

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/otvety-na-bilety/114661>

Тип работы: Ответы на билеты

Предмет: Гостиничное дело

-

При выезде гостя из гостиницы «Мираж» предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор).

Расчетами с гостями занимается кассир службы приема и размещения. Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, ведя журнал учета каждого гостя.

Расчет в гостинице «Мираж» производится за проживание и оказанные дополнительные услуги. При выписке счета кассир проверяет его вместе с гостем. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы.

В гостинице «Мираж» единым расчетным часом является 12.00 текущих суток по местному времени. 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.

К дополнительным услугам в гостинице «Мираж» относятся телефонные переговоры, услуги сауны, услуга мини-бара и доставка блюд в номер. В каждом номере оборудован мини-бар с алкогольными и безалкогольными напитками. Его использование не включено в общую стоимость проживания.

Если гость желает воспользоваться мини-баром, он должен предупредить сотрудника службы приема и размещения, чтобы он открыл мини-бар и включил в общую стоимость расчета использованную гостем продукцию из мини-бара. Если гость желает воспользоваться услугой сауны, он также должен обратиться к сотруднику службы приема и размещения с просьбой о предоставлении данной услуги. Первое предоставление услуги имеет стоимость 1000 рублей в час, если же гость посещает гостиницу повторно, ему предоставляется скидка и оплата составляет 700 рублей. Если гость просит предоставить эту услугу для нескольких человек (от пяти и более), то также предоставляется скидка и оплата составляет 700 рублей. Полная оплата за услугу сауны включается в общий счет за проживание.

В каждом номере для гостей предлагается меню одноименного ресторана «Мираж». Если гости не желают самостоятельно посещать ресторан, они могут заказать блюда в номер. По данной технологии обычно заказывают завтрак. В номерах также находятся карточки для заказа завтрака в трех экземплярах. Один для гостя, второй для кухни и третий для сотрудников службы приема и размещения. Гость заказывает блюда и оставляет табличку на ручке двери своего номера. Заказ необходимо оформить до 18.00. После чего сотрудник собирает все заказы и относит их на кухню.

Оплата за доставку блюд также включается в общий счет за проживание. Кассир при расчете обязан предъявить клиенту все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет клиента и оперативно их исправить. Кассир должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы. Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т.д.

По правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта. Акт составляется в

трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников). Один из экземпляров акта будет вручен гостю сразу же после расчета с ним. Второй экземпляр необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества. Третий служит бухгалтерии для отчетности.

Таким образом, в гостинице «Мираж» при выписке гостя взимается оплата за проживание и оказанные дополнительные услуги. В случае утери или порчи имущества гостиницы составляется акт порчи имущества.

БИЛЕТ №12

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

«Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утверждены Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693).

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются - услуги).

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

«потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Настоящие правила включают 4 раздела:

I. Общие положения

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

III. Порядок предоставления услуг

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

2. Формы строгой отчетности, с которыми работает сотрудник службы приема и размещения.

Перечень форм документов строгой отчетности, с которыми работает сотрудник службы приема и размещения, утвержден Приказом Минфина РФ от 13.12.1993 №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности».

Номер формы	Наименование формы
-------------	--------------------

1-Г	
-----	--

Анкета	
--------	--

2-Г	
-----	--

Журнал регистрации иностранных граждан	
--	--

3-Г	
-----	--

Счет	
------	--

3-Гм	
------	--

Счет	
------	--

4-Г	
-----	--

Карта гостя	
-------------	--

5-Г	
-----	--

Кассовый отчет	
----------------	--

7-Г	
-----	--

Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету	
---	--

8-Г	
-----	--

Квитанция на возврат денег

9-Г

Акт о порче имущества гостиницы

10-Г

Заявка на бронирование мест

11-Г

Автостоянка

12-Г

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг

13-Г

Квитанция на прием вещей в камеру хранения

3. Анализ управленческой структуры отеля (на конкретном примере в зависимости от типа, класса, размера отеля).

В качестве объекта исследования была выбрана гостиница «Лалетин».

Гостиница «Лалетин» находится по адресу: Алтайский край, ул. Мало-Тобольская, 34.

Тип собственности ООО «Люкро» - Общество с ограниченной ответственностью.

В гостинице «Лалетин» функционально-линейная организационная структура.

Функционально-линейная организационная структура: (штабное управление) представляет собой комбинацию линейной структуры с системой выделения определённых функций. При линейных руководителях создаются специальные подразделения (штабы), которые помогают линейному менеджеру в выполнении отдельных функций управления.

Главной задачей организационной структуры ООО «Люкро» гостиницы «Лалетин» является установление взаимоотношений полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работников. Для эффективной работы руководство должно распределить среди сотрудников все те задачи, которые необходимы для достижения цели предприятия.

Работники всех отделов подотчетны генеральному директору.

Генеральный директор является посредником между управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями, с другой. К ведению генерального директора относятся принципиальные вопросы закупочной политики, в частности ориентацию на определённых поставщиков.

Гость при Анализ системы управления служб: прибытии сталкивается со службой приёма и размещения, там он регистрируется и получает номер.

Служба горничных является наиболее функционально значимым подразделением, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется приём и обслуживание клиентов.

Лицо, возглавляющее службу горничных, несёт ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

Бухгалтерия осуществляет разные денежные переводы, современное информирование руководства о финансовых результатах деятельности гостиницы, а также выплата работникам жалования, получение разных счетов и выплата по ним, контроль и учёт издержек.

В непосредственном подчинении директора гостиницы находится инженерная служба, которая несёт ответственность за работу механической, электрической, отопительной, вентиляционной систем, водоснабжения и канализации и осуществляет профилактический и текущий ремонт не только номерного фонда и установленного в нём оборудования, но и всего гостиничного предприятия.

БИЛЕТ №13

1. Ночной аудитор.

В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночного портье). Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье.

На службу ночного аудитора (ночного портье) возлагается подведение общих итогов дня. Учитывая, что гостиница - это предприятие, круглосуточно работающее без перерывов, выходных и санитарных дней, то возможные сбои в технологическом процессе подготовки гостиничных услуг, их качества, ликвидации возможных жалоб и конфликтов (иных происшествий) возлагаются на службу ночного аудитора.

Баланс счетов подводится каждый вечер. Этот процесс очень важен, он осуществляется в то время, когда

все прочие службы уже не работают (чтобы все начисления были включены), а именно: во время третьей смены - ранним утром. В крупных отелях работают несколько ночных аудиторов, в маленьких отелях такая должность может быть даже не предусмотрена.

Первым шагом в этом процессе является начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров, и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом формируется окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Бухгалтерские электронные системы позволяют повысить эффективность проведения операций по счетам и оперативно управлять счетами гостей. Ежедневная расшифровка дебиторских счетов, проводимая ночным аудитором, одновременно является и проверкой операций отделов, и полной распечаткой счетов гостей.

Дежурный аудитор собирает счета в специальную папку гостя, так называемый портфолио (portfolio).

Дежурный аудитор также ответственен за проверку тарифов (стоимость номера в документе, подтверждающем бронирование, и фактическая стоимость должны быть правильными).

Функциональные обязанности ночного аудита следующие:

- 1) проверка счетов (или форм первичного учета) по оплате услуг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения прейскурантов цен на услуги, обоснованности применения скидок;
- 2) проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;
- 3) ведение параллельного учета (форм первичной документации) на случай, если компьютерная система выйдет из строя;
- 4) проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;
- 5) проверка служб, участков, отдельных объектов гостиницы, где возможны хищения, кражи или другие негативные проявления;

6) проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле.

Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23.00, принимая на себя, прежде всего, функции приема и расчетной части. После 24.00 ночной портье часто выполняет функции бармена вестибюльного бара, который работает круглосуточно.

Одной из основных обязанностей ночного портье (как правило, в малых гостиницах) является обход здания в целях проверки исправности сигнализации (охранной и противопожарной) и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье собирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь. В ночное время таких обходов совершается не менее трех. Время каждого заносится в журнал.

После того как собраны все листы-заказы завтраков, ночной портье вводит в журнал информацию о виде завтраков (обычно «континентальный» либо «континентальный плюс»), их стоимости и количестве для каждого номера. К 6.00 ночной портье должен подготовить к транспортированию завтраки в вакуумных подносах к дверям номеров. При этом завтраки готовятся поваром и транспортируются в указанные время и место официантами.

2. Виды расчетов в гостинице.

Современные гостиницы используют, как правило, два вида расчетов с гостями за проживание - наличный и безналичный расчет. Наличный расчет используется в основном физическими лицами, если гостиница оказывает услуги по проживанию юридическому лицу, то последнее осуществляет расчет за оказанные услуги работникам предприятия, посредством перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы.

Для оплаты по безналичному расчету могут быть использованы также дорожные и именные чеки.

Для справки, нужно отметить, что в последнее время в России начинает применяться и такой вид расчета, как расчет пластиковой картой, однако для этих целей гостиница должна быть оборудована специальным электронным терминалом. Не секрет, что пока не каждое предприятие может себе позволить такое дорогостоящее оборудование, и поэтому в основной массе, в нашей стране, пока на первом месте стоит именно наличный расчет.

3. Принципы разработки стратегических целей отеля (в зависимости от типа, класса, размера отеля).

Отель «ВертолОтель» расположен в деловом центре Ростова-на-Дону. Его особенность заключается в уникальном сочетании возможностей для бизнеса и отдыха. Гостиница расположена на территории крупнейшего на юге России конгресс - выставочного центра «ВертолЭкспо».

Это новый современный отель для деловых туристов.

Программа гостиницы «ВертолОтель» впрочем, как и любой другой сервисной организации, - удовлетворение потребностей своих клиентов. В данном случае, приезжая в гостиницу, гость стремится за свои деньги получить максимум комфорта, т.е. качественное обслуживание. Это - проживание (даже если оно длится только сутки), возможно, питание, возможность скрасить свой досуг предлагаемыми услугами, а так же транспортные услуги, возможность проведения деловых переговоров, если таковые необходимы. Гостиница «ВертолОтель» полностью соответствует этим стандартам. Руководство не ставит перед собой невыполнимых задач, как может быть некоторые гиганты гостиничного бизнеса. Еще в самом начале была поставлена задача совмещения работы и отдыха, и с тех пор руководители ей неизменно следуют. Обобщая все вышесказанное, можно отдельно выделить элементы, составляющие программу гостиницы «ВертолОтель»:

- размещение
- питание
- транспортные услуги
- предоставление в пользование конференц-зала
- прокат технических средств (DVD-рекордер, спикер-система, мультимедийный проектор с экраном, плазменная панель, ноутбук)
- услуги технического персонала
- услуги Интернет, ксерокопирование, сканирование, распечатка
- химчистка

Задачи и цели фирмы

У гостиницы «ВертолОтель» существует множество задач. Как и в любой другой организации, они поделены между отделами. В таблице 1 представлена краткая характеристика задач каждой службы. Но если рассмотреть гостиницу в целом, то самые основные цели можно выделить таким образом:

- получение наибольшей прибыли
- максимальное удовлетворение потребностей клиентов

На мой взгляд, эти две цели являются самыми основными. Во-первых, на желании получить прибыль основывается вся коммерческая деятельность, а, во-вторых, удовлетворение потребностей - это отличительный признак всех сервисных организаций. Нельзя сказать, что какая-то цель более важна, они тесно переплетаются между собой, и в процессе оказания услуг размещения (как самых основных в гостинице) невозможно выделить, какая цель преобладает.

Чтобы получить наибольшую прибыль, можно пойти двумя путями:

1. Поднять цены на услуги.

Эта стратегия хороша только в случае мгновенного «снятия сливок». То есть, поднимая цены можно в один момент получить огромную прибыль, но на этом все и закончится. Поэтому эта стратегия хороша, только перед ликвидацией предприятия.

2. Увеличить качество услуг, провести хорошую рекламную кампанию, тщательно изучить потенциальную или имеющуюся целевую аудиторию (все ее особенности и предпочтения).

Конечно, на выполнение этих задач уйдет немало времени, и существует немалый риск, что все напрасно, и затраты себя не оправдают, но при хорошем исходе, можно будет получить огромную прибыль и доверие клиентов.

Что касается максимального удовлетворения клиентских потребностей, то в этом случае речь пойдет только об улучшении качества и увеличении количества предоставляемых услуг. Возможно дальнейшее расширение целевой аудитории. На данный момент гостиница пользуется спросом только у обеспеченных людей, занимающихся бизнесом, которые ценят каждую свободную минуту и стремятся провести ее в тишине на свежем воздухе.

На сегодняшний день гостиница «ВертолОтель» уделяет достаточно средств на рекламу и маркетинг. Возможно именно поэтому она достаточно

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otvety-na-bilety/114661>