

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.



Кассир вручает гостю следующую документацию:

1. Общий счет за предоставленные услуги.
2. Один экземпляр слипа.
3. Счета за все дополнительные услуги.
4. Чек, выданный пост-терминалом.



ИТ Лобанова Р.О. АДРЕС ПОДПИСАТЕЛЯ: _____ Форма 3-г

КАССОВЫЙ ЧЕК

ИТОГ **2700.00**

Регион 26»
подразделение о государственной регистрации в ИФНС
г. Ставрополь, ул. Агрария-1, 8
ИНН 2602026020, ОГРН/ИВР 311268113600553
ИНД 0162401154, ОКПО 0148126000
тел.: 8 (9624) 444-739, (8652) 444-739
от "05" августа 2017 г.
И.И.

№	Ед. изм.	Кол. кол.	Цена руб.	Сумма руб.
05-08-07 01-25	%			
ИТОГ	руб.	1	2700	2700

Сумма прописью: две тысячи семьсот руб.
Должностной администратор Лобанова Р.О. (подпись)
И.И. Лобанова



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!!!