МДК 01.01

**Все лекции пишем крааатенькие конспекты.**

**Тема: Специальные формы обслуживания. Организация обслуживания зала-экспресс и стола-экспресс.**

К специальным формам организации питания в ресторанах относят такие, как зал-экспресс, стол-экспресс, шведский стол.

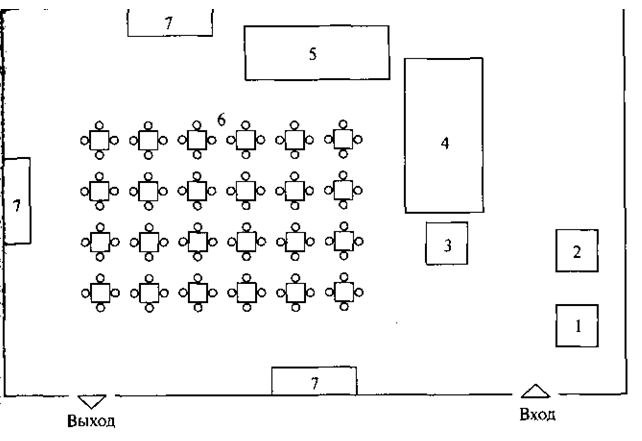
Зал-экспресс организуется в ресторанах для ускорения обслуживания посетителей с ограниченным обеденным перерывом. Зал располагает небольшим количеством посадочных мест (на 40—50 человек) , его обслуживает бригада из четырех человек. Предлагается комплексный обед, который состоит из четырех блюд: холодная закуска, первое блюдо, второе горячее, десерт.

Ко времени обеда все столы должны быть подготовлены к приему посетителей. Стол сервируется пирожковой тарелкой, столовыми приборами и фужерами, на каждый стол кладется меню.  
Как только посетители сядут за стол, официант ставит закуску, затем первое блюдо, а за ним второе и сладкое. Посетитель затрачивает на такой обед 15—20 мин. Стоимость обеда стандартная, что ускоряет расчет посетителя с официантом.

Стол-экспресс рассчитан на 20 человек, имеет круглую форму с поворотной центральной частью, на которую устанавливают закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, соки, напитки. Посетители, сев за стол, поворачивают за ручку центральный поворотный стол и по своему выбору берут блюда. Официант подает горячие напитки (чай, кофе), после чего рассчитывается с посетителями.

**Тема: Специальные формы обслуживания. Организация и обслуживание по типу «шведский стол»**

Организация питания по типу «шведский стол» решает задачу ускорения обслуживания потребителей, а, следовательно, увеличивает пропускную способность торгового зала. Такая форма обслуживания применяется в ресторанах, где завтраками, обедами и ужинами пользуется большое количество посетителей (рис. 25).

Торговые залы должны быть светлыми, хорошо вентилируемыми и свободными для создания посетителям необходимых  
  
  
  
удобств. Время на получение и прием пищи в среднем составляет: завтрак 15—20 мин, обед и ужин 25—30 мин.

В зависимости от площади обеденного стола, расположения в зале окон, дверей и колонн, а также числа посетителей в зале имеется одна или две раздаточные линии. Их устанавливают на расстоянии 1,5 м от стен. На остальной свободной площади зала размещают столы и стулья. Столы покрывают белыми или цветными скатертями.  
Зарубежной промышленностью для этой формы обслуживания выпускается специальное оборудование — передвижное оборудование с лампами для освещения и подогрева блюд, набор емкостей для хранения пищи, охлаждающие секции для холодных блюд.  
  
Ассортимент продукции может быть следующим.

На завтрак - масло, колбаса, ветчина, сыр, салаты, овощи, блинчики, сырники, каши, мясные, овощные, молочные, яичные блюда, кисломолочная продукция, соки, мучные кондитерские изделия.

На обед — салаты из свежих овощей, винегрет, сельдь, рыба под маринадом, масло, сыр, сметана; первые блюда — бульон с гренками, пирожками; вторые блюда — рыба жареная, мясо отварное, голубцы, котлеты картофельные, морковные; гарниры — картофель жареный, каши рассыпчатые, капуста тушеная; десерт— компот, кисель, желе и горячие напитки (кофе, чай).

На ужин — масло, сыр, ростбиф, буженина, кисломолочная продукция; горячие блюда из рыбы, натурального мяса, овощи тушеные, запеканки, блюда из творога, выпечка, чай, фрукты, соки.

Важно, чтобы ассортимент блюд и напитков был разнообразным, менялся по дням недели.

Посетители предварительно оплачивают стоимость разового питания. При входе в зал они отдают контролеру чек или талон и направляются к раздаточной, где выбирают блюда, кладут в тарелки и садятся за столы. В зале находятся официанты, которые сервируют столы и убирают посуду. В небольшом баре может быть организована продажа напитков, табачных изделий.

Обслуживание по типу «шведский стол» может быть организовано и без специального оборудования. Для этого на столы, сервированные по типу «фуршет», ставят блюда с закусками, бутербродами, соки, фрукты, кисломолочную продукцию в мелкой расфасовке, минеральную воду, мучные кондитерские изделия, хлеб, кофе в термосах, тарелки стопками и столовые приборы. На столах у стен ставят электрические самовары и сервируют столы для чая.

Повара-раздатчики постоянно находятся около раздаточных секций. Они обязаны поддерживать правильную выкладку продуктов, вовремя заказывать на производстве блюда, которые пользуются спросом, не допускать перебоев на раздаче. В ресторанах могут предлагаться тематические шведские столы — сладкий, рыбный, салат-бар.

Тема: **Организация и обслуживание праздничных вечеров**

Такие праздники, как *Новый год, Рождество, День Победы,*отмечают в ресторане семьями, большими коллективами.

Если отмечают в ресторане *дни рождения, юбилеи,*то среди мероприятий этого вечера — преподнесение виновнику торже­ства торта, украшенного свечами, число которых соответствует числу прожитых лет.

Существует своеобразный ритуал поздравления. Метрдотель и официант в особом помещении зажигают свечи на торте. После произнесения первого тоста официант вносит торт в зал. В зале убавляют свет, оставляя лишь контрольное освещение. Торт ста­вят на круглое фарфоровое или мельхиоровое блюдо. В полутем­ном помещении красиво оформленный, с зажженными свечами торт создает торжественное настроение. Метрдотель поздравляет «новорожденного» и вручает ему специальное приспособление для гашения свечей. Чтобы свечи быстро не таяли, их предвари­тельно кладут в холодильник. При подаче на стол на зажженные свечи иногда надевают фарфоровые капсулы с пружинкой, ко­торые предохраняют глаза от яркого пламени свечи.

*Масленица —*это древний обычай. Он берет свое начало от древнеславянского праздника «Проводы зимы» и означает переход к весне и весенним земледельческим работам. По старинной тради­ции в этот праздник на стол подают русские блины. Это аппетит­ное, сытное блюдо имеет большую калорийность.

Традиционно блины пекут на круглой чугунной сковороде. По­дают их, уложив стопкой на сковороду, но без крышки, так как она сразу же запотевает и блины становятся мокрыми. Поэтому стопку блинов лучше накрывать полотняной салфеткой. В соусни­ках к блинам подают топленое масло и сметану.

В масленичную неделю в ресторане подают блюда русской кух­ни: заливной судак или осетр, блины с семгой, лососину или кету, икру зернистую или кетовую. На первое предлагают кури­ную похлебку с грибами, на второе — пожарские котлеты, на сладкое — яблоко в слойке, медовый напиток.

*Новый год*— праздник особый. В этот праздничный вечер встречаются семьи, друзья, коллеги по работе. В соответствии с новогодней тематикой оформляют зал ресторана, разрабатывают меню, определяют сервировку столов. Нередко к новогоднему вечеру оформляют пригласительные билеты, что упрощает работу обслуживающего персонала, связанную со встречей гостей

В ресторанах предварительно расставляют столы на 4, 6,12 мест, определяют общее количество мест, номеруют столы. К оформлению зала в этот день предъявляют особые требования. В центре зала устанавливают украшенную елку. Особый эф­фект всегда производят световые вспышки и сигналы от цветных лампочек на елке. Здесь же может быть организована продажа кар навальных масок, сувениров, шаров, серпантина, цветов.

В обязанности метрдотеля входит инструктаж официантов перед началом обслуживания. Он знакомит их с порядком обслужи­вания, особенностями сервировки столов, меню ужина, а также с дополнительным ассортиментом блюд и напитков.

Получив подробный инструктаж, официанты за полчаса до сбора гостей заканчивают сервировку столов и расстановку хо­лодных закусок, напитков, фруктов.

Новогодние столы сервируют изысканной посудой и мельхиоровыми столовыми приборами. В качестве сервировки используют закусочную и пирожковую тарелки, два-три прибора: закусочным (для рыбы, мяса) и столовый, фужер, бокал для шампанского, рюмку для вина и водки. На закусочную тарелку ставят или кладут сложенную полотняную салфетку.

Особым элементом декоративного оформления новогоднего стола служат свечи. Редкий ресторан откажется использовать это! предмет декора в своем интерьере, поскольку именно свеча помогает создать в помещении неповторимую атмосферу уюта, под­черкнуть стиль заведения.

Официант каждому новому посетителю ставит на столик обя­зательно новую свечу, что сопряжено с некоторыми неудобства­ми: стекающий на чистые скатерти воск, не слишком приятным специфический запах, огарки, опасность открытого огня — все это доставляет немало хлопот.

В последние годы появились импортные оригинальные светиль­ники и подсвечники фирмы Candle Corporation of America. Этот вид настольного освещения не требует больших затрат. Время не прерывного горения картриджа с «жидким» воском — 110 ч. Им картриджи, ни сами светильники не требуют специального ухо­да, а цена их весьма низкая. При горении они не выделяют ни копоти, ни дыма, ни запаха, а также не оставляют огарка.

Фирма производит также одноразовые картриджи, которые позволяют значительно экономить время и деньги. Конструкции всех видов новых светильников обеспечивают абсолютную пожаробезопасность, так как при падении пламя сразу же гаснет.

Для новогоднего ужина повара ресторана готовят несколько видов закуски. Традиционными являются красиво оформленные горячие блюда: преимущественно птица или дичь, сладкое блюдо и фрукты. Обязательно подают шампанское. Поскольку в новогод­ний вечер меню для всех участников одинаково, то закуски, блю­да подают на все столы одновременно, причем холодные закуски ставят на столы заранее.

Праздничная сервировка столов достигается безукоризненно накрахмаленными белоснежными скатертями, хрусталем, буке­тами цветов, красиво уложенными в вазах фруктами.

При входе в зал метрдотель радушно встречает гостей, поздрав­ляет их с праздником и помогает найти место за столом. Здесь же должен находиться и официант, который также поздравляет гос­тей с праздником и предлагает занять места.

Принято до наступления торжественной минуты, т.е. полуно­чи, иметь в зале неполное освещение или ставить на столы заж­женные свечи. В 23 ч 45 мин метрдотель включает трансляцию. Как только отзвучат бой курантов на Спасской башне Кремля и по­здравления с Новым годом, в зале зажигают полный свет. Искусст­во официантов состоит в том, чтобы именно в этот момент свое­временно открыть и подать гостям охлажденное шампанское. Тут же официанты начинают раскладывать закуски на тарелки гостей. Поскольку обслуживание в новогоднюю ночь начинается с 23 ч 31 декабря и завершается в 5—6 ч утра 1 января, то в меню включают помимо закусок одно-два вторых блюда, фрукты, горя­чие напитки, шампанское, минеральную и фруктовую воду или фирменный напиток, иногда включают водку (не более 100 г на человека). Кроме блюд, напитков, фруктов, кондитерских изде­лий, включенных в меню, предусматривают подачу некоторых за­кусок и горячих фирменных блюд, а также фруктов и кондитер­ских изделий по дополнительному индивидуальному заказу посетителей.

Количество блюд в меню рассчитывается следующим образом: холодные закуски — 1/4, 1/2 порции на человека; горячая закуска — 1/2 порции на человека; шампанское — 1 бутылка на четырех человек; фруктовая, минеральная вода — 1 бутылка на человека; фирменный напиток — 1—2 стакана на человека. В процессе обслуживания официанты раскладывают закуски, наливают напитки, подают горячие закуски, следят за порядком на столах, убирают использованную посуду и приборы. Горячие закуски и блюда, десерты и горячие напитки желательно подавать так, чтобы ставить блюда одновременно на все столы.

Перед подачей десерта на столах остаются только напитки и фрукты. Завершается обслуживание подачей черного кофе или чая.

Вполне уместно, если в новогоднюю ночь в ресторан «придет» Дед Мороз, который вместе с артистами по заранее составленной программе выступит перед гостями.

Нередко новогодний ужин сопровождается устройством эфектных зрелищных мероприятий прямо на столе у клиентов. Одно из них — фондю. Суть его заключается в том, что непосредственно на столе у посетителей приготовляется блюдо, получившее название «фондю» (от франц. *fondu*— плавленный). Для его приготовления применяется специальная жаропрочная посуда, укрепленная над спиртовкой, а также длинные с деревянными ручками (чтобы не нагревались) вилки.

Фондю официант приготавливает для посетителей, которые m спешат, чаще всего это бывает семья, отмечающая какой-то торже­ственный случай в своей жизни или новогодний праздник. Сам про­цесс приготовления этого необычного блюда должен вызвать у при­сутствующих особенное настроение, чувство единства, общности.

Само по себе приготовление фондю несложно. Огнеупорную посуду из фарфора или фаянса, имеющую форму супницы, необ­ходимо натереть изнутри разрезанным зубчиком чеснока, налип. 1,5 стакана вина (сухого, белого) и разогреть на спиртовке. В нею надо всыпать вдвое больше по весу (600 г) сыра, причем несколь­ких сортов. Сыр должен быть нарезан мелкими кубиками или на терт на крупной терке. Сыр растапливают в вине, помешивая дере­вянной ложкой, причем мешают не по кругу, а по линии восьмерки. В растопленный сыр добавляют разведенный в небольшом количе­стве холодной воды крахмал, приправляют мускатным орехом и перцем, сюда же вливают вишневую наливку. Все перемешивают *-*фондю готов. Теперь его следует поставить на слабый огонь, чтобы блюдо слабо и равномерно кипело на огне.

Официант не всегда до конца готовит фондю на глазах у посети­телей. Нередко по их просьбе он предоставляет возможность участ­никам трапезы самим закончить приготовление, после чего каж­дый их них насаживает на вилку кусок хлеба и обмакивает его и пенящуюся массу фондю, в результате чего хлеб покрывается тол­стым слоем жидкого сыра. Помимо чеснока, которым смазывают посуду, в фондю добавляют мускатный орех, укроп, чабер, перец, тмин — в зависимости от сорта употребляемого в фондю сыра.

Официанту полезно знать:

ломтики хлеба к фондю подаются слегка поджаренными;

на столе обязательно должна быть перечница, чтобы каждый участник трапезы мог перчить фондю по своему вкусу;

вино к фондю не подают, после него пьют крепкий кофе.

**Тема: Правила подготовки к обслуживанию в отелях.**

Учебник В.И. Ермакова «официант, бармен» стр. 135-136 конспект

**Тема: Порядок оформления счетов и расчета с потребителем**

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, стационарный с сенсорным вводом, 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.

**Практическая работа № 34**

**Тема:** Отработка умений предоставлять счет потребителям организации питания. **Цель:** закрепить теоретические знания и приобрести навык выполнения расчета с потребителем наличными деньгами и с помощью банковских карт.

**Оснащение занятия**: бланки счетов, калькуляторы, имитатор терминала для расчета банковскими картами, инструкция кассира по работе с банковской программой.

**Ход работы:**

1. **Овладение навыком расчета наличными деньгами:**

* оформить счет письменно в тетради в соответствии с заказом гостя, используя цены, указанные в меню:

***Утверждаю***

***Директор предприятия***

***Наименование блюда Выход Цена***

***Фирменные блюда***

Рулеты из телятины с грибами

по-алуштински с картофелем отварным 350 450-00

***Холодные блюда и закуски***

Семга малосольная 120/20 120-00

Ассорти рыбное 180/20 130-00

Сельдь натуральная с гарниром 150/100 95-00

Креветки отварные 150/20 180-00

Салат рыбный деликатесный 150 120-00

Салат из морепродуктов 150 280-00

Салат из свежих овощей 150 80-00

Салат мясной 150 125-00

Салат столичный 150 125-00

Теплый салат с куриной печенью 150 210-00

Ассорти мясное 180/30 300-00

Буженина 100/15 150-00

Рулеты из курицы натуральные 150/20 170-00

Грибы маринованные 150 80-50

Овощи маринованные 300 100-00

***Горячие закуски***

Мидии, запеченные с сыром 150 210-00

Оладьи печеночные 150 150-00

Жульен из курицы с грибами 150 150-00

***Супы***

Бульон куриный с яйцом 400 175-00

Борщ украинский 500 195-00

Солянка сборная мясная 500 235-00

Суп-пюре сырный с гренками 400 285-00

Окрошка мясная 500 265-00

***Горячие блюда***

Судак отварной, соус польский 125/75 270-00

Судак жареный 125 200-00

Рыба, запеченная с картофелем по-русски 400 330-00

Шашлык из свинины 100 230-00

Бефстроганов 350 350-00

Жаркое по-домашнему 350 210-00

Печень телячья жареная 100 155-00

Курица жареная 100 175-00

Котлеты пожарские 150 200-00

Пюре картофельное 150 125-00

Картофель, жаренный во фритюре 150 100-00

Рагу из овощей 150 175-00

Рис отварной 150 120-00

***Сладкие блюда***

Пудинг из творога 150 150-00

Мороженое с фруктами 200 180-00

Чай черный, зеленый 200 70-00

Кофе натуральный 100 100-00

Сок в ассортименте 200 30-00

Вода минеральная (газ., негаз.) , 0,5л 40-00

Гл. бухгалтер

Калькулятор

Заведующий производством

***Утверждаю***

***Директор предприятия***

***Наименование Вместимость Цена***

***(л) бут. 100г***

***Водка***

«Финляндия» 0,5 400-00 80-00

Хортица 0,5 600-00 120-00

***Вино***

Вино белое сухое

«Совиньон» 0,75 750-00 100-00

Вино красное сухое

«Каберне» 0,75 900-00 120-00

Вино крепленое

«Херес» 0,75 1350-00 180-00

Вино десертное

«Мускат южнобережный» 0,75 1400-00 200-00

Вино десертное

«Бастардо» 0,75 1400-00 200-00

***Игристые вина***

Шампанское «Советское»

(Ливадия) 0,75 900-00

***Коньяк***

Коньяк «Коктебель» 3\* 0,5 1100-00 220-00

Гл. бухгалтер

Калькулятор

**Заказ 1:**

Вино белое сухое «Совиньон» - 2 бокала по 200 мл

Сок томатный – 2 стакана

Кофе натуральный – 2 чашки

Салат рыбный деликатесный – 1

Салат из свежих овощей – 1

Окрошка мясная – 1

Борщ украинский – 1

Судак жареный – 2 порции

Рагу из овощей – 2 порции

Вода минеральная – 1

Мороженое с фруктами – 2 порции

**Заказ 2:**

Водка «Немиров» – 150 мл

Вино крепленое «Херес» – 150 мл

Чай черный – 1 чашка

Сок яблочный – 1 стакан

Ассорти мясное – 1

Буженина – 1

Мидии, запеченные с сыром – 1 порция

Оладьи печеночные – 1 порция

Котлеты пожарские – 2 порции

Пюре картофельное – 1 порция

Рис отварной – 1 порция

**Заказ 3:**

Коньяк «Коктебель» – 250 мл

Сок вишневый – 2 стакана

Кофе натуральный – 2 чашки

Грибы маринованные – 1 порция

Салат столичный – 1 порция

Теплый салат с куриной печенью – 1 порция

Суп-пюре сырный с гренками – 1 порция

Окрошка мясная – 1 порция

Шашлык из свинины – 350 г

Пудинг из творога – 1 порция

Мороженое с фруктами – 250 г

Заказ 4:

Вино красное сухое «Каберне» - 150 мл

Вино десертное «Бастардо» - 200 мл

Коньяк «Коктебель» - 50 мл

Рулеты из курицы натуральные – 1 порция

Пудинг из творога – 1 порция

Кофе натуральный – 2 чашки

Вода минеральная – 2 бутылки

Чай зеленый – 1 чашка

Сок виноградный – 2 стакана

Курица жареная 150 – мл

Рис отварной – 1 порция

* положить счет на маленький поднос (папку для счета и т.др.) и подать на стол посетителю;
* получив деньги, со счетом подойти к кассиру и произвести оплату;
* кассир должен проверить купюры, положить их рядом с кассой, пробить чек и вернуть официанту счет, погашенный чек и сдачу, потом положить денежные купюры в ящик кассовой машины;
* счет, погашенный чек и сдачу в специальной папке или официант должен подать заказчику.

1. **Овладение навыком расчета с помощью банковских карт:**

**(Записать классификацию и описание)**

В ресторанах безналичный расчет осуществляется по пластиковым картам, которые являются письменным денежным документом, выданным банковским или иным специализированным кредитным учреждением, который удостоверяет наличие в этом учреждении счета владельца пластиковой карты и дает ему право на приобретение продукции и услуг предприятий общественного питания без оплаты наличными.

Пластиковые карты различают:

***по функциональному назначению:***

* кредитная, которая предусматривает лимит кредита банка в течение небольшого срока и оговоренной заранее суммы;
* дебетовая, которая предусматривает внесение ее потребителем на счет в банке определенной суммы, в рамках которой он может впоследствии осуществлять свои расходы;

***по масштабам действия:***

* международные American Express, Visa, Euro card, Master card, diner's club, SCB;
* национальные, которые действуют только в этой стране (Pro100);
* региональные, которые используются только в определенном регионе; объекту, которые применяются на данных объектах;

***по способу вычета средств:***

* в иностранной валюте;
* в национальной валюте;
* смешанная (оплата осуществляется и в иностранной, и в национальной валюте);

***по степени индивидуализации пользования:***

* персональные;
* корпоративные;

***по техническому использованию:***

* магнитные;
* чиповые (смарт-карты).

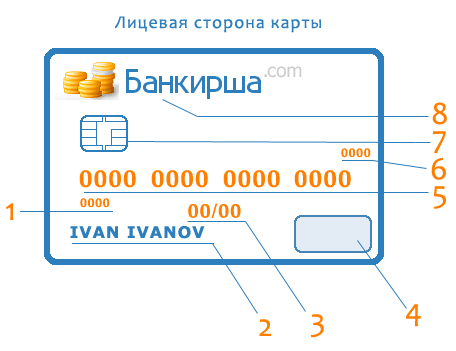
Магнитная карта содержит минимальную информацию о потребителе: фамилия и номер банковского счета, и срок ее действия. Если карта используется в банкоматах, то она должна иметь пин-код (персональный идентифицированный номер).

Чиповая карта (от англ. ***chip***- кристалл микросхемы) может хранить большее количество информации, чем магнитная, и участвовать в ее разработке.

Карты иностранных и российских компаний изготавливают из пластика. Они имеют одинаковую прямоугольную форму и единый размер.

### Лицевая сторона карты

Эскиз внешнего вида лицевой стороны банковской карты с нумерацией элементов выглядит так:



Лицевая сторона банковской карты отображает следующую информацию:

1. **Четырёхзначный номер** – он печатается прямо под 1-й группой цифр номера карты. Все цифры четырёхзначного номера должны полностью совпадать с 1-й группой цифр эмбоссированного номера карты. Этот номер печатается типографским способом на заготовках карт - не смывающейся и контрастной по цвету карты краской. Если цифры не совпадают с номером карты или отсутствуют, то карта может быть поддельной. Это своего вида защита карты от подделки. (Эмбоссирование – нанесение данных на карту в виде рельефных знаков.)
2. **Имя и фамилия держателя карты** – указываются в латинской транскрипции и размещены в нижней части лицевой стороны карты сразу под информацией о сроке действия карты.

Банковская карта может быть, как персонализированной, так и не персонализированной.

Большинство выпускаемых карт персонализированы, т.е. содержат имя и фамилию держателя карты, и в основном это эмбоссированные карты. На не персонализированной карте, именные данные держателя карты не указываются, так как это карты мгновенной выдачи. Так, например, дебетовые карты Visa Electron & MasterCard Maestro «Momentum» Сбербанка России относятся к не персонализированным картам - это карты мгновенной выдачи, которые не содержат имени держателя карты и выдаются сразу при заключении Универсального договора банковского обслуживания. По ворованным именным картам сложнее приобрести товары в торговых точках, особенно дорогие, так как при значительной сумме покупки или малейших сомнениях продавцы имеют право попросить предъявить паспорт.

1. **Срок действия карты** – находится ниже номера карты, в нём указывается месяц и последние две цифры года в цифровом формате - мм/гг (месяц/год). Карта действует до последнего дня месяца, указанного на карте, включительно. На некоторых картах отражаются как срок начала, так и срок окончания действия карты. После истечения срока действия карты (даты), карта банком блокируется, и проводить банковские операции с её использованием уже нельзя. А так как срок закрытия карточного счёта не заканчивается с окончанием срока действия карты, то клиенту, при необходимости, может быть выдана новая карта на следующий срок действия.

Поэтому, за месяц до наступления срока прекращения действия карты необходимо обязательно обратиться в банк для перевыпуска новой карты или написать заявление на закрытие карточного счёта.

1. **Логотип и голограмма платёжной системы** указывает на то, которая система предоставляет услуги по проведению платёжных операций по данной банковской карте. Российские банки работают с несколькими платёжными системами, которые обслуживают банковские карты. Наиболее распространёнными считаются следующие системы:

Visa – имеет голограмму http://bankirsha.com/files/pic/visa_holo.png и логотип http://bankirsha.com/files/pic/icon_visa.png

Maestro – логотип http://bankirsha.com/files/pic/icon_maestro.png

Mastercard – логотип http://bankirsha.com/files/pic/icon_mastercard.png

American Express – логотип http://bankirsha.com/files/pic/icon_amex.png

China UnionPay – логотип http://bankirsha.com/files/pic/unionpay-logo.png

Выбирая банкомат или платёжный терминал для проведения платежа надо учитывать, что наименование и логотип платёжной системы на банковской карте должен соответствовать их аналогу на устройстве самообслуживания или банкомате. Если такого логотипа на устройстве нет, то это устройство самообслуживания/банкомат карту не обслужит.

1. **Номер карты** – это индивидуальный номер карты. У платежных систем Visa и MasterCard номер состоит из 16 цифр разделённых на 4 блока по 4 цифры (4-4-4-4). Иногда номер карты может иметь 18 или 19 цифр. У платёжной системы American Express номер карты состоит из 15 цифр, разбитых на 3 блока по 4,6 и 5 цифр в каждом (4-6-5). Номер карты является номером доступа к банковскому счёту владельца карты. Номер карты используется держателем при оформлении переводов и платежей при обслуживании через банкомат, «Мобильный банк» или «Онлайн» систему.

По первой цифре номера карты можно получить и информацию, к какой платёжной системе карта принадлежит и совпадает ли она с логотипом.

VISA – 4;

American Express – 3

MasterCard – 5

Maestro - 3, 5 или 6

China UnionPay - 6

JCB International - 3

УЭК - 7

1. **Код проверки подлинности карты** – располагается на лицевой стороне карты над номером карты (справа или слева) и состоит из четырёх цифр. Расположенный здесь код встречается только на картах системы American Express. Это дополнительное средство идентификации держателя карты при расчётах, особенно в Интернете. У платёжных систем MasterCard и Visa код проверки подлинности карты расположен на оборотной стороне карты (см. п.10).
2. **Чип** – это дополнительный и самый высокий уровень защиты карты от несанкционированного доступа к счёту. Встроенный чип присутствует на картах в виде микропроцессора, который функционирует как миникомпьютер. Он содержит всю информацию по карте. Карты с чипом более безопасны, чем только с магнитной полосой. Поэтому, для усиления защиты, банки всё чаще выпускают комбинированные карты – с чипом и магнитной полосой.
3. **Логотип банка-эмитента** располагается в верхней части карты в правом или левом углах карты и идентифицирует карту как собственность конкретного банк, выпустившего эту карту. В логотипе всегда присутствует сокращённое фирменное наименование банка.

### Оборотная сторона карты

Эскиз внешнего вида оборотной стороны банковской карты с нумерацией элементов выглядит так:



Оборотная сторона банковской карты отображает информацию по следующим элементам:

1. **Название банка** – внизу карты обязательно повторяется название банка, которому принадлежит карта.
2. **Бумажная полоса белого цвета**, расположенная следом за магнитной полосой. Она есть только на персонализированных картах – и предназначена для нанесения образца подписи держателя карты. Это тоже защита - при попытке подделки образца подписи в момент проведения платежей с помощью ворованной карты могут появиться проблемы.  Бумажная полоса, кроме образца подписи держателя карты, наполняется информацией с учётом элементов вида платёжной системы и кодом проверки подлинности карты. Так, например, полоса может быть заполнена:

* диагональными строками со словом VISA голубого/синего и золотого цветов и 19-тизначным номером, напечатанным специальным шрифтом с наклоном влево, в который включены 16 цифр номера карты и 3 цифры кода безопасности
* диагональными строками со словом MasterCard или МС красного, синего/голубого и жёлтого цветов и 7-значным номером в центре панели, напечатанным специальным шрифтом с наклоном влево, в который включены последние четыре цифры номера карты и 3 цифры кода безопасности

1. **Код проверки подлинности карты** (CVV2 или CVC2) – у платёжных систем MasterCard и Visa он состоит из трёх цифр, и расположен на бумажной полосе белого цвета, рядом с местом для подписи держателя после указанных там четырёх последних цифр номера банковской карты. Код используется в качестве дополнительного средства идентификации держателя карты при расчётах, особенно в интернете. Он встречается не на всех категориях карт этих систем.
2. **Магнитная полоса на карте** – это впаянная в пластик магнитная полоса, которая является носителем информации. Данные на карту записываются один раз и в дальнейшем её перезапись не производится. Запись (или кодировка) производится по заданию банка и в неё входят данные: о держателе карты, номере его счета, банке и другие необходимые банку дополнительные данные. Магнитная полоса бывает чёрного, темно-коричневого или любого другого цвета.

**Техника работы с пластиковыми картами предусматривает такие действия:**

* официант должен уточнить, принимается к оплате карта гостя. Для этого он передает ее кассиру, который осуществляет транзакцию, то есть связь с банками для подтверждения наличия на счете необходимых денежных средств;
* пропустив через терминал карту гостя, кассир распечатывает счет на оплату, передает его официанту, для того чтобы гость на нем расписался: кассир сверяет идентичность подписи на карте и счете;
* официант возвращает счет и карту гостю и благодарит его за визит.

**Сделать вывод по работе.**