

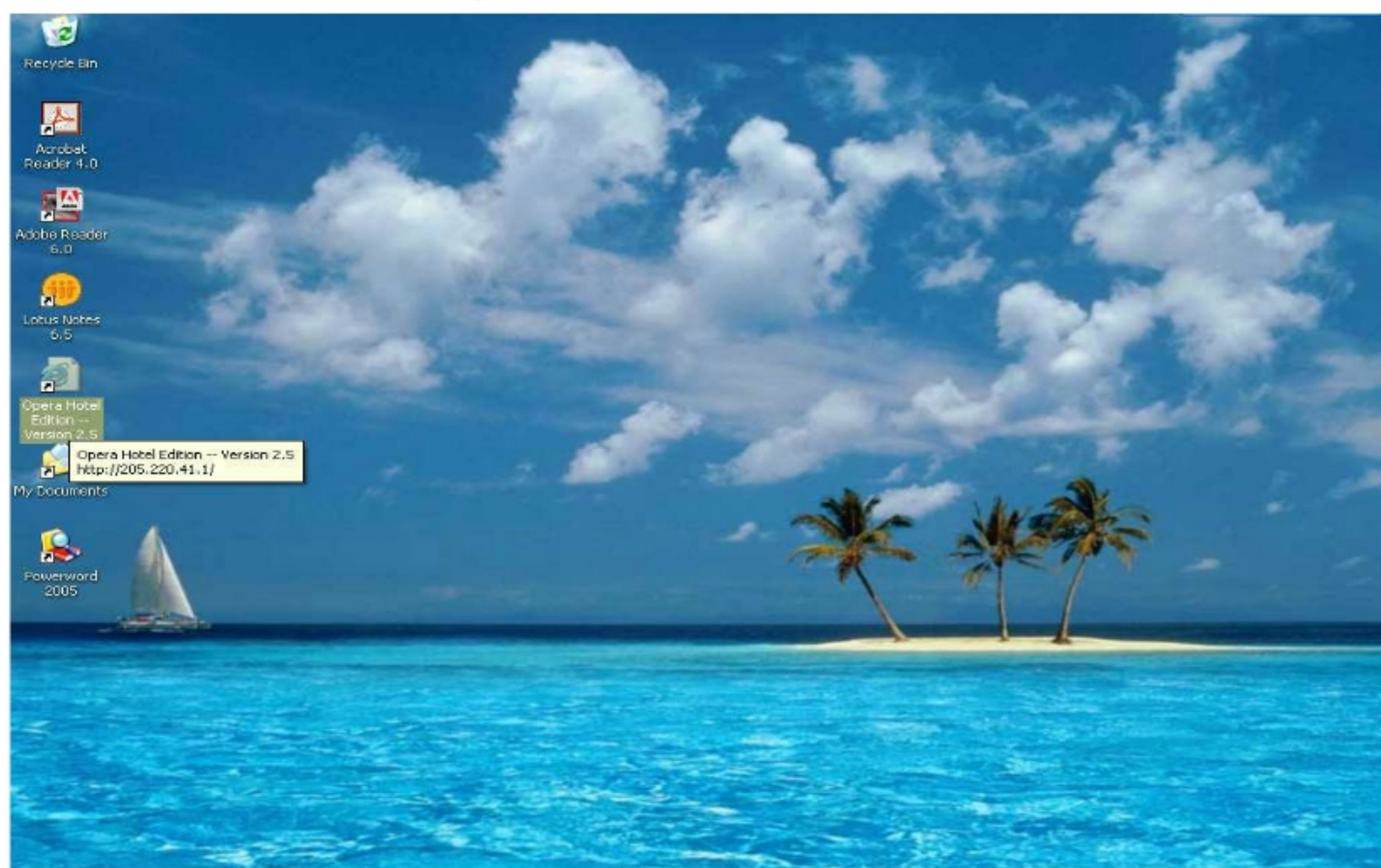
Opera 操作流程

客房部

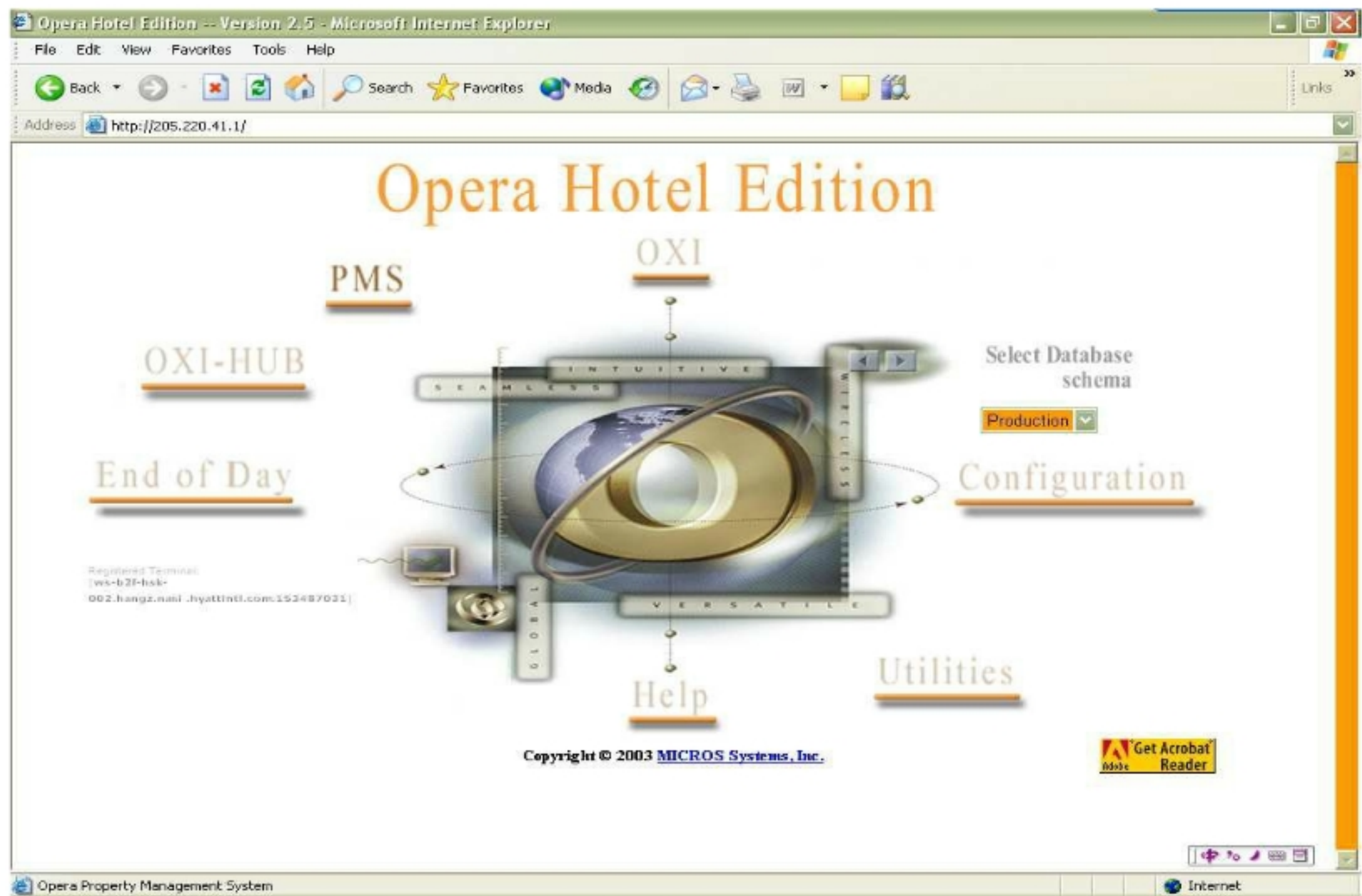
Prepared by Phoebe

概述

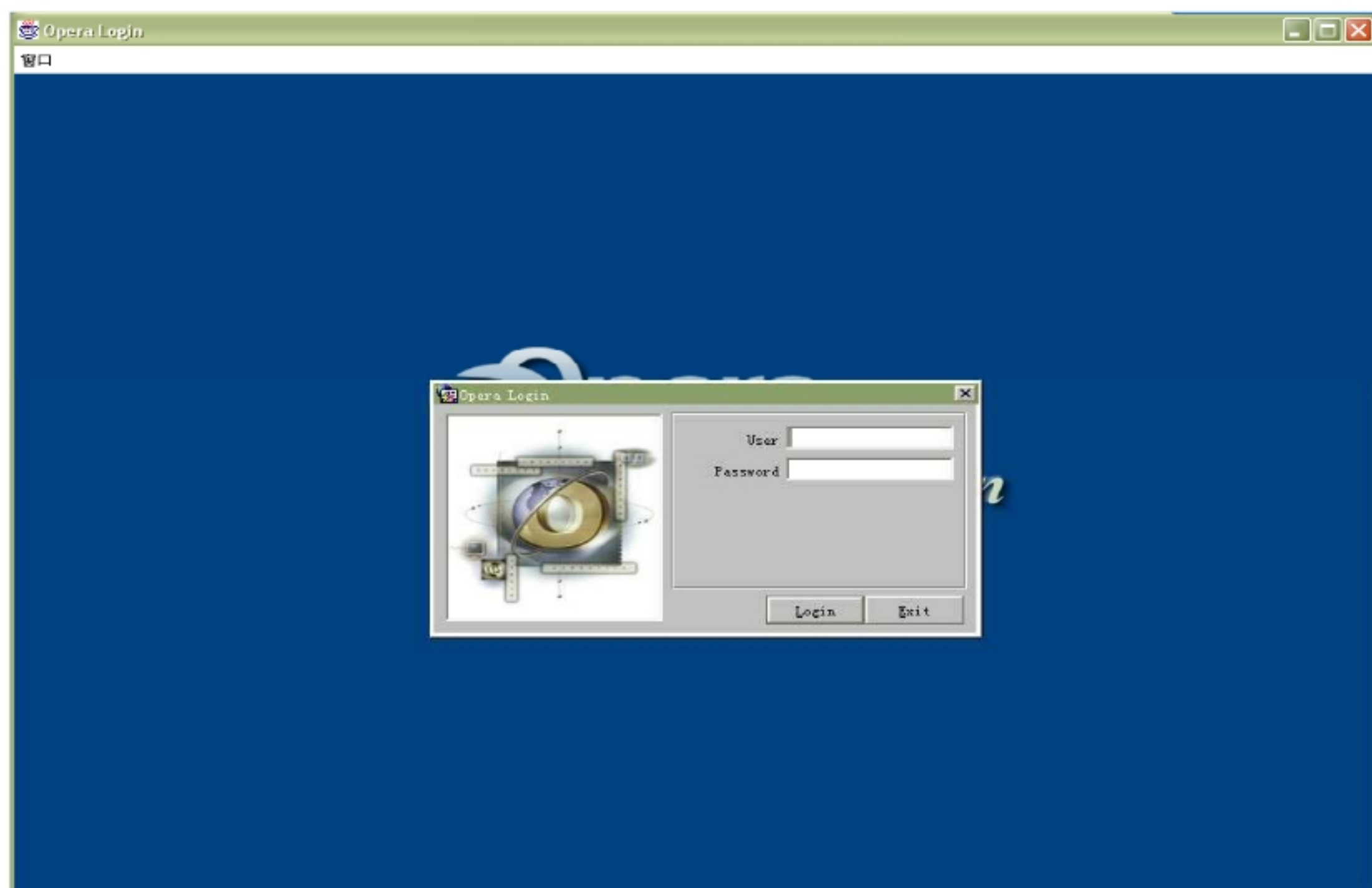
1、进入window桌面，双击图标“Opera Hotel Edition -- Version 2.5”进入opera登陆界面。如下图：



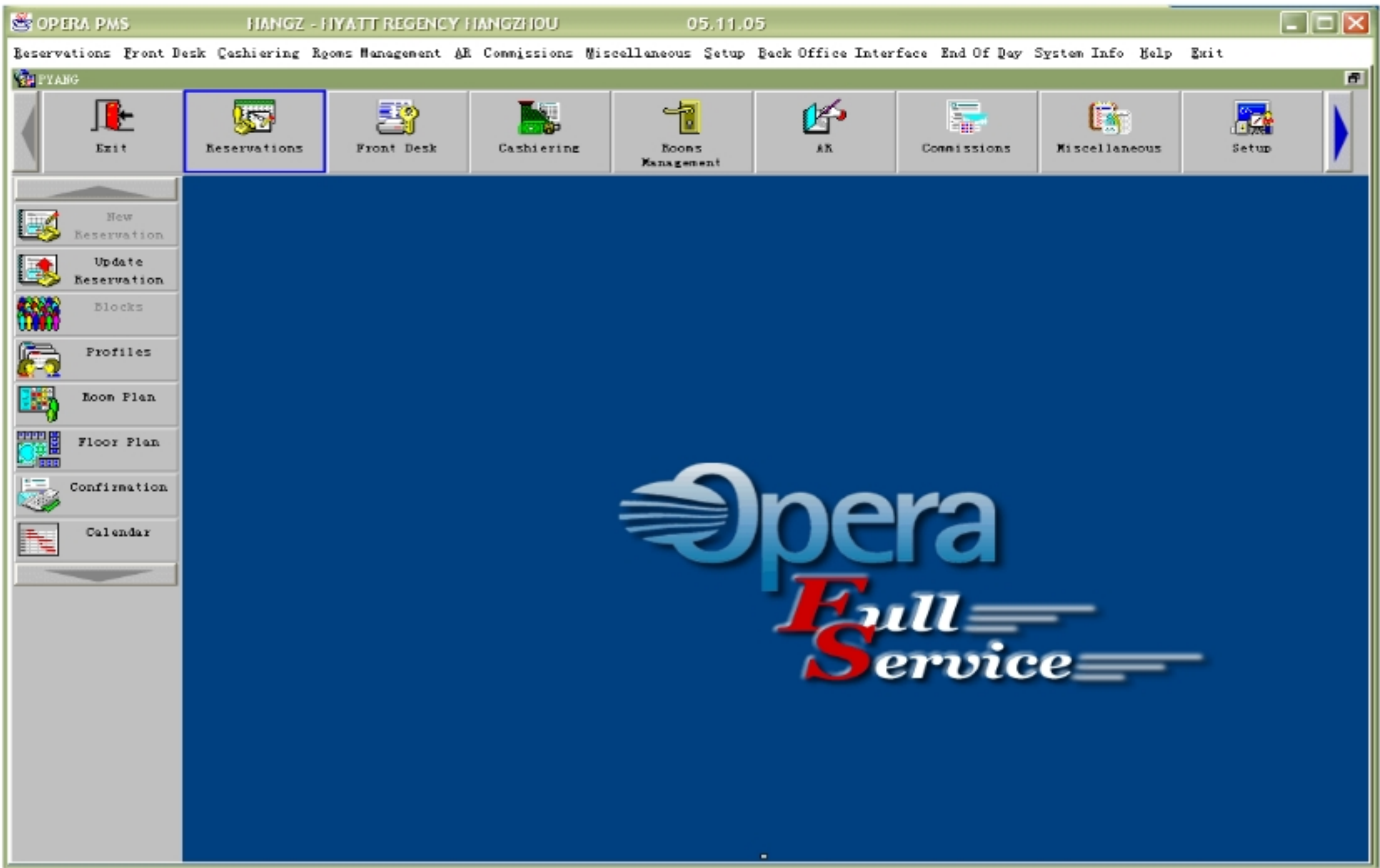
2、选择PMS，单击。如图：



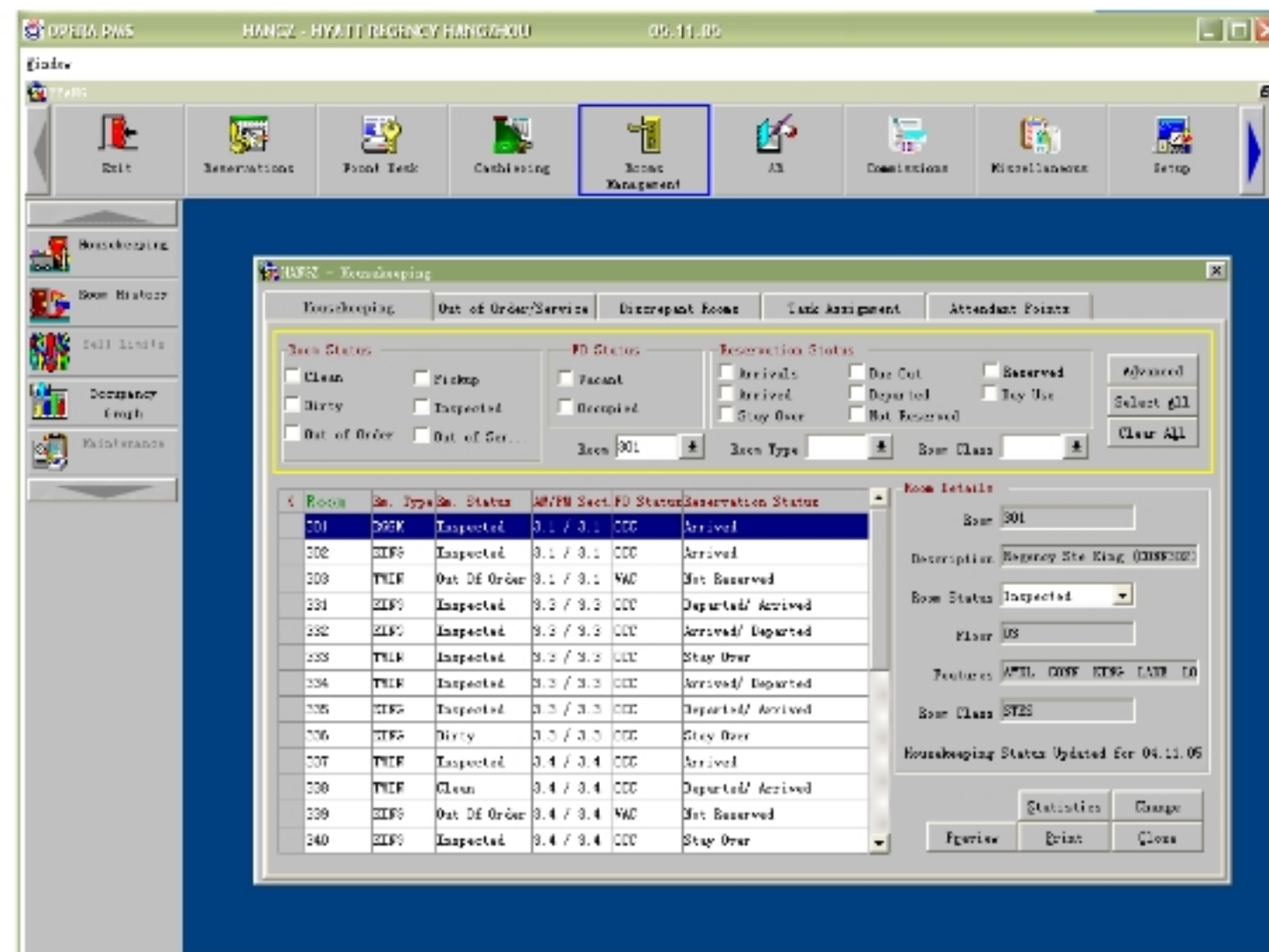
3、在login界面里输入你的帐号和密码后，单击login。如图：



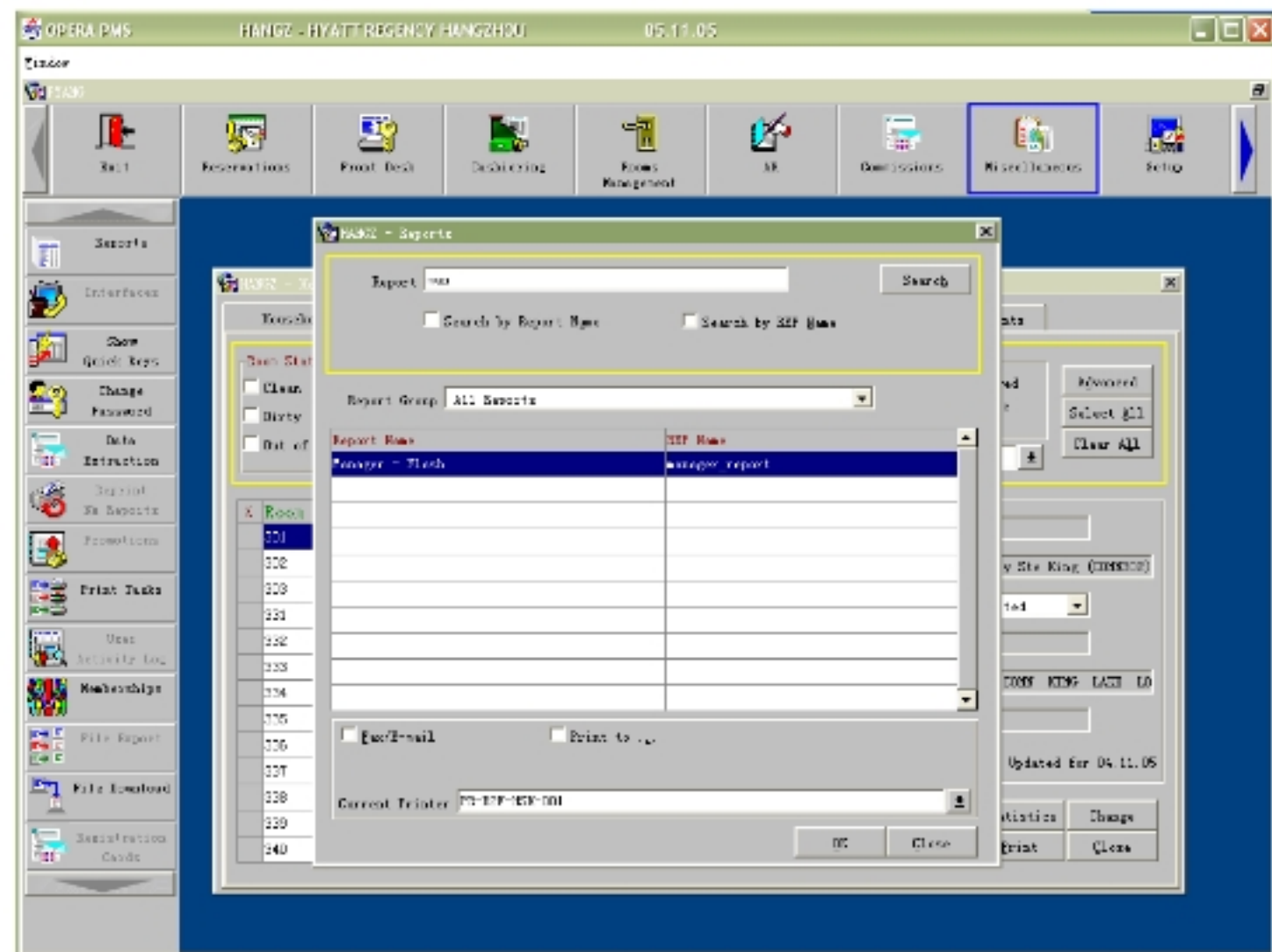
然后系统会打开如下界面：



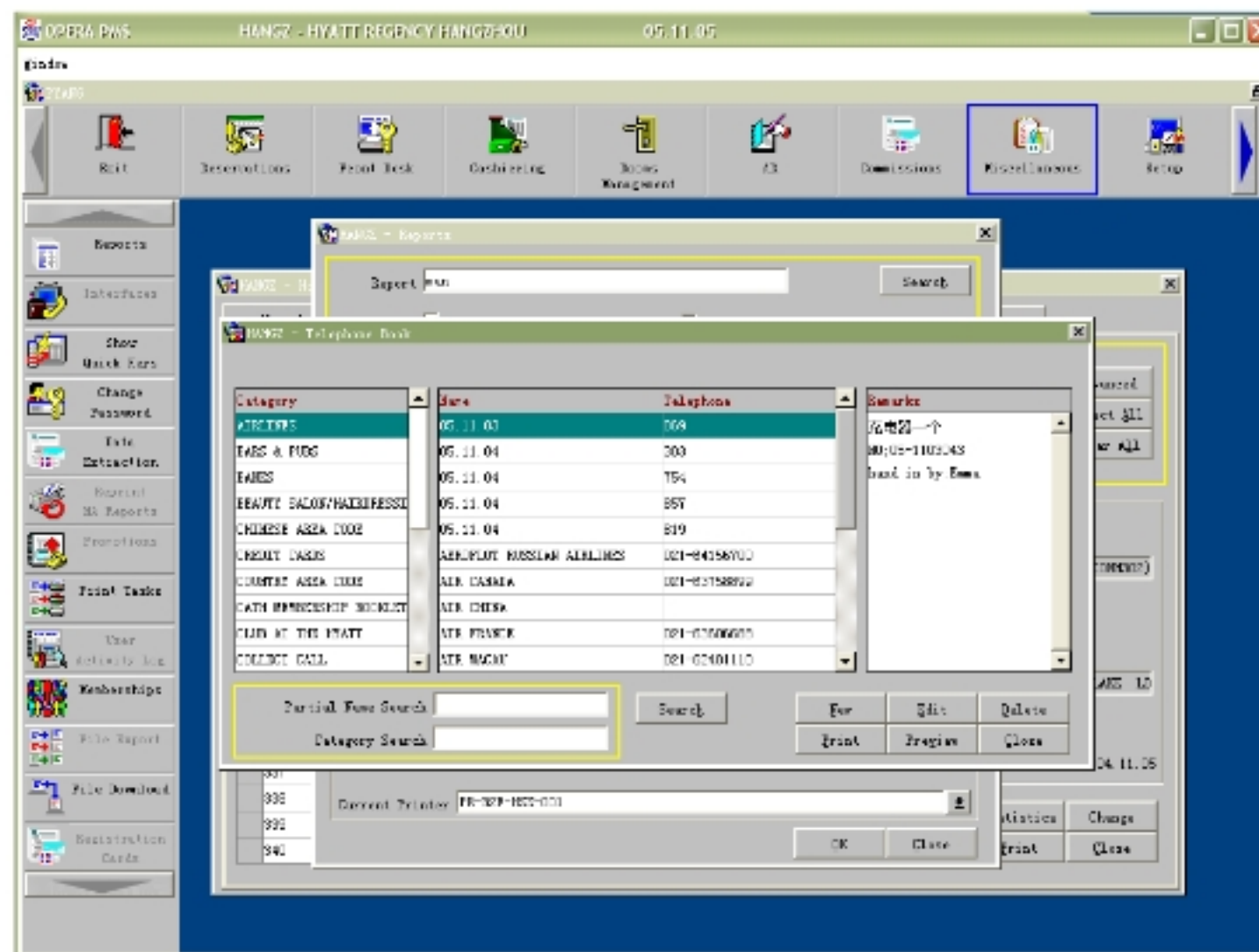
上面横排是各个部门，左边竖列是各个部门内各功能选项。我们横排选中Rooms Management后，左边竖列有5个功能键可以选择。其中我们主要用housekeeping来查房态、做房态差异、做OO房、排班等基本客房部的操作。另外的room history用来查房间历史记录，occupancy graph用来查看住房率。所有客房部的操作都在这个rooms management里面。如图：



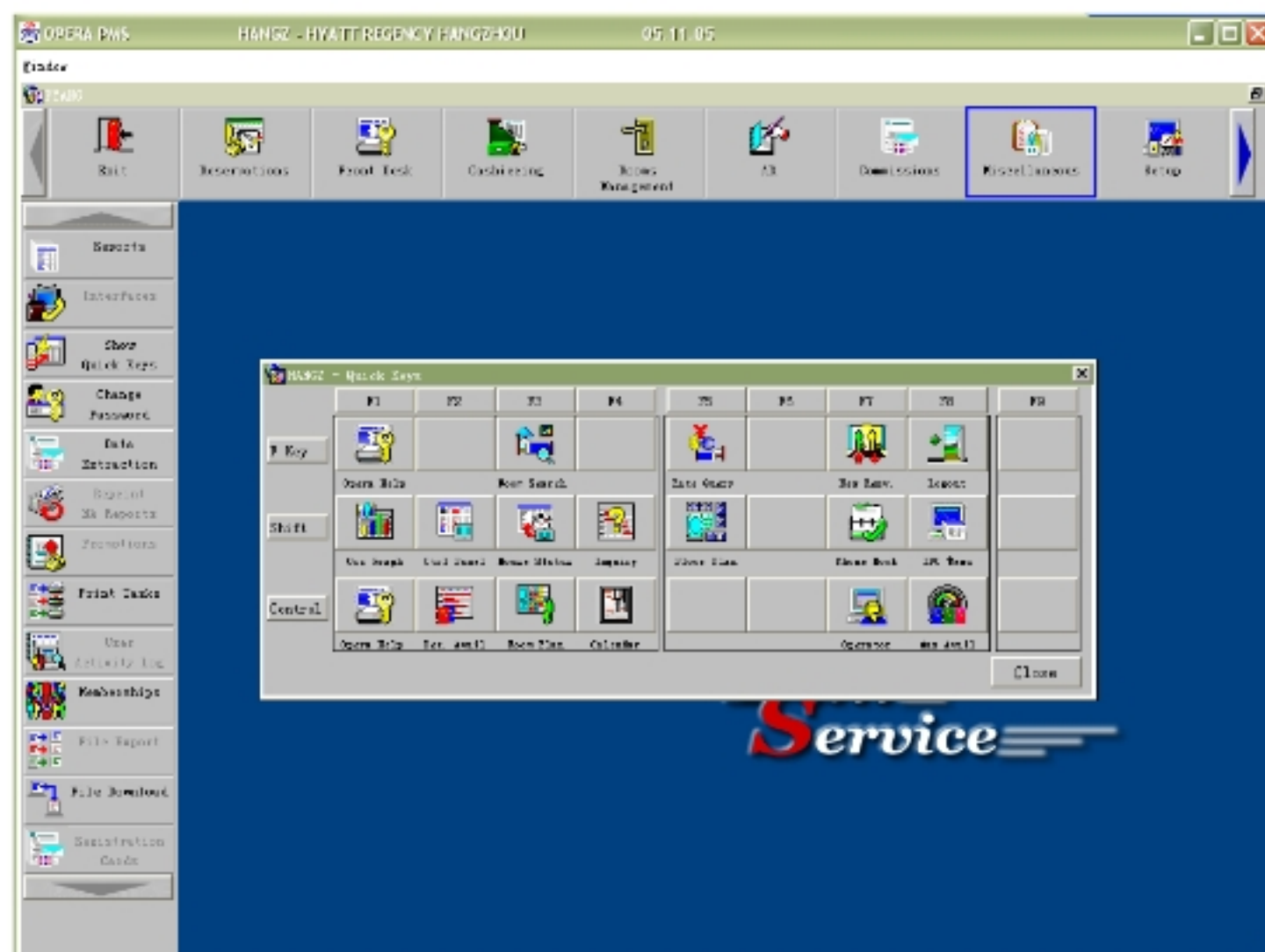
5、在横排中我们还需要用到miscellaneous。所有的报表都是在这里面的reports功能键中打印的。注意：打开的各功能界面可以重复或重叠，无须每次开或关。如下图：



6、关于Lost & Found 和每日天气查询，均在快捷键shift+F7（Telephone book）里面。如下图：



还有其他一些功能的快捷键都在Miscellaneous的Show quick keys里面。我们要熟悉这些快捷键，将到都有需要用到。如下图：



Room management

Housekeeping分5部分，分别为*housekeeping*、*out of order/service*、*discrepant rooms*、*task assignment*和*attendant points*。

- 1、*Housekeeping*用来查询房态，更改房态。
- 2、*out of order/service*用来解/封维修房。
- 3、*discrepancy rooms*用来做房态差异。
- 4、*task assignment*用来排房间。

下面具体说明各部分的操作。

Housekeeping

- 在Housekeeping中有右边一些选项，通过组合选择，可以看出不同房态下的房间，也可以通过输入房号来查看每个房间的房态。单击**Advanced**可跳出**Reservation status**，选项可以更加细化。
 - Room status
(clean、dirty、pickup、inspected、out of order、out of service)
 - FO status
(vacant、occupied)
 - Reservation status
(arrivals、due out、arrived、departed、day use、reserved、stay over、not reserved)
 - Room、room type、room class
 - Room details
- 注意：room status选项不可以随便改动，必须经过领班。

Out of Order/Service

此栏目是用于封维修房和解封维修房。

封房：选择new，在room list里面输入需要封房的房号，through date里选择封房截至日期，status我们一般都选择out of order，然后return status选择 dirty，在reason里面选择你所封房的原因，最后在remarks里面输入具体原因和请求封房领班的名字。等到封房日期后，该房间会自动跳出来，变成vacant dirty房间。注：员工没有权限封房。

解封：选中你所需要解封的房间，然后delete,在跳出的对话框中return status选择你解封后的房态，点OK即可。注：员工没有权限解封。

Discrepant rooms

房态差异有三种：skips，sleeps和 person discrepancy。

Skips是指该房间FO status已经 check in是住房，可是 housekeeping查房发现是空房。

Sleeps是指该房间FO status是空房，可是housekeeping查房发现是住房。

Person discrepancy是指房间内客人人数的差异。

做法很简单，在栏目的右上 room中输入差异房的房号，单击search,选中房间后，在housekeeping status中选择该房查房时的房态差异即可。

Task assignment

此栏目用于早班员工排房。

单击**auto assign**,跳出一个对话框，**order rooms by**选择**section**,表示我们分房是按区域分的。**Task code**选择**daily clean**, **total attendants**输入今天早班员工人数，点击**ok**后对话框自动关闭，系统将会根据员工数把今天所有脏房按照区域分给每一个员工。

然后单击**expanded**,跳出每一个员工的每张**task list**，然后根据我们的排班对每个员工的房间数、房间区域进行调整。调整完毕后，单击**close**关掉。注：关掉后，调整过的排班不会消失，会自动保存。

最后单击**print**,在跳出的对话框中选择**print type 9**,然后打印即可。

Miscellaneous

Report

在杂项中最常用的是report。
因为有各种报表需要打印。给
经理、AM、TL、早班员工、中
班员工和一些功能查询都需要
用到。

另外杂项中还有show quick keys,
change password等，可以根
据个人需要使用。

常用报表有：

Manager flash

Arrival report with reserve No.

Arrival VIP today

GIH long stay report

Out of order by reason

Guest INH – by room

Vacant rooms

Room moves

Journal by cashier and transaction
code

Group rooming list

Housekeeping status

等。

Quick keys

Shift+F7

Ctrl+F7

Shift + F7

此栏目名为**telephone book**,是系统中的信息中心。我们客房部主用其中两项：**Lost and Found**和**Today**。

Lost and Found是我们在系统中公布每日客房遗留物品记录的地方。在左边的**category**中单击**new**建立每个月的目录，在中间**name telephone**中输入日期和房号以及遗留物品描述，右边的**remarks**里面会显示出你输入的物品描述内容。

Today是查询当天天气、**FO AM**、**MOD**、住房率、平均房价的地方。这些信息我们都需要每天在我们办公室的信息板上更新。

另外还有一些其它酒店、娱乐场所、体育馆、餐厅等信息，方便客人询问时查询。

Ctrl + F7

此栏目**operator**,可以通过房号、客人姓名、团队、公司等交叉查询来方便我们找到所需要的客人信息。不过此栏目仅显示最近的登记信息,如果要查询一个月或者更久前的,需要进入到**room history**内查询了。