МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

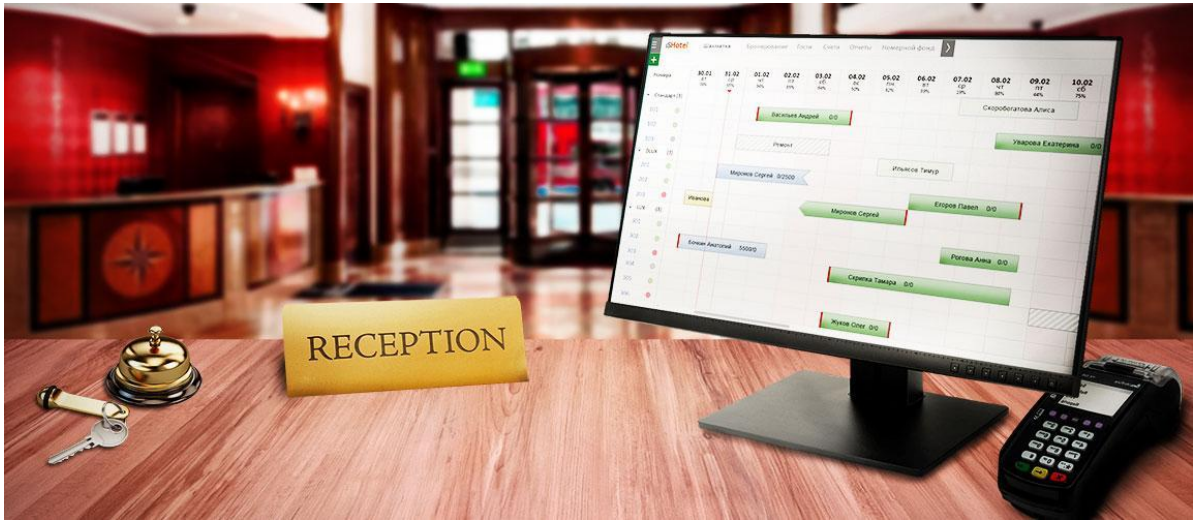
Производство расчетов с гостем. Внесение изменений в счет. Алгоритм выписки гостей из гостиницы.

Подготовила:
Урманалиева Сабрина студентка группы ГД-О-18

Проверила преподаватель
Зайцева Вера Ивановна

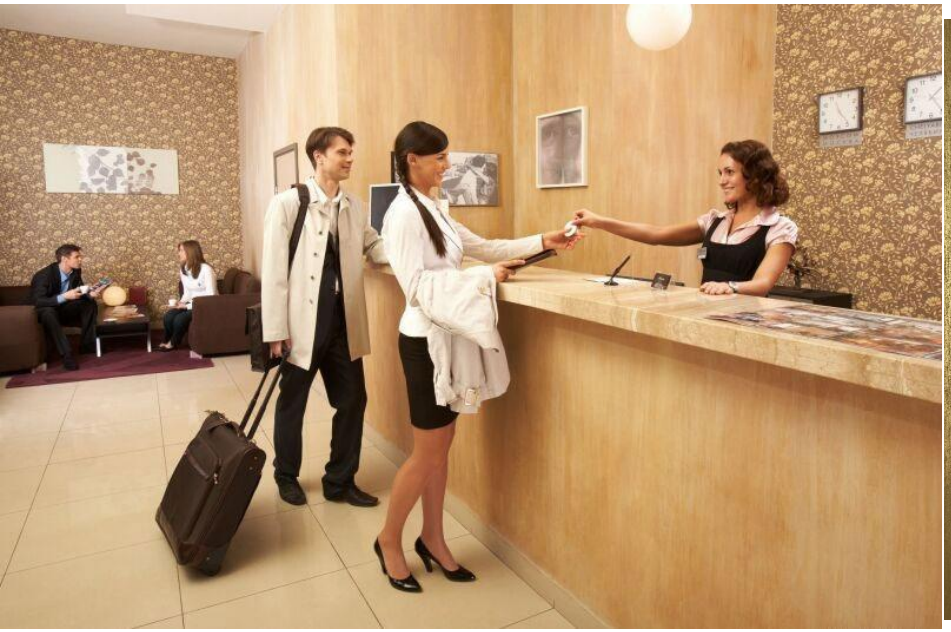
Производство расчетов с гостем.

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); принтером (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.



Способы оплаты

Расчеты с прожинающими 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).



Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

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

Внесение изменений в счет.

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.

Имя, фамилия гостя _____
Дата _____
Комната № _____
Предпочтения _____
_____
Событие ☐ День рождения ☐ Юбилей
Другое _____
Дата события _____
Интересы _____
_____
Семья / Сопровождающий(ая)
Контактная информация _____
_____
Имя, фамилия сотрудника _____
Название отдела _____

ГОСТИНИЦА
«ИМПЕРИЯ»

Карта гостя

Фамилия: _____

Имя: _____

№ комнаты: _____

Проживание: с____ по____

Окончательный расчет (при выезде):

- приготовить чек предварительной авторизации клиента, подготовленный заранее при заезде
- нажатием определенной кнопки вызвать режим ОФЛАЙН
- ввести номер кредитной карты (с магнитной полосы, путем проведения карточкой по магнитосчитывающему устройству, или вручную, используя номер кредитной карточки, имеющийся на чеке предварительной авторизации) ввести итоговую сумму по счету
- ввести код предварительной авторизации (он также указан на чеке предварительной авторизации)
- дать команду терминалу распечатать чек, идентичный чеку «Продажа», но с пометкой «ОФЛАЙН Продажа»
- чек, состоящий из двух экземпляров и обеспечивающий копировальный эффект, дать на подпись клиенту

- Остаток «замороженных» денег (если имеется) мгновенно возвращается на счет клиента. В данном случае кассир вручает клиенту:
- один экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере; подписанный клиентом один экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все положенные клиенту счета за оказание дополнительных платных услуг. Для своей отчетности у кассира остаются:
- второй экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный клиентом второй экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все счета клиента за оказание дополнительных платных услуг в двух экземплярах.

АО ОЗЗ ТВТ "ДУБНА"
ИНН/КПП 5010034054/501801001
Московская обл., Дубна г., ул. Программистов 4 стр. 1
тел: 7 (496) 21-903-23

RESIDENT HOTEL
ГОСТИНИЦА "ДУБНА"

ГОСТИНИЧНЫЕ-ЧЕКИ

Серия ЛН

гр. СЕРГЕЕВ ВЛАДИМИР ЮРЬЕВИЧ
Комната 217
Тип номера Стандарт
Заезд 21:09
Выезд 12:00

Виды платежей	Период проживания	Ед.изм. сут.	Кол.ед.	Цена, руб./ сутки	Сумма, руб.
Проживание в отеле "ДУБНА", Стандарт, одноместный, номер 217	с (21:09) 09.02.2018 по (12:00) 15.02.2018	сут.	5	4300,00	25800,00
				Итого:	25800,00

Итого к оплате по счету: Двадцать пять тысяч восемьсот рублей

Оплату получил: Железняк Н.Д.

Оплатил:

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. N 121
Форма N 3-Гм

Спа отель «Аквамарин»
РОССИЯ, 197720, Санкт-Петербург, г. Зеленогорск, Приморское ш., д. 593, лит. Н
+7 (812) 702-26-19, +7 (812) 702-26-10, факс +7 (812) 702-26-10
Общество с ограниченной ответственностью ООО "Кармель"
ИНН 7802654554/780201001

СЧЕТ №000000

Гость:		**Номер:**	
Страна:	РОССИЯ	**Тип номера:**	STDD - Стандарт DBL
Организация:		**Заезд:**	01.01.2018 17:00
Валюта:	Руб	**Выезд:**	02.01.2018 15:00
Группа:		**Тариф:**	Проживание НВ (з-о)

Дата	Описание	Цена	Кол-во	Сумма	Оплата
01.01.2018	Наличные - Док. №4128				6 000,00
01.01.2018	Проживание	2 840,00	1 сут.	3 400,00	
02.01.2018	Завтрак "шведский стол"	500,00	2	1 000,00	
02.01.2018	Обед "Шведский стол"	800,00	2	1 600,00	

Всего оказано услуг на сумму 6000,00 Руб

НДС не облагается

Оплачено 6000,00 Руб

Баланс 0,00 Руб

Оказано по счету прописью: Сто сорок одна тысяча четыреста сорок рублей 00 копеек

Ставка НДС	Сумма без НДС Руб	Сумма НДС Руб	Сумма с НДС Руб
Без НДС	6 000,00	0,00	0,00

Благодарим Вас за визит и будем рады видеть еще раз!

Алгоритм выписки гостей из гостиницы

- Используйте приветствие соответствующего времени суток (добрый день/вечер/ночь/утро).
- Используйте имя гостя минимум дважды.
- Индивидуально подходите к каждому гостю, интересуйтесь его мнением о пребывании в гостинице.
- Старайтесь разрешить любые возникшие проблемы / вопросы до его физического отъезда.
- Употребляйте положительные слова и выражения, вежливые обороты в разговоре с гостем при каждой просьбе.
- Смягчайте интонацию голоса.
- Благодарите гостя после каждого его действия в процессе выселения.
- Оформление счета:
- Убедитесь в том, что счет правильный.

- Дождитесь информации об услугах, начисления по которым делается в момент выезда гостя (мини-бар).
- Администратор должен знать объяснение всех начислений в счете.
- Попросите гостя подождать, выясните все спорные моменты у старшего смены, если не знаете объяснение сами.
- Уточните соответствие счета у гостя.
- В случае возникновения разногласий по счету, сотрудник Службы Приема обязан квалифицировано объяснить гостю причину тех или иных расхождений.
- Если процесс разъяснений не принес результата, сотрудник Службы Приема и Размещения просит вмешаться руководителя, старшего по смене, предварительно поставив в известность руководителя, для принятия дальнейшего решения.
- Получение ключа гостя:

- Попросите у гостя ключ от номера.
- При помощи ключа вы можете сверить информацию гостя о номере комнаты и не произвести ошибочный расчет.
- Расчет по системе.
- Оформите все документы в соответствии с требованиями финансового отдела.
- Предоставьте гостю окончательный счет.
- Новое бронирование:
- Предложите гостю сделать новое бронирование.
- Предложите гостю контактную информацию (визитки отеля, брошюры).

- Хорошее впечатление:
- Спросите, понравилось ли гостю его проживание в вашей гостинице.
- Предложите гостю сувенирную продукцию.
- Предложите гостю помощь с багажом.
- Поблагодарите гостя за его пребывание и его выбор.
- Пожелайте гостю счастливого пути.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

.