



ДИСЦИПЛИНА: МДК  
01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ  
И КОНТРОЛЬ  
ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ ПРИЕМА И  
РАЗМЕЩЕНИЯ.

Выполнила студентка группы  
ГД-О-18  
Долгушина Диана

# Производство расчетов с гостем.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

Расчетами с клиентами занимается кассир. В своей работе он пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т. д.



## Функции кассира:

1. выполнение денежных операций (осуществление безналичных и наличных расчетов, прием и выдача денежных средств, работа с платежными картами);
2. ведение учета наличия денежных средств (ежедневно в конце рабочего дня кассир должен сверять остаток средств в кассе);
3. ведение кассовой отчетности, оформление кассовой документации;
4. составление описи недействительных купюр;
5. работа с весами;
6. выдача чеков;
7. инкассация денежных средств.



Расчет производится за проживание, дополнительные платные услуги и телефонные переговоры.



Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time - 12.00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

Виды платежей в гостинице:

- 1.наличные;
- 2.кредитная карта;
- 3.банковский перевод;
- 4.туристический ваучер;
- 5.личная расписка.



Кассиры службы приема и размещения в конце каждой смены сдают полученную от реализации услуг отеля выручку в бухгалтерию либо в центральную кассу. В их обязанности к тому же входит проверка чековых книжек, авторизация кредитных карт, проверка изменений и внесение поправок в счета гостей.

Кассир осуществляет обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей он проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется "Расчет" (Check out).



При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем. Расчетный час – 12:00.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

АНО "Паломнический центр", гостиница "Университетская"  
119192 Москва пр. Мичуринский д.8/29

**Счет № 617266 / 158178**

Распечатан: 16.12.2007 21:17

Фамилия Кравцова Светлана Дмитриевна  
Комната 1028  
Заезд 15.12.2007 Выезд 18.12.2007  
Проживание 3 сут. Начислено по 18.12.2007

Код	Услуга	Стоимость	К-во	К оплате
0	Проживание	3420,00	1	3420,00
<b>Итого:</b>				<b>3420,00</b>

Три тысячи четыреста двадцать руб. 00 коп.

Администратор 

**ОПЛАЧЕНО**

АНО "Паломнический центр", гостиница "Университетская"  
119192 Москва пр. Мичуринский д.8/29

**Счет № 617266 / 158093**

Распечатан: 15.12.2007 10:29

Фамилия Кравцова Светлана Дмитриевна  
Комната 1028  
Заезд 15.12.2007 Выезд 17.12.2007  
Проживание 2 сут. Начислено по 17.12.2007

Код	Услуга	Стоимость	К-во	К оплате
0	Проживание	3420,00	1	3420,00
0	Проживание	3420,00	1	3420,00
<b>Итого:</b>				<b>6840,00</b>

Шесть тысяч восемьсот сорок руб. 00 коп.

Администратор 

№ 1 от 08 августа 2006

Внимание! Оплата данного счета означает согласие с условиями поставки товара. Уведомление об оплате обязательно, в противном случае не гарантируется наличие товара на складе. Товар отпускается по факту прихода денег на р/с Поставщика, самовывозом, при наличии доверенности и паспорта.

АКБ "АВТ-БАНК" г. Москва	БИК	004889894
Банк получателя	Сч. №	30007598959085458454
ИНН 3907045055	КПП 390701001	Сч. № 40702810400000000762
ООО "Белая акция"	Получатель	

**Счет на оплату № 1 от 08 августа 2006**

Поставщик: ИНН 3907045055, КПП 390701001, ООО "Белая акция", г. Москва, ул. Новослободская, дом № 28

Покупатель: ИНН 781772343, КПП 771224545, ООО "Рекорд"

№	Товар	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Вентилятор	8	шт	10 000,00	80 000,00
2	Телевизор	4	шт	40 000,00	160 000,00
3	Кондиционер	3	шт	30 000,00	90 000,00
				<b>Итого:</b>	<b>330 000,00</b>
				В том числе НДС:	50 338,98

Всего наименований 3, на сумму 330 000,00 руб.  
Триста тридцать тысяч рублей 00 копеек

Руководитель \_\_\_\_\_ Бухгалтер \_\_\_\_\_

Форма № 3-Г

Гостиница ООО «Постоялый двор» ИНН 4205183000  
г. Кемерово, пр. Ленина 77. Тел.: 8 (3842) 49-50-70, 8-905-995-1001

**СЧЕТ № 000051** от «   » \_\_\_\_\_ 20    г.

Гр. \_\_\_\_\_ (Ф.И.О., страна)

Паспортные данные \_\_\_\_\_

Адрес по прописке \_\_\_\_\_

Заезд \_\_\_\_\_

№ п.п.	Виды платежей	Ед. изм.	К-во единиц	Цена руб.	Сумма руб.
1	Бронь				
2	Ранний заезд				
3	Проживание с _____ (дата, часы) по _____ (дата, часы)		к/с		
4	Поздний выезд				

Итого оплачено потребителем \_\_\_\_\_ руб.  
(сумма прописью)

Наличными денежными средствами \_\_\_\_\_ руб.  
(сумма прописью)

С использованием платежной карты \_\_\_\_\_ руб.  
(сумма прописью)

Потребитель \_\_\_\_\_ (дата)

Полученный \_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись, Ф.И.О., подпись работника организации / индивидуального предпринимателя)

«   » \_\_\_\_\_ 20    г.

ООО «Деловая юнга», ИНН 4205032392, Заезд №05, тираж 100. г. Кемерово, 2011г

Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.

При выписке сотрудник или менеджер СПиР должен:

1. Поприветствовать гостя(Доброе утро/день/вечер/ночь), представиться, спросить: «Чем могу помочь?»
2. Уточняет номер комнаты и имя.
3. Просит ключ от номера.
4. Спрашивает гостя, как прошло проживание и пользовался ли он мини-баром.
5. Информировует гостя о начислениях.
6. При проживании в номере более 1 гостя необходимо уточнить о распределении счета.
7. Необходимо узнать, каким способом будет совершена оплата.



8. Необходимо получить денежные средства.
9. Необходимо подготовить выдачу финансово-отчетных документов.
10. Проговорить выдачу.
11. Предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь.
12. Спросить: «Нужна ли помощь с багажом?»
13. Спросить: «Могу ли я еще чем-то Вам помочь?»
14. Попрощаться с гостем.

- На карточке-счете гостя фиксируются все счета, выставляемые ему за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания гостя в отеле. На основе этих данных 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 особых примечаний для гостя

The background of the slide is a repeating pattern of stylized green leaves and branches on a white background. The leaves are arranged in a dense, overlapping manner, creating a lush, naturalistic feel. The pattern is consistent across the entire slide.

СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ