

**ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ
Санкт-Петербургское государственное бюджетное образовательное
учреждение
среднего профессионального образования
«ПЕТРОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(СПб ГБОУ СПО «Петровский колледж»)**

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:
«АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ РАСЧЕТОВ С ПРОЖИВАЮЩИМИ»

Выполнила:
Тимохина Татьяна
Николаевна

Научный руководитель:
А.А.Мацкевич

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

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

Задачи:

1. выявить сущность гостиничных услуг и гостиничных продуктов;
2. рассмотреть и проанализировать основные характеристики расчетов с проживающими;
3. рассмотреть и проанализировать нормативно-правовую базу расчетов за предоставленные гостиницей услуги;
4. рассмотреть и проанализировать виды и методы оплаты за предоставленные гостиничные услуги на примере гостиницы «Граф Орлов»;
5. выявить проблемы расчетов с проживающими и разработать пути усовершенствования управления оплатой за гостиничные услуги.

ОСНОВНЫЕ ВИДЫ РАСЧЕТОВ В ГОСТИНИЦАХ

Два основных вида расчетов



наличный



безналичный

ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ

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.

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.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦЫ «ГРАФ-ОРЛОВ»

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».

Отель предлагает:

- Круглосуточно: персонал, говорящий на многих иностранных языках
- Служба безопасности
- Круглосуточно: обслуживание номера
- Бизнес-центр с факсом и копировальной техникой
- Камера хранения
- Круглосуточно: Фитнесс-зона
- Зона wellness
- WI-FI
- По заказу за дополнительную плату:
- Аудио- / видео оборудование
- Техническая и компьютерная поддержка
- Устные и письменные переводы
- Услуги администратора по встрече/сопровождению гостей
- Трансфер отель/аэропорт/вокзал
- Составление программы индивидуального туризма
- Прачечная

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%).

ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЛАТЫ ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

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:

1. ФИО владельца карты;
2. номер карты;
3. CVC код (это 3 цифры, напечатанные на панели для подписи на оборотной стороне карты);
4. срок действия карты;
5. контакты для связи.

ПРОБЛЕМЫ ПРИ РАСЧЕТЕ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ В ГОСТИНИЦЕ «Граф Орлов»

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

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

Сравнение пакетов автоматизированной системы управления «Эдельвейс»

Наименование пакета	Локальный	Мини-отель	Стандарт
Стоимость	79450 р.	198353 р.	358690 р.
Особенности	Локальная версия	Сетевая версия (до 40 номеров)	Сетевая версия (более 40 номеров)
Состав	1 лицензия (рабочих мест)	2 лицензии (рабочих мест)	3 лицензии (рабочих мест)
Модули	Графический план; счета; группы; архив; отчеты; конфигуратор.	Графический план; счета; группы; архив; отчеты; конфигуратор.	Графический план; счета; группы; архив; отчеты; конфигуратор; горничные.
Интерфейсы	Фискальный регистратор	Фискальный регистратор; дисконтные карты.	Фискальный регистратор
Преимущества	Экономичный вариант начальных вложений, минимальные требования к компьютеру.	Оптимальная конфигурация, возможность расширения номерного фонда.	Возможность расширения номерного фонда, подключение дополнительных

«АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ РАСЧЕТОВ С ПРОЖИВАЮЩИМИ»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!