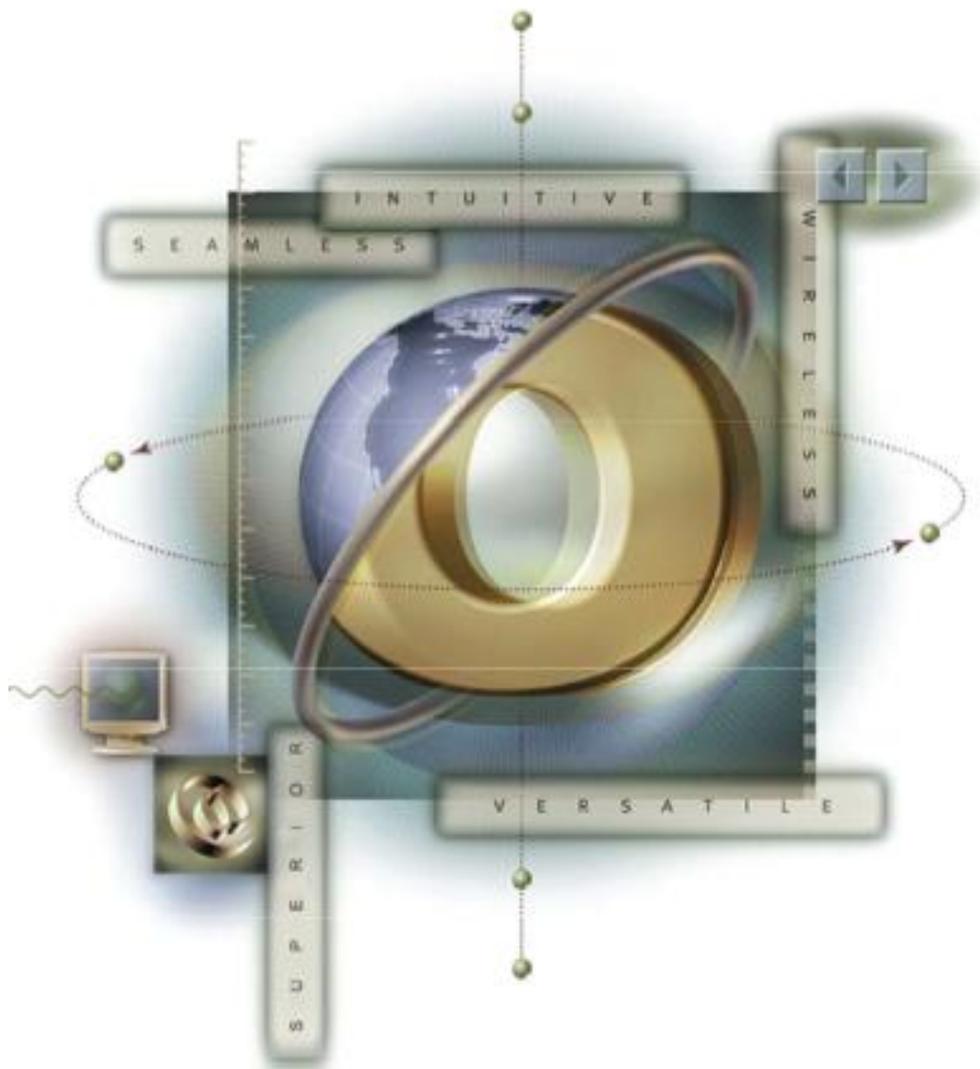
Perfil Notes le permiten añadir notas de información general o de fondo sobre un cliente para acomodar mejor a ellos.

Para agregar notas a un perfil, siga los siguientes pasos:

1. Desde la pantalla de búsqueda de perfil, seleccione el perfil deseado y seleccione Editar.
2. Seleccione Opciones.
3. Seleccione Notes.
4. Seleccione New
5. Haga clic en la flecha desplegable junto al campo **Note Type** para seleccionar un tipo de nota.

**NOTA:** Si se utiliza el tipo Nota Reservaciones, esta nota se copia en cada nueva reserva para este cliente.

6. Seleccione el tipo de nota correspondiente y seleccione ok.
7. Introduzca BREVE sinopsis de la nota en el **TITLE FIELD** (campo del título) .
8. Haga clic en el cuadro de texto en blanco y escriba la nota.
9. Seleccione **OK** (Aceptar) para guardar y volver a la pantalla de las notas individuales.



**NEW RESERVATIONS - RESERVACIONES**

En este capítulo, nos enteramos de la creación, edición, y la cancelación de reservas de OPERA PMS. Además, hay instrucciones sobre las muchas opciones para reservas en que podemos utilizar para servir mejor a nuestros clientes.

## **NEW RESERVATIONS (NUEVA RESERVACION)**

Comience una reserva con una tarifa y la disponibilidad de búsqueda. Siga los pasos a continuación para realizar una tasa de consultas.

1. Use la tecla F5, función para abrir la pantalla de **RATE INFORMATION** a continuación, seleccione Cambio de consultas o en el menú principal, seleccione **Reservations** entonces **New Reservations**, como alternativa, puede pulsar la tecla F7 función de hacer una nueva reserva.

Aparece la pantalla de **RATE QUERY**

The screenshot shows a software window titled "SHELL - Rate Query". The window contains a form with the following fields and options:

- Arrival: 11-01-06 (with a calendar icon)
- Nights: 1
- Departure: 11-02-06 (with a calendar icon)
- Adults: 1
- Children: 0
- No. of Rooms: 1
- Name: [dropdown menu]
- Block: [dropdown menu]
- Member Type: [dropdown menu]
- Member No.: [text input]
- Company: [dropdown menu]
- CORP No.: [text input]
- Agent: [dropdown menu]
- IATA No.: [text input]
- Source: [dropdown menu]
- Source No.: [text input]
- Show Rates** (red text)
- Closed
- Day Use
- Pseudo
- Rate Class: [dropdown menu]
- Room Class: [dropdown menu]
- Rate Category: [dropdown menu]
- Features: [dropdown menu]
- Rate Code: [dropdown menu]
- Packages: [dropdown menu]
- Incl Non Deduct:
- Last Resv. (button)
- OK (button)
- Close (button)

Para buscar disponibilidad tasa general, pre-calificar con los huéspedes por lo menos entrar en los siguientes criterios:

2. Introduzca una fecha de llegada y el número de noches.
3. A continuación, introduzca el número de adultos y / o niños.
4. Si el huésped se ha hospedado en su hotel antes, entrar en su nombre en el campo NAME de modo que usted puede utilizar su perfil para agilizar el proceso de reserva y también ver las preferencias de los clientes.

SHELL - Profile Search

Name:  City / Postal Cd.  Client ID.

First Name  Mem. Type / No.  IATA No.

View By:  Keyword  Corp No.

Neg. Rates  Show Inactive Communication

\$	Name	Address	City	Postal Code	Company	A/R No.	VIP	Rate Coc
	Johnson, MacKeon							
	Johnson, Michael							

Johnson, MacKeon

Future

Room	Room Type	Arrival	Departure	Rooms	Status	Group/Company	Travel/Source

5. o escriba el apellido del perfil existente o seleccione NEW para crear un nuevo perfil.

**NOTA:** Consulte el capítulo Perfiles de este manual para obtener instrucciones específicas sobre la creación de perfiles.

6. Complete los campos correspondientes y seleccione OK para volver a la pantalla de tasa de peticiones.

7. Una vez que haya completado todos los criterios de búsqueda, seleccione OK para ver los resultados de la consulta.

## RATE QUERY

Aparece la pantalla y tipos de habitación, en un formato de cuadrícula,

SHELL - Rate Query Details

Wednesday, November 01, 2006, 1 Nights, 1 Rooms, 1 Adults, 0 Children

Johnson, Michael

Room Types			KNGN	KNGS	KSBN	KSBS	SJSN	SDBN	SJSS	COMP	
Include Overbooking			32	27	16	26	10	19	25		
Physical Inventory			32	27	16	26	10	19	25	0	
HONEY	USD	Pkg.	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00	189.00		
RACK	USD		100.00	100.00	120.00	120.00	130.00	100.00	130.00		
CORP	USD		90.00	90.00	110.00	110.00	120.00	90.00	120.00		
GROU	USD		75.00	75.00	95.00	95.00	105.00	75.00	105.00		
AAA1	USD		90.00	90.00	108.00	108.00	117.00	90.00	117.00		
BEST	USD		90.00	90.00	108.00	108.00	117.00	90.00	117.00		
AARP	USD		90.00	90.00	108.00	108.00	117.00	90.00	117.00		
VAC	USD	Pkg.	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00		
EMPR	USD		40.00	40.00	60.00	60.00	65.00	40.00	65.00		
COMP	USD		SR								

90.00 << < Deposit Cancellation > >>

Average Rate
  Total Rates
  First Night

Negotiated
  Day Use
  Closed

Info: Corporate Rate , King Non-Smoking  
\$10 flat off standard rate

Events: \_\_\_\_\_

La parte superior de la pantalla son los tipos de habitaciones (**ROOM TYPES**), mientras que **RATE CODES** son la lista de códigos que están en el lateral izquierdo. En el centro de la cuadrícula son gastos reales.

**RATES** son de color VERDE indica la disponibilidad para ese tipo de habitación y Código de Tarifa, donde los de color rojo indican que no hay disponibilidad (**no Availability**) .

Selección una celda de la cuadrícula tarifa y tipo de habitación, en el cuadro gris en la esquina inferior derecha de la pantalla.

Esta caja también contiene información específica, como característica de tarifas,

restricciones de la tarifa  
la información Depósito o cancelación.

Los botones en la parte derecha de la pantalla ofrece información adicional y opciones adicionales:

**Overbook:** Seleccione para ver la casa y tipo de habitación números de ventas

**Item Inv:** Si el código de tarifa resaltado tiene elementos que se le atribuye (como una cuna), esta opción por defecto es la pantalla de la disponibilidad de los artículos. Si no existen los artículos del inventario para el código de tarifa seleccionada, entonces la disponibilidad de pantallas de todos los artículos en defecto de inventario a la fecha de solicitud de reserva.

**Waitlist:** Graba una reserva de lista de espera cuando el tipo deseado no está disponible y el cliente potencial desea que se le notifique si el tipo de que se disponga.

**Rate Info:** Muestra las tarifas, las tasas de paquetes, e impuestos por noche en más detalle.

**Analyze:** Las restricciones impuestas a la tasa de las tasas o tipos de habitación durante la estancia solicitud (es decir, mínima de dos noches, cerró la fecha de llegada, etc)

**LongInfo:** Información adicional con respecto a la frecuencia de código, configurable por el hotel, con explicaciones de texto a fondo de la tarifa.

**Turnaways:** Registros de la llamada reserva como Turnaway con fines estadísticos para realizar un seguimiento negaciones y arrepentimientos.

Alcance: se vuelve a la pantalla de tasa de peticiones de entrada de nuevas fechas o requisitos.

**Close:** cierra la pantalla Detalles tasa de peticiones

8. Después de hacer una selección de tarifas y habitaciones con la cuadrícula, seleccione Aceptar para seguir adelante con la reserva.

The screenshot shows a software window titled "SHELL - Reservation". The form is divided into several sections:

- Header Section:** Contains fields for Name (Johnson), First Name (Michael), Title (Mr.), Country (US), Language (E), Phone (443-555-1234), Member Type, Member No., Member Lvl., Agent, Company, Group, Source, and Contact.
- More Fields Section:** Contains fields for Arrival (11-01-06, Wednesday), Nights (1), Departure (11-02-06, Thursday), Adults (1), Child (0), No. of Rms. (1), Room Type (KNGN), RTC (KNGN), Room, Extn., Rate Code (CORP), Rate (90.00), Curr. (USD), Packages, Block Code, ETA, Res. Type (CC - Credit Card C), Market (IND - Individual Co), Source (GD - Guest Direct), Origin, Payment (VS - Visa), Credit Card No. (4444333322221111), Exp. Date (12/08), CRS No., Approval Code, Approval Amt., Suite With, Confirmation, Guest Balance (0.00), Disc. Amt. (%), Reason, TA Rec Loc, Specials, Comments, and Item Inv.
- Footer Section:** Contains buttons for Save, OK, Options, and Close, and status information: Created By SUPERVISOR On 06-27-06, Updated By SUPERVISOR On 06-27-06.

La pantalla de reserva se divide en las siguientes secciones:

**Header(Encabezado):** contiene información sobre el cliente y la compañía del huésped, agente de viajes, grupo y afiliaciones de los miembros. Lo vincula Un botón directamente a la pantalla del perfil del cliente que se almacenan los datos demográficos de huéspedes completas.

**Details (detalles):** Información del alojamiento para la estancia del huésped, incluyendo las fechas de llegada y salida, sala e información de tarifas, formas de pago, tarjetas de crédito y paquetes.

8. Completa todos los campos necesarios mediante la capitalización adecuada y puntuación. Los campos que se requieren para completar la reserva OPERA tienen un descriptor de campo en negrita (i.e. Arrival, Departure, Room Type, Rate Code, Res. Type, etc.)

9. Guardar conservación de uno de los siguientes métodos:

- **OK** para guardar la reserva y cerrar la pantalla
- **OK** para guardar la reserva y tienen que permanecer en la pantalla
- **Close** para salir de la pantalla sin guardar la reserva (el indicador le pide que guarde)

## **RESERVATION SCREEN FIELD DESCRIPTIONS. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS DE RESERVACIÓN.**

**Arrival date:** Indica la fecha de llegada del huésped. Escriba la fecha en este campo o utilice el calendario para seleccionar la fecha - por defecto es el campo de las selecciones en la pantalla de tasa de peticiones.

**Nights:** El número de noches de la reserva de invitado - este campo los impagos de las selecciones en la pantalla de tasa de peticiones.

**Departure Date:** La fecha de salida auto-rellena con base en la fecha de llegada y el número de noches - este campo los impagos de las selecciones en la pantalla de tasa de peticiones.

**Adults/Child:** Número de adultos y niños en la habitación que pueden afectar directamente a las tarifas con múltiples cargos por persona.

**Number of rooms:** Introduzca el número de habitaciones de la reserva. Los valores predeterminados de campo a 1. Si, por ejemplo, el cliente requiere 2 habitaciones, introduzca 2 en este campo (para una reserva, dos habitaciones, el mismo número de confirmación). Todas las habitaciones serán del mismo tipo de habitación. Alternativamente, si el cliente requiere algo más que una habitación con números de confirmación por separado, consulte el complemento en función de las opciones de reserva.

**Room type:** El tipo de habitación para el cliente prefiere la reserva que los incumplimientos de las decisiones tomadas en la pantalla de tasa de peticiones. Haga clic en la flecha desplegable junto a este campo para cambiar el tipo de habitación.

**RTC:** Tipo de habitación Charge permite que las actualizaciones de los huéspedes en habitaciones de primera calidad sin afectar a la velocidad - si el Rm. Cambios en el tipo de campo, este campo debe seguir siendo el tipo de habitación original reservado y citó a los huéspedes.

**Room:** Este campo es el número de la habitación del huésped. Debe rellenar el momento del check in, pero también puede comprobar la validez de bloquear una habitación durante el proceso de reserva. Haga clic en la flecha desplegable junto a este campo para seleccionar una habitación desde la pantalla de búsqueda de habitaciones disponible.

**Rate code:** El código que define la tasa que se cobra a los huéspedes - este campo los impagos de las selecciones en la pantalla de tasa de

peticiones. Para cambiar un tipo, haga clic en la flecha desplegable junto a este campo para volver a la pantalla de tasa de peticiones. La tasa para el código de tarifa elegido aparece en el campo RATE.

**Rate/Fixed Rate:** La tarifa que se cobra a los huéspedes cada noche de alojamiento. Para ver varias tasas o de tarifas durante la estancia, seleccione el botón de puntos suspensivos situado junto a este campo.

**Block Code:** Rellena si la reserva es parte de un bloque de grupo o de negocios.

**ETA:** Campo para registrar el tiempo estimado de llegada del transporte de los huéspedes

**Market:** Los valores predeterminados del mercado basado en la selección de código de tarifa realizada en la pantalla CONSULTA TARIFA - el mercado define el sector de las ventas pertenece el cliente y la tasa que pagan se realiza un seguimiento de los informes.

**Source:** La fuente rastrea cómo el hotel recibió esta reserva (es decir Guest Direct, CRS, Internet) - puede ser o no por defecto basado en la selección Code Rate

**Res. type:** El método por el cual el cliente tiene la intención de garantizar la reserva (es decir, tarjeta de crédito, 18:00 Cortesía Hold) para la llegada. Los valores por defecto de tipo a tipo más común de garantía del hotel, pero pueden cambiar haciendo clic en la flecha desplegable junto a este campo.

**Payment:** Registra el método de pago para garantizar la reserva (es decir, Visa, American Express, Efectivo). Para cambiar el método de pago, haga clic en la flecha desplegable junto a este campo. Para agregar más de una forma de pago, seleccione el botón de puntos suspensivos para entrar en varios pagos. A continuación se muestra un ejemplo de una ventana de múltiples forma de pago:

Window	Pay Type	Credit Card	Expiry	Auth Rule	Amt / Pct	Name	AR No.
1	VS	4444333322221111	12/08	2	25.00	Minton, Zachary	
2	AX	373344556677889	12/10	5	100.00	Minton, Zachary	...
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Rule Description : Amount

OK  
Close

Dentro de esta ventana, también puede establecer reglas de autorización específicos para cada tipo de pago. Para establecer diferentes reglas de autorización, haga clic en la flecha desplegable en el campo de autenticación / Regla. Si se requiere un valor, introduzca también la cantidad fija o un porcentaje en el campo Amt / PCT.

**Credit Card N°:** Cuando garantiza una reserva con tarjeta de crédito, introduzca el número de la tarjeta en este campo. Dependiendo del tipo de pago elegido, OPERA valida el número de tarjeta. Además, si un número de tarjeta de crédito existente en el perfil de invitado, una ventana

adicional que le preguntará si desea utilizar el número de tarjeta en el archivo.

**Exp. Date:** Al garantizar una reserva con abono, introduzca la fecha de caducidad de la tarjeta. OPERA confirma las fechas de vencimiento para únicas fechas futuras.

**CRS N°:** Para los hoteles que la interfaz PMS ópera con un Sistema Central de Reservas (CRS), este campo se llena con el número de confirmación CRS correspondiente. Si un registro de reserva tiene varios números de confirmación o números de referencia CRS, puede ver estos seleccionando el botón de puntos suspensivos junto a este campo.

**Disc. Amt /%:** Para aplicar un descuento directamente a una reserva, ya sea entrar en una cantidad o porcentaje en este campo. Tenga en cuenta que el campo de la tasa de cambio de pantalla con una entrada con descuento.

**Reason:** Indica una razón para aplicar una tasa de descuento. Haga clic en la flecha desplegable junto a este campo para actualizar el motivo de ofrecer un descuento en la tarifa.

**TA Record Locator:** Para los hoteles con interfaces GDS directos (con los sistemas de asistencia técnica), número de referencia de la agencia de viajes en esta reserva rellena en este campo

**Especials:** solicitudes de los huéspedes en una reserva (es decir, early check in, abajo almohada) que se imprimen en los informes de la llegada

**Comments:** Notas sobre reservas especiales para que la estancia de los huéspedes. Después de entrar en los comentarios, una lámpara de comentarios en la parte inferior de la pantalla RESERVA. Un solo clic en esta lámpara muestra los comentarios introducidos.

**Item Inv.:** Haga clic en la flecha desplegable junto a este campo para solicitar elementos específicos de inventario hotel (es decir, cama supletoria, cuna, etc)

Para ver más campos en una reserva, seleccione la ficha **MORE FIELDS** sobre el **ARRIVAL DATE** de llegada en la pantalla de **RESERVATIONS**.

## **SEARCH AND EDIT RESERVATIONS BUSCAR Y EDITAR RESERVATION**

Utilice los siguientes pasos para localizar y editar una reserva existente:

1. En el menú principal, seleccione **RESERVATIONS** y **UPDATE RESERVATIONS**  
Seleccione **ADVANCED** para más opciones para buscar reservas.

Los campos rodeados por el Cuadro amarillo indica los campos para introducir los criterios de búsqueda.

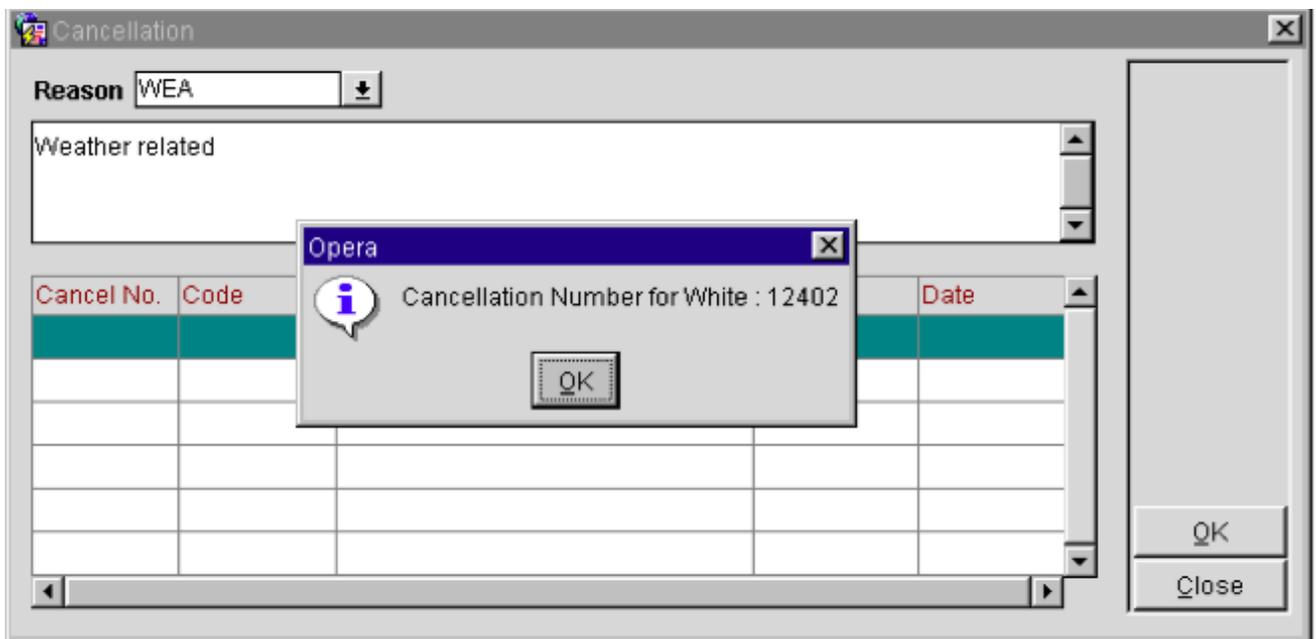
2. Búsqueda de una reserva de invitado de utilizar cualquiera de los campos de búsqueda (**ie Name, CRS No / TA Rec Loc**).
3. Una vez que entre todos los criterios de búsqueda, seleccione **SEARCH**.  
Una lista de todas las reservas que cumplan con ese criterio de búsqueda se muestran en la cuadrícula.

## CANCEL OF RESERVATIONS CANCELACION DE UNA RESERVACIÓN

Siga los pasos para cancelar una reserva:

1. En el menú principal, seleccione **RESERVATION** y **UPDATE RESERVATIONS**
2. Utilice la pantalla de reservaciones a encontrar allí la reservación que desea cancelar

3. Resalte la reserva y seleccione **CANCEL**.
4. Haga clic en la flecha desplegable junto al campo **REASON** para entrar en una el motivo parala cancelación.
5. Seleccione el motivo adecuado y seleccione **OK**.
6. Haga clic en el cuadro de texto en blanco en la pantalla **CANCELACIÓN** entrar texto adicional sobre la reserva y seleccione OK para terminar la cancelación.
7. Proporcionar a los huéspedes con su número de cancelación.



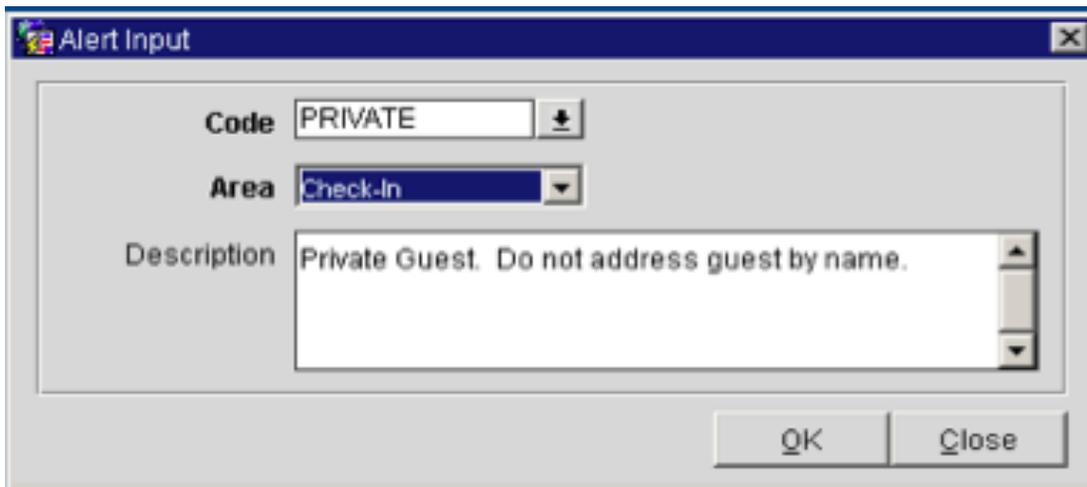
## ALERTS ALERTAS

Alerts, va unido a las reservas crear ventanas pop-up que alerta al usuario cada vez que acceda a la reserva. Por lo general, El agente señalan una acción necesaria en una reserva en un momento determinado del ciclo

de vida de una reserva. Alerts se muestran en diferentes lugares dependiendo de la acción (es decir, la llegada, la salida, etc)

Siga estos pasos para agregar una **ALERTS** a una reserva:

1. En el menú Opciones, seleccione **ALERTS**.
2. Seleccione **NEW** Muestra la pantalla de entrada **ALERT**.
3. Haga clic en la flecha desplegable al lado del campo Código.
4. Resalte el código de alerta predefinida apropiada y seleccione **OK**
5. Haga clic en la flecha desplegable junto al campo de Área.
6. Resalte y seleccione el área apropiada para alertar a esta reserva. por ejemplo, si la alerta es verificar una identificación para una tarifa de clasificación en el **check-in**, seleccione "**Check In**".



The image shows a software dialog box titled "Alert Input". It contains three main input fields: "Code" with a dropdown menu showing "PRIVATE", "Area" with a dropdown menu showing "Check-In", and "Description" with a text area containing the text "Private Guest. Do not address guest by name.". At the bottom right of the dialog are two buttons: "OK" and "Close".

- **Entradas:** muestra una alerta cuando accede a la reserva en Recepción> Llegadas
- **Hora de salida:** muestra una alerta cuando accede a la reserva a la salida en Cashiering> Facturación
- **Reserva:** muestra una alerta cuando se accede a la reserva de Reservas> Reservas Actualizar

7. Introduzca la información adicional necesaria para la alerta en el cuadro **DESCRIPTIONS** y seleccione **OK** para guardar.

## **CONFIRMATIONS CONFIRMACION**

La opción Confirmación envía cartas de confirmación a los huéspedes por su reserva a petición. Hay tres formas diferentes para entregar confirmaciones: la impresión y envío por correo, y fax. Cada hotel también puede tener más de un tipo de letra de confirmación para seleccionar a partir de cuando se accede a esta opción.

**NOTA:** Correo electrónico y Opciones de entrega de fax requieren una configuración especial y / o software alternativo.

**NOTA:** Todos los hoteles tienen al menos un tipo de carta de confirmación general y requieren la asistencia de OPERA PMS Soporte para crear varios tipos de carta de confirmación.

Para imprimir una carta de confirmación al correo de un cliente:

1. En el menú OPTIONS seleccione la CONFIRMATION en La pantalla de confirmaciones.



números de fax, haga clic en la **flecha desplegable** junto a cada campo para agregar uno.

7. Seleccione **SEND**.

**NOTA:** La columna Estado muestra el estado de la carta de confirmación. Un estado de "Pendiente" indica la carta de confirmación no se ha impreso, enviado por correo electrónico o por fax. Un estado de "éxito" indica la carta de confirmación de entrega al cliente.

8. Para obtener una vista previa de la carta de confirmación de su pantalla, seleccione **PREVIEW**.

9. Para guardar la carta de confirmación seleccione guardar

NOTA: La confirmación cartas vista previa o guardar en un archivo abierto y guardar como archivos de Adobe PDF (Portable Document Format). Además, cuando un correo electrónico de confirmación, el nuevo mensaje creado a través del programa de correo electrónico concede la carta de confirmación para el mensaje como un archivo PDF adjunto.

**LA SIGUIENTE ES UN EJEMPLO DE LA HOJA DE CONFIRMACION CON SUS POLITICAS DE CANCELACION.**



## Confirmación de Reservación

Hotel Villa de Verín  
R.U.C.12466-218-123767 D.V. 09  
Avenida Italia, Coronado.  
Teléfonos: 261-2151/52/23  
Email: Hotelvilladeverin@gmail.com

### Sra. **Ana Aparicio/Banco Lafise**

Un gusto comunicarme con usted, y es que por medio de la presente me complace comunicarle que conforme a sus instrucciones le tenemos su **habitación 1 King Bed Deluxe Room**, para **1 adulto y 0 niños**, disponible a su **llegada el día 1 de Julio del presente año**, su número de confirmación de su reservación es el **281213**.

Su habitación incluye desayuno buffet, No incluye propinas

### Términos y Condiciones

#### **Forma de Pago**

Si por cualquier razón usted es incapaz de viajar, su reserva debe ser cancelada 48 horas antes del día de llegada, si la reserva no se cancela dentro de este plazo una demostración sin cargo se hará por la primera noche más 10% de impuesto de turismo.

#### **Depósito / política de la garantía**

Para reservas garantizadas con el pago en el momento de la reserva, se llevará a cabo hasta el check-out del hotel al día siguiente de su llegada. Para las reservaciones no garantizadas con una forma de pago en el momento de reservar habitaciones se mantienen hasta el momento de la cancelación conforme a las reglas establecidas en la reserva.

Tenga en mente que en el momento del Check-in, usted debe mostrar un documento con su fotografía, por políticas de seguridad.

Si usted necesita ayuda por favor póngase en contacto con nuestro departamento de reserva que con mucho gusto le atenderemos su inquietud.

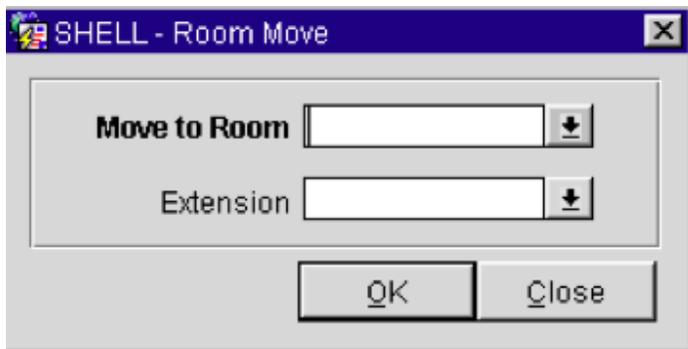
Estamos seguros de que quedaran plenamente satisfechos con las comodidades que le ofrecerá el Hotel Villa de Verín en la ciudad de Panamá.  
Me despido de usted, atentamente.

Narciso Delgado  
Gerente de Ventas y Mercadeo

## **ROOM MOVE CAMBIO DE HABITACION**

La opción Move Room mueve un cliente de una habitación a otra después de que el invitado se encuentra en CHECK IN. Esto sólo está disponible en la recepción cuando un cliente ya ocupa una habitación.

Siga estos pasos para mover una habitación de la reserva:



1. En el menú OPTIONS, seleccione ROOM MOVE
  2. Haga clic en la flecha desplegable al lado del campo ROOM MOVE.
- La pantalla de Buscar habitaciones disponible.

SHELL - Available Rooms Search

Date: 06-27-06 Floor: [ ] FO Status:  Due Out  Checked Out

Days: 2 Smoking: [ ] Room Status:  Clean  Pickup  Dirty  Inspected  Out of Order  Out of Service

Room Class: [ ] Features: [ ] Room Type: SDBN

Description: Standard Double Beds Non-Smoking

Room	Room Type	HK Status	FO	Status	Floor	Features	Remarks
132	SDBN	Inspected	VAC		LOW F	CR,LF,MB,NS	
310	SDBN	Inspected	VAC		HIGH F	BA,CN,CV,HF	
311	SDBN	Inspected	VAC		HIGH F	AE,NE,PV	
317	SDBN	Inspected	VAC		HIGH F	AE,CV,HF	
319	SDBN	Inspected	VAC		3RD FL	BA,CN,HF,PV	
322	SDBN	Inspected	VAC		3RD FL	CV,HF,NE,SF	
336	SDBN	Inspected	VAC		3RD FL	CN,CV,HF	
408	SDBN	Inspected	VAC		4TH FL	AE,BA,HF,NS	

OK Close

3. Localice una habitación para los huéspedes con cualquier. Resalte la habitación deseada y seleccione **OK**.

Volverá a la pantalla de cambiar de habitación.

4. Seleccione OK con el nuevo número de la habitación seleccionada para guardar los cambios

SHELL - Room Status

Change room status for room 126 from Inspected to

Inspected Pickup Clean Dirty

Aparecerá un mensaje para actualizar el estado de limpieza en el primer cuarto.

5. Seleccione el estado de la habitación adecuada.

- INSPECTED (Inspeccionado / Limpieza): se utiliza si el cliente no ha llegado, y la habitación no está actualmente disponible
- PICKUP (Captura): se utiliza si el cliente sólo accede brevemente a la habitación o no está seguro del estado correcto de la habitación.
- DIRTY (sucia): se utiliza si el invitado ocupaba el espacio para cualquier período de tiempo y requiere atención por parte del departamento de limpieza

## **SHARES COMPARTIR**

Dos o más personas comúnmente comparten la misma habitación y tienen folios separados. Al crear una acción, hay dos escenarios posibles:

- La combinación de dos reservas existentes en una.
- Creación de acciones para una reserva con varios nombres de perfil

La función de Acciones le permite adaptarse a ambas situaciones.

Siga los siguientes pasos para crear un recurso compartido de reserva:

1. En el menú **OPTIONS**, seleccione **SHARES**.

SHELL - Share Confirmation No 12900

**Room Details**

Room	Room Type	Occupied From	Occupied To
	SDBN	08-07-06	08-10-06

**Nightly Rate Details**

Nightly Rate	Effective From	Effective To
100.00	08-07-06	08-09-06

**Share Reservation Details**

Name	Arrival	Departure	Status	Adults	Children	Rate Code	Rate	Primary
Williams, Robert	08-07-06	08-10-06	Cc	1	0	RACK	100.00	

Check In

Primary

Entire

Split

Full

Combine

Break Shr.

Resv.

OK

Close

## 2. Seleccione **COMBINE**

Combine Share Reservations

From  Profile  Reservation

Name  ▾

First Name

Adults

Children

Payment  ▾ Visa

Credit Card No.

Exp. Date

OK Close

3. Seleccione el botón de **RESERVATIONS** en la parte superior de la pantalla.

4. Haga clic en la flecha desplegable junto al campo **NAME**

5. Búsqueda de la reserva existente por nombre o habitación y seleccione **OK**
6. Seleccione **OK** para guardar y volver a la pantalla de **SHARE**.

## **PROFILE SHARES COMPARTIR DATOS**

1. Vaya al menú **OPTIONS**, seleccione **SHARES**.
2. Seleccione **COMBINE**.
3. Seleccione el botón de PROFILE en la parte superior de la pantalla.
4. Haga clic en la flecha desplegable junto al campo NAME.
5. Utilice el SEARCH para buscar el perfil del cliente y resaltar el nombre de perfil para compartir, a continuación, seleccione OK.
6. Actualizar el número de adultos y niños.
7. Si el segundo invitado va a usar una forma de pago diferente a la primera  
actualizar el pago, la tarjeta de crédito número y exp. Los campos de fecha.
8. Seleccione OK para guardar.

## **TRACES**

TRACES son mensajes internos entre departamentos que sirven como recordatorios para los demás empleados. TRACES ayudan al hotel en la adopción de medidas en un especial de peticiones de los huéspedes.

Siga estos pasos para entrar en un rastro en una reserva para un compañero de trabajo:

1. En el menú **OPTIONS**, seleccione **TRACES** y **NEW**

Los TRACES

Name	Room No.	Arrival	Departure	Status
Williams, Robert		08-07-06	08-10-06	CC

From Date: 08-07-06 To Date: 08-07-06 Time: 14:30

Dept Code: HSK

Trace Text: Requests extra pillows

Buttons: Search, Save, OK, Close

2. Seleccione el **FROM DATE** y **TO DATE** para que aparezca en los informes.
3. Haga clic en la flecha desplegable al lado del campo de código de sección para elegir el departamento (s) para enviar el **TRACE**.
4. Seleccione un **TRACE** predefinido, en su caso, haciendo clic en el cuadro de puntos suspensivos en el lado derecho de la pantalla.
5. Escriba cualquier información de seguimiento adicional en el cuadro de texto (BLANCO), si es necesario.
6. Seleccione **OK** para guardar.

RECUERDE: si realizó la tarea sugerida, debe cambiar el status del trace, **RESOLVE**

Para resolver un TRACE enviado por otro departamento, siga los siguientes pasos:

1. En el menú **OPTIONS**, seleccione **TRACES**.

La pantalla de **TRACES** aparece.

2. Para resolver un TRACE en particular, resalte el TRACE correspondiente y seleccione **RESOLVE**.
3. Para cambiar todas los TRACES de una reserva, seleccione **ALL OPTIONS** Y marcar todos los TRACES y seleccione **RESOLVE**.

## **WAITLIST**

La opción **Waitlist** le permite colocar una reserva en un estado de la lista de espera en caso de que no hay habitaciones disponibles en el hotel.

## **WAKE UP CALLS**

El servicio de despertador opción le permite depositar y gestionar estela manual de las peticiones de los clientes en casa.

## **ROOM PLAN GESTION DE HABITACIONES**

El **ROOM PLAN** es útil para organizar las habitaciones previamente bloqueados para maximizar la disponibilidad del hotel. En el ROOM PLAN, ALL IN-HOUSE y PRE-BLOCKED presentan en una función de calendario para ver una semana a la vez.

Utilice esta función para mover las reservas previamente bloqueados.

Para utilizar el ROOM PLAN a las reservas PRE-BLOCKED que llegan, siga los siguientes pasos:

1. En el menú principal, seleccione RESERVATION y ROOM PLAN

Aparecerá la pantalla **ROOM PLAN**.

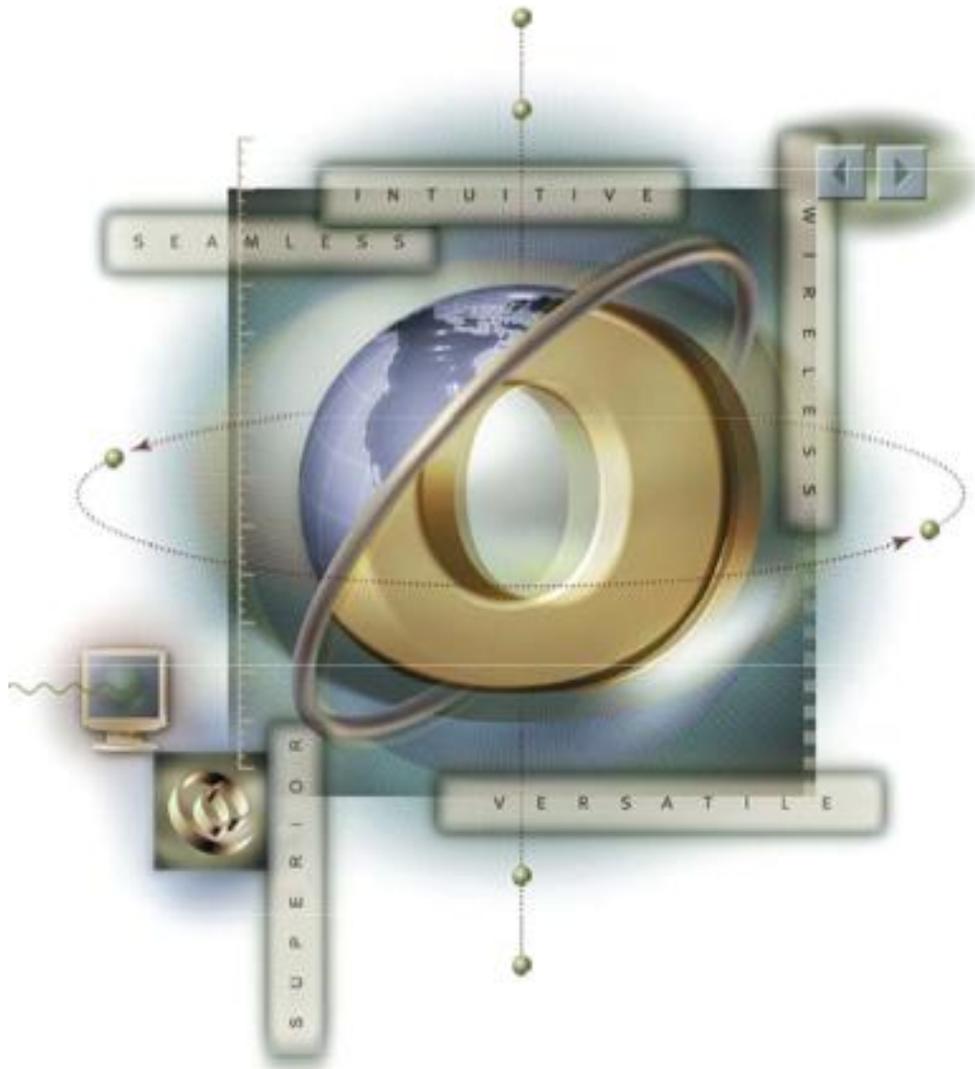
Room	Room Statu	Rm. Type	Tue 06-27-06	Wed 06-28-06	Thu 06-29-06	Fri 06-30-06	Sat 07-01-06	Sun 07-02-06	Mon 07-03-06	Tue 07-04-06	Wed 07-05-06	Thu 07-06-06
407	Inspected	KSBS										
411	Dirty	KNGN	O'Conner, Patricia (2)		>>							
416	Clean	SJSS										
417	Clean	SDBN										
418	Clean	KSBS										
419	Pickup	KSBN										
420	Clean	SJSS										
421	Clean	KSBN										
422	Clean	KNGN										
423	Clean	SJSS										
425	Clean	KSBS										
426	Clean	KNGN										
427	Clean	KNGN										
429	Pickup	SDBN										
430	Clean	KSBS										
431	Pickup	KNGN										
432	Pickup	SDBN										
433	Pickup	KSBN										
434	Pickup	KSBN										
435	Clean	KSBS										
436	Clean	KSBS										
438	Clean	KNGN										
9003	Clean	PM	[Day]Fowler									
9004	Clean	PM										
9005	Clean	PM										
9006	Clean	PM										

Una serie de características en ROOM PLAN hace o que la gestión de reservas sea mucho más fácil.

- **New/edit:** Crear una nueva reserva, poniendo de relieve una celda vacía en el Plan de habitación y seleccionando Nuevo. Alternativamente, resalte una reserva de invitado existente y elija Editar para actualizar la reserva.

- **Room Block:** (Bloquear la sala): accede a ROOM BLOCKING, pantalla para auto-asignación de habitación.
- **OPTIONS:** permite acceder a las opciones de reservación discutido anteriormente en este capítulo.
- **OOO / OOS:** lugares, ya sea en la sala de fuera de servicio o estado Fuera de servicio
- **CHECK IN:** se accede a la pantalla de registro rápido para una rápida verificación de las reservas. La fecha de llegada debe ser la fecha actual.
- **Calendar:** accede a la propiedad Calendar para obtener más información sobre los eventos y actividades del hotel.

2. Para mover una reserva que esta Pre-bloqueck ,de una asignación de habitación a otra, basta con buscar la reserva existente, y con el ratón, hacer clic y arrastrar la reserva de la habitación número deseado.



# FRONT DESK

## ARRIVALS AND CHECK IN BUSQUEDA DE LLEGADAS

La función de llegadas es la puerta de entrada a la comprobación de los clientes con o sin reservas. Usted puede buscar para los clientes entrantes a través de una serie de criterios personalizables.

Para buscar los huéspedes, siga los siguientes pasos:

1. En el menú principal, seleccione RECEPCION
2. Seleccione ARRIVALS.

Name	Room	Extension	Room Type	Arrival	Departure	Rms	Prs	Status	Group

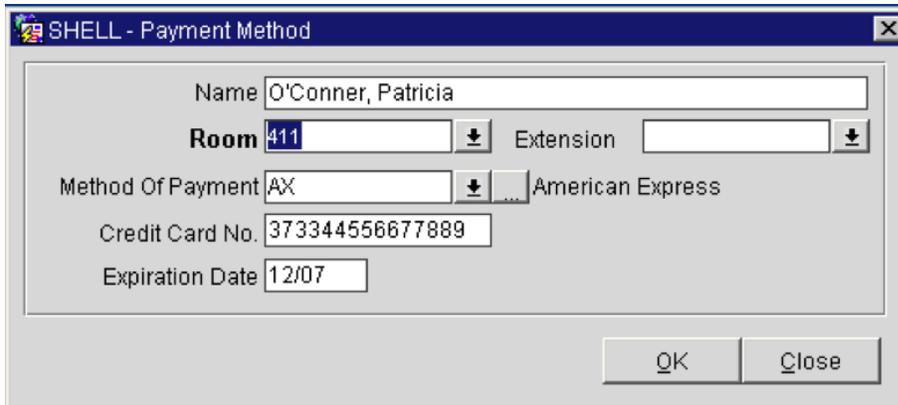
La parte superior de la pantalla ofrece una variedad de campos para reducir su búsqueda para los huéspedes que llegan. La parte inferior de la pantalla muestra las reservas y los resultados de búsqueda en la red.

1. Ingrese la información de búsqueda en los campos correspondientes. Seleccione **ADVANCED** para producir más opciones de búsqueda. Utilice la





También aparecerá el método de pago, seleccione y llene según el cliente vaya a pagar.



SHELL - Payment Method

Name: O'Conner, Patricia

Room: 411 Extension:

Method Of Payment: AX American Express

Credit Card No.: 373344556677889

Expiration Date: 12/07

OK Close

Un número de habitaciones se asigna automáticamente al tipo de habitación reservada. Si no hay habitaciones disponibles, el campo habitación estará en blanco.

4. Para cambiar el número de la habitación asignada, o buscar una sala alternativa, haga clic en la flecha desplegable junto al campo **ROOM**.

5. Busque y resalte una habitación disponible (limpia o inspeccionada) y seleccione OK para volver.

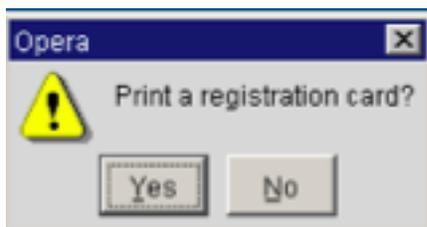
El Método de incumplimientos de pago de la reserva. Ya sea el método que se presenta de pago es el mismo o tiene que cambiar, pasar la tarjeta de crédito en este momento para los propósitos de exactitud. Si la tarjeta no está disponible para deslizar, introducir manualmente la tarjeta o datos de pago.

6. Haga clic en la flecha desplegable junto al campo **PAYMENT** o método para seleccionar la forma de pago. Alternativamente, si hay múltiples

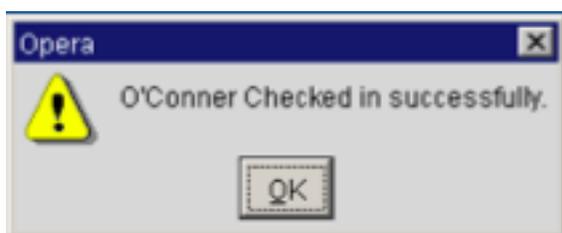
formas de pago (es decir, una tarjeta de crédito para la habitación y el impuesto y otro para gastos imprevistos), seleccione el botón de puntos suspensivos junto a este campo.

7. Introduzca el Número de tarjeta de crédito y fecha de caducidad.

8. Seleccione **OK para guardar**.



9. Responda **YES** o **NO** para imprimir la tarjeta de registro. Esto depende del procedimiento de su hotel para tarjetas de registro



Aparecerá un mensaje de confirmación del CHECK IN

10. Seleccione **OK** para completarse.

## **GUEST IN HOUSE HUESPEDES EN EL HOTEL**

La pantalla GUEST IN HOUSE le permite ver y modificar la información de reserva y / o perfiles de los clientes del hotel. Esta función es idéntica a la pantalla de reservaciones (**RESERVATION**), excepto que los estados de reserva no están en lista

[OBJ]

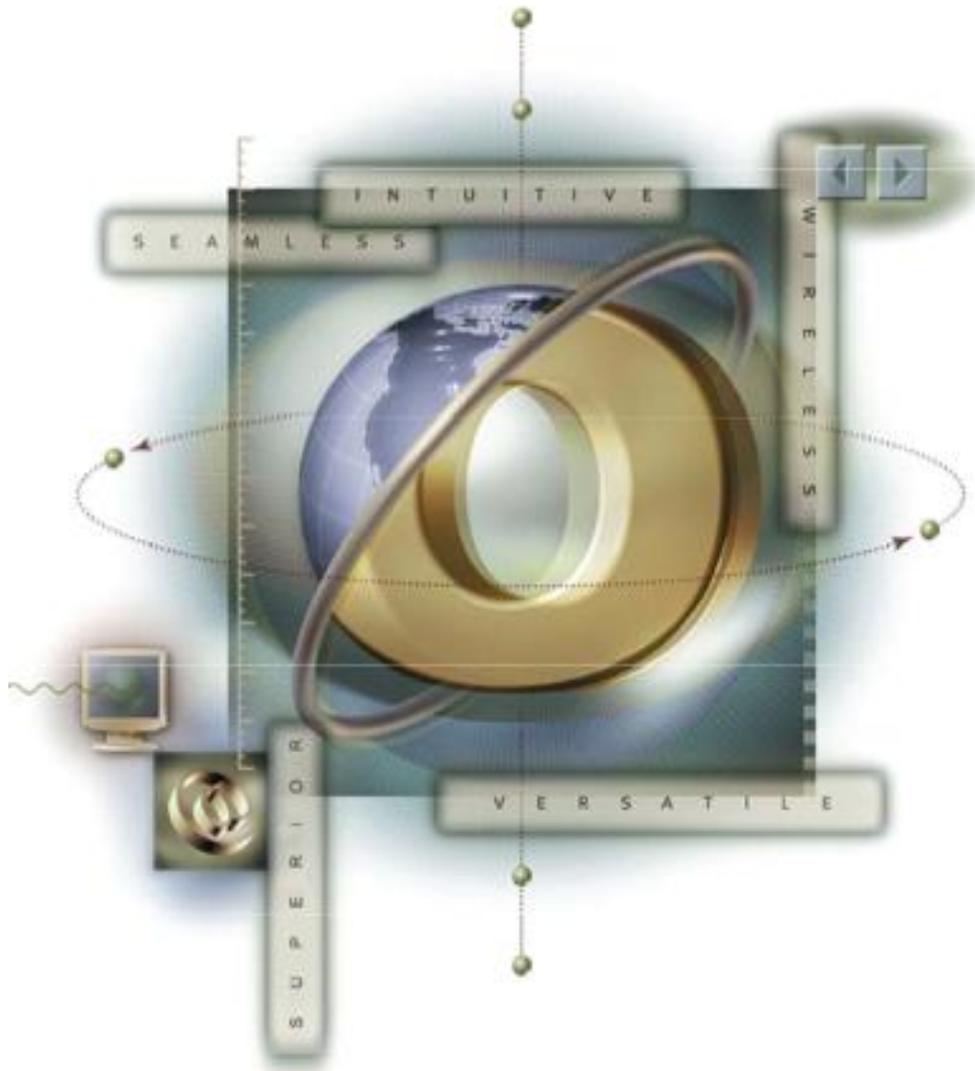
Para buscar un huésped del hotel siga los siguientes pasos:

1. En el menú principal, seleccione **FRONT DESK** y **GUEST IN HOUSE**.









# CAHIRING

## **CASHIER LOGIN**

### **ENTRAR CAJERO**

Cada usuario la capacidad de acceder a cajero tiene un único nombre de usuario, ID cajero y contraseña.

Para la rendición de cuentas financiera y de seguridad, OPERA requiere que inicie sesión cada vez que realice una transacción financiera. La pantalla de Inicio de Sesión CASHIER muestra cada vez que acceda a una función en el menú Cashiering, le pide que introduzca su contraseña de usuario. Las contraseñas para los inicios de sesión de cajero son los mismos que la contraseña de usuario al iniciar sesión en el sistema.

Cada usuario tiene un ID único cajero unido a su nombre de usuario que registra todas las transacciones financieras enviados por el usuario. Tener estas características de seguridad requiere que cada usuario sea responsable de todas las publicaciones y los pagos realizados en una fecha determinada empresa y ayuda a prevenir la actividad financiera fraudulenta en el sistema.

Todos los cargos del cliente van al post, uno o varios folios una vez que el cliente está en el hotel. En el ópera, el término "ventana" es un nombre alternativo para un folio. Utilizamos el término "WINDOW", porque se crearan ventanas, que mas tarde serán la constancia de los consumos del huésped.

Los clientes pueden tener hasta ocho ventanas, que se puede ver, imprimir o utilizar para facturar por separado. Múltiples folios se requieren al cerrar los cargos de facturación directa.

Para abrir y navegar por varias ventanas de folio, siga los siguientes pasos:

1. En el menú principal, seleccione **CASHIERING**.
2. Seleccione **BILLING**
3. Ingrese su contraseña seleccione **LOGIN**.

Inmediatamente aparece la ventana del huésped en casa.,

4. Busque y resalte el huésped cuya facturación desee visualizar y elegir

OK.

La pantalla de facturación muestra para ese cliente.

SHELL - Billing [Smith, Wesley Mr. - Room 115]

Balance 106.94 Arrival 06-26-06 Company Rate Code AAA1 USD Prs 1  
Status CHECKED IN Depart 07-03-06 Group Rate 40.50 Rm. Type KNGN

(1) Smith, Wesley Mr.				(2) Smith, Wesley Mr.					
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	06-27	5010	Parking	10.00					
	06-26	2004	Restaurant - Dinner 911	42.38					
	06-26	5010	Parking	10.00					
	06-26	+	Room and Tax Charges	44.56					

Smith, We

Select All Post Edit Folio Options Payment Settlement Close

5. Haga clic derecho con el ratón para abrir un menú de opciones.

6. Seleccione una nueva ventana (**NEW WINDOW**) en la parte inferior de la lista.

Otra ventana de facturación aparece a la derecha de la ventana de facturación #1.

7. Repita este proceso hasta un máximo de (8) Ventanas de facturación de ser necesario, si el cliente solicita más de un solo comprobante.

Los empleados pueden moverse desde una ventana de facturación a otra arrastrando y soltando los cargos con el ratón. Para realizar esto, haga clic en el cargo a moverse con el ratón, y arrastre el cargo a la segunda ventana, y suelte el ratón para soltar el cargo que desea mover.

De vez en cuando, es necesario escribir los cargos manualmente a una ventana de facturación de un huésped. Los cargos publicados directamente por el usuario requieren el acceso a la facturación. Cargos enviados automáticamente a través de la Auditoría Nocturna no requieren la intervención de un usuario.

Para crear manualmente un carga a un folio invitado, siga los siguientes pasos:

1. En el menú principal, seleccione CAHIERING y luego BILLING.
2. Ingrese su contraseña en la pantalla de Inicio de Sesión CASHIER y seleccione LOGING
3. Busque y resalte la habitación deseada.
4. Elija Seleccionar para abrir el folio.
5. Seleccione Publicar en la parte inferior de la pantalla de facturación.

Code	Description	Amount	Qty	Win	Arr.Code	Check No.	Supplement	Reference
54200	Club Dues	25.00	1	1				
54200		0.00	1	1				

Total Postings  Amount

## POSTING PAYMENT PUBLICAR UN CARGO

Los pagos se aplican de una tarjeta de crédito a pago por una habitación del hotel. OPERA se fija automáticamente según la forma de pago asignado a la ventana en particular (si existen varios tipos de pago) o por defecto a la que figura en la reserva, así como el importe total a pagar en el folio.

Siga los siguientes pasos para hacer un pago:

1. El acceso y mostrar un folio de huéspedes en la pantalla de facturación.
2. Seleccione **PAYMENT**.



RESLU - Payment [Wind. 1 - Barker, Bob - Room 133]

Payment Code  Cash

Currency  Euro Currency

Amount  EUR

Reference

Post Close

3. Si la forma de pago es diferente a la de la reserva, haga clic en la flecha desplegable junto al campo Código de pago.
4. Seleccione el tipo de pago que desee y seleccione **OK**.
5. Introduzca el importe del pago en el campo **AMOUNT FIELD** . Valor predeterminado de este campo es el equilibrio folio.
6. Si el cliente paga con tarjeta de crédito, escriba el número de tarjeta y fecha de vencimiento en los campos en blanco.
7. Ingrese una nota de referencia **REFERENCE** para el pago y seleccione **POST**

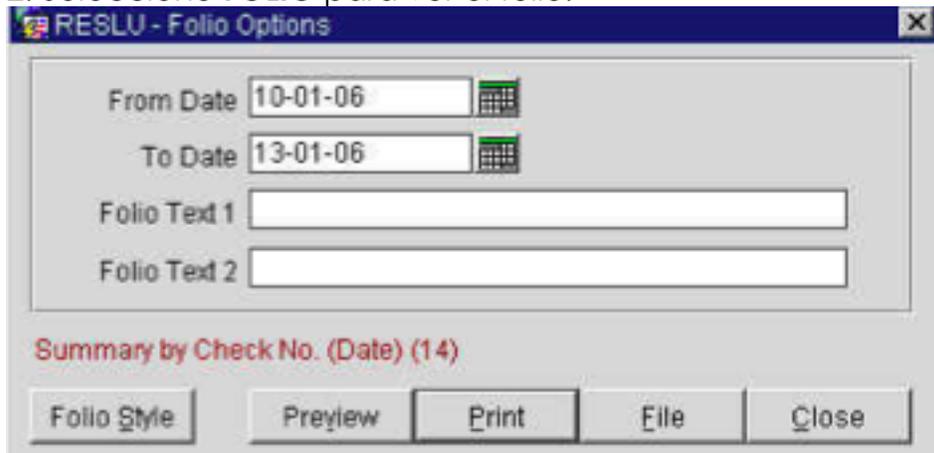
NOTA: El pago se muestra ahora en el folio del huésped y el saldo del folio reduce por el importe del pago.

## **PREVIEW, PRINT, AND FILE A FOLIO VER, IMPRIMIR Y ARCHIVAR UN FOLIO**

Desde aquí, es posible imprimir la facturación, revisar en la pantalla, o guardar una copia de archivo en el equipo para la exactitud de la factura.

Para obtener una vista previa de un folio a la pantalla, siga los pasos a continuación:

1. El acceso y mostrar un folio de huéspedes en la pantalla de facturación (**BILLING SCREEN**)
2. Seleccione **FOLIO** para ver el folio.



RESLU - Folio Options

From Date 10-01-06

To Date 13-01-06

Folio Text 1

Folio Text 2

Summary by Check No. (Date) (14)

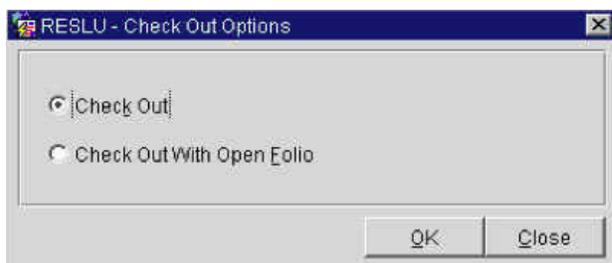
Folio Style Preview Print File Close

## CHECK OUT SALIDA

Muchas personas salen del hotel y desean pagar su facturación usando efectivo como forma de pago. Aunque la forma de pago original no es efectivo, es posible comprobar un invitado con Cash.

Siga los siguientes pasos para retirar un huésped de pago en efectivo:

1. Acceder y visualizar el folio para el huésped **Due-Out** en la pantalla de facturación.
2. Seleccione **CHECK OUT**



RESLU - Check Out Options

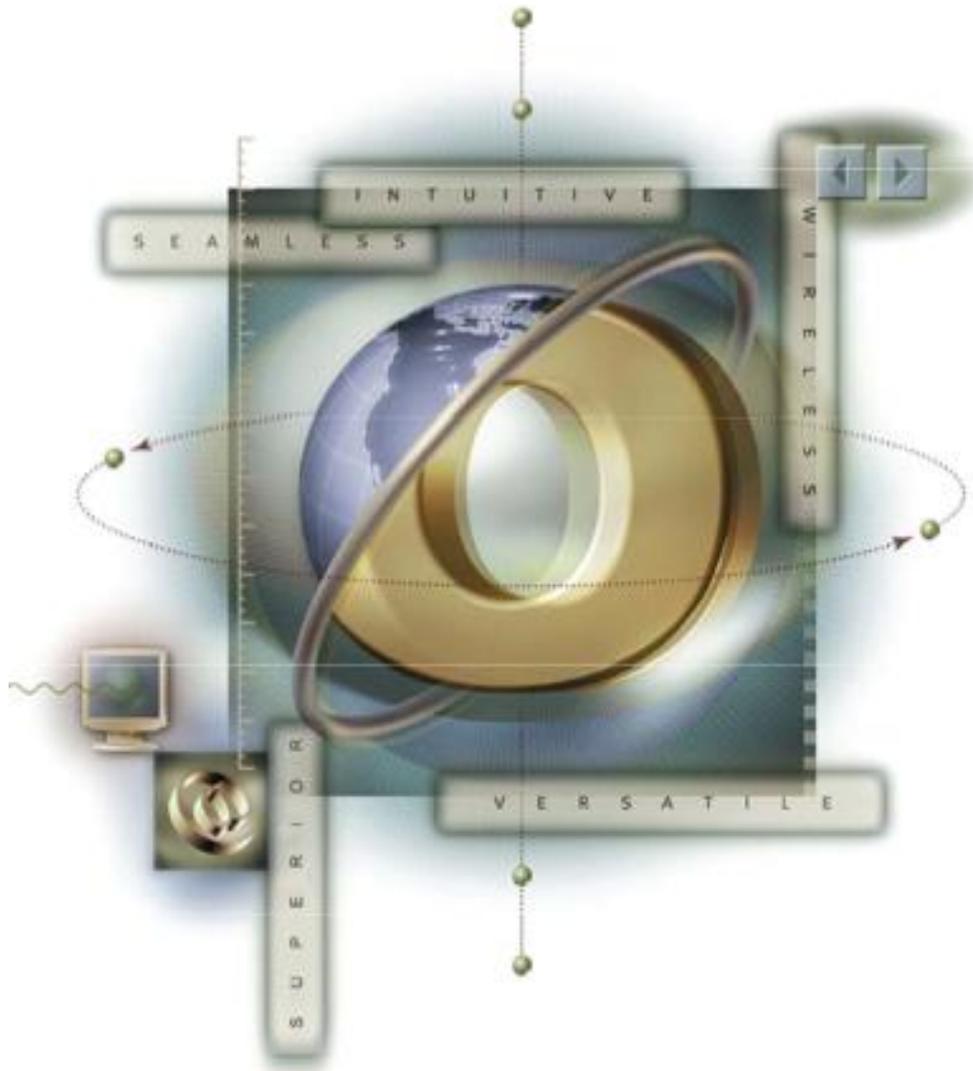
Check Out

Check Out With Open Folio

OK Close

NOTA: Sólo seleccione Para salir con folio abierto a los huéspedes no conformes a su cuenta. Esta opción sólo se muestra si el hotel ha optado por permitir Folios abiertas.

4. Seleccione **OK**



# ROOM MANAGEMENT

## **HOUSEKEEPING GESTION DE HABITACIONES**

En Gestión de habitaciones de Opera permite a los empleados ver y controlar las diversas facetas de la condición de una habitación, el estado y la disponibilidad. Con servicio de limpieza, historial de la habitación, la ocupación y mantenimiento de la información a su alcance, Gestión de Habitaciones y departamentos de limpieza trabajan juntos sin problemas, abordar eficazmente las áreas que necesitan atención garantizando así una mejor satisfacción de los huéspedes.

Room management contiene seis opciones principales: Servicio de limpieza, fuera de servicio / Servicio, historia de la habitación, Overbooking, Gráfico de ocupación y mantenimiento.

La sección más utilizada de Gestión de habitaciones, es la gestión de limpieza, lo que le permite controlar el servicio de limpieza diaria y detalles del estado. El departamento de limpieza pueden determinar qué habitaciones requieren servicio, asignándolos a asistentes específicos y concederles puntos al finalizar.

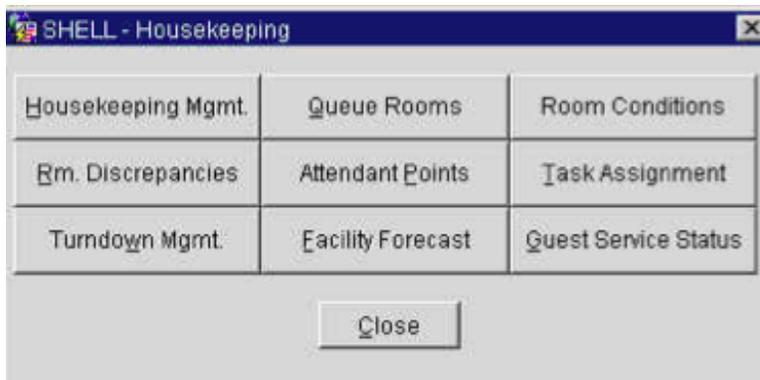
Las discrepancias entre Housekeeping y el Front Office pueden ser fácilmente seguidos y resueltos. Varias funciones le permiten cambiar los códigos de estado de habitaciones individuales o múltiples, hacer una entrada para las reparaciones y la asignación de habitaciones, generar

informes de tareas, evaluar las cargas de trabajo, y la verificación cruzada Front Office Estado contra Estado Housekeeping.

Siga estos pasos para acceder a **HOUSEKEEPING**

1. En el menú principal, seleccione **ROOM MANAGEMENT**
2. Seleccione **HOUSEKEEPING**

La pantalla de **HOUSEKEEPING** muestra con varias opciones a elegir.



3. Seleccione **Housekeeping Management**

SHELL - Housekeeping

Room Status:  Clean  Pickup  Dirty  Inspected  Out of Order  Out of Service

FO Status:  Vacant  Occupied

From Room:

X Room	Rm. Type	Room Status	FO Status	Reservation Status	Floor	Room Class	AM/PM	Features
100	KNGN	Inspected	OCC	Stay Over	LOW	FSTD	0101 / 0101	LF QR NS
101	KNGN	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW	FSTD	0101 / 0101	
102	KNGS	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW	FSTD	0101 / 0101	
103	KNGS	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW	FSTD	0101 / 0101	
104	KSBN	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW	FJRS	0101 / 0101	AE CV SF OV PV LF
105	KSBS	Dirty	OCC	Due Out	LOW	FJRS	0102 / 0102	LF SM PV NE
106	SJSN	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW	FSTE	0102 / 0102	NS QR PV
107	SDBN	Inspected	OCC	Due Out	LOW	FSTD	0102 / 0102	CN OV NS LF
108	KNGS	Inspected	OCC	Due Out	LOW	FSTD	0102 / 0102	LF SM NE MB
109	SJSN	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW	FSTE	0101 / 0101	JS OV NS LF
110	SJSS	Inspected	VAC	Not Reserved	LOW	FSTE	0101 / 0101	JS SM OF
111	KNGS	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW	FSTD	0101 / 0101	LF SM NE
112	KNGN	Dirty	VAC	Not Reserved	LOW	FSTD	0102 / 0102	AE QR NS
113	SDBN	Dirty	OCC	Stay Over	LOW	FSTD	0102 / 0102	NE PV NS
114	KSBS	Inspected	VAC	Arrival	LOW	FJRS	0102 / 0102	LF SM SF PV

Search  
Advanced  
Select All  
Clear All  
Resv.  
Details  
Report  
Statistics  
Change  
Close

La parte superior izquierda de la pantalla permite la búsqueda por el sitio y el estado de recepción. Inicialmente, todas las habitaciones están en lista por defecto, después de seleccionar **CLEAR ALL**, comprobando cajas individuales controla las habitaciones que aparecen a continuación. La lista de habitaciones en la parte inferior de la pantalla muestra las habitaciones en orden numérico. Si desea cambiar el orden de visualización, haga clic en el encabezado de la columna que no sea Room.

## CHANGING THE STATUS OF A ROOM

## CAMBIAR EL ESTATUS DE LA HABITACION

En OPERA los Estados de habitación Servicio de limpieza son:

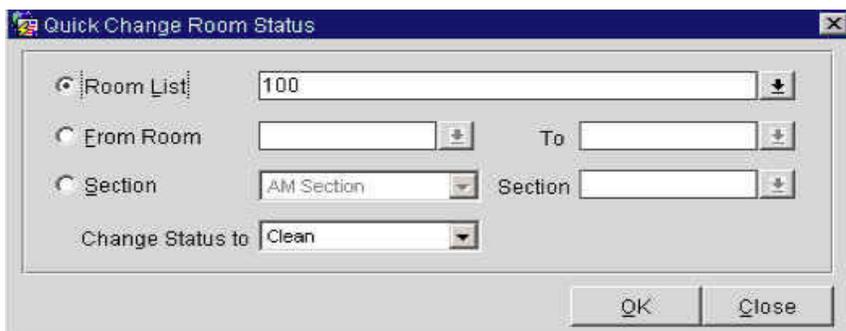
- **Clean:** la habitación esta limpia y está disponible para que un huésped la pueda ocupar
- **Dirty:** la habitación no cuenta con los servicios y no está disponible para un huésped.
- **Pickup:** un estado alterno algunos hoteles eligen usar si Housekeeping asiste a las habitaciones que no necesitan servicio completo (es decir, un cliente sólo ocupa una habitación durante unos minutos y la habitación necesita reformas)
- **Inspectect:** un estado adicional algunos hoteles optan por utilizar como el último control de los supervisores de limpieza antes de hacer una habitación disponible para un huésped.

Además, los siguientes estados también están disponibles por una habitación. Usted entra a estos estados en un área diferente, sin embargo, la situación no se mostrará en la pantalla de gestión de mantenimiento. Ellos son:

- **OutofOrder:** La habitación no esta disponible para ser vendida por cualquiera circunstancia. Fuera de habitaciones Solicitar reducir del inventario, por lo tanto, afectan a los cálculos de ocupación.
- **OutofService:** Funciona igual que OOO, pero no se reduce del inventario. Por lo general, los hoteles utilizan el estado Fuera de servicio para el mismo día de trabajos de mantenimiento o de venta mostrar la habitación.

Hay dos métodos para cambiar el estado de una habitación:

- La primera opción es hacer clic en la flecha desplegable junto a su estado de la habitación. Para cambiar los estados de varias habitaciones, marque con una "X" al lado de las habitaciones que desee en la primera columna de la lista de la habitaciones y luego haga clic en la flecha desplegable de una de las habitaciones seleccionadas.
- La segunda opción es utilizar el cambio:
  1. Seleccione Cambiar la pantalla principal HOUSEKEEPING



Hay tres opciones para cambiar el estado de las habitaciones en esta pantalla:

- **Room list:** le permite entrar en las habitaciones de la habitación número, separe cada uno con una coma.
- **From Room / to:** le permite introducir una serie de habitaciones por número de habitación.
- **Section:** está disponible para cambiar de habitación por una sección de limpieza específica.

2. Seleccione el nuevo estado deseado

3. Seleccione **OK**