



НОЧНОЙ АУДИТОР



Шичкина Т. Гд-о-18

2гр

Организация ночного аудита

- В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночного портье). Он имеет широкий круг функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье.
- На службу ночного аудитора приходится подведение общих итогов дня.
- Баланс счетов подводится каждый вечер. Это процесс очень важен, он происходит в то время, когда все остальные службы уже не работают, а именно: во время третьей смены - ранним утром. В крупных гостиницах такая должность может быть даже не предусмотрена.
- Первым шагом в этом процессе являются начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки верности начислений. Далее проводятся начисления за аренду номеров, и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируются окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Цели работы ночных аудиторов

Основной целью является подтверждение правильности и полноты учета гостевых и негостевых счетов по гостинице. Работа аудитора состоит в:

- Проверке внесенных записей.
- Составлении баланса счетов.
- Разрешении противоречий.
- Мониторинга кредитных организаций.
- Подготовке оперативных докладов.

Ночной аудит преследует основные цели:

1. Проверка статусов гостиничных номеров незаехавших броней.
2. Проведение начислений и проверки начислений на счета гостей.
3. Балансирование систем: распределение отчетов.



Главная задача аудита - проверить и закрыть финансовую дату – базисный период всей финансовой деятельности предприятия.

Ночной аудит обычно имеет продолжительность от 4 до 8 часов и состоит из двух этапов: ручного и автоматического ночного аудита.

Ночной аудит начинается между 23:00 и 01:00 и заканчивается иногда перед началом работы утренней смены портье (около 7:00). Объем работы и продолжительность аудита зависит от размеров гостиницы, количества начислений и оплат, проходящих за сутки в системе управления.

Работа нескольких ночных аудиторов целесообразна еще и потому, что они выполняют не только аудиторские функции, но и заменяют в ночное время персонал службы приема и размещения, то есть работают в качестве портье, кассиров и телефонных операторов.

Главной функцией аудита является убеждение в том, что все операции, которые влияют на отчетность, записанные в соответствующие счета.



Функциональные обязанности ночного аудита

- Проверка счетов по оплате услуг, предоставленных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения прейскурантов цен и услуг, применения скидок;
- проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;
- ведение второго учета на случай, если компьютерная система выйдет из строя;



- проверка соответствия количества освобождающихся номеров в гостинице к числу номеров предварительного бронирования следующих суток;
- проверка служб, участков, отдельных объектов гостиницы, где возможны хищения, кражи или другие негативные действия;
- проверка журнала регистрации обращений клиентов гостиницы с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в гостинице.



Функции и задачи ночного аудитора

Ночной аудитор обязан знать:

- Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания.
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
- Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов.
- Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы.
- Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.

- Основы экономики, организации труда и управления.
- Структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы.
- Законодательство о труде.
- Правила внутреннего распорядка.
- Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.



Обязанности

Функциональные обязанности ночного аудитора отдела приема и размещения гостей определены на основе и в объеме квалификационной характеристики по должности ночного аудитора и могут быть дополнены и уточнены при подготовке должностной инструкции исходя из конкретных обстоятельств.

Ночной аудитор обязан:

- Знать и использовать порядок и нормы работы в отделе приема и размещения гостей.
- Следить за своим внешним видом и манерами поведения, особенно когда разговаривает с гостем, поддерживать свой профессиональный уровень.
- Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте.
- Отвечать на телефонные звонки вежливо, назвав свое имя и отдел, называть гостя как можно чаще по имени в ходе разговора.

- Выполнять задания руководителя службы приема и размещения гостей или дежурного менеджера/администратора.
- Приветствовать каждого гостя дружелюбно, при возможности выполняя все его пожелания.
- Обращать внимание на малейшие детали в просьбах гостей, незамедлительно докладывать о жалобах и проблемах гостей дежурному менеджеру/администратору.
- Осуществлять регистрацию гостей при их прибытии и выезде гостей строго в соответствии с инструкцией, удостоверившись, что все необходимые документы получены, должным образом заполнены регистрационные карточки и установлен метод оплаты; обрабатывать данные о регистрации гостя (приезд-отъезд) в соответствии с установленной процедурой.



- В случае заезда группы необходимо заранее приготовить все необходимые документы; для ускорения процесса регистрации необходимо сделать ключи, вложить их в специальные конверты предварительно написав на конвертах имя гостя и номер его комнаты.
- Информировать руководство о сложностях при регистрации гостей.
- Следить за тем, чтобы "нежелательные гости" не поселялись в Отеле; обращаться за помощью к руководителю службы приема и размещения гостей или дежурному менеджеру/администратору.
- Регулярно проверять состояние номеров; проверять списки прибывающих и отбывающих гостей; информировать хозяйственный отдел о перенесенных датах заезда или отъезда, а также о любых других изменениях, которые могут отразиться на работе хозяйственного отдела.
- Следить за тем, чтобы ключи от номеров находились в порядке, и ни один не отсутствовал; выявлять отсутствие ключей, сообщать о потере.
- Принятые чеки, депозиты, ваучеры и купоны туристских агентств должны быть соответствующим образом проведены через систему и архивы Отеля.

Ночной аудитор несет ответственность за:

- Невыполнение своих функциональных обязанностей.
- Недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений; нарушение сроков их исполнения.
- Невыполнение приказов, распоряжений руководства.
- Нарушение правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных на предприятии.

Ночной аудитор имеет право:

- Требовать от администрации соблюдения норм Российского законодательства
- Требовать от администрации соблюдения правил охраны труда
- Требовать от администрации приобретения необходимого для работы инвентаря и оборудования
- Вносить предложения по улучшению работы компании

Возникающие проблемы

В условиях 100% загрузки гостиницы, в службе приема и размещения не хватает персонала, что влечет за собой не всегда безупречное предоставление сервиса.

Так как эти функции и задачи выполняет один или несколько работников, гостиница может столкнуться с рядом проблем, таких как:

- Пренебрежительное отношение администратора;
- Предоставление другого номера (не тот номер, который был забронирован);
- Проблема с входом/выходом в вечернее и ночное время суток;
- Отсутствие администратора на рабочем месте в определенный интервал времени (1:00 до 5:00)

Решение возникающих проблем

- Пренебрежительное отношение администратора.

Для решения данной проблемы рекомендую руководству провести с сотрудниками тренинги по общению с посетителями.

Администратор должен быть вежлив и внимателен, так как он создает первое впечатление для гостя о персонале гостиницы. При выполнении этих задач таких проблем как пренебрежительное отношение администратора не возникнет.

- Предоставление другого номера (не тот номер, который был забронирован).

Для решения данной проблемы, я советую наладить систему бронирования в гостинице, если система будет работать без перебоев и неполадок, гость с легкостью сможет выбрать и бронировать нужный ему номер и при заезде предоставление другого номера (не тот номер, который был забронирован), проблемы не возникнет.



- Проблема с входом/выходом в вечернее и ночное время суток.

Для решения этой проблемы гостинице необходимо предоставлять гостю информацию о време в которое можно беспрепятственно покинуть гостиницу и возвращаться в нее. Так же необходимо наладить проход в гостиницу в ночное время суток, так как могут быть гости с поздним заездом. При выполнении этих действий никаких затруднений у гостей с входом/выходом в вечернее и ночное время суток не возникнет.

- Отсутствие администратора на рабочем месте в определенный интервал времени (1:00 до 5:00).

Для решения данной проблемы необходимо ужесточить правила, ввести денежные взыскания с работника за определенные проступки (лишение премии). Провести с сотрудником ряд необходимых работ (беседы, тренинги по дисциплине) для исключения данной ситуации. Если все это будет сделано, то такая проблема как отсутствие администратора на рабочем месте в определенный интервал времени (1:00 до 5:00) больше не возникнет.

Модернизация службы приема и размещения предполагает создание как подотдела «службы ночных аудиторов» с графиком работы 2/2, так же как и работают ночные администраторы. Необходимо так же создать должностную инструкцию для ночных аудиторов и внести дополнительные единицы в штатное расписание.

Данные изменения помогут четко разграничить обязанности между сотрудниками, работающими в ночное время в службе приема и размещения. Предполагается, что ночные администраторы будут выполнять работу с гостями, производить выселение, заселение гостей, предлагать дополнительные услуги, в то время как ночные аудиторы будут заниматься исключительно аудиторской работой, требующей высокого внимания и концентрированности, а так же механической работой, по переводу автоматизированной системы управления гостиницей на следующую финансовую дату, что так же освободит ночного администратора от механических операций и привлечет его внимание к гостям.

Вывод

При систематическом проведении тренингов руководства с персоналом, на такие темы как: стандарты общения с гостем, стандарты обслуживания гостей, особенности обслуживания клиентов разных культур, дисциплине и пунктуальности.

Если данные задачи будут выполнены, то озвученных ранее проблем не возникнет. Аудитор должен отличаться честностью, внимательностью, хорошей профессиональной подготовкой, хорошим знанием специфики предоставления услуг и быть доброжелательным. И помнить о том, что своим видом и поведением он создает хорошее или же плохое впечатление для гостя о всей гостинице.

**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!**