

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

*Производство расчетов с гостем.  
Внесение изменений в счет  
Составление алгоритма выписки гостей из  
гостиницы.*

Работу выполнила  
студентка группы ГД-О-18  
Чайковская Руслана

# Производство расчетов с гостем.

Основная функция кассира - содержать счета гостей гостиницы в надлежащем состоянии, выполнять надлежащие финансовые операции при оплате этих счетов; внимательно производить расчет гостей наличными деньгами, т.е. все то, что в конечном счете определяет высокий уровень обслуживания.



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).

## Основные функции:

- содержит счета гостей в надлежащем состоянии при условии использования имеющихся в службе средств оргтехники;
- оформляет выезд гостей и взимает оплату по счетам, контролируя полное оформление счета проживающего в соответствии с установленной процедурой оплаты, включая подтверждение кредитной карточки;
- производит кассовый расчет гостей: оплату наличными, чеками, обмен валюты и другие операции, соблюдая характерные для гостиничного предприятия процедуры оплаты с присущими операциям ограничениями;
- несет ответственность за точность денежных сумм в сейфах;
- ведет учет, депонирует наличные деньги и чеки в конце каждой смены в соответствии с требованием;
- поддерживает тесные деловые контакты со службой приема, регистраторами, бухгалтером-ревизором ночной смены;
- обеспечивает высокий уровень обслуживания гостей, стремится к нему своим отношением к работе, внешним видом, следуя правилам хорошего тона.
- хорошо знаком с мерами предосторожности против возникновения пожара и правилами обращения со средствами пожаротушения;
- соблюдает меры предосторожности в отношении сохранности кассовой наличности



Компьютер автоматически рассчитывает сумму за проживание, суммирует стоимость всех телефонных разговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

Утверждена при  
финансов Р:

000 ГОСТИНИЦА  
" Лесная "

ОП.Ф К.И 1442722  
ИНН 117842669420  
1СК ....2400.00  
КОЛ-ВО СУТОК..3  
.....  
ИТОГ....7200.00  
ЭКЛЗ 4210973799  
03/07/16  
20:31Ф ЧЕК24  
00008193 #020673

**ООО Гостиница « Лесная »**  
г. Москва, ул. Разина, 29Б  
ИНН 117842669420

Счет № 004167 от 03 Июля 2016г.

Гость: Желновач Тамара Аркадьевна  
Комната №: 71  
Заезд: 03.07.16 20:30  
Выезд: 06.07.16 12:00

№ п/п	Виды платежей	Ед. изм.	Кол-во единиц	Цена	Сумма
1	Проживание	к/с	3	2400.00	7200.00

Тип оплаты: Наличный расчет  
Итого получено по счету: 7200.00  
Семь тысяч двести рублей 00 копеек

Дежурный администратор: \_\_\_\_\_



**ПРИЯТНОГО ВАМ ОТДЫХА !**

При составлении выписки необходимо проверить правильность счета и указать общую сумму.

Подтверждение правильности выставления счета - подпись гостя на нем.

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.



Изменения:

- Добавление платных дополнительных услуг
- Поправка в счете (при обнаружении ошибок)
- Внесение изменения даты отъезда
- Добавление особых примечаний для гостя

## Алгоритм выписки гостя из гостиницы

При выписке сотрудник или менеджер СПиР обязан:

- поприветствовать гостя (Доброе утро/день/вечер/ночь), спросить: «Чем могу помочь?»
- Уточняет номер комнаты и имя.
- Просит ключ от номера.
- Спрашивает гостя, как прошло проживание и пользовался ли он мини-баром.
- Информировать гостя о начислениях.
- При проживании в номере более 1 гостя необходимо уточнить о распределении счета.
- Необходимо узнать, каким способом будет совершена оплата.
- Необходимо получить денежные средства.
- Необходимо подготовить выдачу финансово-отчетных документов.
- Проговорить выдачу.
- Предложить воспользоваться услугами гостиницы вновь.
- Спросить: «Нужна ли помощь с багажом?»
- Предложить вызвать трансфер гостю
- Спросить: «Могу ли я еще чем-то Вам помочь?»
- Вежливо попрощаться с гостем.





Спасибо за внимание !