

Тема 1. Ночной портье: функциональные обязанности

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 возлагается подведение общих итогов дня.

Баланс счетов подводится каждый вечер. Это процесс очень важен, он осуществляется в то время, когда все прочие службы уже не работают, а именно: во время третьей смены – ранним утром. В крупных отелях такая должность может быть даже не предусмотрена.

Первым шагом в этом процессе являются 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, формируются окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Функциональные обязанности ночного аудита:

- проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения прейскурантов цен и услуг, обоснованности применения скидок;
- проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;
- ведение параллельного учета на случай, если компьютерная система выйдет из строя;
- проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;
- проверка служб, участков, отдельных объектов гостиницы, где возможны хищения, кражи или другие негативные проявления;
- проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле.

Тема 2. Организация рабочего места службы приема и размещения

Служба приема и размещения состоит из двух частей:

- **front office** — собственно стойка ресепшн, где происходит общение гостей с сотрудниками отеля,
- **back office** — помещение, которое в обязательном порядке должно располагаться за стойкой, вне поля зрения гостей и не сотрудников гостиницы.

Там находится «внутреннее пространство» каждого из сотрудников службы, куда он может уйти от глаз гостей и заняться выполнением необходимой работы. Также в **Back office** находятся столы работников службы бронирования и рабочее место начальника службы приема и размещения.

Ресепшн — это центральная зона лобби отеля и основное место общения гостей с персоналом. Бронирование мест, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, хранение и выдача ключей от номеров, предоставление различной информации и дополнительных услуг — от вызова такси до заказа ужина в номер — все эти и многие другие функции службы ресепшн выполняются 24 ч в сутки.

Главное правило — стойка ресепшн должна быть расположена таким образом, чтобы гость при входе сразу обращал на нее внимание. Стойка должна быть не только вписана в общий архитектурный замысел отеля, но и быть максимально функциональной (свободный доступ гостя позволит ему комфортно общаться с портье).

Стойка служба приема и размещения и узел вертикальных коммуникаций должны быть хорошо видны от зоны главного входа. Наилучшее расположение этих зон такое, при котором проживающий в гостинице при движении от входа к лифту проходит в непосредственной близости от стойки (это особенно важно, когда ключи выдает портье). Существует несколько планировок вестибюля.

Дизайн стойки должен соответствовать дизайну вестибюля. Вывески с информацией о выполняемых операциях за стойкой размещаются в различных гостиницах по-разному — либо подвешиваются над стойкой, либо прикрепляются на панели сзади, либо выставляются таблички на поверхность стойки. Конфигурация стойки должна скрывать от стоящего рядом с ней клиента находящееся там оборудование. Высота стойки не должна превышать 120 см, а столы за ней — 85 см шириной 80 — 85 см. Размер стойки рассчитан на число сотрудников, работающих за ней, а число сотрудников зависит от размера гостиницы. Чем больше гостиница, тем больше сотрудников. Стойка может быть разделена на секции, например, такие как: секция регистрации, секция кассовых операций, секция почты и информации.

Стоячая стойка — самая распространенная, но также есть и сидячие стойки. Работа за стоячей стойкой наиболее распространенная и традиционная. Такая организация рабочего места вполне объяснима и оправдана. Работа за стойкой регистрации очень ответственна и важна, более того, стойка — своего рода лицо отеля и, значит, должна выглядеть безупречно. Кроме того, работа за стойкой ресепшн очень мобильна, требует постоянной работы с клиентом, телефоном и с коллегами. Сидя это осуществить невозможно.

Традиционное и привычное место стойки — слева от входа в холл, однако стойка может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа. Все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила: □

- стойка должна располагаться таким образом относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственная возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы; □
- стойка должна располагаться между центральным входом в гостиницу и лифтами таким образом, чтобы со стойки ресепшн сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

Если не придерживаться этих правил, то у сотрудников отеля могут возникать осложнения в работе. Во-первых, возникает угроза безопасности всем находящимся в здании, поскольку на стойке не увидят, кто и с чем вошел внутрь гостиницы. Во-вторых, клиент с неоплаченным счетом может покинуть гостиницу, если не увидит регистратора или кассира, который должен закрыть счет.

Тема 3. Особенности работы кассового отделения гостиницы

Бухгалтерская служба относится к подразделениям «заднего плана», так как напрямую не контактирует с клиентом. Однако в структуре отеля она занимает ведущую позицию. В ее функции входит формирование достоверной бухгалтерской отчетности, дающей полное представление об имущественном и финансовом положении отеля, о результатах хозяйственной деятельности и изменениях в его финансовом положении. Одним из ее подразделений является кассовое отделение.

К кассе гостиницы аккумулируются все денежные потоки гостиницы, поступающие при расчетах с гостями, от кассиров службы приема и размещения в конце каждой смены.

Для выполнения кассовых операций в штате бухгалтерии гостиницы предусмотрена должность кассира.

Согласно должностной инструкции кассир выполняет следующие обязанности:

- выполняет прием и выдачу денежных средств,
- оформляет приходные и расходные документы,
- ведет кассовую книгу,
- составляет отчет о кассовых операциях.

Кассиры службы приема и размещения в конце каждой смены сдают полученную от реализации услуг отеля выручку в бухгалтерию либо в центральную кассу. В их обязанности к тому же входит проверка чековых книжек, авторизация кредитных карт, проверка изменений и внесение поправок в счета гостей.

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. Кассир принимает оплату:

- ✓ за проживание с учетом стоимости номеров по категориям, сроков пребывания в гостинице, предоставляемых скидок,
- ✓ за телефонные переговоры в соответствии с данными компьютера о числе и продолжительности звонков, с учетом вида телефонной связи (международная, междугородная),
- ✓ госпошлины (иностранцы граждане) и регистрационного сбора (граждане РФ и СНГ),
- ✓ за предоставленные дополнительные услуги.

Наиболее интенсивный период работы кассира — период выезда гостей.

Кассир работает с файлами гостя — документами, где фиксируются все начисления на счет клиента за текущий визит. Как правило, начислений накапливается очень много. Для их обработки используются специальные программы. Кассовые аппараты соединены с центральной компьютерной системой, и начисления за приобретенные услуги автоматически отражаются на счете клиента в службе приема и размещения. Это помогает избежать бумажной работы и обеспечивает точность ведения счетов.

Тема 4. Подготовка и проведение операций расчета

Порядок расчета проживания:

- расчетный час в гостинице 12.00 дня,
- плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 текущих суток по московскому времени,
- при размещении до расчетного часа (с 00.00 до 12.00 дня) плата за проживание не взимается, т. Е. оплата берется за сутки проживания с 12.00 дня,
- в случае задержки выезда гостей плата за проживание взимается в таком порядке:
 - не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата,
 - 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 менее суток (24 часа) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Поскольку правила предусматривают обязательное установление почасовой оплаты в случае задержки выезда не более чем на 6 часов, следовательно, если гость выехал до 18.00 по местному времени, с него должна быть взята дополнительная плата, пропорциональная времени задержки, исходя из почасовой оплаты. Например, стоимость номера 3600 руб./сут. Почасовая оплата – 150 руб./ч. Гость выехал в 17.00, следовательно, с него дополнительно взимается 750 руб. (5 ч. умножить на 150 руб.).

Наряду с тем, что большинство гостиниц придерживается данной системы расчетов с клиентами за проживание, некоторые гостиницы вносят свои коррективы, имеют некоторые отступления от ранее указанных правил.

В некоторых отелях, если гость останавливается только на одни сутки, номер ему предоставляется в распоряжение сроком на 24 часа без учета единого расчетного часа (так называемые льготные сутки).

Тема 5. Поселение в номер.

После приветствия гостя и уточнения информации администратор предлагает гостю заполнить анкету.

Пока гость заполняет анкету, администратор готовит ключи (согласно количеству гостей), выписывает талоны на завтрак на весь период проживания, производит регистрацию поселения с начислением проводок за проживание. Затем он принимает у гостя заполненную анкету, сверяет правильность заполнения с паспортными данными и просит гостя оплатить проживание (максимальная оплата наличными не более чем за 5 дней, в связи с частыми случаями возврата).

После оплаты администратор выдает гостевую карту, ключ, талоны на завтрак и кассовый чек. Если гостю необходимо оформить миграционную карту, администратор предлагает ему подойти за паспортом позже, но по желанию оформляет документы незамедлительно.

При поселении необходимо сообщить гостю следующую информацию: «Уважаемый господин Иванов, завтрак входит в стоимость номера; ресторан для завтраков находится на втором этаже, работает с 7.00 до 11.00. Время выезда 12.00. Просим Вас заполнить анкету с отзывами, она находится в номере. При выезде, пожалуйста, верните нам ключ. Желаем приятного отдыха!»

Вся процедура поселения одного гостя должна занимать не более **2 минут**. Во время поселения портье должен стараться завязать непринужденный диалог. При этом ему следует избегать ненужных и повторяющихся вопросов, уточнения информации.

Многие гости размещаются самостоятельно, но предпочтительнее это делать вместе с сотрудниками отеля. Гости, которых сопровождает посыльный, не могут зайти в уже занятый номер. Обслуживающий персонал всегда стучит в дверь и ждет приглашения войти.

Тема 6. Правила регистрации и поселения иностранных гостей

Предоставляя услугу проживания, гостиница автоматически несет ответственность за постановку на учет всех своих гостей. Если это российские граждане, то их необходимо зарегистрировать по месту пребывания, если это иностранные граждане, то они подлежат постановке на миграционный учет.

Миграционный учет – это государственная деятельность по фиксации и обобщению сведений об иностранных гражданах и их передвижении по территории РФ.

Постановку на миграционный учет осуществляют сотрудники Федеральной миграционной службы, а задача отеля сводится к передаче соответствующей информации об иностранцах, пребывающих к ним в гостиницы. Информация передается посредством направления уведомления в территориальный отдел УФМС России. Кроме того, сотрудники отеля обязаны проверить, что конкретный иностранный гражданин находится на территории РФ законно, имея все необходимые документы. У каждого иностранного гражданина должен быть документ, удостоверяющий его личность,

и действующая виза в случае временного пребывания. При безвизовом въезде необходимо проверить срок нахождения гостя на территории РФ.

Законодательная база миграционного учета:

1. Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

2. Постановление Правительства РФ от 15.01. 2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

3. Постановление Правительства РФ от 10.05.2010 № 310 «Об утверждении правил передачи сведений о прибытии в место пребывания и убытии из места пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи», в котором определен порядок использования автоматизированных систем, таких как «Электронный курьер» для передачи сведений в территориальный отдел УФМС.

Категории гостей, которые могут остановиться в отеле:

- временно пребывающие в РФ иностранные граждане – лица, прибывшие в РФ на основании визы или в порядке, не требующем получения визы (граждане государств, с которыми РФ заключила соответствующие межправительственные соглашения о безвизовом въезде, например страны СНГ, Хорватии, Черногории, Китая, Бразилии и др.), и получившие миграционную карту;

- временно проживающие в РФ иностранные граждане – лица, получившие разрешение на временное проживание. Такое разрешение выдается на срок до трех лет. Иностранцы, относящиеся к данной категории, должны иметь соответствующий штамп в национальном документе или отдельный документ, подтверждающий их право временно проживать в РФ;

- постоянно проживающие в РФ иностранные граждане – лица, получившие вид на жительство, который выдается на срок до 5 лет с возможностью продления этого срока. **Вид на жительство** – отдельный документ, подтверждающий право на постоянное проживание в РФ.

При размещении индивидуального туриста портье получает паспорт гостя, визу, миграционную карту и ваучер иностранной туристической фирмы на обслуживание, другие документы об уплате обслуживания и услуг с указанием времени въезда в РФ и выезда из РФ.

Постановке на миграционный учет по месту пребывания подлежат все категории иностранных граждан, даже если иностранец заселяется в отель всего на несколько часов.

При поселении иностранного гражданина отель должен отправить уведомление **о постановке на миграционный учет в течение одного рабочего дня**. Когда заселение происходит в выходной или праздничный день, уведомление необходимо отправить до истечения первого следующего за выходным рабочего дня.

Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, необходимо получить лицензию на международную туристическую деятельность.

Несмотря на то, что с 01.01.2011 г. госпошлина за постановку иностранных граждан на миграционный учет была отменена, фактически процедура для туристов, прибывших в РФ, остается платной. Предполагается, что требуемая сумма должна покрыть расходы отеля на уведомление УФМС независимо от того, каким способом оно осуществлялось.

В гостинице при регистрации паспортов иностранных туристов на оборотной стороне миграционной карты ставят штамп о регистрации данного гостя с указанием номера регистрации сроков проживания. Отметку о регистрации пребывания на территории РФ делают на оборотной стороне листа национального паспорта, на которой вклеена виза. Зарегистрированные паспорта фиксируются в специальной книге и отдаются под роспись на стойку ресепшн.

В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету. Каждый день гостиница сдает отчет в паспортно-визовую службу о числе зарегистрированных иностранных граждан с извещениями об оплате государственной пошлины.

Во время регистрации портье обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации.

Обыкновенные однократные визы регистрируются на весь срок пребывания в РФ, но свыше 3 месяцев. Многократные визы выдаются на срок до 1 года. При регистрации таких виз в книге делается три записи в графе «Срок действия визы»: срок действия визы, срок регистрации, срок проживания в гостинице. Талон на регистрацию к таким визам выдается не более чем на 14 суток. Если виза обыкновенна, однократная, а цель поездки – транзит, то такая виза считается транзитной. Срок пребывания в РФ по такой визе – 24 часа, считая от КПП, независимо от срока действия такой визы. В случае, когда гость желает прожить свыше 24 часов по такой визе, ему следует сделать регистрацию в УФМС.

Если иностранный гражданин проживал в гостинице, выписался и вновь вернулся, то его снова регистрируют в книге, а в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию и госпошлину не берут.

При поселении иностранного гражданина в компьютер заносят данные: номер паспорта, номер визы и срок ее действия и обязательно делают коррекцию – правильно, как указано в визе, вносят фамилию, имя гостя, страну.

При переселении из номера в номер и при продлении проживания необходимо сообщать об этом в паспортный стол, проверяя срок действия визы. Сроки проживания не должны превышать сроков действия визы. Если, например, гость первоначально заявил, что останавливается на 5 дней, а позднее продлил пребывание до 8 дней, гостиница обязана отправить новое уведомление в УФМС с новым сроком пребывания.

Тургруппы должны иметь при себе действующие общегражданские заграничные паспорта. Руководитель группы должен иметь при себе письмо принимающей турорганизации (приглашение), а также список членов группы. Члены тургрупп совершают поездку только в составе этих групп. При оформлении групп в компьютер заносят индивидуально для каждого человека – номер и срок действия коллективной визы, номер паспорта, год рождения, страну.

Зарегистрированные паспорта выдают только их владельцам в развернутом виде под роспись. Руководитель группы получает паспорта на группу по своему документу, удостоверяющему личность, обязательно указывая свой контактный телефон.

Запись в книге регистрации необходимо вести четким, аккуратным почерком, не допуская помарок. В графе «Примечание» необходимо писать фамилию того, кто регистрирует. Должностные лица, по вине которых были допущены нарушения правил регистрации иностранных граждан, несут административную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Тема 7. Способы оплаты проживания

Оплата за проживание возможна наличными в рублях, кредитными картами, по безналичному расчету, ваучерами.

Оплата наличными производится в рублях у стойки администратора. При этом способе оплаты гостю выдаются следующие документы: кассовый чек и счет формы № 3-Г. Следует помнить, что счета-фактуры и акты физическим лицам не предоставляются.

При необходимости получения счета-фактуры и акта необходимо воспользоваться способом оплаты по безналичному расчету.

Безналичный способ оплаты предпочтителен для организаций, посылающих сотрудников в командировку. Выбирая такой способ оплаты, пользователь заполняет реквизиты организации в форме онлайн-бронирования и отправляет их. Далее на указанный пользователем электронный адрес приходит счет для оплаты. При бронировании этим способом оплачивается 100%-ая стоимость проживания согласно выставленному счету. Счет необходимо оплатить в течение 3 банковских дней. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет гостиницы на момент заезда гостиница оставляет за собой право перевести бронирование на наличный расчет.

При безналичном способе оплаты гость получает следующие «закрывающие» документы: счет-фактура и акт (при наличии доверенности на получение документов у гостя). Либо счет-фактура и акт будут высланы организации почтой России в течение 10 дней с момента выезда гостя.

Оплата ваучерами является разновидностью безналичного расчета. Ваучер – платежный документ, устанавливающий право туриста на определенные услуги и подтверждающий факт их оказания.

Оплата карточкой происходит у стойки администратора с помощью импринтера.

Порядок работы с пластиковыми картами

При выписке клиентов в отелях, где берется оплата кредитными картами при помощи импринтера, кассиру следует сформировать общий счет и внести необходимую сумму в уже подготовленный при въезде слип. Дать этот слип на подпись гостю, сделать в авторизационный центр, получить и записать на слипе авторизационный код (при положительном ответе). Для того чтобы платежный документ был полностью оформлен, необходимо:

- сокращенно указать код валюты (в нашем случае это только рубли);
- сделать отметку рядом с логотипом той платежной системы, кредитная карта которой бралась для оплаты;
- указать фамилию кассира.

Слип заполняется разборчивым почерком, необходимо следить за тем, чтобы вся информация присутствовала на всех трех экземплярах. Исправления на слипе не допускаются.

Если при заполнении слипа произошла ошибка, этот слип ликвидируется, прокатывается и заполняется вновь.

Кассир вручает предназначенные гостю документы:

- общий счет за предоставленные гостиничные услуги;
- один экземпляр слипа;
- счета за все предоставляемые дополнительные платные услуги.

Для отчета перед бухгалтерией кассиру необходимы:

- общий счет;
- два подписанных гостем экземпляра слипа с пометками: копия торговой точки/ предприятие и копия банка.

В гостиницах, принимающих оплату кредитными картами посредством POS-терминалов и использующих систему предварительной авторизации (отсроченный платеж), кассир при окончательном расчете с гостем прибегает к функции «Продажа в автономном режиме». Для этого ему необходим чек предварительной авторизации гостя, подготовленный заранее при заезде (в ходе выяснения вопросов платежеспособности). Нажатием определенной кнопки кассир вызывает автономный режим. После этого необходимо ввести номер кредитной карты (с магнитной полосы, путем проведения карточкой по магнитосчитывающему устройству, или вручную, используя номер кредитной карточки, имеющийся на чеке предварительной авторизации).

После введения итоговой суммы по счету кассир вводит код предварительной авторизации (он также указан на чеке предварительной авторизации). После определенной команды POS-терминалу аппарат начинает печатать чек, идентичный чеку "Продажа", но с пометкой "ОФЛАЙН Продажа". Этот чек, состоящий из двух экземпляров (белого и желтого цветов) и обеспечивающий копируемый эффект, дается на подпись гостю.

Остаток "замороженных" денег (если имеется) мгновенно возвращается на счет гостя.

В данном случае кассир вручает гостю:

- один экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный гостем один экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все положенные гостю счета за оказание дополнительных платных услуг.

Для своей отчетности у кассира остаются:

- второй экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный гостем второй экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все счета гостя за оказание дополнительных платных услуг в двух экземплярах.

Работа с кредитными картами требует от кассира большой ответственности, внимания, бдительности и профессионализма.

Работа с различными платежными документами

Еще один вид оплаты в гостинице - это оплата ваучерами (Voucher). Он менее распространен, чем наличный расчет и расчет кредитными картами, и является разновидностью безналичного расчета. Ваучер - документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания. В ваучере должны быть указаны:

- государственный номер лицензии турфирмы на право осуществления туристской деятельности (для отечественных туристских организаций);
- адрес турфирмы и остальные ее максимально полные реквизиты;
- номер ваучера и дата выдачи;
- наименование той организации, для которой предназначен ваучер (гостиница, пансионат, дом отдыха и т.д.)
- фамилия гостя или гостей;
- количество гостей;
- подробный перечень оплаченных услуг, которые необходимо предоставить данному гостю в конкретные сроки;
- телефоны и адреса партнеров турфирмы.

Ваучер должен иметь подпись ответственного лица и печать предприятия. Ваучер выписывается в нескольких экземплярах (обычно в 3-х);

- один остается в организации, выдавший ваучер;
- второй выдается гостю;
- третий предназначен для принимающей организации.

Иностранные и отечественные турфирмы заключают с гостиницей договоры на обслуживание туристов, деловых людей. Платежным документом для гостя является ваучер. Гости покупают в

турфирме ваучер, т. е уже заранее оплачивают проживание и некоторые дополнительные платные услуги (обычно завтрак и трансферт). Гостиница или другое средство размещения получают оплату за оказанные услуги от турфирм путем банковских переводов.

Кассир службы приема и размещения сдает ваучеры вместе с другими документами и счетами в расчетную часть гостиницы для дальнейшей обработки.

В компьютерной программе кассир делает соответствующие пометки. За оказанные гостиницей услуги, не входящие в перечень оплаченных услуг по ваучеру, кассир берет оплату наличными или по кредитной карте.

Тема 8. Материальная ответственность при работе с валютой и другими ценностями.

Нанимая на работу кассира, каждый работодатель должен помнить о том, что именно этому человеку он доверяет свои деньги.

Заключение договора

С работником, принимаемым на должность кассира необходимо заключить не только трудовой договор. Так как кассир будет иметь дело с деньгами и, подчас, довольно крупными суммами, нужен и типовый договор о полной материальной ответственности. Право работодателя на заключение с кассиром договора о материальной ответственности, подтверждает Постановление Министерства труда РФ № 85 "Об утверждении перечней должностей и работ, замещаемых или выполняемых работниками, с которыми работодатель может заключать письменные договоры о полной индивидуальной или коллективной (бригадной) материальной ответственности, а также типовых форм договоров о полной материальной ответственности". На основании вышеуказанного договора материальная ответственность кассира будет полной:

- за то, что принятые им ценности будут в сохранности;
- за ущерб, причиненный им в любом случае – как умышленно, так и в результате неаккуратного или халатного отношения к обязанностям, предусмотренным трудовым договором.

Если должность сотрудника подразумевает работу по обслуживанию материальных ценностей, то его отказ от заключения с работодателем договора о полной материальной ответственности будет рассматриваться как неисполнение своих трудовых обязанностей.

Возмещение ущерба

В случае нанесения ущерба работодателю, возмещение происходит следующим образом:

1. С целью установления причин возникновения и размера ущерба создается комиссия с участием соответствующих специалистов. Работодатель обязан выяснить все обстоятельства, прежде чем вынести решение конкретному работнику возместить ущерб.

2. Работник обязан дать письменное объяснение причины возникновения ущерба. Если же работник отказывается от предоставления объяснений, необходимо составить соответствующий акт.

3. Не позже одного месяца с момента установления величины причиненного ущерба производится взыскание с виновного сотрудника суммы ущерба, не превышающей его среднемесячного заработка, по распоряжению работодателя.

4. Если месячный срок прошел или сотрудник не желает в добровольном порядке возместить причиненный нанимателю ущерб, а величина ущерба, которую надо взыскать с работника, больше его среднего месячного заработка, то взыскать возмещение может только суд.

5. При удержании ущерба из заработной платы сотрудника нужно знать, что с каждой выплаты заработной платы совокупный размер удержаний не может быть больше 20%, а в случаях, которые предусмотрены федеральным законодательством, - 50% зарплаты сотрудника (часть 1, статья 138 ТК РФ).

Иные варианты возмещения ущерба

Виновный сотрудник может добровольно возместить ущерб работодателю полностью или частично. Работодатель и работник могут подписать соглашение сторон, по которому разрешается возмещение ущерба частями, с рассрочкой платежа. В таком случае сотрудник предоставляет нанимателю обязательство в письменном виде о возмещении ущерба. В документе должны быть обязательно указаны точные сроки платежей.

Если работник добровольно согласен возместить причиненный им ущерб, то из его зарплаты ничего не удерживается, а деньги вносятся в кассу предприятия или переводятся на его расчетный счет.

Сотрудник может возместить причиненный им ущерб, передав работодателю равное по ценности имущество или исправить повреждения самостоятельно, разумеется, с согласия работодателя.

Уголовная и административная ответственность кассира

Материальная ответственность кассира также может сопровождаться привлечением к административной и к уголовной ответственности. Если кассир:

- производил расчеты наличными сверх установленных размеров со сторонними организациями;
- не оприходовал (или оприходовал не полностью) в кассу денежную наличность;
- не соблюдал порядок хранения денежных средств;
- накопил в кассе наличные деньги сверх установленного лимита.

Такие случаи признаются нарушением порядка работы с наличными деньгами, порядка ведения кассовых операций и дают повод привлечь кассира к административной ответственности. Совершение данных правонарушений влечет за собой наказание в виде административного штрафа на кассира в размере от 4 000 до 5 000 рублей, а на юридическое лицо - от 40 000 до 50 000 рублей.

Хищение кассиром доверенных ему материальных ценностей (присвоения имущества или растраты вверенных ему денежных средств) он должен быть привлечен к уголовной ответственности (ст. 160 УК РФ).

Привлечение работника к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности не освобождает его от возмещения ущерба работодателю (ст. 248 ТК РФ).

Увольнение кассира, виновного в причинении ущерба работодателю Основанием для увольнения может быть:

- вступление приговора суда в законную силу, установившего совершение хищения по месту работы (любого, даже мелкого) чужого имущества, растраты (п. «г», п. 6, ст. 81 ТК РФ). Хищение может быть так же установлено постановлением судьи или органа, имеющего право рассматривать дела об административных правонарушениях;
- утрата доверия со стороны руководства организации к работнику, непосредственно связанному с материальными ценностями и совершившему виновные действия (п. 7, ст. 81 ТК РФ).

Тема 9. Организация хранения личных вещей.

В соответствии со ст. 925 ГК РФ и п. 17, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 «Правил предоставления гостиничных услуг», отель отвечает, как хранитель за утрату, недостачу или повреждение вещей постояльцев, внесенных в отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Внесенной в отель считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца отель отвечает при условии, если они были приняты им на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или ином помещении отеля.

Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Постоялец, обнаружив утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации отеля. В противном случае отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Для того, чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одними из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются:

- **хранение багажа в камере хранения** (Luggage room).

Камера хранения багажа всегда должна содержаться в чистоте и быть закрыта, за исключением случаев, когда в ней находится служащий. Дверь камеры хранения багажа должна быть снабжена табличкой и иметь звонок.

При приеме вещей в камеру хранения ответственный за данный участок работы сотрудник выдает пронумерованную бирку или квитанцию на каждый предмет багажа и фиксирует следующие данные:

- фамилию гостя,
- номер комнаты,
- число мест багажа,
- срок хранения.

Каждый предмет багажа должен иметь бирку с номером комнаты и именем гостя. Ценные вещи и предметы, включая дорогостоящую верхнюю одежду, в камеру хранения багажа не принимаются.

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату.

Выдача багажа осуществляется на руки гостю после того, как установлено, что он является его законным владельцем, и только по предъявлении бирки или квитанции. Если багаж гостя хочет получить его представитель, то кроме бирки или квитанции должно быть представлено письменное разрешение гостя или доверенность на получение багажа, а его представитель должен предъявить свое удостоверение личности.

При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти определенные формальности:

- 1) сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения, а также службу безопасности отеля,
- 2) гостю необходимо подробно описать содержимое багажа, указать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле,
- 3) сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

- **хранение особо ценных вещей в депозитных ячейках** (safe deposit boxes).

Депозитные ячейки (сейфы) находятся в зоне службы приема и размещения. Общая сумма хранимых гостем ценностей в ячейке сейфа должна ограничиваться законом РФ. Установленная сумма должна быть опубликована на видном месте (например, на дверце сейфа). Условия и порядок пользования сейфом должны строго соответствовать требованиям законодательства.

Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается гостю. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т.е. в присутствии гостя и сотрудника отеля. Для каждой депозитной ячейки в наличии должен быть только один комплект ключей, а любой дубликат должен быть уничтожен.

Служащий должен ознакомить гостя с правилами пользования депозитными сейфами и сообщить гостю, что существует только один комплект ключей к депозитной ячейке.

- **хранение в индивидуальных сейфах** (individual safes). Большинство гостиниц используют три типа сейфов: сейфы в гостиничных номерах, в служебных помещениях и мини-сейфы в зоне стойки регистрации.

При использовании депозитной ячейки (сейфа) необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию. Гость должен заполнить и подписать регистрационную карту для пользования депозитной ячейкой (сейфом). В регистрационной карте указывается дата, номер сейфа (ячейки), имя гостя и его постоянный адрес, номер комнаты, гость ставит свою подпись.

В регистрационной карте должны быть указаны следующие правила обращения с сейфами:

- а) в целях безопасности отсутствие дубликата ключей;
- б) в случае утери или порчи ключа гость согласен оплатить стоимость вскрытия сейфа;
- в) при выезде из гостиницы гость должен освободить сейф и сдать ключ;
- г) в случае если гость уехал, не сдав ключ, гостиница оставляет за собой право вскрыть сейф;
- д) содержимое сейфа будет храниться в гостинице в течение одного года. По истечении этого срока право распоряжаться содержимым сейфа остается за гостиницей.

Служащий должен проводить гостя к отдельной кабинке, где гость может в условиях конфиденциальности воспользоваться сейфом и разместить свои ценности в сейфе.

Если гость хочет оставить за собой пустой сейф и получить от него ключ, служащий должен визуально проверить в присутствии гостя, что сейф на самом деле пуст. Каждый факт пользования сейфом должен быть зафиксирован на оборотной стороне регистрационной карты (дата, время, подписи гостя и служащего), где гость подтверждает, что при открытии сейфа все ценности находятся в сохранности. Факт выемки гостем ценностей и возврат ключа также должен быть зафиксирован, гость должен подтвердить своей подписью, что все ценности извлечены из сейфа и находятся в полной сохранности. Каждый месяц должна проводиться ревизия всех ключей и депозитных ячеек.

Тема 10. «Экспресс-выписка»

Система экспресс-выписки была разработана и внедрена Биллом Марриоттом-младшим.

Экспресс-оплата гостиничного счета (quick check-out service) или быстрая выписка (express check-out) - очень удобная система для часто останавливающихся в отелях бизнес-туристов.

Данный метод используется только при оплате кредитными картами и в российских условиях применяется только в высококлассных гостиницах, где высока степень доверия как со стороны гостей к

персоналу службы приема и размещения, так и наоборот, поскольку процедуры выписки из гостиницы не требуется непосредственного присутствия проживающего.

Бланк для "быстрой выписки" можно взять в Reserption во время регистрации или в любое другое время в период проживания. Express check-out возможен только при наличие оттиска кредитной карты гостя (слипа кредитной карты). Гости получают свои готовые счета вечером (перед отъездом утром следующего дня). Некоторые гостиницы применяют технологии, позволяющие гостям проверить правильность счета посредством интерактивного телевидения у себя в номере. Если счета точны и гости согласны со всеми начислениями за оказанные гостиницей услуги, они заполняют бланк или, по-другому, соглашение об экспресс-оплате, подписывают его и сдают на стойку приема и размещения при отъезде. Эта процедура значительно сэкономить время и избежать возможных задержек во время выписки из гостиницы.