

Дисциплина: МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения



Выполнил студент группы: ГД-О-18

Соловьев Е.С.

Производство расчетов с гостем.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения.

Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы *Front office*, которая называется «Расчет» (*Check out*).

Расчет с гостями 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.

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.

Внесение изменений в счет

Изменения который можно ввести в счет гостя:

- Внесение изменений даты отъезда
- Поправка в счете (если обнаружена ошибка)
- Добавление особых примечаний для гостя
- Добавление платных дополнительных услуг

ОАО «Звёздная»
ИНН: 7717029782 КПП: 771701001
129075, г. Москва, ул. Аргуновская, д. 2, корп. 1
Телефон: 8-495-641-69-56

ОАО "Звездная"
ИНН. 007717029782
КП 00067371
05.09.13 14:19
1. 3600.00
ИТОГ *****3600.00
НАЛИЧ 3600.00
СДАЧА 0.00
СПАСИБО!
КАССИР 1 ЧЕК 8135
ИФП 000000011136
ЖЛЗ 0694656228
00000198 #053878

СЧЕТ № 52/00022

Форма №3-Г

Фамилия Карлов Александр Владимирович
Комната 013(однокомнатный, одноместный / стандарт)
Заезд 05.09.2013 Страна: Россия
Выезд 05.09.2013
Начислено по 05.09.2013 Распечатано 05.09.2013

Дата	Услуга	Кол-во	Стоимость	К оплате
05.09.2013	Ранний заезд	1.0	1000.00	1000.00
05.09.2013	Проживание	0.5	2600.00	2600.00
Итого				3600.00
В т.ч. НДС				0.00
Оплачено				3600.00

Три тысячи шестьсот рублей
00 копеек

Распечатала Якушева Ольга

Администратор



Составление алгоритма выписки гостей из ГОСТИНИЦЫ

1. Первым делом сотрудник спрашивает номер комнаты в котором проживал гость.
2. Интересуется, пользовался ли гость дополнительными услугами, если да, то он заносит это в систему.
3. Затем сотрудник распечатывает для гостя информационный счет и дает ему на проверку .
4. Если гость подтвердил то что все верно, то сотрудник просит гостя оплатить счет одним из способов (наличными или кредитной картой) и проводит оплату по системе.
5. Один из счетов сотрудник дает на подпись гостю а второй кладет в специальный конверт и отдает гостю.
6. Желает гостю хорошего дня/вечера/ночи (зависит от времени суток).

000 "Гостиница "Вестик" 12.09.2017 22:27

Заказчик № 107514 И дат: 09.08.17
12.09.2017 22:27
Чек №: 01423 КАСОДВМ НКК Смена: 00002
Кассир: Макалова Л.В.
Положение 3.00 x 3400.00 +1000.00 P16
Автостоянка 3.00 x 150.00 +450.00 P16
ИТОГО: +10950.00 P16
ПРОЦД +10550.00 P16
ИТОГО: +10550.00 P16
ИНН: 4632130467

000 "Гостиница «Престиж»
12.09.2017 22:27

«Отель «Престиж»
000 «Гостиница «Престиж» ИНН 4632130467
Счет № 6323 от 12.09.2017

Гость: Ливанов И.И.
Гражданство: РФ
Тип оплаты: Наличный расчет Индекс поселения: 134669
Завед: 12.09.2017 22:27 Выезд: 15.09.2017 12:00 Номер: 219

№	Операция	Период оказания услуг	Копво / Ед. изм.	Цена, RUR	Сумма, RUR
1	Проживание	12.09.2017 12.09.2017	3/сут	3400.00	10200.00
2	Автостоянка	12.09.2017 15.09.2017	3/сут	150.00	450.00
				Итого:	10650.00

Итого получено по счету: 10650.00 руб.
Десять тысяч шестьсот пятьдесят рублей 00 копеек
(Сумма прописью)

Администратор: Макалова Л.В. / Макалова Л.В.
Благодарим Вас за визит и будем рады видеть еще!



Спасибо за внимание!

