



# Gestione cambio turni

Pubblicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Aprile 2012

Codice: 99-04-06-PR-I-12-00

## Obiettivo e scopo

Questa procedura descrive i processi che il personale F&B deve seguire al momento del cambio di turno, prima della chiusura giornaliera delle vendite. Nel corso di questo processo il personale F&B deve controllare tutte le transazioni, trascrizioni, sconti, deduzioni e gratuità del punto vendita F&B.

Di solito questo processo si effettua in concomitanza con la chiusura della cassa.

## Sommario

- 1 Operazioni
  - 1.1 Controllo gratuità
  - 1.2 Controllo deduzioni, sconti e correzioni
  - 1.3 Controllo cassa
- 2 Modelli e file
- 3 Convalida procedura

## 1 Operazioni

**Responsabile: Responsabile F&B e Personale F&B**

### 1.1 Controllo gratuità

Il Responsabile F&B deve controllare che tutte le gratuità applicate durante il turno abbiano la corretta approvazione.

Successivamente, deve controllare i commenti che il personale ha inserito durante il turno.

Deve stampare il resoconto *HT23 – Cancellations, Complimentary and Discounts* per controllare commenti e gratuità. Può usare anche il resoconto *HT25 - Discounts and complimentary by remarks*. Tutti gli scontrini devono essere firmati dal cliente.

Se le ragioni della gratuità non sono chiare, il Responsabile F&B deve contattare l'operatore che ha registrato la gratuità per chiedere maggiori spiegazioni.

### 1.2 Controllo deduzioni, sconti e correzioni

Il Responsabile F&B deve controllare tutte le deduzioni, le correzioni e gli sconti applicati nel corso del turno:

- Controllare la firma dello scontrino
- Controllare i commenti dell'operatore. Stampare il resoconto *HT23 – Cancellations, Complimentary and Discounts* per controllare commenti sulle deduzioni, correzioni e sconti del turno. Si può usare anche il resoconto *HT25 - Discounts and complimentary by remarks*.



Gestione  
e controllo

- **HT24 – Ticket line cancellation** deve essere utilizzato per un ulteriore controllo delle correzioni del turno. In caso di cancellazione di uno scontrino, bisogna conservarlo con tutta la documentazione del turno, assicurandosi che la cancellazione sia spiegata chiaramente.

Il responsabile F&B deve controllare anche le modifiche di prezzo. Utilizzare il report **HT22 – Article price modifications** e scrivere i motivi delle modifiche.

Se le ragioni della modifica non sono chiare, il Responsabile F&B deve contattare l'operatore che ha registrato la modifica per chiedere maggiori spiegazioni.

### 1.3 Controllo cassa

L'operatore del turno di chiusura deve controllare che il totale dell'importo di ogni pagamento corrisponda a quanto inserito nel sistema. Gli scontrini di pagamenti effettuati in modalità non prestabilita sono severamente proibiti. Controllare le seguenti informazioni:

- Contanti incassati.
- Importo totale pagato con carte di credito con l'apposito strumento.
- Tutti i servizi addebitati alla camera devono avere una ricevuta firmata dal cliente.
- Gli altri metodi di pagamento: ticket restaurant.
- Tutti gli scontrini gratuiti devono essere firmati dal cliente.

Per effettuare questi controlli, si consiglia di usare **PD01 Daily tickets** (conti in sospeso) per verificare che tutto sia corretto e che gli addebiti siano registrati correttamente; questo rapporto mostra tutti gli addebiti non ancora inseriti in NHS. Controllare anche il report **HC01 report- Daily Tickets** che indica gli addebiti già registrati in NHS.

Entrambi i report devono essere controllati alla fine dei turni.

La riscossione dei ticket restaurant deve essere gestita come quella delle carte di credito con la differenza che non c'è una transazione POS. La chiusura giornaliera, la sicurezza, i controlli richiesti e il controllo delle date di scadenza, devono essere gestiti come per le carte di credito. Non si può archiviare un ticket senza aver seguito le procedure di riscossione, non può farlo il cameriere all'atto pratico, né il sistema.

L'operatore in turno alla chiusura deve compilare il modello **Controllo di cassa F&B.xls** con tutti gli incassi di cassa del turno e firmare la casella corrispondente.

In caso di anomalie, bisogna inserire una spiegazione chiara e convalidata dal General Manager / Manager F&B.

Sia l'operatore in turno di apertura che quello di chiusura, devono firmare il modulo standard di cassa con gli importi registrati.

#### Consegna alla reception

Alla fine del turno, l'operatore del turno di chiusura deve collocare l'importo incassato in una busta con il modulo di cassa corrispondente.

La busta va poi consegnata al F.O. con il report **HC01 report- Daily Tickets**, le ricevute firmate delle carte di credito, gli scontrini degli addebiti alle camere ed i ticket restaurant (se presenti).

Il receptionist deve contare l'importo consegnato dall'operatore del turno di chiusura, verificare che sia tutto corretto e firmare il modulo. In caso ci siano differenze, allegare una spiegazione al modulo standard.

Il modulo standard originale deve essere tenuto al Front Office.



Gestione  
e controllo

## Consegna dell'incasso F&B

L'incasso dell'F&B deve essere depositato nella cassa F&B. Non deve esserci contante in cassa oltre a quello delle normali operazioni dei POS. La cassa deve essere sempre al sicuro (responsabilità del personale della Reception o del dipartimento F&B.)

## 2 Modelli e file

Tutti i rapporti e gli scontrini utilizzati per la revisione devono essere archiviati negli uffici dell'F&B.

L'F&B deve archiviare una copia del modulo di controllo di cassa firmata dal personale addetto alla chiusura e dal receptionist.

| Modulo o documento     | Responsabile     | Scadenza |
|------------------------|------------------|----------|
| Controllo di cassa F&B | Responsabile F&B | 18 mesi  |

## 3 Convalida procedura

| Versione | Corporate area                | Approvato da                                                                     |                                                | Data di approvazione           |
|----------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1        | Operations<br>(Process Owner) | F&B Operation Manager<br>Operations Control Director<br>Chief Operations Officer | Thomas Bartz<br>Anja Loijens<br>Ramón Aragonés | 1                              |
|          | Internal Audit                | SVP Internal Audit                                                               |                                                |                                |
|          | Resources                     | SVP Human Resources<br>SVP Purchasing                                            |                                                |                                |
|          | Strategy & Development        | SVP Quality & Competition<br>Chief Commercial Officer                            |                                                |                                |
|          | Management Committee          |                                                                                  |                                                | Steering Minutes<br>16/04/2012 |