

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Гжельский государственный университет»**  
(Колледж ГГУ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма, размещения и  
выписки гостей.

## **Практическая работа**

Выполнила  
студентка группы ГД-О-18  
Шичкина Т. А.

Проверила  
преподаватель  
Зайцева В.И.

---

пос. Электроизолятор  
2020 год

## Какие функции выполняет кассир?

**Кассир** службы приема и размещения работает в рецепции рядом с портье и обеспечивает операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также возвращает деньги клиентам, которые уезжают из отеля раньше установленного срока.



# Способы перечисления денежных средств

## Наличные деньги

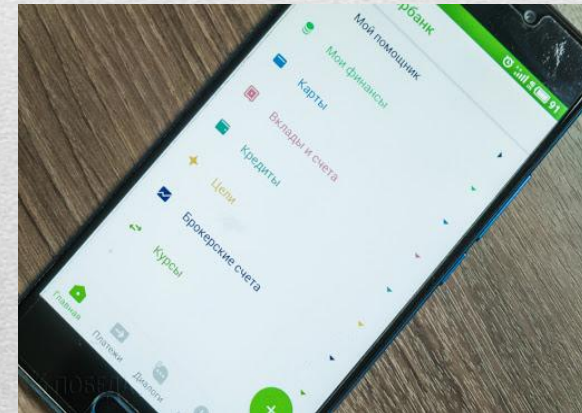
По приезду в гостиницу гости, забронировавшие номера на сайте гостиницы или по телефону оплачивают услуги наличными или банковской картой.



## Безналичный расчёт для юридических лиц

Юридические лица могут оплатить бронирование безналичным платежом.

В течение нескольких минут после того, как вы сделали бронирование, на адрес вашей электронной почты будет выслан счет для оплаты. Деньги поступают в течение 2-3 рабочих дней после оплаты. Оригинал счета на оплату, акт выполненных работ и счет-фактура выдаются при выезде из отеля.



## **Банковский перевод**

В течение нескольких минут после того, как вы сделали бронирование, на адрес вашей электронной почты будет выслана квитанция для оплаты.

Оплатить бронирование можно в любом банке, находящемся в России. Деньги поступают в течение 2-3 рабочих дней после оплаты.

При банковском переводе взимается комиссионный сбор банка (в среднем 3% от размера перевода).



## **Оплата с помощью банковской карты**

Оплата происходит моментально. Потребуется пинкод, если сумма превышает 1000 рублей.

The logo for VISA, featuring the word "VISA" in a bold, blue, sans-serif font with a small registered trademark symbol. A yellow and orange swoosh is positioned above the letter "V".

The logo for MIR, consisting of the letters "MIR" in a bold, green, sans-serif font. A blue swoosh is positioned above the letter "R".



mastercard

## Оплата ваучерами

Еще один вид оплаты в гостинице - это оплата ваучерами (Voucher). Он менее распространен, чем наличный расчет и расчет кредитными картами, и является разновидностью безналичного расчета. Ваучер - документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания. В ваучере должны быть указаны:

- государственный номер лицензии турфирмы на право осуществления туристской деятельности (для отечественных туристских организаций);
  - адрес турфирмы и остальные ее максимально полные реквизиты;
  - номер ваучера и дата выдачи;
  - наименование той организации, для которой предназначен ваучер (гостиница, пансионат, дом отдыха и т.д.)
  - фамилия гостя или гостей;
  - количество гостей;
  - подробный перечень оплаченных услуг, которые необходимо предоставить данному гостю в конкретные сроки;
  - телефоны и адреса партнеров турфирмы.
-

# Правила возврата товара

При оплате картами возврат наличными денежными средствами не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем.

Процедура возврата товара регламентируется статьей 26.1 федерального закона «О защите прав потребителей».

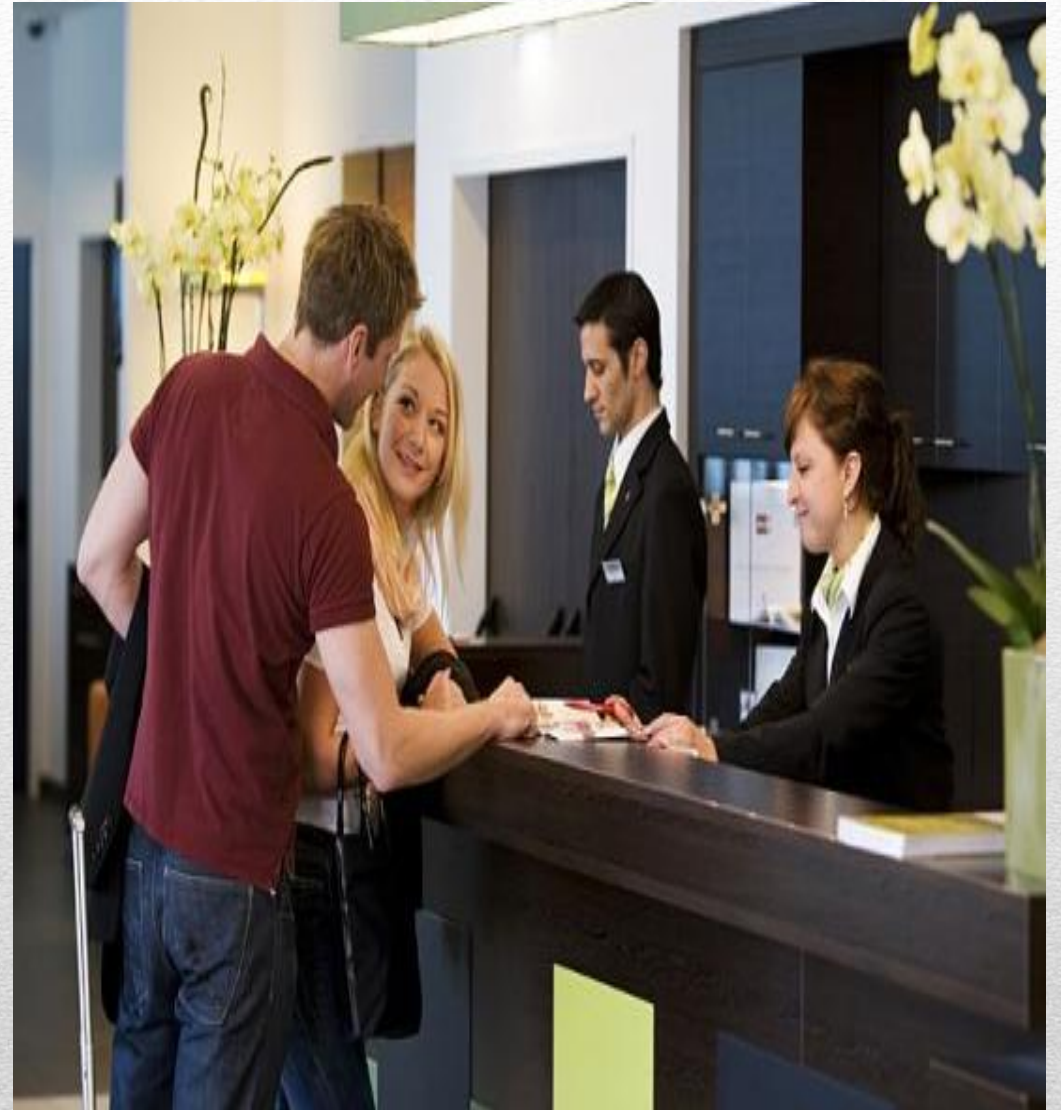
- Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.
  - Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.
  - Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его человеком.
  - При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.
-

Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств», которое высылается по требованию компанией на электронный адрес.

Возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня со дня получения «Заявление о возврате денежных средств» Компанией.

Для возврата денежных средств по операциям проведенным с ошибками необходимо обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное списание.

Сумма возврата будет равняться сумме покупки. Срок рассмотрения заявления и возврата денежных средств начинается с момента получения Компанией Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней.



# Выписка гостей должна осуществляться следующим образом:

- При окончательном расчете необходимо проверить точность счета.
- Просмотреть вместе с гостем соответствие всех начислений за срок его пребывания в гостинице.
- Необходимо всегда обращать внимание гостя на правильность начисления суммы.
- Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и извиниться перед клиентом.
- Подтверждением правильности счета есть подпись гостя.





# Внесение изменений в счет

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию о форме и порядке оплаты гостиничных услуг. Некоторые отели имеют специальный бланк (форму), который помогает избежать недоразумений, конфликтов в вопросах оплаты.

Следует внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

ИНН 5000000000 ООО «Гостиница» Гостиница «Гостиница»  
Город Москва, ул. Москворецкая, д. 1  
Номер документа строгой отчетности: 00000 (1,2)

Квитанция начислений № 00000 от 01 Января 2008 г.

Обязательство: Январь 2008 г.  
Гарант: Сам Гость Гостиницы

Комната: 0/Место № 1  
Поселение: Свободное

Гость: Петров И.И.

Зачисл: 00.00.00 (00.00), Вычисл: 00.00.00 (00.00)

№	Виды платежей	Единицы	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.
1	Проживание	К/с	1	0=00	0=00
2	Автостоянка	Сут.	1	0=00	0=00

Итого по начислениям 0=00

Итого по начислениям: Ноль рублей 00 копеек.

Дежурный Администратор \_\_\_\_\_ (Иванова Джемка Петровна)

Кассир \_\_\_\_\_ (Иванов Иван Иванович)

ИНН 5000000000 ООО «Гостиница» Гостиница «Гостиница»  
Город Москва, ул. Москворецкая, д. 1  
Номер документа строгой отчетности: 00000 (1,2)

Квитанция начислений № 00000 от 01 Января 2008 г.

Обязательство: Январь 2008 г.  
Гарант: Сам Гость Гостиницы

Комната: 0/Место № 1  
Поселение: Свободное

Гость: Петров И.И.

Зачисл: 00.00.00 (00.00), Вычисл: 00.00.00 (00.00)

№	Виды платежей	Единицы	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.
1	Проживание	К/с	1	0=00	0=00
2	Автостоянка	Сут.	1	0=00	0=00

Итого по начислениям 0=00

Итого по начислениям: Ноль рублей 00 копеек.

Дежурный Администратор \_\_\_\_\_ (Иванова Джемка Петровна)

Кассир \_\_\_\_\_ (Иванов Иван Иванович)



**Спасибо за внимание!**