

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

Презентация

Выполнила: студентка 3 курса группы ГД-О-18

Ведерникова Татьяна

РАСЧЕТЫ С ПРОЖИВАЮЩ ИМИ ГОСТЯМИ

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).



Расчетами с гостями 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); им-принтером (для получения реквизитов кредитных карт гостей); 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.



Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы *Front office*, которая называется «Расчет» (*Check out*).



При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

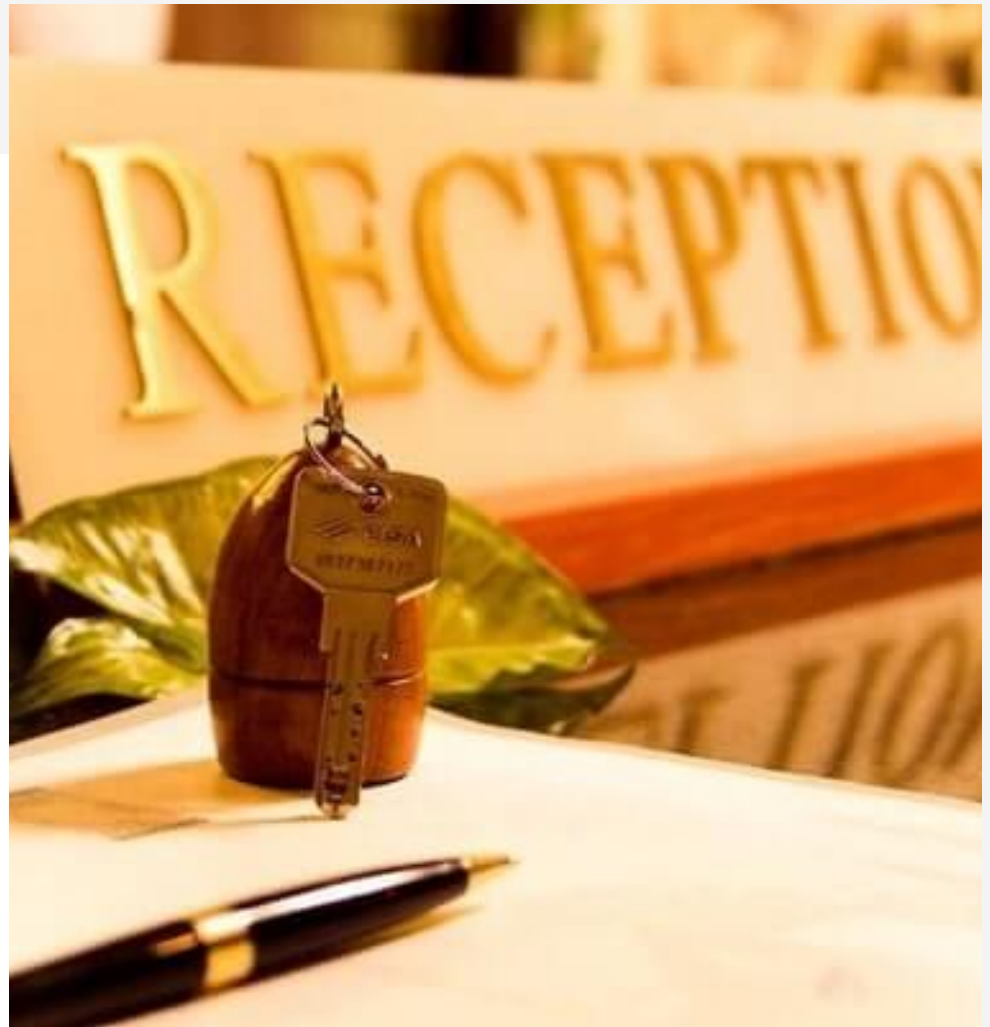
не более 6 часов после расчетного часа — почасовая плата; от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.



Внесение изменений в счет

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.



Изменения могут быть внесены:

- ❖ Добавление или удаление платных дополнительных услуг
- ❖ Изменения даты выезда
- ❖ Добавление особенных примечаний для гостя
- ❖ Категория номера и сумма за оплату данного номера

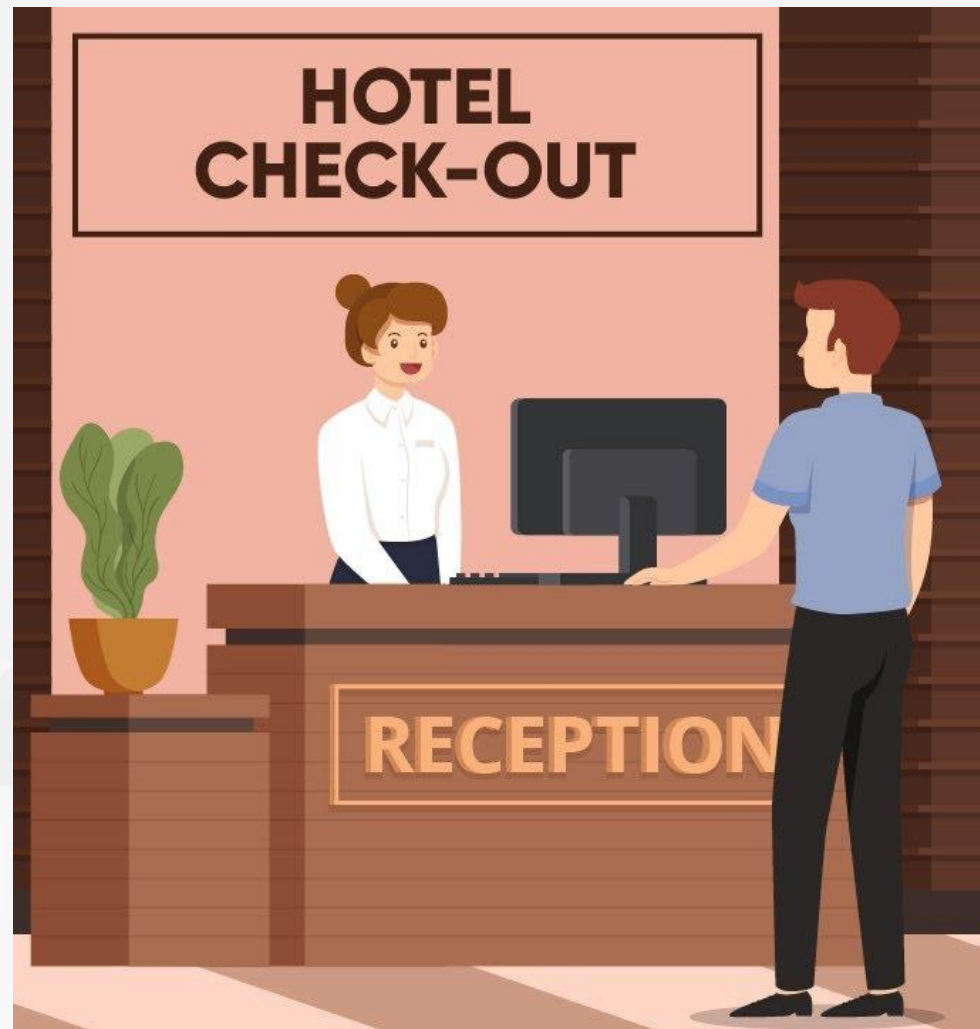


Алгоритм выписки гостей из гостиницы

- ❖ Доброе утро/день/вечер
- ❖ Уточняет имя и номер комнаты
- ❖ Просит ключи от номера
- ❖ Спрашивает гостя, как прошло проживание
- ❖ Спрашивает пользовался ли гость минибаром
- ❖ Информировует гостя о начислениях, просит гостя подтвердить
- ❖ Спрашивает разделять ли счет на услуги



- ❖ Узнает каким способом будет оплачивать проживание гость
- ❖ Получает денежные средства
- ❖ Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов
- ❖ Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь
- ❖ Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
- ❖ Предлагает вызвать гостю такси
- ❖ Спрашивает, может ли еще чем-то помочь
- ❖ Вежливо прощается с гостем
- ❖ Обращался к гостю по имени не менее 3х раз
- ❖ Одна копия каждого счета остается у администратора





Спасибо за внимание!