Домашнее задание: изучить материал, сделать конспект

В ресторанах используют два вида расчетов - наличный и безналичный.

Наличный расчет в ресторанах производится по окончании обслуживания гостя, которому выписывают счет; перед началом обслуживания по кассовым чекам (шведский стол, комплексный обед, бизнес-ланч) и предварительно при приеме заказов на обслуживание торжеств путем оформления заказа-счета.

Безналичный расчет осуществляют фирмы путем заключения договоров на питание с рестораном, на расчетный счет которого перечисляются денежные средства. В качестве безналичного расчета используются кредитные карты. Для этого рестораны приобретают специальное оборудование: импринтер или электронный терминал.

Кредитная карта -- пластиковая карточка, которую открывает клиент банка или другого кредитно-финансового учреждения в пределах установленного лимита для получения денег с получения услуг ресторана или бара в кредит. На ней указаны фамилия и имя владельца, образец подписи, присвоенный ему номер и срок действия карточки. Информация о клиенте и номере его счета закодирована на магнитном носителе кредитной карты. При расчете по кредитной карте кассир или метрдотель ресторана проверяет принадлежность карты, а также наличие на счете необходимых денежных средств.

Примером использования кредитных карт в сфере обслуживания является Московская дисконтная система (МДС). Администрация МДС заключает договор с ресторанами, барами, гостиницами на оказание услуг. Клиент, покупая дисконтную карту, получает скидку при оплате услуг. Дисконтная карта представляет собой пластиковую карту, в которой закодирована информация о клиенте, указана дата приобретения карты (срок действия 1 год), имеется образец подписи клиента.

Для оплаты по безналичному расчету используются дорожные чеки.

Дорожные чеки выписываются на определенную сумму, и клиент оплачивает услуги в ресторане на эту сумму. Получатель чека, т.е. ресторан, должен определить только подлинность чека. Чековая компания, которая выписала дорожный чек на специальном бланке, гарантирует оплату. Дорожный чек нельзя передавать другому лицу, но его можно обменять на наличные в любом отделении банка.

В России расчет с потребителями осуществляется в основном наличным путем или перевода денежных средств на расчетный счет ресторана. Перспективным направлением в осуществлении расчетов ресторанов с потребителями является система оплаты на основе пластиковых карт, что повышает престиж предприятий сферы услуг и способствует привлечению большого числа кредитоплатежных потребителей.

Контрольно-кассовые машины и POS-терминалы

Успешная работа ресторана, кафе, бара во многом зависит от использования современных контрольно-кассовых машин.

На предприятиях общественного питания кассовые машины выполняют фискальные функции, являясь основным инструментов для расчетов с потребителями, а для налоговых органов - показателем контроля за соблюдением правильности уплаты налогов предприятием.

Российские законы предусматривают использование машин, включенных в Государственный реестр контрольно-кассовых машин. Приобретенная кассовая машина обязательно ставится на учет и обслуживание в Центре технического обслуживания (ЦТО). Для дальнейшего контроля на кассовую машину наклеивается голограмма.

По существующей классификации контрольно-кассовые машины, используемые в ресторанах, подразделяют на три группы:

пассивные;

фискальные регистраторы;

активные.

Пассивные кассовые машины позволяют осуществлять стоимостной учет продаж и пробивать чеки.

Кассовые машины этой группы просты в эксплуатации и используются на небольших предприятиях.

К основным моделям пассивных контрольно-кассовых машин относятся: Samsung 4615 и 250; Sharp-A250RF.

У кассовых машин фирмы Samsung количество программируемых наименований операций может достигать 300. Возможности Sarp ER-250RF несколько ниже, чем у Samsung. В то же время они позволяют обслуживать 10 подразделений и программировать 200 наименований.

К пассивным машинам относятся также автономные (портативные) кассы, работающие без подключения к электросети, что позволяет Использовать их вне ресторана (в местах массового отдыха, мелкорозничная сеть и др.). Широко распространены портативные кассы российского производства «Микро» и ЭКР.

В условиях автоматизации производственной и торговой деятельности крупных ресторанов целесообразно использовать компьютерно - Кассовую сеть (ККС), объединяющую компьютер и кассовые машины.

Руководителю ресторана для выработки правильного управленческого решения необходимо иметь оперативную информацию о следующем;

движении сырья и товаров на складе;

поступлении полуфабрикатов;

расчетах с поставщиками;

выпуске продукции в цехах и ее реализации в залах.

Решению указанных задач отвечают фискальные регистраторы. Это кассовые машины, способные работать только в составе компьютерно кассовой системы, получая информацию через каналы связи. Если пассивные и активные контрольно-кассовые машины могут функционировать в автономном режиме, то фискальные регистраторы требуют обязательного подключения к компьютеру. Выбор типа кассовой машины влияет на многие параметры системы автоматизированного управления: функциональность, надежность, стоимость и др.

Максимальной функциональностью и надежностью обладают активные контрольно-кассовые машины. Они имеют возможность не только функционировать в компьютерно-кассовой системе, но и управлять ею. К активной системе контрольно-кассовых машин относятся POS-терминалы, которые обладают возможностями по вводу, выводу, хранению и обработке информации.

В современных ресторанах широко применяются автоматизированные системы управления на базе POS-терминалов, которые позволяют контролировать объем продаж, реализацию популярных блюд и напитков, наличие остатков продуктов на складе, отчеты различных подразделений предприятия и работу персонала, осуществлять аналитический учет и прогнозирование.

В небольших ресторанах устанавливают один кассовый аппарат. Работать на нем может один кассир, который пробивает заказы официантов или бармена. В средних ресторанах устанавливают не менее одного стационарного терминала на 4-5 официантов. В крупных ресторанах целесообразно иметь одну контрольно-кассовую машину и необходимое число терминалов, с помощью которых официанты оформляют предварительные заказы и отправляют их на производство и в сервис-бар. Расчеты с потребителями ведутся через кассу.

Существует три основные модификации официантских терминалов: стационарный с клавиатурным вводом (рис. 5.7 а), стационарный с сенсорным вводом (рис. 5.7 6), электронный блок заказов, который позволяет формировать заказ непосредственно у столика потребителя и передавать его по электронной сети на кассу и принтеры, установленные на производстве и в баре.

В ресторанах расчет с потребителями осуществляется, как правило, через кассиров, а не через официантов. Разделение функций обслуживания официантами, а расчетов через кассира позволяет усилить контроль за работой персонала.

В ресторанах и кафе наряду с торговым залом автоматизации подлежат следующие структурные подразделения: складские, кухня, бухгалтерия, а также работники системы учета и управления (калькуляторы, менеджеры и оператор системы автоматизированного управления САУ).

В небольших ресторанах функции калькулятора, бухгалтера и оператора САУ может выполнять один человек, а в крупных - несколько операторов, осуществляя ввод информации по складу, технико-технологическим и калькуляционным картам.

Комплекс автоматизированного управления зала ресторана и кассовых машин называется фронт-офисом зала. Комплекс предусматривает наличие автоматизированных рабочих мест официантов, барменов, кассиров, менеджера зала. Информация о работе зала поступает в общую систему. Системы автоматизации зала ресторана подразделяют на три вида:

полная автоматизация;

автоматизация на базе пассивных контрольно-кассовых машин;

на базе фискальных регистраторов.

При полной автоматизации ресторана система автоматизации зала связана с учетной системой «бэк-офис». Вместе они обеспечивают комплексную автоматизацию предприятия питания. При внесении блюд в заказ делается автоматическая распечатка его на кухне и в сервис-баре, а при закрытии заказа производится печать фискального чека на кассовой машине.

Автоматизация ресторана на базе пассивных контрольно-кассовых машин предполагает работу с заказами потребителей без немедленного внесения в систему учета заказанных блюд. Заказ вносится в контрольно-кассовую машину по окончании обслуживания, затем данные поступают в общую систему учета.

Применение комплексной системы автоматизации ресторана позволяет улучшить учет и контроль во всех подразделениях предприятия (склад, производство, зал, бухгалтерия и др.).

Системы автоматизации ресторанов должны адаптироваться под меняющиеся задачи, иметь механизмы перехода от более простых версий программ к более сложным.

В настоящее время на рынке представлено несколько программ для предприятий общественного питания, успешно выполняющих задачи по реализации работы ресторана, кафе или бара на каждом участке и предлагающих различные системы организации бизнес-схемы управления ими. В качестве примера можно рассмотреть систему автоматизации ресторанного бизнеса, разработанную фирмой «Raid». В системе ресторанного бизнеса принято выделять две части -- управление залом и управление складом.

Основные принципы работы системы управления залом, предназначенной для четкой организации взаимодействия подразделений, обслуживающих потребителей (зал, кухня, сервис-бар и т.д.), можно проиллюстрировать таким образом:

Прием заказа у потребителя;

Формирование заказа на кассовом терминале;

Передача заказа на приготовление блюд и напитков на принтеры производства и сервис-бара;

Отметка готовности блюд на производстве и получение их официантом;

Закрытие заказа (пробивание чеков на кассовой машине);

6. Передача чека и счета потребителю, получение денег. Такая система способствует:

\* улучшению работы персонала;

экономии времени за счет автоматизации процесса обмена данными между подразделениями;

сводит к минимуму вероятность ошибок при работе персонала;

становится возможным жестко контролировать работу подразделений с помощью данных, предоставляемых в отчетах: отчете о продаже изделий кухни, отчет по выручке, отчете по всем действиям пользователей системы, аналитических отчетах по лучшим продавцам, блюдам, столам.

Интегрированная дисконтно-кредитная система позволяет ввести гибкую систему скидок с поддержкой для каждого потребителя индивидуального бюджета.

Система позволяет не только создать жесткие схемы последовательности действий работников ресторана, но и оперативно менять их в соответствии с требованиями руководства.

Вторая составляющая комплекса управления рестораном - программа товародвижения на складе. Для четкого понимания успешности работы необходимо отслеживать не только прибыль, но и убытки. Программа предназначена для организации работы внутренних подразделений предприятия и позволяет контролировать следующие действия:

весь путь движения продуктов, начиная от поступления, приготовления полуфабрикатов, готовых блюд на склад (и продажи их потребителям);

состояние любого подразделения, наличие продуктов на складе, в производственных цехах;

своевременная информация о необходимости пополнения запасов продуктов.

Система позволяет в любой момент иметь подробную информацию о наличии в любом из подразделений того или иного продукта или готового блюда. Грамотное использование такой системы позволит наладить организацию труда таким образом, чтобы избежать множества просчетов и ошибок при ведении заказов продуктов, узнать о наличии продуктов на складе, на основании сообщений компьютера исключить ошибки в ценах и ассортиментном перечне, комплексно подойти к анализу закупок. Такая система служит хранилищем данных, на основании которых руководитель может четко понять, в каком состоянии у него каждая точка учета и почему.

Компьютерные системы в ресторане используются для следующих целей:

Учет продажи готовых блюд, контроль действий персонала;

Калькуляция блюд, расчет остатков на складах ресторана;

Бухгалтерия;

Планирование закупок, контроль отклонений;

Безопасное и надежное хранение данных;

Управление световыми и иными электрическими приборами.

Работа на кассовой программе для ресторана осуществляется следующим образом: официант на кассовом терминале формирует заказ для потребителя, вводит через клавиатуру или сенсорный экран заказанные блюда. На принтерах, установленных на производстве и в сервис-баре, автоматически печатается чек с указанием номера стола и фамилии официанта, который передал заказ. По этому чеку официант получает блюдо с кухни и продукцию из сервис-бара. Таким образом, ограничивается недокументированное получение блюд и увеличивается скорость обслуживания.

Одновременно на одном терминале может работать до 8 официантов. Для расчета с потребителями официант печатает счет. Если у потребителя имеется дисконтная или расчетная карта, официант регистрирует ее, потребителю автоматически предоставляется скидка. Кассир принимает деньги у официанта и выдает фискальный чек.

Менеджер ресторана имеет возможность наблюдать все заказы. Обычно только менеджер подтверждает отказы, возвраты, дает скидки.