



Чек-лист ночного админа (Костас)

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

ПЕРЕДАЧА СМЕНЫ

- Расписаться в журнале передачи смены

Поставить подпись должны обе стороны - принимающая и передающая

- Ознакомиться с журналом передачи смены

Задать все интересующие вопросы. (Непонятных пунктов быть не должно) + уточнить необходимо ли в течение смены предоставить комплименты в честь др, ром пакеты или комплименты/завтраки для молодоженов на следующее утро

- Проверить, есть ли заявки на трансферы на ранее утро

- Пересчитать наличность в кассе, проверить размен, если есть возможность - разменять наличные в кассе, обязательно сверить z-отчет дневного администратора с чеками сверки итогов

Расхождений быть не должно!

- Проверить все ли выехали на текущие сутки, всех ли выселили по программе

- Проверить оставшийся заезд на сегодня (присвоены ли все номера)

Готовы ли картхолдеры, известно ли время прибытия

21:00 - 02:00

- В 1С внести размен 5000р

Касса -> внесение/инкассация -> добавить -> внесение наличных 5000 руб.

- Распечатать отчет 108 (свободные номера) для ночной горничной

ВАЖНО: прописать на отчете в какие номера остался заезд, сообщать о новых бронированиях!!!

- Проверить освещение стойки ресепшн и сделать его менее ярким

- Проконтролировать выполнение дневными администраторами сверки по мини-барам!

Все позиции должны быть отмечены, подтверждены, прописаны примечания и лист убран в папку

- Сообщить горничным по ранним заездам

До 00:00 проверить ранние заезды или пожелания ранних заездов на предстоящий день. Присвоить номера и передать данную информацию супервайзерам.

- Заселяем гостей по оставшимся заездам: 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!

- Провести сверку по лицевым счетам и примечаниям заехавших броней с дневной смены - при наличии ошибок УСТРАНИТЬ!

- Проверить заполненность карточек гостей в размещении, заехавших за день - если что-то не заполнено, провести заполнение! (перенести данные из ДУЛ в 1С); *ДУЛ-документ удостоверяющий личность

Для этого необходимо нажать на вкладку "Размещения" в 1С и выставить фильтр заезда по текущей дате

- Проверить заявки на онлайн регистрацию

Обработать, поставить отметку "обработана" и указать данную информацию в комментариях к брони в "1С"

- Произвести выгрузку паспортных данных заселенных за последние сутки гостей в систему КОНТУР ФМС

Инструкция: обработки --> Выгрузка в Контур ФМС (не открываем, просто выделяем) --> Изменить (кнопка сверху) --> Открыть форму настроек (ставим сегодняшнюю дату) --> Выгрузить Заходим в Контур ФМС --> "Принять данные из файла" --> выбираем файл по адресу Z:\Kontur cases --> исправляем ошибки выгрузки

- Распечатать ИГ уведомления (отрывные талоны) и подготовить к выдаче гостю при выезде из отеля

- Занести все паспортные данные в 1с по заявками на онлайн регистрацию. В примечаниях к брони указать, что паспорт внесен!!!

Переход к завке происходит через вкладку онлайн регистрации в ТЛ. Выбираем заявку и скачиваем главное фото паспорта и вторую страницу регистрации, после чего загружаем в карточку гостя в брони

- 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 чат "Ночь"!

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

- Сверить кассу! (безнал, QR, наличные)

- Если горничная приходит потрындеть - гоним в шею, а то уволят и сами будем мини-бары по ночам чекать!)))

02:00 - 05:45

- Просмотреть брони на заезд. При наличии - исправить некорректности в примечаниях (прописать стоимость по суткам при отсутствии, исправить способ оплаты при ошибках, узнать и пометить все необходимые комментарии для горничных и тд)

- Присвоить номера, учитывая примечания номерного фонда: дабл, твин, доп. место, окна во двор и тп.

- Отправить отчет по выездам и заездам супервайзерам в личные сообщения в WA
Выезды - лишь кол-во; Заезды - по номерам с примечаниями для горничных

- Перенести важную для работы с бронями информацию из примечаний в лист передачи смены для дневных администраторов!
Ром. пакеты, дни рождения, молодожены, трансферы, особые пожелания гостя

- Аннулировать в 1с, ТЛ и экстранетах все негарантированные брони!!!
Обязательно проверяем тариф в экстранете канала бронирования, через который пришла бронь. Если отмена без штрафа - просто проставляем незаезд в экстранете или ТЛ, если со штрафом - начисляем его в 1С и снимаем согласно политике незаезда, после чего ставим незаезд

- Выполнить ежедневный отчет по смене на гугл диске (Отчет по загрузке, отчет по контрагентам)

- Сделать ежедневный отчет по смене в WA
В начале указываем текущую загрузку отеля -> потом кол-во проживающих номеров -> после сведения из отчетов 126 и 220 -> ну и наконец незаезды (штрафы) и кол-во захавших ИГ

- Сделать отчет по должникам (132 - из 1С) и расписать причину КАЖДОГО долга (фейк-долг, мини-бар, прачка и тд). После составления - отправить ЛФ в личные сообщения в WA

Подгружаем отчет 132 в 1С, по каждому долгу обращаемся в фолио каждого номера и проверяем примечания, лицевые счета -> расписываем пояснения согласно изученной информации

- 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 чат "Ночь"!

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

- Сверить кассу! (безнал, QR, наличные)

05:45 - 08:00

- Сделать отчет по шведке на трое суток вперед, отчет по дням рождения на грядущие сутки и отправить в чат Шведский стол в WA вместе с отчетом 237 (Прогноз гостей по дням) с выделенными выходными. Отчет 237 скриншотом также выслать Антону Рук ресторана!!
Формула для подсчета гостей без завтраков: На завтра: Кол-во гостей в размещении - кол-во невыселенных гостей по программе за последние сутки - кол-во гостей с завтраком На послезавтра и далее: Кол-во гостей в размещении + кол-во гостей на заезд (отчет 110) - кол-во гостей на выезд (отчет 109) - кол-во гостей с завтраком

- Распечатать отчет 141 для ресторана + отчет 103 (Дни Рождения)
Антон, либо же менеджеры ресторана забирают их перед началом завтрака

- Если происходит РАННИЙ ЗАЕЗД - берем оплату согласно времени заезда: до 08:00 - 100%, после 50% (кроме люксов) и заселяем гостей в свободный номер присвоенной им категории, отписывая супервайзеру, в какой номер произошло заселение

Это необходимо, чтобы супервайзеры к началу смены владели информацией по заселенным номерам и не проводили доп. проверку этих номеров

- При наличии ранних заявок, накануне выписанных дневными администраторами - напомнить соответствующим службам об их выполнении и проконтролировать подачу всех заявок!
- Подготовить рабочее место к дневной смене (ланчбоксы, подготовить канцелярию, убрать лишние бумаги в соответствующие папки, проверить порядок в лобби);
- При наличии использованных картхолдеров в ящике под центральным компьютером - рассортировать по этажам и убрать ко всем картхолдерам в нижнем ящике между левым и центральным компом
- Убрать договора в папку "Договора гостей". Если она переполнена - подшить договора к ней
- Рассортировать картхолдеры и подготовить под заезд
- Обрабатываем почту и отвечаем на ВСЕ звонки и сообщения в ватсап и на почте!
- Сверить кассу! (безнал, QR, наличные)

08:00 - 09:00

- Распечатать отчеты 109 (фактический выезд) и 110 (планируемый заезд) на сегодня + отметить номера с долгами, мини-баром и поздним выездом;
- Обновить информацию в листе передачи смены, отметить

выполненные позиции, убрать лишние пункты, проверить актуальность информации

Актуализировать отчет по перехватам и апселлам по смене на гугл диске и если все ок, то отправить Софье Рук СПИР в ЛС отчет за смену скриншотом отдельно каждой таблички

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"

Передать смену коллегам

Выгрузить заполненный чек-лист и направить его руководителю СПИР в ЛС в WA

После того как проверю все по чек-листу, могу со спокойной душой ехать домой
отдыхать!

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