

## SUSTAV ZA UGOSTITELJSTVO

Hrvatska, kao zemlja okrenuta turizmu, sa svojim mnogobrojnim restoranima, kafićima i hotelima, svakim danom doživljava sve više pohvala i medijske pažnje od strane svjetskih najvećih časopisa i turističkih agencija. Nadajmo se da će direktna posljedica toga, biti sljedeće godine i veći broj turista. To nas obvezuje da se bolje pripremimo i da ih što spremnije dočekamo.

Činjenica je da velika većina njih ipak dolazi u špici sezone i da tada treba biti pripremljen za prijem velikog broja gostiju u kratkom vremenu. Isto tako, oni uglavnom bi htjeli svi ručati u periodu od 12.00 do 14.00 sati ili večerati od 20.00 do 21.00. Oni objekti koji primaju turističke grupe, znaju da kada dođe autobus žednih i gladnih turista, narudžbe moraju primiti u par minuta i odmah početi iznositi piće i hranu. Nije lako niti kada je grupa najavljeni, pa ste se uspjeli pripremiti ranije. Problem je kada Vam se pojave iznenada. Kako god bilo, gost želi da kada sjedne za stol odmah i naruči i ne želi dugo čekati da mu naručeno piće i hrana stignu. Mnogi ugostitelji padaju na ovakvim stvarima, radi neorganiziranosti i malog broja osoblja. Objektivno ne možete imati niti previše konobara, jer onda imate i velike troškove za plaće.

Evo jedan primjer kako to obično funkcioniра u većini objekata.

- Gost sjeda za stol, sa kojeg je upravo otišla prethodna grupa
- Pojavljuje se konobar i odnosi čaše i tanjure od prethodne grupe i kaže da će se odmah vratiti po narudžbu ili da će doći kolega. Obično neće preuzeti narudžbu, jer što pokušava zapamtiti narudžbu koju je preuzeo ranije sa susjedenog stola. Ili žuri ju predati, jer su gosti već dugo čekali i nervozni su.
- Ako je restoran netko donosi jelovnike i opet kaže da će se odmah vratiti. Eventualno preuzima narudžbu za piće, tako što je zapisuje na papir ili velika većina pokušava zapamtiti.
- Odlazi na šank i tamo ukucava to u kasu, jer po zakonu sve mora proći kroz kasu i gost mora dobiti račun uz piće ili hranu. Tu nastaje zbrka. Kasa je jedna, a konobara nekoliko. Guraju se i otimaju, tko će prije.
- Slična situacija i na šanku dok uzimaju ili dobivaju piće. Tko je prije stigao i tko će prvi dobiti.
- U kuhinji opet ista scena, stim da kuhanu treba i objasniti kako jelo treba biti pripremljeno.
- Odnose piće za stol. Kako su pokušali pamtitи narudžbu, donose pogrešno ili nešto je zaboravljeno. Vraćaju se po to i ponavljaju proces od maloprije.
- Kada je jelo gotovo odnose i njega
- Gosti naravno naručuju i po nekoliko puta, pa se proces ponavlja, a time i gužva.

O ovakvoj organizaciji ili neorganizaciji, dosta je trke nervoze. Konobari imaju mnogo bespotrebne šetnje na koju gube vrijeme. Ako se još radi o velikim prostorima i terasama, tim se gore. Nezadovoljni gosti čekaju za praznim stolom i praznih čaša, umjesto da troše i time da račun bude veći. Rješenje je ubrzati proces preuzimanja narudžbe i pripreme pića i jela. Mnogi ugostitelji su shvatili da se može zaraditi mnogo više uz investiranje u informatički sustav. Iako je početna investicija velika, ona se otplati veoma brzo, jer može se raditi sa manjim brojem osoblja, pa je tu ušteda na plaćama, a postiže se veći promet i veća zarada.

## BAR KOD OLOVKE

I evo rješenja, koje nije novo, ali koje vrijedi spomenuti, jer spada u jedno od najjeftinijih rješenja. Ovdje ćemo sada pokazati kako sustav funkcioniра koristeći takozvane bar kod olovke. Radi se ustvari o čitačima bar koda. Konobar sa sobom mora imati jelovnik ili cjenik u kojemu je pored naziva pića ili jela i njegov barkod. Kada gost se odluči za neko piće ili jelo, konobar jednim pokretom skenira taj bar kod u cjeniku, koji drži u ruci i time prima narudžbu. Narudžba se pamti u memoriji olovke. Ovisno o njenom kapacitetu moguće je primiti istovremeno veći ili manji broj narudžbi. Ali danas to više nije problem, jer memorije su toliko jeftine, a njihov kapacitet veoma velik.

Najjeftinije verzije, koje su gotovo i napuštene mogle su samo skenirati i na ovaj način i primiti narudžbu. Problem je nastajao kada se gost predomisli i želi promijeniti piće ili jelo, a konobar ga je već skenirao. Tada se obično mogla stornirati samo zadnja stavka narudžbe ili stornirati sve, pa opet ispočetka unijeti cijelu narudžbu.

Problem su rješile inteligente olovke, koje više baš i ne liče na olovke i koje imaju i mali display na sebi. Pomoću njega i nekoliko gumbića možete vratiti se nazad i stornirati bilo koju stavku ili na njoj promijeniti količinu. Uz program koji ide u paru sa njima one nude i mogućnost da se definiraju i neke osobine npr. hrane. Često gost želi da je odrezak slabo pečen ili dobro pečen i slično. Tu se može definirati jedna takva lista gdje konobar dodaje i te atributе uz dotičnu stavku narudžbe.

Kada je narudžba zaprimljena onda se ona mora dostaviti do centralnog računala-kase. Tu postoje dva sustava i načina. Prvi zahtijeva da konobar dođe do kase i stavi svoj prijenosni uređaj-olvku u posebno ležište, koje je vezano za računalo. Pomoću toga ležišta podaci se prebacuju iz olovke u računalo. To se obavlja gotovo trenutno. U njemu se preko dana ili noći pune baterije olovke. U sustav su uključeni i pisači na šanku, kuhinji, slastičarnici ili nekom drugom odjelu gdje se priprema neka grupa hrane ili pića. Automatski na pisaču na šanku izlazi narudžba za pića. U kuhinji izlazi narudžba za hranu i tako redom. Zna se redoslijed narudžbi i gost koji je došao ranije trebao bi prvi dobiti piće, pa čak i hranu, ako njena priprema ne

zahtijeva duže vrijeme. Loša strana ovoga je što konobar ipak mora doći do kase. Ali ne gubi vrijeme ukucavajući narudžbu ponovo u kasu ili diktirajući je na šanku. Kada je već došao, on ne čeka pripremu svoje narudžbe, već uzima onu, koju je dao prethodni put.

Proces se još više ubrzava, kada se koristi bežična komunikacija radio valovima. Konobar nema potrebe da dolazi do šanca da preda narudžbu. Već kod stola kada ju je zaprimio, odmah je šalje bežično do računala, u kojem se nalazi prijemnik. Proces dalje teče na isti način kao u prethodnom primjeru. Velika stvar je da konobara dok dođe do šanca, čeka već pripremljena narudžba. On je odmah nosi za stol. Na taj način gost gotovo trenutno dobiva piće. Ovaj sistem se preporuča pogotovo tamo gdje se radi o velikim salama i terasama, o lokalima na dva ili više katova.

Domet ovih terminala je ograničen, na 30-80 metara u zatvorenom prostoru. Na otvorenom prostoru je veći, ali tu postoji i zakonsko ograničenje dometa kao kod kućnih bežičnih telefona. Naravno domet se može povećati postavljanjem uređaja za tu namjenu u pojedine dijelove lokalna.

## RUČNI TERMINALI

Iako gore opisana dva uređaja isto tako spadaju u ručne terminale, ovdje se misli prvenstveno na uređaje, koji predstavljaju malo pokretno računalo. Nemaju nikakav bar kod čitač i nije potrebno da konobar sa sobom nosi jelovnik ili cjenik sa bar kodom. Terminal u sebi ima program, gdje direktno na ekrenu pomoću tipkica unosite narudžbu. Naravno da dozvoljava unos svega kao i prethodna verzija. I način rukovanja nakon prijema narudžbe je isti kao u prethodnim slučajevima. Znači konobar mora došetati do šanca i staviti ga u podnožje da prebaci narudžbu u računalo ili narudžbu poslati bežično odmah nakon prijema još u sali kod stola.

Najnovija generacija ručnih terminala razvijena je na bazi džepnih računala (pocket PC) koji rade sa Windows CE operativnom sistemu. U njih je ugrađena najnovija tehnologija. Imaju mnogo veću memoriju, brže procesore. Opremljeni su color ekranima mnogo većim nego prethodne generacije. Najnormalnija stvar je da su opremljeni jeftinim sustavima bežičnog povezivanja sa računalom, bilo putem WLAN-a ili Bluetootha.

Svi ovi uređaji su konstrukcijski rješeni tako, da imaju zaštitu od padova sa visine od 1-1,5 metara. Ipak poželjno ih je osigurati. Praksa ja pokazala da se ponekad desi da pukne display ili se nešto pokvari zbog pada ili nekog drugog mehaničkog dejstava ili vlage. Veći sustavi sa više konobara trebali bi imati i jedan u rezervi, kako ne bi bilo zastoja zbog toga ili pak kada je baterija prazna, a nema se vremena puniti. Ma kako restoran bio mali trebalo bi uzeti minimalno dva komada, baš zbog kvarova i da se onemoguće zastoji. Jednom kada počnete raditi sa njima, nećete moći zamisliti rad bez njih i pitati ćete se zašto ste uopće toliko čekali. Pitajte one koji ih već imaju.

## PISAČI

Za efikasan sustav morate imati i brze pisače. Rečeno je da pisač mora biti i na šanku i u kuhinju i na nekom drugom odjelu. Stari matrični pisači su spori i bučni i morate stalno im mijenjati papirnu traku i ribbon (traku) za ispis. Ovisno koliko je stara traka, kopija nekada je toliko blijeda da se na njoj gotovo ništa ne vidi. To gosti baš i ne vole, pogotovo oni stariji, kojima je i vid slabiji. Tu se po pravilu uzimaju termo pisači. Oni ispis vrše tako što pomoću visoke temperature na glavi pisca ostavljaju trag na posebnoj vrstu papira. Trebate imati samo termo role papira. Brzina ispis je tako velika da je ispis gotovo trenutan. Nisu bučni, čak se može reći da su skoro nećujni. Oni su nešto mali skuplji, a i role papira su im skuplje od običnih ading rola. Ali ne možete imati i ovce i novce.

Najpouzdaniji i najskuplji su Epson pisači. Ali to ne znači i da su najzastupljeniji po restoranima. To su možda Star pisači koji su cijenom ipak povoljniji. Nisu međusobno kompatibilni pa nemojte ih mijenjati tek tako jedan drugim. Neće raditi dok softveraši ne prilagode program. Danas se na tržištu probijaju Micropos pisači koji su daleko najjeftiniji. Mogu raditi i u Epson i Star modu. Treba ih samo podesiti. Opet ne činite to sami, jer nije sve baš tako lako. Pozovite Vašeg programera.

## PROGRAM

Da bi sve funkcionalo morate imati i poseban program (aplikaciju) koja će povezati rad ručnih terminala i PC kasu. Kada se kreće od nule i ništa se nema, većina prodavača opreme će Vam ponuditi cijelovito rješenje, gdje je uključen i program. I tu nema puno pitanja i problema. Većina lokalna ipak ima već nekakvu kasu ili cijeli sustav ukomponiran u sustav poslovanja firme ili hotela. Oni tada moraju prilagoditi i povezati svoj postojeći sustav i novi sa ručnim terminalima. Tada je potrebna suradnja programera postojećeg i novog software-a. Kako se većina postojećih programa vrti pod DOS-om, neka rješenja neće biti primjenjiva. U svakom slučaju prije same kupovine, potrebno se konzultirati sa neovisnim stručnjacima u tom području, kako ne biste nešto kupili, što je već i prevaziđeno.

Program koji uzimate trebao bi da pored izdavanja računa može ponuditi još neke stvari, koje umnogome olakšavaju rad i analizu poslovanja.

U svakom slučaju trebao bi voditi narudžbe po stolovima, pa čak i stolicama ili dijelovima stolova. Naime, mnogi gosti dolaze sa prijateljima, ali žele odvojiti račune i platiti svaki zasebno. Ako se konobar

upusti u matematiku i podjelu računa pored toga što troši dragocjeno vrijeme, može i napraviti i pogrešku. Možda bi bilo lakše na početku pitati, prije uzimanja narudžbe, da li može račun za sve zajedno ili možda žele odvojene račune. Doduše, rijetki su ugostitelji, a i gosti koji tako razmišljaju, pa nećete naići često na takve situacije.

Program bi trebao da može ponuditi i analizu i pregled prometa po konobaru, po stolovima, po vremenu, kako biste vidjeli koji konobar najbolje radi, koje stolove gosti najviše vole, u koje doba gosti najviše dolaze i slično.

Program bi morao moći ponuditi i vlasniku restorana automatsko razduženje ulaznih namirnica, prema prodatim jelima. Na primjer posmatrajmo neko jelo. Kada za njega napravite račun, onda u knjigovodstvu trebaju razdužiti meso, povrće, ulje, sol, začine, i sve ostalo što ide u to jelo. To nije niti malo lak zadatak i oduzima dosta vremena. Programi koji to rade automatski, na osnovu prethodno unesenih normativa, umnogome olakšavaju rad i štede vrijeme.

Sve u svemu ako želite unaprijediti svoje poslovanje uvođenjem brzog i efikasnog sustava, možete ostvariti veći promet uz manji broj osoblja, a time povećati vašu zaradu. Uz to imati ćete zadovoljne goste, a zadovoljnićete i zakonske norme, jer neće se desiti da gost ne dobije račun radi gužve ili nekog drugog razloga.