Чек-лист | Эксперт

Чек-лист дневной смены

1. Передача смены

- [ ] **1.1** Ознакомиться с информацией на сегодня и за время отсутствия на работе: Лист передачи смены

  - удостоверьтесь в том, что Вам понятны все пункты листа передачи смены - проверьте наличие заявок на трансферы

- [ ] **1.2** Сверить и пересчитать кассу

- [ ] **1.3** Пересчитать размен
  Если размен крупный, разменять!

- [ ] **1.4** Проверить балансы гостей на наличие должников
  Вместе со сменщиком проверяем наличие долгов и их причины, выписываем гостей, оплаты которых нужно мониторить

2. до 10:00

- [ ] **2.1** Проверить Элпост
  1. Журнал дел для экспорта – экспортировать 2. Снятие с учета - снять

- [ ] **2.2** Проверить наличие поздних выездов и оповестить горничных

- [ ] **2.3** Оповестить горничных о незаездах - (!) трехместное размещение

- [ ] **2.4** Проверить, есть ли дни рождения на сегодня и удостовериться, что ночная смена передала заявку на комплимент

3. Подготовка к заезду

- [ ] **3.1** Проверить, есть ли ранние заезды и готовы ли номера

- [ ] **3.2** Проверить, есть ли ВИП-гости
  А также посмотреть наличие возвратных гостей, гостей с особыми пожеланиями

- [ ] **3.3** Посмотреть доступность гостиницы на сегодня во вкладке "Что свободно"

- [ ] **3.4** Проверяем, есть ли группы на заезде, и готовимся к их заезду
  Если заезжает группа, то готовые ключи кладем в отдельную стопку, формируем список группы (ФИО всех гостей и номер комнаты), распечатываем в 2х экз

- [ ] **3.5** Проверка трансфера
  в шифте во вкладке "трансфер" проверяем актуальные трансферы на сегодня

4. 10:00 - 12:00

- [ ] **4.1** В пятницу проверить если на выходные дни обеды и ужины, написать данную информацию в чат "ресторанная служба" в ватс ап

- [ ] **4.2** Проверить электронную почту info
  - удалить СПАМ, ответить на письма в течение смены или переслать адресатам,

- [ ] **4.3** В выходные и нерабочие дни (часы) - проверить почту Reservation

- [ ] **4.4** Обработать сообщения в jivo в выходные и нерабочие часы
  Делается максимально оперативно по факту получения оповещения о входящем

сообщении

- [ ] **4.5** Распечатать отчет по обедам и передать его в ресторан
  Отчет 141 - услуга "Обед" , проверить, что дата соответствует сегодняшней

- [ ] **4.6** Проверить в TL, есть ли брони недоставленные в АСУ (В выходные)

5. 12:00

- [ ] **5.1** Проверить оставшиеся на выезде номера, сделать сверку с супервайзером горничных при наличии оставшихся номеров

6. 12:00 - 13:30

- [ ] **6.1** Распечатать отчет "Фактический выезд" и сформировать архив рег.карт выехавших гостей
  Проверять внимательно, отметить ненайденные, найти Если коробка с архивом заполнена - запечатать и завести новую

- [ ] **6.2** Обзвон гостей, заезжающих на следующий день, на предмет актуальности бронирования
  В процессе обзвона: - уточняем время прибытия гостя - сверяем с гостем детали бронирования - всю полученную информацию в обязательном порядке переносим в 1С - если не дозвонились - вносим эту информацию в 1С и связываемся с гостем позднее

7. 13:30 - 14:00

- [ ] **7.1** Проверить электронную почту info
  - удалить СПАМ, ответить на письма в течение смены или переслать адресатам,

- [ ] **7.2** В выходные и нерабочие дни (часы) - проверить почту Reservation

- [ ] **7.3** Обработать сообщения в jivo в выходные и нерабочие часы

Делается максимально оперативно по факту получения оповещения о входящем сообщении

- [ ] **7.4** Проверить в TL, есть ли брони недоставленные в АСУ (В выходные)

- [ ] **7.5** Сверить и пересчитать кассу, размен
  если размен крупный - разменять

- [ ] **7.6** Проверить готовность номеров под заезд

8. 14:00 - 16:00

- [ ] **8.1** Проверить тревожную кнопку

- [ ] **8.2** Проверить оплаты и начисление поздних выездов

- [ ] **8.3** Проверить Элпост
  1. Снять выехавших иностранцев с учета 2. Журнал дел для экспорта – экспортировать если обнаружена ошибка экспорт - Отправить в Элпост письмо с номерами уведомлений о снятии с регистрации на почту: Help@federalhotelservice.ru

9. 16:00

- [ ] **9.1** Распечатать отчет 141 по ужинам (недельки) для ресторана

- [ ] **9.2** Сверить кассу, пересчитать деньги
  ЕСЛИ РАЗМЕН КРУПНЫЙ - РАЗМЕНЯТЬ!

10. 16:00 - 18:00

- [ ] **10.1** Отправить в 17:00-18:00 информацию по депозитам гостей в группу "ресторанная служба" в wats up

- [ ] **10.2** Присвоить номера на заезд грядущего дня, разровнять сетку, прочитать и проставить комментарии в бронированиях

- [ ] **10.3** сформировать 110 отчет по заездам на следующий день, проверить наличие комментариев для горничных к каждому номеру и отправить супервайзеру

- [ ] **10.4** Проверить вкладку Архив по выехавшим сегодня - на наличие должников

  Выровнять все балансы, если не получается самостоятельно - обратиться за помощью к руководителю

- [ ] **10.5** Проверить электронную почту info

  - удалить СПАМ, ответить на письма в течение смены или переслать адресатам,

- [ ] **10.6** В выходные и нерабочие дни (часы) - проверить почту Reservation

- [ ] **10.7** Проверить в TL, есть ли брони недоставленные в АСУ (В выходные)

- [ ] **10.8** Проверить Х отчет на предмер верности проведения платежей

  Плательщик=клиент

11. 18:00 - 19:00

- [ ] **11.1** Обработать сообщения в jivo

  Делается максимально оперативно по факту получения оповещения о входящем сообщении

- [ ] **11.2** Обзвонить гостей, которые не взяли трубку на предмет подтверждения бронирования на завтра

12. 19:00 - 20:00

- [ ] **12.1** Распечатать аварийные отчеты 1082
- [ ] **12.2** Проверить отчет по должникам
  Внести комментарии в лист передачи смены, связаться с гостями

13. 20:00 - 21:00

- [ ] **13.1** Проверить заполнение отчета по дезинфекции стойки
- [ ] **13.2** Заполнить и подготовить к отправке отчет по смене
- [ ] **13.3** Обновить информацию в листе передачи смены, убрать лишние пункты, проверить актуальность информации
- [ ] **13.4** Отправить руководителя скрин кассовых отчетов за текущую смену, а также скрин вкладки архив с текущей датой выезда
  в ватс ап

14. 20:50 - 21:00 ПЕРЕДАЧА ДЕЛ И ОТЧЕТНОСТЬ

- [ ] **14.1** Сверить кассу, пересчитать выручку и РАЗМЕН
- [ ] **14.2** Отправить отчет по смене генеральному менеджеру и менеджерам подразделений
- [ ] **14.3** Отправить скрин таблицы "что свободно" в чат ОПИБ+СПИР
- [ ] **14.4** Удостовериться, что все заехавшие в течение дня бронирования заселены по программе

☐ **14.5** Передать смену

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

как это убрать?