



Handhabung bei Schichtwechsel

Veröffentlicht: April 2012

Aktualisiert: Mai 2013

Code: 99-00-06-PR-G-12-00

Ziel und Geltungsbereich

Dieser Sub-Prozess beschreibt die Schritte, die die Mitarbeiter der F&B Abteilung befolgen müssen, um die Durchführung einem ordnungsgemäßen Wechsel der Schichten, vor der Schließung des Tages. Während dieses Prozesses wird die Schicht-Verantwortliche alle Transaktionen überprüfen, Buchungen, Rabatte, Abzüge und kostenlose Leistungen in den F&B Verkaufsstellen.

Gewöhnlich wird dieser Prozess gleichzeitig mit der Bargeld-Schließung durchgeführt.

Zusammenfassung

1. Operativ
 - 1.1 Prüfung der kostenlosen Leistungen
 - 1.2 Abzüge, Rabatte, Änderung Bewertung
 - 1.3 Bargeld Bewertung
2. Vorlagen und Dateien
3. Verfahrensnachweis

1. Operativ

Verantwortlicher: F&B Schicht Verantwortlicher

1.1 Gratis Überprüfung

Der Schicht Verantwortliche wird überprüfen ob alle complimentaries während der Schicht korrekt angewendet wurden.

Deshalb wird er/sie alle Kommentare durchlesen die der Kellner in seiner Schicht durchgeführt hat.

Er/sie wird den Bericht HT23 ausdrucken, *HT23 – Cancellations, Complimentary and Discounts* um die Kommentare und die gesamten complimentaries, während der Schicht, zu überprüfen. (*HT25 - Discounts and complimentary by remarks* Bericht kann auch verwendet werden). Alle Tickets müssen vom Antragssteller unterschrieben werden. Wenn die Gründe für die kostenlose Leistung nicht klar sind, wird sie sich mit dem verantwortlichen Kellner in Verbindung setzen.

1.2 Abzüge, Rabatte und Korrekturen

Die Schicht Verantwortliche prüft alle Abzüge, Rabatte und Korrekturen welche angefallen sind.

- Überprüfen sie ob das Ticket unterzeichnet wurde
- Überprüfen Sie die Kellner Kommentare während der Schicht. Drucken Sie den [HT23 – Cancellations, Complimentary and Discounts](#) Bericht, um diese Kommentare für alle Abzüge, Korrekturen und Rabatten zu überprüfen. ([HT25 - Discounts and complimentary by remarks](#) Bericht kann auch verwendet werden).
- [HT24 – Ticket line cancellation](#) wird auch verwendet um die Korrekturen zu überprüfen.
- Wird ein Ticket komplett annulliert, muß das physische Original Ticket mit allen Schichtunterlagen behalten werden. Sicherstellung und Erklärung warum das Ticket annulliert wurde.

Die Schichtverantwortliche überprüft auch alle Preisänderungen. Verwenden Sie den [HT22 – Article price modifications Report](#) und schreiben Sie die Gründe für diese Änderungen darauf.

Sind die Gründe für die Anpassung nicht klar, nimmt der Schichtverantwortliche Kontakt mit dem Kellner auf.

1.3 Bargeld Überprüfung

Der Schichtverantwortliche wird überprüfen ob der Gesamtbetrag durch jede Zahlungsmethode erfasst wurde und im System übereinstimmen. Tickets ohne gültige Zahlungsmethode sind strengstens verboten. Die folgenden Angaben werden überprüft:

- Bargeld
- Gesamtbetrag per Kreditkarte (Summe auf der Kellnerabrechnung im Vergleich mit den Belegen die auf Kreditkarte gebucht worden sind)
- Alle Serviceleistungen die direkt auf Zimmer des Gastes gebucht worden sind (Original Belege mit Unterschrift des Gastes müssen vorhanden sein)
- Weitere Erlaubte Zahlungsmethoden (Rechnungen von Tagungen / Gruppen auf ein masterkonto usw.)
- Kostenlose Tickets müssen vom Antragssteller / Einladenden unterzeichnet werden.

Um diese Bewertung durchzuführen, empfiehlt es sich [PD01 Daily tickets](#) zu verwenden (Konto abhängig) zu überprüfen ob alles richtig ist, dass die Kosten vorschriftsgemäß erfasst wurden. Dieser Bericht zeigt alle Abgaben, die noch nicht in NHS übertragen wurden. [HC01 report-Daily Tickets](#) Dieser Bericht zeigt die Abgaben die schon übertragen wurden. Beide Berichte müssen am Ende einer Schicht überprüft werden.

Es sollte nicht möglich sein, ein Ticket ohne Zahlungsart zu schließen, gleichzeitig sollte ein Kellner in der Praxis dies nicht anwenden und auch sollte das System kein Ticket schliessen ohne jegliche Art einer verbuchten Zahlungsmethode.

Die Schicht Verantwortliche wird das Standard *F&B Cash template.xls* ausfüllen mit dem ganzen Schicht Bargeld und muss dieses in dem entsprechenden Feld unterzeichnen.

Wenn es Unterschiede gibt, muss eine ausreichende Erklärung angegeben werden.

Übergabe an der Rezeption

Der Servicemitarbeiter wird am Ende jeder Schicht die Menge an Bargeld, zusammen mit dem Standard Cash-Flow, in einen Umschlag geben.

Der Umschlag wird dann an den F.O. übergeben zusammen mit den *HC01 report- Daily Tickets*, unterzeichnete Kreditkartenbelege, unterzeichnete Zimmertransfers und Schecks vom Restaurant (sofern vorhanden).

Der Empfangsmitarbeiter muss den Betrag von der F&B Schicht zählen, überprüfen und die Vorlage unterschreiben. Bei Unstimmigkeiten müssen Erklärungen in die Standard Form eingetragen werden.

Das Original Standard Formular wird im Front Office aufbewahrt.

F&B Wechselgeld

Bei Schichtende muss jeder Servicemitarbeiter sein Wechselgeld im F&B cash Template eintragen. Dies wird vom Front Office kontrolliert und durch Unterschrift bestätigt. Erst dann erhält der Servicemitarbeiter seine Geldkarte zurück.

2 Vorlagen und Dateien

Alle Berichte und Tickets müssen bei dem F&B Büro eingereicht werden.

F&B müssen eine Kopie von dem Cash Control Dokument unterzeichnen sowie die Rezeption

Template or document	Responsible	Deadline
F&B Cash Template	F&B Responsible	18 months

3 Verfahrensweise

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	March 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			