

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

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

Выполнила студентка группы ГД-О-18

Елинова П.С.



Расчетами с гостями занимается кассир СПиР. 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, предназначенную для автоматизации рабочего процесса. Также в его обязанности входит ведение финансовой отчетности и передача денег в бухгалтерию.



При расчете с гостем оплата производится за проживание (учитывая время заезда и выезда), дополнительные услуги и телефонные переговоры. Программа в компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа, дополнительные услуги и стоимость телефонных переговоров.

Гостиница _____ Форма № 3-7
 Город _____ Тел. Дирекции (факс):
 №. от 12.12.89г. №12

СЧЕТ № _____ от « _____ » 200__ г.

Гр. _____ (ф.и.о.)
 Имя посылки _____
 № комнаты _____ Звезд _____

№ п/п	Виды платежей	Ед.	К-во едм.	Цена руб.	Сумма руб.
1.	Бронь	к			
2.	Бронь	к-о			
3.	Специальные	к-о			
	С _____ руб. _____ руб.				
4.	Проживание	к-о			
	С _____ руб. _____ руб.				
5.	Дополнительное место	сут.			
6.	Дополнительные платные услуги:	сут.			
	А) Легкое меню				
	Б) _____				
	В) _____				

Итого получено по счету _____ (полн. пропись)
 Дежурный администратор _____

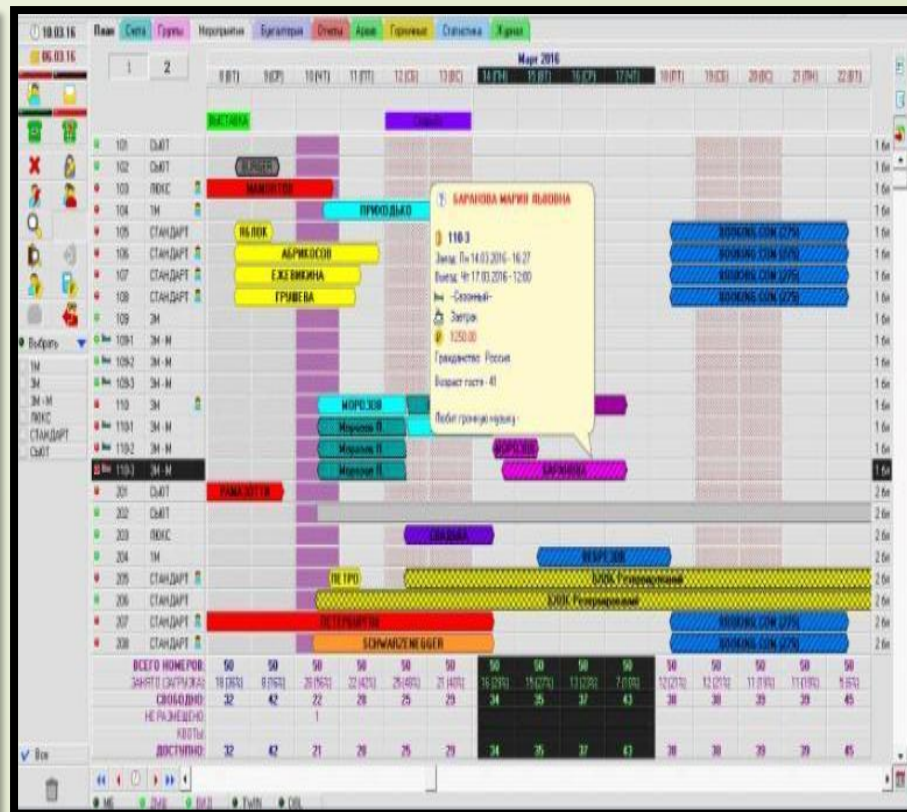
Гостиница _____ Форма № 3-7
 Город _____ Тел. Дирекции (факс):
 №. от 12.12.89г. №12

СЧЕТ № _____ от « _____ » 200__ г.

Гр. _____ (ф.и.о.)
 Имя посылки _____
 № комнаты _____ Звезд _____

№ п/п	Виды платежей	Ед.	К-во едм.	Цена руб.	Сумма руб.
1.	Бронь	к			
2.	Бронь	к-о			
3.	Специальные	к-о			
	С _____ руб. _____ руб.				
4.	Проживание	к-о			
	С _____ руб. _____ руб.				
5.	Дополнительное место	сут.			
6.	Дополнительные платные услуги:	сут.			
	А) Легкое меню				
	Б) _____				
	В) _____				

Итого получено по счету _____ (полн. пропись)
 Дежурный администратор _____



Оплата за проживание гостя.

Расчет с проживающими могут производиться:

- За наличный расчет;
- Кредитными картами
- По безналичному расчету(по перечислениям организаций, кмпаний и т.д., скоторыми гостиница заключила договор)
- Ваучером (разновидность безналичного расчета)



ООО ЧАО ТРЕВЭЛ (чао4)
Ветoshный пер., д.9, 4 эт
Moscow (Moscow - Federal District,
Russia)
(495) 542-87-78 8 (800) 555- 96 -09

25

ВАУЧЕР НА ОТЕЛЬ / HOTEL VOUCHER ID: 61101713448-DYN146309-██████████

ТАТИАНА ██████████
Покупатель / Holder Код бронирования / Booking № ██████████ 28

EASTINY SEVEN
1/94 Moo 10, Soi 7, Pattaya,
Thailand

Заезд / Check-in 24/10/2017 Выезд / Check-out 07/11/2017 14

1 x ДВУХМЕСТНЫЙ С 1 ИЛИ 2 КРОВАТЯМИ СТАНДАРТНЫЙ

Только номер Room only

ПОЛ TITLE	ФИО NAME	ДАТА РОЖДЕНИЯ DATE	НОМЕР ПАСПОРТА PASSPORT ID	ДЕЙСТВИТЕЛЕН ДО VALID UNTIL
ГОСПОЖА / MRS.	ТАТИАНА ██████████	16/07/██████	██████████	26/06/2024
ГОСПОДИН / MR.	АЛЕКСАНДР ██████████	30/03/██████	██████████	03/06/2025

УСЛОВИЯ ОТ ПОСТАВЩИКА
Питание: ТОЛЬКО КОМНАТА
ТОЛЬКО КОМНАТА
Категория заведения: ЗЕСТ - Название отеля / Информация об услуге: Eastiny Seven Hotel Pattaya

Парковка NO.
PAYABLE BY HOTELBEDS CIF: B-28931681, Лицензия С.І.: BAL 449 (REF: 321-2721128) - Payable through HOTELBEDS (THAILAND) LIMITED, , acting as agent for the service operating company, details of which can be provided upon request., VAT number: 0105529025721 File number: 2721128-Н1

ПРИНИМАЮЩАЯ СТОРОНА +7 962 901 31 79 HOTELBEDS
СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ 24/7 +79055569409 / +79055569599 - помощь туристам за рубежом (среднее время ответа составляет минуту). НАТАЛИ ТУРС

Счет - это документ строгой отчетности, печатается в нескольких экземплярах, один из которых выдается на руки клиенту. Один отдается гостю, второй вместе с кассовым отчетом в бухгалтерию, третий - хранится в кассе до выезда гостя.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму, необходимо проговорить все начисления, если допущена ошибка необходимо внести соответствующие изменения, принести гостю свои извинения. Подтверждение правильности счёта является подпись гостя на нём. Вносить изменения можно в процессе всего проживания.

Могут быть внесены следующие изменения:

- Категория номера, соответственно и сумма за оплату номера
- Внесение или удаление дополнительных услуг
- Изменить дату выезда

ООО «Гостиничный комплекс «Лотос»
Гостиница «Лотос»
ИНН 004220026379
654007, Кемеровская обл., г. Новокузнецк, пр-т Пионерский, д. 42А

Счет N 2201 09 Апрель 2017 22:00
Действителен при наличии чека

Платеж принят от:
Коломин А. П.
К оплате с 09.04.17 22:01
К оплате по 15.04.17 10:00

К оплате по	Наименование	Цена	Кол-во
Коломин А. П.	Производится оплата услуг гостей:		
15.04.17	Завка: HOTEL	09.04.17	Комната
15.04.17	Оплачено с	09.04.17	Оплачено по
	Проживание Кс.	Одноместный	2800,00р. 6

Итого по гостю: _____
Итого оплачено по документу _____

Сумма прописью: Шестнадцать тысяч восемьсот рублей 00 копеек
Портфель: Еналеева А.А.
Оплата: Наличные

Благодарим Вас за пребывание в нашей гостинице. Радые увидеть Вас снова.
Please don't forget to return your key.

Карточка номера
Номер: 26, Север

Идентификатор Петров

Основные | Список гостей | Расчет | Оплата

- Проживание + Пол суток 4900,00 руб
- Питание 3-х разовое 1400,00 руб
- Бронирование 0,00 руб
- Рекреационный сбор 10,00 руб
- Телефонные переговоры 0,00 руб
- Доп. услуги Выбор услуг... 138,00 руб

ИТОГО: 6448,00 руб

Оплачено: 0,00 руб Скидка: 0,00% X

Сальдо: -6448,00 руб К оплате: 6448,00 руб

Фиксир. сумма

OK Отмена



Составление алгоритма выписки гостей из средства размещения.

При выписке администратор или менеджер СПиР должен:

- поприветствовать гостя: доброе утро/день/вечер – чем я могу Вам помочь?
- уточнить номер комнаты и ФИО;
- попросить ключ от номера;
- узнать у гостя как прошло проживание;
- спросить у гостя пользовался ли он мини-баром;



- информировать гостя о начислениях;
- при проживании в номере более одного гостя, необходимо уточнить о разделении счета;
- необходимо узнать каким способом будет произведена оплата;
- получить денежные средства;
- необходимо подготовить выдачу финансово-отчетных документов;



Карта номера (20190815-7395-49396341)

^ 207, Стандартный номер с двумя отдельными кроватями [Новая бронь](#)

Заказчик: Иванова Иван Иванович
Компания-заказчик: ---
Компания-агент: ---
Способ оплаты: При заселении
Сумма по брони: 3900 RUB
Налоги и сборы: 0 RUB
Итого по брони: 3900 RUB
Оплачено: 0 RUB
Сумма к оплате/Баланс: 3900 RUB
Источник брони: От стойки

[Перейти в карту брони](#) [Заселить номер](#) [Выселить номер](#) [Отменить номер](#) [Отмена брони](#)

Параметры номера **Счета и платежи** [Документы](#) [Заметки](#) [История изменений](#)

[+ Добавить новый счет](#)

Номер счета	Номер	Плательщик	Услуги
20190815-7395-49396341-01	207, Стандартный номер с двумя отдельными кроватями	Иванова Иван Иванович	1
Итого			

- Проговорить выдачу финансово-отчетных документов;
- Предлагать воспользоваться услугами средства размещения вновь;
- Спросить нужна ли помощь с багажом;
- Предложить вызвать такси гостю;
- Спросить «Могу ли я еще Вам чем-то помочь?»
- Вежливо попрощаться с гостем.





Спасибо за внимание!