



Для того, чтобы правильно организовать бухгалтерский и налоговый учет в любой гостинице необходимо, в первую очередь, представлять себе весь операционный процесс обслуживания гостей и какие первичные документы при этом должны быть оформлены на каждом из этапов этого процесса. Поэтому следует особое внимание уделить формам первичного учета, которые вместе с краткими указаниями по их применению и заполнению утверждены Приказом Минфина РФ 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности». Указанный документ содержит формы документов строгой отчетности, которые применяются всеми гостиницами, независимо от их организационно-правовой формы.

Процесс обслуживания гостей в любой гостинице, независимо от ее категории, можно разбить на несколько этапов: бронирование - предварительный заказ мест в гостинице; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда.

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Существует несколько способов забронировать номер: письменный, устный или с помощью интернета. В любом случае в заявке клиента, который бронирует номер, должны указываться следующие сведения: число мест и категория номера, сроки проживания в гостинице, фамилия, имя, отчество клиента, форма оплаты. Организации, подающие заявку на бронирование, указывают также реквизиты организации (наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке и так далее). Получив такую заявку, служба бронирования обязана ее зарегистрировать. В том случае, если гостиница может предоставить свои услуги по проживанию, то в организацию должно быть направлено подтверждение заявки. Если гостиница не может удовлетворить заявку, она должна прислать отказ.

Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа регистрируются в обязательном порядке. В противном случае, например, если аннулированный заказ вовремя не зарегистрирован, то вероятность того, что номер останется непроданным, велика. Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в специальном журнале.

Следующий этап - расселение, который в свою очередь состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. Время регистрации зависит от того, какой гость прибыл в гостиницу: тот, который предварительно забронировал номер или нет. Естественно, что поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке. Процесс регистрации без предварительного заказа длится несколько дольше, при этом администратор и гость должны обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. При этом дежурный администратор должен проследить за тем, чтобы клиент заполнил анкету формы №1-Г. Заполнение данной анкеты свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей. Администратор должен проследить за тем, чтобы постоялец правильно заполнил данный документ, дату заселения, дату отбытия, указал свой домашний адрес. Граждане, прибывшие в командировку, на совещания, конференции, сборы, заполняют анкету формы №1-Г в одном экземпляре, остальные - в двух. После проверки личные документы возвращаются владельцам. Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй - на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца.

При регистрации клиенту выписывается счет за проживание форма №3-Г. Счет выписывается в трех экземплярах: первый выдается клиенту, второй вместе с «Кассовым отчетом» - форма №5-Г ежедневно сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в расчетной части гостиницы в специальных кармашках, расставленных по числам оплаты, в контрольной картотеке. При автоматизированном способе ведения расчетов счет заполняется в двух экземплярах. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя. Работник бухгалтерии сверяет формы №3-Г, №3-Гм с формой №1-Г (анкетой).

«Кассовый отчет» - форма №5-Г, составляется в двух экземплярах работником, осуществляющим расчеты с проживающим. Первый экземпляр вместе со счетами (форма №3-Г) или контрольной кассовой лентой (при механизированном расчете) ежедневно сдается в бухгалтерию, второй сохраняется у подотчетного лица. Работник бухгалтерии сверяет данные, указанные в форме №5-Г с данными в формах №3-Г, №3-Гм.

После оплаты администратор заполняет карту гостя - форма №4-Г. Данный документ дает право клиенту на получение ключа от номера и внеочередное

обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных на территории гостиницы. Многие гостиницы используют Карту гостя, как средство рекламы. На ней может быть указана информация о расположении гостиницы, о работе вспомогательных и дополнительных служб, их расположение, режим работы и так далее.

Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету производится по форме №7-Г. Он ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.

Российские гостиницы посещают не только граждане нашей страны, но и иностранцы. Въезд на территорию РФ требует визы. Во время регистрации администратор проверяет срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. Если гостиницу посещают иностранные гости, то в этом случае в гостинице обязательно должен быть журнал регистрации иностранных граждан – форма №2-Г.

В случае, когда гость потребляет дополнительные услуги оформляется квитанция на предоставление дополнительных услуг – форма №12-Г. Квитанция составляется в двух экземплярах: первый представляется в бухгалтерию, второй - клиенту.

При проживании в гостинице, у гостя могут измениться какие-либо обстоятельства, в связи с которыми, он может выехать из гостиницы досрочно. В этом случае постояльцу возвращается часть денежных средств, заплаченных им за проживание, и заполняется квитанция на возврат денег по форме №8-Г. Выписывается данная квитанция работником гостиницы в одном экземпляре. Сдается в бухгалтерию вместе с «Кассовым отчетом» (ф. №5-Г). При оформлении возврата на первом и третьем экземплярах счета (форма №3-Г) или на первом и втором (форма №3-Гм) делается отметка о произведенном возврате. Работник бухгалтерии сверяет идентичность подписи гостя в форме №8-Г с подписью в форме №1-Г, после чего анкета возвращается в администраторскую.

Может случиться так, что по неосторожности или случайности постояльца, имущество гостиницы приходит в негодность. В этом случае работники гостиницы обязаны составить Акт о порче имущества гостиницы форма №9-Г.