

Как произвести возврат оплаченных услуг из счета гостя

Оплаченные услуги в счёте гостя могут быть возвращены полностью или частично. При возврате система создаёт в счёте отдельную строку с отрицательной суммой, выделяет возвращённую услугу красным шрифтом и, если подключен кассовый аппарат, печатает чек возврата (включается в Z-отчёт).

Ниже — общий алгоритм возврата и три типовых сценария: от самого простого к более сложным.

Важно для статистики: возврат услуг группы «Проживание» через счёт, как и ручное добавление таких услуг, **не учитывается в расчёте ADR и RevPar**. Показатели в «Общей статистике» могут остаться прежними, даже если возврат проведён корректно. Подробнее: [Где добавлять услуги, влияющие на ADR / RevPar](#).

Базовый алгоритм возврата

Независимо от того, что именно вы возвращаете, последовательность действий одна и та же:

1. **Перейдите в счёт гостя** — откройте заявку и перейдите на вкладку «Счёт».
2. **Выделите услуги для возврата** — в правой таблице «Услуги» отметьте флажками одну или несколько услуг. Для выбора всех записей используйте кнопку «**Выбрать все записи**».
3. **Нажмите «Возврат услуг»** — система предложит выбрать тип оплаты, по которому оформляется возврат. Как правило, выбирается тот же тип, который использовался при поступлении оплаты.
4. **Нажмите «Выполнить»** — в счёте появится строка с возвратом, а возвращённая услуга будет выделена красным шрифтом. Если подключен кассовый аппарат — будет напечатан чек возврата.

Сценарий 1: Возврат последних суток проживания

Гость оплатил проживание, но решил выехать на сутки (или несколько суток) раньше.

Особенность этого сценария — флаг «Сменить дату начисления услуг проживания».

При начислении услуг проживания система фиксирует дату, до которой услуги начислены (по умолчанию — до даты выезда). Если вы просто вернёте последние сутки, но не измените эту дату, при последующих операциях начисления система может снова добавить возвращённую услугу. Флаг «Сменить дату начисления» смещает признак конечной даты начисления, предотвращая повторное добавление.

Порядок действий:

1. Выполните шаги 1-3 базового алгоритма.
2. В таблице «Услуги» выберите последнюю запись с пакетом «Проживание» (ориентируйтесь на дату предоставления — последние сутки в начале списка).
3. Нажмите «**Возврат услуг**» и выберите тип оплаты.
4. **Установите флажок «Сменить дату начисления услуг проживания»**, если хотите, чтобы система не переначислила возвращённые сутки при следующем начислении.
5. Нажмите «**Выполнить**».

The screenshot shows the 'Услуги' (Services) interface. At the top, there is a toolbar with a minus sign icon highlighted by a red box and labeled '2'. Below the toolbar is a table with columns: Заявка, Дата начисл., Дата пред., Наименование услуги, 1С, Кол-во, Цена, Скидка, Сумма, and ПР. The table contains three rows of services. The first two rows are blue, and the third is green. A red box labeled '1' highlights the first row. Below the table, a dialog box titled 'Возврат услуг' (Return services) is open. It has two dropdown menus: 'Категория платежа' (Payment category) set to 'Наличный расчет' (Cash payment) and 'Тип платежа' (Payment type) set to 'Касса' (Cashier). A checkbox labeled 'Сменить дату начисления услуг проживания' (Change date of service charging) is checked and highlighted by a red box labeled '4'. Below the checkbox are fields for 'Дата' (Date) set to '06.05.2026' and 'Время' (Time) set to '12:18'. At the bottom of the dialog, there is a blue button labeled 'Выполнить' (Execute) highlighted by a red box and labeled '5', and a grey button labeled 'Отмена' (Cancel).

Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	1С	Кол-во	Цена	Скидка	Сумма	ПР
473173	07.05.2026 15:18	06.05.2026 16:00	Проживание ДА		1	4205.00		4205.00	☑
473173	07.05.2026 15:18	06.05.2026 16:00	Завтрак		1	800.00		800.00	☑
473173	07.05.2026 15:18	05.05.2026 16:00	Проживание ДА		1	4205.00		4205.00	☑

Счета							Услуги					
№ счета	Юр.Лицо	Назн.	Услуги	Платежи	Сальдо		Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги		
30685246		13	20020.00	20020.00	0.00		473173	07.05.2026 15:18	06.05.2026 16:00	Проживание ДА		
							+	473173	07.05.2026 15:18	06.05.2026 16:00	Завтрак	
								473173	07.05.2026 15:18	05.05.2026 16:00	Проживание ДА	
							+	473173	07.05.2026 15:18	05.05.2026 16:00	Завтрак	
								473173	07.05.2026 15:18	04.05.2026 16:00	Проживание ДА	
							+	473173	07.05.2026 15:18	04.05.2026 16:00	Завтрак	

Дата	Тип платежа	Тип оплаты	Сумма	ПР	Логин
07.05.2026 15:19	Платеж - Полный расчет	Наличный расчет	25025.00	●	administrator
07.05.2026 15:21	Возврат	Наличный расчет	-5005.00		administrator

Сценарий 2: Возврат за весь период проживания

Гость оплатил проживание, но выезд отменяется полностью — нужно вернуть все начисленные услуги проживания и закрыть заявку.

Порядок действий:

1. Выполните шаги 1-4 базового алгоритма, на шаге 2 выбрав **все записи с услугами проживания** (кнопка «Выбрать все записи»). Если в счёте есть дополнительные услуги, которые возвращать не нужно — снимите с них флажки вручную.
2. **После выполнения возврата обработайте заявку** — в зависимости от ситуации выберите пункт «Отменить» или «Не прибыл». Это действие закроет заявку и освободит номер для других бронирований.

Услуги

Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	1С	Кол-во	Цена	Скидка	Сумма	ПР
473173	07.05.2026 15:18	06.05.2026 16:00	Проживание ДА		1	4205.00		4205.00	✓
+	473173	07.05.2026 15:18	06.05.2026 16:00	Завтрак		1	800.00	800.00	✓
473173	07.05.2026 15:18	05.05.2026 16:00	Проживание ДА		1	4205.00		4205.00	✓
+	473173							800.00	✓
473173								4205.00	✓
+	473173							4205.00	✓
+	473173							800.00	✓
473173								4205.00	✓
+	473173							800.00	✓

Возврат услуг

Категория платежа: **Наличный расчет**

Тип платежа: **Касса**

Сменить дату начисления услуг проживания

Дата: 02.05.2026 Время: 12:18

5 **Выполнить** Отмена

Сценарий 3: Возврат дополнительной услуги

Гость оплатил дополнительную услугу (например, сувенир, трансфер, питание), но хочет от неё отказаться.

Порядок действий:

1. Выполните шаги 1-4 базового алгоритма, на шаге 2 выбрав в правой таблице «Услуги» нужную дополнительную услугу.
2. Возвращённая услуга будет выделена красным шрифтом в правой таблице, а строка возврата появится в левой таблице «Счета».

В отличие от проживания:

- Флаг «Сменить дату начисления» в этом сценарии не используется.
- Обрабатывать заявку (отменять / не прибыл) не требуется — гость продолжает проживание, просто одна из услуг возвращена.

Услуги

1000

<input type="checkbox"/>	Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	Кол-во	Цена
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	24.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	23.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	22.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	21.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	20.10.2022 14:00	Проживание	1	2900.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	19.10.2022 16:06	Сувенир	1	10000.00

Возврат услуг

Категория платежа **3** Кредитные карты

Тип платежа **4** MasterCard

5 Выполнить Отмена

Revision #15

Created 12 September 2022 09:45:24 by Максим

Updated 7 May 2026 12:22:33 by Максим