



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
Выровнять 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?