



OPERA 客房服务分组

hotelkit 客房服务

请在开始前仔细阅读整个文档！

源/基础文档 - ORACLE 制作

2022 年 10 月

Kommentiert [SDS1]: Hier eins von beiden, oder?



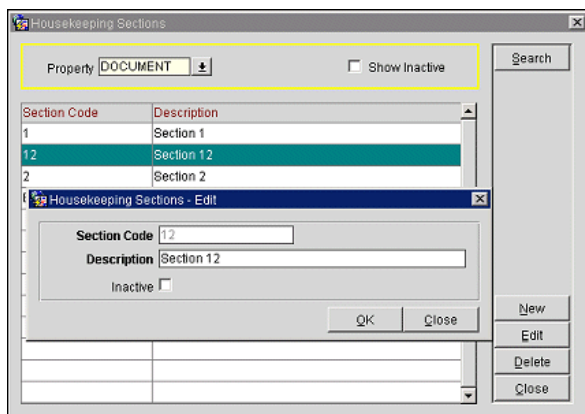
目录

1. 客房服务分组设置	3
1.2 搜索标准.....	3
1.2 各栏位	3
2. 添加和编辑客房服务分组	4
3. 客房选项卡/客房关联至各个分组	4
4. 客房服务分组	5
5. 来自试点测试的备注.....	6

1. 客房服务分组设置

“当客房管理 > 客房服务分组应用参数设置为 Y 时，可对客房服务分组的代码进行配置，以将酒店分为多个客房服务区域并简化将客房分配至服务人员进行日常打扫的流程。在 OPERA 中可将日间和晚间服务（日间服务用于常规客房打扫，晚间服务用于开床服务）关联到每间客房 [...]。同一分组可同时包含日间服务和晚间服务。如要配置客房服务，**选择配置>预订>代码>客房服务**。客房服务屏幕显示出来。

注：所有已配置服务均会在展开的任务单网格中显示出来，即便该服务分组中没有客房。之后可将任务转移（拖放）到这些服务分组中。



1.2 搜索标准

使用以下搜索选项来找到您想要查看或编辑的客房服务分组记录。

[...]

显示“非活动”勾选此框即可仅显示处于非活动状态的客房服务分组。

1.2 各栏位

客房服务分组屏幕显示以下信息栏位。分组代码：分组代码仅支持数字。
描述。客房服务分组描述（楼层号、酒店的哪个部分等信息）。

2. 添加和编辑客房服务分组

选择“新建”按钮来创建新的客房服务分组。如要编辑现有分组，请选中目标分组，然后选择编辑按钮。在“客房服务分组 - 新建”或“客房服务分组 - 编辑”屏幕中提供以下信息并选择 OK 按钮。

分组代码：键入或编辑分组代码。

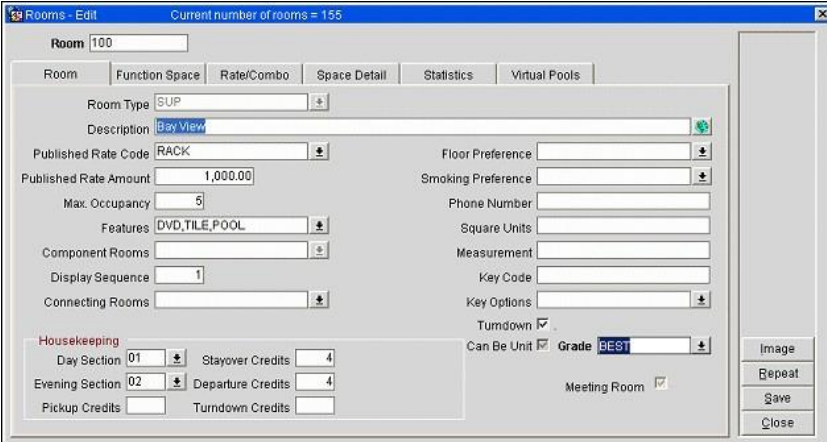
描述。键入或编辑分组代码的客房服务描述。

非活动。勾选此框即可将分组设为非活动。在客房编辑屏幕中将客房分配到日间或夜间分组时，无法选中非活动客房服务分组。

3. 客房选项卡/客房关联至各个分组

[...]

选择配置>预订>客房分类>客房即可设置和管理酒店的客房配置。客房选项卡内含描述客房基本特点的信息。



[...]

开床。如果客房管理>开床应用功能设置为 Y，则此项可用。如果想要将客房默认服务 OPERA 中的 hotelkit HSK 分组设置



设为开床服务，应勾选此框。此项用于使分配至该客房的预订生效；不过，可在客房说明屏幕中通过开床选框来修改此项的设置

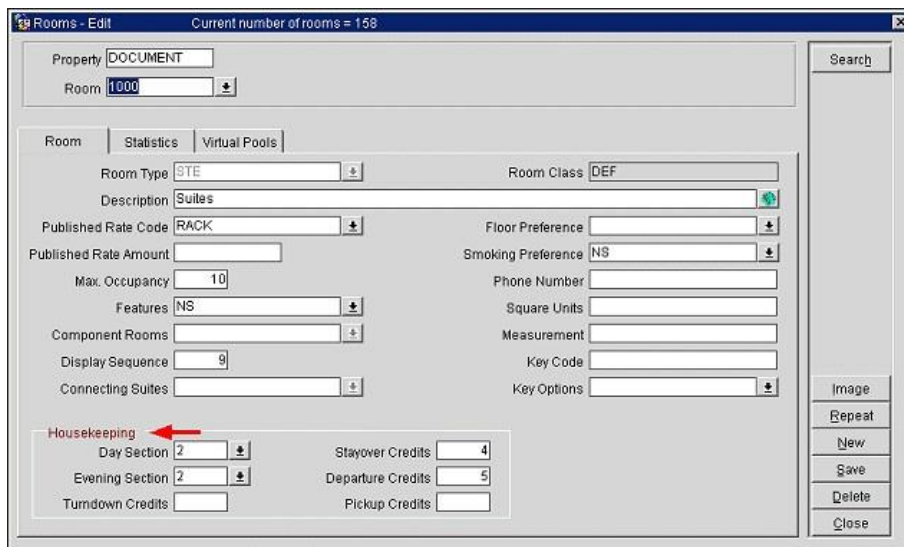
（在预订选项屏幕选择客房服务按钮）。选中 *开床* 选框将对整个预订住宿期有效。

注：在客房管理>开床应用功能设置为 Y 之外，要使开床选框在客房选项卡之下出现，还需保证相关客房类型（客房类型一栏）不设为 Pseudo 客房类型，且相关客房类型中必须勾选客房服务选框，而且客房不能已指定为功能空间。

[...]

4. 客房服务分组

注：对于类型为套房 (Component Room) 的客房，不会显示分组和房量等栏位。这些功能仅针对套房内的单间客房显示。



客房服务日间分组/夜间分组。（如果客房管理>客房服务分组应用参数设置为 Y，则此项可用。）客房服务分组可用于将客房分成几个对于客房服务人员有帮助的分组（楼层号、楼栋号、一组客房——在日间通常由一位员工负责清理打扫，在晚间则提供开床服务）。打印客房服务报告时，可将脏客房分为此处划分的几个分组之中。

客房服务续住房量/退住房量。只有在客房管理>客房服务房量应用设置项的设定值为客房时，这些栏位才会显示。这些栏位用于输入完成客房打扫准备所需的打扫时间量所对应的房量或分配用时。由于退房所需打扫时间可能比续房更长，因此客房服务部有时会利用此功能来在日常工作中更均衡地将客房打扫任务分配给服务员。

OPERA 中的 hotelkit HSK 分组设置



在输入每间客房的分配房量数时，需仔细考虑这一点。一间标准客房在没有住客营收（续住房量）的天数中每天可以获得一个房量，在有退房（退住房量）的天数中每天则可获得两个房量。一间套房则可在有续住的天数中每天获得两个房量，在有退房的天数中每天获得三个房量。客房服务主管应要求每位服务员每天完成 15 个房量，而不是打扫 10 间客房。在输入了所有客房的房量之后，可打印一份客房服务报告，并附上一份客房安排清单，注意需将每间客房的房量考虑在内。您也可选择在这里输入分钟数而非房量数，例如或许打扫一间标准客房需 15 分钟，一间退住客房需 25 分钟，一间角落客房需 20 分钟，等等。打印客房服务报告时，可采用适宜组织方式，使每一位客房服务员每天分配到相同的分钟数。

小整房量。如果客房管理>小整状态应用功能设置为 Y，且客房管理>客房服务房量应用设置项的设定值为客房，此栏将显示出来。此栏的默认设定值为空白。当预订状态为退住或续住时，会将处于小整状态的客房计为小整房量。当客房状态为小整，但并未设定小整房量时，将根据预订状态（续住或退住）来计为续住房量或退住房量。

开床房量。如果客房管理>开床应用功能设置为 Y，且客房管理>客房服务房量应用设置项的设定值不是无，且此间客房已勾选开床选框，此栏将显示出来。输入完成此间客房开床服务所需的打扫时间量所对应的房量或分配用时。此栏的默认设定值为空白。

5. 来自试点测试的备注

现在您已了解如何设置 OPERA 的分组了。这些分组将直接发送至 hotelkit。对 OPERA 设置所做的任何修改均会自动推送到 hotelkit。推送最多有 15 分钟的延迟。

一般来说，无需向 OPERA 中输入真实房量，该数据将通过 hotelkit 管理。以下为一个示例：



Edit room type

SK01

Description

Checkin
Credits:
Priority:

Stay
Credits:
Priority:

Checkout
Credits:
Priority:

Labels:

Rooms:

104	108	112	116	120	124	128	132	136	140	144	148	152	156	160	164	168	172	202
204	208	212	216	220	224	228	232	236	240	244	248	252	256	260	264	268	272	276
284	288	292	296	300	304	308	312	316	320	324	328	332	336	340	344	348	352	356
360	364	368	372	376	380	384	388	392	396	400	404	408	412	416	420	424	428	432

如要定义分组，您需谨记以下规则和建议：

- 分开楼层
- 分开楼栋或配楼
- 一个分组中包含的客房数目应当是普通打扫人员每天能够完成的数目
- 一个分组中的客房应彼此距离较近

此外，还可在 hotelkit 针对公共区域和楼层、厕所等创建虚拟客房。这些区域独立于 OPERA 设置。不过，在安排分组时，您需谨记：谁在负责打扫客房前的楼梯间或走廊。您可将该安排到客房的任务列表中，也可通过创建公共客房任务来予以独立列出。对于 OPERA 分组来说，此处如何列出这些任务将关系到某位打扫服务员是否有额外任务要做。