**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»)

Отделение заочного обучения

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

# Анализ использования различных видов расчетов с проживающими

Выполнила:
Тимохина Татьяна Николаевна

студентка 2420з группы

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Руководитель:
А.А.Мацкевич
_____
*личная подпись*

Нормоконтролер:
А.А. Мацкевич
_____
*личная подпись*

Санкт-Петербург, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....3

Глава 1. Теоретические основы сервиса в индустрии гостеприимства.....5

1.1 Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов.....5

1.2 Основные характеристики расчетов с проживающими.....11

1.3 Платежные системы.....13

1.4 Нормативно-правовая база расчетов с проживающими.....21

Глава 2. Анализ видов оплаты за услуги в гостинице «Граф Орлов».....25

2.1 Организационно-экономическая характеристика гостиницы «Граф Орлов» .....25

2.2 Расчеты в гостинице «Граф Орлов».....28

2.3 Организация оплаты за гостиничное обслуживание.....33

Глава 3. Разработка рекомендаций по совершенствованию расчетов в гостинице «Граф Орлов».....35

3.1 Проблемы при расчете за предоставленные гостиничные услуги в гостинице «Граф Орлов».....35

3.2 Рекомендации по совершенствованию расчетов в гостинице «Граф Орлов» .....36

Заключение.....43

Список использованных источников.....45

Приложения.....47

# ВВЕДЕНИЕ

Анализ мировых тенденций в индустрии гостеприимства позволяет сделать вывод, что эта сфера деятельности имеет высокие темпы развития и приносит существенные доходы тем странам, где ей уделяется достаточно большое внимание. Современная отечественная индустрия гостеприимства находится в процессе становления, с большим трудом преодолевая препятствия, которые возникают на ее пути.

Поиск и использование новых для отечественного рынка форм организации бизнеса стали важным моментом для эффективного управления предприятиями индустрии гостеприимства. Имеющаяся в настоящее время практика функционирования российского гостиничного хозяйства не отвечает современным требованиям рынка, что выражается в низкой доходности предприятий, вызванной огромными издержками, связанными с эксплуатацией и управлением гостиницами.

Актуальность данного исследования в области анализа расчетов с проживающими обусловливается необходимостью в современных условиях рыночной экономики поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства. Рассмотрение видов и методов оплаты гостиничных услуг направлено на повышение уровня обслуживания и эффективности производства гостиничных услуг. Развитие рыночных отношений вызывает появление новых задач, что вызывает необходимость совершенствования управления. Важно понимание руководителей гостиниц необходимости постоянно улучшать управление в сфере расчетов за гостиничные услуги.

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

В соответствии с целью в работе были определены задачи и исследования:

• выявить сущность гостиничных услуг и гостиничных продуктов;

• рассмотреть и проанализировать основные характеристики расчетов с проживающими;

• рассмотреть и проанализировать нормативно-правовую базу расчетов за предоставленные гостиницей услуги;

• рассмотреть и проанализировать виды и методы оплаты за предоставленные гостиничные услуги на примере гостиницы «Граф Орлов»;

• выявить проблемы расчетов с проживающими и разработать пути усовершенствования управления оплатой за гостиничные услуги.

Объектом исследования являются виды и методы оплаты за предоставленные гостиницей услуги.

Предметом исследования является система расчетов с проживающими в гостинице «Граф Орлов».

Структура работы строилась в соответствии с поставленной целью и состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы.

# Глава 1. Теоретические основы сервиса в индустрии гостеприимства

## 1.1 Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает в себя предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. д. К этой деятельности относятся и услуги ресторанов.

Все услуги, как материальные обладают пятью фундаментальными характеристиками. Гостиничные услуги имеют свою специфику.

Неодновременность процессов производства и потребления. В отношении предоставляемого в гостинице комплекса услуг не в полной степени действует такая общая для услуг характеристика, как одновременность, неразрывный характер процессов производства и потребления. Отдельные гостиничные услуги не связаны с присутствием клиента. Например, уборка и подготовка номера к продаже не совпадают по месту и времени с моментом продажи номера в службе reception и непосредственным заселением клиента.

Ограниченная возможность хранения. Комплекс гостиничных услуг не может быть сохранен для дальнейшей продажи. Если на текущие сутки гостиничный номер остается непроданным, то его невозможно продать дополнительно за эти сутки. Все убытки и упущенная выгода ложатся в данном случае либо на отельера, либо на туроператора, забронировавшего блок номеров и отказавшегося от всего блока или его части в силу различных обстоятельств.

Срочный характер гостиничных услуг. Специфика гостиничных предприятий состоит в том, что обслуживание клиентов должно происходить быстро. Данный фактор является наиболее значимым при выборе гостиницы. Время предоставления ряда гостиничных услуг измеряется даже секундами. В

частности, самое быстрое обслуживание предлагает гостиница в городе Токио, в которой максимальное время, необходимое для обслуживания гостя на приеме, ограничено 45 секундами. В большинстве других гостиниц на совершение аналогичных операций затрачивается 10-15 минут. В российских гостиницах можно затратить на те же процедуры до 30-40 минут и более.

Широкое участие персонала в производственном процессе. Важной особенностью гостиничных услуг является широкое участие людей в производственном процессе. Человеческий фактор и его значительное влияние приводит к изменчивости качества услуг, их неповторимости даже в рамках одного и того же предприятия. В связи с этим разработаны и совершенствуются стандарты обслуживания – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

Стандарт определяет критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания клиентов и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия. К таким критериям, например, могут относиться следующие: время ответа на звонок о получении информации или бронировании; время оформления в службе размещения; время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги; внешний вид и наличие униформы; знание иностранных языков обслуживающим персоналом.

Сезонный характер спроса на гостиничные услуги. Для рынка гостиничных услуг характерно колебание спроса в зависимости от времени года, так как большинство туристов отдыхают в летние месяцы, а также дней недели – деловые туристы размещаются в гостинице в будни, что в значительной степени влияет на загрузку гостиниц.

Взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки. Решение гостя посетить определенное место обычно основывается не на факторе наличия в этом месте конкретной гостиницы, а принимается совсем по другим причинам: возможность развлечься, отдохнуть, заняться спортом, принять лечебные

ванны. Человек, планирующий свою поездку во время отпуска, выбирает сначала определенное место посещения – страну, регион или город.

Только после этого он приступает к выбору подходящего гостиничного предприятия или другого средства размещения. Однако если гостиница посещается туристом повторно, то вопрос размещения может быть решен заранее.

Специфика гостиничной услуги определяется особенностями и технологиями обслуживания гостей. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя: встречу гостя при входе в гостиницу; регистрацию, оформление документов и размещение гостя; обслуживание в номере; обслуживание при предоставлении услуг питания; удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание; оформление выезда, проводы при отъезде. Услуга не может иметь готовой, законченной формы, она формируется в ходе обслуживания при тесном взаимодействии исполнителя и потребителя. Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы. Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте – месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения. Гость вступает в контакт с обслуживающим персоналом в ресторане, у стойки портье, в номере, следовательно, гостиничное предприятие должно обеспечивать успешное контактирование персонала с клиентом. Вместе с тем гость обязан соблюдать правила проживания и следовать принятым нормам поведения в общественных местах.

Важной особенностью гостиничной услуги является невозможность ее хранения и накопления. Также невозможно превышать естественную вместимость номерного фонда при приеме заявок и заселении, в то время как незаселенные номера и места объективно приводят к потере койко-мест. Таким образом, гостиничная услуга – это организованное взаимодействие гостя и

персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности. Этот продукт существует только в течение пребывания гостя, и в это время постоянно идет диалог между гостем и гостиницей, его невозможно запрограммировать или создать некий стандарт или алгоритм обслуживания. Следовательно, гостиничная услуга в каждом конкретном случае носит индивидуальный характер. В управлении гостиницами широко используется термин «гостиничный продукт», позволяющий подчеркнуть комплексный характер гостиничного предложения. Этот подход приемлем с точки зрения экономической теории, где «продукт» определяется как «результат» человеческого труда, хозяйственной деятельности, представленный в материально-вещественной, духовной, информационной форме, либо в виде выполненных работ и услуг.

В управлении гостиницами широко используется термин «гостиничный продукт», позволяющий подчеркнуть комплексный характер гостиничного предложения. Этот подход приемлем с точки зрения экономической теории, где «продукт» определяется как «результат» человеческого труда, хозяйственной деятельности, представленный в материальной, вещественной, духовной, информационной форме, либо в виде выполненных работ и услуг.

Гостиничный продукт имеет четыре характеристики, отличающие гостиничную услугу от товара.

Во-первых, неосязаемость услуг – их неуловимость или нематериальный характер означает, что их невозможно продемонстрировать, увидеть, транспортировать, хранить.

Во-вторых, неразрывность производства и потребления – оказать услугу можно только тогда, когда появляется клиент. С этой точки зрения производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не могут быть разорваны.

В-третьих, изменчивость – качество оказания услуг варьируется и зависит от уровня профессионализма производителя, его компетентности,

доброжелательности, вежливости и коммуникабельности его персонала, а также от учета индивидуальных требований каждого покупателя.

Однако гостиничному продукту, наряду со специфическими характеристиками услуг, присущи отличительные особенности:

- ситуационность гостиничной услуги, предоставляемой единовременно и меняющей характеристики при повторном обращении к услуге;
- индивидуальность услуги, поскольку даже в условиях массовой организации гостиничного продукта отель готов выполнить индивидуальные запросы клиента;
- неопределенность и относительная анонимность источника комплекса услуг, которые будут оказаны туристу, поскольку гостиничные услуги оказываются самыми различными предприятиями и учреждениями; ему известна лишь турфирма, продавшая турпродукт, гарантировавшая определенные гостиничные услуги, которые еще будут предоставлены.
- покупатель преодолевает расстояние, отделяющее место приобретения продукта от места его потребления, следовательно, гостиничные услуги могут быть реализованы только тогда, когда потребитель будет доставлен в место их производства;
- образование дохода потребителей, предназначенного для приобретения гостиничного продукта, регулируется условиями страны постоянного проживания, хотя сам процесс потребления формируется условиями стран временного пребывания или мировыми ценами;
- потребление туристов включает блага, получаемые как бесплатно, так и реализуемые на месте;
- в процессе туризма потребитель несет расходы как на удовлетворение потребностей, не зависящих от пребывания вне дома, так и вызванные самим путешествием;

- процесс потребления туриста всегда ограничен во времени и пространстве; большое значение имеет фактор сезонности;
- неопределенность и субъективность критериев качества гостиничного продукта, которое, помимо прямых показателей, зависит от ряда переменных (мода, состояние здоровья клиента, отношение персонала, социальный статус клиента);
- значительное влияние на качество гостиничного продукта оказывают внешние факторы, имеющие форс-мажорный характер, то есть не зависящие от воли и действий продавца и покупателей.

Можно выделить и ряд свойств гостиничного продукта:

- включает достоинство, уважение и любезность персонала;
- предоставление всех услуг должно соответствовать цели путешествия туриста;
- соответствие фактически предоставляемого туристу продукта рекламе, достоверность информации;
- достижение наибольшего эффекта для туриста при минимизации его расходов;
- завершенность гостиничного продукта;
- потребление гостиничного продукта, его направленность должны быть понятны и туристу, и производителю;
- возможность легко обнаруживать ошибки в технологии обслуживания;
- гостиничный продукт должен предусматривать возможность замены тех или иных услуг, чтобы быть ориентированным на разных потребителей;
- способность служить достижению какой-либо цели, удовлетворять потребности определенной целевой группы потребителей.

Таким образом, гостиничная услуга определяется как процесс взаимодействия потребителя и исполнителя, с целью удовлетворения потребностей гостя в размещении, питании и дополнительных услугах, а также получении прибыли. Гостиничный продукт – результат хозяйственной, интеллектуальной, сервисной деятельности исполнителя, создаваемый для удовлетворения потребителя в процессе оказания услуги.

## 1.2 Основные характеристики расчетов с проживающими

В гостиницах разных стран, разных категорий, установлены собственные тарифы за проживание, порядок оплаты за предоставленные услуги. Однако существуют некоторые общие положения, которые можно применить в деятельности любой гостиницы.

Исполнитель должен обеспечивать круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее, независимо от времени суток и дня недели. Круглосуточный режим работы осуществляется не только с целью увеличения прибыли, но и для формирования благоприятного имиджа среди клиентов. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере). Исполнитель не имеет права без информирования и соглашения с потребителем предоставлять какие-либо дополнительные услуги за плату, которые не входят в оговоренный сторонами комплекс услуг. Потребитель вправе отказаться от оплаты данных услуг, не предусмотренных договором. Запрещается обусловливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг. Цена гостиничного номера, порядок и форма его оплаты устанавливаются самим исполнителем, и не подлежит обжалованию со стороны потребителя и изменению без каких-либо существенных на то причин.

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.

Дорожные чеки выписываются на определенную сумму, поэтому клиент выбирает услуги в гостинице ровно на эту сумму. Чек не может быть передан другому лицу, но его можно обменять на наличные в любом банке. Именные чеки выписывает гость на требуемую к оплате сумму каждый раз, когда это необходимо. Для зачисления платежа по такому чеку на счет гостиницы требуется определенное время.

В отелях высокой категории в качестве платежного средства используются дебетовые и кредитные карты. В таком случае в заявке на бронирование указываются номер и срок действия кредитной карты, а также название платежной системы.

Многие гостиницы практикуют продажу своим клиентам так называемых карт гостя. Такие карты также служат для оплаты гостиничных услуг по безналичному расчету и, кроме того, предоставляют клиентам определенные скидки. Для оплаты по безналичному расчету также могут быть использованы дорожные и именные чеки.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, плата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени. Расчет платы за проживание начинают считать с 12 часов той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда. При проживании менее суток плата взимается за целые сутки, независимо от расчетного часа.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

## 1.3 Платежные системы

Существует несколько видов платежных систем. Для расчетов в гостиницах в основном используются наиболее популярные системы – Visa и Mastercard. Рассмотрим каждую из них более подробно.

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.

18 декабря 2012 года платёжная система Виза зарегистрирована в реестре операторов платежных систем Банка России (оператор — ООО "Платежная система «Виза»; расчетный центр — ОАО Банк ВТБ).

Россия является ключевым рынком региона Visa CEMEA. В 1994 году в стране насчитывалось всего около 30 000 карт Visa. Стабильный и уверенный рост привёл к тому, что обороты в России составили 48 % от общего объёма операций ($220 млрд) в регионе CEMEA (включающего 82 страны Центральной и Восточной Европы, Ближнего Востока и Африки). По данным Visa International, российские банки выпустили 39,4 млн карт Visa, что на 47 % больше результатов предыдущего года.

Постоянный рост оборотов показывает, что россияне стали более активно пользоваться картами Visa не только для снятия наличности, но и для оплаты товаров и услуг. Так, оборот по картам Visa в торгово-сервисной сети в России на конец 1 квартала 2007 года увеличился на 76 % по сравнению с аналогичным периодом 2006 года и составил более 6,7 миллиарда долларов США. Количество транзакций по картам Visa в торгово-сервисной сети увеличилось на 75 % и превысило 113 миллионов.

В России карты Visa обслуживаются почти в 166 тысячах торговых точек и более чем в 36 тысячах банкоматов.

Типы выпускаемых карт.

Visa Electron — самый простой вид карт. Не имеет выпуклых элементов, что ограничивает возможность использования этого вида карт в терминалах, основанных на снятии оттиска с карты (механическое копирование без подключения к базе данных). Как правило, установлены минимальные лимиты на операции и минимальные гарантии.

- Visa Virtual card — карта для совершения платежей через интернет. Порой «выпускается» без физической выдачи карты. Фактически, это предоставление владельцу лишь реквизитов карты (номер, CVV2, дата действия и т. п.), которые можно использовать для оплаты через Интернет. Удешевляется эмиссия карты, но снижается защищённость. Обычно являются предоплаченными в момент эмиссии и не предусматривают возможность пополнения. Могут быть анонимными, что иногда вызывает трудности при обработке в платёжных системах с обязательной верификацией имени владельца.
- Visa Classic — карта со стандартным набором функций. Сюда входят платежи в большинстве торговых точек, принимающих карты, бронирование различных товаров и услуг в Интернете, страхование находящихся на счету денег и т. д.
- Visa Gold — карта, которая имеет дополнительные гарантии платёжеспособности держателя, более высокие платёжные и кредитные лимиты по сравнению с Classic, а также ряд дополнительных сервисов, среди которых экспресс-выдача наличных и экстренная замена карты в случае утери или кражи карты вдали от банка-эмитента, дополнительные скидки и привилегии в таких сферах, как путешествия, прокат автомобилей, покупки эксклюзивных товаров и услуг. Как правило, вместе с обязательными привилегиями от платёжной системы, банки-эмитенты карт

предлагают собственные дополнительные услуги для держателей карт Gold и более высокого уровня.

- Visa Platinum — элитная карта, которая обычно предоставляет возможность владельцу получить дополнительные услуги, скидки, страховки в объёмах, превышающих привилегии для держателей карт Gold.
- Visa Signature — карточный продукт для особо состоятельных клиентов, отличительными особенностями которого являются максимальная покупательная способность, повышенные лимиты на различные группы операций по картам, эксклюзивные услуги в области отдыха, покупок и путешествий, а также консьерж-сервис и специальные возможности на личной странице в Интернете.
- Visa Infinite — позиционируется как наиболее престижная карта для клиентов с наивысшей платёжеспособностью. В ряде случаев кредитный лимит по такой карте неограничен.
- Visa Black Card — имиджевый элитарный продукт. Материалом для изготовления служит не обычный пластик, а патентованный специальный углепласт. Позиционируется как символ принадлежности держателя к верхушке общества. Из-за повышенных требований, в США владельцами этой карты могут стать не более 1 % жителей. Владелец сможет останавливаться в VIP-салонах международных аэропортов, пользоваться услугами консьерж-сервиса, обеспечивается туристическая страховка, покрытие ущерба при автомобильной аварии, возмещение затрат при отмене поездок.
- Visa Business Credit и Visa Business Debit — карты для представителей юридических лиц, предназначенные для расчётов в интересах бизнеса. Данные карты позиционируются как продукт для малого бизнеса.

- Visa Business Electron Card — карты позиционируются платёжной системой как продукт для малого бизнеса в странах с развивающейся экономикой.
- Visa Corporate — карты бизнес-сегмента, предназначенные для компаний среднего и крупного бизнеса.
- Visa Fleet — карты бизнес-сегмента, ориентированные на компании, использующие автотранспорт в своей основной деятельности. Этот тип карт помогает компаниям отслеживать эксплуатационные расходы своего автопарка, а также получать дополнительные скидки на топливо и сервисное обслуживание.
- Visa Debit — карта для каждодневных расходов. Её особенность состоит в том, что списание средств происходит с депозитного счёта клиента, как если бы он снимал со счёта наличные или выписывал чеки в оплату приобретённых товаров или услуг.
- Visa Prepaid Card — карта, баланс которой пополняется при выдаче в банке, и дальнейшие операции проводятся в пределах доступного остатка средств. Разновидностью данного типа карт является подарочная карта — Gift Card. Разновидностью данного типа карт можно считать и карты моментальной выдачи Visa Instant Issue — заранее персонализованные, но не персонифицированные (без указания имени держателя). Особенностью этого типа карт является быстрая выдача карты, как правило в течение 15—20 минут с момента обращения клиента в банк.
- Visa TravelMoney — карта, предназначенная в первую очередь для безопасной перевозки денежных средств, например в ходе путешествия, являясь более технологичным аналогом дорожных чеков. Как правило, по данному виду карт возможны только операции снятия наличных в банкоматах, однако отдельные банки допускают и покупки по картам TravelMoney.

- Visa Mini Card — карта уменьшенного формата, нередко выпускается с отверстием, подразумевая использование и в качестве брелока и не только. Необходимо отметить, что соседство с металлическими ключами крайне нежелательно и может пагубно сказаться как на записанной на магнитной полосе информации, так и привести к повышенному механическому износу карты. В силу нестандартного формата, этот тип карт невозможно использовать в банкоматах, терминалах с контактными чипами (бесконтактный протокол поддерживается — если карта снабжена таким чипом), также не получится использовать карту в импринтерах. Таким образом, данный продукт пригоден лишь для оплаты покупок или получения наличных в точках, оборудованных электронным терминалом, способным работать по магнитной полосе или бесконтактному чипу. По этой причине данный тип карт, как правило, выпускают в «связке» с картой стандартного формата, имеющей доступ к тому же картсчёту.
- Visa Buxx — целевой аудиторией этой карты являются подростки, не имеющие пока самостоятельного дохода. Родители имеют возможность зачислять на карту «безналичные карманные деньги» и контролировать движения по счёту.
- Visa Horizon — дебетовая карта, которая хранит средства на самом чипе, предварительно преавторизовывая их со счёта в банке. При её использовании нет необходимости устанавливать связь в режиме реального времени с банком-эмитентом для получения авторизации. Вся информация о доступном балансе находится на самой карте в памяти встроенного чипа и доступна для чтения терминалом в торговой точке. Держатель карты при необходимости может пополнить баланс на карточке со своего счёта в банке либо через банкомат, либо через один из терминалов в торговой сети или отделениях банка. Visa Horizon идеально подходит в тех случаях, когда существуют проблемы со связью или таковая вообще отсутствует.

- Поскольку для данного продукта отсутствует риск неплатёжеспособности или перерасхода средств за счёт предварительной авторизации, то Visa Horizon идеально подходит для выдачи клиентам, у которых отсутствуют банковская и кредитная истории. В отличие от карты с электронным кошельком, в котором баланс на карте предоплачивается и в случае потери карты клиент теряет непотраченные средства с карты, Visa Horizon позволяет восстановить остававшиеся к моменту потери карты средства на счету клиента в банке.
- Visa Cash или, как ещё её принято называть, «электронный кошелёк», является предоплаченной картой и совмещает в себе удобства платёжных карт с защищённостью и функциональностью встроенного чипа. Карта Visa Cash позволяет легко и быстро оплачивать мелкие расходы, поэтому в основном может использоваться для покупки недорогих предметов, таких, как газеты, билеты в кино, для оплаты непродолжительных телефонных переговоров и т. д. Карта Visa Cash может быть либо пополняемой, либо одноразовой. Решение об этом принимается банком-эмитентом, выдающим карту, и согласовывается с клиентом.

Следует обратить внимание, что в некоторых странах или регионах доступны не все виды карт; это может быть связано с особенностями законодательства той или иной страны, а также региональными ограничениями самой платёжной системы.

В сентябре 2007 года Visa запустила программу Visa payWave, направленную на создание бесконтактных технологий, позволяющих владельцам карт лишь подносить карту к терминалу и не требующих прикладывать или вставлять карту в банкомат. Аналогом такой системы у MasterCard является PayPass сервис, использующий RFID технологию.

В Европе Visa представила V PAY — решение только для смарт-карт, с PIN-кодом.

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

Главная штаб-квартира компании находится в Нью-Йорке, округ Уэстчестер, США. Глобальная операционная штаб-квартира расположена в О'Фэллоне, пригороде Сент-Луиса, штат Миссури, США. Во всём мире основным бизнесом является обработка платежей между банками-эквайрерами, обслуживающими торговые точки, банками-эмитентами или кредитными кооперативами, использующими для оплат дебетовые и кредитные карты бренда «MasterCard». С 2006 года MasterCard Worldwide стала публичной компанией, до своего первого публичного размещения она являлась организацией, совместно управляемой более чем 25 000 финансовыми учреждениями, выпускающими брэндовые карты.

Ассоциация MasterCard International управляется её участниками. В целях координации и управления глобальным бизнесом, обеспечения продвижения на рынках брендов платёжной системы, разработки и внедрения новых технологий и стандартов была основана бесприбыльная (некоммерческая) неакционерная корпорация MasterCard International Incorporated.

В 2010 г. на долю MasterCard приходилось 20 % платёжных карт мира, 28,6 % имел бывший мировой лидер VISA, а первой стала China UnionPay с 29,2 %. В 2015 доля MasterCard в мире также составляет 20 % платёжного рынка, при этом в России — доля в 35 % с общим числом в 80 млн эмитированных карт.

Корпорация MasterCard International Incorporated и участники платёжной системы MasterCard International активно участвуют в разработке и внедрении технологий и стандартов микропроцессорных карточек, а также в продвижении карточек в качестве инструмента безопасных платежей на рынке электронной коммерции. В этих целях платёжная система участвует в работе нескольких

международных консорциумов и форумов, работающих над внедрением стандартов многофункциональных микропроцессорных карточек.

29 декабря 2012 года платёжная система МастерКард зарегистрирована в реестре операторов платежных систем Банка России. Оператор — ООО «МастерКард». Расчетный центр — ОАО «Сбербанк России».

Торговые марки.

MasterCard. Основополагающая торговая марка MasterCard International является базовой в визуальной коммуникации с участниками платёжной системы, клиентами и предприятиями торговли и сервиса по всему миру.

MasterCard Electronic. Позиционируется как «100 % электронный», «100 % авторизуемый эмитентом» карточный продукт, предназначенный в первую очередь для использования в высокорисковой среде (к этой категории можно отнести как не полностью надёжных клиентов с точки зрения эмитента, так и неблагополучные с точки зрения мошенничества торговые точки, целые страны или регионы — с точки зрения держателя карты).

Maestro. Сервис дебетовых карт, основанный в 1990 году, с использованием привязки карт к текущему счёту или предоплаченным денежным лимитом. Отличается онлайн-авторизацией остатка средств в банке-эмитенте и требует подтверждение оплаты подписью или PIN-кодом. Выпускается только с магнитной полосой или с магнитной полосой и микрочипом.

Mondex. Данный продукт предоставляет возможность для расчётов «электронными деньгами», для чего предусмотрена возможность «загрузки» наличных в «электронный кошелёк», функционирующий на базе установленного в карте чипа.

Cirrus. Принадлежащая MasterCard International торговая марка, объединяющая сеть банкоматов.

## 1.4 Нормативно-правовая база расчетов с проживающими

Оплата за гостиничные услуги осуществляется на основе нормативно-правовой базы. Рассмотрим ее составляющие более подробно.

В России на первом месте при оплате за гостиничные услуги стоит наличный расчет. Поэтому нельзя забывать о требованиях Федерального закона от 22 мая 2003 года №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт». В соответствии с пунктом 1 статьи 2 и статьей 5 указанного закона организации при осуществлении наличных денежных расчетов обязаны применять ККТ и выдавать покупателям (клиентам) при осуществлении таких расчетов в момент оплаты отпечатанные контрольно-кассовой техникой кассовые чеки. В целях указанного Закона под наличными денежными расчетами понимаются произведенные с использованием средств наличного платежа расчеты за приобретенные товары, выполненные работы, оказанные услуги.

Однако пунктом 2 статьи 2 данного закона установлено, что: «Организации и индивидуальные предприниматели в соответствии с порядком, определяемым Правительством Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности. Порядок утверждения формы бланков строгой отчетности, приравненных к кассовым чекам, а также порядок их учета, хранения и уничтожения устанавливается Правительством Российской Федерации».

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».

Федеральный закон от 22 мая 2003 года №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (далее - Федеральный закон №54-ФЗ) допускает применение бланков строгой отчетности при оказании организациями и индивидуальными предпринимателями услуг именно населению. При оказании услуг юридическим лицам, вышеуказанный Закон, расчеты с применением бланков строгой отчетности не разрешил. Поэтому, если организация заключает договор на оказание услуг с юридическим лицом и расчет производится наличными денежными средствами, наличие ККТ обязательно.

При оформлении расчетных документов командированных лиц, работники гостиницы должны иметь в виду, что для того, чтобы организация, направившая своего сотрудника в командировку, могла принять к вычету НДС по расходам за наем жилья, следует в чеке ККТ или бланке строгой отчетности (документы, подтверждающие фактическую уплату суммы налога, указанную в счете-фактуре) отдельной строкой выделить сумму налога.

Первичные документы, которые применяются гостиницами при оказании услуг, утвержденные Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности». Бухгалтеру гостиницы следует правильно организовать учет и хранение таких бланков.

В статье 2 Федерального закона №54-ФЗ, речь идет о бланках строгой отчетности, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации. Однако таких бланков строгой отчетности пока нет, их еще только предстоит утвердить Правительству Российской Федерации.

До введения в действие новых бланков строгой отчетности можно применять сегодняшние - утвержденные Минфином Российской Федерации, как мы уже отметили они утверждены Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121.

Бланки должны быть изготовлены только типографским способом с обязательным указанием выходных типографических данных. Общие требования к БСО и порядку их оформления приведены в Письме Минфина Российской Федерации от 23 августа 2001 года №16-00-24/70 «О документах строгой отчетности при осуществлении денежных расчетов с населением».

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.

Бланк с заполненными строками по всем предусмотренным реквизитам, подписанный должностным лицом, приобретает юридическую силу и является первичным бухгалтерским документом.

Бланки строгой отчетности приравниваются к чеку ККТ. Компьютерное (самостоятельное изготовление с помощью имеющейся компьютерной техники) изготовление бланков строгой отчетности недопустимо.

С 11 февраля 2002 года вступил в силу Федеральный закон от 8 августа 2001 года №128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (далее – Закон №128-ФЗ), внесший значительные изменения в «старую» редакцию закона о лицензировании. Ранее законодательно было утверждено, что на осуществление полиграфической деятельности требовалось наличие лицензии. Это означало, что изготовление бланков строгой отчетности типографским способом, являющихся полиграфической продукцией, подлежало обязательному лицензированию.

Новым Федеральным законом перечень видов деятельности, на осуществление которых требуются лицензии, значительно сокращен.

Согласно статье 17 Закона №128-ФЗ на осуществление деятельности по изготовлению защищенной от подделок полиграфической продукции, в том числе бланков ценных бумаг, а также торговли указанной продукцией, требуется лицензия.

Это значит, что бланки строгой отчетности с элементами защиты должны быть изготовлены полиграфическими предприятиями, имеющими соответствующую лицензию, выданную федеральным органом исполнительной власти (в данном случае Минфином России). Следовательно, с 11 февраля 2002 года полиграфическая деятельность по изготовлению бланков строгой отчетности (не имеющих защиты от подделки) и деятельность по торговле указанными бланками лицензированию не подлежит. Так как бланки строгой отчетности для гостиниц не имеют защиты, следовательно, на их изготовление и продажу лицензия не требуется.

Итак, бланки строгой отчетности должны издаваться типографским способом. При изготовлении БСО серию им присваивает гостиница самостоятельно при сдаче заказа на изготовление бланков в типографию. Номер конкретного бланка в пределах соответствующей серии ставит типография. Так как каждый бланк нумеруется типографским способом, то испорченные бланки должны быть сохранены, бланк при этом перечеркивается.

Регистрировать бланки строгой отчетности в местных налоговых органах нет необходимости, так как действующим российским законодательством такая обязанность не предусмотрена.

# Глава 2. Анализ видов оплаты за услуги в гостинице «Граф Орлов»

## 2.1 Организационно-экономическая характеристика гостиницы «Граф Орлов»

Гостиница «Граф Орлов» в Самаре представляет собой уникальное сочетание изысканного европейского стиля и российского гостеприимства. Гостиница «Граф Орлов» расположена в историческом центре города Самара, вблизи набережной реки Волги, красивейшей пешеходной улицы Ленинградской, Самарской филармонии, по адресу: ул. Куйбышева,88. Расстояние от гостиницы до Международного аэропорта Самары «Курумоч» – 35 км.

Гостиница «Граф Орлов» предлагает 23 комфортабельных номера категорий «стандарт», «студия», «студия плюс» и «люкс».

В некоторых номерах открывается вид на Волгу, окна других выходят во внутренний двор или имеют панорамный вид на старый город. Все номера оснащены плазменными телевизорами, кондиционерами, сейфами, мини-баром и бесплатным доступом в Интернет.

Со вкусом декорированный ресторан, уютный лобби-бар, прекрасно оборудованная wellness-зона станут идеальным местом для отдыха.

Гостиница «Граф Орлов» предлагает оптимальные возможности для проведения конференций, совещаний, семинаров, а также свадеб и банкетов в Самаре.

Здание, в котором расположен отель, построено в 1910 году. В 1997 году в здании была открыта гостиница Ганза – одна из первых в городе гостиниц

западного типа. На протяжении многих лет авиакомпания Люфтганза размещала в этой гостинице свой персонал. В 2007 году началась полная реконструкция здания. Внутренняя архитектура и дизайн разработаны госпожой Викке ван Виссен. В конце ноября 2010 года, после полной реконструкции и модернизации, гостиница вновь открыла для гостей свои двери под новым именем «Граф Орлов».

Отель «Граф Орлов» принадлежит Герардусу ван Виссену и Людмиле Орловой, русско-голландской супружеской паре, которая сотрудничает также и в бизнесе. Ка считают владельцы, гостиница должна полностью отвечать всем профессиональным требованиям и в то же время в ней должна господствовать атмосфера гостеприимства, создавая все условия для отдыха гостей. «Каждый гость должен чувствовать себя желанным в наших стенах, ощущая заботу и уют».

Отель предлагает:

- Круглосуточно: персонал, говорящий на многих иностранных язках
- 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

Организационная структура гостиницы «Граф Орлов»:

Директор гостиницы «Граф Орлов»» является посредником между владельцами предприятия и управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями, с другой. На генеральном директоре лежит решение огромного числа задач: принятие ориентированных на выбранный сегмент рынка решений, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, определение общих направлений политики предприятия в рамках поставленных целей и задач, в том числе проведение финансовой политики, к которой могут быть отнесены такие вопросы, как определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные о хозяйственные нужды. Владельцы предприятия и генеральный директор определяют круг поставщиков, долевые отношения с которыми гостиница поддерживает в первую очередь.

Отдел номерного фонда гостиницы «Граф Орлов» состоит из таких подразделений, как служба бронирования, административная служба, служба горничных, служба безопасности. Руководитель отдела номерного фонда несет ответственность за создание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми на предприятии стандартами. Административная служба выполняет функции оформления при въезде и выезде, расчетов с клиентами, а также функции информационного центра. Служба бронирования занимается резервированием номеров для клиентов.

Служба горничных гостиницы «Граф Орлов» является в большинстве случаев наиболее функционально значимым подразделением. Это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров, внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. Горничные превращают использованный продукт, каким является гостиничный номер после отъезда гостей, в готовый для последующей реализации чистый и уютный номер. Служба горничных использует собственную прачечную, в которой использованное постельное белье, полотенца преобразуются в чистый, готовый к употреблению продукт.

Служба администраторов является первой в цепочке взаимодействия с гостями, она встречает и размещает гостей, принимает оплату за проживание, решает возникающие вопросы. Несомненно, является одной из наиболее важных служб гостиницы.

Служба безопасности также является примером двойственного подхода, когда выполнение функции поддержания порядка и безопасности на предприятии может быть поручено собственной службе, но не исключены варианты привлечения сторонней организации. Гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов.

Инженер изучает состояние эксплуатации машин и оборудование: лифты, стиральные машины, насосы для подкачки воды, канализационные трубы, батареи, сантехника.

Организация бухгалтерской служб, бухгалтерский учет на предприятии осуществляется специализированным подразделением (бухгалтерией), непосредственно подчиненной главному бухгалтеру, который несет ответственность перед руководством предприятия за организацию бухгалтерского учета и предоставления бухгалтерской отчетности.

## 2.2 Расчеты в гостинице «Граф Орлов»

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

К функциям службы бронирования гостиницы «Граф Орлов» относятся:

1. Прием заявок и их обработка.

2. Составление необходимой документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Прием заявок осуществляется по телефону, факсу, по почте (письмо или телеграмма), с помощью компьютерных систем бронирования, с помощью сети интернет. Каждая заявка содержит следующую информацию:

- дату и время заезда;
- примерную дату и время отъезда;
- количество гостей;
- категорию номера (люкс, апартамент, экономический класс, бизнес-класс);
- услуги в номере (наличие ванны, душа, телевизора, холодильника, сейфа, мини-бара и т. д.);
- услуги питания (только завтрак, полупансион, полный пансион);
- цену (при указании цены следует точно определить, за что платит гость: за все время пребывания, за один день пребывания, за каждого проживающего, только за размещение, за размещение и питание, за размещение и завтрак и т. д.);
- фамилию и инициалы того, кто будет оплачивать счет (или название фирмы);
- вид оплаты (наличный, безналичный, с использованием кредитной карточки);
- особые пожелания (заранее забронировать стол в ресторане, трансфер, возможность иметь в номере животное и т. д.).

После соответствующей обработки заявки сотрудником службы бронирования гостю направляется подтверждение или отказ. Подтверждение заявки — это специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице. Обычно на уведомлении указывается номер подтверждения, дата предполагаемого прибытия и выбытия гостя, категория заказанного номера, количество гостей, количество кроватей и другие специально оговариваемые требования. Для того чтобы еще раз уточнить все

детали размещения, а также исключить возникновение спорных вопросов, желательно, чтобы по прибытии в гостиницу уведомление было у гостя с собой.

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. Такими гарантиями прежде всего являются предоплата в размере 50% или 100% стоимости суточного размещения или размещения в течение всего срока, а также информация о номере кредитной карточки клиента. Однако в этом случае необходимо, чтобы в законодательстве государства, в котором расположена гостиница, содержались строгие нормы ответственности за отказ клиента от подтвержденного гостиницей бронирования.

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%).

Службу приема часто называют сердцем или нервным центром гостиницы «Граф Орлов». С этой службой гость контактирует больше всего, сюда же он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостинице. К важнейшим функциям службы приема относится приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении. Сотрудник службы приема (портье) является после швейцара, стоящего у входа, практически первым сотрудником гостиницы, с которым контактирует гость. От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как

быстро будут выполнены необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В этой связи к службе приема предъявляются следующие требования:

• служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема (стойки портье);

• стойка портье должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;

Сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

При размещении следует еще раз согласовать условия предварительного бронирования (категорию номера, наличие удобств, вид оплаты, цену, срок пребывания, предполагаемую дату отъезда и т. д.). Если гостю необходимо заполнить анкету, следует сделать эту процедуру наименее неприятной. Например, если гость уже бывал в этой гостинице, то достаточно только его подписи на анкете (имеется в виду, что информация о госте сохранена со времени его первого пребывания в гостинице). К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство расчетов с клиентами.

До прибытия гостя служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице.

В большинстве крупных гостиниц учет свободных мест производится автоматически с использованием специальной компьютерной программы. В малых и средних гостиницах до недавнего времени (в отдельных гостиницах и сейчас) для этой цели использовался специальный номерной щит. Номерной

щит имеет ячейки, куда вставляются разноцветные карточки в соответствии с количеством дней пребывания клиента в гостинице. Разные цвета позволяют видеть различные категории гостей. Например, зеленый цвет используется для обозначения групповых туристов, желтый — участников конгресса, красный — индивидуальных, белый — деловых и т. д. Такой номерной щит дает наглядную картину загрузки номерного фонда и наличия свободных мест. Сведения о наличии свободных мест в гостинице и количестве проживающих гостей четко и оперативно передаются службой приема всем другим службам гостиницы. В службе приема также расположен щит для ключей от номеров. Как правило, он снабжается специальными ячейками для корреспонденции гостей, телефонограмм и другой письменной информации. Сразу же после размещения гостя в отеле расчетная часть открывает на его имя счет. Обычно гость пользуется услугами различных служб гостиницы, предъявляя визитную карточку или называя номер комнаты. Эти службы дают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и информирует об этом все гостиничные службы.

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном приезде гостя эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом предвосхитить предпочтения и пожелания гостя. Подобная работа очень важна для целей приобретения постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современных гостиничных предприятиях эту работу выполняют с помощью компьютерной программы, позволяющей создать обширный банк данных о клиентах.

## 2.3 Организация оплаты за гостиничное обслуживание

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

1. Наличными. На первом этаже гостиницы «Граф Орлов» можно рассчитаться за услуги наличными денежными средствами, либо же пластиковой картой через терминал банка.

2. Безналичным расчетом. Лицам, которым удобнее совершить предоплату до приезда в гостиницу, доступна возможность оплатить услуги гостиницы по безналичному расчету. Для этого при заполнении заявки на бронирование необходимо сделать пометку о том, что желаете оплатить через расчетный счет организации и менеджер гостиницы вышлет счет для оплаты. Следует иметь в виду, что в этом случае счет выставляется на всю сумму забронированных услуг, т. е. будет осуществлена полная предоплата.

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.

В гостинице «Граф Орлов» преобладает наличный расчет (68%), кредитной картой предпочитают расплачиваться 22% гостей, 10% осуществляют безналичный расчет. Оплата за проживание в гостинице «Граф Орлов» взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты согласно прейскуранту.

Оплата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом, установленным с 12 часов дня текущих суток. Оказание дополнительных услуг на платной основе производиться работниками гостиницы «Граф Орлов» на основании счета и чека в установленный интервал

времени после обращения потребителя в соответствии с Порядком оказания данной услуги. При проживании не более суток плата взимается за сутки.

При заселении до расчетного часа, с 00 до 12 часов, плата взимается за половину суток. В случае выезда после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- в течение 12 часов – за половину суток;
- от 12 до 24 часов – за полные сутки.

При оплате за проживание и/или дополнительных услуг по безналичному расчету гостиница «Граф Орлов» формирует предварительный счет, который передается гостю (либо отправляется ему по факсимильной связи) в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет гостиницы «Граф Орлов» не позднее, чем за сутки до заезда гостей (если не существует иной договоренности с менеджером гостиницы на основании гарантийного письма потребителя).

В течение 3 суток после выезда из гостиницы потребителю отправляется по почте (посредством факсимильной связи) окончательный расчет, акт выполненных работ в двух экземплярах и счет-фактура по НДС.

При оплате за проживание и дополнительных услуг по безналичному расчету гостиница «Граф Орлов» формирует предварительный счет, который передается потребителю (либо отправляется ему по факсимильной связи) в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет гостиницы не позднее, чем за сутки до заезда гостей (если не существует иной договоренности с менеджером гостиницы на основании гарантийного письма потребителя). В течение 3 суток после выезда из гостиницы гостю отправляется по почте (посредством факсимильной связи) окончательный расчет, акт выполненных работ в двух экземплярах и счет-фактура по НДС. Не взимается плата за проживание в гостинице «Граф Орлов» детей в возрасте до 8 лет при

условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

Плата за дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей «Граф Орлов», взимается на условиях предварительной оплаты в службе приема и размещения.

В гостинице «Граф Орлов» действует система скидок к ценам на оказываемые услуги в соответствии с Положением о скидках и надбавках к ценам на оказываемые в гостинице «Граф Орлов» услуги.

# Глава 3. Разработка рекомендаций по совершенствованию расчетов в гостинице «Граф Орлов»

## 3.1 Проблемы при расчете за предоставленные гостиничные услуги в гостинице «Граф Орлов»

Отличительной особенностью гостиничного сегмента является то, что для него единственное направление совершенствования деятельности гостиницы – разработка гибкой системы оплаты услуг. Как уже было сказано выше, преобладающей оплатой является наличный расчет (68% гостей). Однако использование для оплаты гостиничных услуг кредитной карты дает ряд преимуществ по сравнению с оплатой наличными, и более удобно.

Для выяснения какой вид и метод оплаты предпочитают гости гостиницы «Граф Орлов», нами был проведен опрос проживающих.

Результаты опроса позволяют сделать следующие выводы. Так как кредитные карты получили повсеместное распространение, оплата с их помощью становится насущной необходимостью. 72% проживающих согласно оплачивать гостиничные услуги кредитными картами и только 18% гостей предпочитают оплачивать наличными. Безналичный расчет предпочитают в основном корпоративные клиенты. Однако современное техническое и программное обеспечение гостиницы «Граф Орлов» не позволяет производить

расчет кредитными картами за все предоставляемые услуги. Данное обстоятельство неблагоприятно сказывается на имидже гостиницы и мнении ряда клиентов.

Таким образом, можно выделить существующие проблемы системы оплаты за услуги гостиницы «Граф Орлов»:

• невозможность внедрения повсеместной оплаты за предоставляемые услуги кредитными картами;

• устаревшее программное обеспечение.

## 3.2 Рекомендации по совершенствованию расчетов в гостинице «Граф Орлов»

Для решения выявленных проблем мы предлагаем внедрить в гостинице «Граф Орлов» автоматизированную гостиничную систему. На рынке в настоящее время представлено более десятка гостиничных систем, половина из них – импортные. Для начала, остановимся на особенностях задачи автоматизации служб поселения в российских гостиницах. Правительством РФ утверждены правила предоставления гостиничных услуг. Вместе с тем, в большинстве гостиниц подходят к процедуре приема гостей достаточно творчески и разнообразно.

Именно поэтому большинство гостиничных систем строится по принципу ромашки: имеется центральное ядро, одинаковое для всех клиентов, и тесно связанные с ним лепестки, учитывающие специфику каждой конкретной гостиницы или пансионата.

В определении индивидуального лица гостиницы существенную роль играют характеристики ее номерного фонда, дополнительный сервис, оказываемый гостям, проводимая тарифная политика, преимущественный контингент приезжающих гостей (индивидуальное или групповое заселение, российские или иностранные граждане, наличие постоянной клиентуры, работа

с турфирмами), месторасположение гостиницы (близость транспортной магистрали, железнодорожного вокзала, аэропорта, расположение в загородной или курортной зоне), а также ведомственная принадлежность, самостоятельность в определении хозяйственной политики, отношения с местными контролирующими и налоговыми органами, и др.

Автоматизированная гостиничная система должна учитывать все названные выше факторы, адаптироваться к конкретным условиям и, кроме того, должна иметь повышенную степень надежности, поскольку в ней осуществляется не просто работа с финансовой информацией, но с реальными деньгами (гостиничные системы работают либо вместо контрольно-кассовых машин, либо в связке с ними).

В отличие от многих иных (например, традиционных бухгалтерских) программ гостиничная система работает круглосуточно и в реальном времени – гости заселяются, оплачивают услуги, выезжают, получают возвраты, т. е. база гостиничной системы достаточно динамична и должна отражать текущее состояние реального объекта. Технология работы с подобными системами не допускает длительных простоев и в случае краха базы ее, как правило, невозможно восстановить на основе архива бумажных документов и копии базы, сделанной за несколько дней до краха.

Гостиничная система должна также обладать достаточно хорошим быстродействием – гость у стойки администратора не должен ожидать, пока тот справится с компьютерными проблемами.

И еще желательно, чтобы гостиничная система имела в своем составе бухгалтерский модуль или обладала возможностью стыковки с широко распространенными бухгалтерскими программами, а сопровождающая систему фирма-разработчик могла бы модифицировать гостиничную систему с учетом постоянно меняющихся требований отечественного законодательства.

При поселении гость может заказать разнообразный набор сервисных услуг (питание, лечение, экскурсии и т. д.). Стоимость всех этих услуг, наряду со стоимостью услуг проживания, будет автоматически учтена гостиничной

системой. Оператор имеет возможность оформить оплату всей начисленной суммы, а может, в случае необходимости, скорректировать количество заказанных услуг.

Система автоматически рассчитает положенные налоги в соответствии с данными, хранящимися в справочнике налогов. Также будут учтены скидки, установленные для гостя при его поселении.

Оплата может производиться полностью или частично, либо наличными средствами, либо по кредитной карте, выбираемой из соответствующего справочника. Не оплаченные в данный момент, но подлежащие дальнейшей оплате услуги, система запомнит и предложит оплатить позже. В том случае, когда гость заранее полностью оплатил стоимость проживания, однако, по каким-либо причинам хочет выехать раньше даты окончания срока оплаты, ему с помощью гостиничной системой можно оформить возврат переплаченных сумм.

В системе реализован вариант оплаты одним счетом (наличными или по кредитной карте) гостиничных услуг, оказанных группе гостей. Групповой счет может быть выписан как на гостя, проживающего в гостинице и входящего в состав данной группы, так и на любое сторонее лицо. По окончании смены оператор-кассир имеет возможность распечатать протокол кассовых операций (копии выписанных счетов) и сформировать кассовый отчет для сдачи в бухгалтерию гостиницы вместе с дневной выручкой.

По факту реализации безналичной заявки (после выезда всех проживавших по данной заявке гостей), оператор с помощью гостиничной системой может осуществить расчет стоимости проживания и заказанных сервисных услуг. При этом система сформирует соответствующий документ – расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету по форме, утвержденной Министерством Финансов РФ (форма 7-Г).

Гостиничная система позволяет администратору гостиницы оперативно отслеживать гостей, у которых имеется задолженность за проживание или сервисные услуги. Подобный постоянный контроль дает работникам гостиницы

информацию для текущей повседневной работы с гостями, а дополнительный автоматический контроль оплаты при выезде, гарантирует правильность оформления выезда гостя и минимизирует потери гостиницы.

Следует заметить, что оформление выезда гостей – достаточно ответственная процедура, от которой зависит правильность расчетов с гостем. Особенно это касается тех случаев, когда оплата за услуги, предоставленные гостиницей, производится по безналичному расчету.

Исходя из рынка гостиничных систем, мы выбираем такую гостиничную систему, как «Эдельвейс».

Автоматизированная система управления гостиницей «Эдельвейс» позволяет автоматизировать все функции службы приема и размещения, бухгалтерскую и управленческую отчетность, консолидировать информацию и предоставлять данные из смежных систем при комплексной автоматизации.

Система управления гостиницей «Эдельвейс» построена по модульному принципу и может быть настроена под нужды любого гостиничного объекта.

В базовую конфигурацию входят неотключаемые модули: план, счета, бухгалтерия, отчеты, журнал. Остальные модули могут входить или не входить в поставку системы.

Стоимость системы управления гостиницей «Эдельвейс» зависит от следующих параметров:

- количества пользовательских лицензий (рабочих мест);
- набора дополнительных модулей системы;
- набора интерфейсов со смежными системами.

Сравним пакеты программы в Таблице 1.

Таблица 1

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 интерфейсов. |

Кроме того, автоматизированная система управления гостиницей «Эдельвейс» имеет ряд преимуществ.

Простота использования – полностью интерактивная «шахматка» позволяет работать на графическом плане:

- поселение по брони и без брони;
- учет пожеланий гостя при определении номера комнаты;
- учет статуса номера (готов/не готов к поселению, свободен/занят);
- контроль за передачей сообщений, оставленных для данного гостя;
- учет индивидуальных пожеланий гостя по дополнительным услугам;
- автоматическая распечатка регистрационной карты гостя;
- указание метода гарантии оплаты;
- начисление оплаты за дополнительные услуги;
- возможность занесения маркетинговой информации о госте.

Дифференцированный подход к системе учета номерного фонда – позволяет оформлять поселение по местам и организовать достоверный учет:

- возможность оформления раздельного проживания в одном номере нескольких гостей;
- учет специальных пожеланий гостя и возможность планирования предоставления услуг по расписанию;
- ведение до шести счетов на одного гостя;
- оформление перенаправления начислений на группу, других гостей, организацию или дополнительные счета данного гостя;
- возможность бронирования как по типам комнат, так и с присвоением конкретных номеров;
- возможность внесения данных дополнительных гостей при их совместном проживании и расчете.

Также система управления гостиницей «Эдельвейс» полностью взаимосвязана с бухгалтерским учетом. Пользователям предлагается модуль

переноса информации в 1С, который производит выгрузку в формате XML. Для автоматического формирования документов имеются готовые внешние обработки данных для типовых конфигураций 1С, начиная с версии 7.7 и до 8.3. Передаются данные по выручке, реализации услуг физическим и юридическим лицам.

Для гостиницы «Граф Орлов» мы выбрали пакет «Мини-отель», так как он рассчитан на гостиницу с номерным фондом до 40 номеров, что и соответствует данной гостинице.

Таким образом, 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.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новый ресторан или гостиница. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово сервис означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, - тем успешнее материальное процветание гостиницы.

Важной ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания. Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг. Так как от качества услуг зависит и оплата за предоставленные гостиницей услуги. В условиях сегодняшней конкуренции предприятия индустрии гостеприимства, если они хотят выжить, не могут больше опираться на традиционные неэффективные консервативные формы культуры производства.

Происходящий переход к рыночной экономике, поиск лучших управленческих решений в целях повышения качества гостиничных услуг заставляет высший менеджмент гостиниц обращаться к проблеме анализа видов и методов оплаты за предоставленные гостиницей услуги. Целью

дипломной работы является рассмотрение и изучение видов и методов оплаты за предоставленные гостиницей услуги.

В первом разделе разобраны основные теоретические и научно-методический подходы к таким определениям, как гостиничная услуга и гостиничный продукт, существующие виды и методы оплаты за гостиничные услуги, проанализирована нормативно-правовая база расчетов с проживающими. В процессе выполнения дипломной работы проведен комплексный анализ хозяйственной деятельности гостиницы «Граф Орлов». Задачами анализа являются:

1. Оценка результатов хозяйственной деятельности;

2. Установление сильных и слабых сторон гостиницы;

3. Выявление проблем в сфере оплаты за предоставленные гостиницей услуги.

Основываясь на результатах проведенного анализа в третьем разделе дипломной работы сформулированы основные проблемы и недостатки видов и методов оплаты за предоставленные услуги гостиницы «Граф Орлов», выявлены их причины и рекомендованы следующие варианты их устранения:

1. Организация оплаты ряда услуг кредитными картами;

2. Внедрение автоматизированной гостиничной системы.

В качестве основного решения стоящей перед гостиницей проблемы, предлагается систематическое проведение анализа качества предоставляемых гостиничных услуг с целью оперативного реагирования в виде изменения политики расчета с проживающими.

В долговременной перспективе упомянутая система позволит создать базу для предоставления услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами, что в свою очередь, повысит уровень наполняемости гостиницы и финансовые показатели работы гостиницы «Граф Орлов».

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Анискин, Ю.П. Общий менеджмент/ Ю.П. Анискин – М. : РМАТ,2014. – 283 с.

2. Арбузова, Н.А. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах/ Н.А. Арбузова – М. : Нижний Новгород, 2014. – 286 с.

3. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание/ С.И. Байлик. – М. : Дакор, 2012. – 368 с.

4. Биржаков, М.Б. Введение в туризм/ М.Б. Биржаков – М. : Издательство Торговым Дом «Черда», 2013. – 192 с.

5. Божавина, Р.Н. Этика менеджмента/ Р.Н. Божавина – М. : Финансы и статистика, 2014 – 192 с.

6. Бреев Б. Развитие сферы гостиничных услуг / Б. Бреев // Российский экономический журнал.– 2013.–№ 10. – С. 56-60.

7. Виханский, О.С., Наумов, П.И. Менеджмент/ П.И. Наумов, О.С. Виханский – М. : Изд-во МГУ, 2015. – 221 с.

8. Волков, Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело: Сб. нормативных документов/ Ю.Ф. Волков. – М. : Феникс, 2011. – 734 с.

9. Гуляев, В.Г. Организация туристской деятельности: Учеб.пособие/ В.Г. Гуляев – М. : Нолидж, 2014. – 312 с.

10. Ефремова, М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учеб.пособие/ М.В. Ефремова. – М. : Ось-89, 2012. – 252 с.

11. Зорин, И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник/ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов – М. : Финансы и статистика, 2012. – 368 с.

12. Зорина, Г.И., Ильина, Е.Н. Основы туристской деятельности/ Е.Н. Ильина, Г.И. Зорина. – М . : Советский спорт, 2011. – 325 с.

13. Кабушкин, Н.И. Менеджмент туризма: Учеб.пособие/ Н.И. Кабушкин. – М. : Новые знания, 2015. – 432 с.

14. Кабушкин, Н.И., Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов/ Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко – М. : ООО «Новое знание», 2015. – 310 с.

15. Квартальнов, В.А. Стратегический менеджмент в туризме/ В.А. Квартальнов – М. : Финансы и статистика, 2011. – 308 с.

16. Костюкова, О.И. Основы туризма/ О.И. Костюкова – М. : Ось-89, 2015. – 317 с.

17. Кусков, А.С. Гостиничное дело / А.С. Кусков. – М. : Дашков и К, 2012. – 328 с.

18. Лесник, А.Л., Мацицкий, И.П., Чернышев, А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом/ А.Л. Лесник, И.П. Мацицкий, А.В. Чернышев – М. : Аспект Пресс, 2014. – 265 с.

19. Моисеева, Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой/ Н.К. Моисеева. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 230 с.

20. Руденко, А.М., Довгалева, М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма/ А.М. Руденко, М.А. Довгалева. – М. : Феникс, 2012. – 248 с.

21. Скобкин, С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе/ С.С. Скобкин. – М. : Феникс, 2013. – 224 с.

22. Стаханов, В.Н. Маркетинг сферы услуг: Учеб.пособие/ В.Н. Стаханов. – М. : Экспертное бюро, 2014. – 160 с.

23. Чудновский, А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство/ А.Д. Чудновский – М. : Москва, 2012. – 385 с.

24. Янкевич, В.С., Безрукова, Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме/ В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукова. – М. : Дашков и К, 2014. – 416 с.

25. Официальный сайт гостиницы «Граф Орлов» [Электронный ресурс] // 2016. Режим доступа: http://www.hotelgraforlov.ru

# ПРИЛОЖЕНИЯ

***Приложение 1***

Правила гостиничного обслуживания и проживания в гостинице «Граф Орлов»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между гостиницей «Граф Орлов» и клиентами – гражданами РФ, иностранными гражданами, юридическими лицами, лицами без гражданства при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.2. Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания клиентов.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НОМЕРОВ (МЕСТ В НОМЕРАХ) ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ГРАФ ОРЛОВ».

2.1. Гостиница «Граф Орлов» предназначена для временного проживания клиентов в течение срока, согласованного с администрацией. Предельный срок, на который оформляется проживание в гостинице, не может превышать 30 суток.

2.2. По истечении согласованного срока проживания клиенту надлежит освободить номер (место). Лица, желающие продлить проживание в гостинице, сообщают об этом администратору гостиницы не позднее чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров (мест) в продлении срока проживания может быть отказано.

2.3. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает клиенту счет формы З-Г, чек, квитанцию банка об уплате.

2.4. По просьбе клиента, в двухкомнатном номере А, трехкомнатном номере и двухкомнатном номере Б могут предоставляться дополнительные места с оплатой в соответствии с прейскурантом.

## 3. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

3.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет.

3.2. Плата за проживание в гостинице взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты.

3.3. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. Для удобства гостей расчетным часом является час заселения в гостиницу, что позволяет более гибко планировать свое проживание и избежать дополнительных трат. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. В случае задержки выезда клиента, плата за проживание взимается в следующем порядке:

– не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;

– от 6 до 12 часов после расчетного часа – оплата за половину суток;

– от 12 до 24 часов после расчетного часа – оплата за полные сутки.

## 4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ГРАФ ОРЛОВ».

4.1. Ключ от номера клиенту выдается администратором, после заполнения соответствующей анкеты и оплаты за проживание. При выезде из гостиницы клиент сдает ключ администратору. В случае утери ключа клиент оплачивает штраф в соответствии с действующим прейскурантом.

4.2. Клиентам надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

4.3. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы клиент возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах.

4.4. Для клиентов гостиницы недопустимо:

– создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;

– курить и распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие;

– хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;

– держать в номере животных и птиц.

4.6. В целях личной безопасности и сохранности имущества клиентам гостиницы следует:

– при уходе из номера закрывать водозаборные краны и окна, выключать свет, радио, телевизор, холодильник, закрывать номер;

– соблюдать правила пожарной безопасности и санитарно-гигиенические нормы.

## 5. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

5.1 Гостиница, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует клиенту, право пользования предоставляемыми гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению гостиницы.

5.2 Клиент принимает на себя обязательства по оплате оказываемых гостиницей услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.

5.3 В случае нарушения сроков начала оказания услуг по договору клиент вправе:

– расторгнуть договор;

– назначить новый срок бронирования (в случае наличия письма);

– потребовать уменьшение оплаты за услуги на сумму брони.

5.4 При обнаружении недостатков услуг клиент вправе по своему выбору потребовать:

– безвозмездного устранения недостатков;

– равноценной замены услуг;

– соответствующего уменьшения платы за услуги.

5.5 Гостиница вправе расторгнуть договор с клиентом в случае неоднократного или грубого нарушения клиентом настоящих Правил проживания в гостинице. При выселении клиент обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

5.6 Клиент может досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг, при условии соблюдения требований п.3.8., 3.9., 3.10. настоящих Правил, гостиница возвращает клиенту денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

5.7 Гостиница несёт ответственность за вред, причинённый жизни или здоровью клиенту вследствие недостатков при оказании услуг.

5.8 В случае нарушения гостиницей настоящих Правил, защита прав клиента осуществляется в порядке установленном действующем законодательством.

5.9 В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, гостиница и клиент руководствуются действующим законодательством.