

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей дипломной работы – **«АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ РАСЧЕТОВ С ПРОЖИВАЮЩИМИ».**

Актуальность данного исследования в области анализа расчетов с проживающими обуславливается необходимостью в современных условиях рыночной экономики поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства.

Слайд 2

Цель работы - анализ видов и методов оплаты на предоставленные гостиницей услуги на примере гостиницы «Граф Орлов».

Задачи данной работы Вы можете увидеть на данном слайде.

Слайд 3

В гостиницах разных стран, разных категорий, установлены собственные тарифы за проживание, порядок оплаты за предоставленные услуги.

В гостиницах используются два основных вида расчетов – **наличный и безналичный**. Наличный расчет используется в основном физическими лицами, если гостиница оказывает услуги по проживанию юридическому лицу, то последнее осуществляет расчет за оказанные услуги, посредством перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы.

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

В отелях высокой категории в качестве платежного средства используются дебетовые и кредитные карты.

Многие гостиницы практикуют продажу своим клиентам так называемых карт гостя.

Слайд 4

Для расчетов в гостиницах в основном используются наиболее популярные системы – Visa и Mastercard.

VISA International Service Association – международная платёжная система. В настоящее время ассоциация включает в себя две компании (ранее их было четыре): Visa Inc. (США, Сан-Франциско), которой принадлежат все права на торговую марку и применяемые технологии, и Visa Europe Services Inc. (Великобритания, Лондон), которая управляется европейскими банками и действует при использовании лицензий Visa Inc.

MasterCard World wide или MasterCard Incorporated — международная платёжная система, финансовая корпорация, объединяющая 22 тысячи финансовых учреждений в 210 странах мира.

Слайд 5

Так как гостиничная деятельность представляет собой процесс оказания услуги, то при работе с физическими лицами (гражданами) она может использовать

бланки строгой отчетности (далее - БСО), утвержденные Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности».

Бланк строгой отчетности должен наряду с показателями, характеризующими специфику оформляемых операций, содержать следующие обязательные реквизиты:

- гриф утверждения, наименование формы документа;
- шестизначный номер, проставленный типографским нумератором;
- серию;
- код формы по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД);
- дата осуществления расчета;
- наименование и код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО);
- код ИНН;
- вид оказываемых работ (услуг);
- единицы измерения оказанных услуг (в натуральном и денежном выражении);
- наименование должности лица, ответственного за совершение хозяйственной операции и правильность ее оформления с личной подписью.

Слайд 6

Гостиница «Граф Орлов» расположена в историческом центре города Самара, вблизи набережной реки Волги по адресу: ул. Куйбышева, 88. Гостиница «Граф Орлов» предлагает 23 комфортабельных номера категорий «стандарт», «студия», «студия плюс» и «люкс».

Перечень услуг, предлагаемых данной гостиницей вы можете увидеть на слайде презентации.

Слайд 7

Расчетными операциями по оплате предоставленных услуг в гостинице «Граф Орлов» занимаются несколько служб: служба бронирования, служба приема, расчетная часть.

В гостинице «Граф Орлов» практикуется гарантированное подтверждение заявок. Это означает, что они подтверждают бронирование только после получения от клиента соответствующих гарантий оплаты на случай, если клиент прибудет с опозданием или вообще не прибудет.

Пытаясь снизить ущерб от неявки гостей, осуществивших бронирование, гостиница «Граф Орлов» принимают следующие решения:

1. Неявка гостя считается дополнительным расходом и учитывается при выработке ценовой политики.
2. Гостиница выставляет гостям счета-неустойки (стоимость номера за вычетом сэкономленных затрат).

3. При бронировании требуется предоплата или информация о номере кредитной карточки.

4. Гостиница осуществляет двойное бронирование, то есть бронирует места сверх имеющихся в наличии (на 5%, 10%, 15%).

Слайд 8

Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей «Граф Орлов», может осуществляться:

1. Наличными.
2. Безналичным расчетом.
3. Кредитной картой. Для этого держатель карты должен позвонить в отдел бронирования отеля по телефону и сообщить следующие сведения:
 - ФИО владельца карты;
 - номер карты;
 - CVC код (это 3 цифры, напечатанные на панели для подписи на оборотной стороне карты);
 - срок действия карты;
 - контакты для связи.

Слайд 9

Можно выделить существующие проблемы системы оплаты за услуги гостиницы «Граф Орлов»:

- невозможность внедрения повсеместной оплаты за предоставляемые услуги кредитными картами;
- устаревшее программное обеспечение.

Слайд 10

Для решения выявленных проблем мы предлагаем внедрить в гостинице «Граф Орлов» автоматизированную гостиничную систему «Эдельвейс».

Внедрение автоматизированной гостиничной системы «Эдельвейс» поможет:

- организовать систему оплаты всех гостиничных услуг кредитными картами;
- проводить расчет с гостем за проживание и весь спектр предоставленных услуг, на основе единого счета;
- осуществлять работу по технологии внутреннего кредита.

Слайд 11

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.