

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

Выполнила студентка группы ГД-О-18

Хомякова Полина

Проверила преподаватель:

Зайцева В. И.

Функции кассира:

1. Обработка и обслуживание счетов гостей (наличный и безналичный расчет, с помощью ваучера).
2. Начисление и приём платежей.
3. Контроль текущей задолженности.
4. Подготовка расчетной документации и отчетов.



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



Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (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.



Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

Алгоритм действий при выписке гостей из средства размещения:

1. поприветствовать гостя: Доброе утро/день/вечер. Чем могу помочь?
2. Уточнить имя гостя, номер комнаты.
3. Попросить ключ от номера.
4. Спросить гостя, как прошло проживание.
5. Спросить гостя, пользовался ли мини-баром.
6. Проинформировать гостя о начислениях.



7. В случае проживания в номере более 1 гостя, необходимо уточнить о разделении счета.
8. Узнать, каким способом будет совершена оплата.
9. Получить денежные средства.
10. Подготовить выдачу финансово-отчетных документов.
11. Предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь.
12. Спросить нужна ли помощь с багажом.
13. Предложить вызвать такси.
14. Спросить, может ли чем-то еще помочь.
15. Вежливо попрощаться с гостем.





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!