

Sposoby rozliczenia kelnerskiego



Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1, J.Duda, S.Krzywda, rea 2007, s. 76-84
Obsługa konsumenta część 2, R.Jargoń, WSiP 2000, s. 172-178
Obsługa gości część 2, R.Szajna, D.Ławniczak, A.Ziaja, rea 2010, s. 137-146

Podczas rozliczania kelner musi zrealizować wiele czynności, które możemy podzielić na cztery podstawowe grupy działań:

1. Bonowanie;
2. Wystawienie rachunku gościom;
3. Kasowanie należności;
4. Rozliczenie z zakładem gastronomicznym.

Zdefiniuj pojęcia związane z bonami:

Bon gastronomiczny - *wewnątrzzakładowy środek płatniczy, jest to zapisanie potraw, napojów lub towarów na rzecz rachunku klienta,*
Książeczka bonowa - *zbiór pojedynczych bonów gastronomicznych pozostających do użytku konkretnego kelnera, jeden bon składa się z oryginału i kopii.*

Bonowanie za pomocą książeczki:

- pomiędzy perforowane kartki książeczki wkłada się kalkę,
- przed rozpoczęciem pracy na pierwszym bloczku, który pozostaje w książeczce zapisuje się datę i numer,
- podczas wypisywania zamówienia wpisuje się ręcznie na bonie ilość potraw, ich rodzaj, cenę. Na jednym bonie można wpisać tylko jeden rodzaj towaru,
- oryginał wrywa się i traktuje jako rachunek, a kopia pozostaje w książeczce.

Zalety: *znacznie upraszczają rozliczenia podczas dużych imprez, pozwalają pracować personelowi, który nie posiada umiejętności obsługi kas fiskalnych, znajduje zastosowanie w obiektach sezonowych, gdzie kasa fiskalna znajduje się w obiekcie głównym,*

Wady: *absorbują czas kelnera podczas bonowania, sprawdzania i obliczania, nietrudno o błędy wynikające z nieprecyzyjnych notatek lub nieczytelnych wpisów.*

Bloczek z bonami - *stanowi podobnie jak książeczka bonowa zbiór boków, na jeden bon składają się trzy elementy: oryginał i dwie kopie, stosowany coraz rzadziej w zakładach, gdzie nie ma kas rejestrujących.*

Bonowanie z bloczkiem:

- jedna kopia pozostaje u kelnera rewirowego, oryginał i drugą kopię stempluje się w kasie,
- oryginał trafia do miejsca wydawania posiłków,

- kopia pozostaje w kasie i na jej podstawie wystawia się rachunek.

Zalety: znacznie upraszczają rozliczenia podczas dużych imprez, pozwalają pracować personelowi, który nie posiada umiejętności obsługi kas fiskalnych, znajduje zastosowanie w obiektach sezonowych, gdzie kasa fiskalna znajduje się w obiekcie głównym,

Wady: absorbuje czas kelnera podczas bonowania, sprawdzania i obliczania, nietrudno o błędy wynikające z nieprecyzyjnych notatek lub nieczytelnych wpisów.

Bon dodatkowy - stanowi dodatkową część bonu właściwego (tzw. bony wieloczęściowe), stosowany przy podawaniu kilkudaniowego menu, do tego rodzaju bonów zaliczamy bony wydawcze i pomocnicze.

Bonowanie za pomocą bonu dodatkowego:

- przy wydawaniu z kuchni poszczególnych dań zakreśla się je na bonie i pisze na nich numer stolika lub numer pokoju gościa,
- jeśli przewidziano w poszczególnych posiłkach potrawy do wyboru, należy zaznaczyć to odpowiednio na bonie.

Zalety: pozwalają na składanie zapotrzebowania na poszczególne dania w różnej kolejności, znacznie ułatwiają pracę w systemie brygadowym,

Wady: mogą doprowadzać do takich sytuacji, gdzie różne działy produkcyjne dostarczą kolejne dania w zbliżonym czasie, wówczas dania oczekują na ich wydanie w rozdzielni kelnerskiej, co z oczywistych powodów jest niepożądane.

Bon kasowy - wydrukowany paragon z kasy fiskalnej połączonej z komputerowym systemem rozliczeń, pełniący rolę bonu gastronomicznego.

Bonowanie za pomocą bonu kasowego:

- włożyć kluczyk do kasy,
- wprowadzić numer kodowy towaru i ceny towarów,
- wydrukować bon,
- napisać odręcznie na bonie ilość towarów, ich rodzaj, numer stolika i życzenia specjalne gości.

Zalety: odpada wypisywanie bonu, automatyczne drukowanie bonów w kuchni i barze, w przypadku gości hotelowych automatyczne założenie rachunku, wykluczenie błędów rachunkowych, automatyczne raportowanie dzienne,

Wady: wymagane szkolenie pracowników w zakresie obsługi systemu, znaczne utrudnienie pracy w przypadku braku prądu.

Przenośne terminale	- zwane inaczej bezprzewodowymi bonownikami, pozwalające na szybszą i wydajniejszą pracę kelnerów,
Zalety:	mogą automatycznie współpracować z kasami fiskalnymi, ułatwiają pracę w lokalach o dużej powierzchni i wszelkiego typu ogródkach przyległych do lokalu, Umożliwiają natychmiastowe przesłanie zamówienia do kasy fiskalnej, kuchni i baru,
Wady:	wymagają kontroli poziomu zasilania i naładowania wymiennych baterii.

Wystawianie rachunku gościom

Podstawą do wystawienia rachunku jest bonowanie.

Wystawienie rachunku może odbywać się:

- przez kelnera na podstawie bonów,
- w kasie zakładu gastronomicznego na podstawie bonów i informacji od obsługi,
- przy odbiorze rachunku końcowego – w przypadku gościa hotelowego.

Rachunek wystawiany wydrukiem kasowym musi zawierać:

- kolejny numer rachunku,
- nazwę i adres zakładu gastronomicznego lub hotelu,
- numer NIP zakładu,
- nazwę i ilość potraw i/lub napojów,
- cenę jednostkową w odniesieniu do potrawy i/lub napoju, wartość oraz końcową sumę,
- stawkę i wartość podatku VAT,
- datę oraz często numer kelnera.

Podczas płacenia gotówką gość otrzymuje pokwitowany rachunek. Jeśli rachunek opłacany jest w późniejszym terminie (gość hotelowy, firmy, itp.), gość musi go podpisać. Rachunek należy zachować do dziennego rozliczenia.

Zdefiniuj pojęcia i określ czynności, jakie należy wykonać podczas kasowania:

Gotówka	– kelner przygotowuje rachunek na prośbę gościa, wręcza mu oryginał (zawsze w etui lub serwetce na talerzyku) i pobiera gotówkę, ewentualnie wydaje resztę. Kelner powinien dysponować możliwością wydania reszty do banknotu 200 PLN lub w przypadku rozliczeń walutowych do 100 €. Nie wolno kelnerowi wziąć banknotu i „iść rozmienić”.
Voucher	– to rodzaj czeku wystawianego przez biuro podróży do realizacji w konkretnym lokalu. Postępuje się z nimi identycznie jak z gotówką, jednak nie wydaje się z nich reszty.
Bon wartościowy	– bon wydawany jako środek płatniczy przez różne organizacje konsumenckie, postępujemy z nim identycznie jak z Voucherem.
Czeki (euroczeki)	– druk ścisłego zarachowania wystawiany przez banki, umożliwia dokonywania płatności bezgotówkowej. Przed przyjęciem czeku należy go sprawdzić. Na czeku musi znajdować się

numer konta, data ważności, kwota zapisana cyframi i słownie, miejsce i data wystawienia oraz podpis osoby wystawiającej.

Czeki podróżne – wystawiane są przez banki. Na czeku znajduje się podpis oraz wydrukowana wysokość sumy w konkretnej walucie. W trakcie realizowania zapłaty, gość składa ponownie podpis w obecności obsługi. Należy porównać oba podpisy, w razie wątpliwości prosimy o okazanie dokumentu tożsamości.

Karta kredytowa – to karta płatnicza, której wydanie jest związane z przyznaniem limitu kredytowego przez bank. Operacje wykonane przez posiadacza karty rozliczane są w ciężar limitu. Kelner przynosi do stolika konsumenta terminal, sprawdzamy termin ważności karty, zależnie od rodzaju karty konsument jest proszony o wprowadzenie kodu pin ewentualnie złożenie podpisu, który obsługa sprawdza z wzorem na karcie.

Rozliczenie z zakładem

Na zakończenie pracy personel wypełnia formularz rozliczeniowy i rozlicza się z zakładem.

Rozliczenie bloczków bonowych - Podstawą rozliczenia jest obrót, jakiego dokonał każdy pracownik. Każdy pracownik musi oddać kopie z bloczka bonowego. Ostateczne zestawienie wpisuje do specjalnego formularza.

Rozliczenie w kasie restauracji - Podstawą rozliczenia jest obrót, jakiego dokonał każdy pracownik. Zamiast oddawać bloczki bonowe drukuje się paragon z kasy restauracyjnej. Na podstawie wydruku wypełnia się formularz rozliczeniowy.

Rozliczenie za pomocą kas – W przypadku zastosowania kasy centralnej, kelner nie jest rozliczany bezpośrednio. Podstawą rozliczenia jest obrót, jakiego dokonał każdy pracownik.

Suma powstała wskutek dodawania bonów do wydruków kasowych jest obrotem, który personel musi oddać po zakończeniu pracy. Goście hotelowi mogą regulować rachunki stosując: bony wartościowe, vouchery, gotówkę, czeki, rachunki otwarte gości hotelowych, które regulowane są okresowo według umowy.

W formularzu rozliczeniowym wypełnianym przez kelnera powinny się znaleźć:

- data,
- nazwisko i numer pracownika,
- ogólny obrót,
- błędne bony (storno) i poprawny obrót,
- przyjęta gotówka,
- przyjęte czeki,
- kwity obciążenia kart kredytowych,
- rachunki dla hotelu.