



Чек-лист дневной смены

Передача смены

- ☐ 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
- ☐ Сверить и пересчитать кассу
- ☐ Пересчитать размен
 - Если размен крупный, разменять!
- ☐ Проверить балансы гостей на наличие должников
 - Вместе со сменщиком проверяем наличие долгов и их причины, выписываем гостей, оплаты которых нужно мониторить

до 10:00

- ☐ Проверить Элпост
 - 1. Журнал дел для экспорта – экспортировать 2. Снятие с учета - снять
- ☐ Проверить наличие поздних выездов и оповестить горничных
- ☐ Оповестить горничных о незаездах - (!) трехместное размещение
- ☐ Проверить, есть ли дни рождения на сегодня и удостовериться, что ночная смена передала заявку на комплимент

Подготовка к заезду

- ☐ Проверить, есть ли ранние заезды и готовы ли номера
- ☐ Проверить, есть ли ВИП-гости
А также посмотреть наличие возвратных гостей, гостей с особыми пожеланиями
- ☐ Посмотреть доступность гостиницы на сегодня во вкладке "Что свободно"
- ☐ 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
- ☐ Проверка трансфера
в шифте во вкладке "трансфер" проверяем актуальные трансферы на сегодня

10:00 - 12:00

- ☐ В пятницу проверить если на выходные дни обеды и ужины, написать данную информацию в чат "ресторанная служба" в ватс ап
- ☐ Проверить электронную почту info
- удалить СПАМ, ответить на письма в течение смены или переслать адресатам,
- ☐ В выходные и нерабочие дни (часы) - проверить почту Reservation
- ☐ Обработать сообщения в jivo в выходные и нерабочие часы
Делается максимально оперативно по факту получения оповещения о входящем сообщении
- ☐ Проверить в TL, есть ли брони недоставленные в АСУ (В выходные)

12:00

- ☐ Проверить оставшиеся на выезде номера, сделать сверку с супервайзером горничных при наличии оставшихся номеров
- ☐ Распечатать отчет по обедам и передать его в ресторан
Отчет 141 - услуга "Обед" , проверить, что дата соответствует сегодняшней

12:00 - 13:30

- ☐ 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
- ☐ 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

13:30 - 14:00

- ☐ Проверить электронную почту info
- удалить СПАМ, ответить на письма в течение смены или переслать адресатам,
- ☐ В выходные и нерабочие дни (часы) - проверить почту Reservation
- ☐ Обработать сообщения в jivo в выходные и нерабочие часы
Делается максимально оперативно по факту получения оповещения о входящем сообщении
- ☐ Проверить в TL, есть ли брони недоставленные в АСУ (В выходные)

☐ Сверить и пересчитать кассу, размен

если размен крупный - разменять

☐ Проверить готовность номеров под заезд

14:00 - 16:00

☐ Проверить тревожную кнопку

☐ Проверить оплаты и начисление поздних выездов

☐ 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*

16:00

☐ Распечатать отчет 141 по ужинам (недельки) для ресторана

☐ Сверить кассу, пересчитать деньги

ЕСЛИ РАЗМЕН КРУПНЫЙ - РАЗМЕНЯТЬ!

16:00 - 18:00

☐ Отправить в 17:00-18:00 информацию по депозитам гостей в группу
"ресторанная служба" в wats up

☐ Присвоить номера на заезд грядущего дня, разровнять сетку,
прочитать и проставить комментарии в бронированиях

☐ сформировать 110 отчет по заездам на следующий день, проверить
наличие комментариев для горничных к каждому номеру и отправить

супервайзеру

- ☐ Проверить вкладку Архив по выехавшим сегодня - на наличие должников

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

- ☐ Проверить электронную почту info

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

- ☐ В выходные и нерабочие дни (часы) - проверить почту Reservation

- ☐ Проверить в TL, есть ли брони недоставленные в АСУ (В выходные)

- ☐ Проверить X отчет на предмер верности проведения платежей

Плательщик=клиент

18:00 - 19:00

- ☐ Обработать сообщения в jivo

Делается максимально оперативно по факту получения оповещения о входящем сообщении

- ☐ Обзвонить гостей, которые не взяли трубку на предмет подтверждения бронирования на завтра

19:00 - 20:00

- ☐ Распечатать аварийные отчеты 1082

- ☐ Проверить отчет по должникам

Внести комментарии в лист передачи смены, связаться с гостями

20:00 - 21:00

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

в ватс ап

20:50 - 21:00 ПЕРЕДАЧА ДЕЛ И ОТЧЕТНОСТЬ

- ☐ Сверить кассу, пересчитать выручку и РАЗМЕН
- ☐ Отправить отчет по смене генеральному менеджеру и менеджерам подразделений
- ☐ Отправить скрин таблицы "что свободно" в чат ОПИБ+СПИР
- ☐ Удостовериться, что все заехавшие в течение дня бронирования заселены по программе
- ☐ Передать смену

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

как это убрать?