



# Gestione chiusura giornaliera

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Aprile 2012

Codice: 99-04-06-PR-I-13-00

## Obiettivo e scopo

Lo scopo di questo processo è di garantire la corretta chiusura giornaliera dei punti vendita del dipartimento F&B e la corretta esecuzione di verifiche e controlli.

Nel corso della revisione della chiusura giornaliera dell'F&B, il responsabile F&B deve controllare tutte le transazioni, le modifiche e le gratuità di tutti i punti vendita e della chiusura del turno. Il responsabile F&B deve inoltre controllare il conteggio della cassa e il cambio di turno di tutti i punti vendita.

In caso ci siano transazioni da verificare nel processo di chiusura, è importante ricordare che le deduzioni, gli sconti ed i servizi gratuiti dell'F&B devono essere sempre caricati direttamente nel sistema BIRD. Per maggiori informazioni, consultare [Gestione gratuità](#), [Gestione correzioni deduzioni](#) e [Gestione sconti](#). Se le modifiche sono già comprese nella prenotazione, il sistema NHS le elabora direttamente.

Bisogna ricordare che quando gli sconti sono calcolati nel sistema BIRD, l'informazione appare in NHS con l'importo finale, senza altre informazioni. Per questo motivo è necessario seguire le seguenti procedure standard:

1. Se il metodo di pagamento è mediante addebito in camera, lo sconto si applicherà in NHS al check-out.
2. Per gli altri metodi di pagamento, lo sconto viene applicato nel sistema BIRD.

Tutto il personale F&B deve collegarsi con il proprio nome utente e password.

## Sommario

- 1 Operazioni
  - 1.1 Revisione documentazione dei file F&B
  - 1.2 Revisione e approvazione della chiusura giornaliera
- 2 Procedure correlate
- 3 Requisiti file documentazione
- 4 Convalida procedura

## 1 Operazioni

### **Responsabile: Responsabile F&B**

#### **1.1 Revisione documentazione dei file F&B**

Il responsabile F&B deve verificare la correttezza dei file di documentazione prodotti nel corso della giornata precedente o della giornata appena chiusa. Si prega di considerare che esistono normative precise per il mantenimento di tutta la documentazione utile (scontrini, ricevute di carte di credito e altri rapporti: HC01, pagamenti) nel corso di un periodo di tempo che viene

Organization Department – Gestione chiusura giornale



stabilito per ogni Stato. Il responsabile F&B ha la responsabilità di tutta la documentazione disponibile rilevante, secondo le normative. Vedere l'allegato 1 per maggiori informazioni.

I contanti devono essere contati alla fine di ogni giornata e poi trasferiti al Front Office dell'hotel. Il responsabile F&B deve controllare che i conteggi di cassa siano firmati dal responsabile di turno F&B o dall'operatore del turno di chiusura e dal Front Office (in quanto ricettore del contante) e archiviati. Deve inoltre controllare che non ci siano differenze e deve effettuare conteggi di contante casuali.

## 1.2 Revisione e approvazione della chiusura giornaliera

Il responsabile F&B, in possesso di tutte le informazioni e i documenti del giorno precedente, deve controllare le modifiche applicate (deduzioni, modifiche, sconti, cambi di prezzi e servizi gratuiti) e dare la propria autorizzazione formale. Per questo scopo, è necessario utilizzare i seguenti rapporti:

- **HT22 - Article price modification:** le modifiche di prezzi di cibi e bevande, sia che si tratti di aumenti o di diminuzioni, devono essere spiegate dal cameriere che ha fatto le modifiche.
- **HT23 – Cancellations, Complimentary and Discounts:** gli scontrini relativi agli inviti devono essere approvati dal dipendente che li ha richiesti. Gli sconti devono essere sempre giustificati.
- **HT25 - Discounts and complimentary by remarks:** altro rapporto che può essere utilizzato per questo scopo.
- **HT24 - Ticket line cancellation:** le cancellazioni e le modifiche di produzione devono essere sempre spiegate dal cameriere che le ha realizzate.

Il responsabile F&B deve inoltre controllare:

- che tutti gli addebiti siano trasferiti a scadenza giornaliera su NHS. È proibito lasciare in BIRD gli scontrini del giorno precedente, il periodo massimo concesso è di 24 ore.
- che tutti gli addebiti abbiano il codice di servizio corretto. A questo scopo si deve utilizzare il **afparte - Production Report**.
- tutti gli addebiti automatici del giorno precedente relativi al F&B. Per questo scopo i rapporti da utilizzare sono: il **ehlisuns - Balance by production service**, il **ehstatu2 – Breakfast Status** e il **HC01 – Tickets Daily** nel sistema BIRD.
- le deduzioni realizzate dal Front Office relative all'F&B. Per questo scopo il rapporto da utilizzare è il **afdeduc – Adjustments report**. Se le deduzioni non sono corrette, devono essere discusse con il Front Office e, se il caso lo richiede, con il cliente.

Se la Business Unit ha attivato il quadro di comandi in NHS, una volta effettuati tutti i controlli, il responsabile F&B deve approvare per via elettronica tutti i rapporti di fine giornata attraverso l'opzione "End Of Day Command" nel sistema NHS. Se l'approvazione viene stampata, i rapporti su carta devono essere conservati nell'hotel (sempre che la Business Unit non stabilisca diversamente)

afparte	Rapporto di produzione
afparfec	Rapporto mensile di produzione
afdeduc	Modifiche
HC01	Scontrini del giorno
HT22	Modifiche prezzi degli articoli
HT23	Cancellazioni, Gratuità e Sconti
HT24	Cancellazione linea scontrino

**2 Procedure correlate**

Gestione cambio turni

Gestione gratuità

Gestione sconti

Gestione correzioni e deduzioni

**3 Requisiti file documentazione****NH-F&B documentation storage**

Number of days of registration			
Country	Tickets	Production registers	Credit invoices
Germany	10 years	10 years	10 years
Austria	7 years	7 years	7 years
Switzerland	10 years	10 years	10 years
Hungary	8 years	8 years	8 years
Czech Republic	10 years	10 years	10 years
Romania	10 years	10 years	10 years
Slovakia			
Italy	10 years	10 years	10 years
Resorts	6 years	6 years	6 years
Spain	6 years	6 years	6 years
The Netherlands	7 years	7 years	7 years
Belgium	7 years	7 years	7 years
France	10 years	10 years	10 years
Luxembourg	10 years	10 years	10 years
United Kingdom	7 years	7 years	7 years
Mexico	10 years	10 years	10 years
Chile	6 years	6 years	6 years
Dominican Republic	5 years	5 years	5 years
Colombia	10 years	20 years	20 years
Argentina	10 years	10 years	10 years
Uruguay	10 years	10 years	10 years

USES DIFFERENT  
SYSTEM (INSIST)**4 Convalida procedura**

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	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			