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;

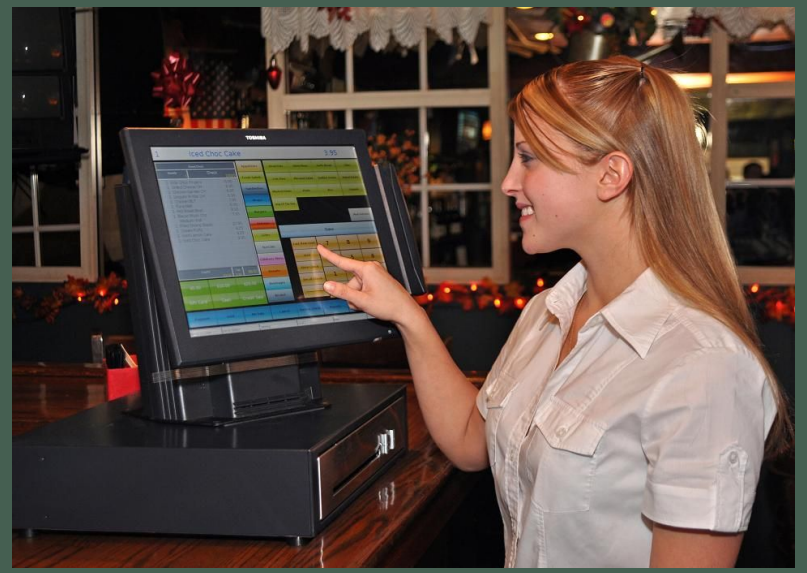
3.банковский перевод;

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
Проживани 3 сут. Начислено по 18.12.2007

Код	Услуга	Стоимость	К-во	К оплате
0	Проживание	3420.00	1	3420.00
	Итого:			3420.00

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

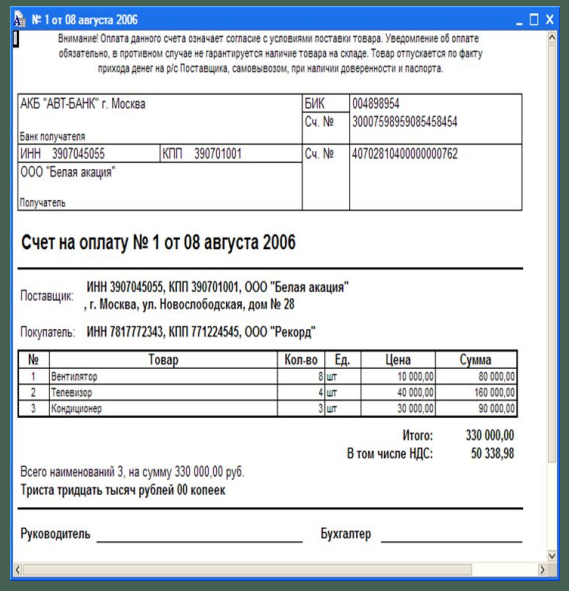
Фамилия Кравцова Светлана Дмитриевна
Комната 1028
Заезд 15.12.2007 Выезд 17.12.2007
Проживани 2 сут. Начислено по 17.12.2007

Код	Услуга	Стоимость	К-во	К оплате
0	Проживание	3420.00	1	3420.00
0	Проживание	3420.00	1	3420.00
	Итого:			6840.00

Шесть тысяч восемьсот сорок руб. 00 коп.

Администратор

ОПЛАЧЕНО



№ 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 Банк получателя		БИК	004898954
		Сч. №	30007598959085458454
ИНН 3907045055	КПП 390701001	Сч. №	40702810400000000762
ООО "Белая акация" Получатель			

Счет на оплату № 1 от 08 августа 2006

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

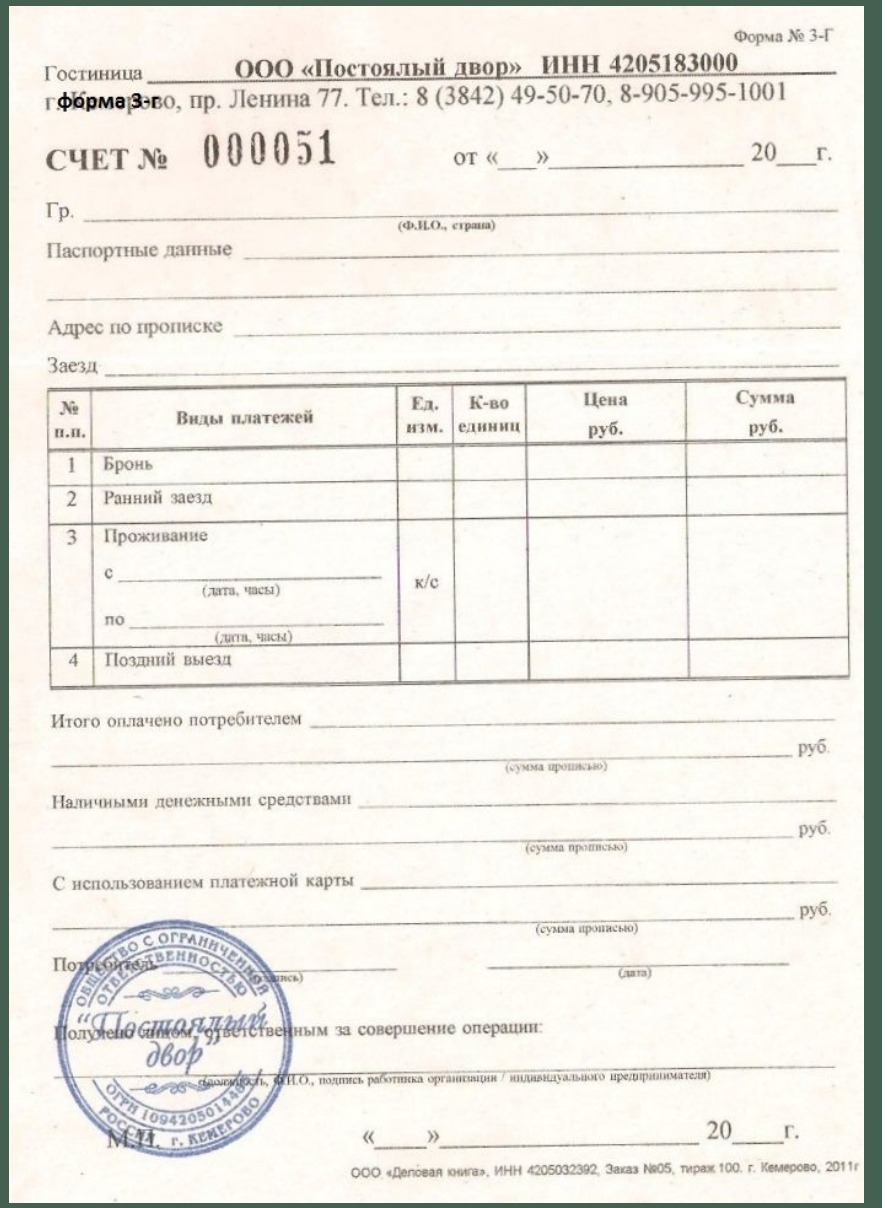
Покупатель: ИНН 7817772343, КПП 771224545, ООО "Рекорд"

№	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

Итого: 330 000,00
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

форма 3-г

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 _____ (подпись) _____ (дата)

Получено данное ответственным за совершение операции: _____
(должность, Ф.И.О., подпись работника организации / индивидуального предпринимателя)

«___»_____ 20___г.

М.П. г. Кемерово

ООО «Деловая книга», ИНН 4205032392, Заказ №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. Информирует 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 особенных примечаний для гостя

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ