



Univerzitet u Novom Sadu
Prirodno-matematički fakultet
Departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo



Dr Milan Ivkov i Dr Ivana Blešić

PRIRUČNIK ZA

MICROS FIDELIO SUITES / ORACLE HOSPITALITY SUITES

Novi Sad, 2016.

SADRŽAJ

UVOD	4
PROPERTY MANAGEMENT SYSTEMS (PMS)	5
MICROS-FIDELIO – OSNOVNE KARAKTERISTIKE I MODULI	8
UPRAVLJANJE I RAD SA “TREĆIM” SISTEMIMA (3 RD PARTY INTERFACE)	10
ULAZ U APLIKACIJU	12
IZLAZ IZ APLIKACIJE	12
BAZA PODATAKA KLIJENATA – PROFILI.....	12
PRETRAGA PROFILA.....	12
KREIRANJE NOVOG PROFILA	13
INDIVIDUALNI PROFIL.....	14
SPAJANJE PROFILA.....	20
KOMPANIJSKI PROFIL	21
PROMENA STATUSA PROFILA.....	22
REZERVACIJE	23
PRETRAGA I KREIRANJE REZERVACIJA.....	23
DODELA SOBE	27
TABOVI NA REZERVACIJI	28
OPCIJE REZERVACIJE	32
NOVI FINANSIJSKI RAČUN	40
GRUPNE REZERVACIJE	42
WALK IN REZERVACIJA	48
OTKAZ REZERVACIJE	48
RECEPCIJSKO POSLOVANJE	49

PRIJAVA GOSTA (CHECK IN)	49
PORUKE ZA GOSTA.....	50
IZGUBLJENO/NAĐENO	50
BLAGAJNA (CASHIERING)	51
PROZOR ZA PRETRAGU RAČUNA (BILLING)	51
BLAGAJNICI (CASHIERS)	52
RAČUN GOSTA.....	53
MENI RAČUNA.....	54
ZADUŽIVANJE (POSTINGS)	58
ZADUŽIVANJE POJEDINAČNIH ARTIKALA (ARTICLES)	59
NAPLATA	60
ODJAVA GOSTA (CHECK OUT)	61
DOMAĆINSTVO	62
SOBE VAN UPOTREBE	63
ODRŽAVANJE	65
QUICK KEYS	66
ROOM RACK	67
RAZNO (MISCELLANEOUS)	68
NOĆNA OBRADA (NIGHT AUDIT)	68
IZVEŠTAJI (REPORTS)	69
KALENDAR DOGAĐAJA (CALENDAR EVENTS)	69
ZAKLJUČAK	70
LITERATURA	71

UVOD

Nagli razvoj tehnologije i primena u hotelijerstvu, doprineo je promeni tradicionalnog hotelskog poslovanja, odnosno automatizaciji brojnih procesa koji su olakšali svakodnevne aktivnosti hotelijera s jedne strane i unapredili kvalitet usluge s druge strane. Takođe, primena informacionih tehnologija omogućava protok više informacija u jedinici vremena i niže troškove poslovanja (Kicošev, Almazaga, Stankov, 2011; Galičić, Ivanović, Lupić, 2005). Zbog heterogenosti hotelskih proizvoda i same prirode hotelskog poslovanja, nameće se potreba da se u svim sektorima hotela koristi informaciona tehnologija.

Svakako, primena ovih tehnologija varira u zavisnosti od veličine i tipa ugostiteljskog objekta. S tim u vezi, kategorija hotela i dodatne usluge koje se u njemu pružaju, takođe će uticati na obim primene informacionih tehnologija. Ne treba smetnuti s uma da profil gostiju takođe ima važan uticaj na odabir i primenu informacionih tehnologija, posebno u hotelima sa izgrađenim brendom.

Organizacija hotelskog informacionog sistema temelji se na organizacionoj šemi sa svim podsistemima koji se razvijaju tako da mogu funkcionisati kao integralni deo HIS-a i kao zasebni delovi pojedinačnih hotela. Usled velike količine informacija u hotelskom poslovanju, dolazi do problema njihove obrade, jer je nemoguće uspešno ih rešavati na klasičan način. Upravo zbog toga dolazi do potrebe za projektovanjem i izgradnjom hotelskih informacionih sistema koje će povezati celokupno hotelsko poslovanje sa svim njegovim segmentima (Stojanović, 2008).

Primena informacionih tehnologija se u velikoj meri primenjuje u cilju zadovoljenja potreba gostiju. S tim u vezi, informacione tehnologije se koriste pri prijavi i odjavi gostiju, za VoD (video on demand), internet i druge poslovne aktivnosti putem interaktivnog TV prijemnika i sl. (Kosar, 2008).

Ovakva tehnološka rešenja su uticala na znatna poboljšanja u radu, posebno u okviru hotelskih lanaca:

- poboljšanje operativne efikasnosti;
- olakšanje kontrole poslovanja;
- prikupljanje, arhiviranje i upotreba potrebnih informacija;
- sačinjavanje i realizovanje marketinških, prodajnih i operativnih izveštaja;
- poboljšanje marketing istraživanja i planiranja poslovnih operacija;
- evidentiranje i praćenje hotelskih gostiju;
- direktan marketing i posebne usluge za redovne goste;
- poboljšanje u domenu rezervacija, prodaje i naplate (Kosar, Svorcan, 2008).

PROPERTY MANAGEMENT SYSTEMS (PMS)

Sistemi za upravljanje poslovnim operacijama (Property Management Systems) mogu se koristiti u oblasti nekretnina, logistike, proizvodnje, intelektualne svojine i u hotelijerstvu. To su kompjuterizovani sistemi koji softverom olakšavaju sve vrste upravljanja u pomenutim oblastima. Pojavili su se kao zamena zastarelih, papirnih metoda koje su naginjale da postanu glomazne i neefikasne (Pavlović, Spasić, 2008).

U hotelijerstvu, PMS je softver koji se koristi za automatizaciju poslovanja hotela. Nekada se veliki broj recepcionerskih radnji obavljao ručno. Danas je najveći broj tih radnji pojednostavljen zahvaljujući PMS-u. Ovakav sistem se bazira na informisanju gostiju, upravljanju poslovnim aktivnostima i umrežavanju svih poslovnih aktivnosti i funkcija u hotelu (recepcija, domaćinstvo, sektor hrane i pića, marketing i dr.) (Barjaktarović, 2013). PMS doprinosi efikasnijem radu recepcije tako što isključuje mogućnost da se neka od recepcionerskih radnji ponovi i omogućava brz i tačan pristup informacijama. Poboljšava efikasnost rada, olakšava kontrolisanje baza podataka, smanjuje broj zaposlenog ljudstva i vreme koje je potrebno da se odgovori na zahteve klijenata i zaposlenih.

Najznačajnija područja primene PMS-a u hotelijerstvu su:

- Operativno upravljanje hotelskim poslovanjem (izveštaji o dolascima i odlascima gostiju, status soba, održavanje soba i javnih prostora, praćenje stanja zaliha i sl.)
- Računovodstveno-knjigovodstveni poslovi (blagajna, materijalno knjigovodstvo i sl.)
- Recepcijsko poslovanje (rezervacije, prijem, smeštaj i odlazak gostiju, promena soba i dr.)
- Prodaja i marketing (prodaja smeštajnih kapaciteta i drugih usluga, kreiranje cena i promotivnih paketa usluga i sl.)
- Upravljanje ljudskim resursima (planiranje, regrutovanje, selekcija, obuka i sl.)
- Gastronomsko poslovanje (prijem i izdavanje porudžbina, kreiranje izveštaja i dr.) (Njeguš, 2010).

PMS je u velikoj meri uticao na promenu organizacije recepcije, u vidu smanjenja zaposlenih, ali je njena namena suštinski ostala ista. To znači da je u potpunosti zadržana prvobitna svrha recepcije da dočeka goste, brine o njima i zadovoljne ih isprati. Nova tehnologija omogućila je da manji broj osoblja na recepciji obavlja veći obim posla nego ranije. Skraćeno je vreme koje je potrebno da se obavi posao i vreme koje gosti provode na recepciji (check in, check out i sl.). S tim u vezi, zaposleni na recepciji imaju više vremena da se posvete gostu i na taj način doprinesu kvalitetu usluge.

PMS olakšavaju obavljanje poslovnih funkcija formiranjem baze podataka u kojoj se nalaze sve rezervacije ikada napravljene u hotelu, cene, visina prihoda, lični podaci o gostima, statistike o različitim oblastima poslovanja. Dostupnost ovih informacija u svakom trenutku je izuzetno važna za hotel jer omogućava lakše planiranje za naredni period.

Ukoliko je PMS povezan sa drugim tehnološkim rešenjima u hotelu (Point-of-Sale – POS terminali u restoranima i barovima, telefon, pay TV, internet i dr.), odnosno ako među njima postoji kompatibilan interfejs, administrativne aktivnosti zaposlenih su veoma olakšane jer se troškovi gosta automatski evidentiraju i dodaju na njegov račun. Na primer, ako gost konzumira

nešto u restoranu i ne želi odmah da plati, njegov račun se zadužuje preko POS terminala u restoranu i automatski ulazi u sistem, o čemu osoblje istog trenutka dobija informaciju.

U novije vreme su raspoloživi mnogobrojni PMS a hotelske kompanije se prvenstveno opredeljuju za neki na osnovu veličine i tipa objekta, potreba hotela povezanih sa profilom gostiju, odnosno na osnovu tržišne opredeljenosti, tehničkih mogućnosti koje pruža PMS i njegove kompatibilnosti sa drugim IT, dostupnosti na tržištu i cenovnog ranga ovakvog softverskog rešenja. Trenutno su na tržištu najzastupljenije PMS kompanije Oracle, Opera i Micros Fidelio koji je nedavno promenio naziv u Oracle Hospitality Suite. U tabeli 1 prikazani su najzastupljeniji sistemi koji se mogu naći na tržištu.

Tabela 1. Prikaz najzastupljenijih PMS u hotelijerstvu

R.br.	PMS	Tržišni učinak*	Broj komitenata	Broj korisnika	Broj zaposlenih u kompaniji
1.	Oracle	96	26000	104000	200+
2.	eZee Technosys	81	6000	91000	51-200
3.	InnQuest	73	5500	70000	1-50
4.	Hotelogix	68	1150	22000	51-200
5.	MSI	66	5800	21000	51-200
6.	Frontdesk Anywhere	64	1400	18000	1-50
7.	Guestline	61	3000	10000	51-200
8.	RDP	60	1000	22000	1-50
9.	GuestTracker	57	2500	10500	1-50
10.	Open Hotel	55	78	35000	1-50
11.	BookingCenter	54	1835	7800	1-50
12.	Hotello	54	350	12250	1-50
13.	base7booking	53	613	7315	1-50
14.	Maestro	51	430	10000	1-50
15.	WebRezPro	51	900	4500	1-50
16.	RoomKeyPMS	51	800	7200	1-50
17.	IQware	49	325	10245	51-200
18.	ibelsa	49	830	3320	1-50
19.	Easy Innkeeping	49	600	9000	1-50
20.	Clerk	46	246	836	1-50

*Tržišni učinak je predstavljen na skali od 100 podeoka a izračunat je na osnovu broja komitenata, broja korisnika, online recenzija i ocena na društvenim mrežama.

Izvor: Champagne, 2016

Pojedine kompanije su otišle korak dalje i omogućile instaliranje PMS na mobilne uređaje, prvenstveno na tablet uređaje. Na ovaj način, osoblje hotela je mobilno i brojne poslovne zadatke može da obavi i van prisustva u kancelariji ili na recepciji. Ipak, pojedine funkcije PMS su dostupne samo u punoj verziji koja se instalira samo na računare

Glavna funkcionalnost PMS je operativno upravljanje hotelskim poslovanjem koje obuhvata:

- Operativno planiranje i odlučivanje (upravljanje poslovanjem hotela, izveštaji o broju gostiju njihovih noćenja, zauzetosti soba, prometu osnovnih i dodatnih usluga);
- Centralno upravljanje i kontrola poslovanja hotela (upravljanje lancima hotela, jedinstvena kontrola i sl.);
- Praćenje poslovanja magacina hotela (praćenje zaliha, prijem, kontrola roba pri ulazu, prijemnice, otpremnice i dr.);
- Poslove održavanja hotela:
 - Operativno održavanje (trebovanje alata i materijala, izrada i popunjavanje naloga o izvršenoj popravci i obračun vrednosti radova, izrada potvrde i vraćanje neispravnog dela i dr.);
 - Izvođenje građevinskih i zanatskih radova u sopstvenoj režiji (planiranje, realizacija i praćenje radova, vođenje dnevnika radova, praćenje utroška materijala i dr.);
 - Održavanje higijene hotela (stambenih prostora, javnih prostora, neposrednog okruženja oko objekta, pranje i peglanje rublja i sl.);
- Računovodstvene i knjigovodstvene aktivnosti (poslove hotelske blagajne, materijalnog knjigovodstva u hotelu, podršku za rad sa više valuta, i dr.);
- Recepcijsko poslovanje (tzv. Front Desk):
 - rezervisanje i ažuriranje individualnih, grupnih ili poslovnih rezervacija;
 - otkazivanje ili potvrđivanje rezervacija, lista čekanja i sl.;
 - doček, prihvatanje, smeštaj i odjava gostiju
 - rukovanje depozitima;
 - prijava nedostataka;
 - izdavanje računa i naplata;
 - rezervisanje drugih usluga hotela (iznajmljivanje sala, sportskih terena, opreme i sl.);
 - upravljanje vrednim stvarima (sefovi), obeležavanje prtljaga i dr.;
 - povezivanje sa terminalima za samostalno prijavljivanje u hotel (self check in);
 - transport gostiju (sa i do aerodroma i dr.);
- Prodaja i marketing (Sales & Marketing):
 - Prodaja kapaciteta i porudžbina usluga;
 - Upravljanje cenama (poređenje i predviđanje, statistika i sl.);
 - Upravljanje kampanjama (kalendar, e-mail lista klijenata, slanje propagandnog materijala, obaveštavanje o novim uslovima i sl.);
 - Katering i događaji (pravljenje rasporeda, obezbeđivanje prostora i katering usluga, izbor menija, dekoracije, plan zauzetosti, hronološki pregled usluga i dr.);
- Upravljanje ljudskim resursima (poslovi regrutovanja kadrova, evidentiranje sezonskih i operativnih kadrova, obuka kadrova i dr.);
- Kreiranje statističkih izveštaja, analiza performansi poslovanja i dr.;
- Upravljanje POS (Point-of-Sale) terminalima. Prilagođeno prema Njeguš (2010).

MICROS-FIDELIO – OSNOVNE KARAKTERISTIKE I MODULI

Micros-Fidelio je nastao partnerstvom dve kompanije: “Micros System“ iz SAD, i “Fidelio“ iz Nemačke.

Micros je lider u razvoju informacionih sistema za restoransko poslovanje koji uključuju i hardver i softver za POS i operativne aplikacije, a razvija i back office sisteme koje uključuju upravljanje zalihama, finansijama i kadrovima.

Fidelio omogućava hotelima i lancima hotela (bilo koje veličine i tipa), restoranima, organizatorima krstarenja i konferencija, catering kompanijama da digitalizuju sve svoje operacije i integrišu glavne industrijske softverske proizvode kroz analizu individualnih zahteva. Micros-Fidelio sistemi su najfunkcionalniji sistemi tog tipa na današnjem tržištu. Sa preko 50000 instalacija širom sveta, Micros-Fidelio sistemi mogu se naći u hotelima od 4 do 1000 soba (<http://www.micros.rs/index.php>).

Lista klijenata Micros-Fidelio sistema obuhvata velike konvencionalne hotele, male luksuzne objekte, smeštajne komplekse, SPA centre, male i velike restorane, barove, markete, kazina, golf centre i stadione.

Kompletna proizvodna linija obuhvata Front Office sisteme (operativne sisteme), menadžment prodaje i marketinga, menadžment materijala/hrane i pića, spa i golf menadžment-koncept softver sisteme, inženjerske sisteme, point-of-sale sisteme (sistemi prodaje), minibar sisteme, pa čak i sefove.

Fidelio Verzija 8 je kompletno integrisan, fleksibilan softverski paket, dizajniran da maksimalno poveća efikasnost hotelskog poslovanja. Sistem sadrži sve funkcije za dnevno poslovanje hotela, uključujući i sve aspekte hotelskog menadžmenta i održavanja. Podržava sve zahteve hotelijerstva, od osnovne usluge do kompleksnih i luksuznih usluga. Fidelio Verzija 8 baziran je na Oracle® tehnologiji, integrisan, web orijentisan. To je prilagodljiv softverski paket, parametarski orijentisan.

Osnovne karakteristike su:

- Jednostavno korišćenje,
- Uvid u trenutno stanje zauzeća, odnosno u raspoloživost svih hotelskih kapaciteta,
- Multijezičnost, različite valute, različite zakonske regulative,
- Navigacija između ekrana,
- Grafičke ikonice, Pull - down meni,
- Mogućnost pozivanja pomoći za svaku operaciju,
- Veliki broj statističkih izveštaja,
- Velika sigurnost,
- Interfejs sa POS sistemom, back office-om, telefonskom centralom, fiskalnim uređajem i dr.

Fidelio Verzija 8 je programski paket integrisan od sledećih modula: baza podataka klijenata, rezervacije, recepcijsko poslovanje, blagajničko poslovanje, domaćinstvo i noćna obrada.

1. Baza podataka klijenata (Customer Relationship Management)

Podaci svih gostiju hotela (kako fizičkih, tako i pravnih lica) nalaze se u navedenom modulu. Osim osnovnih podataka o gostu (ime, prezime, datum i mesto rođenja, pol, jezik, nacionalnost), može se uneti sledeće:

- neograničen broj kontakt podataka (telefoni, adrese, e-mail adrese i dr.),
- omiljena soba ili karakteristike soba (za nepušače ili pušače, tuš kabina ili kada i slično i dr.),
- podaci sa ličnog dokumenta (npr. broj pasoša, period važenja, mesto izdavanje itd.),
- članovi familije sa njihovim matičnim podacima.

Za pravna lica unose se podaci koji su od važnosti kako za uspostavljanje sledećeg kontakta, tako i za izdavanje računa o pruženim uslugama (PIB, adresa za ispostavu računa, kontakt osoba...)

Za svakog klijenta može se pratiti istorija boravka u hotelu (period boravka, brojevi soba u kojima je bio smešten po svakom boravku, kao i cene usluga koje su primenjene). Osim fizičkih i pravnih lica, vodi se evidencija i turističkih agencija sa kojima hotel posluje, sa definisanjem agencijske provizije.

Na osnovu podataka u ovom modulu može da se kreira izveštaj po različitim kriterijumima: datumu rođenja, nacionalnosti, polu i sl.

2. Rezervacije (Reservations)

Formiranje rezervacija je moguće za neograničeni broj soba, gostiju i za neograničeno vreme, ukoliko za taj period posoje slobodni kapaciteti. Ukoliko ne postoje raspoloživi kapaciteti, rezervacija se može dodati na Listu čekanja. Modul Rezervacija podrazumeva unos rezervacija individualnih gostiju, kao i grupnih rezervacija i blok (alotman) rezervacija.

Grupne rezervacije mogu da budu sa fiksnim datumima dolazaka i odlazaka svih članova grupe, ili sa fleksibilnim datumima, kada se unosi datum dolaska prvog i odlaska poslednjeg člana grupe. Moguće su različite opcije za knjiženje nastalih troškova (pojedinačno, grupno itd.). Prijem grupa i dodeljivanje soba su potpuno automatizovani.

Prilikom unosa rezervacije može da se definiše pored tipa sobe, cene, vremena prijave gosta, početnog i završnog obroka i način plaćanja, kao i usmerenje plaćanja na kompaniju. Potvrdu rezervacije moguće je odštampati na jeziku gosta.

3. Recepcijsko poslovanje (Front Desk)

Automatizovan je sistem za prijem gostiju na osnovu rezervacije. U svakom momentu je omogućen uvid u očekivane dolaske, očekivane odlaske, kao i prikaz spiska gostiju koji trenutno borave u hotelu (In House). Ovaj modul omogućuje unos poruka za goste sa mogućnošću štampe i praćenje statusa: isporučena ili neisporučena.

4. Blagajničko poslovanje (Cashiering)

Korišćenjem modula Blagajničko poslovanje ostvaruje se uvid u zaduženje svakog gosta, kao i izdavanje računa u korisnički definisanom formatu računa na više jezika. Postoje različiti standardni stilovi računa. Moguće je objedinjavanje računa. Postoji mogućnost da se podeli račun, da se zaduženje gosta prebaci na drugu sobu ili neku kompaniju ili da se definišu detaljne instrukcije za plaćanje zaduženja gosta. Ne postoje ograničenja u kombinacijama načina plaćanja: kreditne kartice, gotovina, faktura, ček.

Ukoliko se uspostavi programska povezanost (interfejs) između Fidelio programskog paketa i prodaje u restoranima, kao i telefonske centrale ili PayTV sistema, stavke zaduženja se automatski usmeravaju na račun gosta, sa kompletnom analitikom (npr. telefonski razgovor iz sobe: vreme poziva, broj koji je pozvan, trajanje razgovora, cena razgovora obračunata na osnovu jedinične tarife).

Blagajnički izveštaji se automatski ispisuju. Sistem podržava više valuta, odnosno moguć je prikaz zaduženja u različitim valutama, na osnovu kursne liste koju korisnik redovno održava.

5. Domaćinstvo (Housekeeping)

Kompletna uvid u stanje soba u hotelu s mogućnošću menjanja njihovog statusa. Grafički prikaz spratova olakšava uvid kako u status soba, tako i u raspoloživost kapaciteta. Pored praćenja osnovnih statusa soba, status sobe se može promeniti u "Van upotrebe" sa definisanim razlogom.

6. Noćna obrada (Night Audit)

Korisnički je definisana noćna obrada. Omogućava neograničeni broj statističkih izveštaja, kao i automatsko knjiženje svih fiksnih troškova i cena soba. Moguće je definisati štampu određenih izveštaja, ili njihov export u drugi format, npr. Excel.

Modul Izveštavanja (Reports) ima na raspolaganju više od 250 različitih izveštaja i statističkih prikaza. Sve izveštaje moguće je štampati ili sačuvati u drugom formatu, npr. Excel. Postoji i mogućnost generisanja izveštaja na poseban zahtev klijenta, kao i štampanja izveštaja na odabranom jeziku.

Strogo definisana korisnička prava dozvoljavaju korisniku korišćenje programa samo na osnovu privilegija za određene programske module, zavisno od njegovog radnog mesta.

UPRAVLJANJE I RAD SA "TREĆIM" SISTEMIMA (3RD PARTY INTERFACE)

Fidelio V8 Interfejs modul, razvijen najsavremenijom tehnologijom, omogućava vezu Fidelio Suite 8 i 3rd (trećih) sistema, kao što su: telefonske centrale, Key system, Video system, Point of Sale (POS).

Razvijene su interfejs komunikacije sa preko 6000 brand sistema, kao npr: Avaya, Panasonic, Ericsson; Micro-Master, Adria, InfoStar, Onity-Tesa, VingCard i dr.

Funkcije interfejsa (u zavisnosti od tipa uređaja) zasnovane su na dvosmernoj ili jednosmernoj komunikaciji.

Funkcije interfejsa sa telefonskom centralom su sledeće:

- real-time komunikacija: podaci o obavljenom pozivu (datum, vreme, birani broj, broj impulsa, cena) se automatski prenose na racun gosta koji je prijavljen u toj sobi,
- prijava/odjava gosta automatski oslobađa/blokira telefonske pozive van hotela
- buđenje gosta (ili grupe),
- automatsko ažuriranje imena gosta na konzoli operatera,
- istorija poziva po svim tipovima lokala (Rooms i HouseUse).

Korišćenjem interfejsa sa Key service sistemom automatski se kreiraju ključevi za gosta u skladu sa podacima na rezervaciji (datum dolaska i odlaska). Po odjavi gosta, kartica automatski postaje neaktivna.

Veza sa video sistemima omogućava sledeće usluge: automatsko zaduženje gosta za PayTV, pregled računa na TV-u (Bill View), Welcome poruka, prikaz poruke za gosta itd (<http://www.micros.rs/fidelio-suite-8.html>)

ULAZ U APLIKACIJU

Na početnom ekranu računara (Desktop) se nalaze dve Fidelio ikonice Fidelio V8 Live i Fidelio V8 Training. U program se ulazi duplim klikom na odgovarajuću ikonicu. Svaki korisnik ima svoje korisničko Ime i Lozinku (Slika 1).

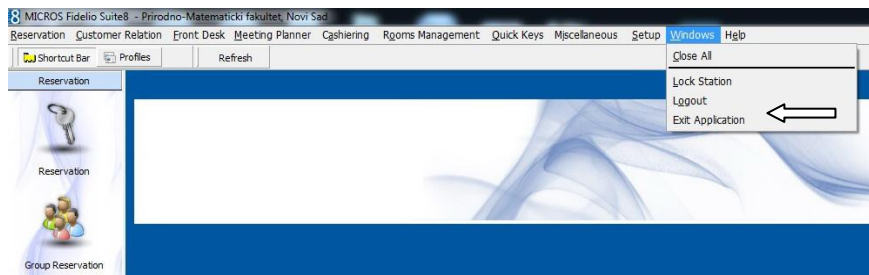


Slika 1. Login prozor

IZLAZ IZ APLIKACIJE

Iz aplikacije se može izaći na dva načina (Slika 2.):

- u padajućem meniju **Prozori (Windows)** bira se opcija **Izadji iz Aplikacije (Exit Application)** čime se aplikacija zatvara, ili
- **Odjavi se (Logout)** čime se vrši se odjava iz aplikacije, ali se sama aplikacija ne zatvara, čime je drugim korisnicima omogućena prijava, bez ponovnog pokretanja aplikacije.



Slika 2. Izlaz i logout

BAZA PODATAKA KLIJENATA – PROFILI

U nastavku ovog poglavlja biće objašnjeno kako se pretražuju uneti profili, kreiraju novi individualni i kompanijski profili, povezuju, spajaju i kako im se manja status.

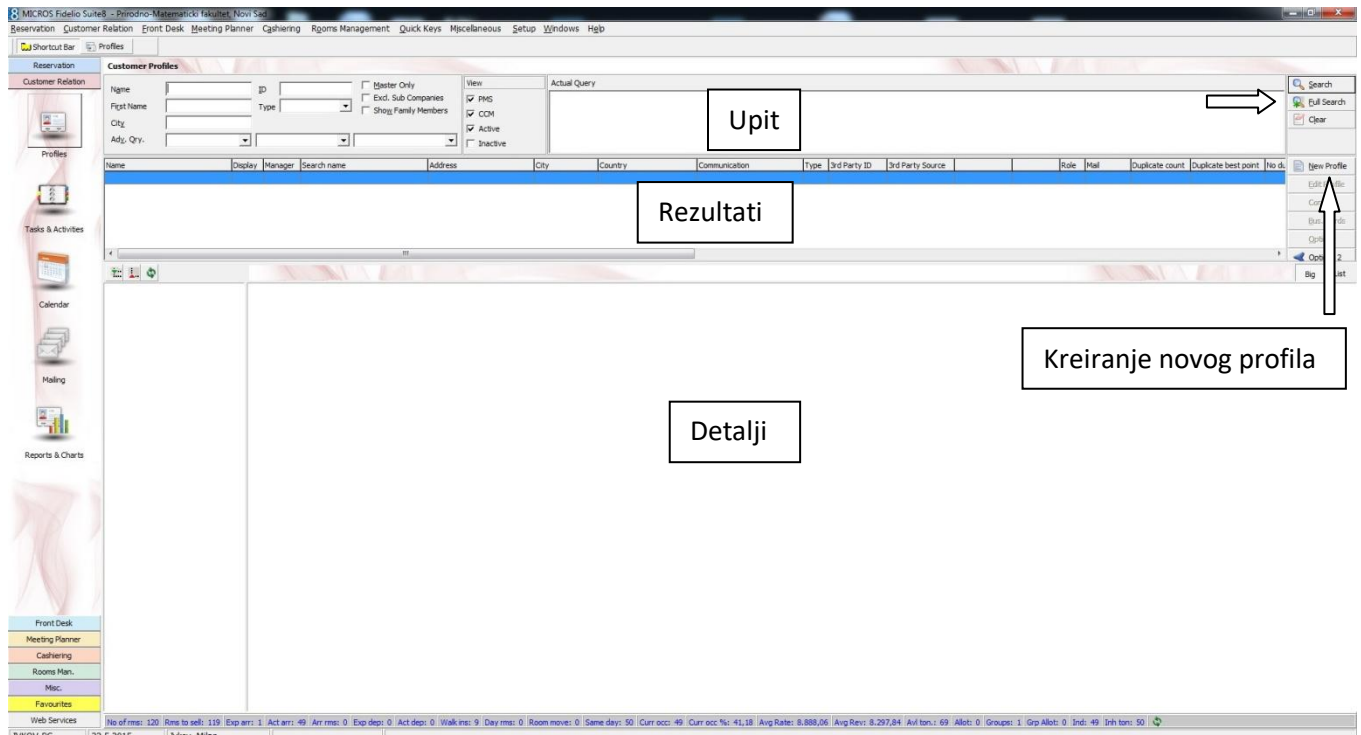
PRETRAGA PROFILA

Ekran za pretragu profila je podeljen na tri dela:

- Upit – gde se postavljanjem filtera i klikom na taster **Traži (Search)** pretražuju profili. Klikom na taster **Pretraži sve (Full Search)** dobija se pregled svih profila u sistemu.

¹ Izvor: Sve slike su delo autora ovog priručnika i predstavljaju delove ekrana aplikacije Fidelio Suite 8.

- Rezultati – Prikazuje rezultate pretrage
- Detalji – Prikazuje detalje izabranog profila.



Slika 3. Pretraga profila

Ovom ekranu se može pristupiti na više načina:

1. Iz padajućeg menija Klijenti (Customer Relation) -> Profili
2. Taster Profili na glavnom ekranu
3. Prečice -> Klijenti (Customer Relation) -> Profili

KREIRANJE NOVOG PROFILA

Klikom na taster **Novi Profil (New Profile)** pravi se novi profil (Slika 4.).



Slika 4. Odabir tipa profila

Bira se Tip Profila (Slika 4.), koji može biti:

- Individual (Individualni)
- Company (Kompanijski)
- Travel Agent (Turistička Agencija)
- Source (Izvor)
- Vendor (Dobavljač)
- Internal Use (Interna Upotreba)

Individual i Internal Use su fizička lica, dok su svi ostali profili pravna lica. Najčešće korišćeni profili su Individual, Company i Travel Agent.

INDIVIDUALNI PROFIL

Podaci koje treba uneti za individualni profil su (Slika 5.):

- **Prezime (jedini obavezan)**
- Ime
- Jezik (važno zbog dokumenata koji se štampaju za gosta)
- Adresa – fizička adresa gosta. Obavezno je uneti zemlju gosta.
- Komunikacija – bar jedan tip komunikacije. To mogu biti telefon, fax, email.

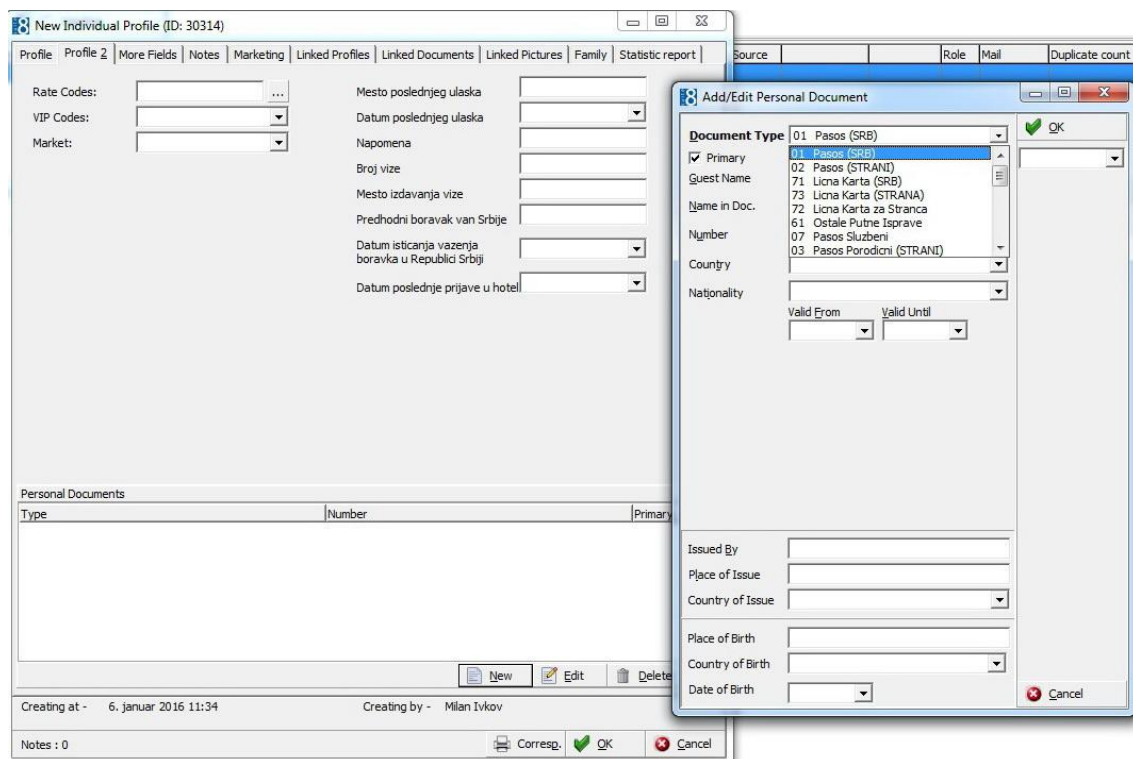
Slika 5. Prozor za unos podataka pri kreiranju profila

Od podataka za profil moguće je uneti:

- Usmeni i Pismeni Pozdrav – vezani su za jezik i pol gosta
- Titulu (misli se na akademske titule)
- Pos Ime – vezuje se za strane državljanke i ovde se upisuje puno ime (onakvo kakvo bi bilo na pismu)
- Pol
- Datum i mesto rođenja
- Nacionalnost
- Kreditni status. Staus R koji služi za stavljanje gosta na Crnu Listu (koristi se samo kada je to stvarno neophono jer služi da se obeleži gost koji je ostao dužan ili je napravio neku štetu u hotelu i slično). Oznaka A predstavlja opciju za avansno, a oznaka C za kreditno plaćanje.
- U okviru **Informacije o Karticama Gosta (Guest Card Info)** moguće je uneti JMBG (kada je čekirano polje Gost) ili broj Kreditne kartice (kada je čekirano polje Kredit).
- Preferirane Sobe i Kategorije, Osobine Sobe (pri kreiranju rezervacije ovi podaci se automatski upisuju u rezervaciju).

Ekran profila ima više Tabova (strana). Na prvom se unose osnovni podaci. Na tabu **Profil 2 (Profile 2)** se unose VIP kodovi i detalji iz ličnih dokumenata gosta (Slika 6). Lični dokumenti koji se unose na tabu Profili 2 mogu biti : lična karta, pasoš vozačka dozvola itd.

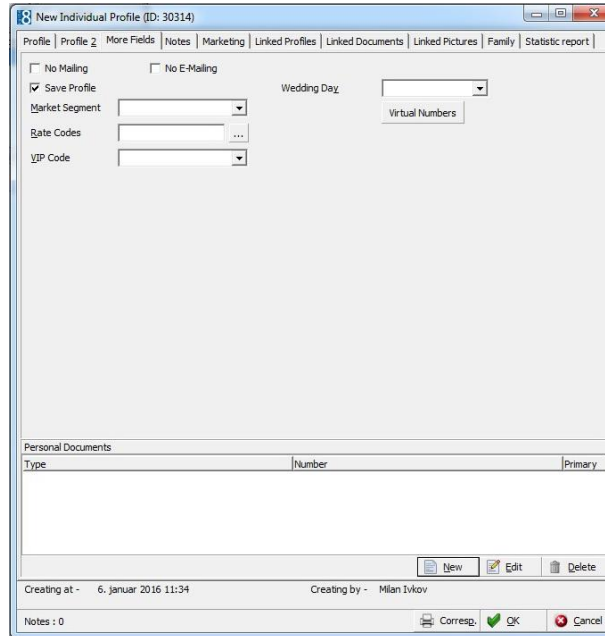
Za sve podatke koji se unose u programu važi isto, novo se unosi pritiskom na taster Novo (New), prepravljjanje unosa se vrši pritiskom na taster Edit, a za brisanje se koristi taster Obriši (Delete).



Slika 6. Tab Profil 2

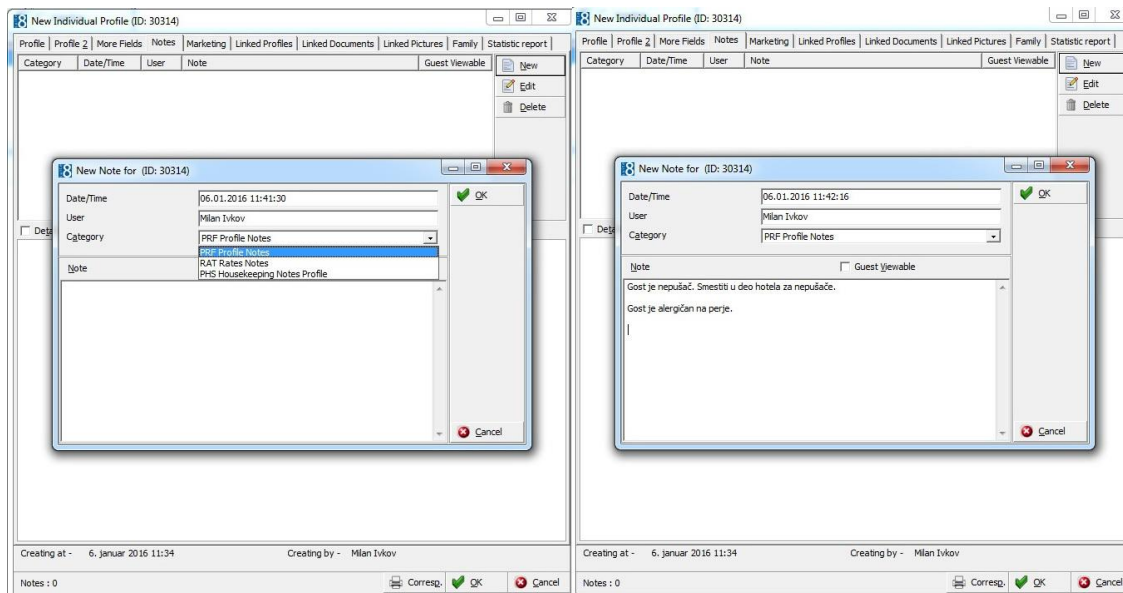
Tab **Dodatna polja (More Fields)** prvenstveno se koristi za unos napomena ukoliko gost ne želi da bude kontaktiran putem pošte ili elektronske pošte.

Takođe, u okviru ovog taba može se uneti datum godišnjice braka gosta radi budućeg čestitanja (Slika 7).



Slika 7. Dodatna polja/podaci

Tab **Beleške (Notes)** služi za unos napomena i komentara koji se odnose na profil, cenu ili hotelsko domaćinstvo. Napomene koje se odnose na profil uglavnom su trajne (gost je nepušač, osoba sa posebnim potrebama i sl.) dok su druge dve sklonije promenama i ne moraju važiti za svaku posetu gosta (Slike 8 i 9).



Slike 8 i 9. Beleške

Tab **Marketing** koristi se za unos podataka vezanih za marketing i prodaju. Takođe, ovde je moguće uneti preferencije gosta u pogledu dnevne štampe, veličine obuće u sl. (Slika 10).

The screenshot shows a software window titled "New Individual Profile (ID: 30314)". The "Marketing" tab is active. The interface is divided into several sections:

- Default Attributes:** A grid of dropdown menus for "Scope", "Scope City", "Influence", "Product Interest", "Mailing Codes", "Action Codes", "Newspapers", "Specials", and "Source".
- Defined Attributes:** A list of dropdown menus for "Smoker", "His Profile Type", "Spa Items requested", "Shoe Size", "Waiter Character", "Razlog Boravka", and "Vrsta Vize".
- Managers:** A table with columns for "Primary", "Name", "Initials", and "Title/Role", with "New" and "Delete" buttons.
- Status Bar:** Shows "Creating at - 6. januar 2016 11:34" and "Creating by - Milan Ivkov".

Slika 10. Marketing tab

Opcija **Povezani Profili (Linked Profiles)** omogućava vezivanje profila za drugi profil ili kompaniju (Slika 11). **Vezani Dokumenti (Linked Documents)** se odnose na vezivanje slika ili skeniranih dokumenata.

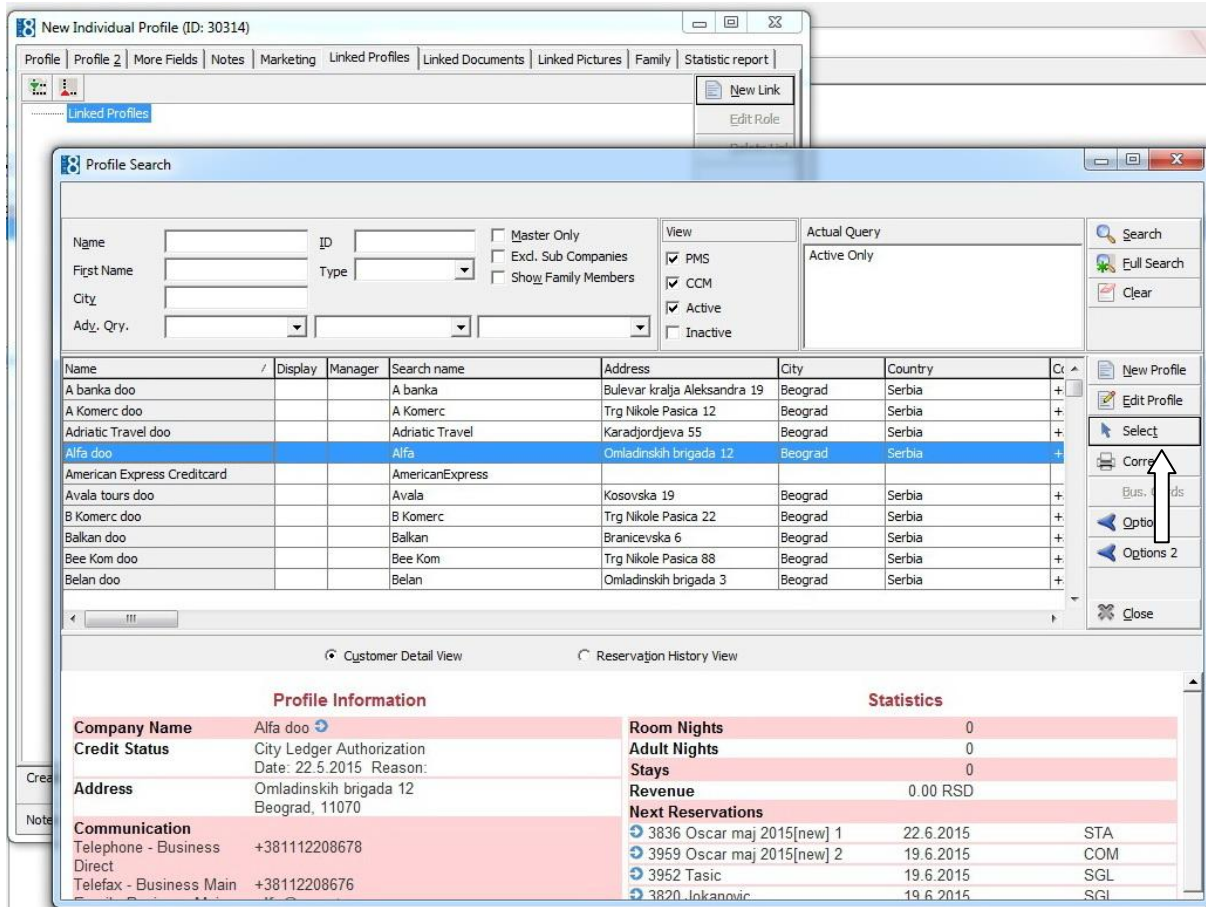
The screenshot shows the "New Individual Profile" window with the "Linked Profiles" tab selected. A context menu is open over the "Linked Profiles" section, displaying the following options:

- New Link
- Edit Role
- Delete Link
- Link Company
- Link Individual
- ManagerAssignment

Slika 11. Povezivanje profila

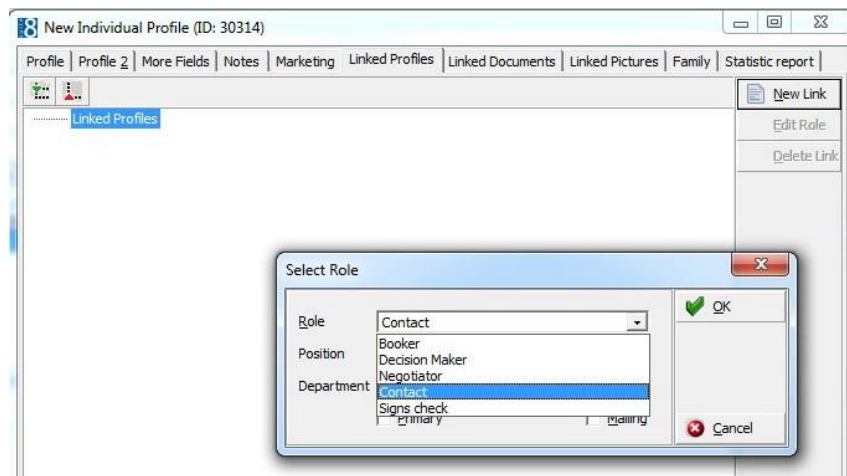
Profil se može povezati sa drugim fizičkim (Link Individual) ili pravnim (Link Company) licima. Nakon odabira jedne od ponuđenih opcija, otvara se novi prozor (Slika 12) u kojem se pretražuje ili kreira profil koji je potrebno povezati.

Odabir profila se vrši označavanjem istog a potom pritiskom na taster Select.



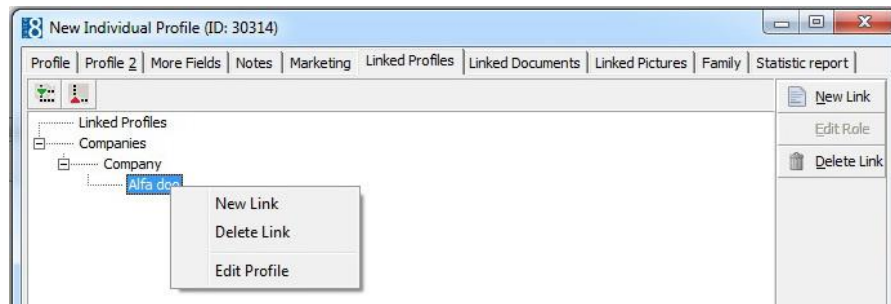
Slika 12. Odabir profil koji je potrebno povezati

Takođe, prilikom povezivanja profila moguće je odabrati funkciju koju osoba ima u određenoj kompaniji (Slika 13): kontakt (Contact), pregovarač (Negotiator) i sl.



Slika 13. Odabir funkcije

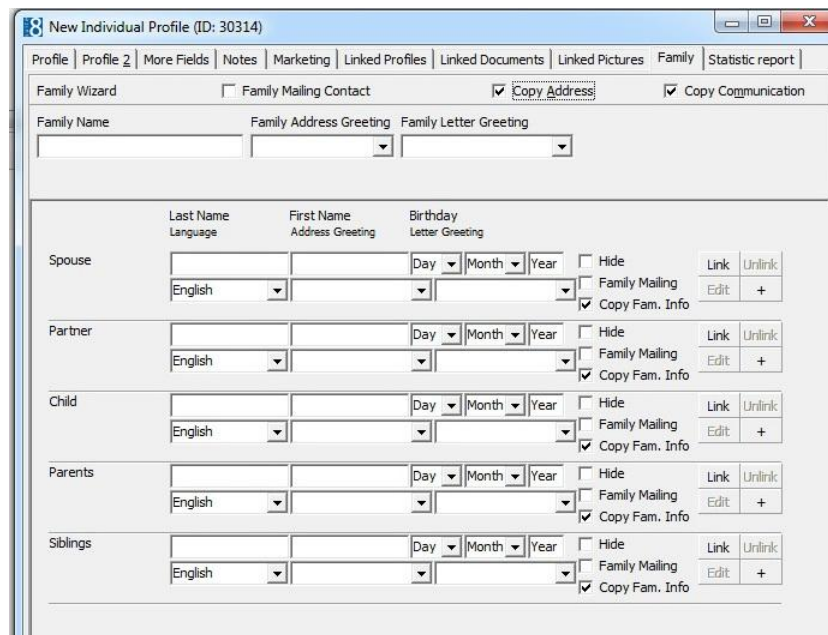
Nakon povezivanja (linkovanja) profila moguće je nastaviti povezivanje već povezanog profila (New Llink) ili uneti izmene (Edit Profile) (Slika 13).



Slika 13. Povezivanje profila

U okviru taba Povezana dokumenta (Linked Documents) moguće je profilu gosta pridružiti lična dokumenta (npr. Prva strana pasoša, lične karte, viza i sl.), dok je u okviru taba Povezane fotografije (Linked Pictures) moguće postaviti sliku gosta. Ovo je posebno značajno ukoliko zaposleni treba da prepoznaju gosta i da ga oslove imenom (ovo je čest slučaj sa hotelima gde dolaze VIP gosti).

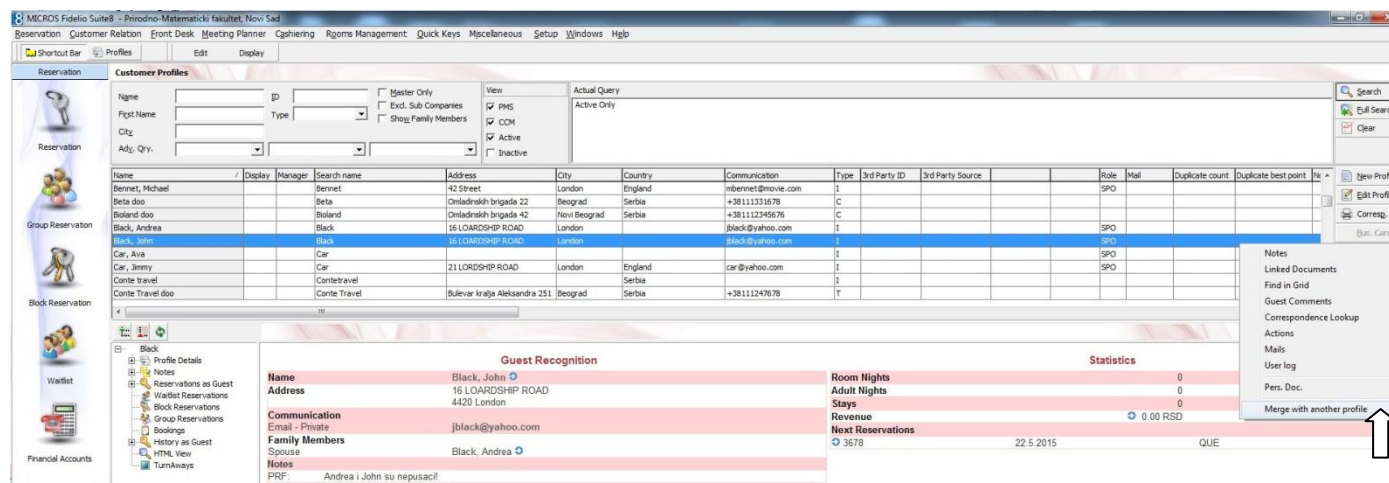
U okviru taba Porodica (Family) unose se podaci za članove porodice gosta (supružnici, partneri, deca, roditelji, brat ili sestra). U ovom delu je moguće automatski kopirati adresu (Copy Address) ili kontakt podatke (Copy Communication) na nove članove porodice, kako bi se ubrzao process unosa podataka. Moguće je i linkovanje profila iz ovog dela, a ukoliko je potrebno dodati više članova porodice u okviru jedne kategorije (npr. više dece), potrebno je kliknuti na znak + kako bi se pojavilo još jedno polje za unos (Slika 14).



Slika 14. Unos podataka za članove porodice

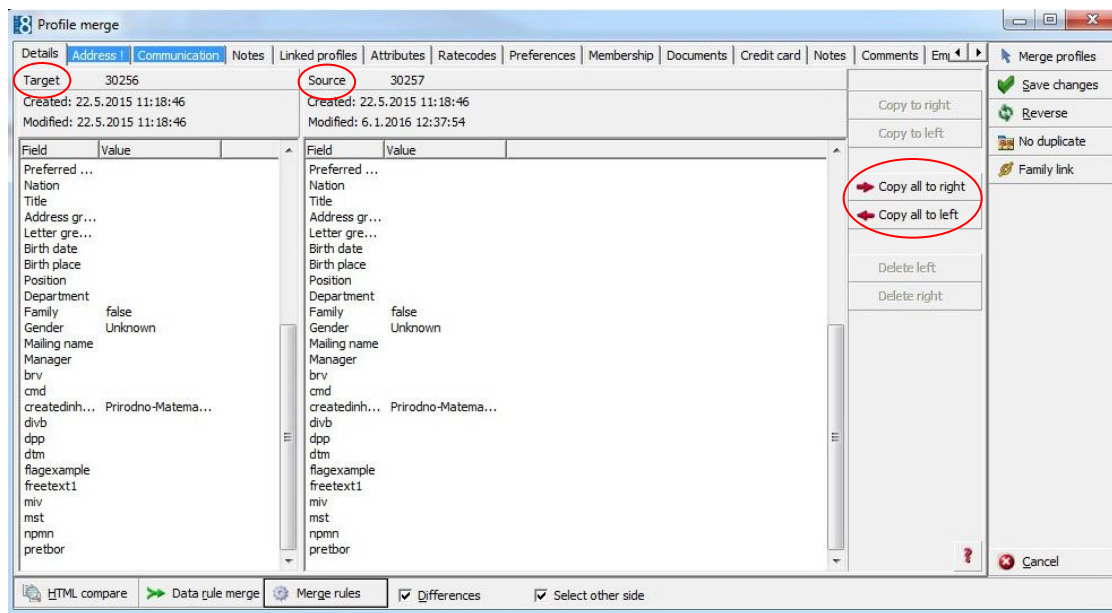
SPAJANJE PROFILA

Spajanje duplih (istih) profila vrši se odabirom opcije Merge with another profile (Slika 15), do koje se dolazi klikom na polje Options sa desne strane prozora. Neophodno je prvo označiti profil koji želimo da spojimo, a potom odabrati pomenutu opciju. Nakon toga, drugi profil koji želimo da spojimo odabira se preko pretrage Profile search. Ukoliko postoji više unetih identičnih profila, mora se spajati jedan po jedan, odnosno nije moguće istovremeno spajanje više od dva profila. Često se u praksi desi da se dva ili više puta kreira profil za istu osobu ili kompaniju. Takođe, podaci koji su uneti u okviru istih profila mogu da se razlikuju. Zbog toga je poželjno da se uradi spajanje istih profila (duplikata) u jedan koji će objediniti sve unete podatke.



Slika 15. Odabir opcije za spajanje profila

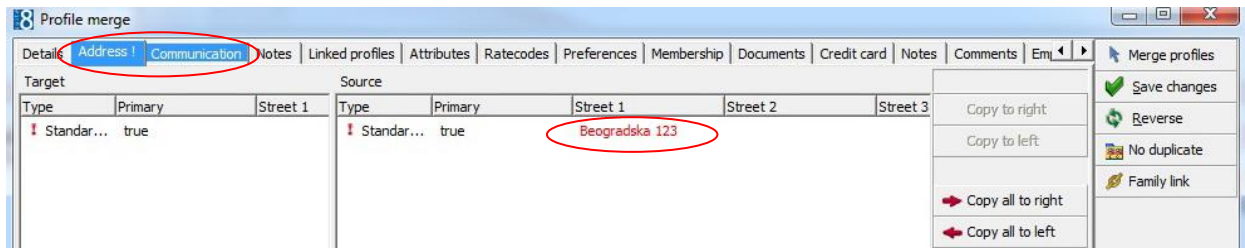
Nakon što se odaberu oba profila koje želimo da spojimo, otvara se prozor kao što je prikazano na Slici 16.



Slika 16. Prozor za spajanje profila

Kao što je prikazano na Slici 16, vidi se da se unutar prozora za spajanje profila nalaze dva manja prozora (dela). Na levoj strani se nalazi Target, a na desnoj Source odeljak. Finalni profil biće onaj koji se nalazi u levom odeljku (Target). Ovo je posebno važno jer se podaci mogu kopirati iz levog prozora u desni i obrnuto (Copy all to right ili Copy all to left).

Tabovi u okviru kojih postoji razlika u unetim podacima označeni su plavom bojom a sami podaci u okviru tabova crvenim slovima (Slika17). Nije moguće kopiranje podataka iz svih tabova odjednom već je potrebno procedure izvršiti u okviru svakog taba posebno.



Slika 17. Razlike u unetim podacima za dva identična profila

KOMPANIJSKI PROFIL

Obavezni podaci koje treba uneti za kompanijski profil su:

- Naziv – ovo je pun naziv kompanije koji će se štampati na fakturi
- Naziv za Pretragu – Skraćeni naziv preko kog je lakše pretražiti sistem
- Adresa – fizička adresa profila
- Tip komunikacije (najmanje jedan - telefon, fax, email).
- **Info O Karticama Gosta:** PIB - obavezan podatak za domaće kompanije, važan za interfejs sa računovodstvenim programom; matični broj kompanije, žiro računi (kada je čekirano polje Gost) ili kreditne kartice (kada je čekirano polje Kredit).

Od podataka za profil još se mogu uneti:

- Divizija (Filijala)
- Menadžer Prodaje – osoba iz službe prodaje koja je odgovorna za kontakt sa ovim klijentom
- Jezik – automatski će biti unet Srpski, ali ako je u pitanju strana kompanija može se izabrati Engleski
- Broj zaposlenih – u kompaniji
- Potencijalni Prihod – prihod koji očekujemo da ostvarimo od ovog klijenta.
- Kreditni status (koristiti samo status R koji služi za stavljanje gosta na Crnu Listu samo kada je to stvarno neophono jer služi da se obeleži gost koji je ostao dužan ili je napravio neku štetu u hotelu i sl.)
- Preferirane Sobe i Kategorije, Osobine Sobe (pri kreiranju rezervacije ovi podaci se automatski upisuju u rezervaciju)

Profil kompanije ima, kao i individualni, više tabova:

- **Još Polja (More Fields)** – Oдавde je moguće povezati Uputstva za Plaćanje i Rate Kod sa

kompanijom.

- **Beleške (Notes)** – Služe za unos napomena, komentara koji su vezani za profil.
- **Marketing** – Koristi se za unos podataka vezanih za marketing i prodaju, kao i za statističku analizu. Oдавde je moguće dodeliti menadžera prodaje koji će biti odgovoran za saradnju sa ovom

kompanijom.

- **Povezani Profili** – Za kompanijski profil moguće je vezati individualni i drugi kompanijski profil. Ako se vezuje kompanija ona može imati ulogu kompanije majke ili kompanije ćerke (nad i pod kompanije). Prilikom pretraživanja, majke kompanije pored svog imena imaju slovo M, dok se pored ćeriki nalazi slovo S. Klikom na taster **Nova Veza** dobijamo izbor da li ćemo vezivati Kompaniju ili Osobu, a ako se povezivanje vrši sa Kompanijskog profila, možemo da biramo da li ćemo kompaniju povezati kao Nad (Master) ili Pod (Sub) Kompaniju. Pri povezivanju Individualnih profila biramo i ulogu koju osoba ima u toj vezi. To može biti kontakt, kolega, booker itd. Isti princip za povezivanje koristi se kod svih tipova profila.

- **Vezani Dokumenti** - Vezuju se slike ili skenirani dokumenti.
- **Statistički Izveštaj** – Sadrži statističke podatke o predhodnim boravcima u hotelu i prihodu koji je hotel tom prilikom ostvario.
- **Travel Agent, Source, Vendor i Meeting Planner profile** - U osnovi su to kompanijski (Company) profili.

Travel Agent – Na profilu Turističke Agencije treba uneti IATA broj u okviru Info o Karticama Gosta.

PROMENA STATUSA PROFILA

Profil se ne može izbrisati. U slučaju da imamo profile koji više nisu u upotrebi njih treba staviti u status Neaktivan. Profil se stavlja u neaktivan status demarkiranjem ček boksa Aktivan.

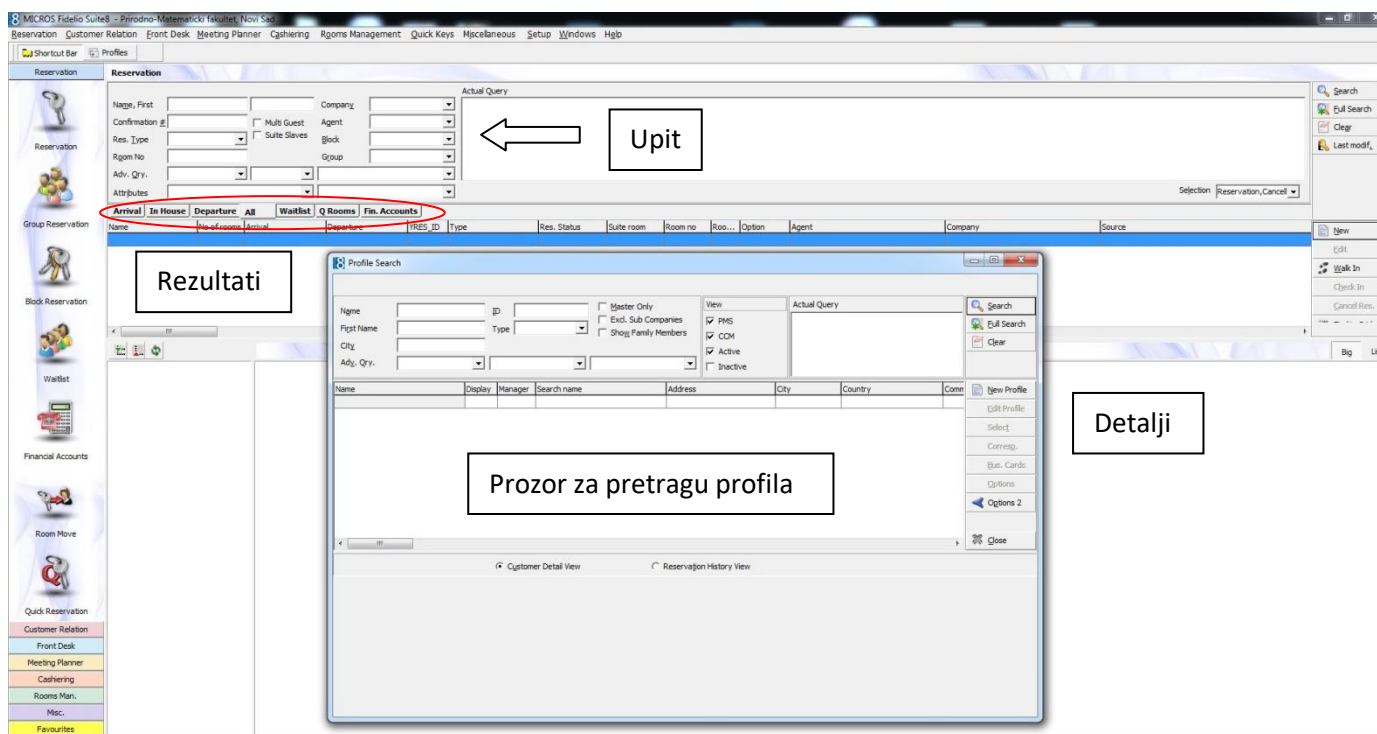
REZERVACIJE

U okviru poglavlja biće predstavljeno kako se vrši pretraga postojećih rezervacija, kako se kreiraju nove rezervacije i na koji način se vrše izmene. Takođe, u poglavlju je objašnjeno kako se dodeljuje soba i unose imena drugih osoba ako se radi o višekrevetnoj sobi, kako se unose dodatne informacije o rezervaciji ili beleške (Notes) koje se mogu odnositi na gosta ili rezervaciju. Detaljno su objašnjene sve važnije opcije rezervacija (kopiranje rezervacije sa drugim nosiocem, instrukcije za plaćanje, poruke, transport, lokacija, komentari gostiju i dr.) i postupak kreiranja finansijskog računa. Osim individualnih rezervacija, u nastavku poglavlja je prikazano kako se kreiraju grupne i walk in rezervacije, odnosno kako se vrši otkaz rezervacije.

PRETRAGA I KREIRANJE REZERVACIJA

Ekran za pretragu rezervacija je podeljen na tri dela (Slika 18):

- **Upit** – postavljanjem filtera i klikom na taster **Traži (Search)** pretražuju se rezervacije. Druga opcija je da se klikom na taster **Pretraži sve (Full search)** dobije pregled svih rezervacija u sistemu.
- **Rezultati** – Prikazuje rezultate pretrage
- **Detalji** – Prikazuje detalje izabrane rezervacije.



Slika 18. Pretraga rezervacija

Na delu za Upit nalazi se sedam tabova (Slika 18):

1. Dolazak (Arrival) – prikazuje očekivane dolaske za tekući datum.
2. U Hotelu (In House) – prikazuje rezervacije koje su u statusu Prijavljeni (Checked In).
3. Odlazak (Departure) – prikazuje očekivane odlaske za tekući datum.

4. Sve (All) – prikazuje sve rezervacije nezavisno od njihovog trenutnog statusa.
5. Lista Čekanja (Waitlist) – u slučaju prebukiranosti hotela rezervacije se mogu staviti na listu čekanja.
6. Q Rooms – znak domaćinstvu da ove sobe treba što pre očistiti
7. Finansijski računi (Fin. Accounts) – prikazuje finansijske račune.

Važno je obratiti pažnju u kom tabu se nalazi korisnik prilikom pretrage, a posebno na polje **Izbor** odakle se mogu uključiti/isključiti iz prikaza rezervacije sa određenim statusima (Otkazano, Istorija, No Show itd.)

Rezervacija se edituje klikom na taster **Edituj (Edit)**, a nova kreira klikom na taster **Novo**.

Prvi prozor koji se pojavljuje pri kreiranju nove rezervacije je prozor za pretraživanje profila (Slika 18).

Nemoguće je kreirati rezervaciju bez profila. Prvo treba proveriti da li se profil već nalazi u sistemu, a ako ne, iz ovog prozora moguće je kreirati novi profil.

Ako se profil nalazi u sistemu obeležiti ga i kliknuti **Izaberi (Select)**.

Ekran rezervacije ima više tabova.

Edituj – otvara profil gosta i omogućava da se unesu novi podaci ili naprave izmene.

Izaberi (**Select**) - služi za promenu profila na koji glasi rezervacija (otvara se prozor za pretragu profila koji omogućava odabir drugog profila ili kreiranje novog).

Ako je potrebno promeniti profil na rezervaciji nipošto ne koristiti opciju Edit jer će se prekucavanjem imena i prezimena izgubiti stari profil.

Za štampanje podataka firme na računu gosta potrebno je povezati kompaniju za profil. Povezivanje kompanije za rezervaciju važno je za izveštaje i statistiku po kompanijama.

Obavezni podaci koje treba uneti na rezervaciju su (Slika 19):

- Datum dolaska
- Broj noćenja ili datum odlaska
- # soba – koliko soba želimo da rezervišemo
- Odrasli – broj osoba po sobi (ako je broj soba 2, i ako su u pitanju dvokrevetne sobe, potrebno je uneti broj 2 u polje Adults, što znači da smo kreirali rezervaciju za 4 osobe – po dve u svakoj sobi)
- Ako će kao gosti doći i deca, njihov broj unosimo u poljima Baby, Child, Teenager, uzavisnosti od njihovog uzrasta.
- Ukoliko gost boravi u hotelu više dana, a tokom boravka mu se pridružuje i druga osoba/osobe, u donjem levom uglu ekrana (Days) potrebno je označiti dan kada dolazi druga osoba, a nakon toga u polju Adults ili nekom drugom, treba povećati i broj osoba za taj datum. Po istom principu možemo i smanjiti broj osoba. Tako napravljena rezervacija se prepoznaje po crveno označenom tekstu polja u kojima su izvršene izmene.
- Tip Sobe
- Tip Rezervacije – standardno ovde stoji Def (potvrđeno), ali u slučaju da rezervacija nije potvrđena treba izabrati Ten (nepotvrđeno).

Reservation 4069

Reservation | Inventory | Profiles | Package grid | Grid | Attributes | Special attr. | Credit card | Notes | Meal plan | Amenity

Name: Petrović Telephone: [] Select
 First Name: Petar Country: [] Edit
 Language: English State: [] Html
 Letter Greeting: [] Zip / City: [] Street: [] Company: []
 Travel Agent: [] Source: []

Arrival: petak 22.5.2015 Nights: 1 Departure: subota 23.5.2015 Currency: Euro Guest Recognition

of rooms: 1 Party/Flight: Party
 Adults: 1 Teenager: 0 Child: 0 Baby: 0 Flight Info

Market: [] Source: Individual
 Disc. amount: 0.00 Disc. %: 0
 Promotion: [] Reason: []

Room type: Single room C/I time: 14:00
 Rate code: Rack Rate C/O time: 12:00
 Rate R type: [] Res type: Def Tent
 Rate amount: 70,00 115,73 Guarantee c.: []
 Pay method: []
 Room: [] Lock room: [] Credit limit: 500.000,00
 Folio style: []
 Amenities: Standard
 Print rate: [] No post: []

Room features: [] Reservation color: []
 Billing info: [] Remarks: []
 CRS no: [] Option date: []
 Booking date: 22.5.2015 Booker: []
 Reservation Policy: Early Arriv. & Late Dep. F
 Specials: []

Calculated price: 70,00 EUR = 8.101,10 RSD
 Net amount: 58,33 EUR = 6.750,92 RSD
 Extra charges: 0,00 EUR = 0,00 RSD
 Rate amount: 65,00 EUR = 7.522,45 RSD

Days > Package Options OK Cancel

Slika 19. Prozor za kreiranje rezervacije

- Rate Code (Slika 20) odabirom polja sa tri tačkice [...] otvara se prozor sa definisanim cenama soba. Rack Rate je standardna cena. Pored nje postoje i druge cene (popusti po raznim osnovama, duži boravak...).

Room type			VS	SGL	QUE	TWI	COM	TRI	POL	STA	LUX
Room											
Availability Ind Tent			0	4	29	9	14	8	5	-1	1
Rack Rate	RACK	EUR	n/a	65,00	79,00	92,00	102,00	112,00	79,00	79,00	79,00
Complimentary	COMP	EUR	n/a	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	n/a	n/a	n/a
House Use Rate	HOU	EUR	n/a	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	n/a	n/a	n/a
Long Stay Rate	LONGS	EUR	n/a	51,00	62,00	73,00	81,00	89,00	n/a	n/a	n/a
Corporate Rate	CORP	EUR	n/a	75,00	89,00	106,00	118,00	130,00	106,00	106,00	106,00
Day Use	DAYUSE	EUR	n/a	50,00	50,00	75,00	75,00	75,00	n/a	n/a	n/a
Rack rate no Breakfast	RACKNOBR	EUR	n/a	65,00	79,00	92,00	102,00	112,00	n/a	n/a	n/a
HB Rack Rate	HB_RACK	EUR	n/a	65,00	79,00	92,00	102,00	112,00	n/a	n/a	n/a
Long Stay Rate no Brea	LONGNOBR	EUR	n/a	51,00	62,00	73,00	81,00	89,00	n/a	n/a	n/a
Corporate Rate no Brea	CORPNOBR	EUR	n/a	75,00	89,00	106,00	118,00	130,00	n/a	n/a	n/a
HB Long Stay Rate	HB LONGS	EUR	n/a	51,00	62,00	73,00	81,00	89,00	n/a	n/a	n/a
HB Corporate Rate	HB CORP	EUR	n/a	75,00	89,00	106,00	118,00	130,00	n/a	n/a	n/a

The screenshot also shows a 'General Information' panel on the left with details like 'RACK / Rack Rate', 'Room type: Single room', and 'Rate currency: Euro'. A 'Reservation Filter' panel on the right includes options for 'Reservation', 'Private', and 'Private and public'. A 'Rate Restriction Information' panel is highlighted with a red arrow.

Slika 20. Cene soba

Od podataka na rezervaciju moguće je uneti:

- Rate R type – u slučaju da želimo da gostu naplatimo sobu jednog tipa po ceni drugog tipa sobe ovde se unosi tip sobe po kome će biti izvršena naplata. Ako je tip sobe u kojoj je gost podudaran sa tipom po kome želimo da mu naplatimo, onda se ovo polje ostavlja prazno.
- Cena Ručno (Manual price) – je polje tipa “check box”, odnosno selektovanjem tog polja dobijamo mogućnost unosa fiksne cene u polje Rate. Ovo se koristi ako je već ugovorena neka cena, a u sistemu ne postoji podešen odgovarajući rate. Ova cifra predstavlja cenu po danu na nivou rezervacije.
- Soba – klikom na taster sa tri tačke otvara se prozor za dodelu sobe.
- Tržište, Izvor (Source) – su marketinške kategorije.
- Iznos Popusta / Popust % - popust se može dati u nekom fiksnom iznosu ili kao procenat. U oba slučaja obavezno se mora uneti Razlog. Razloge je moguće odabrati iz padajućeg menija (Reason).
- C/I Vreme, C/O Vreme – prikazuje vremena prijave i odjave. Automatski će biti popunjen sa standardnim vrednostima iz sistema. Moguće je po potrebi uneti promene.
- Tip Garancije.
- Način Plaćanja – način plaćanja se može promeniti prilikom plaćanja usluga na Blagajni.

- Kredit Limit – u ovom polju ograničavamo gosta maksimalnim iznosom kojim može da bude zadužen. Za zaduženja koja prelaze određeni iznos gost plaća gotovinski na licu mesta.
- Osobine Sobe (Room features) – moguće je odabrati pogled, sprat ili druge karakteristike sobe.
- Boja rezervacije – ako se na rezervaciju ne stavi boja, ta rezervacija se neće videti na Room Rack-u.
- Info Plaćanja – tekstualno polje koje služi za unos informacija o načinu plaćanja
- Primedbe (Remarks) – tekstualno polje za unos kratke beleške o gostu.
- CRS br. – broj rezervacije izvršene preko CRS-a.
- Opcioni Datum – ako je rezervacija nepotvrđena ovde se unosi datum do kog rezervacija mora da se potvrdi.
- Booker – osoba koja je kontaktirala hotel i napravila rezervaciju.
- Specials – specijalni zahtevi gosta (cveće, šampanjac, voće).

DODELA SOBE

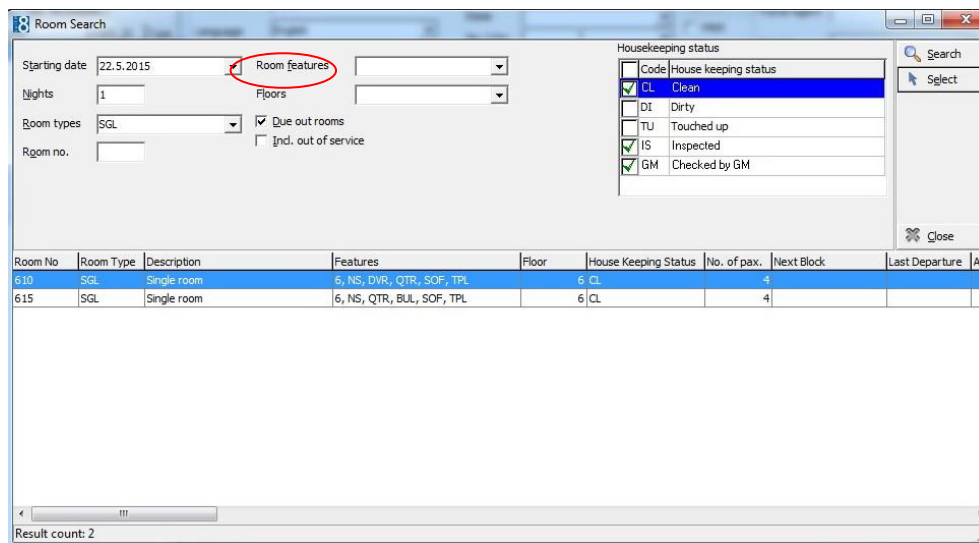
Prilikom kreiranja rezervacije nije neophodno dodeljivati sobu, već se to može učiniti kasnije, na primer dan pred dolazak ili prilikom same prijave gosta.

Dodela se vrši klikom na taster sa tri tačke koji se nalazi pored polja Soba na rezervaciji (donji levi ugao, Slika 19). Otvara se prozor za Pretragu Soba. Sistem automatski prikazuje listu soba odgovarajućeg tipa sa zahtevanim osobinama, koje su slobodne za dati period i trenutno su u stanju Clean, Inspected ili Checked by GM.

Ako se desi da na listi nema slobodnih soba, onda je potrebno isključiti neke (ili sve) Osobine Sobe, a

uključiti u pretragu i sobe sa statusima Dirty i Touched up.

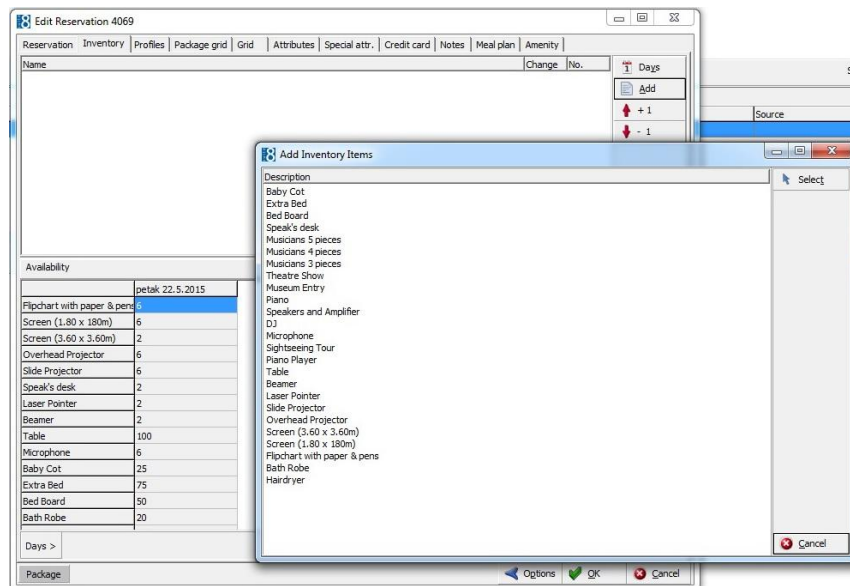
Iz liste ponuđenih soba potrebno je izabrati jednu i onda kliknuti na taster Izaberi (Select), čime je proces dodele sobe završen.



Slika 21. Dodela sobe

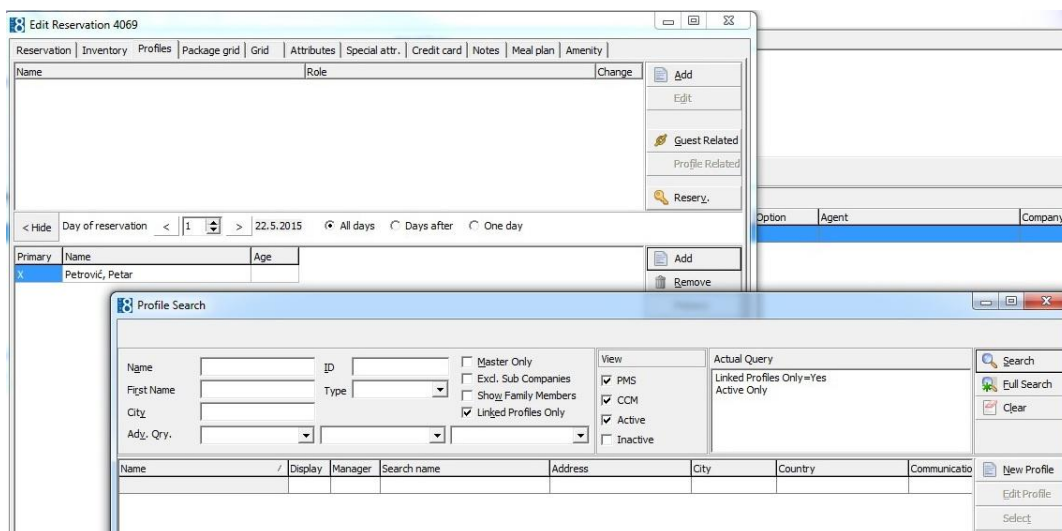
TABOVI NA REZERVACIJI

- Inventar – odavde je moguće dodati razne predmete na rezervaciju. Na primer ekstra krevet ili kolevku za bebu. Klikom na taster Add i odabirom željenog inventara, u gornji deo prozora prebacuje se isti. Donji deo prozora prikazuje ukupnu raspoloživost inventara u hotelu.



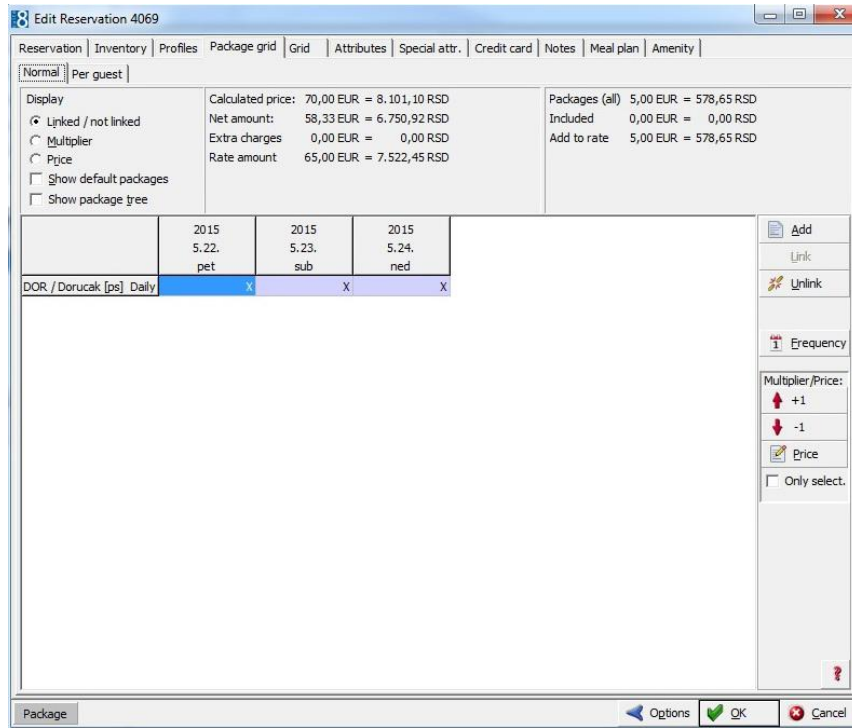
Slika 22. Dodela inventara

- Profili – Gornji deo ekrana prikazuje profile koji su vezani za rezervaciju po nekom osnovu. To može biti kompanija ili osoba. Ako je rezervacija kreirana za više osoba, onda se u donjem delu ekrana mogu povezati profili osoba koje će boraviti u sobi (Multi Guests).



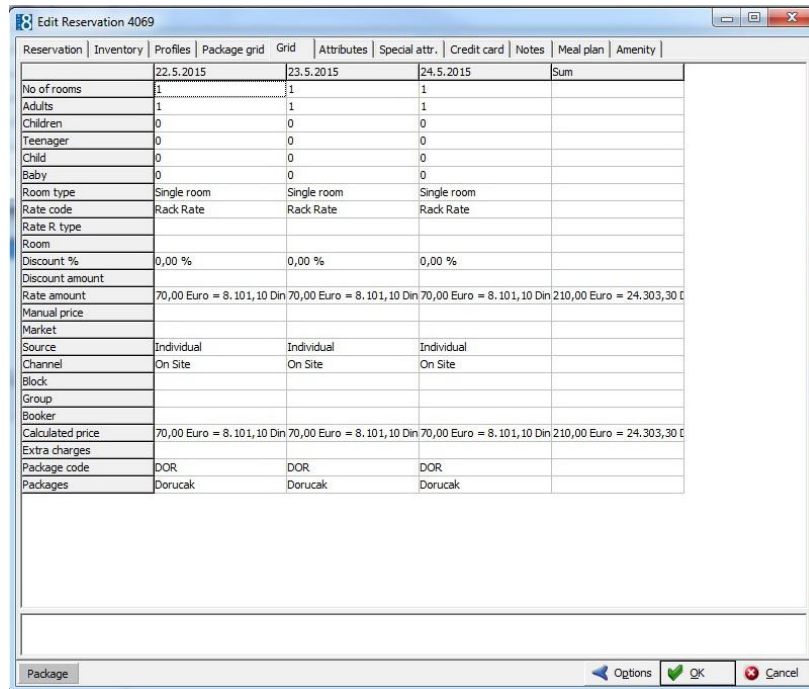
Slika 23. Dodavanje imena drugih osoba

- Package grid – prikazuje pakete koji ulaze u rate i njihov raspored zaduživanja. Tasterom Add možemo dodati ostale obroke u paket i menjati njihovu količinu (+1/-1).



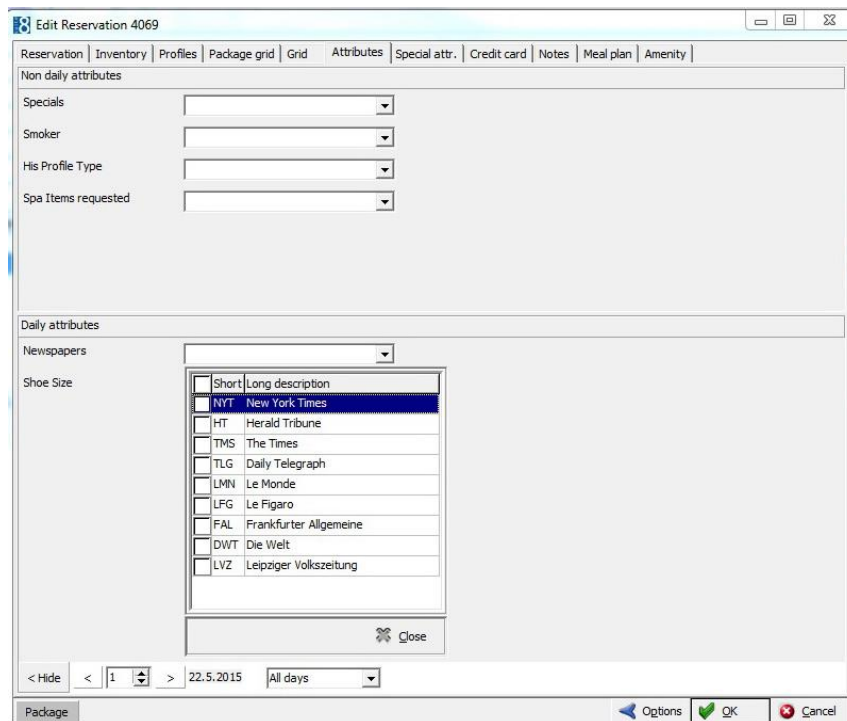
Slika 24. Paketi usluga

- Tabela (Grid) – rekapitulacija osnovnih informacija sa rezervacije.



Slika 25. Informacije o rezervaciji

- Osobine (Attributes) – Dodatne informacije o rezervaciji. Moguće je označiti dodatne dnevne zahteve gosta (šampanjac ili čaj u sobi, dodatni peškiri i sl.) ili dodatne zahteve koji su validni tokom celog trajanja posete (preferirana dnevna štampa ili broj obuće).



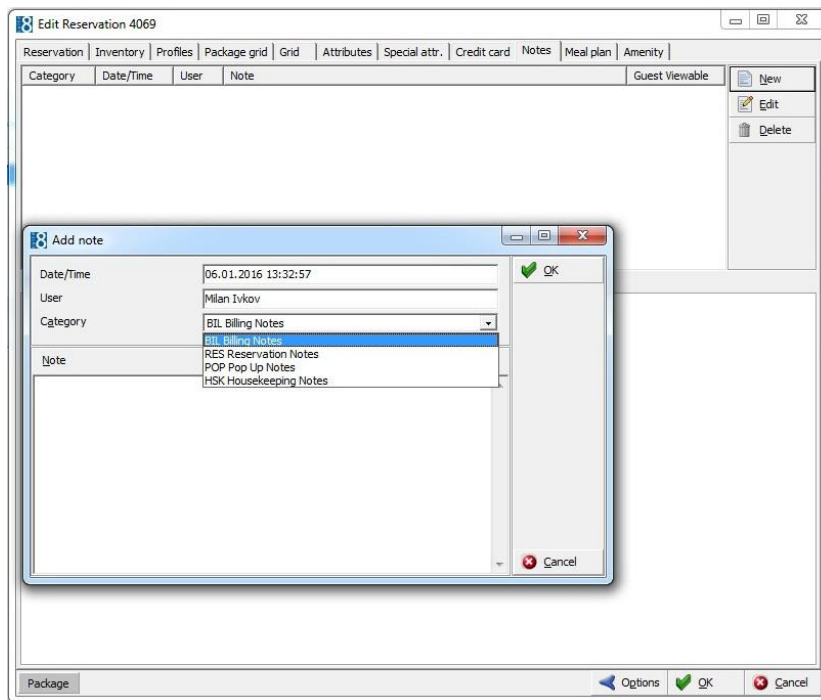
Slika 26. Dodatne informacije o rezervaciji/preferencijama gosta

- Kreditna kartica – Za rezervaciju je moguće vezati kreditnu karticu. Ako na profilu postoji već neka kartica, ona će biti prikazana na srednjem delu prozora. Klikom na taster Dodaj kartica se veže za rezervaciju. Odavde se može pratiti autorizacija kartica.
- Beleške – napomene koje su vezane za rezervaciju. Mogu se odnositi na rezervaciju ili na profil gosta.



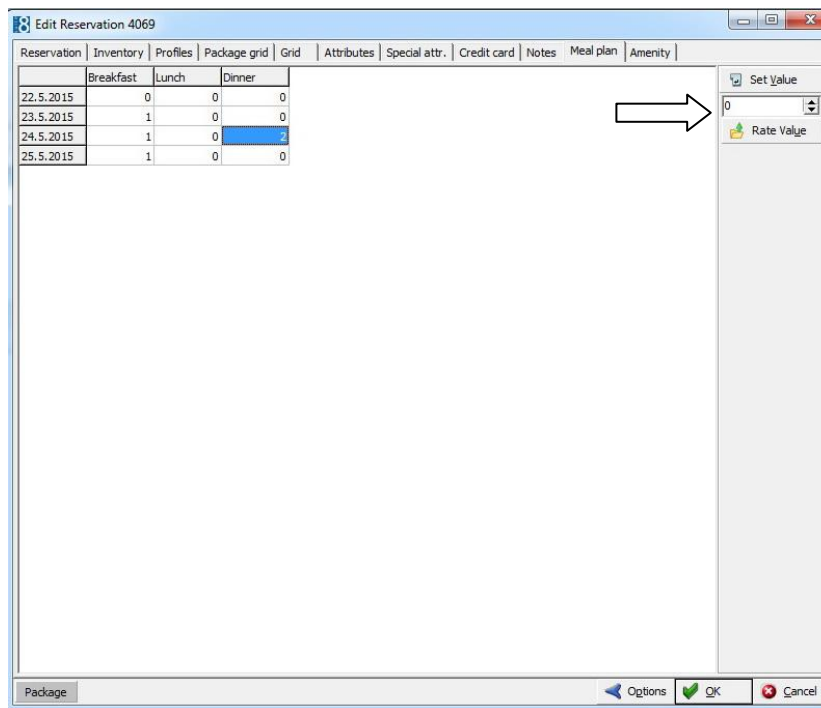
Slika 26. Dodavanje beleški

Nakon odabira vrste beleške, moguće je odabrati i neku od podvrsta kao što je prikazano na Slici 27.



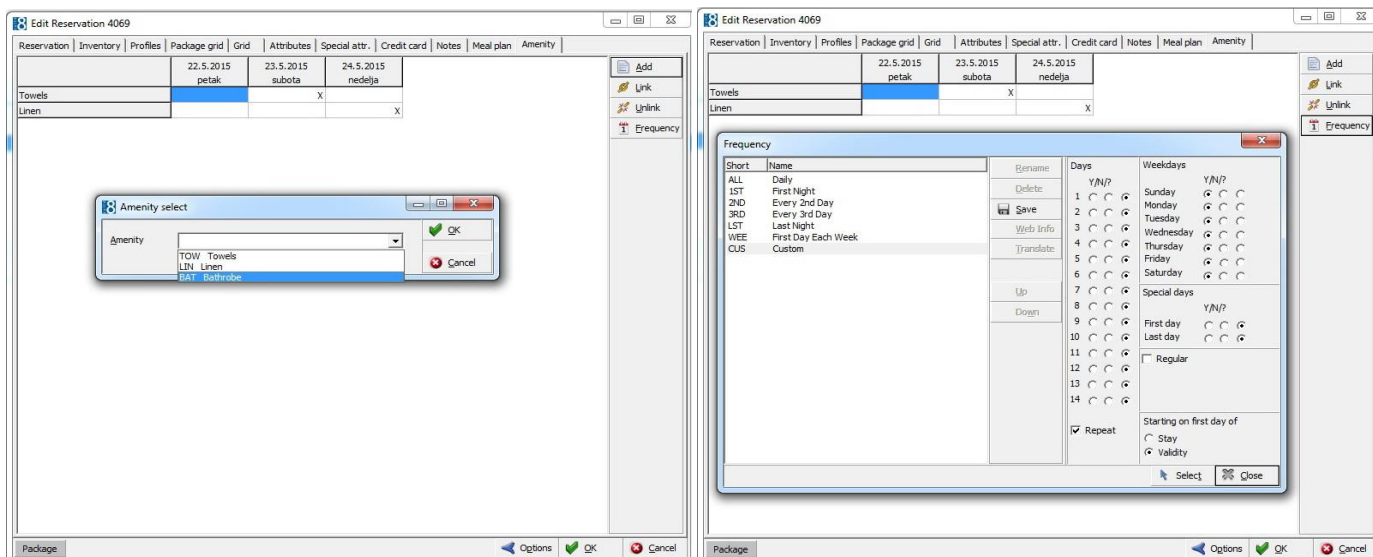
Slika 27. Dodavanje beleški

Plan obroka – odavde je moguće promeniti plan obroka za gosta. Promene se vrše duplim direktnim unosom broja u tabeli u okviru prozora (u ovom primeru je unet broj 2 u polje) ili unosom broja u polje Set Value.



Slika 28. Promena plana obroka

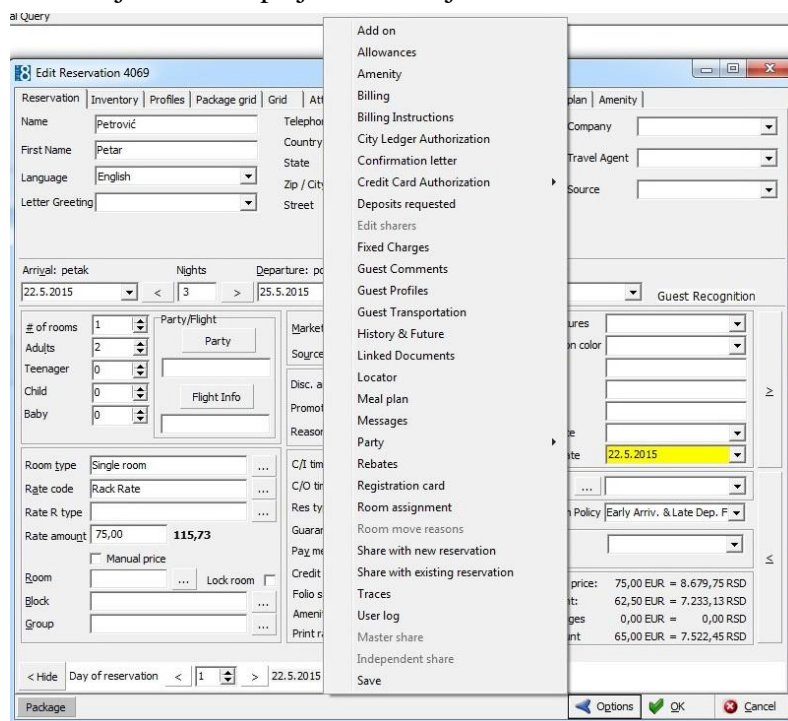
Amenity – odavde je moguće izmeniti plan zamene posteljine i peškira za gosta. Takođe, moguće je dodati (Add) i dodatne elemente poput bademantila (Bathrobe). Izmene se vrše duplim klikom u tabeli u okviru prozora ili odabirom opcije Frequency. Ukoliko se izmene unesu ručno, duplim klikom, pojaviće se u tabeli kao oznaka M umesto automatskih oznaka X. Razlika je samo u oznaci dok suštinske razlike nema.



Slika 29. Dodavanje beleški

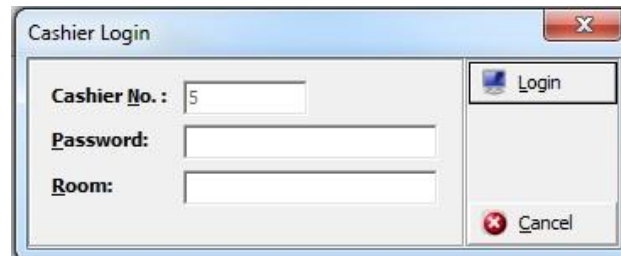
OPCIJE REZERVACIJE

Klikom na taster Options dobija se lista opcija rezervacije.



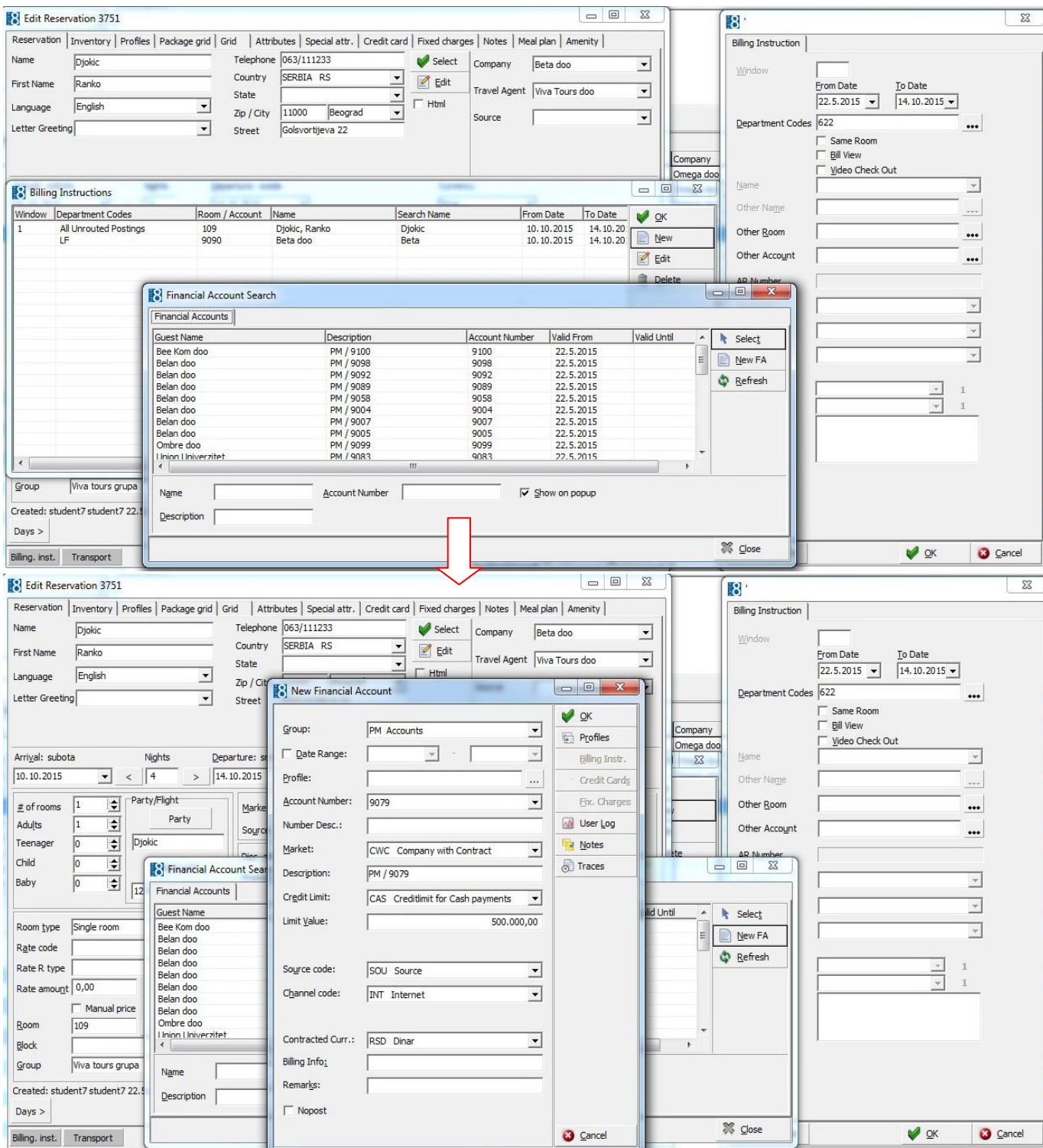
Slika 30. Opcije u vezi sa rezervacijom

- Kopiraj Rezervaciju (Add on) – pravi kopiju kao novu rezervaciju kojoj treba dodeliti profil. Drugim rečima, kreira se nova rezervacija sa istim parametrima kao postojeća, samo je neophodno odabrati novog nosioca rezervacije (gosta na koga će da glasi rezervacija).
- Naplata (Billing) – otvara prozor za naplatu.



Slika 31. Otvaranje blagajne

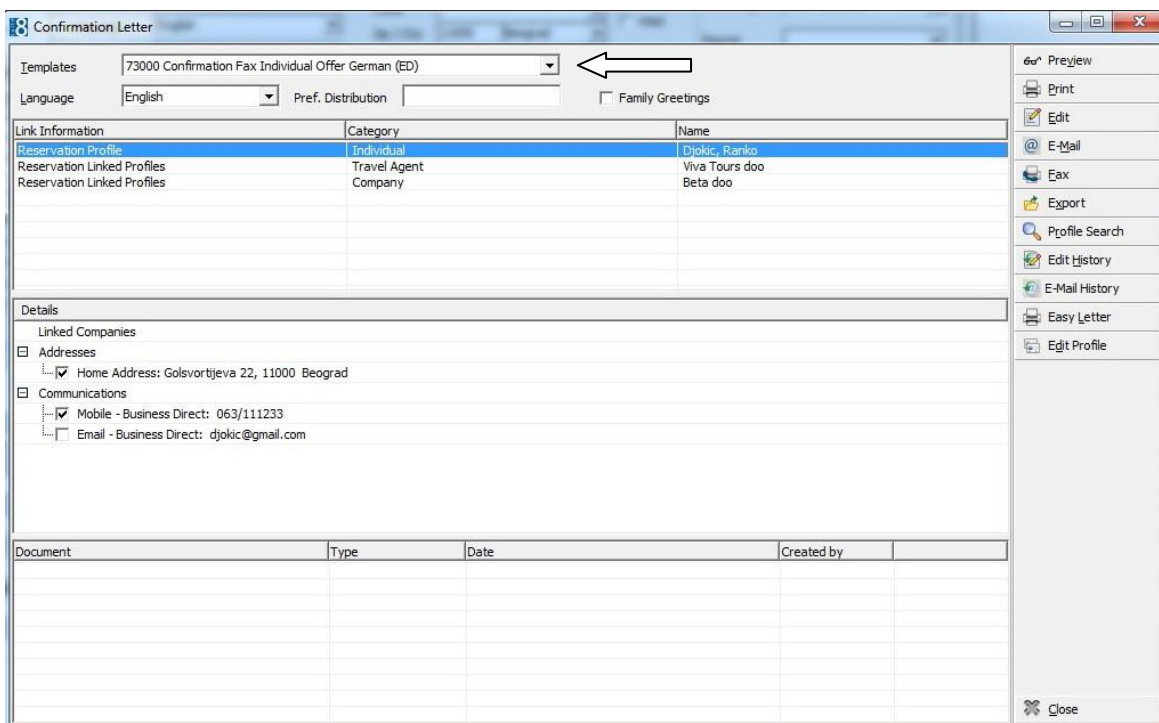
Uputstva za Plaćanje (Billing Instructions) – koriste se u slučaju da zaduženja gosta plaća neko drugi. Zaduženja se prebacuju po šiframa usluga na finansijski račun, na drugu sobu ili na drugi prozor za naplatu (Slika 32).



Slika 32. Podešavanje instrukcija za plaćanje

Jedna rezervacija može imati više uputstava za plaćanje. Na primer, gostu će noćenje plaćati jedna firma, obroke druga, a troškove telefona i mini bara će izmiriti on sam. Klikom na taster **Novo** dobija se prozor u kome se definiše novo uputstvo za plaćanje. Prilikom pravljenja uputstava za plaćanje treba obratiti pažnju da li je štiklirano polje Ista Soba; ako jeste, to znači da će se zaduženja usmeravati na istu sobu. Od opcija za usmeravanje zaduženja još postoje **Druga Soba** i Drugi Račun. Za korišćenje opcije **Drugi Račun** neophodno je napraviti finansijski račun. Kod finansijskog računa vremenski period Od Datuma i Do Datuma, sa uputstva za plaćanje, mora biti pokriven vremenskim periodom važenja finansijskog računa.

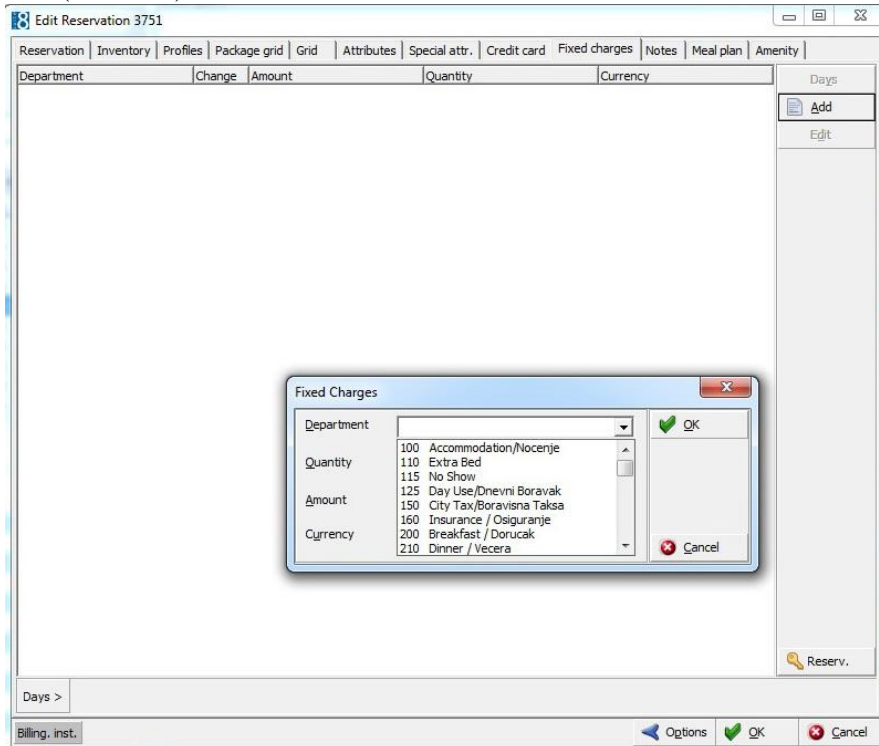
Potvrda rezervacije (Confirmation Letter) – Otvara ekran iz kog je moguće štampati ili poslati e-mailom potvrdu rezervacije. U okviru padajućeg menija Templates, moguće je odabrati izgled potvrde, odnosno jezik na kome će biti (Slika 33).



Slika 33. Confirmation letter

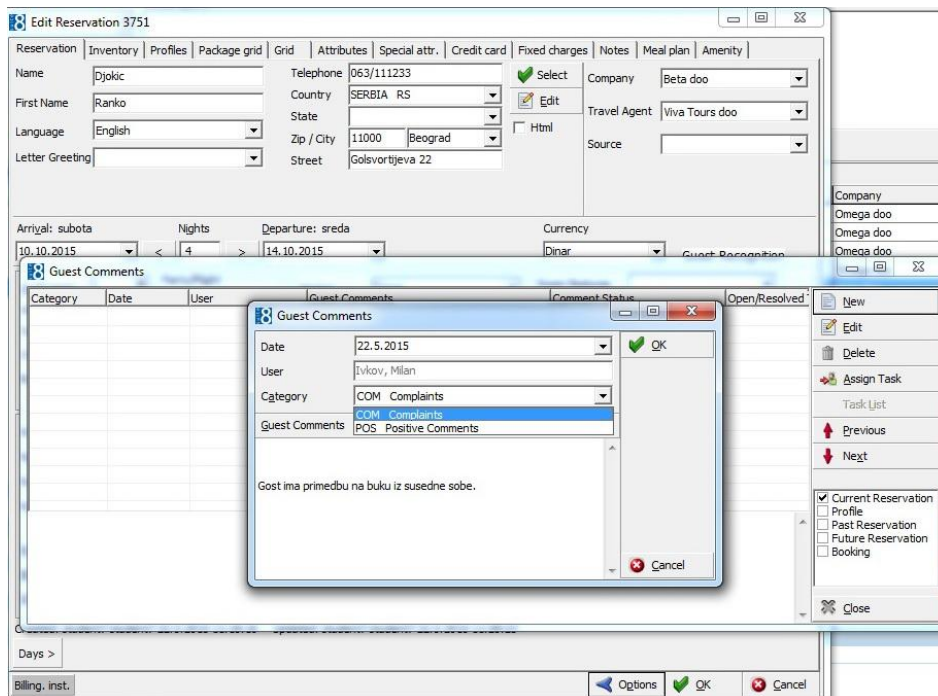
Prilikom slanja e-maila tekst potvrde se može poslati kao attachment ili kao tekst samog maila. Taster Edituj omogućava otvaranje same potvrde i u nju se unose neke dodatne informacije za gosta.

Fixed charges – odabirom ovog tastera moguće je zadužiti gosta za fiksne troškove kao što su boravišna taksa, osiguranje i sl., koji će automatski biti svakodnevno naplaćivani tokom njegovog boravka (Slika 34).



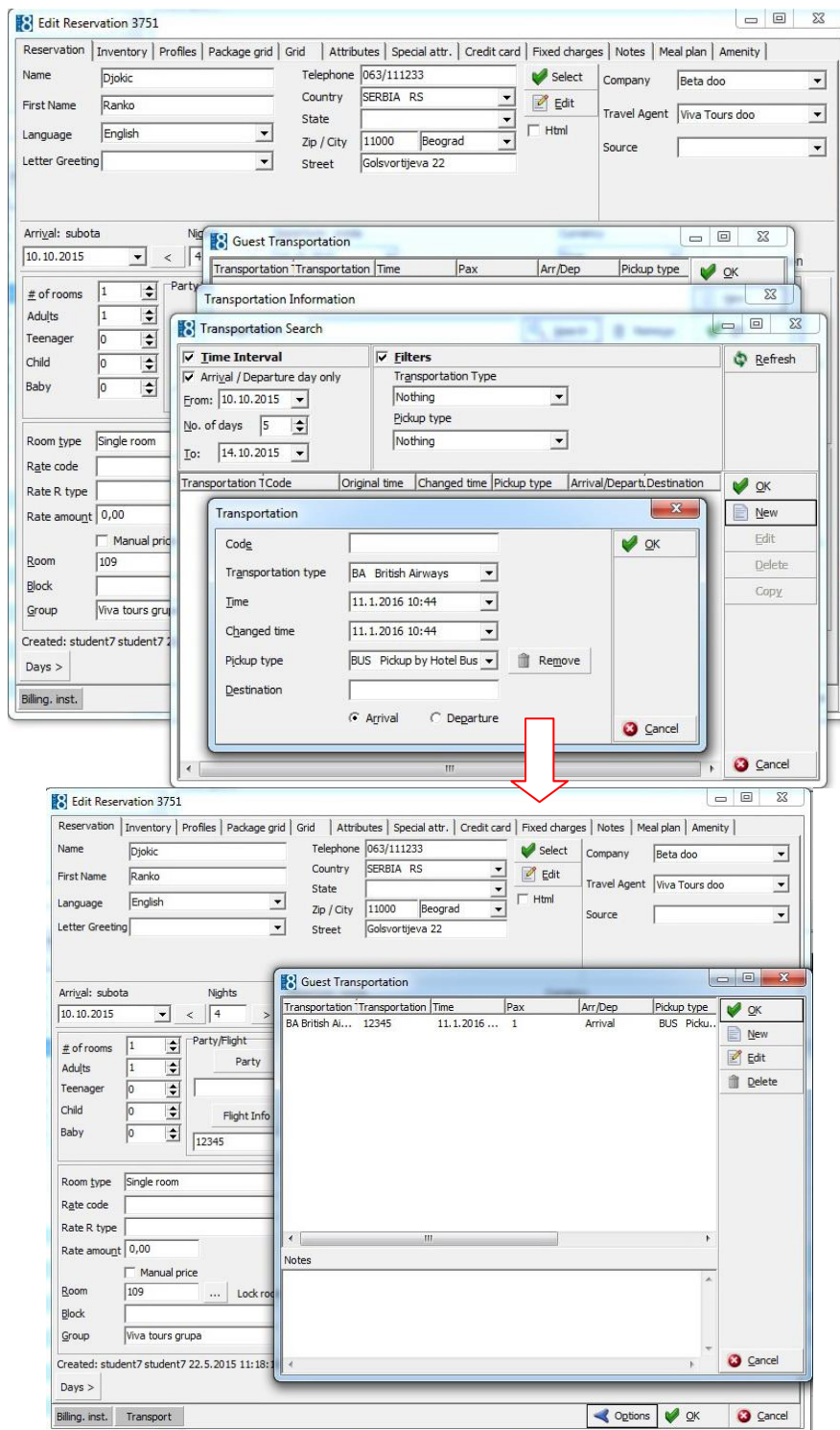
Slika 34. Fiksni troškovi

Komentari Gosta – moguće je uneti primedbe ili pohvale gosta na rad hotela (Slika 35).



Slika 35. Unošenje komentara gosta

Transport Gostiju – ako gost zahteva transport ovde se dodaju informacije. Prethodno je potrebno u konfiguraciju uneti tipove transporta. Kasnije se mogu štampati izveštaji sa rasporedom za transport (Slika 36).

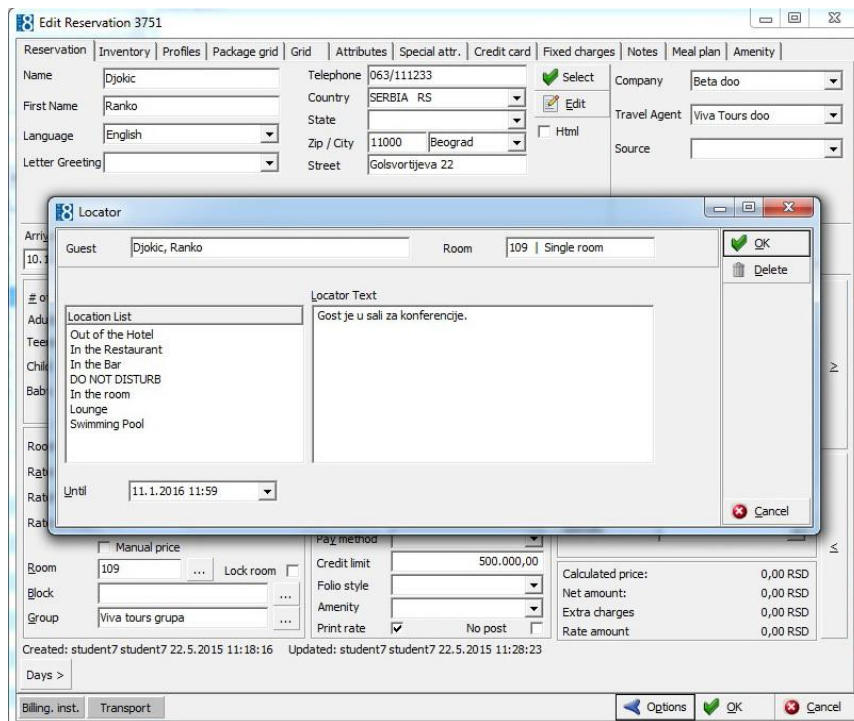


Slika 36. Unošenje informacija o transportu gosta

Istorija i Budućnost – prikazuje listu prošlih i budućih rezervacija na ime profila na koji glasi rezervacija.

Vezani Dokumenti – Moguće je vezati različite dokumente za rezervaciju.

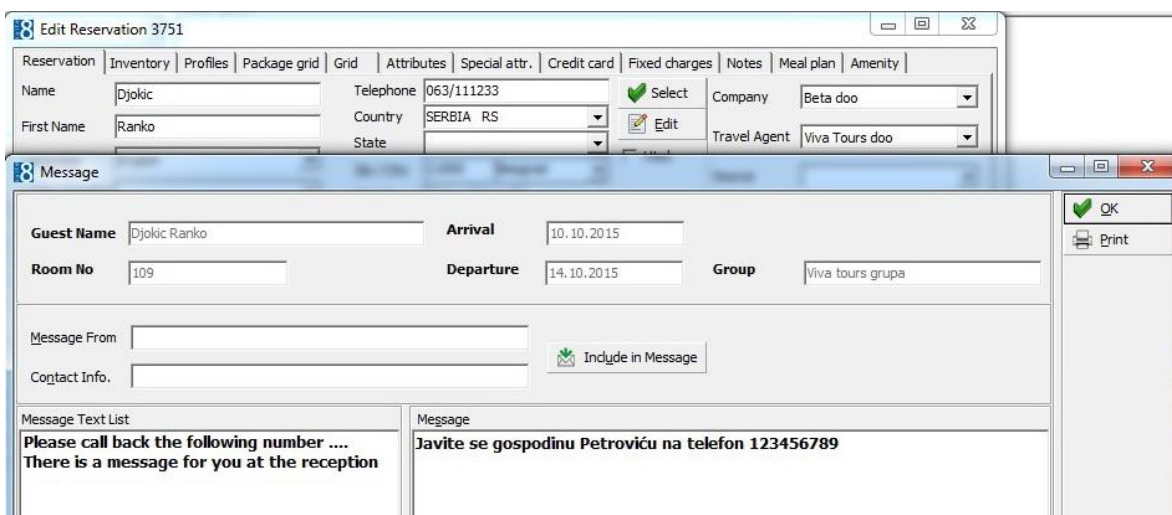
Lokator – ako gost očekuje poziv ili posetu može na recepciji ostaviti informaciju o svom kretanju. Ponuđeni su neki od najčešćih odgovora (levo na slici 37), ali se može uneti bilo koji tekst po potrebi (desno na slici 37).



Slika 37. Lokacija gosta

Plan Obroka – Otvara prozor Plan obroka. Ovaj deo je već obrađen kad su objašnjavani tabovi.

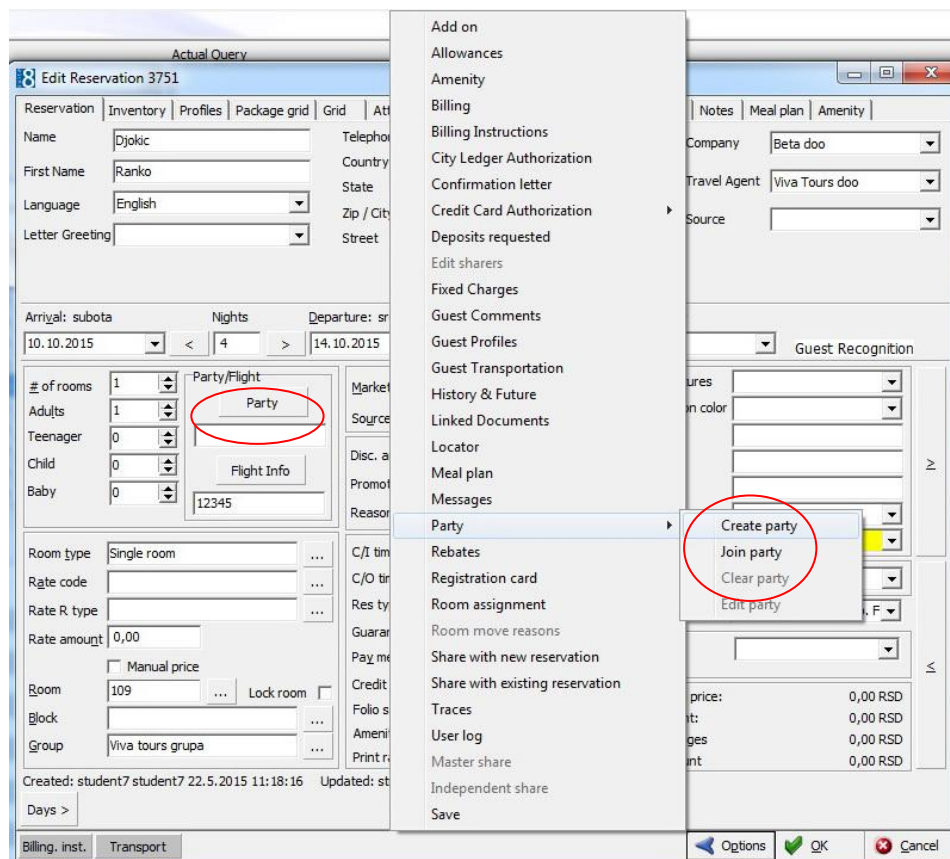
Poruke – Otvara prozor u kom se unosi poruka za gosta od strane zaposlenog ili nekog trećeg lica.



Slika 38. Unošenje poruke za gosta

Party – Party se koristi za povezivanje individualnih rezervacija bez kreiranja grupe. Rezervacije se povezuju po nekom osnovu, na primer svi članovi porodice.

Postoje opcije Kreiraj Party, Prikluči Party, Izbrisi Party i Edituj Party. Nakon što se kreira Party (npr. rođendan, godišnjica, proslava) u osnovnom prozoru rezervacije, u delu Party/Flight, pojavljuje se naziv Partije (u primeru na slici 39 je zaokruženo polje gde treba da se pojavi naziv).



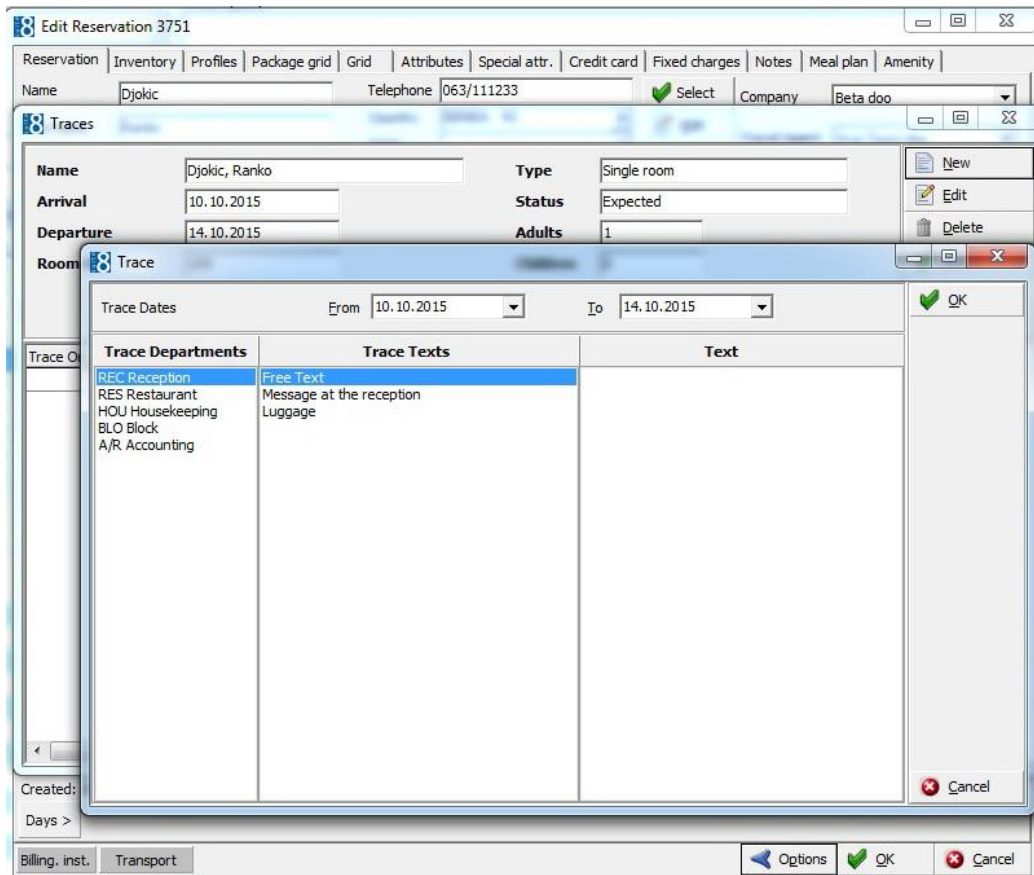
Slika 39. Party

Prijava Gosta – štampa Prijavu gosta – Registration Card.

Dodeljivanje Soba (Room Assigment) – otvara prozor za dodelu sobe.

Share sa novom rezervacijom / Share sa postojećom rezervacijom – ako rezervacija glasi na više osoba koje će biti u istoj sobi, jedna od opcija je da se za svakog gosta kreira nova rezervacija. Opcija Share sa novom rezervacijom pravi kopiju originalne rezervacije na kojoj broj osoba treba da bude nula! Share sa postojećom rezervacijom omogućava izbor već napravljene rezervacije. Obavezno je obratiti pažnju na broj osoba u šerovanim rezervacijama. Samo se na jednoj rezervaciji stavlja broj osoba, a na svim drugim mora biti nula!

Traces – traces su poruke za druga odeljenja u hotelu (Slika 40). Na primer poruka za domaćinstvo da unese kolecu u sobu i slično. Kada se neko iz domaćinstva uloguje u sistem videće poruku.



Slika 40. Unošenje trace poruka

Korisnicki Log – prikazuje sve promene na rezervaciji od njenog kreiranja na dalje. Može se videti ko je napravio promenu, kada i sa kog računara.

NOVI FINANSIJSKI RAČUN

Finansijskim računima se može pristupiti na više načina, iz prozora za pretraživanje rezervacija klikom na tab **Fin. Računi**, iz padajućeg menija Recepcija itd.

Račni se mogu pretraživati po:

- Profilu na koji glase.
- Datumu Početka / Završetka – njihovog važenja
- Broju Računa – ovo je broj koji se dodeljuje računu prilikom njegovog kreiranja.
- Opisu
- Profilima koji su vezani za Finansijski Račun – Kompanija, Agent, Izvor.

Finansijski računi se ponašaju kao virtuelne sobe, oni mogu biti Prijavljeni (na njih se može zaduživati), Očekivani i Istorija (to su već naplaćeni računi).

Ako se pravi Finansijski račun bez definisanog Perioda ili račun čiji je datum početka tekući datum, onda će oni biti automatski prijavljeni. Finansijski račun se prijavljuje klikom na taster Prijava na ekranu za pretraživanje.

Novi Finansijski Račun se pravi klikom na taster Novo (Slika 32).

Obavezne informacije koje treba da se unesu za finansijski račun su:

- Grupa – račun može pripadati jednoj od grupa. Najčešće korišćeni su računi iz grupe PMAccounts. STA Employee Accounts koriste se za račune zaposlenih. Ovo su najčešće računi koje opterećuje reprezentacija.
- Period – da bi se uneo vremenski period važenja računa prvo treba štiklirati čekboks, a zatim uneti datume. Ako ne postoji period važenja, to znači da će račun biti važeći sve dok ga ne odjavimo.
- Profil – račun mora imati individualni ili kompanijski profil.
- Broj Računa – bira se bilo koji broj od ponuđenih sa liste. Kada se odjavi/naplati račun, broj ponovo postaje dostupan i može se opet upotrebiti.

Od podataka za račun mogu se uneti još i Kredit Limit ili Vrednost Limita. Šifre Kanala i Izvora.

Za Finansijski račun se mogu vezati:

- Profili,
- Kreditne Kartice,
- Beleške,
- Uputstva za Plaćanje

GRUPNE REZERVACIJE

Klikom na Grupne Rezervacije iz menija Rezervacije otvaramo prozor za pretragu grupnih rezervacija. Kao i svi prozori za pretragu u Fideliju i ovaj je podeljen na tri dela Upit, Rezultati i Detalji.

Grupe se mogu pretražiti po:

- Nazivu
- Kontaktu
- Datumu početka ili završetka boravka u hotelu
- Kompaniji
- Turističkoj agenciji
- Izvoru

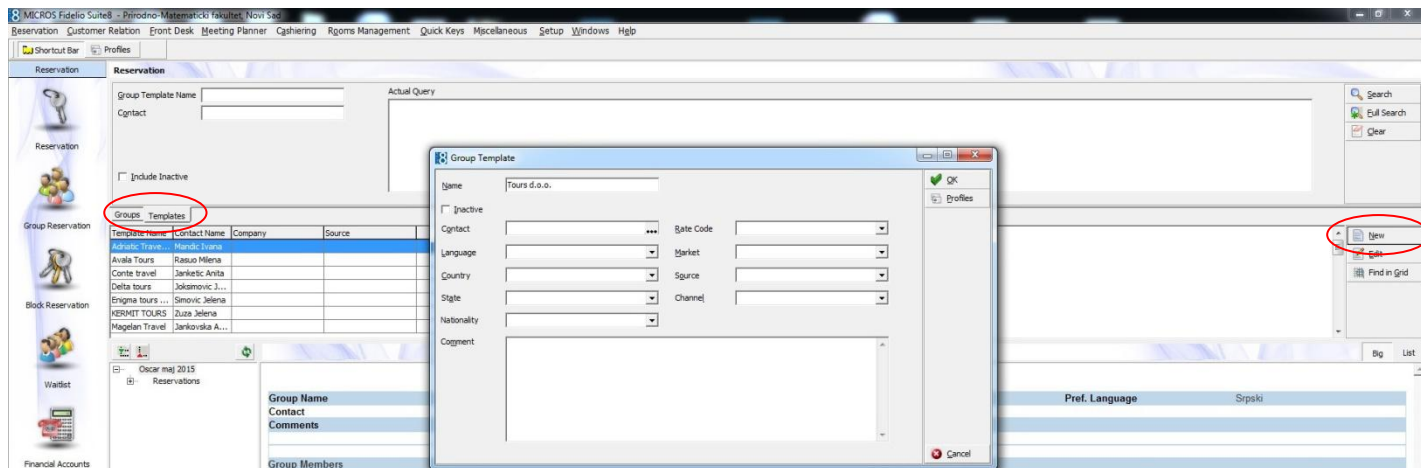
Za kreiranje nove Grupe neophodno je imati Šablon (Template). Nije potrebno uvek kreirati novi šablon, već ako podaci sa nekog postojećeg šablona odgovaraju novoj grupi, moguće je upotrebiti taj šablon.

Klikom na tab Šabloni dobija se prozor za pretragu šablona. Šabloni se mogu pretraživati po Nazivu ili po Kontaktu.

Novi šablon se kreira klikom na taster Novo.

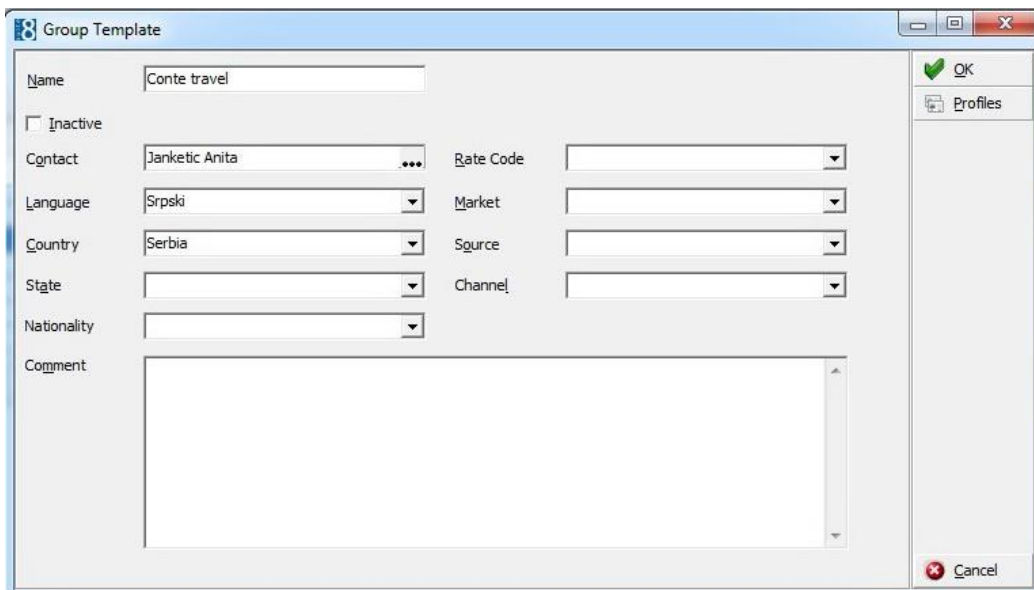
Obavezni podaci za kreiranje šablona su (Slike 41 i 42):

- Naziv
- Kontakt – nemoguće je kreirati šablon grupe bez kontakta.
- Jezik – važan je zbog dokumenata koji se štampaju za goste.
- Zemlja



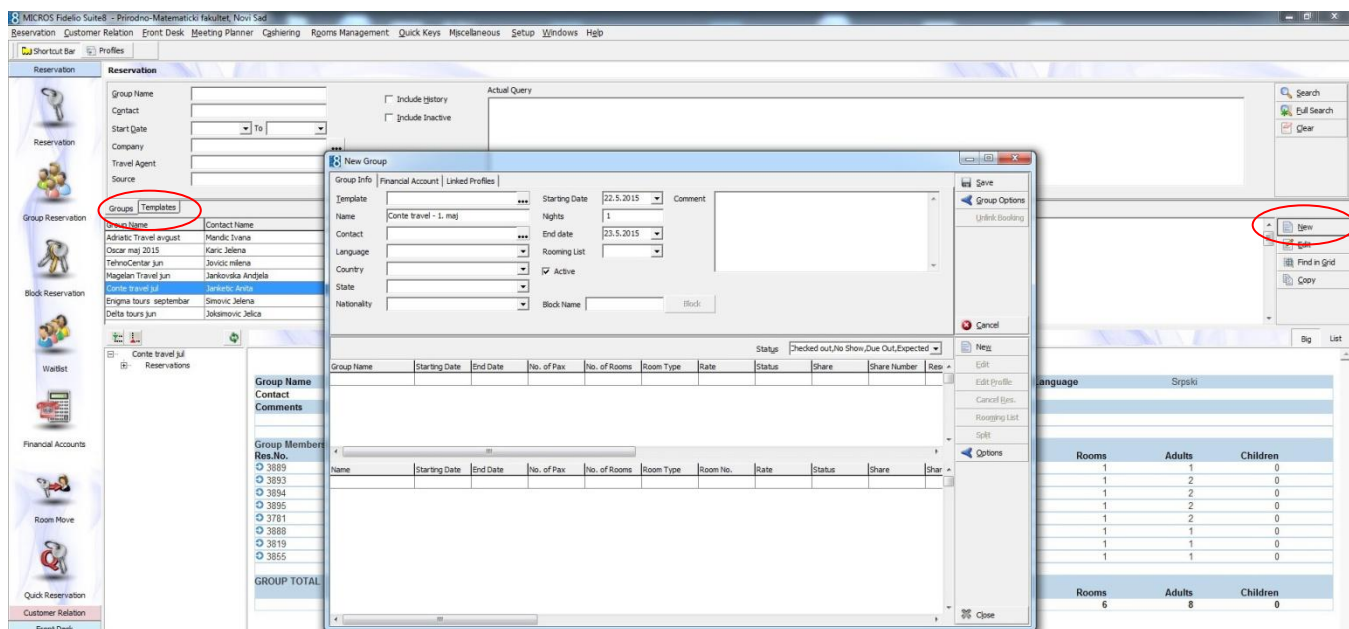
Slika 41. Kreiranje grupne rezervacije

Pored ovih podataka na šablon se može uneti i Rate Code, Tržište, Izvor, Kanal i Komentar. Za šablon je moguće vezati i profile Kompanije, Turističke Agencije, Izvora, Booker-a.



Slika 42. Template za grupnu rezervaciju

Nova Grupa se kreira klikom na taster Novo na prozoru za pretragu Grupa (Slike 43 i 44).



Slika 43. Kreiranje nove grupe

Obavezni podaci za kreiranje grupe su:

- Šablon

- Naziv – prilikom izbora šablona polja Naziv, Kontakt, Jezik, Zemlja biće automatski popunjena podacima sa šablona. Kako ne mogu postojati dve grupe sa istim nazivom, neophodno je promeniti naziv ako već postoji takva grupa.
- Kontakt
- Jezik
- Zemlja
- Datum Početka
- Noći / Datum Završetka – potrebno je popuniti samo jedno od ovih polja.

Group Name	Starting Date	End Date	No. of Pax	No. of Rooms	Room Type	Rate	Status	Share	Share Number	Resv

Name	Starting Date	End Date	No. of Pax	No. of Rooms	Room Type	Room No.	Rate	Status	Share	Shar

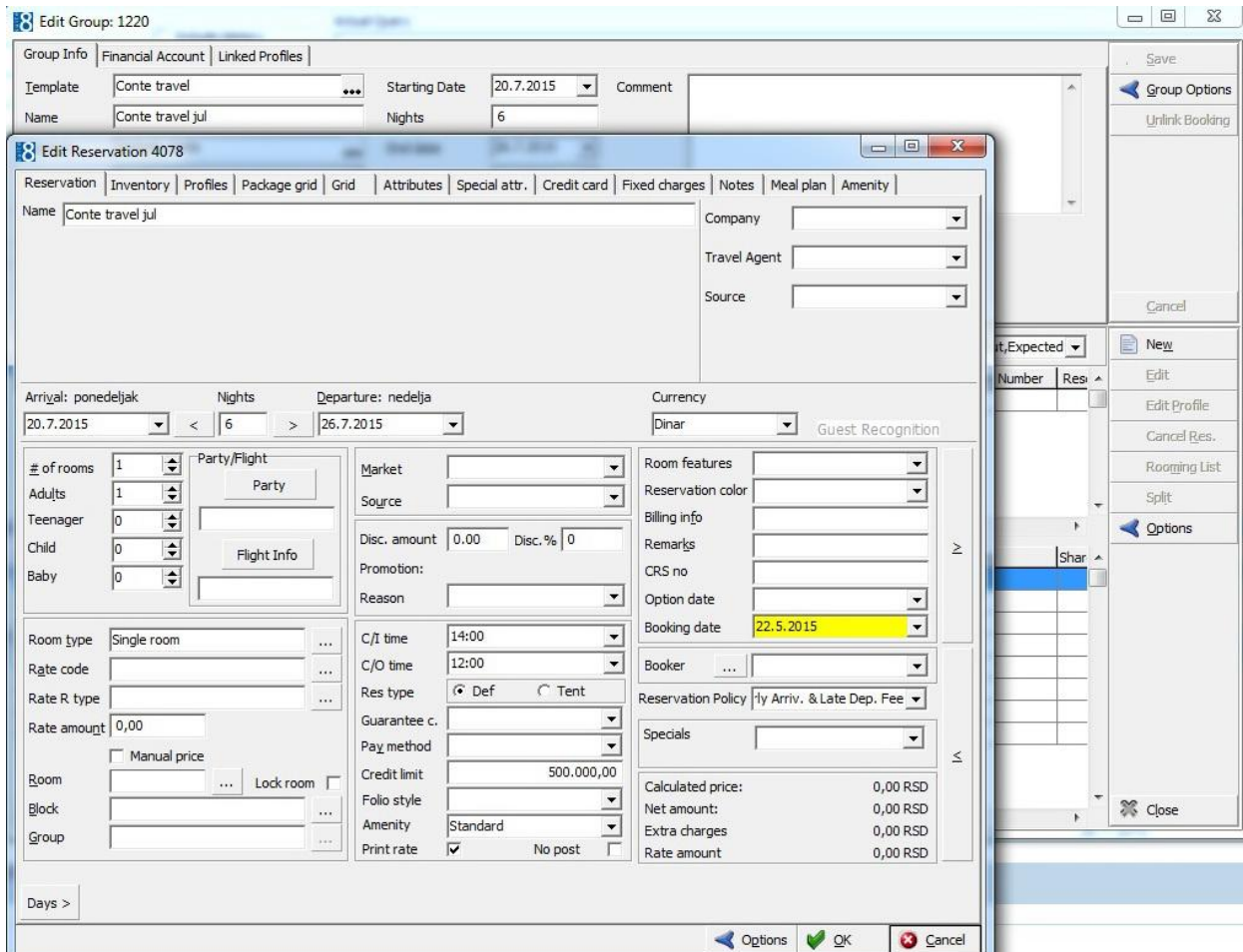
Slika 44. Prozor za kreiranje nove grupe

Za grupu je još moguće uneti Komentar i Rooming Listu – očekivani datum dobijanja liste gostiju.

Za grupu je moguće povezati Finansijski račun kao i još Profila.

Kada završimo sa kreiranjem Zaglavlja Grupne Rezervacije prelazimo na kreiranje rezervacija po tipu sobe i po datumima dolaska / odlaska (Slika 45). Ne moraju sve rezervacije u okviru grupe da budu sa istim datumima dolaska / odlaska, ali ti datumi moraju biti u okviru vremenskog perioda koji je definisan za boravak grupe.

Za svaki tip se unosi broj potrebnih soba i broj osoba po sobi (nikako ne ukupan broj osoba u grupi!). Ekran grupne rezervacije izgleda kako i ekran individualne rezervacije samo što na njemu nema profila gosta.

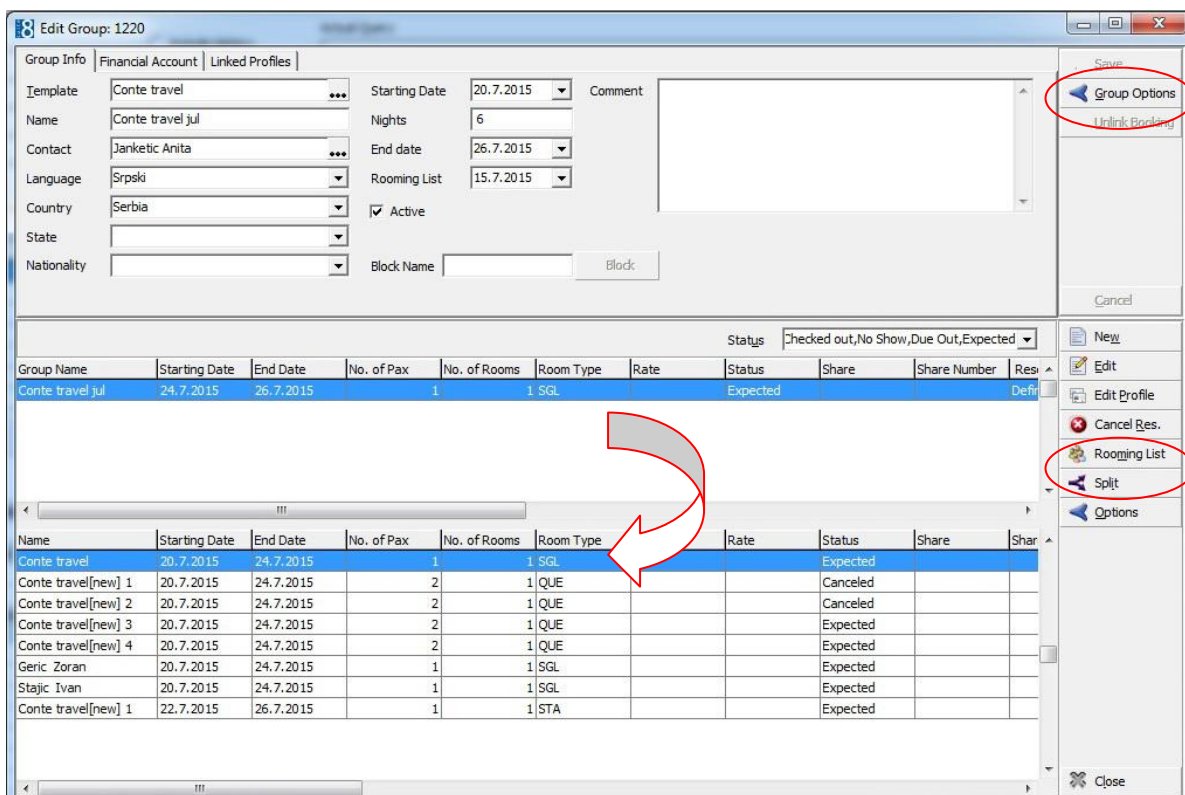


Slika 45. Kreiranje individualnih rezervacija u okviru grupe/grupne rezervacije

Ako su kreirane rezervacije u statusu def – (definitive), odnosno potvrđene, onda će one uticati na raspoloživost u hotelu i ako još uvek nisu kreirane pojedinačne rezervacije.

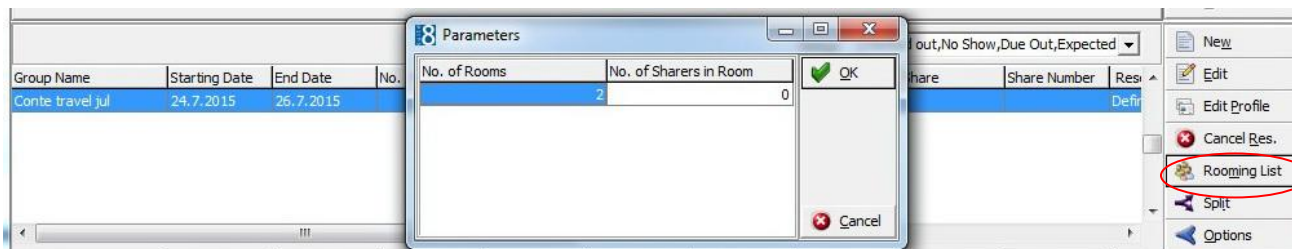
Pojedinačne rezervacije se mogu kreirati na dva načina 1. preko Rooming liste i 2. opcijom Podeli (Split) (Slika 46).

Rooming Lista – klikom na rezervaciju za neki tip sobe pa zatim na taster Rooming lista prvo dobijamo prozor u kome se bira koliko pojedinačnih rezervacija želimo da kreiramo (Slika 47), a zatim prozor u kome dodajemo profile novim rezervacijama.



Slika 46. Opcije Rooming list i Split

U polje “No. of Sharers in Room” se ne upisuje ništa. Ono se koristi jedino ako je u pitanju Share rezervacija.



Slika 47. Razdvajanje grupe rezervacije na pojedinačne sobe – Rooming list

Duplim klikom na neko polje u koloni Name (npr. Conte travel[new] 1 – sl. 46) otvara se prozor za editovanje rezervacije, odnosno odabir nosioca rezervacije. Odatle se može izabrati neki postojeći ili kreirati novi profil (npr. Stajic Ivan – sl. 46).

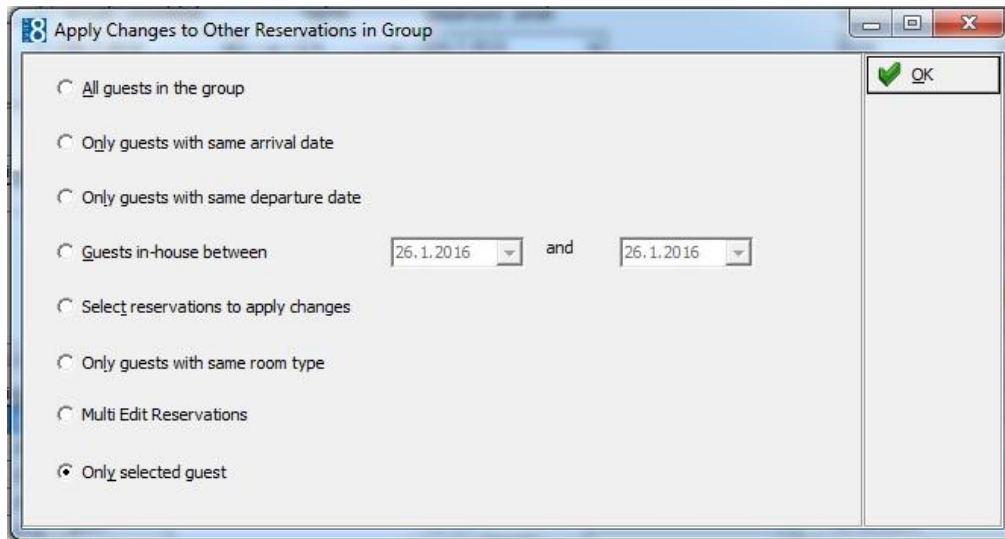
Podeli (Split) – Klikom na taster Split dobija se prozor u kome se bira broj pojedinačnih rezervacija koji želimo da kreiramo (Slika 48).

Sistem će kreirati rezervacije koje će umesto profila imati Naziv Grupe[new] 1 (2,3,4, itd.). Potrebno je kasnije, kad saznamo imena gostiju, ući u ove rezervacije i opcijom izaberi (Select) postaviti prave profile.



Slika 48. Razdvajanje grupe rezervacije na pojedinačne sobe – Split

Rezervacije u grupi izgledaju isto kao i individualne rezervacije, ali kada se napravi neka promena na jednoj od njih (izuzev promene profila) dobija se ekran sa opcijama na koje od preostalih rezervacija iz grupe želimo da primenimo promene (Slika 49).



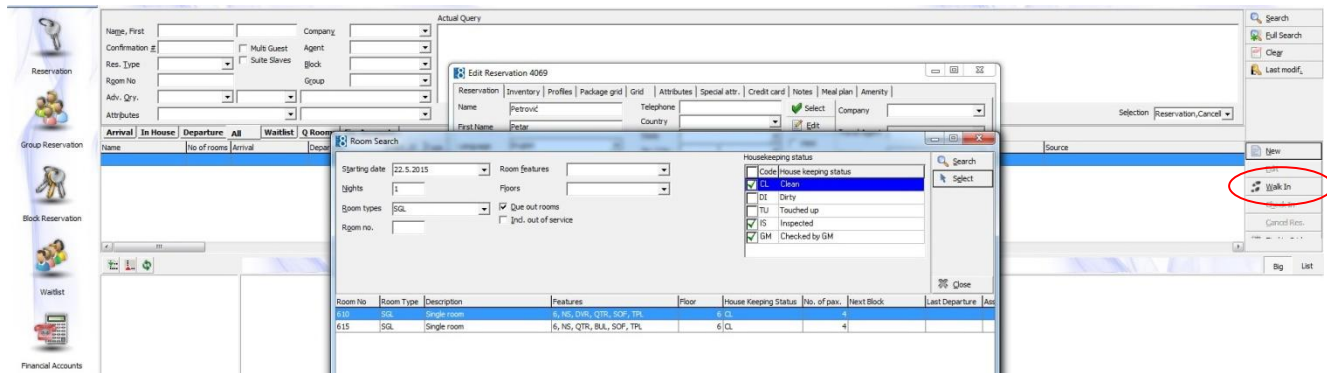
Slika 49. Mogućnost primene izmena jedne rezervacije na druge rezervacije u grupi

Moguće je kreirati poruku na nivou Grupe, Opcije Grupe => Kreiraj Poruku (Slika 46). Ovako kreirana poruka biće prosleđena svim rezervacijama u grupi.

Kada želimo da otkazemo neku od rezervacija u grupi neophodno je kliknuti na taster Otkazi Rez. (Cancel Res. – Slika 46). Dobija se prozor u kome se bira koje rezervacije je potrebno otkazati. Ukoliko se greškom otkáže neka rezervacija, može se ponovo vratiti u aktivno stanje opcijom Reinstate koja se pojavljuje na istom mestu, umesto opcije Cancel Res.

WALK IN REZERVACIJA

Ako gost koji nema unapred kreiranu rezervaciju dođe u hotel, za njega kreiramo Walk In rezervaciju klikom na taster Walk In. Kreira se rezervacija koja je ista kao i klasična s tim da je obavezna dodela soba u istom trenutku. Klikom na taster OK ujedno se čuva rezervacija i automatski prijavljuje gost, što znači da se istovremeno radi i Check in.



Slika 50. Kreiranje Walk in rezervacije

OTKAZ REZERVACIJE

Sve očekivane rezervacije se mogu otkazati klikom na taster Otkazi Rez (Cancel Res. – sl. 51). Prilikom otkaza mora se navesti razlog, nakon čega se klikom na taster Da (Yes) otkazuje rezervacija.

Ako je rezervacija otkazana greškom moguća je reaktivacija. U tom slučaju treba izabrati otkazanu rezervaciju, kliknuti na taster Reaktiviraj (Reinstate), navesti razlog za reaktivaciju i nakon toga dobija se poruka o uspešno izvršenoj reaktivaciji.

Res. Status	Suite room	Room no	Room...	Option	Agent	Company	Source
Expected		111	SGL	15.8.2015		List Computer doo	
Expected		105	SGL	15.8.2015		List Computer doo	
Cancelled			COM	1.5.2008			
Expected		102	STA	15.8.2015		List Computer doo	
Cancelled			COM	1.5.2008			
Expected		114	COM	1.5.2008		List Computer doo	
Checked In		305	SGL				
Cancelled			QUE	15.9.2015			
Expected			STA	15.9.2015	Avala tours doo	Oliva doo	

The image shows a screenshot of a table displaying reservation data. The table has columns for Res. Status, Suite room, Room no, Room..., Option, Agent, Company, and Source. The 'Res. Status' column contains values like 'Expected', 'Cancelled', and 'Checked In'. The 'Company' column contains 'List Computer doo' and 'Oliva doo'. On the right side of the table, there is a vertical toolbar with buttons: 'New', 'Edit', 'Walk In', 'Check In', 'Cancel Res.', 'Find in Grid', and 'Options'. The 'Cancel Res.' button is circled in red.

Slika 51. Otkaz rezervacije

RECEPCIJSKO POSLOVANJE

U ovom poglavlju prvenstveno je prikazano kako se vrši prijava (Check in) gosta. Takođe, objašnjeno je kako se ostavljaju poruke za gosta i kako se upravlja izgubljenim i nađenim stvarima u hotelu. Pojedine opcije (npr. Notes ili Room Rack) nisu detaljno opisane u ovom poglavlju jer je to učinjeno u prethodnom ili će biti u narednim poglavljima.

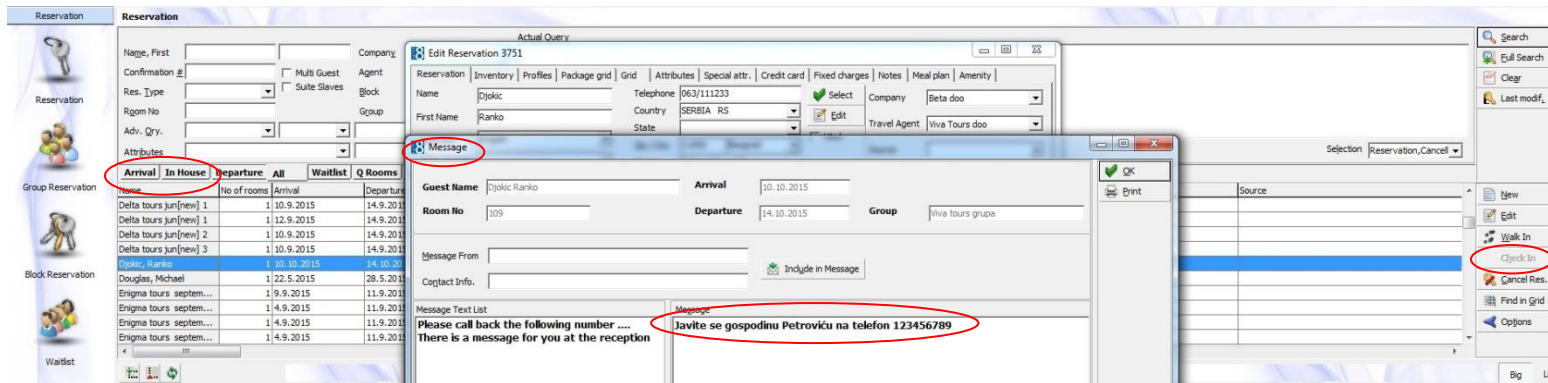
Modulu Recepcija se može pristupiti kroz prečice ili iz padajućeg menija Recepcija.

Komponente padajućeg menija modula Recepcija su sledeće:

- Dolasci – Otvara se prozor za pretragu rezervacija na tabu Dolasci. Prikazuju se svi očekivani dolasci za tekući datum.
- Gosti u Hotelu - Otvara se prozor za pretragu rezervacija na tabu U Hotelu. Prikazuju se svi prijavljeni gosti.
- Novi Finansijski Racun – Otvara se prozor za pravljenje novog finansijskog računa.
- Poruke
- Blokiranje Soba – Koristi se za dodeljivanje određene sobe pri rezervaciji ili pre dolaska gosta, najčešće za grupne ili blok (alotman) rezervacije. Može se definisati i za neki datum u budućnosti.
- Queue Rooms – otvara prozor za pretragu profila na tabu Q Rooms. To je znak domaćinstvu da ove sobe treba očistiti što pre jer očekujemo da smestimo goste u te sobe ili su gosti već u hotelu.
- Izgubljeno/Nađeno – omogućava vođenje evidencije izgubljenih i nađenih stvari u hotelu.

PRIJAVA GOSTA (CHECK IN)

Klikom na taster Dolasci (Arrivals) iz menija Recepcija dobija se lista svih očekivanih dolazaka. Prijava gosta se vrši izborom njegove rezervacije iz liste, a zatim klikom na taster Prijava (Check In) Ako gostu još uvek nije dodeljena soba prvo će se otvoriti ekran za dodelu soba. Nakon toga stiže poruka da je prijava rezervacije bila uspešna. Sada se prijavljena rezervacija može naći u tabu U Hotelu (In House) (Slika 52).



Slika 52. Prijava gosta i unošenje poruke

PORUKE ZA GOSTA

Klikom na taster Poruke iz menija Recepcija (prikazano na slikama 38 i 52) otvara se prozor za pretraživanje poruka. Poruke se mogu pretraživati po Prezimenu/Imenu gosta, broju sobe, datumu prijema i po statusima poruke. Status poruke može biti: isporučena, neisporučena, štampana itd.

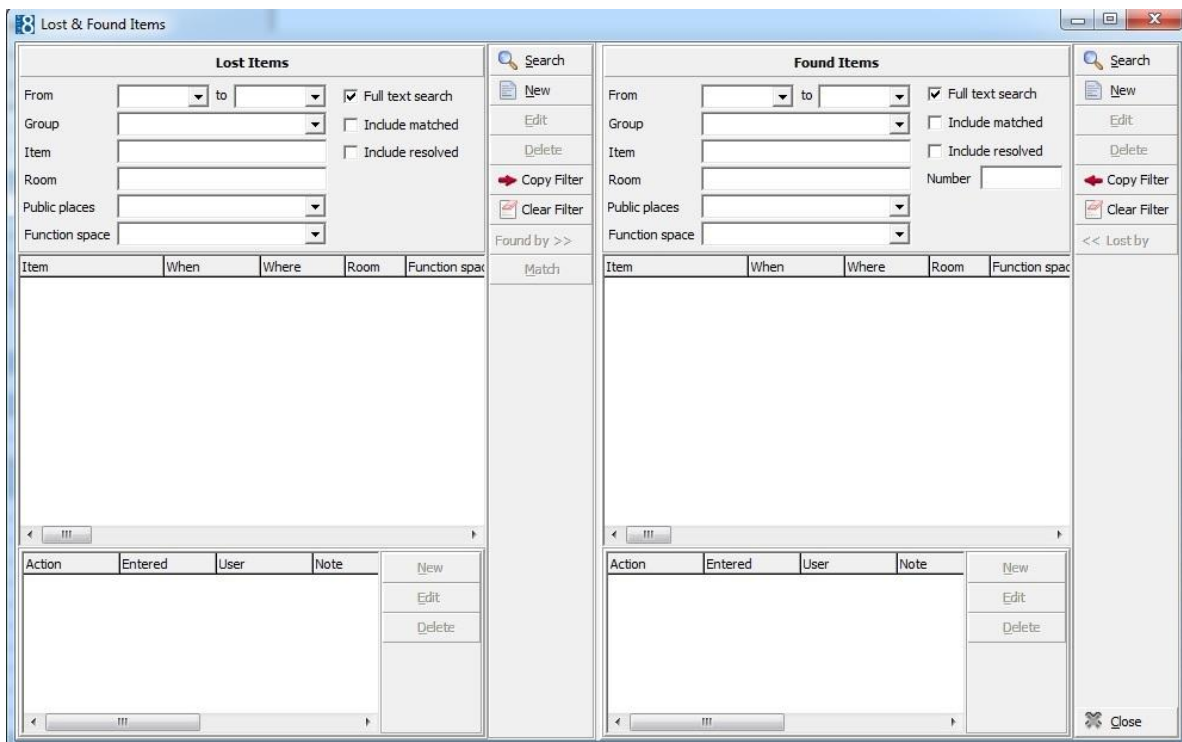
Nova poruka se pravi klikom na taster Novo, nakon čega se otvara prozor za pretragu rezervacija. Izaberi rezervaciju za koju je poruka, nakon čega se otvara prozor same poruke.

Unose se informacije u polja **Poruka Od** i **Kontakt Info**. Nakon toga se unosi poruka ili se bira jedan od predefinisanih tekstova.

Kada je poruka prenetu gostu, treba kliknuti na taster Primitljeno (Received). Kada postoji poruka za gosta u Room Rack-u, na Planu Spratova (Floor Plan) postoji indikator u obliku kovreće, a u prozorima za pretragu rezervacija pored takve rezervacije u koloni Poruka stoji slovo M.

IZGUBLJENO/NAĐENO

U meniju Recepcija, klikom na taster Izgubljeno/Nadjeno (Lost & Found Items) mogu se uneti svi predmeti koje su gosti izgubili ili koje je služba domaćinstva pronašla u hotelu. Sam prozor podeljen je na dva dela Izgubljeni Artikli i Pronađeni Artikli (Slika 53).



Slika 53. Izgubljeni i nađeni artikli

Unos je isti i za izgubljene i za nađene artikle. Klikom na taster Novo otvara se prozor za unos artikla.

Artikli se vezuju za profil. Kada je reč o izgubljenom artiklu on se vezuje za profil gosta i ta informacija se unosi u polje Izgubio.

Kod unosa pronađenog artikla polje Izgubio je zamenjeno sa poljem Pronašao gde se unosi profil osobe koja je pronašla artikal.

BLAGAJNA (CASHIERING)

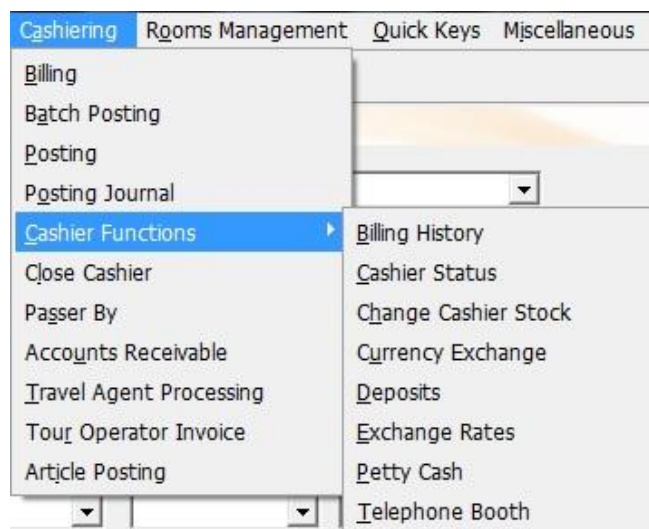
U okviru poglavlja Blagajna predstavljene su najvažnije opcije koje se koriste u svakodnevnom poslovanju hotela. Predstavljen je način logovanja blagajnika, zaduživanja i pretrage računa, naplate usluge, objašnjene su opcije za upravljanje računom gosta, kao i način odjave gosta (Check out),

U okviru modula Blagajna (Cashiering) vrši se:

- Odjava gosta
- Zaduživanje gosta
- Naplata
- Modifikovanje Finansijskih računa
- Modifikovanje računa gosta
- Prenos zaduženja
- Menjanje valuta i formiranje kursne liste (Slika 54).

Funkcijama blagajne može se pristupiti na više načina:

- Prečice => Blagajna
- Padajući meni Blagajna
- Quick Keys => Naplata



Slika 54. Funkcije u okviru blagajne

PROZOR ZA PRETRAGU RAČUNA (BILLING)

Račune gosta kao i finansijske račune moguće je pretraživati po različitim kriterijumima i to:

- Opšti – soba, naziv (ime), grupa, ID .
- Rezervacija – u hotelu, očekivani odlasci, očekivani dolasci, budući, objavljeni.
- Finansijski račun – u hotelu, očekivani odlasci, očekivani dolasci, budući, objavljeni.
- Salda – sve, saldo nula, otvoreni saldo.
- Po datumu

U ove filtere uneti odgovarajuće podatke, a zatim kliknuti taster Osveži (Refresh).

Račun se otvara duplim klikom ili klikom na račun pa onda na taster Izaberi.

Iz ovog prozora je moguće kreirati novi finansijski račun klikom na taster Novi FR (New FA).

Dodatne funkcije u okviru blagajne su (Slika 54):

- Batch posting – istovremeno zaduživanje više gostiju/grupa/soba za određene usluge. Treba obratiti pažnju na opcije za naplatu po broju odraslih osoba ili osoba (označiti po potrebi u kvadratiću).
- Posting Journal – spisak dnevnih zaduženja.
- **Cashier Functions**
 - Billing History – istorija računa
 - Cashier Status – broj dozvoljenih logovanja u toku jednog dana
 - Change Cahier Stock – izmena početnog stanja kase
 - Currency Exchange – promena valute
 - Deposits – unos iznosa predatih depozita od strane gosta
 - Exchange Rates – formiranje kursne liste i unos novih valuta
 - Petty Cash – plaćanje nekih posebnih usluga gostima kada je potrebno pružiti uslugu u kratkom vremenskom roku
 - Telephone Booth - korišćenje i naplata telefonskih usluga
- Close Cashier – zatvaranje blagajne
- Passer By – naplata usluga gostima hotela koji ne koriste usluge smeštaja (restoranske usluge, spa centar i sl.)

BLAGAJNICI (CASHIERS)

Pre upotrebe blagajna mora da se otvori. Svaki korisnik u sistemu ima svoj jedinstveni Broj blagajnika. Prilikom ulaska u funkcije blagajne potrebna je dodatna autentifikacija korisnika njegovim blagajničkim brojem i lozinkom.

Na kraju smene korisnik zatvara blagajnu, sravnjuje pazar i predaje ga nadležnima. Funkciji Zatvori blagajnu moguće je pristupiti iz padajućeg menija Blagajna ili iz Prečica => Blagajna => Zatvori blagajnu (Close Cashier).

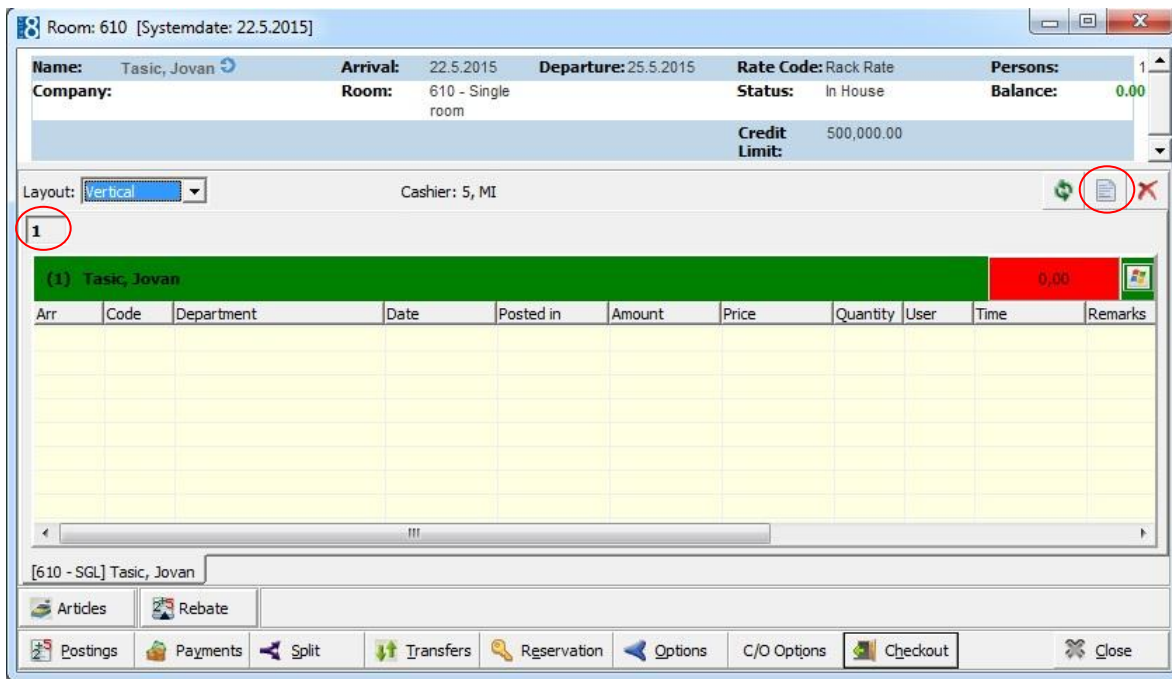
Ako se blagajna ne zatvori prilikom procedure Night Audit, sistem će je zatvoriti, ali onda je nemoguće sravniti stanje pazara.

Broj otvaranja blagajne u toku jednog dana je ograničen, i ako se premaši taj broj dobija se poruka o nemogućnosti ponovnog otvaranja.

RAČUN GOSTA

Na gornjem delu ekrana nalaze se informacije o gostu – ime, soba, datum dolaska i odlaska, status, uputstva za plaćanje (ako postoje) (Slika 55).

Ako je u pitanju finansijski račun, ovde će stajati osnovni podaci finansijskog računa – ime, broj, datum važenja.



Slika 55. Izgled računa gosta bez trenutnih zaduženja

Račun može imati beskonačno mnogo prozora. Svaki prozor će pri zatvaranju imati svoj Fidelio i fiskalni račun.

Prozor čije je zaglavlje tamno zelene boje je aktivan prozor. Prozorima se može pristupiti i preko prečica u vidu brojeva (Slika 55).

Novi prozor se otvara klikom na taster Dodaj Novi Prozor (list papira u gornjem desnom uglu prozora) (Slika 55).

Pored novog prozora moguće je otvoriti i Pregled Gosta. To je račun drugog gosta ili finansijski račun. Otvaranje pregleda se vrši desnim klikom na prozor => Dodaj Pregled Gosta (Add Guest View) (Slika 56).

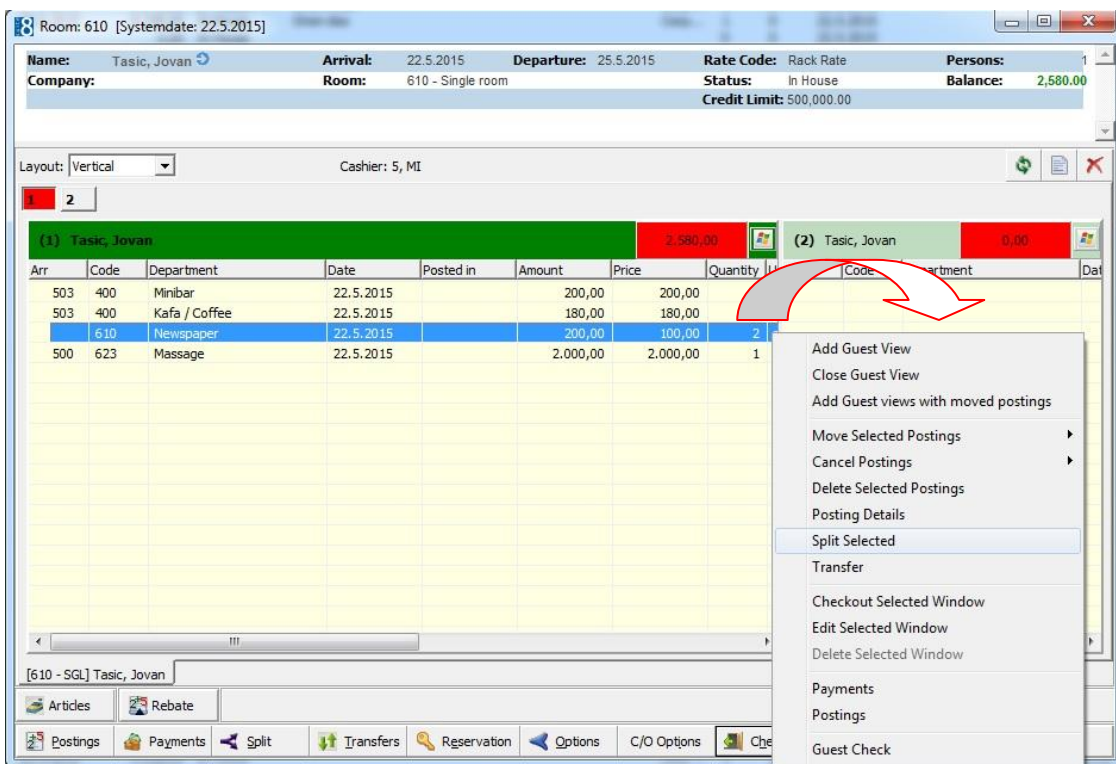
Zaduženja je moguće prevlačiti iz jednog prozora u drugi, a takođe ih je moguće prevući i u pregled gosta (odnosno na drugi račun).

Prevlačenje se vrši klikom na zaduženje, pa držeći taster miša prevlačenjem na željeno mesto i tek tada se pušta taster miša (Slika 56 – bela strelica).

MENI RAČUNA

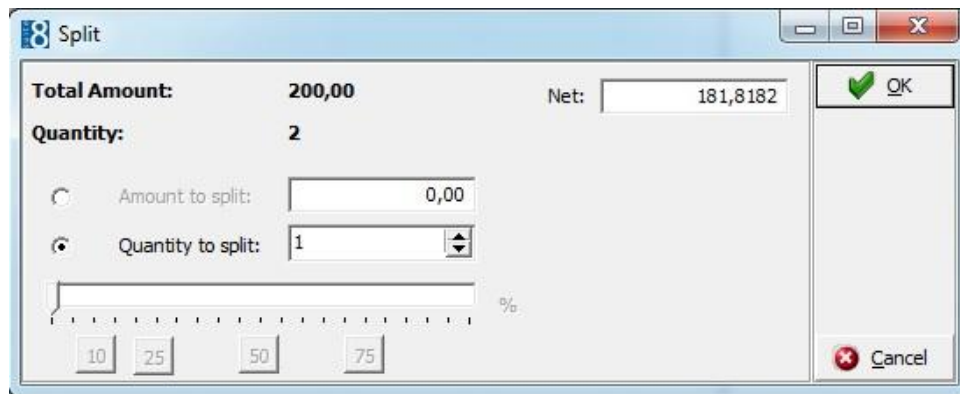
Desnim klikom na prozor računa dobija se meni računa. Njegove opcije su:

- Dodaj Pregled gosta (Add Guest View)
- Zatvori Pregled Gosta
- Dodaj pregled gosta sa pomerenim zaduženjima (Add Guest views with moved postings) – ako postoje uputstva za plaćanje ili su neka od zaduženja naknadno pomerala klikom na ovu opciju, otvara se račun u kome se ta zaduženja nalaze.
- Pomeri izabrana zaduženja (Move selected postings) – umesto prevlačenja.
- Storniraj zaduženja (Cancel Postings) – zbog fiskalnog računa preporučuje se da se za storniranje koristi zaduživanje sa negativnim iznosom.
- Detalji zaduženja (Posting Details) – otvara se prozor sa detaljnim informacijama o izabranom zaduženju.
- Podeli izabrano (Split Selected) – zaduženje deli na dva dela. Moguće je izabrati veličinu tih delova (Quantity to split ili Amount to split) u zavisnosti da li se deli količina ili iznos. Način podele na oba načina je prikazan na slikama 56-61.



Slika 56. Prikaz opcija i početak podele (Split Selected)

Ukoliko je neki artikal unet/naplaćen u količini većoj od “1”, moguće je odabrati opciju Quantity to split (Slika 57).



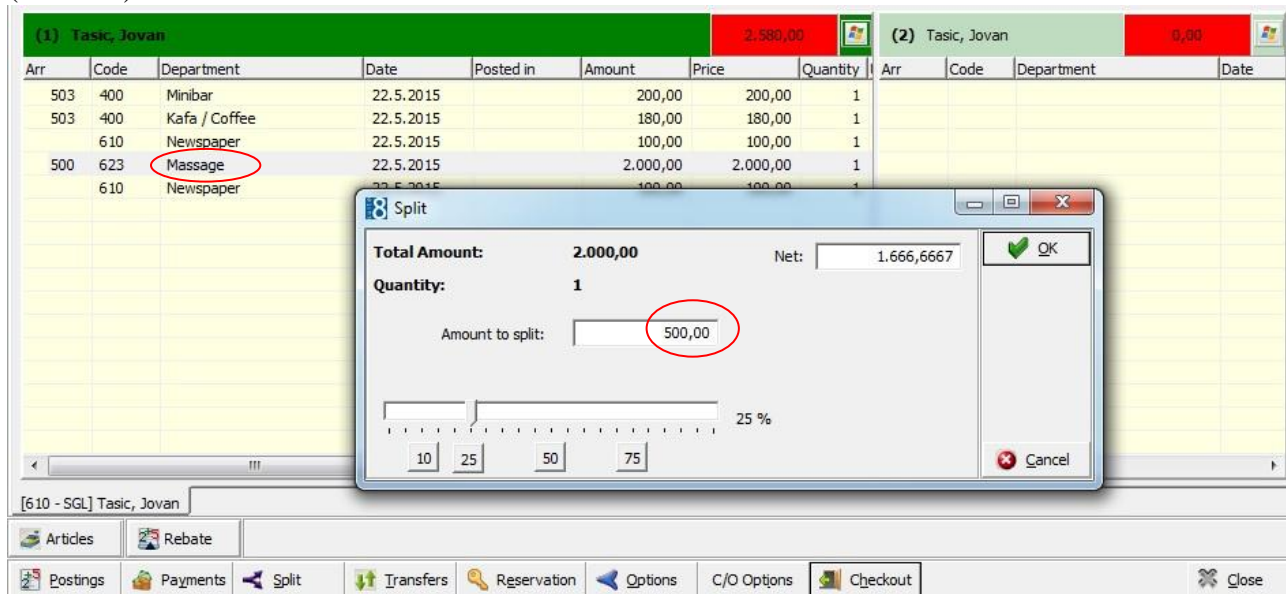
Slika 57. Odabir podele prema količini artikala

Nakon podele, artikal Newspaper se pojavljuje dva puta u količini “1” na računu (Slika 58).

(1) Tasic, Jovan							2.580,00	
Arr	Code	Department	Date	Posted in	Amount	Price	Quantity	
503	400	Minibar	22.5.2015		200,00	200,00	1	
503	400	Kafa / Coffee	22.5.2015		180,00	180,00	1	
	610	Newspaper	22.5.2015		100,00	100,00	1	
500	623	Massage	22.5.2015		2.000,00	2.000,00	1	
	610	Newspaper	22.5.2015		100,00	100,00	1	

Slika 58. Artikal Newspaper nakon izvršene podele

Ukoliko je potrebno izvršiti podelu unetog/naplaćenog iznosa, koristi se opcija Amount to split (Slika 59).



Slika 59. Odabir opcije Amount to split za artikal Massage

Nakon izvršene podele iznosa za artikal Massage, na računu gosta iznos je podeljen i predstavljen kao dva artikla od 500 i 1500 dinara (Slika 60).

(1) Tasic, Jovan							2.580,00	
Arr	Code	Department	Date	Posted in	Amount	Price	Quantity	
503	400	Minibar	22.5.2015		200,00	200,00	1	
503	400	Kafa / Coffee	22.5.2015		180,00	180,00	1	
	610	Newspaper	22.5.2015		100,00	100,00	1	
500	623	Massage	22.5.2015		500,00	500,00	1	
	610	Newspaper	22.5.2015		100,00	100,00	1	
500	623	Massage	22.5.2015		1.500,00	1.500,00	1	

Slika 60. Prikaz na računu gosta nakon korišćenja opcija Amount to split

Opcija Split se najčešće koristi kako bi se gostu dao popust na uslugu, ili da bi se ispravila eventualna greška pri unosu/zaduživanju računa. U tom slučaju, nakon podele, koristi se opcija Cancel Postings za željenu uslugu, odnosno iznos (Slika 61).

The image shows a sequence of steps in a software application:

- Initial State:** A table for guest (1) Tasic, Jovan with a total of 2.580,00. The table lists items: Minibar (200,00), Kafa / Coffee (180,00), Newspaper (100,00), and Massage (500,00).
- Action:** A context menu is opened over the 'Massage' row, and 'Cancel Postings' is selected.
- Dialog:** A dialog box titled 'Enter Reason for Cancel' appears with 'Popust' entered in the text field. The 'OK' button is highlighted.
- Final State:** The table is updated. The 'Massage' row now has an amount of -500,00 and a price of 500,00, with a quantity of -1. The total for the guest account is now 2.080,00.

Slika 61. Prikaz upotrebe opcije Split i izgled računa nakon toga

Korekcije koje se vrše opcijom Split (umanjenja, popusti, poništavanje naplate i sl.), često se u praksi prenose u drugi prozor kako bi račun gosta pri izdavanju bio bez primetnih korekcija ili pak prema zahtevu gosta (Slika 62).

(1) Tasic, Jovan						2.080,00	(2) Tasic, Jovan						0,00
Code	Department	Date	Posted in	Amount	Price		Department	Date	Posted in	Amount	Pr		
610	Newspaper	22.5.2015		100,00	100,00		Massage	22.5.2015		500,00			
610	Newspaper	22.5.2015		100,00	100,00		Massage	22.5.2015		-500,00			
623	Massage	22.5.2015		1.500,00	1.500,00								
400	Minibar	22.5.2015		200,00	200,00								
400	Kafa / Coffee	22.5.2015		180,00	180,00								

Slika 62. Prenos korekcije za uslugu Massage u drugi prozor

- Prenos (Transfer) – moguće je zaduženja preneti na drugi račun po šiframa usluga. Ova funkcija je donekle nalik uputstvima za plaćanje, ali se primenjuje retroaktivno.
- Odjavi izabrani prozor (Checkout Selected Window) – vrši se naplata i izdaje Fidelio i fiskalni račun.
- Edituj izabrani prozor – otvara prozor za editovanje.
- Obriši izabrani prozor – moguće je obrisati samo prazan prozor.
- Plaćanja (Payments) – otvara prozor plaćanja.
- Zaduženja (Postings) – otvara prozor Ručno Zaduživanje.

ZADUŽIVANJE (POSTINGS)

Klikom na taster Zaduživanja na ekranu računa moguće je izvršiti ručno zaduživanje gosta. Otvara se prozor u koji se unosi Usluga, odnosno šifra usluge. Ako se u ovo polje unese tačka, dobija se spisak artikala (minibara, vešeraja, pay tv). Kada se unese šifra usluge potrebno je uneti Cenu i Količinu, a ako je izabran neki od artikala, onda samo količinu jer cena već postoji. Moguće je uneti i komentar. Na kraju se klikne taster Zaduži (Posting) i moguće je nastaviti sa zaduživanjem sledeće usluge/artikla. Kada je završeno zaduživanje, treba kliknuti na taster Sačuvaj i Zatvori (Close & Save) da bi sva zaduženja bila sačuvana. Klikom na Otkaz (Cancel) poništavaju se sva zaduženja koja su napravljena (Slike 63 i 64).

The screenshot shows the 'Manual Posting' window. At the top is a table with columns: Room, Name, Department, Charge, Curr, Remarks, Window, Price, Quantity. Below the table, the guest information is displayed: **Tasic, Jovan**, Total Postings: 0,00. The form includes fields for Room (610), Name (Tasic, Jovan), Dept (dropdown), Descrpt (dropdown menu open showing options like 330 Banquet Room Rental, 335 Technical Equipment, 350 Roomservice, 400 Minibar, 500 Telephone / Telefon, 550 Pay TV, 600 Cleaning/Hemijsko Ciscenje, 601 Laundry/Perionica), Price (dropdown), Quantity (1), Amount, Comment, Arrangement, Window (1), New button, Origin, Exchange Rate, Base Curr Price, and Base Curr Total. On the right side, there are buttons for Posting, Clear, and Delete. At the bottom right, there are buttons for Close & Save and Cancel. Checkboxes for Pre-Arrivals, Lock Guest Info, and Lock Department Info are at the bottom left.

Slika 63. Zaduživanje računa

Nakon odabira usluge za naplatu i korišćenje opcije Posting, u gornjem delu prozora se pojavljuje naplaćena usluga, a korisnik može nastaviti sa naplatom drugih usluga po istom principu (Slika 64).

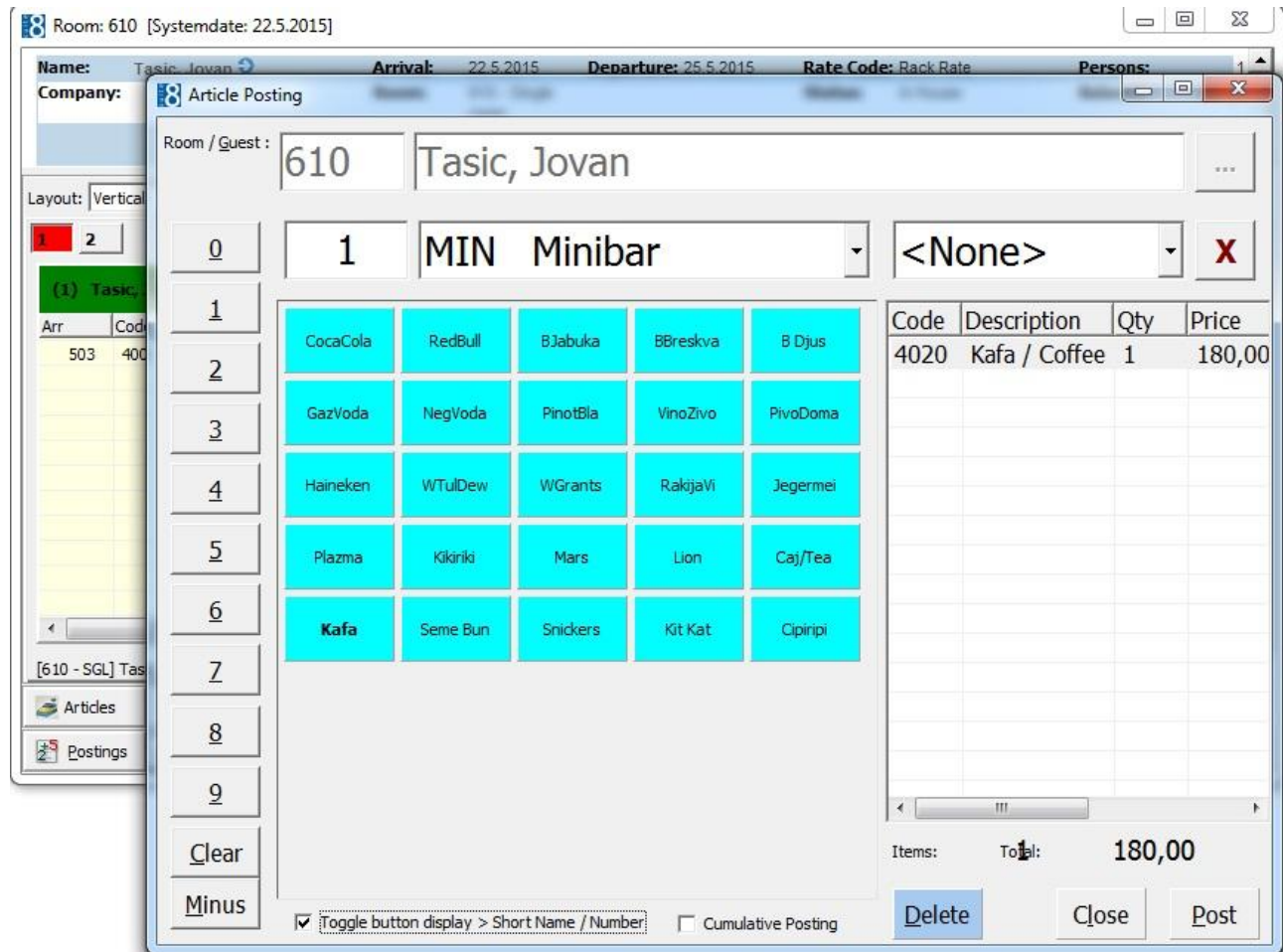
The screenshot shows the 'Manual Posting' window after a service has been added. The table at the top now contains one row: Room 610, Name Tasic, Jovan, Department Minibar, Charge 200,00, Curr, Remarks, Window 1, Price 200,00, Quantity 1. The guest information below the table is: **Tasic, Jovan**, Total Postings: 200,00. The rest of the form and buttons are the same as in Slika 63.

Slika 64. Zaduživanje računa – prikaz naplaćene usluge

ZADUŽIVANJE POJEDINAČNIH ARTIKALA (ARTICLES)

Primenom ove funkcije moguće je zadužiti gosta za svaki artikal pojedinačno u okviru različitih grupa usluga/departmana (kafa, plazma keks, pivo i sl.).

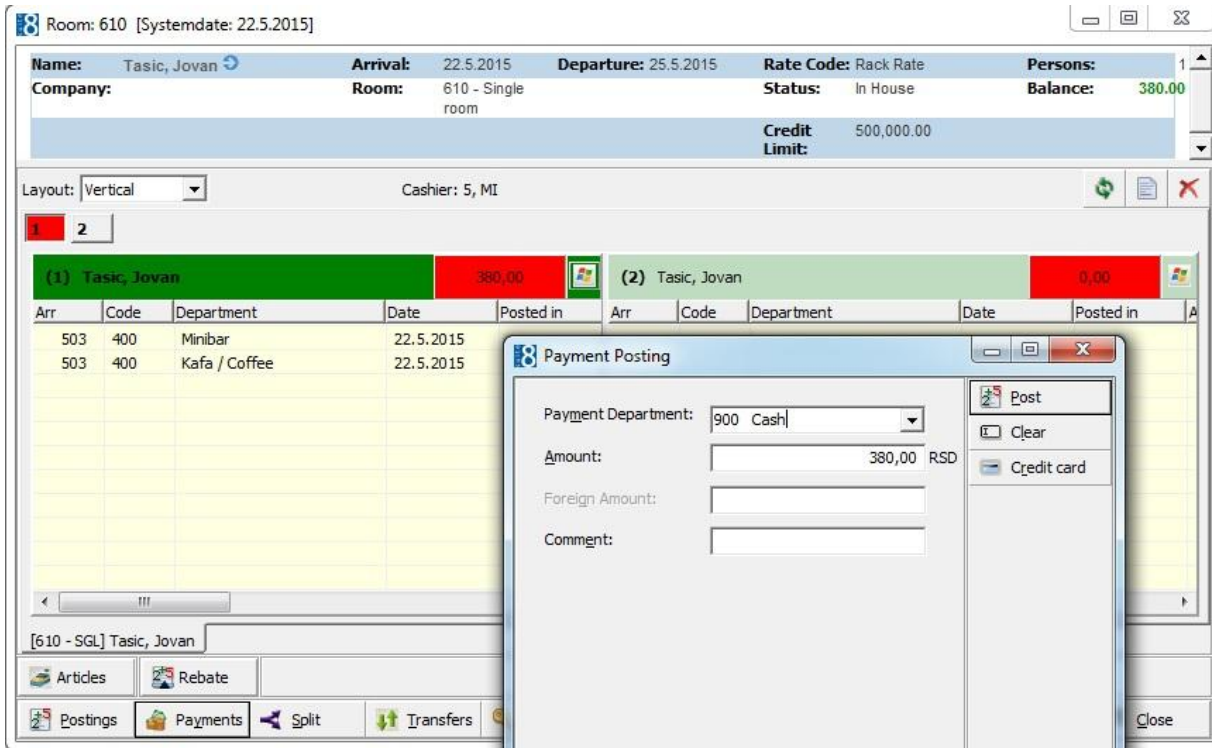
Ukoliko su artikli prikazani kao brojevi/šifre, potrebno je štiklirati kvadratić Toggle button display u donjem levom uglu prozora. Nakon odabira artikala potrebno je kliknuti na taster Post.



Slika 65. Izgled prozora za naplatu pojedinačnih artikala

NAPLATA

Odjavom gosta ili prozora, klikom na taster Plaćanja ili na Među Račun (Interim bill) otvara se prozor za naplatu. Bira se način plaćanja (gotovina, kreditne kartice, faktura itd.) i iznos (Slika 66). Ako je račun unapred plaćen, za zatvaranje se koristi Gotovinski Račun (Neplaćeno). Uz ovakav račun neće izaći fiskalni račun. Ako gost zahteva da deo svog duga izmiri u gotovini, a deo nekim drugim načinom plaćanja, onda se u polje Iznos unosi iznos gotovine, pa se iznos potvrdi tasterom Zaduži, nakon čega se ponovo otvara ekran za naplatu. Bira se drugi način plaćanja za preostali iznos.



Slika 66. Plaćanje računa

Naplaćene stavke na računu su u tamno sivoj boji i njih više ne možemo pomerati. Na prozoru koji ima naplaćene stavke i dalje je moguće zaduživati. Fiskalni račun se neće ponovo štampati, već naplaćene stavke prilikom nove naplate.

Klikom na taster Options moguće je pristupiti sledećim opcijama:

- Information Folio (štampa fakture) ili Invoice Reprint (ponovna štampa fakture)
- Paid Out (isplaćivanje novca iz blagajne i davanje gostu – pozajmica u gotovini koju gost može da vrati tokom boravka ili pri odjavi iz hotela)
- Post Daily Charges (zaduživanje računa dnevnim troškovima)
- Adjustments (dodeljivanje popusta)
- Balance transfer (prenos zaduženja gosta na drugi račun/osobu)
- Posting Log (prikaz naplaćenih usluga)
- Lock Station (zaključavanje naloga)

Klikom na taster Options moguće je pristupiti sledećim opcijama:

- Check Out Reservation/FA (odjava i naplata usluga)
- Interim Bill (zatvaranje i naplata svih otvorenih prozora)
- Don't Close Folio (odlazak gosta iz hotela bez plaćenog računa ali se račun ne zatvara; postoji mogućnost da će mu račun platiti firma, druga osoba i sl.)
- Advanced Postings (naplata svih usluga usluga unapred)
- Cancel Advanced Postings (poništanje unapred naplaćenih usluga)
- Early Arrival/ Late Departure (troškovi zbog ranijeg dolaska ili kasnijeg odlaska)

Klikom na taster Check Out pokreće se process naplate i odjave gosta iz hotela.

ODJAVA GOSTA (CHECK OUT)

Odjavu gosta moguće je započeti sa više mesta u okviru programa ulaskom u račun gosta:

- Prozor za pretragu rezervacija => tab Odlazak (Departure) => taster Naplata
- Iz rezervacije Opcije => Naplata
- Blagajna => Naplata => dupli klik na račun gosta

Prilikom ulaska u račun gosta, klikom na taster Odjava, počinje odjava gosta.

Svaki prozor u okviru računa gosta biće odvojeno zatvoren i za svaki će se pojaviti posebna faktura i fiskalni račun.

Prvo se pojavljuje ekran za Naplatu. Iznos je automatski unet, Način Plaćanja bira se iz liste.

Ako gost želi da deo računa plati na primer karticom, a deo gotovinom, onda se polje Iznos edituje tako da za odgovarajući metod plaćanja stoji adekvatna suma.

Naplata se potvrđuje klikom na taster Zaduži.

Kada je naplata potvrđena na sledećem ekranu bira se Stil računa (detaljan, sumiran, na stranom jeziku). Sledi klik na opciju Štampaj. Na štampaču će izaći Fidelio račun, a na fiskalnom štampaču fiskalni račun.

DOMAĆINSTVO

U poglavlju Domaćinstavo prikazano je kako se upravlja statusima soba, kako se sobe postavljaju u posebne statuse (npr. Out of order) i kako se vrši unos zaduženja u vezi sa tehničkim održavanjem. Takođe, predstavljeno je kako se dolazi do liste prečica za pojedine delove programa (Quick keys), kao i opcija Room Rack kao jedna od češće korišćenih.

Domaćinstvu se može pristupiti iz padajućeg menija Menadžment Soba (Rooms Management) ili iz Prečica birajući Menadžment Soba.



Slika 67. Opcije u meniju Rooms Management

Sobe u domaćinstvu mogu da imaju više statusa (Slika 68):

- Čista (Clean) – CL
- Prljava (Dirty) – DI
- Pregledana (Inspected) – IS
- „Pipnuta“ (Touched up) – TU
- Pregledana od strane generalnog menadžera (Checked by GM) – GM

Room	Type	Status	Guest Service	Section	Condition	Last changed by HSK
104	TWI	CL	Do not Disturb	1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:09
105	SGL	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:09
106	TWI	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:09
107	SGL	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
108	QUE	CL	Do not Disturb	1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
109	SGL	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	28.3.2013 10:09:37
110	TWI	GM		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	22.5.2015 12:01:05
111	SGL	GM		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	22.5.2015 11:54:36
112	TWI	GM		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Vacant	22.5.2015 12:05:16
113	SGL	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
114	COM	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
115	QUE	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	17.3.2013 10:03:55
116	QUE	GM		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	22.5.2015 11:53:46
117	QUE	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
118	QUE	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
119	QUE	GM		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	22.5.2015 11:51:21
120	QUE	CL		1 [Evening Section], 1 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
200	TWI	GM		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Vacant	22.5.2015 12:02:45
204	COM	IS		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Vacant	22.5.2015 11:59:42
205	SGL	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	28.3.2013 10:09:37
206	TWI	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Vacant	28.3.2013 10:09:37
207	SGL	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
208	TWI	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Vacant	22.5.2015 12:09:02
209	SGL	GM		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	22.5.2015 12:00:43
210	TWI	CL / 000		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Vacant	28.3.2013 10:09:38
211	SGL	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
212	TWI	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Vacant	28.3.2013 10:09:38
213	SGL	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	17.3.2013 10:03:57
214	COM	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	17.3.2013 10:03:57
215	QUE	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
216	QUE	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
217	QUE	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
218	SGL	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
219	SGL	CL		1 [Evening Section], 2 [Day Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
304	COM	IS		2 [Evening Section], 3 [Day Section]	Vacant	22.5.2015 11:39:08
305	SGL	CL		2 [Evening Section], 3 [Day Section]	Checked in today	28.3.2013 10:09:38
306	QUE	GM		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	22.5.2015 11:57:19
307	SGL	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
308	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:10
309	SGL	IS		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	22.5.2015 11:46:10
310	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:10
311	SGL	GM		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	22.5.2015 11:40:04
312	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:10
314	COM	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:10
315	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:10
316	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:10
317	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	10.11.2012 12:46:17
318	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:10
319	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	1.11.2012 14:08:46
320	QUE	CL		3 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	22.3.2013 15:39:11
400	TWI	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:10
404	COM	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:11
405	SGL	DI		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:11
406	QUE	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:11
407	SGL	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:11
408	QUE	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:11
409	SGL	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:11
410	QUE	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Vacant	27.4.2013 12:29:11
411	SGL	CL		4 [Day Section], 2 [Evening Section]	Checked in today	27.4.2013 12:29:11

Slika 68. Prikaz soba sa statusima

Važno je osvežavati statuse soba jer je recepcionerima ovaj podatak bitan kod prijave gostiju. Može se desiti da recepcija nema čistih soba u koje bi mogli da smeste gosta. Glavni ekran Domaćinstva ima više filtera za pretragu soba. Moguće je pregledati sve sobe, sve prazne, sve zauzete, sve prljave itd. Duplim klikom na filter dobija se lista soba. Status sobe se menja tako što se izabere soba iz liste i u prozoru Promeni Status izabere odgovarajući status. Ako je potrebno promeniti status na više soba odjednom, korisiti se taster Brza Akcija.

Moguće je uneti brojeve soba ili interval od - do, zatim se menja status i klikne se OK.

SOBE VAN UPOTREBE

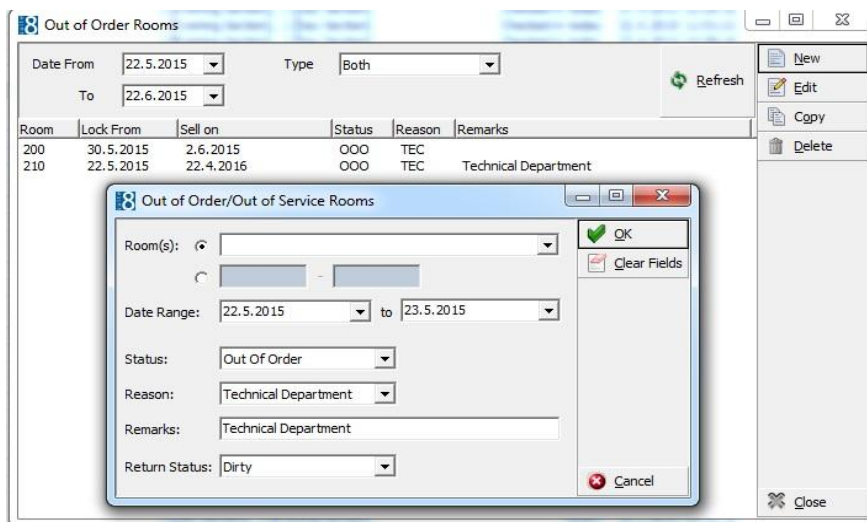
Postoje dva tipa soba van upotrebe:

1. OO (Out of order) – Ovo su sobe sa većim kvarovima koje neće biti u upotrebi na duži rok. Na primer ako pukne cev u kupatilu i sl. Hoteli ponekad koriste ovu opciju za sobe koje ne planiraju da izdaju na neko vreme, već ih koriste za internu upotrebu (jer ove sobe ne utiču na statistiku hotela).

2. OS (Out od service) – Ako u sobi postoji neki manji kvar (na primer pregorela je sijalica). Očekuje se da će soba biti vraćena u upotrebu u kratkom roku. Da bi se soba stavila van upotrebe klikne se na taster OO-OS (Prikazano na slici 68).

Prvi prozor koji se dobija prikazuje listu soba koje su stavljene van upotrebe. Klikom na taster **Novo** izlazi prozor u kome se postavlja soba (ili grupa soba) van upotrebe. Zatim se preduzimaju sledeće operacije:

- Prvo se bira broj (brojevi) soba
- Zatim period tokom kog će soba biti van upotrebe
- Status može biti OO ili OS
- Razlog – zašto se soba stavlja van upotrebe
- Primedba
- Status vraćanja (Return Status) – Kakav će status imati soba po vraćanju u upotrebu



Slika 69. Postavljanje soba u status Out of order/ Out of service

Po isteku perioda koji je postavljen, soba će biti vraćena u upotrebu, ali ako je kvar ranije otklonjen, status se može ukloniti tasterom **Obriši**.

The screenshot shows a software interface for room management. The main window is titled 'Room Assignment' and contains a 'Show:' dropdown menu with 'All rooms' selected. Below this is a 'Room No(s):' field containing 'All rooms' and a 'Refresh List' button. At the bottom of the window, there are 'Unassign' and 'Assign' buttons. A 'Change' dialog box is open, showing 'Assignment Group' set to 'Housekeeping Assignment' and an empty 'Assignment' field. 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom of the dialog.

Sobama je moguće dodeliti i posebne statuse, npr. kad se soba koristi kao garderober, kad se po zahtevu gosta umesto bračnog kreveta postavljaju dva odvojena ležaja, kad se soba koristi za pokazivanje potencijalnim gostima i slično.

Ove statuse je moguće postaviti u okviru opcije/menija Room Assignment a potom odabirom neke od opcija Assignment Group, odnosno Assignment (Slika 70).

Odstupajuće Osobe (Discrepant Rooms)

Ove dve opcije služe za beleženje razlika između stanja na recepciji i stanja u domaćinstvu. Opcija Odstupajuće Sobe koristi se ako je po recepciji soba prazna, ali domaćinstvo vidi da je gost u sobi. Tada se koristi opcija Sleep. Ako je po recepciji soba zauzeta, ali u njoj nema ni gosta ni njegovih stvari, tada se koristi opcija Skip.

Opcija Odstupajuće Osobe koristi se kada je broj osoba u sobi različit od onoga što je zvanično na rezervaciji (zbog razlike u ceni važno je promeniti status ako se primeti da je više osoba u sobi).

Sobarice (Attendants)

Ova opcija se koristi za dodeljivanje soba/spratova sobaricama. Iako se retko koristi u praksi, na ovaj način je moguće praviti raspored rada sobarica.

Slika 70. Dodela posebnih statusa

ODRŽAVANJE

Koristi se za beleženje naloga za popravke u hotelu. Potrebno je uneti lokaciju i problem, kao i datum do kog je potrebno rešiti problem (Slika 71).

Ova opcija se nalazi u padajućem meniju Menadžment Soba => Održavanje

The screenshot shows a 'Maintenance Edit' dialog box overlaid on a table of room maintenance requests. The dialog box contains the following fields:

- Locality Type: Public Place
- Locality: Lobby
- Responsible Department: General
- Group: General
- Type: Carpet Cleaning
- Priority: High
- Notes: Hitno zameniti crvenu tepih stazu.
- Resolve Note: (empty)
- Responsible Employee: (empty)
- Requesting Employee: (empty)
- Estimated Duration: (empty) (minutes)
- Due Date: (empty)
- Entered: 29. 1. 2016 10:45:00
- Date / Time resolved: (empty)
- Status Level: Not yet started
- Origin: Housekeeping

The table in the background has the following data:

Locality	Description	OOO	Notes
Room	105		
Room	103		Servisiranje TV
Room	117		Servis TV-a
Room	201		Servisiranje TV-a.
Room	108		
Room	205		Kvar TV-a

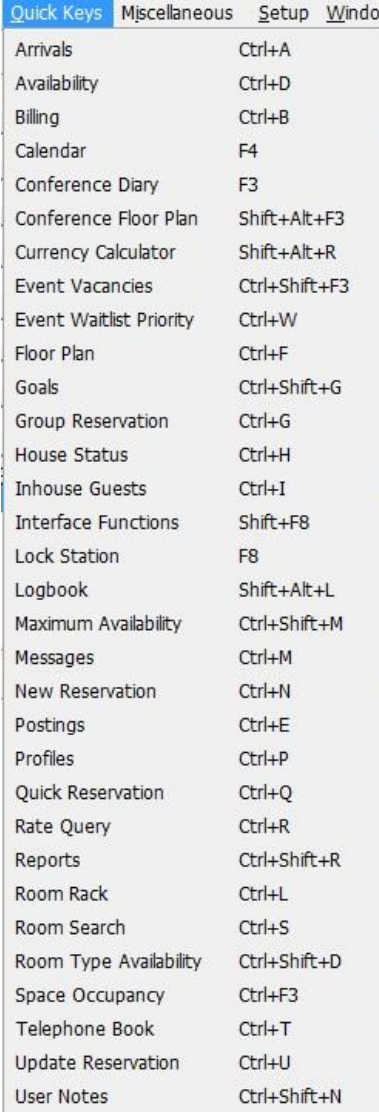
Slika 71. Unošenje zadatka za održavanje soba

U okviru ove opcije evidentiraju se tehnički problemi koje je neophodno rešiti. Prvo je potrebno izabrati lokaciju (npr. Public Place, Room i sl.) a potom i bliže definisati lokaciju na kojoj je potrebno izvršiti popravke (npr. Hol, Restoran ili broj sobe).

U dodatna polja je moguće uneti dodatne komentare, odgovornog zaposlenog, vreme trajanja popravke i slično (Slika 71).

QUICK KEYS

Ovaj meni daje prikaz prečica pomoću kojih se ulazi u pojedine delove programa, odnosno opcije.



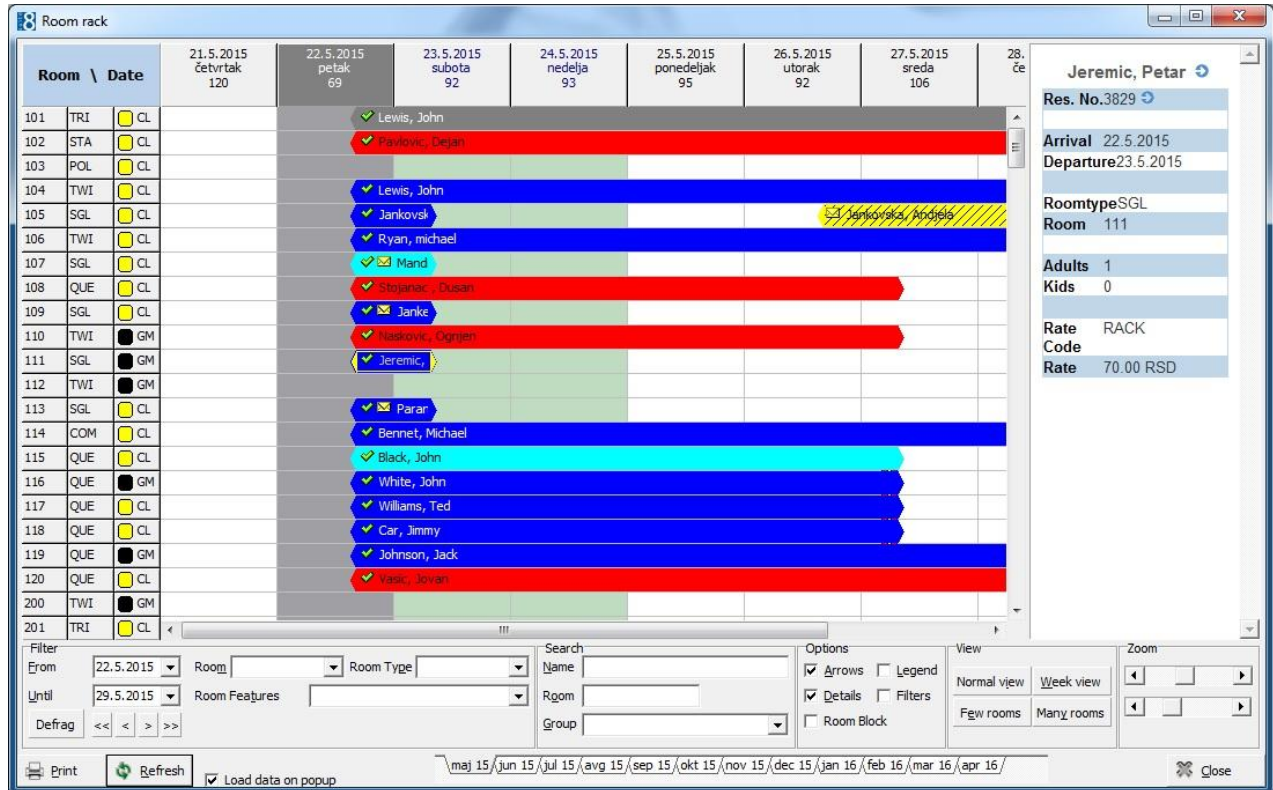
Quick Keys	Miscellaneous	Setup	Window
Arrivals		Ctrl+A	
Availability		Ctrl+D	
Billing		Ctrl+B	
Calendar		F4	
Conference Diary		F3	
Conference Floor Plan		Shift+Alt+F3	
Currency Calculator		Shift+Alt+R	
Event Vacancies		Ctrl+Shift+F3	
Event Waitlist Priority		Ctrl+W	
Floor Plan		Ctrl+F	
Goals		Ctrl+Shift+G	
Group Reservation		Ctrl+G	
House Status		Ctrl+H	
Inhouse Guests		Ctrl+I	
Interface Functions		Shift+F8	
Lock Station		F8	
Logbook		Shift+Alt+L	
Maximum Availability		Ctrl+Shift+M	
Messages		Ctrl+M	
New Reservation		Ctrl+N	
Postings		Ctrl+E	
Profiles		Ctrl+P	
Quick Reservation		Ctrl+Q	
Rate Query		Ctrl+R	
Reports		Ctrl+Shift+R	
Room Rack		Ctrl+L	
Room Search		Ctrl+S	
Room Type Availability		Ctrl+Shift+D	
Space Occupancy		Ctrl+F3	
Telephone Book		Ctrl+T	
Update Reservation		Ctrl+U	
User Notes		Ctrl+Shift+N	

Slika 73. Quick Keys meni

Prilikom svakodnevne upotrebe programa, postojanje prečica olakšava i ubrzava rad korisnicima. Jasno je da upotreba prečica u velikoj meri zavisi u kome odeljenju zaposleni radi (repcija, domaćinstvo i sl).

ROOM RACK

Ova opcija se nalazi u padajućem meniju Quick Keys => Room Rack. Do nje se može doći i preko tastature istovremenim pritiskom na tastere CTRL i L (Slika 72).



Slika 72. Room Rack prikaz

Ovo je grafički prikaz zauzeća soba u hotelu u kom je moguće promeniti status sobe duplim klikom na taster u boji koja odgovara trenutnom statusu sobe. Dobija se prozorčić na kome menjamo status sobe.

Room Rack predstavlja praktičan prikaz gostiju u hotelu iz kog je moguće lako izmeniti rezervaciju (npr. promeniti datum dolaska ili odlaska gosta, promeniti sobu gosta i sl.). Većina ovih izmena se jednostavno vrši, korišćenjem samo miša, bez upotrebe tastature.

RAZNO (MISCELLANEOUS)

U okviru menija Miscellaneous, nalazi se poslednji pomenuti modul – Noćna obrada. Pored detaljnog objašnjenja Noćne obrade, prikazani su Izveštaji i Kalendar događaja kao korisne opcije u okviru ovog menija.

NOĆNA OBRADA (NIGHT AUDIT)

Night Audit je procedura tokom koje se realizuju sva automatska zaduženja koja su vezana za rezervacije i finansijske račune. Preračunava se statistika i menja se sistemski datum. Pre pokretanja Night Audit-a sve očekivane rezervacije i finansijski računi bi trebalo da su prijavljeni, svi odlazeći gosti i finansijski računi bi trebalo da su objavljeni i svi blagajnici bi trebalo da su zatvoreni.

Pre pokretanja Night Audita potrebno je pokrenuti Z-iveštaj iz menija Razno (External Applications pa Z-izvestaj).

Night Audit se pokreće iz menija Razno. Klikom na taster Pokreni pokreće se procedura.

Tokom Night Audit-a sistem će se zaustaviti i dati objašnjenje ako postoje neki problemi. Ako postoje finansijski računi koji su očekivani a nisu prijavljeni, sistem će pitati da li je potrebno da ovi računi budu automatski prijavljeni. Ako odaberemo odgovor DA računi će biti prijavljeni, ali ako je odgovor NE, a postoje uputstva za plaćanje vezana za neki od tih računa, Night Audit neće biti nastavljen. Ako postoje očekivane rezervacije koje nisu prijavljene, sistem obavestava i pita da li želimo da nastavimo Night Audit. Ako je odgovor DA, sistem će nastaviti proceduru a rezervacije će preći u status No Show, ali ako postoje već neka avansna plaćanja za te rezervacije, sistem neće nastaviti Night Audit i u tom slučaju je potrebno ili otkazati rezervacije, ili promeniti datum dolaska na njima. Ako je odgovor NE, Night Audit će biti prekinut i onda je na zaposlenom da prijavi takve rezervacije ili da ih otkaže. Ako postoje rezervacije ili finansijski računi koje je trebalo objavit, a to nije učinjeno, sistem upozorava na to, uz pitanje da li želimo da nastavimo. Ako je odgovor DA sistem će produžiti boravak gostiju, a rezervacija kao i finansijski račun prelaze u status Overdue.

Nije moguće zaduživanje na finansijski račun u ovom statusu.

Ako postoje otvoreni Blagajnici postoji opcija da se nastavi Night Audit i sistem će sam zatvoriti Blagajnike, ako odaberemo taster Ne, Night Audit će biti prekinut i zaposleni može da zatvori Blagajnika.

Ako na profilima gostiju koji su u hotelu, nema adrese, odnosno nedostaje kod Zemlje/Države, otvoriće se prozor sa spiskom tih gostiju i opcijom za ažurirate tih profila. Tada treba odabrati profil, iz padajućeg menija i Zemlju i kliknuti na taster Ažuriraj.

Kada su otklonjeni svi problem, započinje Night Audit. Sistem će zadužiti goste za taj dan, preračunaće statistiku i promeniti datum.

Tokom Night Audit-a štampaju se izveštaji. Pored standardnih Night Audit izveštaja mogu se po potrebi dodati i drugi.

Na kraju procedure dobija se poruka da je Night Audit uspešno završen i koji je novi datum.

IZVEŠTAJI (REPORTS)

Moguće je štampanje različitih izveštaja koji su neophodni za svakodnevno poslovanje. Sa leve strane prozora su grupisani izveštaji prema oblastima, dok je sa desne strane dat prikaz svih izveštaja koji se mogu prikazati ili odštampati. Neki od najčešće korišćenih izveštaja su: Lista dolazaka/odlazaka, beleške, posebni zahtevi gostiju, rođendani gostiju, menadžerski izveštaji, izgubljeno i nađeno itd.

KALENDAR DOGAĐAJA (CALENDAR EVENTS)

U ovom delu programa moguće je uneti događaj u kalendar, a takođe i vršiti pretragu unetih događaja, ukoliko je gostu potrebno dati dodatne informacije (mesto i vreme održavanja).

ZAKLJUČAK

Savremene informacione tehnologije, koje dobijaju na značaju sve većom primenom Interneta, dovode do promena u načinu poslovanja u hotelijerstvu. Tehnološki razvoj, naročito na području informacione tehnologije, već je u znatnoj meri transformisao hotelsko poslovanje i odnos zaposlenih prema gostima. Dosadašnja iskustva pokazuju da je u hotelijerstvu sposobnost prilagođavanja hotelskog menadžmenta i uslužnog osoblja u celini, odlučujući faktor u pozitivnom reagovanju na uvođenje informacione tehnologije. Ovo prilagođavanje moguće je postići sveobuhvatnim obrazovanjem koje se mora periodično ponavljati, shodno razvoju informacione tehnologije.

Posebno značajan trend u razvoju informacionih sistema, predstavlja njihova sve veća usmerenost na stvaranje osnove za efikasnije upravljanje poslovnim procesima. Automatizacijom procesa i funkcija u hotelu, poslovni sistem postiže sledeće: redovno praćenje spoljašnjih i unutrašnjih promena koje utiču na poslovanje, izradu i brzo dobijanje redovnih dnevnih, periodičnih i specijalnih izveštaja o poslovanju, unos i obrada podataka neposredno pri nastajanju i po završetku poslovnog događaja, stvaranje jedinstvene baze podataka za sve podsisteme integralnog hotelskog informacionog sistema. Hotel kao poslovni sistem može da posluje optimalno kao celina jedino uzajamnim delovanjem svih njegovih podsistema, imajući u vidu neposredne ciljeve celine.

Micros-Fidelio 8 predstavlja softver za upravljanje poslovnim operacijama, prvenstveno u hotelima. U današnje vreme je nezamislivo poslovanje hotela bez primene PMS. Najznačajnije odlike primene ovog sistema su brže odvijanje operacija, pojednostavljenje upravljanja hotelom i bolja poslovna efikasnost. Ovo je moguće zahvaljujući brojnim integrisanim modulima koji obuhvataju sve sektore u hotelu i kroz koje se u velikoj meri vrši automatizacija zadataka. Svakodnevne aktivnosti se odvijaju brže uz smanjenu mogućnost za pojavu grešaka.

Primena ovakvog softverskog rešenja svakako doprinosi unapređenju kvaliteta usluge. U tome veliki uticaj ima mogućnost sistema da u svakom trenutku korisniku prikaže statističke izveštaje, analize i istoriju boravka gosta (soba u kojoj je boravio, beleške, žalbe i pohvale iz prošlosti, posebni zahtevi i sl.). Na ovaj način kreiran je osnov za pružanje kvalitetnije usluge i omogućena je kvalitetnija komunikacija hotelskih radnika i gostiju. Ukoliko se zna istorija gosta, njegove preferencije i ako su ti podaci dostupni većini zaposlenih stvara se povoljna klima za razvoj „data base“ marketinga i njegovu neposrednu primenu u kreiranju poslovne politike i postavljanju strateških ciljeva hotelskih preduzeća, a u svrhu ostvarivanja višeg stepena poslovne uspešnosti. Takođe, Micros-Fidelio 8 pruža mogućnost međusobne komunikacije zaposlenih što dodatno ubrzava rad i ostavlja im više vremena da se fokusiraju na goste.

LITERATURA

Barjaktarović, D. (2013). Upravljanje kvalitetom u hotelijerstvu. Univerzitet Singidunum, Beograd.

Champagne, J. (2016). The top 20 most popular hospitality property management software. Preuzeto sa <http://www.capterra.com/hospitality-property-management-software/#infographic>.

Galičić, V., Ivanović, S., Lupić, M. (2005). Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje. Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.

Kicošev, S., Čatović, A., Stankov, U. (2011). Informacione tehnologije u turizmu i ugostiteljstvu. PrintCom d.o.o., Tuzla.

Kosar, Lj. (2008). Hotelijerstvo I. Visoka hotelijerska škola, Beograd.

Kosar, Lj., Svorcan, N. (2008). Poslovanje recepcije i hotelskog domaćinstva, Visoka hotelijerska škola strukovnih studija, Beograd.

Njeguš, A. (2010), Informacioni sistemi u turističkom poslovanju, Univerzitet Singidunum, Beograd.

Pavlović, D., Spasić, V. (2008), Efekti primene savremene informacione tehnologije u poslovanju malih turističkih agencija, Univerzitet Singidunum, Beograd.

Stojanović, N. (2008), Informatika u hotelijerstvu, Visoka hotelijerska škola strukovnih studija, Beograd.

<http://www.micros.rs/index.php>

<http://www.micros.rs/fidelio-suite-8.html>