



Чек-лист дневного админа (Костас)

Чек-лист направлен на систематизацию работы и регулирование выполнения задач в течение дневной рабочей смены.

ПЕРЕДАЧА СМЕНЫ

- Ознакомиться с журналом передачи смены
Задать все интересующие вопросы. (Непонятных пунктов быть не должно) + уточнить необходимо ли в течение дня предоставить комплименты в честь др, ром пакеты или комплименты/завтраки для молодоженов
- Проверить, есть ли заявки на трансферы
- Пересчитать наличность в кассе, проверить размен, если есть возможность - разменять наличные в кассе, обязательно сверить з-отчет ночного администратора с чеками сверки итогов
Расхождений быть не должно!
- Проверить выезд на сегодня (долги, продления, поздние выезды)
Отправить необходимую информацию супервайзеру горничных

09:00 - 12:00

- В 1С внести размен 5000р
Касса -> внесение/инкассация -> добавить -> внесение наличных 5000 руб.
- Проверить проставление незаездов и списание штрафов *при необходимости*

- Проверка номеров на ранний заезд
Старшим администраторам: проверять бронирования на ближайшие два дня на наличие ранних заездов, подготовка номеров заранее, передача информации в хаускипинг
- Старшему админу сверить по 105 отчету заполняемость карточек гостей за предыдущие сутки
- Проверить освещение стойки и сделать его более ярким
- Проверить заезд на сегодня, присвоены ли все номера. Есть ли ранние заезды и готовы ли для них номера.
- Внимательно прочитать все примечания в бронях на заезд и изучить всю основную информацию по гостям, чтобы быть в курсе всех пожеланий и суметь все успешно организовать заранее, если требуется (обязательно отмечаем ром пакеты, др, молодоженов и трансферы)
- Найти и прописать в примечаниях жертв перехвата и возможных апселлов с суммой доплаты за повышение категории или плюшкой в случае перехвата
Считаем их согласно предположительной выгоде отелю.
- Следить за состоянием пюпитра у входа в отель на предмет загрязнения. Если загрязнен - вызываем уборщицу протирать ее время от времени, проверяем свет
- Следить за зоной лобби на предмет загрязнений, обращать внимание: на ковры, на зону урны, на чистоту стёкол, и особенно на полы - если есть какие то разводы, потертости, грязь - незамедлительно сообщать в Хаускипинг!
- Обрабатываем почту и отвечаем на ВСЕ звонки и сообщения в ватсап и

на почте!

- Написать заявки на ром пакеты, молодоженов и передать в ресторан/лобби-бар! + фото выслать менеджеру ресторана
На молодоженов лучше заранее. Для ДР уточнить у гостей время подачи комплимента!
- Проверить КОНТУР (всех ли поставили на учет, все ли уведомления были отправлены ночным админом, все ли корректно работает)
Если есть ошибки - исправляем. Если тех. ошибки - уведомляем старших админов и Софью
- Выселяем гостей, пишем в хаускипинг по поводу выездов, начисляем мини-бар и все доп услуги, проводим оплату и обязательно узнаем у гостей обратную связь касательно их проживания (просим оставить отзывы)
По выезду пишем, предупреждая горничных в номере ли гости или уже спускаются. По отзывам предлагаем оставить на любой удобной для гостя платформе
- Если гости продляются (ПВ/ДОП СУТКИ) мы меняем дату и время выезда по 1С, сверяем начисления услуг ПВ/Проживания и отправляем отчет по продлениям и ПВ супервайзерам

12:00 - 14:00

- Закрываем долги выезжающих гостей в 1С, выселяем всех, кого можем выселить, остальных с фейк-долгами отмечаем и отправляем ЛФ с просьбой выселить (или Ксении, если она может выписать сама)
- Сверить выезды, обзвонить всех невыехавших гостей и узнать, "планируют ли они продляться или собираются выезжать".
Если будут продляться - считаем и принимаем оплату за ПВ/продление. (Сумму за ПВ считаем как половину последних суток по примечаниям, и от р/с и с опл в отеле)
- Продлить в КОНТУРе продлившихся граждан - отметить продленных в передаче смены, снять с учета всех выехавших. Выдать ИГ отрывные

талоны, зарегистрированных за предыдущий день

- Следить за зоной лобби на предмет загрязнений, обращать внимание: на ковры, на зону урны, на чистоту стёкол, и особенно на полы - если есть какие то разводы, потертости, грязь - незамедлительно сообщать в Хаускипинг!

- Проверить готовность номеров под заезд на 14:00 и сверить кассу!!
В приоритете более раннего заселения

- Обрабатываем почту и отвечаем на ВСЕ звонки и сообщения в ватсап и на почте!

14:00 - 17:30

- Проверить всех ли сняли с миграционного учета в КОНТУРЕ после 13:00

- Заселяем гостей: документы берем, подписываем договор с указанием телефона и почты, проводим оплату (если оплата в отеле), рассказываем про отель

Все паспортные данные заносим по возможности. Не успеваем - заносим после заезда!

- Для выходных: обзвонить всех гостей, заезжающих завтра и послезавтра и уточнить - во сколько они будут, тип кровати (дабл/твин/доп кроватка) + пожелания при наличии

Все обязательно отметить в примечаниях для коллег

- Произвести заполнение карточек всех заселенных гостей (паспортные данные ДУЛ с РЕГИСТРАЦИЕЙ!!!)

- Проверка тревожной кнопки - 16:00

- Следить за зоной лобби на предмет загрязнений, обращать внимание: на ковры, на зону урны, на чистоту стёкол, и особенно на полы - если есть какие то разводы, потертости, грязь - незамедлительно сообщать в Хаускипинг!

- Обрабатываем почту и отвечаем на ВСЕ звонки и сообщения в ватсап и на почте!

- Сверить кассу! (безнал, QR, наличные)

- Проконтролировать подачу заявок (др и прочее)

- ПРОВЕРИТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК ХСК И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ
Особое внимание и контроль выполнения старшими администраторами

17:30 - 20:00

- В случае высокой загрузки: Обзвонить оставшихся на заезде гостей, чтобы подтвердить бронирование

- Сверить кассу! (безнал, QR, наличные)

- Проверить выгрузку бронирований + сообщить супервайзерам всю необходимую информацию

- В 18:00 (а лучше чуть заранее) отправить отчет 141 по завтракам Шведский стол в чат в ватсап. Прикрепить также к нему отчет по ДР 103 и 237 прогноз гостей по дням

- Отметить номера, в которые заехали иностранцы для ночных и заносить инфо в передачу смены

- Следить за зоной лобби на предмет загрязнений, обращать внимание:

на ковры, на зону урны, на чистоту стёкол, и особенно на полы - если есть какие то разводы, потертости, грязь - незамедлительно сообщать в Хаускипинг!

- Отвечаем на все поступающие звонки (брони чаще всего больше к вечеру капают)! Обрабатываем почту и Ватсап!
- Проконтролировать подачу заявок на комплименты (др и прочее)

20:00 - 21:00

- Старшему админу по 105 отчету сверить заполняемость карточек гостей за сегодня - проконтролировать заполнение оставшихся
- Провести сверку по мини-бару в 1С (выезды и текучка)
Их обычно приносят супервайзеры к концу рабочей смены
- Обновить информацию в листе передачи смены, отметить выполненные позиции, убрать лишние пункты, проверить актуальность информации
- Сверить выполнение прачки за все номера, которые обратились за услугой к нам
Направить информацию по прачке КЮ
- Актуализировать отчет по перехватам и апселлам на гугл диске и если все ок, то отправить Софье Рук СПИР в ЛС отчет за смену скриншотом отдельно каждой таблички
- Отправить КЮ отчет "Учет звонков"
К концу смены направить информацию о звонках. Не забывать их фиксировать в течении смены, а также записывать номера гостей, которые обещали подумать.
- Сделать сверку по долгам проживающих гостей (Отчет 130) и

направить итог в чат СПИР

- Перед сверкой итогов на терминалах делаем контрольную ленту и проверяем наличие всех чеков по смене в кассе - если какие то отсутствуют, мы их добиваем через историю операций и далее делаем сверку итогов, прикладывая к нему контрольную ленту скрепкой.

Обязательно, чтобы сверка итогов была скреплена с контрольной лентой одного и того же терминала.

- Сверить кассовую смену на предмет расхождений, если все ок, снять сверку итогов на обоих терминалах и закрыть смену в 1С
- Сфотографировать Z-отчет с чеками (фискальным + терминальными сверками итогов) и отправить в чат ФИН. ОТЧЕТ в ватсап
- Отправить фото фин отчёта буху на почту: stbuh@kostashotel.ru (Елена Чемякова)
- Отправить фото передачи смены в чат "Передача смены"
- Выгрузить заполненный чек-лист и направить его руководителю СПИР в ЛС в WA
- Передать смену коллегам

После того как все проверю по чек-листу, могу со спокойной душой идти домой, предвкушая прекрасный вечер!

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

как это убрать?