Не удается изменить количество гостей в заявке

В процессе работы с заявкой может возникнуть необходимость изменить количество гостей (взрослых или детей). Например, гость добавил ещё одного человека или, наоборот, кто-то не приехал.

Однако иногда пользователь сталкивается с ситуацией, когда поля для изменения количества гостей **недоступны для редактирования** (заблокированы, серые). Эта статья объясняет, почему так происходит и что делать.

Почему поля заблокированы?

Потому что в счёте гостя уже есть начисленные услуги (проживание, питание, дополнительные услуги), которые были рассчитаны исходя из старого количества гостей.

Система блокирует изменение количества гостей, чтобы избежать расхождений:

- Сумма уже начисленных услуг может не соответствовать новому количеству гостей
- Услуги питания (завтраки, обеды, ужины) могли быть начислены на определённое количество персон

Если бы система позволила просто изменить число гостей, возникли бы ошибки в финансовых расчётах и отчётах по питанию.

Как разблокировать поля и изменить количество гостей

Способ 1. Отмена услуг и изменение (стандартный путь)

Это базовый способ, который работает для всех пользователей.

Пошаговая инструкция:

1. Перейдите в **Счёт гостя** (открывается из карточки заявки кнопкой «Счёт»)

2. Нажмите кнопку **«Отменить услуги по заявке»** (обычно это кнопка с крестиком или надпись «Отменить услуги»). Система отменит все начисленные услуги, связанные с данной заявкой.
3. Вернитесь в **Карточку заявки**
4. Поля для изменения количества взрослых и детей станут доступными
5. Внесите нужные изменения
6. После изменения система автоматически пересчитает услуги и начислит их заново с учётом нового количества гостей

> **Важно:** При отмене услуг из счёта удаляются все начисления по заявке (проживание, питание, доп. услуги). После изменения количества гостей они начислятся заново корректно.

Способ 2. Использование специального разрешения (для продвинутых пользователей)

Для тех случаев, когда отменять услуги нежелательно (например, уже выставлен промежуточный счёт или сделаны частичные оплаты), существует возможность редактировать количество гостей **без отмены услуг**.

Для этого нужно, чтобы у вашей роли пользователя было включено право **«Изменение количества персон при начисленных услугах»**.

Настройка этого права:
Путь: **«Администрирование» → «Роли пользователей» → выбрать роль → в разделе разрешений найти и включить указанное право**

Что нужно знать при использовании этого способа:

Фактор	Пояснение
Сумма заявки может измениться	Новое количество гостей может повлиять на итоговую стоимость (особенно если тариф зависит от числа персон)
Питание требует ручной проверки	Если в заявке есть пакет питания, услуги питания были начислены на старое количество гостей. После изменения числа персон вам нужно **вручную** скорректировать количество порций питания
Ответственность на пользователе	Система не будет автоматически пересчитывать уже начисленные услуги. Вы должны сами убедиться, что все суммы и количества корректны

При использовании этого права система задаст уточняющий вопрос:

Сохранить старый тариф?

Ваш ответ	Что произойдёт
«Да»	Сумма заявки останется прежней, даже если по тарифу для нового количества гостей должна быть другая стоимость
«Нет»	Будет произведён пересчёт суммы заявки в соответствии с установленным тарифом для нового количества персон

Памятка по обработке диалога "Сохранить старый тариф?"

Частые ошибки и как их избежать

Ошибка	Последствие	Как избежать
Изменить количество гостей без отмены услуг и не проверить питание	Гость получит питание не на всех (или лишнее питание)	После изменения всегда проверяйте вкладку «Услуги» и корректируйте питание вручную
Ответить «Да» на вопрос о сохранении суммы, когда тариф зависит от количества гостей	Отель недополучит деньги или переплатит	Отвечайте «Нет», если тариф меняется при изменении числа персон
Изменять количество гостей после выставления закрывающих документов	Расхождения в отчётности	Все изменения количества гостей делайте **до** закрытия периода или выписки итогового счёта

Revision #3
Created 26 September 2022 14:14:45 by Максим
Updated 9 May 2026 09:23:12 by Максим