

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения

Выполнила студентка группы ГД-О-18 Фокина Мария

- Расчетами с гостями занимается кассир службы приема и размещения. В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «Об использовании кассовых аппаратов для расчетов наличными и (или) расчетами с использованием платежных карт» при расчетах с населением необходимо использовать кассовые аппараты.



При отъезде гость получает все отдельно подписанные чеки и отдельный счет с полной суммой. Счет может быть оплачен наличными, кредитной картой или по счету-фактуре. Последнее возможно только при наличии контракта. В этом случае кассир закрывает счет, а бухгалтерия высылает счет фирме. Кассир службы приема и размещения производит расчеты с гостями в соответствии с действующими тарифами на номера и дополнительные услуги. Кассир обрабатывает счета на кассовом аппарате и взимает по ним платежи по окончании срока пребывания в средстве размещения.



Гостиница _____

Форма № 5-Г

Утверждена приказом Министерства
финансов Российской Федерации
от 13.12.93 г. № 121

КАССОВЫЙ ОТЧЕТ

(Фамилия, имя, отчество ответственного за расчет)

за « ____ » _____ 20__ г.

№	Виды платежей	Ед. изм.	Кол-во	Сумма
1	Проживание и опоздание			
2	счета с № _____ по _____	К/с		
3	Бронь	%		
4	Бронь	К/с		
5	Разница в тарифах	К/с		
6	Дополнительные места	К/с		
7	Телевизор	Сут.		
8	Холодильник	Сут.		
9	Душ	раз.		
10	Телефонные пере́говоры			

ИТОГО _____

по активам за порчу имущества _____
(Сумма)

Возврат _____
(Койко-суток) (Сумма)

Всего _____
(Сумма прописью)

Разница в тарифах _____ руб. _____ коп.

_____ (Сумма прописью)

_____ (Подпись ответственного за расчет)

_____ (Расшифровка подписи)

Порядок расчёта проживания

- Правила расчета оплаты за проживания оплата за проживание в гостинице, взимается в соответствии с единым расчетным часом — 12 ч текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 ч той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа. В случае задержки выезда не более чем на шесть часов после расчетного часа (с 12.00 до 18.00) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18.00 до 24.00 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более чем на двенадцать часов, оплата взимается за сутки.



● На карточке-счете гостя отображаются все счета, выставляемые ему за пользование услугами гостиницы. На основе этого при выписке гостю предъявляют к оплате счет, обычно включающий плату за проживание, завтрак (если он не включен), питание в ресторане (если не оплачено на месте), телефон, кабельное телевидение (платные каналы), дополнительные услуги.

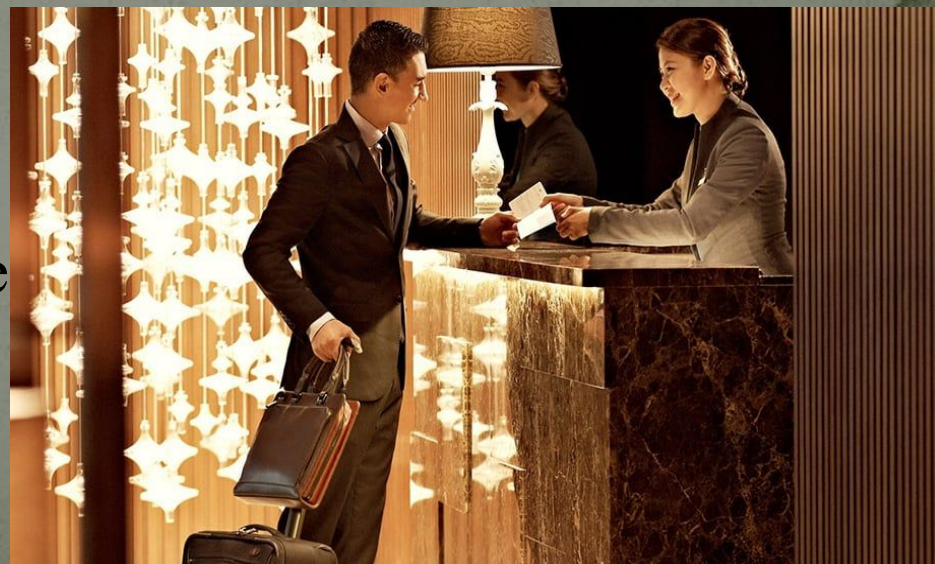
● Внести можно следующие изменения:

- •Добавление платных дополнительных услуг
- •Поправка в счете(при обнаружении ошибок)
- •Внесение изменения даты отъезда
- •Добавление особенных примечаний для гостя



Алгоритм выписки гостя из гостиницы

- Поприветствовать гостя (Доброе утро/день/вечер/ночь), спросить: «Чем могу помочь?»
- Уточняет номер комнаты и имя.
- Просит ключ от номера.
- Спрашивает гостя, как прошло проживание и пользовался ли он мини-баром.
- Информировать гостя о начислениях.
- При проживании в номере более 1 гостя необходимо уточнить о распределении счета.



- Необходимо узнать, каким способом будет совершена оплата.
- Необходимо получить денежные средства.
- Необходимо подготовить выдачу финансово-отчетных документов.
- Проговорить выдачу.
- Предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь.
- Спросить: «Нужна ли помощь с багажом?»»
- Предложить вызвать трансфер гостю
- Спросить: «Могу ли я еще чем-то Вам помочь?»»
- Вежливо попрощаться с гостем.



● Администратор обязан во время выписки обращаться к гостю по имени не менее 3 раз, а также не забыть сделать копию счета, не забыть проверить конкретность расставления счета.



● После выписки администратор/портье вносят в автоматизированную систему информацию о выезде гостя.



Спасибо за внимание!