

Лекція 6

(2 години)

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 2. *Технологія роботи служби прийому та розміщення.*

Тема 2.3. Технологія виїзду та оформлення розрахунків

ПЛАН:

1. Організація виїзду і підготовка до розрахунку при виїзді.
2. Види та система розрахунків: готівковий розрахунок, безготівковий розрахунок.
3. Технологія сплати за послуги готелю.

1. Організація виїзду і підготовка до розрахунку при виїзді.

За стадією перебування гостя йде оформлення розрахунків і виїзд із готелю. Удень від'їзду гість одержує повний розрахунок, його просять оплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж залишити готель.

Для оформлення розрахунків з гостями передбачені бланки суворої звітності. Це рахунок (форма №4г), що виписується касиром у трьох екземплярах (у випадку автоматизованої обробки даних — у двох екземплярах): перший видається гостеві; інший разом з «Касовим звітом» (форма №9-г) протягом доби здається в бухгалтерію, третій екземпляр залишається в касира і зберігається до виїзду гостя з готелю.

Існують ще бланки суворої звітності, що використовуються для взаєморозрахунків із клієнтом. Це квитанція за використання автостоянки готелю (форма № 10-г), що виписується на підставі техпаспорта автотransпортного засобу і документа, що засвідчує особистість гостя, при прийомі і видачі автотransпортних засобів. Вона виписується в двох екземплярах: перший екземпляр видається платникові, а другий — здається в бухгалтерію.

Крім того, існує ще один документ — це корінець квитанції на прийом речей до камери схову (форма №13-г). Він заповнюється комірником камери схову в двох екземплярах: один залишається в комірника, інший видається гостю, що здав речі до камери схову і пред'являється комірникові тоді, коли необхідно їх забрати.

Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) проживання за безготівковим розрахунком здійснюється заповненням бланка форми №8-г. Титульний лист форми спочатку заповнюється агентом з бронювання (адміністратором або порт'є) і передається в бухгалтерію для передоплати.

Після того, як гроші надійшли на рахунок готелю від юридичних осіб, що подали заявку на бронь, бухгалтерія передає форму №8-г, яка у кінцевому підсумку підраховується після від'їзду гостя та є підставою для оплати рахунку за фактом виконання замовлення.

Функції виписки та оплати рахунку

Процес виписки і розрахунку покликаний нести три основні функції:

- регулювання балансу гостьового рахунка;
- своєчасне виявлення даних про наявність номерів, що звільнилися;
- контроль і ведення відповідних записів про перебування гостей.

У світовій практиці існують такі методи розрахунку клієнтів з готелями:

- оплата рахунків готівкою;
- запис суми рахунка на кредитну картку;
- відстрочка платежу шляхом прямого виписування рахунка;
- використання комбінації перерахованих варіантів. У більшості готелів персоналу потрібно ознайомити гостя
- з можливими варіантами оплати при реєстрації.

Таким чином, кредитні картки або інформація про прямо виписуванні рахунки повинні бути надані гостеві заздалегідь, до виписування з номера. Це завчасне повідомлення дозволяє одержати підтвердження на дозвіл щодо використання кредитної картки або прямого банківського переказування. Це скорочує час з оформлення виїзду і дозволяє скоротити до мінімуму заборгованість готелю.

Агент служби прийому і розміщення після виписки гостя переводить номер у статус вільного і повідомляє відділ покоївок про від'їзд клієнта. Покоївка прибирає номер і готує його для контролю і подальшого збуту.

Служба прийому і розміщення повинна виявляти оперативність у питаннях інформації про номери, що звільнилися, у точній і доцільній формі.

Файл, що містить інформацію про гостя — це набір особистих його реквізитів і відомості щодо фінансового стану. Наявність такої інформації дозволяє працівникам готелю краще зрозуміти свою клієнтуру і забезпечити міцну базу для стратегічного маркетингу.

Файли, що містять інформацію про гостя, можуть отримати її з анкет реєстраційних карток або створені на основі точних комп'ютерних систем, що автоматично направляють відомості при вибутті гостя до файлу даних про гостя.

Відповідний аналіз даних історії гостя може забезпечити готель цінною конкурентоздатною інформацією на ринку готельних послуг.

Види розрахунків із проживаючими

У готелях використовують два види розрахунків — готівковий і безготівковий (переведення грошей на рахунок готелю). У готелях високого класу як безготівковий розрахунок приймаються кредитні картки. Ними розплачуються індивідуальні туристи. У заявці на бронь вказується номер кредитної картки, назва платіжної системи і термін дії картки. Для розрахунків за допомогою пластикових карток у готелі повинне бути спеціальне обладнання: імпринтер або електронний термінал.

Існують також електронні ключі, що одночасно є і платіжним засобом у всіх торговельних точках готелю.

Кредитна картка — це пластикова картка або пластина, застосовувана клієнтом банку або іншої кредитно-фінансової установи в рамках установленого ліміту для запозичення готівки для покупки товарів і одержання послуг у кредит. На ній зазначені ім'я власника, зразок його підпису, привласнений йому номер і термін дії картки. Звичайно інформація про клієнта і номер його рахунку закодована на магнітному носії або у вигляді отворів, вибитих у певному порядку на пластині. При розрахунку за кредитною карткою касир готелю перевіряє приналежність картки, а також наявність на рахунку необхідних коштів. Картки можуть бути дисконтними, тобто надавати суттєві знижки користувачам.

Для оплати за безготівковим розрахунком можуть використатися дорожні та іменні чеки.

Дорожні чеки виписуються на певну суму, тому клієнт вибирає послуги в готелі. Одержувач чека, тобто готель, повинний визначити лише дійсність чека, тому що чекова компанія, Що виписала дорожній чек, гарантує оплату по ньому, оскільки він уже оплачений клієнтом. Дорожній чек не може бути переданий іншій особі, але його можна обміняти на готівку в будь-якому банку.

Іменні чеки виписує гість на необхідну до оплати суму кожного разу, коли це необхідно. Для зарахування платежу за таким чеком на рахунок готелю потрібен певний час.

Слід зазначити, що за даними світових досліджень перше місце займає розрахунок за кредитними картами; на другому місці— розрахунок за чеками; на третьому — розрахунок готівкою.

У західних готелях розрахунок готівкою використовується дуже рідко: у випадку виробничої необхідності і на короткий час. В Україні на першому ж місці — саме розрахунок готівкою і переведення на розрахунковий рахунок готелю. Кредитні картки та чеки приймаються до оплати лише в готелях високого класу. Оплата готівкою рятує готель від неприємностей, якщо чек за якимись причинами не може бути оплачений банком. Система оплати на базі пластикових карток підвищує престиж готелю, наближає його до світових стандартів і тим самим сприяє залученню кредитоспроможних клієнтів.

Контрольні питання:

1. *Визначте функції виписки та оплати рахунків.*
2. *Які бланки суворої звітності використовують при розрахунках з клієнтом.*
3. *Визначте порядок реєстрації і розміщення гостей в готелі.*
4. *Визначте послідовність оформлення візитної картки.*
5. *Особливості реєстрації туристських груп.*
6. *Визначте порядок розселення гостей.*
7. *Назвіть та коротко охарактеризуйте види розрахунків з гостями*