**Mô tả công việc night auditor**

1. Kiểm tra tình trạng khách sạn (số phòng, số khách)

- Khách rời dự kiến (Departure expected)

Nếu có phòng chưa check-out, kiểm tra lại xem khách có gia hạn thời gian lưu trú không. Nếu khách có kéo dài thời gian ở thêm thì sửa đổi ngày, giờ khách check-out.

- Khách đến dự kiến (Arrival expected)

Phần mềm thông báo số khách chưa được check-in mà đáng lẽ đã nhận phòng trong ngày. Trong trường hợp này, night auditor kiểm tra lại kỹ xem khách đã thật sự check-in chưa.

Nếu khách chưa check-in, xem lại booking đó có đảm bảo hay không (qua điện thoại, không đặt cọc). Nếu booking không đảm bảo thì hủy booking đó.

Nếu booking đó đảm bảo thì giữ nguyên tình trạng đó. Nếu auditor thực hiện lệnh Do cut off (cắt ngày), khách sẽ bị đưa vào tình trạng no show (không đến).

Nếu có khách no show, lễ tân ca sáng sẽ báo cho bộ phận Đặt phòng để liên lạc lại với khách.

- Sleep and skip

Sleep là tình trạng khách vẫn đang lưu trú tại khách sạn nhưng lễ tân lại báo khách đã check-out. Skip là tình trạng khách đã check-out nhưng lễ tân chưa thực hiện lệnh check-out cho khách trên phần mềm.

Nếu xảy ra một trong hai trường hợp trên, night auditor sẽ kiểm tra lại thông tin để đưa về tình trạng thống nhất (Sleep/Skip =0).

2. Kiểm tra giới hạn nợ của khách

Khách sạn quy định giới hạn nợ cụ thể đối khách lưu trú. Mục đích của việc này là đảm bảo các chi phí của khách vẫn nằm trong giới hạn nợ khách sạn cho phép (đặc biệt khi khách thanh toán bằng tiền mặt), tránh tình trạng khách rời đi khi chưa thanh toán.

Trong trường hợp khoản nợ của khách vượt quá giới hạn, night auditor sẽ thông báo cho khách và Trưởng khối Tiền sảnh biết để có biện pháp xử lý.

2. Thu thập, điều chỉnh hóa đơn và cập nhập chi phí

Nhận hóa đơn nội bộ từ các bộ phận khác

Lưu trữ hóa đơn nội bộ, đưa vào ngăn lưu trữ theo thứ tự số phòng

Cập nhật, in và lưu trữ chi phí điện thoại khách sử dụng trong ngày

Cập nhật hóa đơn, chi tiêu viết tay vào tài khoản nợ của khách trước khi lưu trữ

Điều chỉnh sai sót trên hóa đơn

Kiểm tra chữ ký của khách trên hóa đơn nội bộ

3. Đóng ngày

Sau khi hoàn thành các bước trên, kiểm toán đêm sẽ thực hiện thao tác đóng ngày hiện tại, chuyển sang ngày mới và lưu dữ liệu vào hệ thống.

4. Chuẩn bị hóa đơn cho khách check-in hôm sau như sau:

- Lập danh sách Arrival expected vào ngày hôm sau

- Tách hóa đơn các chi phí do công ty hoặc hãng lữ hành thanh toán

- Xác định chi phí khách tự chi trả

- Lập và chuyển hóa đơn cho khách trả phòng nhanh

5. In báo cáo, khóa sổ thông tin trong ngày

- Lập báo cáo doanh thu trong ngày

- Lập báo cáo công suất phòng

- Lập báo cáo chi phí bộ phận Tiếp tân trong ngày

- Lập báo cáo tình hình khách check-in và check-out trong ngày

- Lập báo cáo dự kiến khách đến và đi ngày hôm sau

- Lập báo cáo tình hình sự cố trong khách sạn và phương hướng xử lý

- Lập báo cáo các sự kiện diễn ra trong ngày hôm sau