



**Micros Fidelio Suite 8  
Priručnik za kurs**

**Version 8.7**

**Recepcija**



**micros® | FIDELIO**

---

Ovaj dokument je kreirao V8 tim MontOre Software i dostupan je određenoj grupi individualaca u edukativno-informativne svrhe. Ovo je poverljiv dokument koji sadrži koncepte, metode i ostale zaštićene informacije.

Sadržina ovog dokumenta se može promeniti bez prethodne najave.

Ovo izdanje se ne sme kopirati, fotokopirati, čuvati na mediju ili razmenjivati bez odobrenja izdavača.

**Autor:**

Fidelio Suite 8 Team

Štampano u Crnoj Gori

Montora Software  
Crnogorskih serdara bb  
81000 Podgorica  
Crna Gora

Tel: +382 20 620 003

Fax: +382 20 621 926

---

## Sadržaj

Dolasci .....	4
Prijava gostiju .....	4
Poništavanje prijave gostiju .....	4
Walk In .....	4
Gosti u hotelu .....	5
Poruke .....	5
Novi finansijski račun .....	6
Blokiranje soba .....	7
Automatsko dodeljivanje soba .....	7
Sobe na čekanju .....	8
Izgubljeno i nađeno .....	9
Izgubljeno i nađeno akcije .....	11
Upoređivanje izgubljenih i nađenih predmeta .....	11

## Dolasci

Kliknite na Arrivals da otvorite stranu dolasaka na navigatoru rezervacija. Tab Arrivals prikazuje sve očekivane dolaske za određeni datum. Defaultni pregled je današnji datum i svi očekivani dolasci na današnji datum. Datum se može promeniti kao i statusi rezervacija koje želite da vidite u ovom tabu.

Opcije na tabu Arrivals

Opcija	Opis
<b>Edit</b>	Prikaz obeležene rezervacije
<b>Check In</b>	Prijava gosta
<b>Cancel</b>	Otkazivanje rezervacije
<b>Options</b>	Opcije rezervacije (Add On, Allowance, Billing Instructions, Messages, Comments, Confirmation Letter, Registration Card, Notes, Billing, User Log, Linked Documents, Waitlist)

## Prijava gostiju

Odaberite rezervaciju koju želite da prijavite i kliknite na dugme Check In. Ako na rezervaciji nije dodeljen broj sobe, otvoriće se ekran za pretragu slobodnih soba.

Kriterijum za pretragu će se preneti iz rezervacije. Takođe će biti označene samo čiste sobe – Only clean. Pretragu možete preusmeriti na detaljniju odabiranjem određenog broja sobe ili osobine sobe sa liste. Ako gost želi da bude na određenom spratu, možete i to specificirati. Ako se ne može pronaći soba koja odgovara vašem kriterijumu pretrage, možete dalje usmeriti pretragu na sobe u odlasku ili na out of service sobe.

Kada se dodeli broj sobe, gost je prijavljen u hotel.

Ukoliko u hotelu postoji Key Card interface, interfejs sa elektronskim karticama za sobu, pojaviće se prozor koji će zatražiti da kodirate elektronski ključ.

## Poništavanje prijave gosta

Ako želite da poništite prijavu gosta, odaberite meni Options i opciju Undo Check In. Sistem će tražiti da potvrdite status sobe Clean/Dirty, a potom potvrditi da ste poništili prijavu gosta.

## Walk In

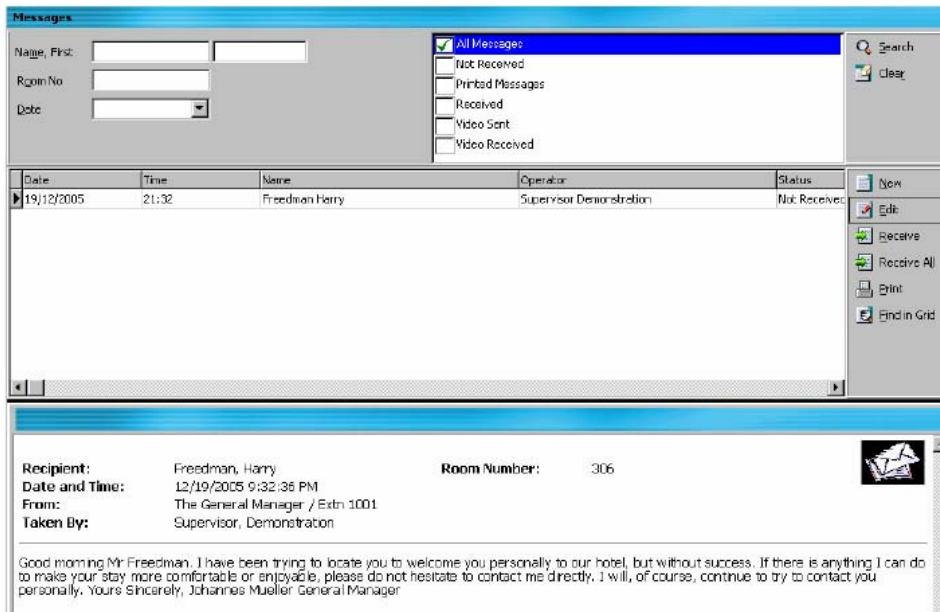
Ako gost ušeta u hotel bez rezervacije, možete stisnuti dugme Walk In. Otvara se ekran za pretragu profila gosta (odaberite postojeći ili kreirajte novi). Potom se otvara ekran rezervacije, koji vam omogućuje da unesete detalje rezervacije, dodelite broj sobe i prijavite gosta.

## Gosti u hotelu

Odaberite tab In House guests da pregledate goste u hotelu i eventualno modifikujete informacije na rezervaciji ili profilu gosta. U opcijama ne postoji Deposit Requested i Waitlist. Sve ostale opcije su dostupne.

## Poruke

Da pristupite porukama gostiju, odaberite dugme Message, pojaviće se Messages ekran.



Ekran je podeljen u tri dela:

1. Gornji levi deo predstavlja pretragu poruka po imenu, broju sobe i datumu.
2. Gornji desni deo produbljuje pretragu prema statusu poruke:
  - All Messages – poruke sa svim statusima
  - Not Received – poruke koje nisu dostavljene
  - Printed Messages – poruke koje su štampane
  - Received – poruke koje su dostavljene
  - Video Sent – ukoliko postoji video interfejs, poruke se mogu preneti na ekran televizora
  - Video Received – poruke dostavljene preko video interfejsa.
3. donji ekran prikazuje informacije o porukama u gridu.

Da započnete pretragu, kliknite na Search. Da poništite kriterijum pretrage kliknite na Clear.

1. Da unesete novu poruku, kliknite na New.
2. Potražite profil gosta za koga ostavljate poruku.
3. Unesite ime onoga ko je ostavio poruku u polje Message From.
4. Unesite informaciju o kontaktu u polje Contact info.
5. Ukucajte poruku.
6. Kliknite OK da sačuvate poruku ili Print da odštampate i sačuvate poruku.

Da obeležite poruku kao primljenu, kliknite na Receive, da obeležite sve poruke kao primljene, kliknite na Receive All.

## Novi finansijski račun

Finansijski račun se može napraviti iz:

- Menija Reservations, opcija Financial Account
- Menija Front Desk, opcija New Financial account
- Menija Cashier, opcija Billing, dugme New FA

1. Otvoriće se New Financial Account dialog box:

2. U polju Group odaberite vrstu finansijskog računa.
3. Unesite Date Range, odnosno period za koji će račun važiti.
4. Kliknite na dugme Profile da povežete profil onoga na koga će glasiti finansijski račun.
5. U polju Account Number odaberite prvi slobodan broj.
6. U polju Market odaberite tržište.
7. Odaberite kreditni limit u polju Credit Limit.
8. Odaberite Source code.
9. Odaberite Channel code.
10. Kliknite OK. Kreiraće se novi finansijski račun.

Dugmići dostupni na prikazu finansijskog računa:

- Profiles – da povežete progfile sa finansijskim računom
- Notes – da unesete beleške za finansijski račun
- Billing Instr. – da unesete instrukcije za naplatu prema drugom finansijskom računu
- Credit Cards – da povežete kreditne kartice sa finansijskim računom
- Fix. Charges – da postavite fiksne naplate za finansijski račun

## Blokiranje soba

Odaberite Room blocking da gostima dodelite sobe pre njihove prijave u hotel. Ova opcija se može koristiti za bilo koji datum unapred.

Ekran blokiranja soba je podeljen u dva dela:

- U gornjem delu ekrana se unose kriterijumi selekcije:
  - U levom delu se unosi kriterijum selekcije vezan za rezervaciju
  - U srednjem delu se unosi kriterijum selekcije vezan za sobe
  - U desnom delu se nalazi lista statusa soba u domaćinstvu hotela. Po default-u su obeležene samo čiste – clean sobe
- Srednji deo prikazuje rezultate selekcije:
  - Na levoj strani se prikazuju rezervacije prema kriterijumu selekcije iz gornjeg levog dela.
  - Na desnoj strani se prikazuju sobe prema kriterijumu selekcije iz gornjeg srednjeg dela.

### Room Blocking opcije

Opcija	Opis
<b>Notes</b>	Da vidite beleške o rezervaciji
<b>Edit Profile</b>	Da prikažete profil gosta
<b>Edit Reservation</b>	Da prikažete rezervaciju
<b>Check In</b>	Da prijavite gosta
<b>Auto. Room Assign</b>	Automatsko dodeljivanje soba odabranim rezervacijama

### Automatsko dodeljivanje soba

Kliknite na Auto. Room Assign. Otvoriće se Automatic Room Assignment dialog box. Kada unesete kriterijum selekcije, odabraćete rezervacije kojima želite da automatski odelite sobe. Kliknite na Start da započnete proces.

Automatic Room Assignment dialog box:

Opcija	Opis
<b>Floor</b>	Da ograničite dodelu na neki sprat
<b>Start from room</b>	Da počnete dodelu od određenog broja sobe
<b>Rooms vacant last night</b>	Da dodelite i sobe koje su slobodne od sinoć
<b>Rooms checked out today</b>	Da dodelite i sobe koje su danas odjavljene
<b>Clean only</b>	Da dodelite samo čiste sobe
<b>Incl.out of service</b>	Da uključite u dodelu out of service sobe
<b>Override existing rooms</b>	Da prepišete već dodeljene brojeve soba

## Sobe na čekanju

Ova opcija dozvoljava da se rezervacije gostiju koji ranije stignu, postave kao sobe na čekanju, dok se njihova soba ne oslobodi.

Na navigatoru rezervacija postoji tab Q Rooms gde ćete moći pregledati ove rezervacije.

Arrival	In House	Departure	All	Wait List	Q Rooms	Fin. Accounts
Name	Time on Q	No of rooms	Arrival	Departure		
Al Matrouk, Faisal	00:03:37	1	02/05/2004	06/05/2004		
Jefferson, Tom	00:03:13	1	02/05/2004	03/05/2004		

Ovde postoji dodatno polje Time on Q koje meri vreme koliko je rezervacija na čekanju. Naravno da ćete prijaviti one rezervacije koje najduže čekaju.

## Kako da postavite rezervaciju na čekanje

1. Odaberite rezervaciju za koju soba još nije slobodna iz taba Arrivals.
2. Preko dugmeta Options odaberite opciju Add to Queue.
3. Rezervacija će biti na čekanju.

## Kako da obrišete rezervaciju iz liste čekanja

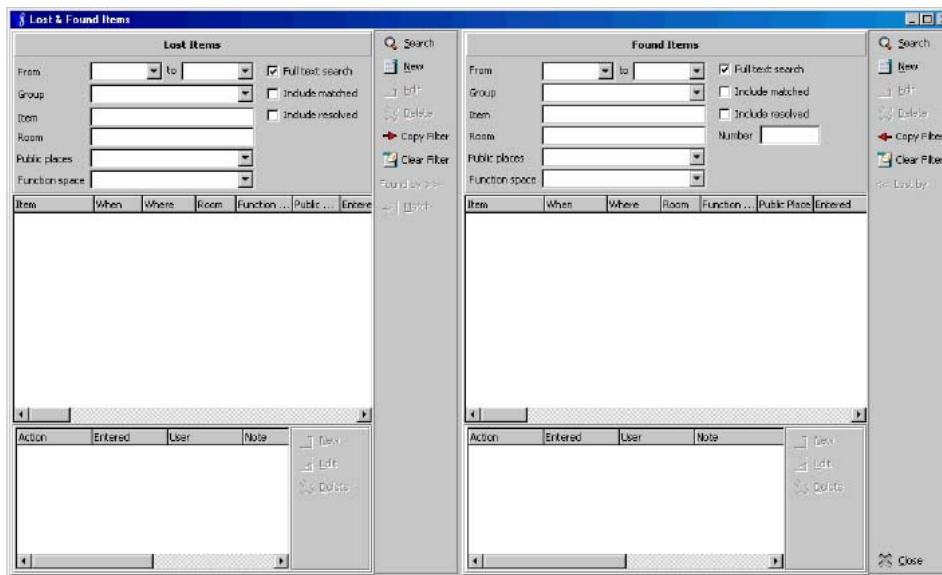
1. Odaberite rezervaciju za koju je soba slobodna iz taba Q Rooms.
2. Preko dugmeta Options odaberite opciju Delete from Queue.
3. Soba će se ponovo vratiti na Arrival listu, pa ćete moći da je prijavite.

## Izgubljeno i nađeno

Ova opcija se koristi da zabeležite, pratite i uporedite izgubljene i pronađene predmete u hotelu. Ekran je podeljen na dva dela:

- Lost Items – da unesete i pratite predmete koje su gosti izgubili
- Found Items – da unesete i pratite predmete koje su pronašli gosti ili zaposleni





## Kako da pratite izgubljene predmete

1. Sa menija Front Desk odaberite Lost & Found.
2. Na levoj strani ekrana unesite kriterijum pretrage i kliknite na Search.
3. Svi izgubljeni predmeti koje pripadaju ovom kriterijumu pretrage će se izlistati.

### Lost Items kriterijumi pretrage

Polje	Opis
<b>From</b>	Datum od kog počinje pretraga
<b>To</b>	Datum do kog se završava pretraga
<b>Group</b>	Grupa izgubljenih predmeta
<b>Item</b>	Opis predmeta
<b>Room</b>	Unesite broj sobe ukoliko je predmet izgubljen u sobi
<b>Public places</b>	Unesite javno mesto ukoliko je predmet izgubljen tamo
<b>Full text search</b>	Odabirom pretražuje sve delove u nazivu
<b>Include matched</b>	Ako želite da se pretraže i predmeti koje su već identifikovane kao pronađene
<b>Include resolved</b>	Ako želite da se pretraže i rešeni slučajevi

## Kako da pratite pronađene predmeti

1. Sa menija Front Desk odaberite Lost & Found.
2. Na desnoj strani ekrana unesite kriterijum pretrage i kliknite na Search.
3. Sve izgubljene predmeti koje pripadaju ovom kriterijumu pretrage će se izlistati.

### Found Items kriterijumi pretrage

Polje	Opis
<b>From</b>	Datum od kog počinje pretraga
<b>To</b>	Datum do kog se završava pretraga
<b>Group</b>	Grupa izgubljenih predmeta
<b>Item</b>	Opis predmeta
<b>Room</b>	Unesite broj sobe ukoliko je predmet izgubljena u sobi
<b>Public places</b>	Unesite javno mesto ukoliko je predmet izgubljen tamo
<b>Full text search</b>	Odabirom pretražuje sve delove u nazivu

**Include matched**

Ako želite da se pretraže i i koje su već identifikovane kao pronađene

**Include resolved Number**

Ako želite da se pretraže i rešeni slučajevi  
Broj koji je dodeljen kada je predmet deklarisan kao pronađena

## Kako da unesete izgubljen predmet

1. Sa menija Front Desk odaberite Lost & Found.
2. Kliknite na New.

3. U Group box-u odaberite grupu kojoj predmet pripada.
4. U Item polju unesite opis predmeta.
5. U Lost by unesite profil gosta.
6. U polju When odaberete kada je gost izgubio predmet.
7. U polju Where upišite gde je predmet izgubljen.
8. U Room box-u unesite broj sobe ukoliko je predmet izgubljen u sobi.
9. U Public Place box-u unesite javno mesto ukoliko je predmet izgubljen na javnom mestu.
10. U Keep Until unesite datum do kog treba tražiti predmet.
11. U Notes unesite dodatne informacije.
12. Resolved čekirajte ukoliko je predmet pronađen.
13. Ako postoji slika predmeta, ona se može uneti preko opcije Scan.
14. Kliknite OK da sačuvate izgubljeni predmet.

## Kako da unesete pronađen predmet

1. Sa menija Front Desk odaberite Lost & Found.
2. Kliknite na New na desnoj strani ekrana.

Found Item

Group [dropdown]  
Item [text]  
Found by [dropdown]  
When 12/27/2005 3:40 PM  
Where [text]  
Room [dropdown]  
Public place [dropdown]  
Function space [dropdown]  
Keep until [dropdown]  
Notes [text area]  
Resolved

OK  
Scan  
Browse

Action	Entered	User	Note
--------	---------	------	------

New  
Edit  
Delete

Entered by Supervisor, Demonstration at 12/27/2005 3:40:15 PM

Cancel

3. U Group box-u odaberite grupu kojoj predmet pripada.
4. U Item polju unesite opis pronađenog predmeta.
5. U Found by unesite profil gosta ili zaposlenog koji je pronašao predmet.
6. U polju When odaberete kada je predmet pronađen.
7. U polju Where upišite gde je predmet pronađen.
8. U Room box-u unesite broj sobe ukoliko je predmet pronađen u sobi.
9. U Public Place box-u unesite javno mesto ukoliko je predmet pronađen na javnom mestu.
10. U Keep Until unesite datum do kog treba čuvati predmet.
11. U Notes unesite dodatne informacije.
12. Resolved čekirajte ukoliko je predmet rešen.
13. Ako postoji slika predmeta, ona se može uneti preko opcije Scan.
14. Kliknite OK da sačuvate izgubljeni predmet.
15. Na kraju će se pojaviti poruka sa brojem pronađenog predmeta.

## Izgubljeno i nađeno akcije

1. Odaberite predmet i kliknite na New. Akcije se prikazuju u donjem delu ekrana.
2. U box-u Action odaberite odgovarajuću akciju.
3. U Notes unesite dodatnu informaciju.
4. Kliknite na Resolved ukoliko je slučaj rešen.
5. Kliknite OK.

## Upoređivanje izgubljenih i nađenih predmeta

1. Na levoj strani ekrana obeležite izgubljeni predmet.
2. Na desnoj strani ekrana obeležite pronađeni predmet.
3. Kliknite na dugme Match.

4. U Action box-u odaberite akciju.
5. U Notes upišite dodatnu informaciju.
6. Odaberite Resolved ukoliko je slučaj rešen.
7. Kliknite OK.