

Ресторан «с умом»

Система автоматизации ресторанного бизнеса



Вы создаете новый ресторан или развиваете действующий бизнес, и Вам в который раз приходится решать одни и те же задачи: подбор персонала, формирование меню, привлечение гостей, организация эффективной работы кухни и зала, управление финансами и складом, борьба с хищениями... Давайте посмотрим на Ваш бизнес по-новому.

ДМИТРИЙ ЛУКЬЯНОВ,
директор компании «Солярис СофтЛаб»

Отличный сервис и оперативная работа персонала являются успехом любого бизнеса, в том числе и ресторанного. Сегодня сочетание скорости и качества стало реальным благодаря возможностям систем автоматизации ресторана. Для успешной работы владельцу ресторана нужно четко представлять, кто является завсегдатаем его заведения, какие блюда и напитки предпочитают клиенты, какие непопулярные блюда необходимо исключить из меню, в какой день недели пик посещений, а когда – затишье, кому из официантов посетители отдадут предпочтение и многое другое. Осуществлять анализ деятельности ресторана по такому количеству параметров вручную практически невозможно. Кроме того, крайне важными являются вопросы бухгалтерского и оперативного учета реализации и изготовления блюд. Для реше-

ния всех этих задач и нужна автоматизация, которая позволит эффективно управлять рестораном, ускорить процесс обслуживания и уменьшить возможности злоупотреблений со стороны персонала (в первую очередь воровства).

Особо следует выделить несколько основных задач, решаемых системой автоматизации:

- **Скорость и качество обслуживания гостей – главная задача ресторана.** Ядро ресторанной системы – работа с заказами. Для ввода персоналом информации о заказе в систему существуют специализированные официантские (пречек) или кассовые (с возможностью печати фискальных чеков) POS-станции, основанные на классических клавиатурах, псевдосенсорных клавиатурах и бесклавиатур-

ных устройствах (сенсорные Touch-screen LCD-мониторы, реагирующие на прикосновение пальца). Причем последняя технология получает все большее распространение благодаря ряду существенных преимуществ: ввод заказа осуществляется на 20–30% быстрее по сравнению с клавиатурной технологией за счет концентрации внимания на экране. Сама «клавиатура», рисуемая на экране, компактнее, так как программой прорисовываются только клавиши, необходимые в данном режиме. Кроме того, клавиши для быстрого вызова блюд из меню могут быть снабжены иконками (графическими образами), что существенно ускоряет их поиск.

- **Формализация процесса взаимодействия между персоналом.** Использование сервис-печати и технологии передачи пейджинговых со-

общений в первую очередь направлено на усовершенствование взаимодействия различных служб ресторана, сокращение временных затрат на общение между персоналом (менеджером, поваром, барменом и официантами), повышение скорости и уровня обслуживания клиентов.

Использование устройств вызова, расположенных на столиках, избавляет посетителей ресторана от необходимости разыскивать официанта, привлекая его внимание к своему столику: экран отображения вызова позволяет официантам получать детализированные сообщения от них.

- Минимизация потерь от воровства. Компьютерная система не является самостоятельным сторожем, но способна стать весьма эффективным помощником в борьбе с хищениями. Все методы можно разделить на два класса: оперативные и статистические.

Оперативные методы препятствуют совершению хищений или позволяют оперативно обнаружить их. Наиболее простым является оплата гостем только по распечатанному чеку. При всей простоте и очевидности этого метода он является весьма эффективным. Получение любой распечатки чека фиксируется компьютерной системой, как и любое последующее изменение этого чека с указанием причины, и менеджера, осуществившего подобные изменения. Вместе с тем гость видит все наименования и количество заказанных блюд и напитков. Чек содержит подробную информацию о времени обслуживания, времени завершения, данные об официанте или бармене, кассире. К сожалению, гости не всегда требуют чек, особенно если до заказывают что-либо после закрытия основного чека.

Важнейшим способом контроля остается сервис-печать. Она предполагает получение напитков в баре и блюд на кухне только при наличии так называемой марки. Для этого

на кухне и в баре устанавливаются специальные мини-принтеры, подключенные к ресторанным системе. При вводе заказа она определяет, какие блюда и на каком принтере нужно распечатать. Блюда, сервис-печать которых выполнена, запоминаются системой и не могут быть удалены официантом.

Статистические методы позволяют выявить подозрительный персонал на основе накопленных системой данных. Сами по себе они не являются доказательством факта хищений, но определяют тех официантов и барменов, на которых необходимо сконцентрировать внимание при применении оперативных методов.

- Минимизация потерь в баре. Наиболее уязвимым местом в ресторане остается бар. Проблемой здесь является получение денег и выдача заказа одним лицом. В некоторых ресторанах бармены, получая деньги, не могут самостоятельно закрыть чек и обращаются к кассиру. Это затрудняет злоупотребления в баре, но не может их исключить полностью. В данном случае единственным эффективным решением является совмещение системы видеонаблюдения и контроля за кассой. Компьютерная система обеспечивает просмотр чеков в режиме on-line.

Важнейшим методом контроля является инвентари-

зация. Система позволяет рассчитывать теоретические расход и остаток продуктов на основе реализации по калькуляционным картам. Как правило, при воровстве расход продуктов не соответствует расчетному. Кстати, система позволяет делать расчет остатков в баре и на кухне в режиме on-line. Это дает возможность производить внезапные проверки в этих подразделениях ресторана.

Статистические методы основаны на сравнении результатов работы различных официантов, барменов и менеджеров. Главной идеей является выделение некоторых параметров и их анализ за длительный период для каждого сотрудника. Параметры должны быть примерно одинаковыми для всех сотрудников данной категории. С целью статистического анализа находится среднее значение (математическое ожидание) параметра, анализируются отклонения от этого значения для каждого сотрудника. Правильно выбранные параметры позволяют выявить нелояльных официантов и проконтролировать их работу оперативными методами.

- Автоматизация складского учета. Учет в ресторане имеет свою специфику: этот вид деятельности предполагает сочетание производства и торговли и отражается



именно в складском учете. Чтобы представить всю сложность задачи, достаточно перечислить объекты и участки для учета движения товаров.

Это товары, закупаемые с целью продажи, которые иногда являются и сырьем для производства (например, алкогольные напитки могут продаваться в чистом виде либо входить в состав коктейлей). Полуфабрикаты – результат производства, входящий в состав продаваемых блюд, но не являющийся объектом продажи (например, фарш входит в состав котлет, тефтелей и т. п.). Блюда и полуфабрикаты – результат производства и объект продажи. Также это непосредственно склад, где ответственное лицо – кладовщик, принимающий товары от внешних поставщиков и по мере необходимости выдающий их на кухню и в бар; производство, где ответственным лицом является технолог или шеф-повар. Место розничной торговли – бар, где ответственный – бармен.

Однако для эффективной работы ресторана необходимо контролировать движение каждого товара на конкретном участке. С этой целью, а также для расчета себестоимости и цены готовой продукции составляют калькуляционные карты, основанные на данных о поставках сырья и технологических картах. Последние описывают технологию приготовления полуфабрикатов и блюд, а также нормы закладки сырья. По закону любые изменения в нормах закладки и в стоимости сырья должны отражаться в калькуляционной карте.

Автоматизация позволяет вести складской учет и между подразделениями ресторана. В компьютер заносится документ о внутреннем перемещении товаров, которые списываются в подразделении-источнике и приходуются у получателя. В базе данных хранятся и электронные копии рецептов, и история их изменений. Поэтому

можно отслеживать динамику изменений сырьевого набора и его стоимости, и за считанные секунды получать полную картину работы кухни.

Производственный процесс и отпуск готовых изделий отражается в заборных листах или в расходных накладных. Обработывая их, компьютер фиксирует расход сырья, необходимый для получения продукции, приход готовых изделий и рассчитывает себестоимость. Документы по расходу блюд также можно формировать автоматически – для этого кассу и складской компьютер нужно объединить в единую сеть. В результате все данные о приготовленных блюдах (включая выручку) вносятся официантами и кассирами.

В конце рабочего дня сведения из кассы попадают в базу данных компьютера. На их основе формируются документы по расходу блюд, и строится вся последующая документация: расходные накладные, акты списания продуктов с производства и т. д. Так проводится аналитический учет. Затем эти документы передаются в другие системы, например в бухгалтерскую, где ведется синтетический учет денежных сумм. На основе данных о движении товаров составляются расчетные остатки по каждому подразделению, а для контроля проводится инвентаризация. В компьютер при помощи сканирования штрих-кода заносятся фактические остатки, и после этой несложной операции сразу появляется результат: количество и сумма «излишков» и «недостач».

- **Системы лояльности.** Клубные системы являются важнейшим инструментом для привлечения новых и удержания постоянных клиентов. Одной из основных их особенностей является возможность распознавания клиентов посредством клубных карт. Пользователь имеет реальную информацию о

тех клиентах, которые обеспечивают наибольший процент прибыли. Такие клиенты могут быть различным образом поощрены для того, чтобы они возвращались в это заведение и приводили своих знакомых.

Одной из разновидностей клубной системы может быть технология «карта на входе». При данной схеме гость может зарегистрироваться при входе, получив персональную карту, и оплачивать по ней счета торговых точек заведения. Расчет за предоставленные услуги производится на выходе с предоставлением клиенту детализированной информации. Данная технология полностью исключает доступ персонала к наличным, что сводит к минимуму потери заведения в местах продаж.

- **Управление персоналом.** Для ресторанной системы также чрезвычайно важно выполнять функции управления персоналом, что предполагает ведение перечня сотрудников с указанием анкетных данных и параметров начисления заработной платы; табелирование сотрудников; возможность регистрации штрафов; регистрацию фактов выплат по фонду заработной платы.

- **Финансовая подсистема.** Хорошая система автоматизации ресторана является источником полезной финансовой информации, такой как доходы от реализации продукции и услуг, расходы на закупки, взаиморасчеты с персоналом. Дополнив ее информацией о других расходах (налоги, транспорт, услуги аутсорсинга и прочее), можно получить полноценный бюджет организации. Это истинно бесценная информация для владельцев и инвесторов ресторана, позволяющая оперативно оценивать экономические показатели и, как следствие, «финансовое здоровье» организации.

По материалам Бизнес-энциклопедии «Ресторанный менеджмент» от Bonnier Business Press