Plan d’Urgence POS

IT MEA POLITIQUES & PROCEDURES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Division** | Customer Technology Service | **Procédure Réf** | ITSOP\_PMS\_Plan\_d’Urgence \_V01-00 |
| **Département** | Technologies de l’information | **Procédure Date** | 1 septembre 2020 |
| **Procédure** | Plan d’Urgence POS | **Procédure Ver** | 1.0 |
| **Soumis par** |  |
| **Approuvé par** |  |

Table de Matières

[1. Objectif 3](#_Toc52702503)

[2. Equipe d’Urgence (Rôle & Responsabilités) 3](#_Toc52702504)

[2.1. Directeur F&B / F&B Manager 3](#_Toc52702505)

[2.2. Restaurant Manager / Responsable Point de vente 3](#_Toc52702506)

[2.3. Superviseur F&B / Superviseur Room Service 3](#_Toc52702507)

[2.4. Chef Executif 4](#_Toc52702508)

[2.5. Front Office Manager 4](#_Toc52702509)

[2.6. Superviseur Front Office 4](#_Toc52702510)

[2.7. Superviseur Centre Fitness / SPA 4](#_Toc52702511)

[2.8. Chef Buanderie 4](#_Toc52702512)

[2.9. Superviseur d’Excursion 5](#_Toc52702513)

[2.10. Contrôlleur de Revenue 5](#_Toc52702514)

[3. Kit d’Urgence POS 5](#_Toc52702515)

[4. Méthodes de Paiements 6](#_Toc52702516)

[4.1. Règlement Clients Résident (Guest Ledger) 6](#_Toc52702517)

[4.2. Règlement Carte de Crédit 6](#_Toc52702518)

[4.3. Règlement Espèces 6](#_Toc52702519)

[5. Procédures Manuelles POS 6](#_Toc52702520)

[5.1. Restaurants / Room Service / Points de vente 6](#_Toc52702521)

[5.1.1. Initiative du Plan d’Urgence 6](#_Toc52702522)

[5.1.2. Procédures Manuelles Fin de Service / Shift 7](#_Toc52702523)

[5.2. Banquet 8](#_Toc52702524)

[5.2.1. Procédures Manuelles Opérationnelles 8](#_Toc52702525)

[5.2.2. Procédures Manuelles Fin de Service / Shift 8](#_Toc52702526)

[5.3. Buanderie 9](#_Toc52702527)

[5.3.1. Procédures Manuelles Opérationnelles 9](#_Toc52702528)

[5.3.2. Procédures Manuelles Fin de Service / Shift 10](#_Toc52702529)

[5.4. Spa / Centre de Fitness / Excursions 10](#_Toc52702530)

[5.4.1. Procédures Manuelles Opérationnelles 10](#_Toc52702531)

[5.4.2. Procédures Manuelles Fin de Service / Shift 11](#_Toc52702532)

[6. Test & Révision du Plan d’Urgence POS 11](#_Toc52702533)

# 1. Objectif

Le plan d’urgence pour les points de vente (POS) détaille la procédure et les processus permettant aux hôtels de disposer d'un plan pour poursuivre leurs activités en cas de défaillance du système POS. Le plan d’urgence POS vise à minimiser l'impact sur l'hôtel en cas de perte ou de dommage de ses ressources, telles que le matériel ou les données.

# 2. Equipe d’Urgence (Rôle & Responsabilités)

## 2.1. Directeur F&B / F&B Manager

* Est responsable de l'identification des membres de l'équipe d’urgence
* Organiser des réunions d'urgence pour rafraîchir les connaissances et s'assurer que tous les membres de l'équipe d'urgence connaissent les procédures opérationnelles normalisées (SOP) d'urgence
* Assurer le lien entre le département IT et Finance pour exécuter les tests du plan
* Assurer que le KIT d’urgence est disponible dans les différents points de vente
* Assurer que les mécanismes de contrôle sont appliqués pendant l'exécution du plan d’urgence.

## 2.2. Restaurant Manager / Responsable point de vente

* Assurer la disponibilité des rapports (Guest In House) et la mise à jour des menus.
* Est le point de contact avec les membres de l’équipe.
* Dirige l'équipe pendant l'exécution du plan d’urgence.
* Assigne les tâches et les responsabilités et assurer le suivi et l’exécution.
* Contrôle de prêt les fonds collectés (Espèces, room charge, carte de crédit et les bons de cuisine)
* Finalise les procédures post-urgence pour s'assurer que le posting manuel ou off ligne sont bien synchronisé avec le système POS.
* Signe et finalise les contrôles manuels post-urgence avec le département financier.

## 2.3. SupervisEUr F&B / SupervisEUr Room Service

* Est responsable de la surveillance des derniers rapports sur les clients résident à l’hôtel, les clients VIP et les départs des clients pour le posting et la facturation des chambres.
* Imprime les chèques hors ligne, en remplissant les paiements en espèces et par carte de crédit.
* Donner les bons de cuisines aux membres de l'équipe de cuisine et assurer le suivi jusqu’à la commande.
* Classer par ordre de priorité les clients dont le départ a lieu aujourd'hui pour qu'ils soient affichés manuellement avant leur départ, et s'occuper de tous les autres chèques à soumettre avec le rapport récapitulatif du caissier.
* Préparer le rapport récapitulatif du caissier, en y joignant tous les chèques d'invités manuels / hors ligne.
* Coordonner avec le Front Office l'enregistrement manuel avant le départ ou l'encaissement au moment de la sortie.
* Recueille tous les chèques des clients avec un résumé signé et les paiements en espèces ou par carte de crédit.

## 2.4. Chef ExecutiF

* Fait le point avec les membres de l'équipe de cuisine lorsque le plan d’urgence est lancé.
* Est responsable de la direction de l'équipe de cuisine pendant le plan d’urgence, sans problèmes opérationnels.
* Contrôle les commandes et les bons et confirmer avec le directeur du restaurant / service de chambre (room service) après la livraison de la commande.
* Recueille toutes les commandes des capitaines et préparer une feuille récapitulative à des fins de contrôle.

## 2.5. Front Office Manager

* S'assure que tous les membres de l'équipe FO sont au courant du plan d’urgence.
* S'assure que les procédures sont en place pour le posting manuel, ainsi que les confirmations du chef de département ou superviseur.
* Priorise les clients en départs “Départ Aujourd’hui” et effectue les paiements avec les superviseurs / manager.

## 2.6. Superviseur Front Office

* Est responsable de l’envoi de la mise à jour des rapports, client résident “guest in house’’, client VIP “VIP in house’’, départ client “guest departure’’ pour le posting/facturation toutes les heures.
* Classe par ordre de priorité les clients en départ aujourd'hui pour le posting manuel et/ou un recouvrement de paiement.
* S'assure que tous les articles postés sont complets et signés correctement par le responsable ou le superviseur du département concerné.
* Assure la passation de tous les documents manuels et les paiements au responsable ou au superviseur du département concerné.

## 2.7. Superviseur Centre Fitness / SPA

* Est responsable de suivi des derniers rapports client résident “guest in house’’, client VIP “VIP in house’’, départ client “guest departure’’ pour le posting ou la facturation.
* Est responsable de la mise à jour du registre de la visite des membres durant l’opération manuelle.
* Collabore avec la réception pour le posting manuel et prioriser le client en départs “Départ Aujourd’hui” afin d’effectuer les paiements.
* Assure la passation du document manuel au contrôleur de revenue.

## 2.8. CHEF buanderie

* S’assure que la dernière liste des prix est disponible.
* Est responsable de la surveillance de la mise a jour des rapports client résident “guest in house’’, client VIP “VIP in house’’, départ client “guest departure’’ pour le posting ou la facturation.
* Priorise les clients en départs “Departure Today” pour le posting manuel et / ou collection des paiements en collaboration avec la réception pour le posting manuelle.
* Assure la passation du document manuel au contrôleur de revenue.

## 2.9. Superviseur d’Excursion

* Est responsable de la surveillance journalière des réservations des excursions.
* S’assurer que le formulaire de réservation d’excursion est bien renseigné avec le nombre de personnes, date/heure, le type de véhicule, le chauffeur et le guide.
* Coordonne obligatoirement les activités FB, client / chef de groupe etc. avant les excursions.
* Veille à ce que le nombre des chèques clients est complet et que tous les chèques sont signés par les clients en précisant le mode de paiement.
* Prépare le rapport récapitulatif du caissier et joint toutes les vérifications manuelles des clients.
* Collabore avec la réception pour le manuel posting et Prioriser les clients en départs “Departure Today” pour le posting manuel et / ou collection des paiements.

## 2.10. Controleur de revenu

* Compare les chèques manuels ou offline avec le rapport résumé.
* Vérifie les différents formulaires des comptes débiteurs (Espèces, carte de crédit ou posting sur la chambre).
* Finalise le résumé de rapport paiement espèce avec les autres chefs de département.
* Met à jour le grand live ‘Guest Ledger’.

# 3. Kit d’Urgence POS

Si le système POS est hors service et les paiements ne sont pas disponibles, un document manuel doit être utilisé dans tous les points de ventes. Ci-dessous le Kit d’urgence POS qui doit être disponible dans chaque point de vente.

* Liste de l’équipe d’urgence
* Plan d’urgence POS
* Dernière mise jour des menus et de la liste des prix
* \*Carnets bon de cuisine (carnet pré-imprimé avec 3 copies en carbone)
* \*Chèques client manuel (carnet pré-imprimé avec 3 copies en carbone)
* \*Rapport de résumé de caisse
* Clés pour accéder au tiroir-caisse
* Rapport Client résident ‘guest In House’ (Impression à la demande)
* Rapport Client VIP ‘VIP guest’ (Impression à la demande)
* Rapport Départ Client ‘guest departure’ (Impression à la demande)

# 4. Méthodes de Paiements

Après avoir déterminer la méthode de paiement du restaurant, les notes ci-dessous doivent être prises en considération et appliquées :

## 4.1. reglemENT client resident

* S’il doit y avoir des frais pour le compte client, le caissier doit inscrire “Guest Ledger” sur le chèque et les trier en conséquence.
* Le caissier doit vérifier immédiatement le rapport client résident ‘Guest In-House’ pour déterminer si le client part aujourd’hui.
  + Si Non, le Caissier doit attendre jusqu’à ce que le système POS soit en ligne de nouveau pour affecter les paiements.
  + Si le client part aujourd’hui, le caissier doit immédiatement présenter les chèques à la réception pour les poster directement dans la facture client ‘PMS Folio’.

## 4.2. reglement carte de credit

Le fonctionnement des cartes de crédit demeure le même car ce dernier ne doit pas être affecté par la panne du système.

*NB : Le caissier doit mentionner sur le chèque si le chèque a été fermé par Amex, MasterCard, Visa, etc.*

## 4.3. reglement especes

Le caissier doit collecter les paiement espèces et mentionner le type de paiement sur le chèque client ‘espèces’

# 5. Procédures Manuelle POS

Les procédures manuelles POS sont applicables sur les deux types du système POS sur site et hébergé ‘Cloud’.

En cas de coupure internet le système POS Simphony hébergé sera coupé et n’aura pas la possibilité de fonctionner en mode off ligne. Dans ce cas il faut que :

* Le responsable Informatique évalue la panne du système et communiquer au responsable restauration l’estimation du temps d’arrêt, les applications et les interfaces affectées.
* L’équipe d’urgence doit être informée.

Les procédures manuelles suivantes doivent être suivies pour la continuité de l’opération.

## 5.1. Restaurants / Room Service / point de vente

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.1.1. Initiative du Plan d’urgence | | |
|  | 1. L'équipe d'urgence doit être informée du lancement du plan de contingence. 2. Le responsable de restauration doit briefer tout le personnel F&B. 3. Kit d’urgence POS à contrôler :    1. Menus et prix récents en place dans tous les points de vente.    2. Carnets de bons cuisines et rapports caisses son en place dans tous les points de vente.    3. Les rapports ‘Guest In-House, Guest Departure and VIP In-House’ doivent être imprimés et mis en place dans tous les points de vente.    4. Les clés des tiroirs caisses disponibles chez le personnel F&B. |  |
| **5.1.2. Procédures Manuelles Opérationnelles** | |  |
|  | 1. Le serveur enregistre la commande du client sur le formulaire de commande F&B (F&B Captain Order). 2. Le serveur envoie une copie du formulaire de commande rempli à la cuisine concernée. 3. La deuxième copie du carnet de commande est conservée par le serveur afin de compléter la vérification du chèque client. 4. Lorsque les clients ont terminé, le chèque client F&B doit contenir tous les détails de la commande. 5. Si le serveur utilise le formulaire, il doit attribuer un numéro de chèque incrémental, par exemple C**XX**XXXX, (dans lequel le **XX** rouge est la lettre de référence du point de vente) 6. Les frais de service, la taxe et le total sont calculés manuellement. 7. La signature du client et les détails du mode de paiement sont enregistrés sur le chèque du client F&B. 8. Une copie du chèque client doit être remise au client, la deuxième copie est destinée à la réception et aux finances pour le posting et la troisième copie est conservée comme référence pour le F&B. 9. Si le mode de paiement par chèque doit être posté dans la facture des clients (paiement au moment du départ), le serveur doit immédiatement vérifier le rapport Guest In-House et confirmer la date de départ du client. Si le jour de départ est le même jour, la vérification des clients doit être remise au FO immédiatement pour être posté sur le folio du PMS des clients. 10. Le serveur doit utiliser la dernière mise à jour de la fiche résumé du caissier (Cashier Summary) et la mettre à jour avec les détails du chèque client F&B et signe chaque transaction de paiement. |  |
| 5.1.2. Procédures Manuelles Fin de Service / Shift | |  |
|  | 1. A la fin du service, le directeur ou le superviseur du restaurant soumet les chèques des clients F&B, la feuille de résumé de la caisse, les encaissements et les bordereaux de cartes de crédit au contrôleur des revenues. 2. Le contrôleur des revenus vérifie tous les documents et les soldes des reçus et contre-vérifie toutes les écritures dans Opera. 3. Si le système est en ligne avant la fin de la journée, les chèques des clients F&B doivent être postés dans le système POS afin de mettre automatiquement à jour Opera et d'attribuer les paiements aux bons comptes. Si le système n'est pas en ligne avant la fin de la journée, les chèques des clients F&B sont saisis manuellement. 4. Une fois que tous les documents sont en ordre, le contrôleur de revenu confirme avec signature. |  |

## 5.2. Banquet

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.2.1. Procédures Manuelles Opérationnelles | | |
|  | 1. Le responsable des banquets informe l'ensemble du personnel F&B. 2. La dernière fiche de fonction, contenant le prix par personne, les frais d’allocation des salles et les frais de service supplémentaires, etc. doit être en place. 3. Le formulaire du chèque client banquet peut être utilisé si nécessaire. 4. Si le formulaire est utilisé, le serveur doit attribuer un numéro de chèque incrémental exemple C**XX**XXXX, (en rouge **XX** est la référence du point de vente). 5. En se basant sur la fiche de fonction, la vérification des clients au banquet est remplie avec tous les détails et les montants à facturer 6. Les frais de service, la taxe et le total sont calculés manuellement. 7. Le chèque du client au banquet contient la signature et les détails de la méthode du paiement. 8. Trois copies du chèque client au banquet doivent être disponibles : une pour le client, la deuxième pour la réception et la finance pour le posting sur le système et la troisième copie pour le service restauration comme référence. |  |
| 5.2.2. Procédures Manuelles Fin Service / Shift | |  |
|  | 1. A la fin du shift ou service, le responsable du banquet fera parvenir les chèques clients au banquet, les encaissements espèces et les relevés de carte de crédit au contrôleur des revenues. 2. Le contrôleur des revenus vérifie tous les documents et les soldes des reçus et contre-vérifie toutes les écritures dans Opera. 3. Si le système est en ligne avant la clôture de la journée, les chèques des clients au banquet sont enregistrés dans le système POS afin de mettre automatiquement à jour Opera et d'attribuer les paiements aux bons comptes. Si le système n'est pas en ligne avant la fin de la journée, les chèques des clients au banquet sont saisis manuellement. 4. Une fois que tous les documents sont en ordre, le contrôleur de revenu confirme avec signature. |  |

## 5.3. Buanderie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.3.1. Procédures Manuelles Opérationnelles | | |
|  | 1. Le chef buanderie informe l'ensemble du personnel de son équipe. 2. Les derniers prix doivent être en place pour tous les services. 3. La fiche de fonction buanderie ainsi que le rapport de caisse doit être en place. 4. Les rapports client résident “guest in house’’, client VIP “VIP in house’’, départ client “guest departure’ à imprimer et à mettre en place. 5. L’équipe de la buanderie maintient les commandes clients sur le registre de commandes buanderie. 6. Le chèque client doit être remplit par le personnel de la buanderie avec tous les détails de la commande. 7. Si le formulaire est utilisé, l’équipe de buanderie doit attribuer un numéro de chèque incrémental exemple C**XX**XXXX, (en rouge **XX** est la référence du point de vente). 8. Les frais de service, la taxe et le total sont calculés manuellement. 9. La signature du client et les détails de la méthode de paiement doivent être inclus sur le chèque client. 10. Trois copies du chèque client à la buanderie doit être disponible : une pour le client, la deuxième pour la réception et la finance pour le posting sur le système et la troisième copie pour le service buanderie comme référence. 11. Si le mode de paiement par chèque doit être posté dans la facture des clients (paiement au moment du départ), le staff buanderie doit immédiatement vérifier le rapport Guest In-House et confirmer la date de départ du client. Si le jour de départ est le même jour, la vérification des clients doit être remise au FO immédiatement pour être posté sur le folio du PMS des clients 12. Le staff buanderie doit utiliser la dernière mise à jour de la fiche résumé du caissier (Cashier Summary) et la mettre à jour avec les détails du chèque client et signe chaque transaction de paiement. |  |
| 5.3.2. Procédures Manuelles Fin Service / Shift | |  |
|  | 1. A la fin du shift ou service, le responsable de la buanderie fera parvenir les chèques clients de la buanderie, les encaissements espèces et les relevés de carte de crédit au contrôleur des revenues. 2. Le contrôleur des revenus vérifie tous les documents et les soldes des reçus et contre-vérifie toutes les écritures dans Opera. 3. Si le système est en ligne avant la clôture de la journée, les chèques des clients au buanderie sont postés dans le système POS afin de mettre automatiquement à jour Opera et d'attribuer les paiements aux bons comptes. Si le système n'est pas en ligne avant la clôture de la journée, les chèques des clients au buanderie sont saisis manuellement. 4. Une fois que tous les documents sont en ordre, le contrôleur de revenu confirme avec signature. |  |

## 5.4. Spa / centre de fitness / Excursions

|  |  |
| --- | --- |
| 5.4.1. Procédures Manuelles Opérationnelles | |
| 1. Le manager informe toute l’équipe. 2. Les réservations journalières ainsi que la dernière liste de prix doivent être en place pour service / activités / excursions. 3. Carnet des chèques client et le résumé de caisse ‘Cashier Summary’ doit être en place. 4. Les rapports Guest In-House, Guest Departure and VIP   In-House à imprimer et en place.   1. Le staff doit compléter les chèques clients avec tous les détails du service, de l'activité ou de l'excursion. 2. En cas d’un client abonné, le numéro de l’abonnement doit être documenté et une copie de la carte d’abonnement doit être attachée au chèque client. 3. Si le formulaire est utilisé, l’équipe doit attribuer un numéro de chèque incrémental exemple C**XX**XXXX, (en rouge **XX** est la référence du point de vente). 4. Les frais de service, la taxe et le total sont calculés manuellement. 5. La signature du client et les détails de la méthode de paiement doivent être inclus sur le chèque client. 6. Trois copies du chèque client à la buanderie doit être disponible : une pour le client, la deuxième pour la réception et la finance pour le posting sur le système et la troisième copie pour le service buanderie comme référence. 7. Si le mode de paiement par chèque doit être posté dans la facture des clients (paiement au moment du départ), le staff buanderie doit immédiatement vérifier le rapport Guest In-House et confirmer la date de départ du client. Si le jour de départ est le même jour, la vérification des clients doit être remise au FO immédiatement pour être posté sur le folio du PMS des clients 8. Le staff doit utiliser la dernière mise à jour de la fiche résumé du caissier (Cashier Summary) et la mettre à jour avec les détails du chèque client et signe chaque transaction de paiement. |  |
| 5.4.2. Procédures Manuelles Fin Service / Shift |  |
| 1. A la fin du shift ou service, le responsable fera parvenir les chèques clients, les encaissements espèces et les relevés de carte de crédit au contrôleur des revenues. 2. Le contrôleur des revenus vérifie tous les documents et les soldes des reçus et contre-vérifie toutes les écritures dans Opera. 3. Si le système est en ligne avant la clôture de la journée, les chèques des clients sont postés dans le système POS afin de mettre automatiquement à jour Opera et d'attribuer les paiements aux bons comptes. Si le système n'est pas en ligne avant la clôture de la journée, les chèques des clients sont saisis manuellement. 4. Une fois que tous les documents sont en ordre, le contrôleur de revenu confirme avec signature. |  |

# 6. Test & Révision du Plan d’Urgence POS

Le test du plan d’urgence POS est une partie essentielle du processus de développement. L'exercice de test est conçu pour être une expérience d'apprentissage et l'objectif est de comprendre ce qui doit être amélioré et comment les améliorations peuvent être mises en œuvre.

Le test du plan permettra de s'assurer que les équipes d'intervention connaissent bien leurs rôles et responsabilités et surtout avoir confiance en leurs capacités.

Le plan d’urgence POS doit être testé et révisé au moins une fois par an.