



Südi Szabolcs

Hogyan segíti munkánkat a számítástechnika?



A követelménymodul megnevezése:

Vendéglátási tevékenységek gyakorlása

A követelménymodul száma: 1470-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-016-30



HOGYAN SEGÍTI MUNKÁNKAT A SZÁMÍTÁSTECHNIKA?

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Mit gondol, milyen szakmai szabályoknak kell megfelelnie az étlapnak és az itallapnak?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Hogy megismerhessük egy étterem mindennapi életét, értékeljük és értsük gazdálkodását, a háttér munka és készletgazdálkodás mibenlétét kezdjük két alapfogalommal, amivel a vendég is találkozik; méghozzá az étlappal és itallappal. Az alábbiakban röviden megismerheti a velük szemben támasztott követelményeket és felépítésüket.

Az étteremben található ételek sora az étlapon található meg. Az étlapok speciális szerkesztési szabályokkal rendelkeznek. Mindig feltüntetik az ételek nevét, árát rajtuk. A későbbiekben megnézzük mit kell és milyen sorrendben tartalmaznia egy étlapnak.

Tartalmuk és feladatuk szerint megkülönböztetünk:

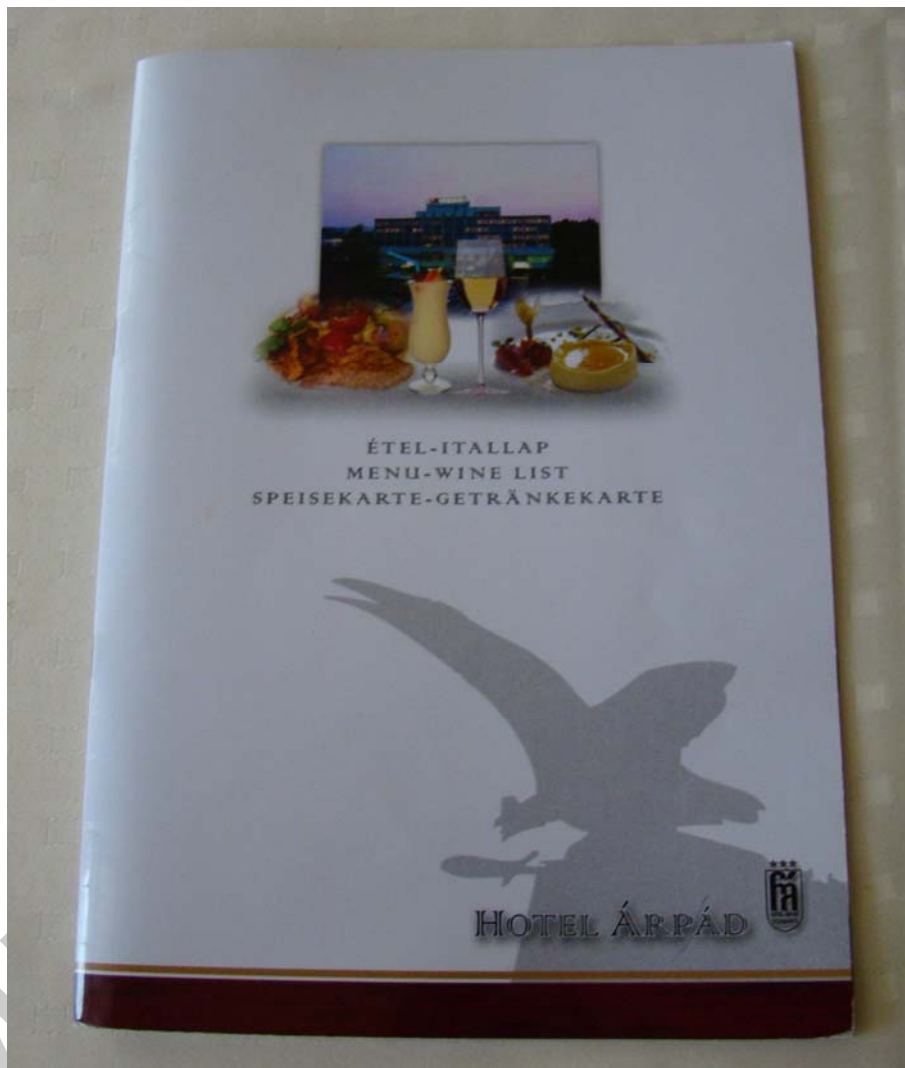
- Állandó étlapokat: az étterem folyamatosan rendelkezésre álló ételeinek sora, ami általában periodikusan változik (pl.: havonta, félévente). Gyakran az évszaknak megfelelően állítják össze a hozzáférhető friss nyersanyagok ismeretében
- Napi étlapok: kiegészítő étlap, mely az aznapi friss alapanyagok figyelembe vételével vagy az adott nap különleges elvárásai – pl.: csoport érkezése – miatt készül. Figyelembe veszik a frissesség biztosítását, illetve a vendégek igényeit
- Alkalmi étlapok: rendezvények, bizonyos alkalmakra, eseményekre készülő étlapok. Ezek az étlapok nem ritkán komplett ételsorokat tartalmaznak, szinte menükártyaként funkcionálnak.

Az étlapok szépen formázottak és általában nyomdatechnikai eljárással készülnek. Az étlap alapján megítélhető az étterem színvonala, igényessége. Anyaga sokféle lehet, de általában papír, fényes papír. Ritkán textilszármazékokra is készülhet. Képekkel hívja fel a figyelmet ételekre és csinál kedvet hozzájuk. Fontos, hogy feleljen meg a modern kor követelményeinek mind kinézetében, mind tartalmában. Szerkesztése folyamatosságot tükröz, és szabályokat követ klasszikusan. Ezek a következők:

- A fedlapon az étterem neve vagy logója van

HOGYAN SEGÍTI MUNKÁNKAT A SZÁMÍTÁSTECHNIKA?

- A borító belső oldalára kerülhet az étterem kategóriája, nyitva tartása, elérhetősége
- Az első oldalon nem ritka a vendégeknek szóló köszöntő vagy általános leírás, melyet a vezető (étterem, konyha) ír alá
- A belső oldalakon maguk az ételek következnek az alábbiakban részletezett sorrendben
- A borító hátsó oldalán kívül vagy belül szerepelhet a vezetők neve, esetleg ha nem az első oldalon volt a nyitva tartás, a kategória, az elérhetőségek



1. ábra. Étlap

Az étlap tartalma:

Az állandó étlapok a következő sorrendet követik:

- Hideg előételek
- Levesek
- Meleg előételek

- Halételek
- Szárnyashús ételek
- Sertéshús ételek
- Marhahús ételek
- Főzelékek
- Köreték
- Saláták
- Sajtok
- Desszertek, édességek
- Gyümölcsök



2. ábra. Étlap belső oldal

Természetesen a fentiek közül csak azokat tartalmazza az étlap, mely az adott étterem kínálatában megtalálható. Tilos olyan ételeket az állandó étlapra felvenni, mely csak időszakosan érhető el, így elkerülendő a kellemetlenségeket, melyet az okoz, ha a vendég olyat rendel, ami nincs. Az étlapba belefirkálni, áthúzogatni nem lehet, mert ez szintén az üzlet megítélését csökkenti.

Az étlapon szerepelhet az ételek rövid leírása is, mely jól jön akkor, ha fantázianevekkel látjuk el étteleinket (pl.: lebegő felhők könnyed vaníliamártáson – madártej, vagy neszélyi pecsenye – a húst natúron megsütjük, vöröshagymás, sonkás, mustáros raguval, és krockettel tálaljuk). Az étlap jellemzően többnyelvű, főleg magasabb kategóriás éttermekben, ahol kötelező is ez. A vendégkör jellegzetességeit figyelembe véve, de legalább angol és német nyelvű.

Régebben az itallap az étlap végén kapott helyett, de manapság inkább külön itallapot alkalmaznak.

Az itallap:

Az üzletben kapható italokat tartalmazza, árak és mennyiségek feltüntetésével, az italok megnevezésével. Az itallap kiképzése hasonlóan az étlaphoz igényességet tükröz és az ottani minőségi szabályokat is betartja. Az éttermek alkalmazhatnak külön borlapot is, melyen Magyarország borvidékei is feltüntethetők, és rövid jellemzőik is leírhatók.

Az itallapokon a következő sorrendet kövessük:

- Aperitifek
- Párlatok
- Whiskyk
- Konyakok
- Likőrök
- Palackos borok (fehérborok, rosé borok, vörösborok)
- A ház borai
- Folyóborok
- Pezsgők
- Sörök (üveges, majd csapolt sörök)
- Üdítő italok
- Gyümölcslevek
- Ásványvizek (szénsavmentes, szénsavas)
- Kávék és kávékülönlegességek
- Teák

Összefoglalás

A vendégek tájékoztatásának eszköze az étlap és az itallap. Az étkezés sorrendiségét követve tartalmazza az ételeket és italokat. Az étlap halad a könnyű/étvágygerjesztő fogásoktól, a főfogásokon keresztül a desszertekig. Az itallap is többnyire hasonlóan épül fel, csak itt a fogások változatossága miatt inkább szakmai szempontok alapján alakult ki sorrend.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Az étlap és itallap szerkesztésében és kivitelezésében igényességet és szakmaiságot tükröz. Az étterem tükörképe ez, amely alapján a vendégek megítélik kínálatunkat. Nyomdatechnikával készül, folyamatos szakmai kontroll alatt áll és javításra kerül benne minden, ami nem kapható, megváltozott áru, vagy bármi más okból nem oda való. Természetesen a javítás nem átfirkált vagy átírt formában jelenik meg benne, hanem új étlap készül.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Alkalmaznak napi étlapot az étteremben, ahol dolgozik? Ha igen, milyen megfontolásból?
Ha nem, mit gondol, milyen ételekkel lehetne ezt megvalósítani?
2. Az Önök étlapja megfelel az általános követelményeknek?
3. Miért kell Ön szerint a fentiekben ismertetett sorrendben felsorolni az ételeket az étlapon?
4. Az Önök itallapja megfelel az általános követelményeknek?

MUNKANYELVI ANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Milyen étlapokat ismer?

2. feladat

Milyen sorrendben követik egymást a fogások az étlapon?

3. feladat

Írja le az itallapon milyen sorrendben követik egymást az italcsoportok!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Állandó étlap, napi étlap, alkalmi étlap

2. feladat

Hideg előételek, levesek, meleg előételek, halételek, szárnyashús ételek, sertéshús ételek, marhahús ételek, főzelékek, köretek, saláták, sajtok, desszertek, édességek, gyümölcsök

3. feladat

Aperitifek, Párlatok, Whiskyk, Konyakok, Likőrök, Palackos borok (fehérborok, rosé borok, vörösborok), A ház borai, Folyóborok, Pezsgők, Sörök (üveges, majd csapolt sörök), Üdítő italok, Gyümölcslevek, Ásványvizek (szénsavmentes, szénsavas), Kávék és kávékülönlegességek, Teák

ÚJ ÉTLAP ÉS ITALLAP

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Étteremben új étlapot és itallapot készítenek, de Önnek most nem feladata a konkrét tervezés most. Milyen lépéseket kell megtenniük és milyen elveket kell figyelembe venniük, első lépésben csak az áruk beszerzésére koncentrálva, amíg azok a raktárukba nem kerülnek?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Egy új étterem nyitásakor vagy egy meglévő átalakításakor vagy csak egy egyszerű étlapcserekor is sok tényezőt kell figyelembe venni. Természetes igény a jövedelmezőség, az, hogy minél kisebb ráfordítással minél nagyobb hasznot érjünk el. Ennek különböző technikái vannak, de lényegében rá kell találni arra a létszámra, működési formára és árszintre, amellyel mindez megvalósítható. Jelen gondolatmenetünkben az árképzés lépcsőit vesszük sorra; a beszerzéstől, a kalkuláción keresztül, a végső eladásig. Persze mindez csak egy része gazdálkodásunknak, azonban meghatározó jelentőséggel bír egy étterem/vendéglátóhely életében. Ettől függ az üzlet kínálata, eszközszükséglete és létszámigénye is.

Az áru útja az áruforgalmi folyamatban: beszerzés, raktározás, termelés, értékesítés. Ez az alapja minden termelő tevékenységnek, ennek hiányában nem valósulhat meg egy éttermi értékesítés sem.

Kezdjük el a beszerzéssel!

A beszerzés a zavartalan működéshez szükséges gépek, eszközök, alapanyagok, stb. megvásárlását, bérletét, lízingelését, stb. jelenti.

A beszerzés folyamata:

5. Megrendelés
6. Szállítás
7. Áruátvétel

1. Megrendeléskor ismernünk kell

- az aktuális kínálatot az üzletben
- azt, hogy milyen és mekkora mértékű forgalom várható a következő rendelés/szállításig
- azt, hogy mennyi tárolókapacitás áll rendelkezésünkre, hiszen ha például nincs elegendő hűtőnk, akkor nem tudjuk a fagyasztott élelmiszereket hol tárolni, ebből következően azok kiolvadnak és jelentős veszteséget szenvedünk el
- a raktáron lévő áruk mennyiségét és minőségét
- valamint azt, hogy vállalkozásunk mennyi anyagi forrással rendelkezik és azt milyen ütemezésben tudja kifizetni

Kitől szerezhethünk be árut?

- Termelő
- Kiskereskedő
- Nagykereskedő

A legköltségkímélőbb beszerzési forrás a termelőtől való beszerzés, amely azért a legolcsóbb, mert kimaradnak azok a lépcsőfokok, amelyek miatt többletköltség kerülne rá az árura. A kiskereskedő és a nagykereskedő saját hasznát is hozzáadja az áruhoz, ami miatt növekedik annak ára. Azonban a termelőtől való beszerzésnek is megvannak a hátrányai; általában egyféle- vagy egy termékcsoporthoz tartozó árut tudunk csak tőle beszerezni (pl.: zöldség, gyümölcs, de már hús nem). A kiskereskedők egy szinttel feljebb, míg a nagykereskedők teljes árukínálattal rendelkeznek. Kiszállítást sem tud minden termelő biztosítani, míg a nagyobb cégek alapszolgáltatásként kínálják ezt. Mennyiségi és árbeli kedvezményeket is el tudunk érni, ha egy kereskedőtől rendeljük meg áruinkat vagy legalábbis többféle vagy nagyobb tételben a termékeket.

Megrendelés történhet szóban és írásban egyaránt. Szóbeli megrendeléssel évek óta működő és bizalommal töltött kapcsolatokban találkozhatunk. Gyakrabban írásban kéri a megrendelést a kiszállítást végző cégek. Ebben fel kell tüntetni a megrendelt áru nevét, típusát, mennyiségét, a megrendelő nevét, címét, a számlázási és számlaküldési címet. Ritkábban az áruátvételt jogosult nevét és a kért szállítási időszakot is feltüntetik. Írásbeli megrendelés történhet levélben (nagyon ritka, mert körülményes és lassú módszer), faxon vagy e-mailben. Az e-mailek küldéséhez legalább alapfokú felhasználói ismeretekkel kell rendelkezni. Az internet egyébként igen elterjedt formája a rendelésnek, sok nagykereskedő tart fenn internetes portált, melyen keresztül közvetlenül is leadhatók a rendelések. Gyors és pontos visszajelzést adva a rendelhető raktárkészletről, az árról, a kiszállítás várható időpontjáról.

Előfordul, hogy már ebben a szakaszban elkészül egy úgynevezett proforma számla, mely a végső számlával megegyező kinézettel és tartalommal rendelkezik, de mintegy tájékoztató kerül átadásra. Ez alapján már lehet utalást/fizetést kezdeményezni és a később megérkező számlát helyettesíteni vele. Fontos, hogy nem pótolja a hivatalosan kiállított végleges számlát.

A kiállított megrendelőlap egyben bizonylat is, amellyel mindkét fél tudja bizonyítani a megrendelés megtörténtét.

A megfelelő beszerzési forrás kiválasztása összetett folyamat. Sokszor évek közös munkája során válik igazán "olajozottá a gépezet"; amikor a vevő és az eladó is tisztában van a másik erőnyeivel és hibáival. A vendéglátásban nem megengedhető a rossz vagy változó minőségű nyersanyagok beszerzése/szállítása, mert vendégeinknek folyamatosan ugyanolyan magas színvonalon kell szolgáltatnunk.

Milyen tényezők befolyásolják megrendelésünket?

- Legfontosabb talán **az áru minősége**: a fent említettek szerint csak és kizárólag olyan áru/alapanyag érkezik be az üzletbe, amelynek minősége megfelel a színvonalnak, hibátlan és érzékszervileg is tökéletes
- Nem elhanyagolható **az áru ára**: törekedni kell arra, hogy olyan helyről szerezzük be termékeink alapanyagait, ahol adott minőség biztosítása mellett a legkedvezőbb árat is tudják biztosítani. Az árat rengeteg tényező befolyásolja, amelyek közül sokra egyáltalán nem tudunk hatással lenni – pl.: idényjelleg, termésátlagok, a piacon elérhető aktuális mennyiség –, míg mások általunk is alakíthatók. Az árak kialakításakor mindig alkupozícióban vagyunk; az eladó el akarja adni nekünk termékét, így biztosítva, hogy hosszútávon tőle vásároljunk, ha elégedettek vagyunk. Ezt "kihasználva" általában akár mennyiségi, akár tényleges árbeli megtakarítást is elérhetünk
- **Fizetési mód és határidő**: a fizetési módok közül a leggyakoribbak a készpénzes és az átutalásos fizetések. Nagyobb tételben való vásárláskor átutalásos (jellemző nagykereskedőktől beszerzett alapanyagok esetén), míg egyedi termékek vagy termelőtől való vásárlás esetén készpénzes fizetés a gyakori. Ritkán készpénzkímélő eszközökkel (pl.: hitelkártya, bankkártya) is történhet a fizetés, legritkábban pedig cserekereskedelem (barter-ügylet: áruért/szolgáltatásért árut/szolgáltatást adunk cserébe) keretében zajlik a vásárlás. A fizetési határidő megállapodás kérdése; átutalásos megbízásoknál 5–8 naptól akár 60 napig is terjedhet az intervallum
- **Szállítási feltételek**: ha a fentiekben megállapodtunk sor kerülhet a szállítási feltételek tisztázására. Mennyi időn belül köteles a megrendeléstől leszállítani az árut az eladó, illetve saját szállítójárművel vagy másként zajlik-e. Mint említettük a nagyobb eladók saját gépparkkal rendelkeznek és megbeszélte időre és helyre szállítják az árut. Ha az étterem saját magának szállít alapanyagok, mindenkor figyelembe kell venni az adott alapanyag fuvarozásának speciális kívánalmait (pl.: hűtött vagy fagyasztott húsrészek csak hűtőkocsival)
- **Kedvezmények**: a fentiekben már említettük ezeket, minden egyes eladó és vevő kiegyezhet különböző kedvezményekben, amelyet kapcsolatukban érvényesítenek
- **Megbízhatóság**: a vendéglátásban, de egyáltalán a piacon az egyik legfontosabb tényező. Meg kell bízunk az eladóban (jó árut hoz, megfelelő tanúsítványokkal rendelkezik), neki meg kell bízni bennünk (időben és rendben fizetni fogunk) és akkor kapcsolatunk hosszú távú és gyümölcsöző lesz. Ne féljünk váltani, ha minőségi vagy más kifogásaink vannak, hiszen a rossz alapanyag a saját üzletünket is rontja, a vendégeink elpártolnak tőlünk (csökken a bizalom) és könnyen tönkre is mehetünk

Gyakran a szállító és megrendelő között szerződés köttetik az áru/alapanyag megrendeléséről és szállításáról. Ez a **szállítási szerződés** a következőket tartalmazza: a megrendelő adatai, a szállító adatai, a megrendelt áru megnevezése, minősége és ára, a fizetendő összeg, a fizetés módja és határideje, a teljesítés időpontja és helyszíne, a szerződés megkötésének időpontja, a szerződés lejáratja, aláírások, bélyegzők.

2. A szállítás:

A szállítás történhet saját járművel (saját magunk megyünk el az alapanyagért/áruért) vagy szállíthat az eladó is. Ekkor a szállítási költség is belekerül a vételárba. Ez megjelenhet külön tételként is a végső számlán. Gyakran a szállítócégek ingyenesen vállalják a kiszállítást.

A kiszállítás bizonylata a **szállítólevél**, a szállító a vevőnek az áru szállításakor átadja és tartalmazza a kiszállított árufeleségek megnevezését és mennyiségét, de az egységárat és az értéket nem. Ezt a vevő aláírásával és bélyegzőjével a szállítónak leigazolja ha hiánytalanul és megfelelően leszállította az árut. A szállítólevél készülhet kézzel és géppel is. A géppel készült szállítólevelek praktikusabbak, hiszen a raktárprogramokkal, amiket a kereskedők futtatnak egy lépésben lehet megoldani a számlázás, készletnyilvántartás, szállítólevél készítés, stb. feladatokat. Ha egy ilyen programot használó céggel állunk kapcsolatban, akkor szinte biztosak lehetünk benne, hogy nem lesz eltérés a szállítólevél és a számla között, mert egy adatbázisból, egy rögzített megrendelésből dolgozik a program.

Az ilyen típusú raktározást kezelő programok a következő funkciókkal bírnak (ilyen raktárprogram egyébként éttermekben is használható, csak ott kiegészülhet különböző funkciókkal, melyek közül a legfontosabb az éttermi áruk fogyasztásának automatikus számolása):

- Teljes raktári adatforgalom kezelése, bevét, szállító, selejtezés, számla
- Saját felhasználás
- Leltározás
- Termék összeállítás, gyártási előírások
- Árajánlat, vagy belső anyagigény, beszállítói megrendelések kezelése
- Súlyozott átlagár számítás
- Vevő százalékos kedvezmények, árkategóriák
- Számla kifizetések nyomon követése
- Részletes ügyfél adattár, vevőbesorolás
- Több típusú árlista nyomtatás
- Áru foglalás vevő részére
- Előlegszámla készítése
- Számla készítése
- Bevételezi és selejtezési jegyzőkönyvek készítése

3. ábra. Raktárkezelő program számítógépes ablaka¹

A raktározás folyamatával a következő részben ismerkedünk meg részletesen.

3. Áruátvétel:

Az áru átvételével kerül be az alapanyag/áru az üzletbe. Az alapanyagok/árak a gazdasági bejáraton keresztül érkeznek meg. Melegkonyhás éttermeknél az alapanyagok/árak átvétele hasonló a többi üzlethez; mennyiségi, minőségi, érzékszervi és értékbeni megfelelés után kerülhet tovább az átvételre használt helyiségből. Ez csempézett, megfelelően skálázott mérleggel, asztalokkal ellátott kisebb helyiség.

A szempontok tehát az áruátvétel során:

- Mennyiségi átvétel: mérés, számolás, annak megállapítása, hogy a szállítólevélen szereplő mennyiségek megegyeznek-e a ténylegesen leszállított áruk mennyiségével
- Minőségi átvétel: érzékszervileg átvizsgáljuk az árut (szín, állag, szag, stb.), megnézzük csomagolásának épségét, a minőség megőrzési időt, a higiéniai körülményeket
- Értékbeni átvétel: a számlán szereplő összeg megfelel-e a leszállított áru értékének és a megállapított áraknak (egységár és összesített ár feltüntetése a számlán)

¹ http://www.kulcs-soft.hu/design/ksz_p_k/01.jpg (letöltés 2010. július 2.)

Ha az áruátvétel rendben lezajlik a szállítólevél aláírásával és lebélyegzésével igazoljuk a hibátlan teljesítést. Ha probléma merül fel és nem sikerül azonnal orvosolni, akkor jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyben feltüntetésre kerülnek a hiányosságok.

Összefoglalás

Egy új étlap/itallap elkészítése nagy feladat. Láthattuk, a megrendelés, beszerzés, áruátvétel folyamatát, melyek hangsúlyos szerepet kapnak kínálatunk kialakításában. Itt dől el, mit tudunk és mit nem forgalmazni, milyen árukat és alapanyagokat tudunk beszerezni. Persze fontos, hogy tudjuk mit szeretnénk szerepeltetni rajtuk és milyen lehetőségeink vannak. Meg kell ismernünk a beszállítókat, áraikat és áruikat.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A megrendelés, beszerzés, áruátvétel lépéssort követjük új étlap/itallap összeállításakor is, csak ekkor még meg is kell terveznünk, milyen termékeket szeretnénk szerepeltetni rajta. A megrendelés pontos és világos kommunikációt, a beszerzés a körülményeink és lehetőségeink figyelembe vételét, a szállítás és áruátvétel pedig teljes figyelmünket követeli meg.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Az Önök éttermében/munkahelyén ki intézi a megrendeléseket?
2. Maga szerint milyen elveket kell figyelembe venni egy üzlet jövedelmező működésekor?
3. Ha a megrendelést Ön adná le a szállító cégnek, milyen adatokat adna meg és milyen információkat kérne tőlük?
4. Az Önök üzlete honnan szerzi be az alapanyagokat/árukat? Milyen típusú kereskedőkkel állnak kapcsolatban?
5. Megítélése szerint fontos a megbízhatóság? Ha igen, akkor miért és milyen tekintetben?
6. Az áru átvételét ki végzi és milyen módon az Önök üzletében?
7. Használják számítógépes programot Önöknél a raktározás nyilvántartására? Ha igen, mi a neve, milyen funkciókkal bír és használta-e Ön már?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le a beszerzés folyamatát!

2. feladat

Mit kell ismernünk megrendeléskor?

3. feladat

Milyen előnye van a termelőtől való beszerzésnek?

4. feladat

Mi az a proforma számla?

5. feladat

Milyen tényezők befolyásolják a megrendeléseinket?

6. feladat

Az áruátvételt milyen szempontok szerint kell elvégezni?

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Megrendelés, szállítás, áruátvétel

2. feladat

az aktuális kínálatot az üzletben

azt, hogy milyen és mekkora mértékű forgalom várható a következő rendelés/szállításig

azt, hogy mennyi tárolókapacitás áll rendelkezésünkre, hiszen ha például nincs elegendő hűtőnk, akkor nem tudjuk a fagyasztott élelmiszereket hol tárolni, ebből következően azok kiolvadnak és jelentős veszteséget szenvedünk el

a raktáron lévő áruk mennyiségét és minőségét

valamint azt, hogy vállalkozásunk mennyi anyagi forrással rendelkezik és azt milyen ütemezésben tudja kifizetni

3. feladat

A legköltséghatékonnyabb beszerzési forrás a termelőtől való beszerzés, amely azért a legolcsóbb, mert kimaradnak azok a lépcsőfokok, amelyek miatt többletköltség kerülne rá az árura.

4. feladat

A proforma számla a végső számlával megegyező kinézettel és tartalommal rendelkező előzetes számla, amely a végleges formátummal teljesen egyenlő és annak megérkezéséig a könyvelésben felhasználható, ellenében kifizetés kezdeményezhető

5. feladat

Az áru minősége, az áru ára, a fizetési mód és határidő, szállítási feltételek, kedvezmények, megbízhatóság

6. feladat

Mennyiségi-, minőségi-, értékbeni szempontok alapján

RAKTÁROZÁS ÉS TERMELÉS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Beérkezett az alapanyag az étterembe. Hova kerülnek az áruk, milyen folyamatok után kerülnek értékesítésre és milyen záró tevékenységeket végeznek az értékesítés után és mindeközben hogyan segíti munkánkat a számítástechnika?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Az alapanyagok beérkezését követően azok kerülhetnek raktárakba vagy előkészítő helyiségekbe, ritkábban azonnal értékesítésre. Klasszikusan az alapanyagok az üzletbe való beszállítást és átvételt követően raktározásra kerülnek. A raktározás lényege az áruk/alapanyagok veszteségmentes, szakszerű és szakosított tárolása. Veszteségmentes: olyan tárolási mód biztosítása, amely megakadályozza például illó alapanyagok (italok) elpárolgását, vagy romlandó anyagok megromlását. Szakszerű tárolás; saját csomagolóanyagban vagy átcsomagolva a szabályoknak megfelelően, polcrendszeren, hűtőtérben vagy megfelelő tartályokban, stb. helyezik el az alapanyagokat/árúkat. A szakosított tárolás lényege; hogy hasonló, egymást átfertőzni nem képes és ugyanolyan tárolási feltételeket megkívánó árukat egy térben lehet tárolni. A húsokat típusonként elkülönítve kell tárolni, így nem érintkezhet egy fagyasztott csirkehús egy fagyasztott halszelettel még csomagolásukat tekintve sem.



4. ábra. Fagyasztóláda elkülönített rekeszekkel

A raktározás célja tehát nem más, mint az alapanyagok/árúk biztonságos tárolása a felhasználásig, árukiadási/nyilvántartási feladatok megvalósítása és fizikai ismérveinek megőrzése.

A raktározás megszakítja az anyagmozgatás folyamatát, olyan tartalékokat képez, amely időben és térben biztosítja számunkra a folyamatos anyagellátást. Ennek köszönhetően zökkenőmentes lehet a termelés és értékesítés folyamata. Fontos, hogy ismerjük a rendelkezésünkre álló raktárak alapterületét és jellegét. Nem szabad többet rendelni, mint amennyi helyünk van, hiszen könnyen belátható, hogy a nem megfelelően raktározott áru minőségéből vesz. Minél jobban ki kell használnunk a teret, energiát is megtakaríthatunk ezáltal. Gyorsan és könnyen hozzáférhetően kell elhelyezni a raktárhelyiségekben az alapanyagokat/árukat.

Általánosan használt raktározási elvek:

- FIFO elv: (angol mozaikszó: First In First Out; jelentése: Elsőként be – elsőként ki) olyan típusú raktározási elv, mely során az előbb bekerült árut adják ki előbb
- LIFO elv: (angol mozaikszó: Last In First Out; jelentése: Utolsóként be – elsőként ki) olyan típusú raktározási elv, mely során a később bekerült árut adják ki előbb
- HIFO-elv: „legmagasabb be, elsőként ki” – a zárókészletet legalacsonyabb áron akarják kimutatni
- LOFO-elv: „legalacsonyabb be, elsőként ki” – az átlagárhoz képest felértékeli a zárókészletet

Ha raktári anyagmozgatás munkavédelmileg vagy más behatások miatt védőfelszerelés, vagy ruha használatát igényli, azt a dolgozóknak biztosítani kell.

Hogyan tárolhatjuk az anyagokat a raktárakban?

- polcrendszer: a legjellemzőbb a vendéglátásban, megfelelő kihasználásához lényeges az elrendezés; nagyfokú térkihasználás csak elmozdítható polcrendszerrel valósítható meg
- eredeti göngyölegben: saját csomagolóanyagban való tárolás
- hűtőtérben: hűtést igénylő alapanyagok/árúk esetén. Fontos folyamatosan meghatározott hőmérsékleten tartani a hűtőteret, mert károsodás léphet fel az anyagokban
- tartálypark: egyedi tartályos tárolási rendszerrel valósul meg, a vendéglátásban nem gyakori, inkább a veszélyes anyagok raktározásakor találkozhatunk vele
- ömlesztett anyagok: inkább nagyipari raktározási forma, nagy mennyiségek tárolására
- automata magasraktár: az egyik legkorszerűbb tárolási forma, az egyik legjobb a térkihasználása, számítógépes rendszer irányítja, viszont csak nagyipari környezetben használják

Az áruk elrendezése:

- fixhelyes elrendezés: minden árunak megvan az állandó helye a raktárban, így a felelős dolgozók megtanulják hol keressék azt, viszont nem feltétlenül a legjobb térkihasználást biztosítja
- szabadhelyes elrendezés: ami a fixhelyes elrendezés hátránya, itt az ennek előnye, hiszen a helykihasználás jobb, viszont az állandó változásból következően a keresése az áruknak tovább tart



5. ábra. Szárazáru raktár polcos elhelyezéssel

Az áruk kezelése:

Mindazon feladatok, amelyek az alapanyagok/árak megfelelő tárolási rendjére, eltarthatóságára, minőség megőrzési idejére vonatkoznak, valamint a bevételezés, a kiadás, a vagyonvédelem, a selejtezés és leltározás elveit tartalmazzák.

Az áruk kiadása mindig kiadási bizonylat alapján történik. Ez a másik oldalon vételezési bizonylatként is megjelenhet. Az áruk kiadása az ételkészítéshez és értékesítéshez kapcsolódó anyagok kiadása.

Leltár készítése:

Időszakosan (havonta, negyedévente, félévente) leltározást végzünk leltáríven, amelyben feltüntetésre kerül az üzletben található összes árufajta neve, kódja, darabszáma, stb. Ezt végezhetjük kézzel és géppel egyaránt. Modernizált raktározási rendszerekben vonalkódos leolvasókat használnak, melyek tartalmát áttöltés után a raktárkezelő program automatikusan feldolgozza és kezeli. Ezzel időt és energiát lehet megtakarítani, valamint a tévedés lehetősége is kisebb.

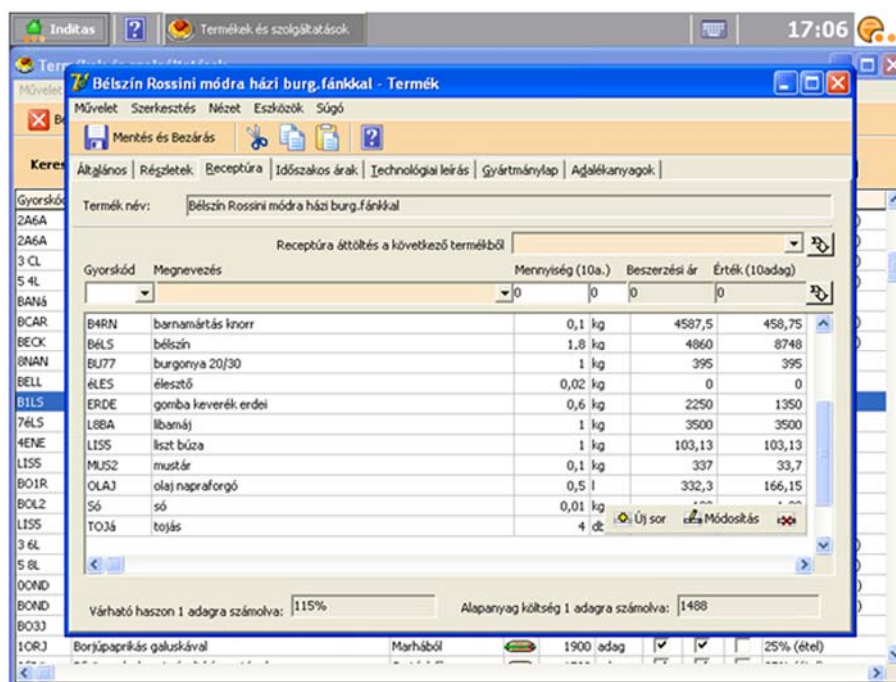


6. ábra. Vonalkód leolvasó²

A termelés:

A tényleges termelés a raktárból történő vételezés után történik meg. A vételezés alapja a vendéglátóiparban a kalkuláció, amely megadott adagszámú ételre tartalmazza az alapanyagok mennyiségét.

² <http://www.vonalkodcentrum.hu/pics/HHP3820-nostand.jpg> (letöltés 2010. július 2.)



7. ábra. Raktár és kalkulációs program működés közbeni nézete³

A **termelés** során a nyersanyagokból és a félkész termékekből fogyasztásra kész termékeket; ételeket, italokat hozunk létre.

A termelés folyamata: előkészítés, elkészítés, befejező munkálatok (pl.: tálalás).

Részletezve is tekintjük át ezeket a lépéseket!

1. **Előkészítés:** a nyersanyagok mosása, áztatása, tisztítása, szeletelése/aprítása, a megfelelő mennyiségek kimérése, pácolás, halaknál, húsoknál filézés
2. **Elkészítés:** a nyersanyagokat különböző konyhatechnológiai eljárásokkal (hőkezelés, kiegészítő műveletek) fogyasztásra alkalmassá tesszük
 - hőkezelési műveletek: főzés, sütés, pácolás, gőzölés
 - kiegészítő műveletek: olyan járulékos műveletek, melyek a végleges terméknek fontos részét képezik; pl.: ízesítés, fűszerezés, töltés, nyersanyagok összeállítása, formázás/dresszírozás, panirozás, sűrítés, dúsító eljárások (legírozás, montírozás)
3. **Befejező munkálatok:** Az elkészült ételek, italok a befejező műveletek során nyerik el végleges formájukat, étvágygerjesztőbbek lesznek és a fogyasztásig minőségcsökkenés nélkül tárolhatók
 - befejező műveletek: készen tartás, adagolás, tálalás, díszítés

³ <http://www.vendeglatoprogram.com/szoftver.html#> (letöltés 2010. július 2.)

A kalkuláció:

Nézzük a törvényi hátteret, amely igen szabatos a kalkuláció készítésével kapcsolatban:

„a vendéglátás és közétkeztetés keretében történő élelmiszer-előállítás és forgalmazás feltételeiről” szóló 80/1999. (XII. 28.) GM-EüM-FVM együttes rendelet – 10. és 11. §-inak előírásai, amelyek a következőket mondják ki:

„10. § (1) A vendéglátó-termékek összetételére, csomagolására vonatkozó adatokról, az előállítás helyén, a minőség-ellenőrzés céljára is alkalmas módon, termékenként nyilvántartást kell vezetni.

(2) A nyilvántartás tartalmazza:

a) az előállító nevét,

b) a vendéglátó-termék megnevezését,

c) a kalkuláció készítésének időpontját,

d) az egységnyi termékhez felhasznált ételnyersanyag megnevezését és mennyiségét (az ételek termékösszetételét – a szakmai sajátosságok figyelembevételével – 10 adagra, a közétkeztetésben 100 adagra, illetve cukrászati készítményeknél formára, darabra kell nyilvántartani),

e) a termékhez felhasznált élelmiszer adalékanyagok megnevezését és mennyiségét,

f) a csomagolás esetén a csomagolóanyag megnevezését, az egységnyi termék csomagolásához felhasznált mennyiséget,

g) az előcsomagolt termékekénél a minőségmegőrzés időtartamát, és szükség szerint a minőség megőrzése szempontjából fontos tárolási hőmérsékletet,

h) a tömegre értékesített vendéglátó-termékekénél a felhasznált ételnyersanyagok bruttó tömegét, valamint az előállítás során keletkező átlagos súlyveszteségeket és a késztermék nettó tömegét.

(3) A (2) bekezdésben meghatározott adatokban bekövetkező bármely változást a nyilvántartáson át kell vezetni.

(4) Amennyiben a termék előállítását megszüntetik, a nyilvántartást a megszüntetéstől számított 2 évig meg kell őrizni.

11. § Vendéglátó-terméket kizárólag a 10. §-ban meghatározott nyilvántartásban foglaltak alapján szabad előállítani.”

A fenti jogszabály még az előző élelmiszerekről szóló 1995. évi XC. törvény égisze alatt készült és még hatályban van. Időközben megjelent a 2003. évi LXXXII. törvény az élelmiszerekről, amely szerint 2004. május 1.-től vendéglátó üzleteknek is készítenie kell gyártmánylapot. A jogszabály a következőket mondja ki:

„5. § (1) Az élelmiszer-előállítónak és a vendéglátónak az általa előállított élelmiszerről gyártmánylapot kell vezetnie.

(2) A gyártmánylapnak tartalmaznia kell:

a) az élelmiszer egységnyi mennyiségre, illetve adagra számított anyagösszetételét,

b) az előállítási eljárás rövid leírását,

c) az élelmiszer összetételi jellemzőit.”

Mit jelent mindez a gyakorlatban? Azt, hogy teljes képpel és nyilvántartással kell rendelkezünk minden egyes az üzletben előállított élelmiszerral kapcsolatban, például egy rántott hús anyaghányadát és a nyersanyagok megnevezéseit 10 adagra (pl.: sertés rövidkaraj liszt, tojás, panírmorzsa, olaj, és ezek mennyisége), az elkészítés módját (panírozás, sütés, stb.), és táplálkozás-élettani összetevőit (szénhidrát, zsiradék, fehérje, stb.) is tartalmaznia kell. Itt szintén segítségünkre lehetnek a számítógépek, melyek a fentieket beépített adatbázisukban tartalmazzák és kérésre vagy szükség esetén azonnal elérhetővé teszik. Az egyszerűsítés abban áll, hogy az adatbázis minden alapanyag összetételét tartalmazza és a megadott anyaghányadok alapján azonnal ki tudja számolni a szükséges értékeket.

Az értékesítés:

Az értékesítés során az addig megtermelt ételeket és italokat eladjuk a vendégeknek, akik általában helyben el is fogyasztják azt (persze ez is sokféleképpen történhet; felszolgálással, kiszolgálással, automatákkal, önkiszolgálással, stb.).

Az értékesítés folyamatában három fő részt különíthetünk el:

- az előkészítést: nyitás előtti teendők: környezeti- és személyi higiénia megteremtése és ellenőrzése, takarítás, eszközök előkészítése, terítés, berendezések felkészítése a nyitásra, office és termelőhelyiségek előkészítése, nyersanyagok feltöltése, étlap/itallap ellenőrzése, személyzet felkészülése



8. ábra. Feltöltött italhűtő

- a lebonyolítást: azaz a tényleges értékesítési és termelő tevékenységet (pl.: vendég köszöntése, asztalhoz kísérése, rendelések felvétele, kiszolgálás, fizettetés, elköszönés)
- és a zárás utáni teendőket: mint például a standolás (a napi árukészlet fogyása a nyitókészlet, fogyás, zárókészlet meghatározásával), az elszámolást a bevétellel, és újfent a vendégek távozási utáni takarítást és rendrakást

Hol segíthet ebben a számítástechnika?

Életünk a számítógépek nélkül már elképzelhetetlen. Az összes adat, legyen az forgalmi, számlázási, munkaidő nyilvántartási, készletezési számsor, mind speciális programmal kezelhető. A fentiekben a kapcsolódó részekben már említettük az adott feladathoz használható programtípusokat, de nem árt átismételni újfent, hogy legyen az csak egy raktárprogram, amellyel készleteinket tartjuk nyilván, összetettebb feladatra képes éttermi szoftver (raktár–anyagmozgás–készletezés–számlázás), vagy szállodai célprogram, mind a pontos elszámolást teszik lehetővé, olyan módon, hogy az visszakereshető és különböző szempontok szerint rendezhető.

Az éttermi szoftverek a pénztárgéppel is összeépítettek sok esetben, így egy asztal vagy rendezvény fogyasztása azonnal számlázható is és csak az kerülhet rá a számlára, ami ténylegesen beütésre került, csökkentve ezzel a félreértés lehetőségét és gyorsítva a munkát. Jellemzően az éttermi szoftvereket futtató gépek a pincérpultban vagy az értékesítőtérben kerülnek elhelyezésre, a beütött étel/ital típusok a megfelelő helyen (melegkonyha, söntés, hidegkonyha) nyomtatódnak ki, az árukészlet automatikusan csökken, majd az étkezés befejezésekor készülhet is ugyaninnen a számla. Ugyanakkor a raktáros/étteremvezető számítógépén ez figyelemmel kísérhető és jelzés kapható, ha egy adott alapanyag a megengedett készletszint alá csökken.



9. ábra. Számítógépes munkaállomás

Összefoglalás

Beszerezés, raktározás, termelés, értékesítés, záró műveletek. Az áru végigért az éttermen, fogyasztásra kész termékként elhagyta a konyhát és a vendég fizetését követően mi is elégedetten dőlhetünk hátra, ha jövedelmezően és mindenki meglegedésére vittük véghez mindezt. Számítógépekkel egyszerűen, hibamentesen dolgozhatunk, persze a hibamentesség alapja itt is az odafigyelés és a törekvés a legjobb munkavégzésre.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Az alapanyagok a beszerzés után raktárakba kerülnek, innen bizonylatolás után a termelőhelyekre, majd értékesítésre. Közben ízükben és állagukban is fogyasztásra készké válnak (ha nem késztermékről van szó). A vendégnek mindezt felszolgáljuk és utána számlát készítünk, fizettetünk. Távozásuk után záró tevékenységeket végzünk (pl.: takarítás, elszámolás). Mindezen folyamatok közben folyamatosan segítségünkre vannak a számítógépek, melyek egyszerűsítik és gyorsabbá teszik munkánkat.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Ön szerint az Önök éttermében megfelelnek a fentiekben megfogalmazott raktározási követelményeknek?
2. Önöknél milyen elvek szerint zajlik a raktározás (FIFO, LIFO, HIFO, LOFO)?
3. Az áruk tárolására használt raktárhelyiségekben milyen elrendezés a jellemző?
4. Milyen leltár készül Önöknél és ki készíti el azt?
5. Ha Ön lenne az üzletvezető, miben javítana az üzletben a termelés során?
6. Az Önök étterme megfelel a kalkulációval és a gyártmánylappal szemben támasztott követelményeknek?
7. Ön milyen részt vállal az értékesítési folyamatban?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Mi a raktározás célja?

2. feladat

Mit jelent a fixhelyes elhelyezés és mik a jellemzői?

3. feladat

Írja le röviden a termelés folyamatát!

4. feladat

Az értékesítés során milyen előkészítő teendőket kell elvégezni?

5. feladat

Hogyan segítheti munkánkat a számítástechnika?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A raktározás célja tehát nem más, mint az alapanyagok/árúk biztonságos tárolása a felhasználásig, árukiadási/nyilvántartási feladatok megvalósítása és fizikai ismérveinek megőrzése.

2. feladat

fixhelyes elrendezés: minden árunak megvan az állandó helye a raktárban, így a felelős dolgozók megtanulják, hol keressék azt, viszont nem feltétlenül a legjobb térkihasználást biztosítja

3. feladat

A termelés folyamata: előkészítés, elkészítés, befejező munkálatok.

4. feladat

Nyitás előtti teendők: környezeti- és személyi higiénia megteremtése és ellenőrzése, takarítás, eszközök előkészítése, terítés, berendezések felkészítése a nyitásra, office és termelőhelyiségek előkészítése, nyersanyagok feltöltése, étlap/itallap ellenőrzése, személyzet felkészülése

5. feladat

Gyorsabbá, pontosabbá, visszakereshetővé teszi, mindamelllett, hogy a modern kor követelményeinek megfelelően egy felületről kezelhetjük, ellenőrizhetjük az egység gazdálkodását.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Vendéglátó technológia IV.– Ételtészeti és felszolgálási ismeretek
Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1991. a Munkaügyi Minisztérium megbízásából

Felszolgáló ismeretek – Vendéglátás, terítés, szervírozás / Ónódi Ferenc, Török István János
Képzőművészeti Kiadó Kft. 2007.

Internet: A felszolgálás minilexikona / Összeállította: Voleszák Zoltán
<http://mek.oszk.hu/00000/00068/00068.htm> (letöltés: 2010. július 2.)

http://www.kulcs-soft.hu/design/ksz_p_k/01.jpg (letöltés: 2010. július 2.)

<http://www.vonalkodcentrum.hu/pics/HHP3820-nostand.jpg> (letöltés: 2010. július 2.)

<http://www.vendeglatoprogram.com/szoftver.html#> (letöltés: 2010. július 2.)

A(z) 1470-06 modul 016-os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 811 02 1000 00 00	Pincér
52 811 02 0000 00 00	Vendéglős

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

11 óra

MUNKANYELV

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató