



Чек-лист администратора гостиницы (отеля)

Работа администратора гостиницы - должность одновременно и дежурной управляющей, и гостеприимной хозяйки, и спасателя, полевого маркетолога... Оплачивается не бог весть как, а ответственности много. В том числе финансовой. Наш небольшой чек-лист поможет разбить работу на простые функциональные действия.

1. Прием - передача смены

- 1.1** Произвести приемку смены уходящего администратора
Администратор принимает дела у уходящей смены. С этого момента администратор вступает в права и несет ответственность за все, что происходит в гостинице и входит в ее должностные обязанности.
- 1.2** Произвести прием кассы и денежных остатков
Производится в случае, если Администратор является одновременно и кассиром. Обычно в мини - отелях, гостевых домах, пансионатах, где небольшая штатная численность.
- 1.3** Произвести проверку занятости номеров
Администратор проверяет соответствие фактической занятости номеров плану заселения и бронирования.
- 1.4** Провести планерку с сотрудниками
Администратор проводит краткий бриф с дежурным персоналом. Она обрисовывает план на смену и выслушивает информацию персонала о текущих рабочих моментах. Проговариваются все возможные ситуации, нестыковки, потенциальные конфликты с находящимися в гостинице клиентами.
- 1.5** Произвести проверку бронирования
Администратор проверяет базу бронирования, сверяет с гостиничными программами,

синхронизирует календари.

2. Работа в смену

2.1 Совершить проверку позиций на Booking

Администратор проверяет позиции гостиницы на Booking, сверяет цены, контролирует соответствие по бронированию и отсутствие неоплаченных, неподтвержденных и аннулированных броней. Как правило, это делает Администратор мини гостиниц и гостиничных домов. Реже - крупных отелей.

2.2 Совершить проверку страницы на AirBNB

Администратор проверяет страницу предложений на AirBNB, уточняет и корректирует цены, контролирует совпадение записей, и отсутствие аннулированных заявок. Как правило, это делает Администратор мини гостиниц и гостиничных домов. Реже - крупных отелей.

2.3 Произвести проверку сайта, почты и мессенджеров, электронной почты

Производится постоянно, в течение всей рабочей смены. Как правило, это делает Администратор мини гостиниц и гостиничных домов. Реже - крупных отелей.

2.4 Осуществлять прием звонков и сообщений

Осуществляется постоянно, в течение всей рабочей смены.

2.5 Осуществлять текущее управление персоналом

Осуществляется в течение всей смены текущее управление и контроль за работой дежурного персонала: горничной, коридорной, охраны, клининговых и прочих сервисных служб, как штатных, так и на аутсорсинге.

2.6 Проводить встречу и заселение гостей

Администратор встречает гостей, проверяет соответствие бронированию, производит расчет и оформляет заселение.

2.7 Производить оформление отчетных документов

При заселении, а также при перерасчетах при выселении, администратор оформляет отчетные документы в виде гостиничной формы 3-г в сумме принятых денежных средств.

2.8 Производить регистрацию прибывающих гостей

В соответствии с действующим законодательством, администратор документирует для регистрации по месту пребывания, а также для пребывания иностранных граждан с миграционными картами, визовым порядком пребывания.

2.9 Проводить выселение уходящих гостей.

Производится в расчетный час (к 12.00, 18.00), а также в течение всей рабочей смены. При выселении контролируется сохранность номеров, инвентаря и оборудования, комплектность постельного белья, текстиля и санитарно-гигиенического оборудования.

2.10 Проводить плановый обход

Два - три раза в смену администратор проводит плановый обход гостиницы в сопровождении дежурной по номерам для контроля за штатным состоянием всего гостиничного хозяйства.

3. Экстренные операции

3.1 Произвести активирование убытков

Администратор составляет и подписывает Акт в случае, если кто-либо из гостей причинил ущерб имуществу гостиницы. В случае отказа гостя признать вину и возместить ущерб, вызываются сотрудники полиции.

3.2 Вызвать сотрудников полиции, МЧС, аварийных служб

В случае пожара, происшествий чрезвычайного характера, либо ситуаций криминального рода, Администратор незамедлительно принимает меры к прибытию в гостиницу дежурных сотрудников полиции, соответствующих профильных служб, пожарных.

3.3 Вызвать медицинскую и скорую помощи

При необходимости медицинского вмешательства, резкого ухудшения состояния здоровья, недомогания кого-либо из гостей, сотрудников, Администратор принимает все необходимые меры для скорейшего оказания врачебной помощи.

3.4 Произвести иные действия Администратора

Исходя из соображений разумности и достаточности, Администратор предпринимает любые иные действия, направленные на защиту здоровья гостей и персонала, их

жизней, безопасности, сохранности имущества и материальных ценностей гостиницы.

4. Завершение смены Администратора

4.1 Произвести передачу дел приходящей смене

Администратор встречает сменщицу, вводит ее в курс происходящих событий за прошедшую смену и передает рабочее место под роспись.

4.2 Произвести передачу кассы и денежных остатков

Администратор пересчитывает кассовый остаток и передает его и кассу под роспись сменщице. С этого момента Администратор свои обязанности сдала. Работа окончена. Она свободна.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?