



Cambio de turno

Publicado: Abril 2012

Última versión: Abril 2012

Código: 99-00-06-PR-S-12-00

Objetivo y alcance

Este subproceso detalla los pasos a seguir por el personal del departamento de A&B para llevar a cabo adecuadamente el cambio de turno, previo al cierre de ventas del día. Durante este proceso, el responsable del turno tendrá que revisar todas las transacciones, contabilizaciones, descuentos, deducciones y gratuidades que se hayan producido en el punto de venta de A&B.

Por lo general, este proceso se llevará a cabo al mismo tiempo que el cierre de caja.

Contenido

- 1 Operativa
 - 1.1 Revisión de gratuidades
 - 1.2 Revisión de deducciones, descuentos y correcciones
 - 1.3 Revisión de la caja
- 2 Registros y archivo
- 3 Validación del procedimiento

1 Operativa

Responsable: Responsable del turno de A&B

1.1 Revisión de gratuidades

El responsable de turno verificará todas las gratuidades que todas las gratuidades aplicadas durante el turno están correctamente aprobadas.

Asimismo, revisará todos los comentarios introducidos durante el turno por los camareros. Imprimirá el informe *HT23 – Anulaciones, Invitaciones y descuentos* para revisar estas explicaciones y el total de invitaciones registradas durante el turno (También se podrá utilizar el informe *HT25 - Descuentos e invitaciones por motivos*). Todos los tickets deberán estar firmados por la persona que las ha solicitado.

Si los motivos indicados para justificar las gratuidades no están claros, el responsable de turno contactará con el camarero que lo registró para obtener una explicación más detallada.

1.2 Revisión de deducciones, descuentos y correcciones

El responsable de turno verificará las deducciones, correcciones y descuentos aplicados durante el turno:

- Se verificará la existencia del ticket firmado en cada caso.
- Asimismo revisará todos los comentarios introducidos durante el turno. Imprimirá el informe *HT23 – Anulaciones, Invitaciones y descuentos* para revisar estas explicaciones



para todas las deducciones, correcciones y descuentos registrados durante el turno (También se podrá utilizar el informe *HT25 - Descuentos e invitaciones por motivos*)

- También revisará todas las anulaciones o correcciones hechas durante el turno mediante el listado *HT24 - Cancelación de líneas de tickets*. Si el ticket ha sido cancelado completamente, el ticket físico deberá archivar-se junto al resto de documentación del turno, asegurándonos de que existen suficientes explicaciones sobre el motivo de su cancelación.

El responsable de turno también verificará todas las modificaciones de precios. Se imprimirá el informe *HT22 - Modificación de precios de artículos* y se anotarán los motivos de los dichos cambios.

Si los motivos introducidos para justificar ajustes no están claros, el responsable turno contactará con el camarero que lo registró para obtener una explicación más detallada.

1.3 Revisión de caja

El responsable del turno verificará que el importe total cobrado en cada método de cobro coincide con el indicado en el sistema. Quedan estrictamente prohibidos los tickets sin ningún método de pago informado. Debe revisarse la siguiente información:

- El efectivo recaudado,
- El importe total cobrado por tarjeta a través de los datafonos,
- Todos los servicios cargados a habitación en sistema tienen como soporte un recibo firmado por el cliente.
- El resto de formas de cobro que puedan darse, como por ejemplo, los cheques restaurante.
- Todos los tickets sin cargo están firmados por el solicitante de la gratuidad

Para estas revisiones se recomienda utilizar el listado *PD01 - Diario de tickets (pendientes de contabilizar)* para verificar que todo es correcto y que los cargos se han sido correctamente registrados; este informe muestra los cargos que todavía no se han transferido a NHS. También se revisará el informe *HC01- Diario de tickets* ya que muestra los cargos transferidos a NHS. Ambos informes deben revisarse al final de los turnos.

El proceso de recaudación de los cheques restaurant debe ser como el de las tarjetas de crédito, con la excepción de que no existe una transacción para tratarlos en el POS. El cierre del día, la custodia, los controles necesarios y la verificación de las fechas de caducidad tienen que ser realizados según el proceso de tarjetas de crédito.

No debe ser posible cerrar un ticket sin forma de cobro; ni el camarero debe poder hacerlo en la práctica, no el sistema debe permitirlo.

El responsable de turno completará el registro estándar Plantilla de caja A&B.xls con las cantidades cobradas en efectivo y lo firmará en el campo correspondiente.

Si existen diferencias, se deberá incluir una explicación suficientemente detallada y validada por el Director del hotel o el Director de A&B.

Ambos, el responsable el turno entrante y el del turno saliente firmarán el registro estándar de arqueo de caja con las cantidades cobradas.

Entrega en Recepción

Al final del turno, el responsable dl mismo guardará la recaudación en un sobre junto a la plantilla de caja.



Gestión
y control

El sobre se entregará a recepción junto al informe *HC01– Diario de tickets*, las boletas de tarjetas de crédito firmadas, los tickets de cargo a habitación fomrados y los cheques restaurante (si hay)

El recepcionista contará la cantidad entregada por el responsable de turno de A&B, verificará que la plantilla es correcta y la firmará. Si existen discrepancias, debe incluirse la explicación en la plantilla estándar.

La plantilla de caja estándar debe archivar en Recepción.

Consigna en la caja de A&B

El fondo fijo de caja será custodiado en la caja de A&B. No se permite la utilización del fondo de caja salvo para las transacciones habituales de la operativa de un punto de venta- El dinero debe ser guardado en un lugar seguro independientemente de que sea custodiado en Recepción o en el departamento de A&B.

2 Registros y archivo

Todos los informes y tickets utilizados en las revisiones deben archivar en la oficina o despacho de A&B.

A&B debe archivar una copia del registro de control de caja firmada por el responsable de A&B y por Recepción.

Registro o documento	Responsable	Plazo de archivo
Control de caja A&B	Responsable de A&B	18 meses

3 Validación del procedimiento

Versión	Area corporativa	Aprobado por		Fecha de aprobación
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			Steering Minutes 16/04/2012