Теперь вы знаете о своем бизнесе ВСЕ

iiko™Front

Руководство пользователя

прием заказов и обслуживание гостей
работа на кассе и формирование отчетов
скидки, флаеры, бонусы, безналичная оплата
резервирование столов и заказ банкетов
формирование стоп-листа
учет перемещения готовых блюд
печать этикеток со штрихкодом
работа в режиме самообслуживания
работа с мобильными терминалами

iikoRMS (версия 3.7). Руководство пользователя iikoRMS FrontOffice.

Данный документ содержит описание части системы управления ресторанным бизнесом **iikoRMS**, предназначенной для работы персонала зала и кухни.

Copyright © 2014 Компания «Айко»

Настоящий документ содержит информацию, актуальную на момент его составления. Компания «Айко» не гарантирует отсутствия ошибок в данном документе. Компания «Айко» оставляет за собой право вносить изменения в документ без предварительного уведомления.

Компания «Айко» не гарантирует, что специфицированное в настоящем документе программное обеспечение не содержит программных ошибок, будет работать в произвольно выбранных условиях и удовлетворять всем требованиям, которые могут быть к нему предъявлены.

Компания «Айко» не гарантирует работоспособность нелегально полученного программного обеспечения. Нелегальное использование программного обеспечения и документации на него преследуется законом.

Настоящий документ содержит информацию, которая охраняется законом об авторских правах. Все права защищены. Запрещается изменение или перевод на другой язык настоящего документа в любой его части без согласования с компанией «Айко».

Товарный знак iiko™ является интеллектуальной собственностью компании «Айко» и охраняется действующим законодательством.

Все иные упомянутые в настоящем документе марки, названия продуктов и фирм могут являться интеллектуальной собственностью соответствующих владельцев.

Содержание

Содержание ... 3

Описание системы ... 6

iikoFront Table Service ... 9

- Начало работы ... 9
- Личная страница сотрудника ... 9
- Окончание работы ... 11
- Выключение терминала ... 11
- Использование ключей Waiter Lock ... 11
- Устранение аварийных ситуаций в iikoFront ... 11
- Быстрая техподдержка iiko ... 12

Работа с заказами ... 13

- Регистрация заказа ... 14
- Дозаказ ... 18
- Заказ на блюдо с модификаторами ... 19
- Заказ половины порции блюда, части порции или другого количества порций ... 21
- Деление блюда или напитка между гостями ... 21
- Заказ на смешивание напитков ... 24
- Заказ блюда на вес ... 25
- Поиск товара/блюда по штрихкоду, коду, артикулу или названию ... 26
- Гости хотят пересесть за другой стол, который обслуживает тот же официант ... 27
- Несколько гостей хотят пересесть за другой стол, который обслуживает тот же официант ... 27
- Перенос всего заказа на другого официанта ... 28
- Перенос части заказа на другого официанта ... 29
- Один из гостей хочет уйти ... 29
  - 1-й способ ... 29
  - 2-й способ ... 29
  - 3-й способ ... 29
- Разделение счета по гостям ... 30
- Объединение двух заказов ... 31
- Перенос заказа или его части на другой стол с другим официантом ... 32
- Количество гостей за столиком увеличилось ... 32
- Добавление гостя в заказ ... 33
- Просмотр цен на блюда ... 33
- Необходимо удалить блюдо из заказа ... 33
- Скидка по усмотрению официанта ... 35
- Предоставление скидки по «флаеру» ... 35
- Назначение ценовой категории ... 36
- Продажа блюда по штрихкоду ... 36
- Повар сообщает о готовности блюда, официант забирает блюдо с кухни ... 37
  - Действия повара ... 37
  - Действия официанта ... 37
- Свободная цена на блюдо ... 38
- Продажа блюда, которого нет в меню, но повар может его приготовить ... 39

Работа на кассе ... 39

- Открытие кассовой смены ... 41
- Оплата заказов наличными ... 41
- Оплата заказов банковской картой ... 42
- Закрытие заказа за счет заведения ... 42
- Оплата заказов по безналичному расчету ... 42
- Комбинированный способ оплаты ... 44
- Внесение и изъятие наличных из кассы ... 45
- Отмена пречека ... 46
- Возврат чека ... 46
- Закрытие кассовой смены ... 48

Резервы и банкеты (iikoHostess) ... 52

- Резерв ... 55
- Банкет ... 59

Управление персоналом ... 60

- Настройка расписания ... 60
- Контроль и изменение явок ... 60

© 2014 Компания «Айко»

Отчет по явкам сотрудников 64
Ввод заказа в режиме «быстрого чека» 65

Типы заказов 66

Выбор типа заказа в iikoFront 66
Настройка налоговых льгот 66

Стоп-лист 69

Указание остатков блюд, помещение блюд в стоп-лист 69
Исключение блюд из стоп-листа 71

Складские документы в iikoFront (iikoKitchen) 72

Создание складских документов 72

Печать этикеток со штрихкодом для весовых и штучных товаров 79

Печать этикеток со штрихкодом для стандартных фасовок 79
Взвешивания весовых товаров и печать этикеток со штрихкодом 80
Печать этикеток со штрихкодом для произвольного количества штучных товаров 81

Отчеты 83

Отчеты по кассе 83
Отчеты по выручке 84
Отчеты по расходу блюд 85
Специальные отчеты 85

iikoFront Fastfood 86

Рабочие окна iikoFront 86
Окно авторизации 86
Окно работы с заказом 86
Окно расчета 87
Окно дополнительных функций 88
Рабочий день кассира 89
Начало работы 89
Работа с заказом 89
Внесение и изъятие наличных из кассы 91
Окончание работы 92
Рабочий день менеджера 92
Начало работы 92
Работа с кассами 92
Окончание работы 95

Кухонный экран iikoSousChef 97

Настройки iikoSousChef 97
Настройки iikoSousChef в BackOffice 97
Режимы работы кухни 99
Дополнительные настройки iikoSousChef в файле конфигурации iikoFront 101
Настройка конфигурации iikoSousChef для режимов «фастфуд» и «ресторан» 101
Этапы работы с блюдами (статусы) 101
Кухонный экран 102
Цеха и статусы 105
Установка режима работы кухни 106
Отсчет времени приготовления 106
Действия с блюдами/подачами/заказами 107
Отчеты по обслуживанию гостей в BackOffice 109
Список быстрых клавиш iikoSousChef 112

Обслуживание гостей с помощью мобильного терминала Orderman Sol 114

Настройки Orderman 114
Копирование плагина 114
Настройка Orderman в iikoFront 114
Первая синхронизация 115
Настройка IP-адреса устройства 115
Рекомендации по подключению оборудования 116
Калибровка экрана 116

Рекомендации по использованию ... 116
Обслуживание гостей ... 117
Вход в систему ... 117
Обновление меню ресторана ... 117
Рабочие экраны ... 117
Мы рекомендуем ... 119
Выбор стола в зале для оформления заказа ... 120
Ввод количества гостей ... 121
Выбор блюд в заказ ... 121
Поиск блюда по названию ... 122
Просмотр длинного названия блюда ... 123
Количество блюда ... 123
Удаление блюд из заказа ... 124
Блюдо находится в стоп-листе ... 124
Оформление заказа на блюда с модификаторами ... 125
Функция «МИКС» (смешивание напитков, подача блюд в одной тарелке) ... 126
Задание очередности приготовления и подачи блюд (использование курсов) ... 127
Приготовление одного блюда из курса, пропуск курса вне очереди ... 128
Ввод комментария к блюду ... 128
Просмотр суммы чека с экрана заказа ... 129
Отправка заказа на кухню ... 130
Отметка поданных блюд ... 130
Уведомление о готовности блюд ... 130
Гость просит повторить блюдо ... 131
Печать пречека ... 131
Разделение счета по гостям на одном столе ... 131
Оплата заказа с расчетом официанту ... 134
Окончание работы ... 135

Оплата заказа с расчетом официанту ... 136

Настройки расчета официанту ... 136
Расчет официанту ... 136
Сдача выручки на главной кассе ... 137

Использование внешних платежных систем ... 139

Операции с картами Плас-Тек ... 139
Активация карты ... 141
Запрос информации ... 142
Пополнение баланса карты ... 142
Оплата заказа картой Плас-Тек ... 143
Блокирование карты ... 144
Замена карты ... 144
Активация бонуса ... 144
Пополнение бонуса ... 145
Получение отчетных данных ... 146
Платежная система Пульсар ... 146
Операции с картами Lucky Ticket ... 146
Скидка на заказ по карте Lucky Ticket ... 146
Оплата заказа картой Lucky Ticket ... 147

Глава 1

Описание системы

Интегрированная система **iiko** имеет следующую структуру:

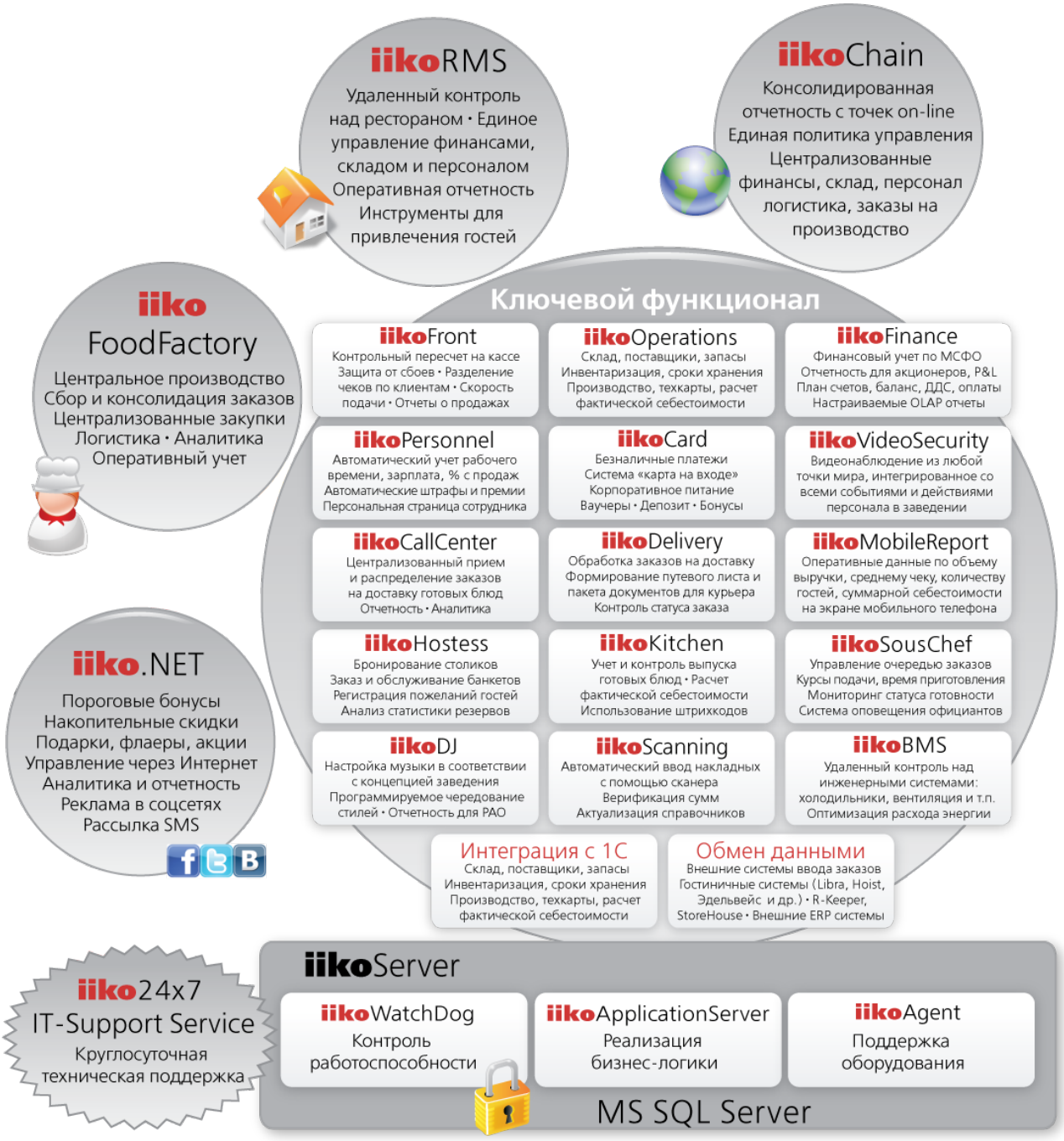


Рисунок 1 Структура системы iiko

- **iikoChain** – система централизованного управления сетью торговых предприятий и производственно-распределительных комплексов (ПРК) (см. Руководство пользователя iikoChain).
- **iikoRMS** – система управления торговым предприятием. Заведения, автоматизированные с помощью решения iikoRMS, могут быть объединены в сеть с помощью решения iikoChain (см. Руководство пользователя iikoRMS BackOffice).

© 2014 Компания «Айко»

- **iiko.NET** – система управления лояльностью гостей. Бонусы, «волшебные слова», накопительные скидки, отчетность по посещениям, тратам и предпочтениям гостей, рассылка SMS, реклама в соцсетях (см. Руководство пользователя iiko.NET).
- **iikoFoodFactory** – система централизованного управления производством, планирования на основании сводных данных, выдачи заданий по цехам и регистрации движения готовой продукции между подразделениями сети (см. Руководство пользователя iikoChain).
- **iikoPetroleum** – система автоматизации автозаправочных станций. Позволяет автоматизировать продажу топлива посредством топливно-раздаточных колонок (ТРК), контролировать состояния ТРК и управлять процессом налива топлива с экрана кассира, а также продавать сопутствующие товары по штрихкоду или вручную (см. Руководство пользователя iikoPetroleum).
- **iikoServer** является центральной частью системы, реализует всю основную бизнес-логику, обрабатывает запросы остальных компонентов системы и координирует их взаимодействие. Включает в себя такие компоненты, как **iikoWatchDog**, **iikoApplicationServer** и **iikoAgent**.
- **iikoAgent** – компонент, обеспечивающий взаимодействие системы с оборудованием.
- **MS SQL Server** – сервер базы данных iiko, iikoServer является единственным клиентом MS SQL.
- **iiko24x7 IT-Support Service** – круглосуточная служба технической поддержки наших клиентов.
- **Документация iiko** – на нашем сайте на странице документации представлены ссылки на пользовательскую документацию к решениям iiko, а также рекомендации по использованию системы. Вы можете выбрать интересующие вас продукты и скачать соответствующие документы (формат pdf). Также вы можете посмотреть видеоролики о новых возможностях каждой версии и обучающее видео по системе.

Система **iiko** предоставляет следующие решения:

- **iikoFront** – кассовая система, предназначена для ввода заказов (см. Руководство пользователя iikoRMS FrontOffice).
- **iikoOperation** – складская подсистема. Регистрация складов, настройка справочников поставщиков и номенклатуры, учет и анализ движения товарно-материальных ресурсов.
- **iikoFinance** – финансовая подсистема. Настройка валюты, типов оплат, ведение плана счетов, взаиморасчеты с контрагентами, анализ движения денежных средств.
- **iikoPersonnel** – планирование работы персонала. Настройка должностей, регистрация сотрудников, назначение прав доступа, планирование расписания, автоматический учет рабочего времени, начисление заработной платы, штрафов и премий, мотивационные программы для обслуживающего и производственного персонала.
- **iikoCard** – бонусно-депозитная система. Предназначена для организации безналичной системы оплаты, создания бонусных программ, реализации различных схем корпоративного питания сотрудников, а также учета абонементов на посещение, например, фитнес клуба (схема «карта на входе») (см. Руководство пользователя iikoCard, а также документы: инструкция «Как настроить «карту на входе»», инструкция по установке и настройке, интерфейс программирования приложений (API), пример использования библиотеки).
- **iikoVideoSecurity** – система видеонаблюдения, восстановление видеофрагментов обслуживания гостей по любому событию в системе.
- **iikoScanning** – автоматизированный ввод приходных накладных в систему iiko (форма ТОРГ-12) (см. Руководство пользователя iikoScanning).
- **iikoDelivery** – работа с заказами доставки. Оформление заказа на доставку, фиксация пожеланий заказчика, формирование накладных и путевых листов для курьеров, контроль выполнения заказа и качества обслуживания клиентов (см. Руководство пользователя iikoDelivery).
- **iikoCallCenter** – централизованный прием и регистрация заказов. Хранение списка клиентов с данными по прошлым доставкам, история заказов и любимые блюда клиента, мониторинг статуса исполнения заказа, контроль срока и качества доставки, оперативные отчеты по доставкам, статистика и аналитика, выбор ближайшей точки приготовления на электронной карте, возможность накапливать баллы iiko.NET и оплачивать ими заказы (см. Руководство пользователя iikoDelivery, а также инструкцию по установке и настройке).
- **iikoDelivery Widget** – виджет для приема заказов на доставку с сайта ресторана. Этот дополнительный модуль может быть использован как для iikoCallCenter, так и iikoDelivery.

- **iikoDJ** – управление музыкой в зале. Позволяет настраивать собственную музыкальную программу на каждый день недели или час для каждого зала в заведении, управлять громкостью звука в зависимости времени суток.
- **iikoHostess** – бронирование столов с указанием даты, времени и информации о гостях; выбор и приготовление блюд, а также приготовление специализированных блюд, не входящих в основное меню заведения; предварительная оплата; поиск свободных столов на любую дату; построение отчетов по статистике резервов (см. Руководство пользователя iikoRMS FrontOffice, раздел «Работа с резервами и банкетами»).
- iikoKitchen – инвентаризация через терминал iikoFront, автоматизация «шведского стола», документооборот: расходные накладные, акты списания, внутренние перемещения, акты приготовления и акты переработки, а также печать этикеток со штрих-кодом для стандартных фасовок и весовых блюд (см. Руководство пользователя iikoRMS FrontOffice, раздел «Формирование складских документов в iikoFront», о настройке см. Руководство пользователя iikoRMS BackOffice, раздел «Настройка iikoKitchen и товародвижения на кассе»).
- **iikoSousChef** – автоматизация кухни. Позволяет управлять процессом приготовления и отдачи блюд: управление очередью заказов на кухню, курсы подачи и время приготовления, мониторинг статуса готовности блюд, встроенная система оповещения официантов, видеофиксация и контроль событий на кухне (см. Руководство пользователя iikoRMS FrontOffice, раздел «Работа в режиме кухонного экрана»).
- **iikoMobileFront** – мобильное приложение для официантов. Позволяет принимать и обрабатывать заказы с устройств Apple iPod Touch 4. На таком терминале официант может выполнять следующее: открывать личную смену (в том числе по пин-коду), работать со «своими» заказами, выбирать блюда из иерархического списка меню (у блюд могут быть модификаторы, в том числе групповые), переносить блюда между гостями, выполнять групповые операции со строками заказа, искать блюда по названию, добавлять (удалять) гостей из заказа, а также печатать блюда (без повторной печати).
- **iikoMonitoring** – контроль текущих заказов для предприятий Table Service. Вы получаете всю информацию об открытых заказах, о составе заказа по гостям и контролируете скорость обслуживания гостей, наличие неотпечатанных и неподанных блюд, а также удаленных блюд и причин удалений. Также показана информация о заказах, не закрытых с прошлых смен, о занятых столах по зонам обслуживания официантов, об открытых столах по официантам и о столах по каналам продаж (общий трафик, банкет или доставка).
- **iikoMobileReport** – мобильная отчетность. Позволяет получать оперативную информацию о состоянии дел в заведении на экран мобильного телефона. Ключевые показатели эффективности работы предприятия: объем выручки, количество чеков, количество гостей, средний чек, суммарная себестоимость. Возможность сравнения текущих данных с предыдущими периодами (например, за текущий и предыдущий дни, или месяц, или год) (см. Руководство пользователя iikoRMS BackOffice, приложение «Контроль основных показателей эффективности с мобильного телефона»).
- **Orderman** – обслуживание гостей с мобильного терминала официанта (см. Руководство пользователя iikoRMS FrontOffice, раздел «Обслуживание гостей с помощью мобильного терминала Orderman Sol»).
- **eMenu** – электронное меню для гостей, гость может самостоятельно сделать заказ.
- **iikoBMS** – контроль инженерных систем (холодильники, вентиляция), оптимизация расхода энергии.
- **Интеграция с 1С** – загрузка данных из iiko в 1С Бухгалтерия: Приходная накладная, Акт реализации, Акт приготовления, Акт переработки, Внутреннее перемещение, Акт списания, Расходная накладная, Прием кассовой выручки, Инвентаризация, Возвратная накладная, Движение денежных средств, Учет рабочего времени, Заказы (счета).
- **Обмен данными** – интеграция с внешними системами.

Примечание Используются следующие обозначения: «iikoRMS BackOffice» – далее «BackOffice», «iikoRMS FrontOffice» – далее «Front».

Глава 2

iikoFront Table Service

Начало работы

Чтобы начать работу с системой iiko, откройте личную смену. Для этого необходимо авторизоваться в системе прокаткой карты или ввести свой PIN-код. При этом имейте в виду, что если вы авторизовались в системе вводом PIN-кода, то для открытия смены потребуется подтверждение, которое осуществляется с помощью прокатывания вашей карты или карты ответственного менеджера (в зависимости от прав доступа в систему).

Если ваша смена не открыта, то вы попадете на личную страницу, на которой необходимо нажать кнопку **Открыть личную смену**, иначе вы не сможете принимать и обрабатывать заказы гостей. Открыть личную смену можно также и из экрана дополнительного меню.

Ответственный сотрудник должен открыть кассовую смену на каждом из кассовых аппаратов (см. Открытие кассовой смены, стр. 41).

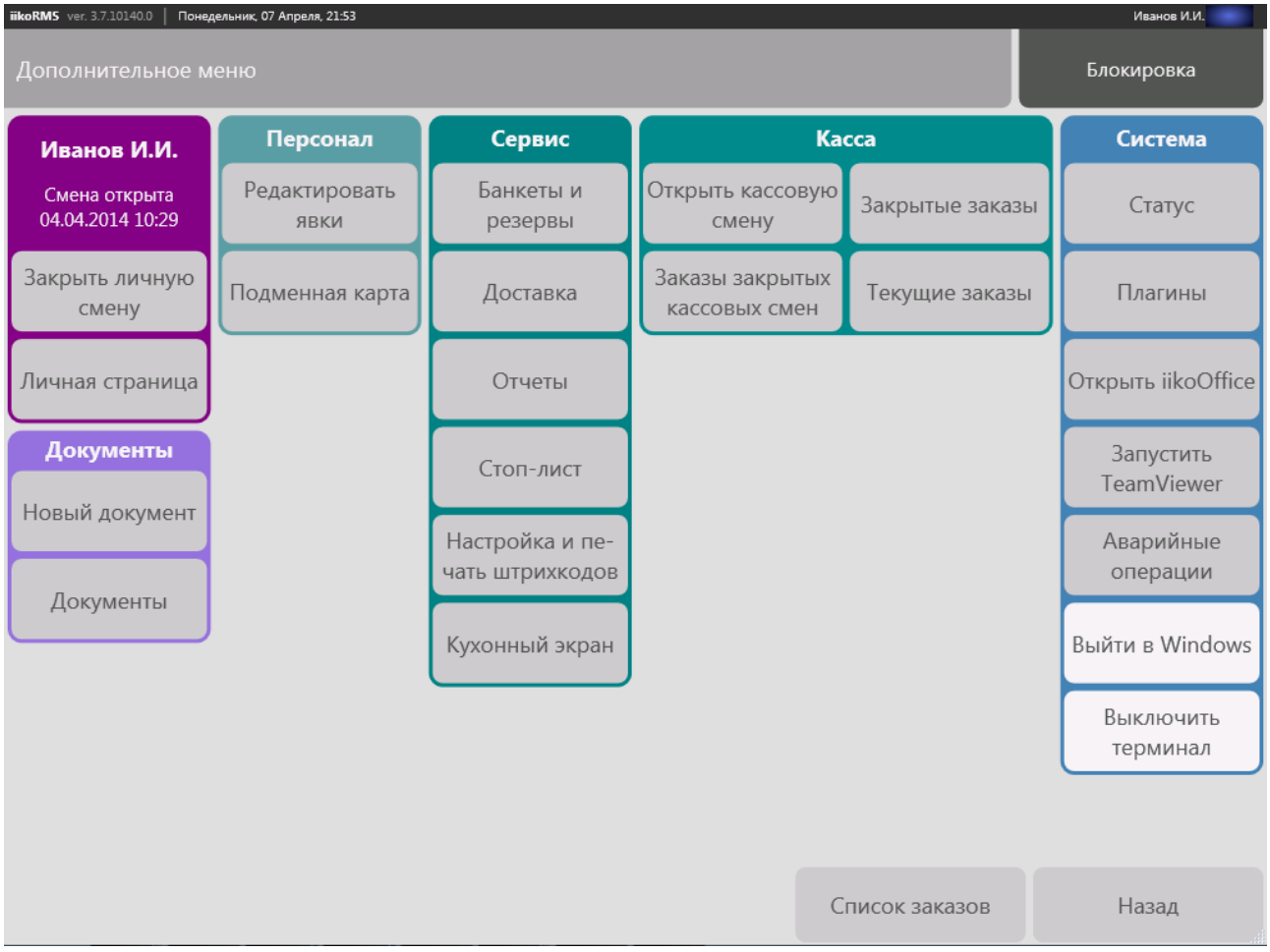


Рисунок 2 Экран дополнительного меню

Личная страница сотрудника

В процессе работы (после авторизации) сотрудник может перейти на личную страницу, нажав соответствующую кнопку на экране дополнительного меню. Здесь он может узнать, сколько заработал за последний месяц, а также просмотреть свои новостные сообщения. С личной страницы можно открыть (закрыть) личную смену.

Чтобы предотвратить злоупотребления, информация о выручке и зарплате сотрудника на личной странице может быть скрыта (настраивается в BackOffice с помощью права F_VPSD «Видеть свою заработную плату на личной странице»).

© 2014 Компания «Айко»

Результаты работы сотрудника

На личной странице представлены результаты работы сотрудника за предыдущие дни. В начале текущего месяца вы можете увидеть, какие операции в прошлом месяце повлияли на зарплату и сколько вы успели заработать в текущем месяце.

Эта информация отображается в верхней части личной страницы в таблице **Результат работы по датам**. Список операций с персональным счетом сотрудника представлен за последний месяц до текущего дня. Например, если сегодня 15 июля, то показываются операции с 15 июня.

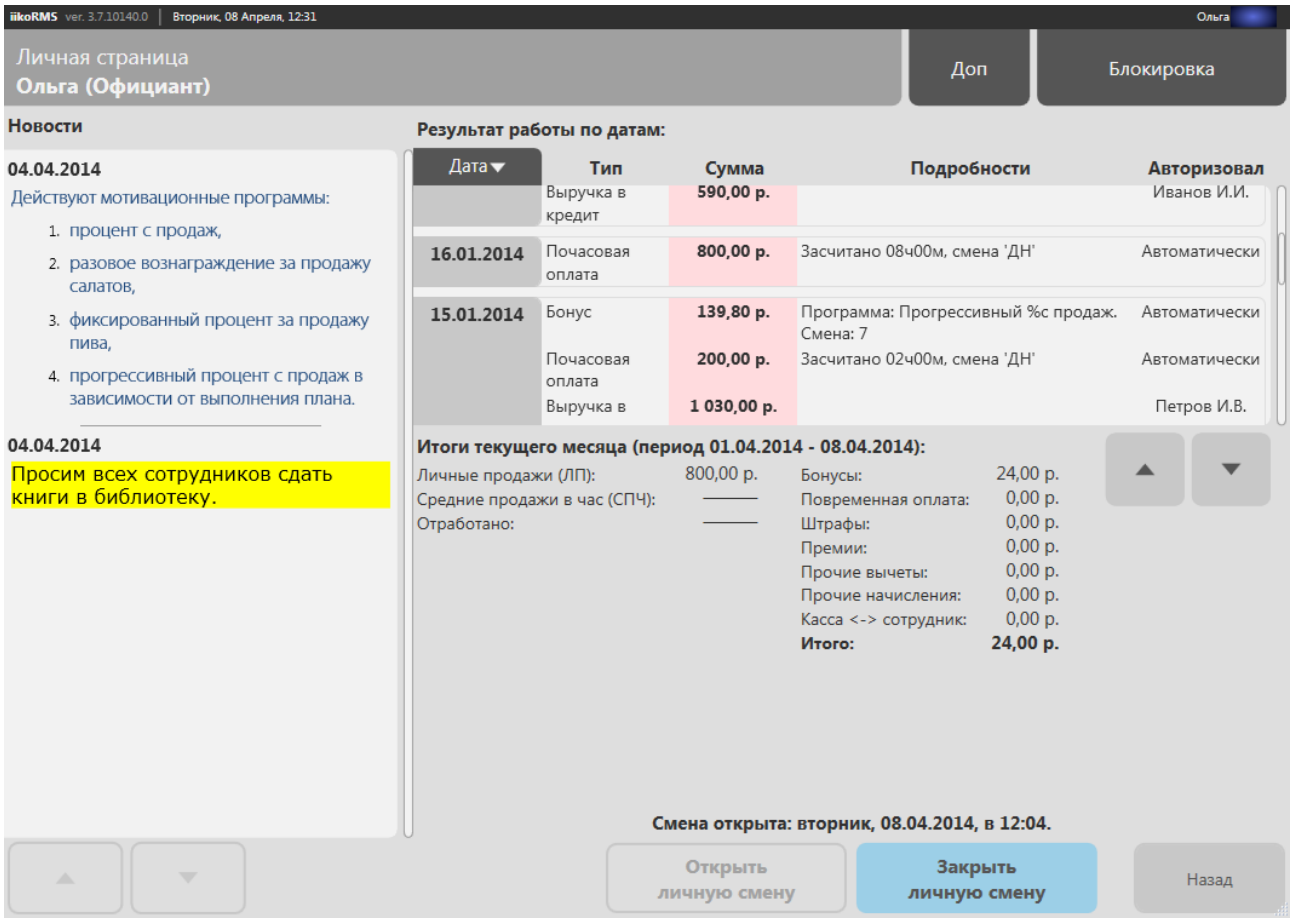


Рисунок 3 Личная страница сотрудника

Выводятся следующие показатели:

- **Дата** – дата операции. Операции показываются в обратном хронологическом порядке. Для просмотра списка используйте кнопки со стрелками «вверх/вниз», расположенные под списком справа, или полосу прокрутки.
- **Тип** – тип операции: почасовая оплата, премия, штраф, бонус и так далее.
- **Сумма** – сумма операции.
- **Подробности** – подробное описание операции.
- **Авторизовал** – сотрудник, авторизовавший операцию.

Под таблицей **Результат работы по датам** находится таблица **Итоги текущего месяца (за период)**. В ней приведены данные о работе сотрудника в текущем месяце, например, с 1 июля по текущий день – 15 июля:

- **Личные продажи (ЛП)** – сумма продаж в текущем месяце.
- **Средние продажи в час (СПЧ)** – средняя сумма продаж в час: «Личные продажи (ЛП)» / «Отработано».
- **Отработано** – количество отработанных часов в текущем месяце.
- **Бонусы** – начисления по мотивационным программам, например, процент от продаж сотрудника, начисляемый на его личный счет (мотивационные программы настраиваются в BackOffice).
- **Повременная оплата** – произведение почасовой ставки и засчитанного рабочего времени (почасовая ставка должна быть задана в карточке сотрудника в BackOffice).

- **Итого** – повременная оплата плюс начисления минус вычеты.

В нижней части страницы показана информация о состоянии текущей смены (открыта или закрыта), день недели, дата и время открытия (или закрытия).

Лента новостей

Обратите внимание на сообщения, которые подготовлены специально для вас в блоке **Новости**. Они содержат важную информацию, которая постоянно обновляется. Это может быть информация о мотивационных программах, планах продаж, расписание работы и другая служебная информация. Такая лента новостей формируется в BackOffice в разделе **Администрирование → Конструктор новостей**.

Окончание работы

По окончании рабочего дня вы должны закрыть личную смену. Если у вас есть открытые заказы, то переведите их на другого сотрудника, который будет продолжать их обслуживание.

Перейдите на экран дополнительного меню нажатием кнопки **Доп** и нажмите кнопку **Закрыть личную смену.** Имейте в виду, что если вы закрыли смену раньше определенного расписанием смены времени, то вам за это может быть автоматически начислен штраф (определяется в настройках системы).

Выключение терминала

Выключение рабочего компьютера (например, в конце рабочего дня заведения) может быть инициировано непосредственно из системы iiko, причем в ходе данной операции закрытие личной смены сотрудника может быть выполнено автоматически.

Права на выполнение операции выключения рабочего терминала по умолчанию предоставлены менеджерам. Для этого на экране дополнительного меню предназначена кнопка **Выключить терминал**. При ее нажатии в зависимости от настроек системы будет предложено подтвердить выключение, выключен терминал или система заблокирована.

Использование ключей Waiter Lock

Для авторизации на терминале официанты могут использовать ключи Waiter Lock. Вход по ключу выполняется только на экране авторизации в iikoFront.

Чтобы начать работать с системой, вставьте свой ключ в замок. Для блокирования системы и перехода к экрану авторизации выньте ключ.

Если официант зашел в систему по ключу, то блокировку он также может выполнить только ключом. При нажатии на кнопку **Блокировка** выводится предупреждающее сообщение, и официант остается на рабочем экране.

При входе по ключу автоматическая блокировка терминала не выполняется.

Устранение аварийных ситуаций в iikoFront

Инструменты устранения аварийных ситуаций в iikoFront доступны в **Меню дополнительных функций →** (**Система**) **Аварийные операции**.

В случае если один из кассовых терминалов вышел из строя, то заказы могут быть недоступны на других терминалах. Сбросить такие блокировки можно принудительно из главной кассы с помощью операции **Ручной сброс блокировок**. Нужно выбрать эту операцию, терминал из списка, нажать кнопку **Снять блокировку** и подтвердить выполнение операции.

Может быть выполнено аварийное восстановление данных на не главных кассовых терминалах с помощью операции **Восстановление данных с главной кассы**. Будет автоматически перезапущен iikoFront, создана резервная копия папки EntitiesStorage (архив вида «EntitiesStorage 2012-02-20 18.51.38.323.zip»), данные будут загружены заново с сервера и главной кассы.

Аварийные операции терминала записываются в Журнал событий (а также в лог-файлы).

Чтобы провести быструю диагностику терминала, нажмите на номер версии в заголовке экрана iikoFront (слева вверху) или кнопку дополнительного меню (**Система**) **Статус**. Информация о работе терминала показывается на экране, этот текст можно скопировать в буфер.

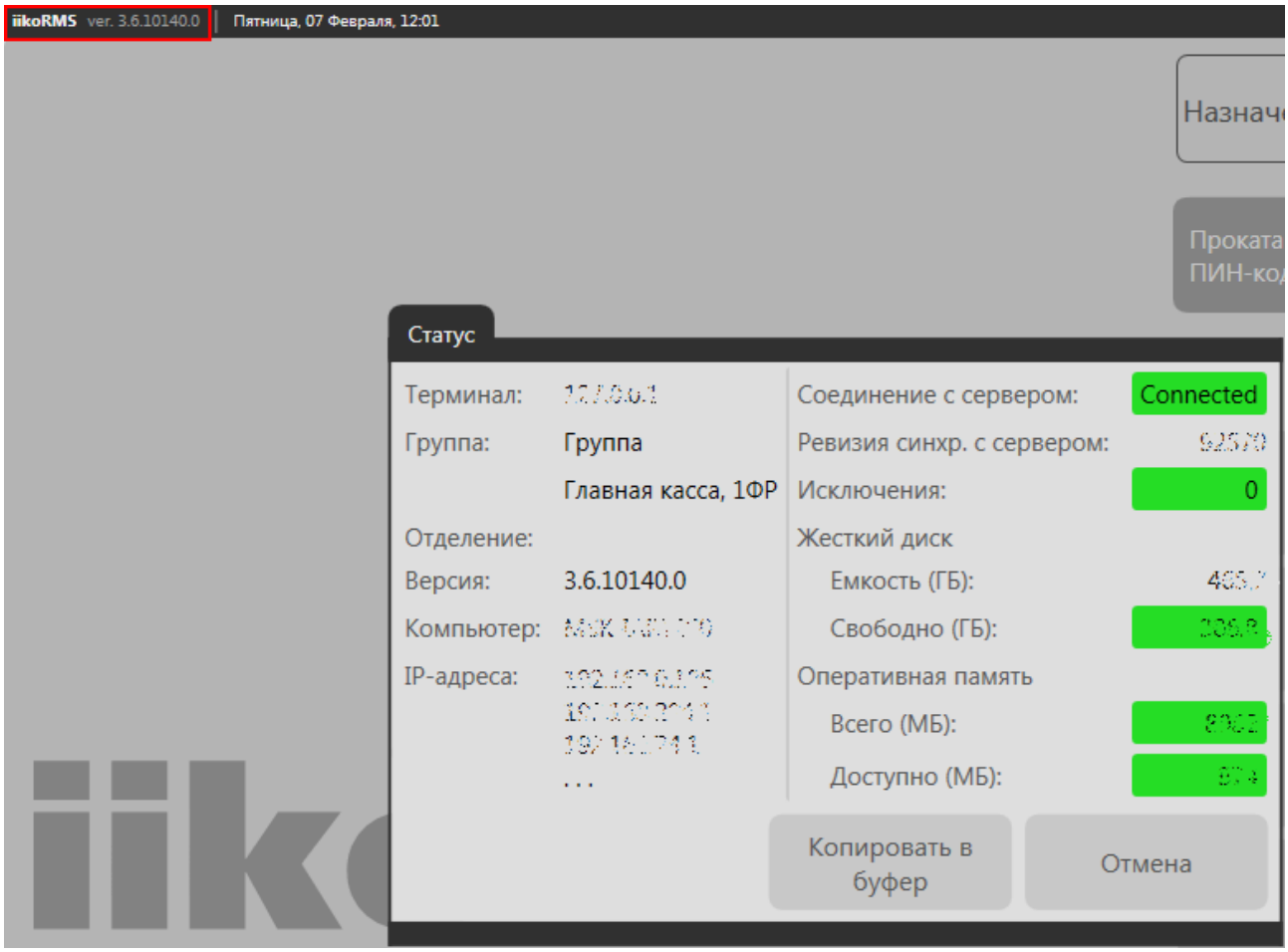


Рисунок 4 Быстрая диагностика терминала

Быстрая техподдержка iiko

Получить быструю техподдержку iiko можно, запустив приложение TeamViewer из дополнительного меню iikoFront (кнопка **Запустить TeamViewer** в разделе «Система»). Выводится сообщение с телефонами техподдержки, описан порядок взаимодействия со специалистами iiko. Вам необходимо подключение к сети Интернет.

Также это можно сделать в BackOffice в разделе **Администрирование** → **Запустить TeamViewer**.

Возможность запускать TeamViewer из iiko регулируется правом «Закрывать приложение» (F_CA). По умолчанию этим правом обладает только администратор.

Работа с заказами

Рабочий экран сотрудника

Регистрация новых заказов, работа с открытыми заказами и прием оплаты выполняется с помощью рабочего экрана сотрудника. Он содержит схему свободных и занятых столов, обслуживаемых всеми сотрудниками, открывшими личную смену. Белым помечены незанятые столы, синим – столы, находящиеся в процессе обслуживания, красным – столы, для которых был распечатан пречек и которые в ближайшем времени должны освободиться.

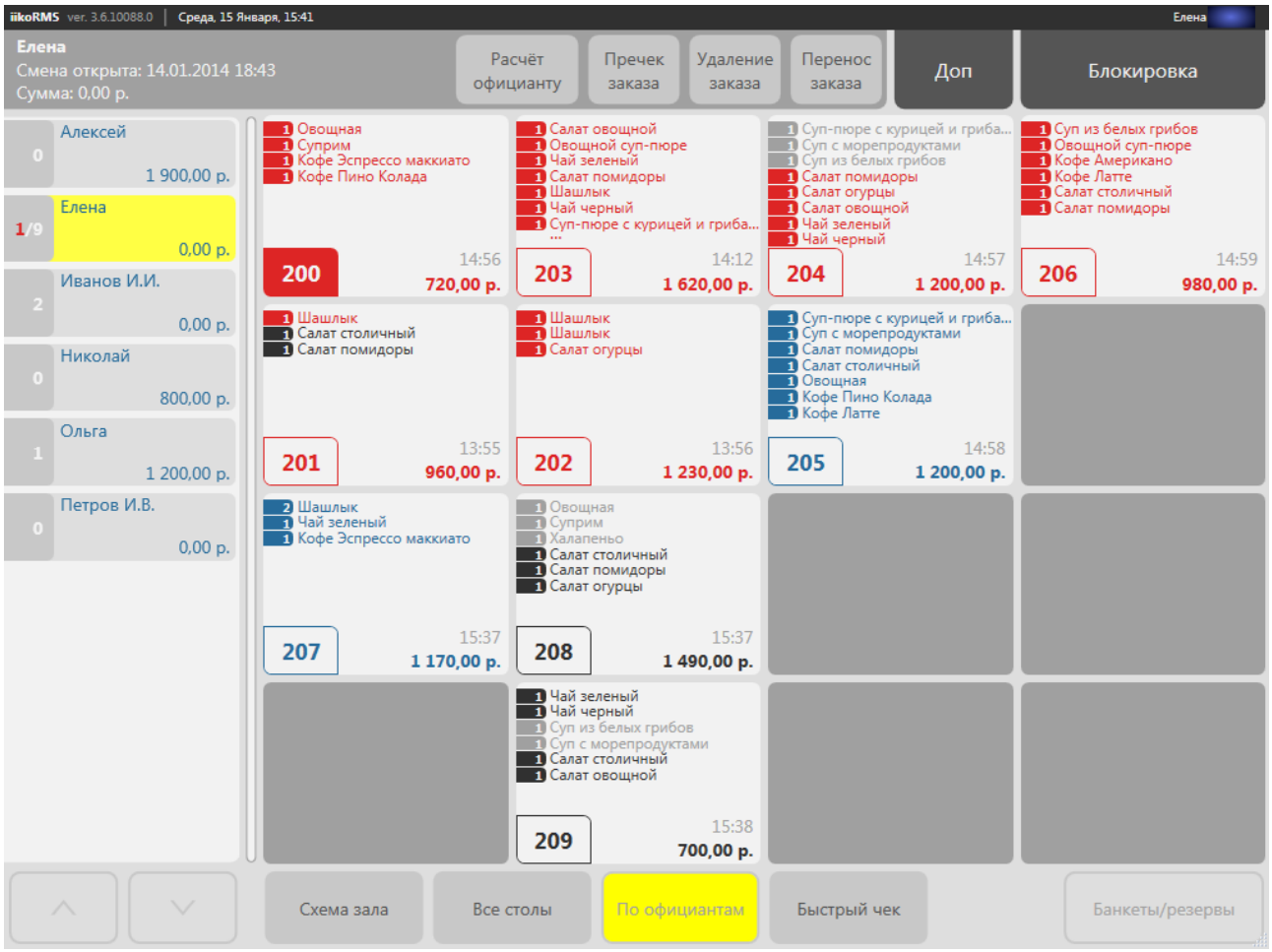


Рисунок 5 Рабочий экран сотрудника в режиме «По официантам»

В соответствии с правами доступа столы на рабочем экране могут отображаться в режимах переключения «Все столы» / «Схема зала» / «По официантам» (с помощью соответствующих кнопок в нижней части экрана):

- «По официантам» – список всех столов, обслуживаемых конкретным сотрудником, с подробной информацией о зарегистрированных на столах заказах.
- «Все столы» – список тех официантов, у которых открыта личная смена или есть хотя бы один открытый стол, а также обслуживаемых ими столов.
- «Схема зала» – графическая схема расположения столов в залах ресторана.

В режиме «По официантам» на изображении стола, для которого открыт заказ, Вы можете видеть следующую информацию: вверху – список заказанных блюд и их количество, слева внизу – номер стола, справа внизу – время открытия заказа и сумма счета.

Слева от схемы столов содержится список сотрудников, открывших смену и имеющих право регистрировать заказы на себя. На рабочем экране отображается информация о заказах того сотрудника, который выбран (и выделен цветом) в списке.

Если Вы нажмете на свободный стол, то перейдете к оформлению нового заказа (см. Регистрация заказа, стр. 14), если нажмете на один из своих занятых столов, то откроется окно соответствующего заказа.

Сотрудники, имеющие на это право, могут просматривать и редактировать заказы (добавлять и удалять блюда), открытые другими сотрудниками, а также регистрировать на них новые заказы.

Внимание В определенный момент времени с заказом может работать только один из сотрудников.

По умолчанию на рабочих экранах в режимах «По официантам» и «Все столы» показаны суммы выручки по сотрудникам (вверху экрана и на кнопках сотрудников). Для предотвращения злоупотреблений показ такой информации может быть отключен (настраивается в BackOffice).

Ввод текстовой информации в iikoFront

Текстовую информацию на любых языках можно вводить в iikoFront с помощью экранной клавиатуры или внешней экранной клавиатуры Windows.

- На экранной клавиатуре можно выбирать раскладки, установленные в Windows. Например, в iikoFront с немецкой локализацией можно выбрать **De** и **En**. С раскладкой **De** при поиске блюд, клиентов, вводе комментариев и т.п. можно вводить все символы немецкого алфавита.

  Для переключения между основными и дополнительными символами предназначена клавиша «**Alt Gr**». Это необходимо для языков, у которых алфавит не помещается на одной клавиатуре, например, при раскладке **Tt**.

- Внешняя экранная клавиатура Windows может использоваться, например, для ввода иероглифов. Она показывается (скрывается) при нажатии на специальную кнопку «**osk**» на обычной экранной клавиатуре iiko.

Регистрация заказа

Чтобы открыть новый заказ:

1. Для регистрации нового заказа на рабочем экране нажмите на любой из свободных столов. Если регистрация нового заказа производится из режима «По официантам» (см. Рисунок 5), откроется страница со схемой зала. Нажмите на тот стол, за который сели Ваши новые гости.
2. Откроется окно **Укажите количество гостей**. Посчитайте Ваших гостей и выберите в окне соответствующее число. Если гостей больше восьми, в этом окне нажмите кнопку «**...**», введите количество и нажмите кнопку **OK**.

   Новых гостей можно добавлять в заказ в любом количестве (до 50). Количество гостей, которое вводится при регистрации заказа, учитывается при ведении статистики (в отчетах). Поэтому при увеличении количества гостей за столиком необходимо зафиксировать новое значение (см. Количество гостей за столиком увеличилось, стр. 32).

   Официант может принимать заказы без ввода количества гостей. После выбора стола он сразу переходит к рабочему экрану. Такой режим настаивается для отделения с помощью параметра **Вводить количество гостей** в BackOffice.
3. Теперь Вы видите окно принятия заказа.

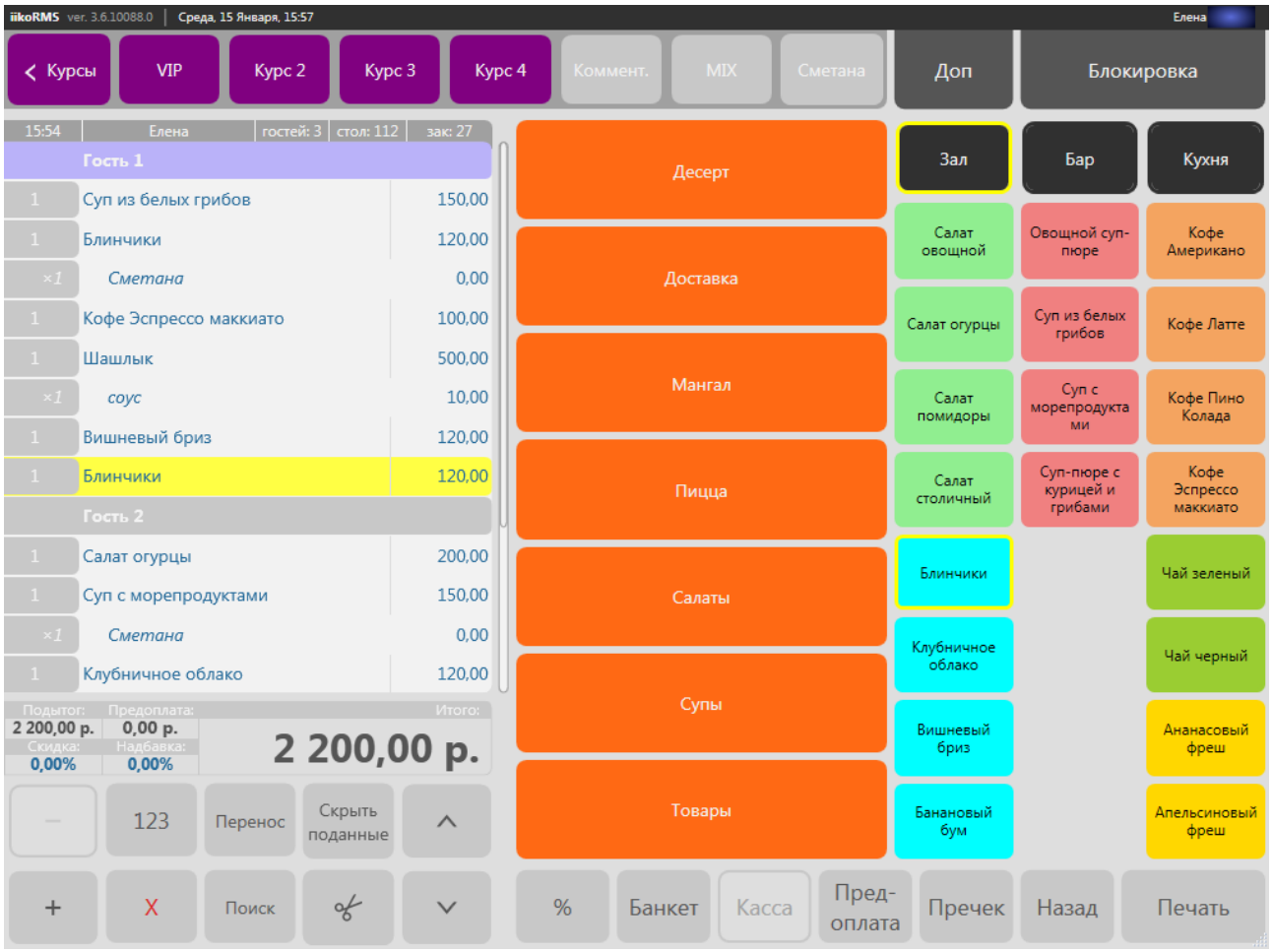


Рисунок 6 Окно работы с заказом

В левой части расположен формирующийся заказ (список заказанных блюд с указанием их количества), распределенный по гостям. Если заказ новый, то в данной области будет содержаться столько строк «Гость 1», «Гость 2» и т.д., сколько гостей было введено при создании заказа, но не больше заданного в настройках ресторана количества. Данные строки позволяют разделять заказ по гостям, и предназначены как для удобства работы официанта, так и для удобства гостей – пречек будет распечатан в таком же виде, как и оформлен заказ. При необходимости нужное количество гостей может быть создано нажатием на область «Новый гость» внизу заказа.

В центре – кнопки полного меню с названиями блюд и групп блюд. Справа – кнопки быстрого меню, расположенные на трех закладках, с названиями наиболее часто используемых блюд и групп. Быстрое меню может быть настроено по дням недели.

> **Примечание** Блюдам и группам меню могут быть назначены различные цвета с целью большего удобства поиска. Настройка быстрого меню выполняется в BackOffice.

Блюдо может содержать обязательные / необязательные простые или групповые модификаторы. Процедура регистрации заказа на такие блюда описана в разделе Заказ на блюдо с модификаторами.

Выделив блюдо и нажимая на кнопки «**+**» и «**–**» в левом нижнем углу экрана, Вы можете увеличивать или уменьшать количество заказываемых порций данного блюда.

В верхнем левом углу – кнопки, с помощью которых можно задать очередность подачи блюд. Выделите каждое блюдо и нажмите соответствующую кнопку – **VIP**, **2 курс**, **3 курс** или **4 курс**. В соответствии с заданной очередностью блюда будут распечатаны на кухне, и повар будет знать, что готовить первым. Впоследствии блюда второго и следующих курсов могут быть повторно отправлены на печать.

> **Примечание** Показ панели курса можно отключить для подразделений ресторана при их настройке в BackOffice.

По умолчанию все выбираемые блюда регистрируются на первого гостя, если Вы хотите, чтобы заказ был оформлен с разделением по гостям, то после того, как введете блюда, заказанные первым гостем, нажмите на строку **Гость 2** или **Новый гость** (появится строка **Гость 2**), расположенную внизу формирующегося заказа. Все выбираемые затем блюда будут относиться к заказу второго гостя. Чтобы затем добавить какое-

либо блюдо к заказу первого гостя нажмите по строке **Гость 1** или же кнопку **Гость 1** на верхней панели экрана заказа и выберите необходимое блюдо.

В правом верхнем углу экрана расположены кнопки **Доп** – для перехода на экран дополнительного меню и **Блокировка** – блокирования системы и перехода на экран входа в систему.

Блюдо может быть внесено в заказ по штрихкоду (см. Продажа блюда по штрихкоду, стр. 36) или же найдено вручную. Такая необходимость может возникнуть, например, если отсутствует или не работает сканер штрихкодов, либо Вам удобнее найти блюдо по его коду или артикулу. Подробнее о том, как это сделать, см. в разделе Поиск товара/блюда по штрихкоду, коду, артикулу или названию, стр. 26.

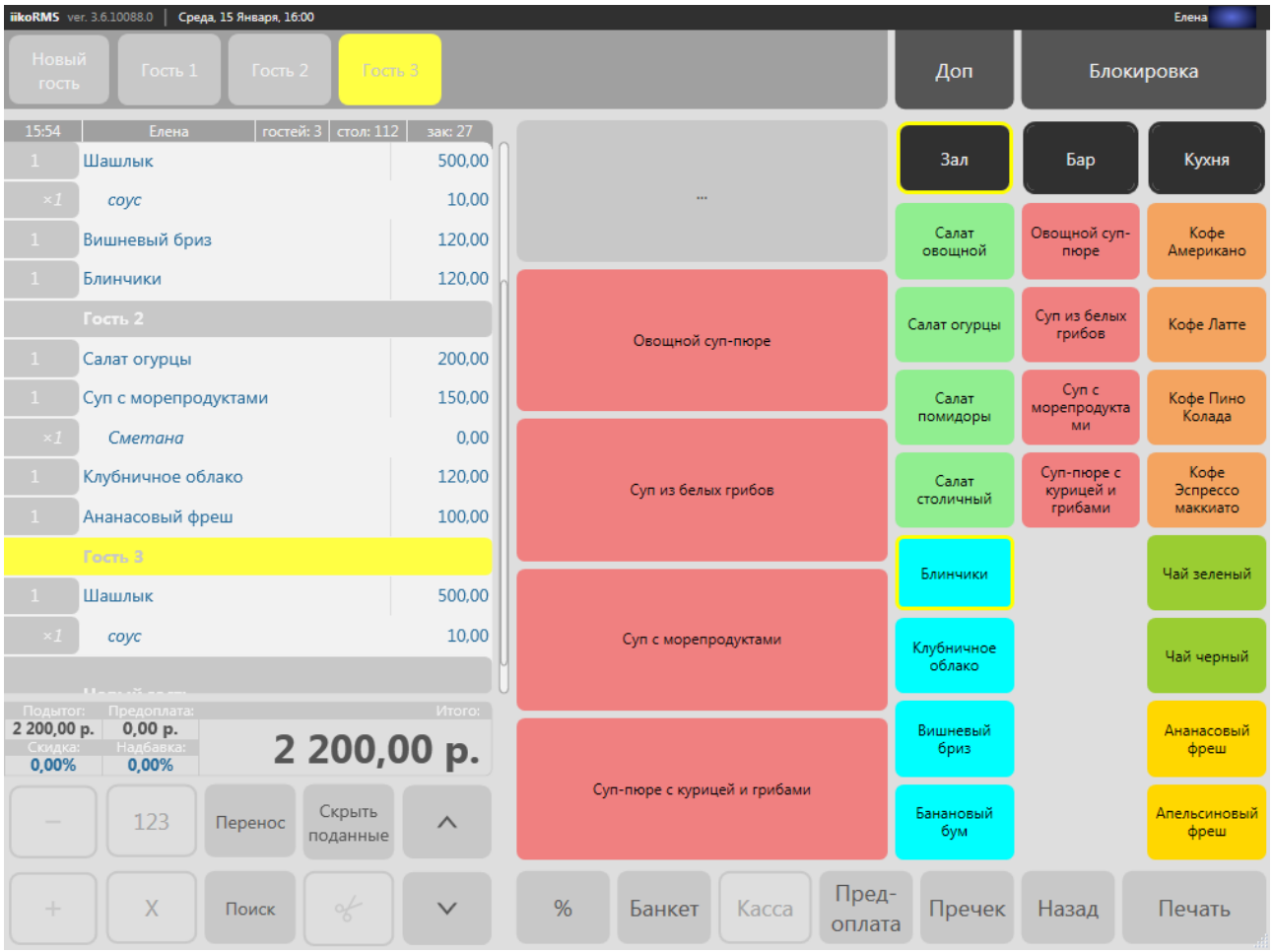


Рисунок 7 Выбор гостя

4. Для заказа может быть указан тип обслуживания. Этот параметр используется в качестве аналитического признака при построении отчетов, а также для продажи с льготным НДС (см. Типы заказов, стр. 66).

5. Приняли заказ? Отправьте его на кухню и / или в бар нажатием кнопки **Печать**.

   На кухню может быть отправлен сразу весь заказ или только определенные блюда. Для этого выделите их нажатием кнопок с количеством блюда (слева от названия), нажмите кнопку **Печать** и в открывшемся окне выберите «Выделенные».

   Вы можете выделить все блюда одного гостя, нажав на левую часть строки с идентификатором данного гостя (например, «Гость 2»).

   Чтобы снять выделение со всех блюд, нажмите кнопку **Убрать выделение** (в левом верхнем углу экрана) или нажмите на список блюд. Если Вы хотите снять выделение с одного блюда, то нажмите повторно на кнопку с количеством данного блюда.

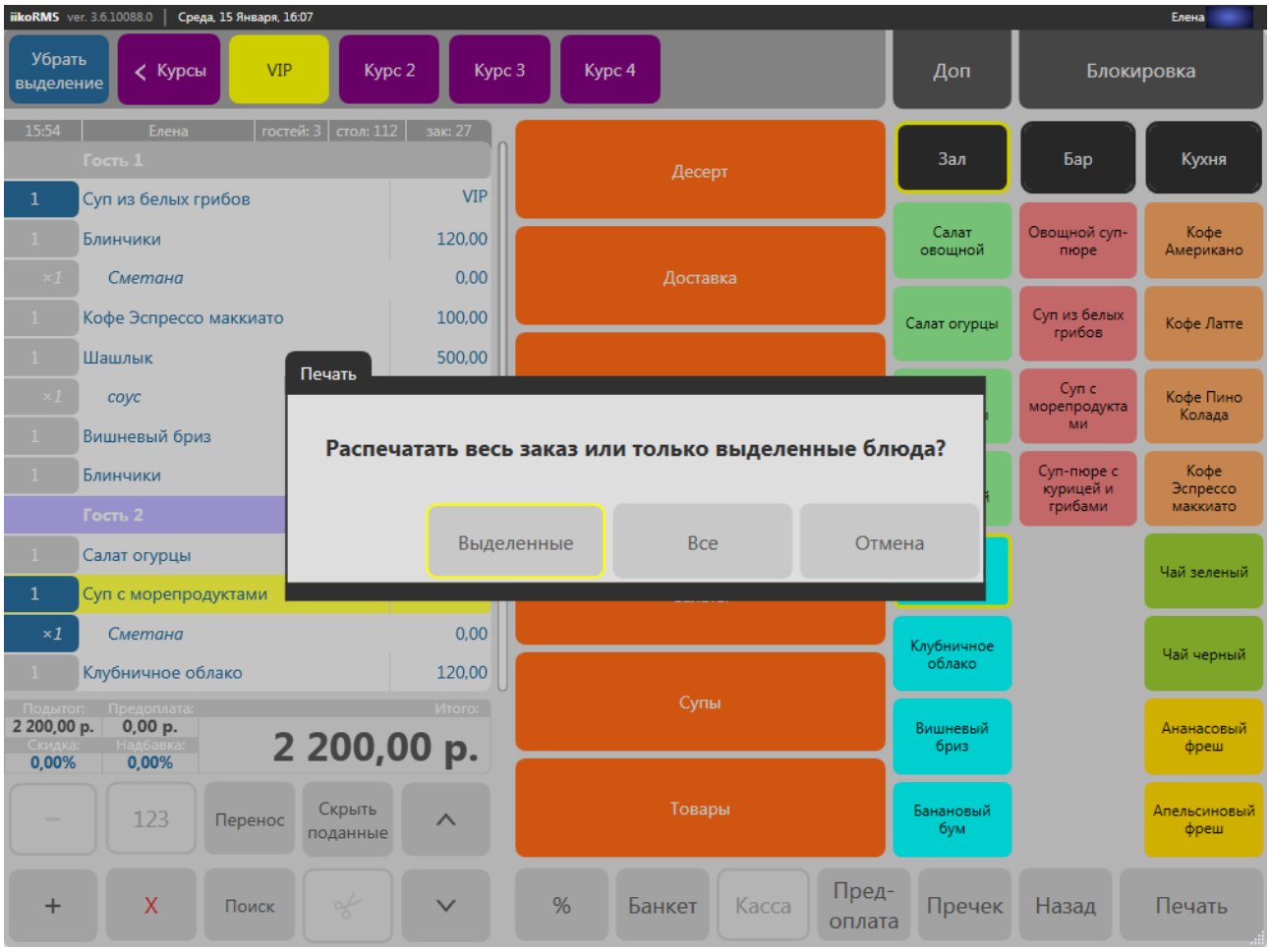


Рисунок 8 Печать выбранных блюд

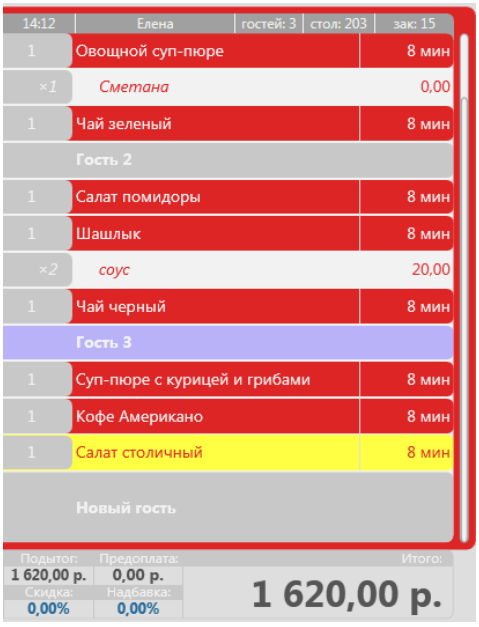


Рисунок 9 Блюда просрочены

После отправки на кухню начинается процесс приготовления, и напротив заказанных блюд вместо суммы появится количество минут, прошедших с начала их приготовления. Если время приготовления истекло, то блюдо считается просроченным и показывается красным, а весь заказ отмечается красной мигающей рамкой.

Примечание Максимальное время приготовления блюд (контрольное время, отведенное на приготовления блюда, начиная с момента его печати на кухне) задается в карте приготовления блюд (Настройки торгового предприятия) в BackOffice.

Если в заказе определен курс, то после отправки его на кухню время появится только напротив блюд первого курса. Чтобы информировать повара о том, что нужно готовить блюдо следующего курса, нажмите на него и определите готовить только это блюдо или все блюда, входящие в курс.

После того, как готовое блюдо подано гостям, Вы можете нажать на время приготовления напротив этого блюда, вместо него опять будет указана сумма, а блюдо станет неактивным. Затем, для удобства работы все блюда, которые уже были поданы гостям, могут быть скрыты/показаны в списке заказа, для этого нужно нажать кнопку **Скрыть поданные**.

Для реализации максимально эффективного обслуживания, чтобы блюда подавались гостям сразу по мере их приготовления, марки заказов, которые распечатываются на кухне, могут содержать штрихкоды этих блюд. И как только блюдо готово, повар сообщит об этом официанту, отсканировав штрихкод на марке (подробнее см. Повар сообщает о готовности блюда, официант забирает блюдо с кухни, стр. 37).

6. Если гость предъявляет дисконтную карту или ему положена скидка по другой причине, нажмите кнопку «**%**», в открывшемся окне выберите «Скидка» и прокатайте дисконтную карту или введите размер скидки вручную, выбрав его из списка. Если Вы вводите скидку вручную, эта операция должна быть подтверждена картой сотрудника, ответственного за скидки.

   Аналогичным способом счет гостя может быть увеличен путем ввода надбавки. После нажатия кнопки «**%**», в открывшемся окне выберите «Надбавка». Затем введите необходимый размер надбавки (в процентах от суммы счета), напишите комментарий, поясняющий причину увеличения счета, и нажмите кнопку **Подтвердить**.

   В том случае, если для карты гостя задана ценовая категория, то при ее прокатке в окне «Скидка» будет показана итоговая сумма с учетом цен прейскуранта, сформированного для данной ценовой категории.

   Если клиент подтверждает принадлежность к определенной ценовой категории (например, предъявляет студенческий билет или бейдж организации, для которой положена скидка), то введите ценовую категорию вручную, выбрав ее из списка. Итоговая стоимость заказа будет рассчитана по соответствующему прейскуранту.

   Скидка по карте может быть применена не прокаткой, а вводом номера карты клиента. Нажмите кнопку **Ввести номер карты клиента** в окне скидок и введите номер карты.

   Чтобы найти дисконтную карту по имени ее владельца, нажмите кнопку **Расширенный поиск** в окне ввода номера карты и выберите владельца из списка. Для быстроты поиска введите имя владельца в поле поиска внизу окна. Поиск осуществляется по мере ввода имени. Перед началом нового поиска удалите введенные символы нажатием кнопки «**X**».

   Типы возможных скидок и надбавок, а также прейскуранты для ценовых категорий клиентов настраиваются в BackOffice.

   Внимание После того, как по заказу распечатан пречек, зарегистрировать скидку или надбавку нельзя. Сотрудник, наделенный соответствующим правом (F_CCB – «Отменять пречек»), должен будет выполнить операцию отмены пречека.

7. Ваши гости поели и просят счет? Нажмите кнопку **Пречек** и распечатайте гостям счет. Заказ перейдет в другой статус, он станет доступен для обработки кассиру (на схеме он будет помечен красным цветом).

   Внимание Если настроено в BackOffice, то при нажатии кнопки **Пречек** система запросит подтверждение печати.

   Если настроено в BackOffice, то кассиру будут доступны заказы без печати сервисных и гостевых чеков.

   Примечание Если Вы не распечатаете заказ нажатием кнопки **Печать**, а сразу напечатаете пречек, то сервисный чек все равно будет распечатан.

Дозаказ

Гость может оплатить заказ, а после этого заказать еще. Нажмите на стол гостя и на кнопку **Дозаказ**, затем примите заказ обычным образом. Количество гостей указывать не надо, оно передается из последнего заказа на этом столе. Учитывается общее количество дозаказов гостя. При этом корректно считается средний чек на гостя и общее количество гостей в ресторане. Такая возможность задается с помощью параметра **Отслеживать дозаказ** в настройках отделения в BackOffice.

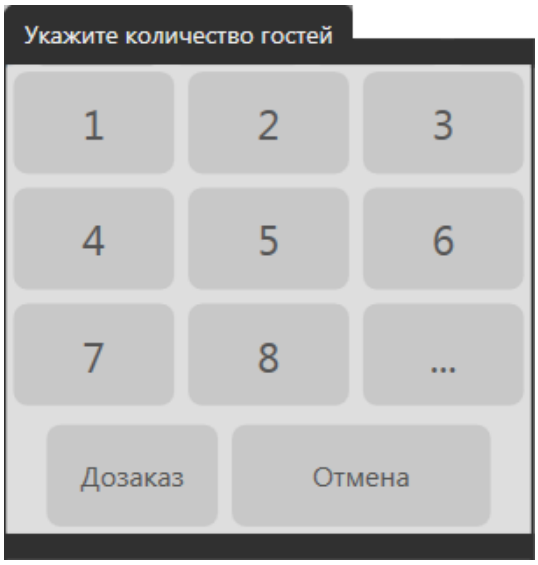


Рисунок 10 Дозаказ

Заказ на блюдо с модификаторами

Модификаторы могут быть простыми (например, «Со льдом», «С лимоном») или групповыми (например, для салата «Цезарь» – «Классический», «С курицей», «С креветками»). Выбор одного или нескольких модификаторов к блюду может быть обязательным или нет. Минимальное и максимальное их количество задается настройками блюда (в BackOffice).

Если блюду назначен обязательный групповой модификатор, то при добавлении его в заказ откроется окно со списком возможных модификаторов с информацией об их минимальном и максимальном количестве.

Для того чтобы добавить один или несколько таких модификаторов, в этом окне нажмите соответствующее число раз на их название.

Если максимальное количество модификаторов уже достигнуто, то добавить новый можно, только удалив один из добавленных ранее. Чтобы уменьшить количество модификатора, нажмите кнопку «–» напротив его названия нужное число раз.

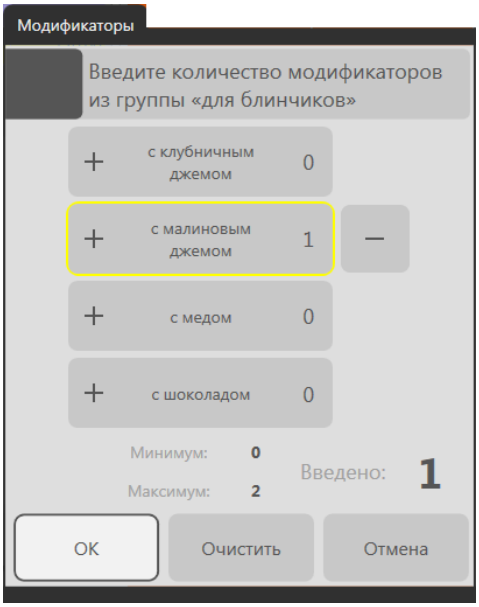


Рисунок 11 Выбор модификатора из группы

Далее нажмите кнопку **OK**. Ниже строки с названием блюда будет добавлена строка с названием модификатора, записанным курсивом.

Если блюду назначено несколько групповых модификаторов, то при выборе такого блюда в заказ последовательно будут открываться окна выбора модификаторов из этих групп. В каждом окне необходимо выбрать один из модификаторов и нажать кнопку **OK**.

При выборе в заказ блюда с необязательными модификаторами в верхней части экрана появятся кнопки с их названиями. Для задания такого модификатора нажмите соответствующую ему кнопку.

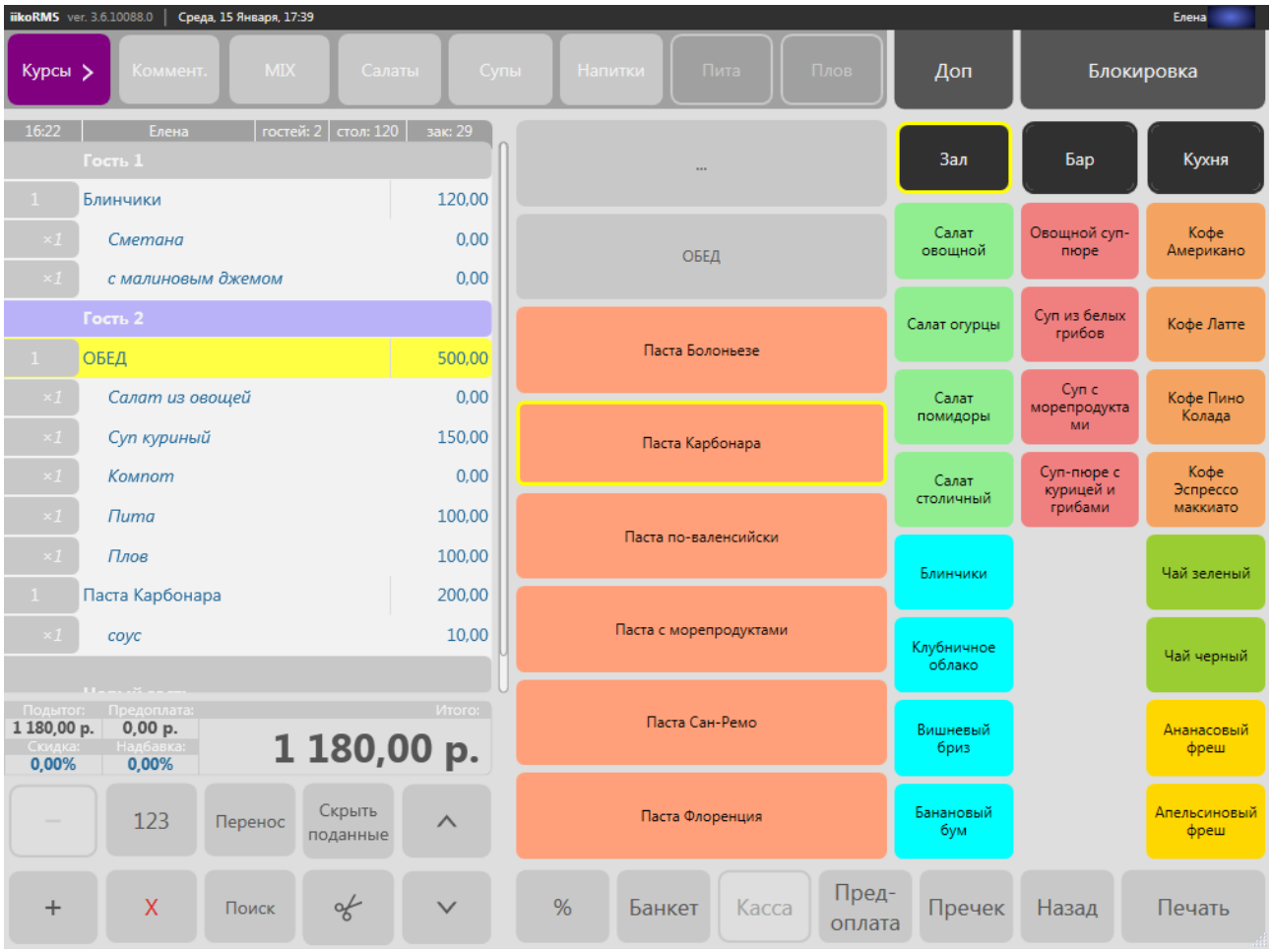


Рисунок 12 Блюда с модификаторами

С помощью необязательных групповых модификаторов можно добавлять к заказу пожелания гостя. Например, у гостя аллергия на лавровый лист. К блюдам в его заказе может быть добавлен модификатор «без лаврового листа». При оформлении заказа нажмите на кнопку с названием необязательного группового модификатора в верхней части экрана и выберите из списка модификаторов пожелания гостя.

Примечание Для этого необходимо в BackOffice настроить необязательный групповой модификатор (или несколько групповых модификаторов, например, отдельно для горячих блюд, холодных закусок и напитков). В него следует включить все возможные пожелания гостей: например, «не солить», «не перчить», «заправку отдельно», «без ванили», «без взбитых сливок», «горячее», «в одну тарелку» и т.п. Этот групповой модификатор должен быть применен как необязательный ко всем блюдам в меню.

Конструирование блюд

Гость может заказать блюдо по стандартному рецепту, а может самостоятельно «сконструировать» себе блюдо из предложенных ингредиентов (модификаторов). Он может заменить один ингредиент на другой равноценный или отказаться от него, при этом цена блюда может не меняться. За отдельную плату можно заказать дополнительные ингредиенты. Из сервисного чека повар знает, из каких ингредиентов нужно готовить блюдо, а какие не использовать. После продажи блюда списываются только те ингредиенты, которые вошли в его «конструкцию», а те, от которых гость отказался, не списываются. Например, заказав блюдо «бургер», можно выбрать один из основных ингредиентов: «котлету» (входит в стандартный рецепт), «колбасу» или «рыбу». В стандартной комбинации также добавляется «лук», «горчица», «майонез» и «кетчуп», гость может отказаться от этих ингредиентов. А также может заказать дополнительные игредиенты («доп котлета», «доп колбаса», «доп рыба», «доп сыр»), но уже за отдельную плату.

Например, продаем «бургер» с «рыбой» и «майонезом», а от остальных ингредиентов отказываемся. После продажи списываются только «рыба» и «майонез» по своим технологическими картами.

При продаже блюда, например, «чай с лимоном», гость может отказаться от лимона. На цену блюда это не влияет, но при этом лимон не списывается со склада. Выбираем блюдо из меню, оно попадает в заказ вместе с модификатором. После продажи «чая с лимоном» списываются «чай» и «лимон» по своим технологическим картам. А если гость отказывается от лимона, то нужно удалить строчку с этим модификатором на экране заказа. В этом случае после продажи блюда будет списан только «чай».

См. также учебный видеоролик «01-Конструирование блюд» (смотреть).

Продажа весовых блюд со штучными модификаторами

Контейнеры, в которых продаются весовые блюда, одноразовая посуда, а также пакетики соуса продаются в любом целом количестве, вне зависимости от веса основного блюда. Например, продаем салат на вес, к нему добавляем один или несколько целых пакетиков с соусом. После продажи списываются ингредиенты салата, а также два целых пакетика соуса.

См. также учебный видеоролик «Продажа весовых блюд со штучными модификаторами» (смотреть).

Продажа блюд в контейнерах

Весовое или порционное блюдо может продаваться в стандартном контейнере. При необходимости стандартный контейнер можно заменить на другой, например, с меньшей или большей емкостью. Если гость заказывает большой вес или несколько порций блюда, то для его упаковки можно использовать несколько различных контейнеров. После продажи блюда автоматически списываются только те контейнеры, которые были использованы для его упаковки. Например, продаем 0,330 кг салата в двух контейнерах (стандартном на 250 гр и маленьком на 150 гр), списываются ингредиенты салата и два выбранных контейнера.

См. также учебный видеоролик «Продажа блюд в контейнерах» (смотреть).

Заказ половины порции блюда, части порции или другого количества порций

Чтобы зарегистрировать заказ на половину порции блюда или на другое его количество, выполните следующие действия:

1. Введите заказанное блюдо.
2. Выберите его в заказе и нажмите кнопку «**123**» внизу слева.

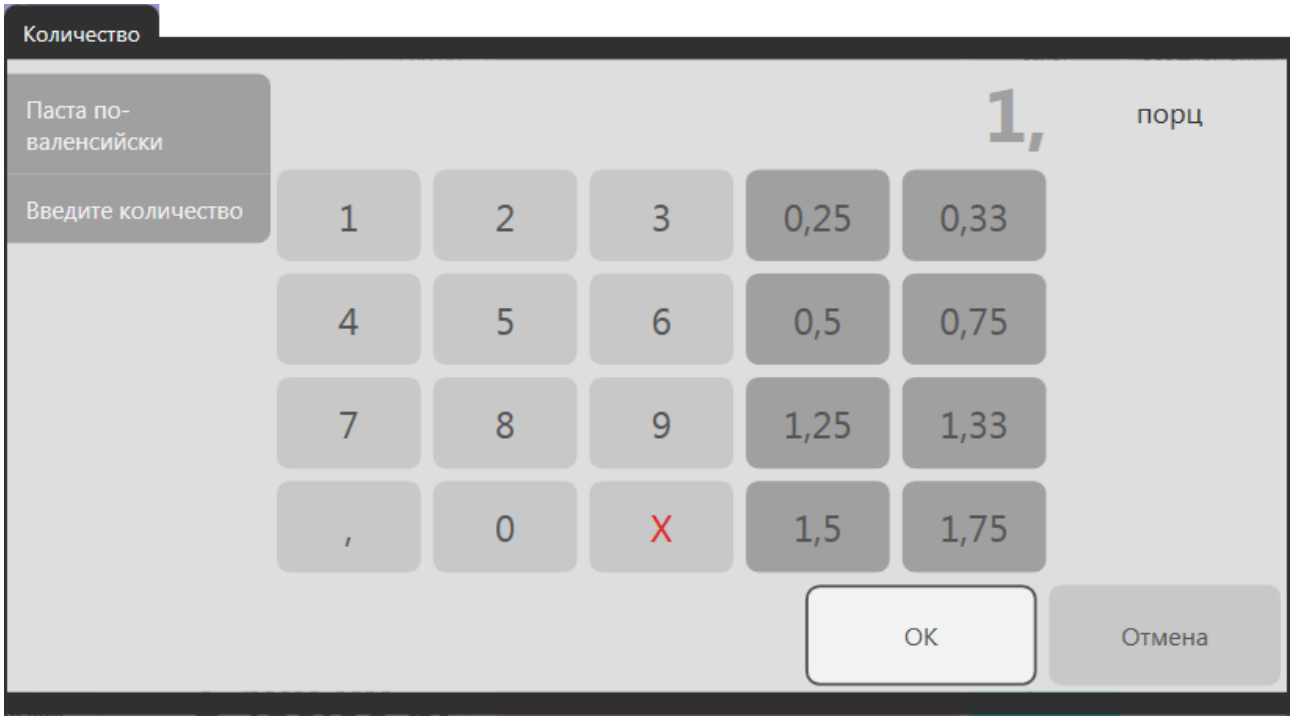


Рисунок 13 Ввод количества порций или веса блюда

3. Нажмите кнопку «**0,5**» (или укажите любой другой множитель). В заказе у гостя появится заданное количество блюда.

Деление блюда или напитка между гостями

Вас просят разделить блюдо или напиток (на равные или неравные части) на нескольких гостей. В этом случае расчет может быть произведен с каждым из них отдельно (см. Один из гостей хочет уйти, стр. 29).

Вы можете разделить между гостями одну или несколько порций, а также часть блюда (количество блюда должно быть не менее 0,001). Для этого:

1. Введите блюдо для одного из гостей, укажите количество порций.
2. Выделите блюдо в заказе и нажмите кнопку в левом нижнем углу.
3. По умолчанию блюдо делится на равные части между всеми гостями, сделавшими данный заказ (кнопки **На несколько равных частей** и **Разделить между гостями** нажаты – выделены желтым) (см. Рисунок 14):

   <разделяемое количество блюда> = <**количество гостей**> × <размер каждой части>
4. В зависимости от ситуации Вы можете выбрать один из способов деления блюда на равные или не равные части (см. ниже).
5. Нажмите кнопку **OK**.

Примечание При делении блюда с модификаторами их количество также будет разделено.

Гости просят Вас разделить между ними блюдо на равные части

Для того чтобы разделить блюдо на равные части сразу между всеми гостями, введите блюдо для одного из гостей и нажмите кнопки , далее – **OK**. У каждого гостя появятся равные части блюда.

Например:

1. На одного гостя принят заказ на пять кружек (порций) пива. Один гость уходит и хочет расплатиться по своему счету, необходимо в заказе выделить одну кружку из пяти и напечатать пречек. Для этого:
   1.1. Добавьте необходимое количество гостей нажатием кнопки **Новый гость** (см. Добавление гостя в заказ, стр. 33).
   1.2. Разделите пять кружек пива на отдельные порции, нажав кнопки , далее – **OK**. У каждого гостя в заказе появится кружка пива (5 = **5** × 1).
   1.3. Разделите заказ на две части. Для этого выделите блюда гостя и нажмите кнопку **Пречек** (см. Один из гостей хочет уйти, стр. 29).

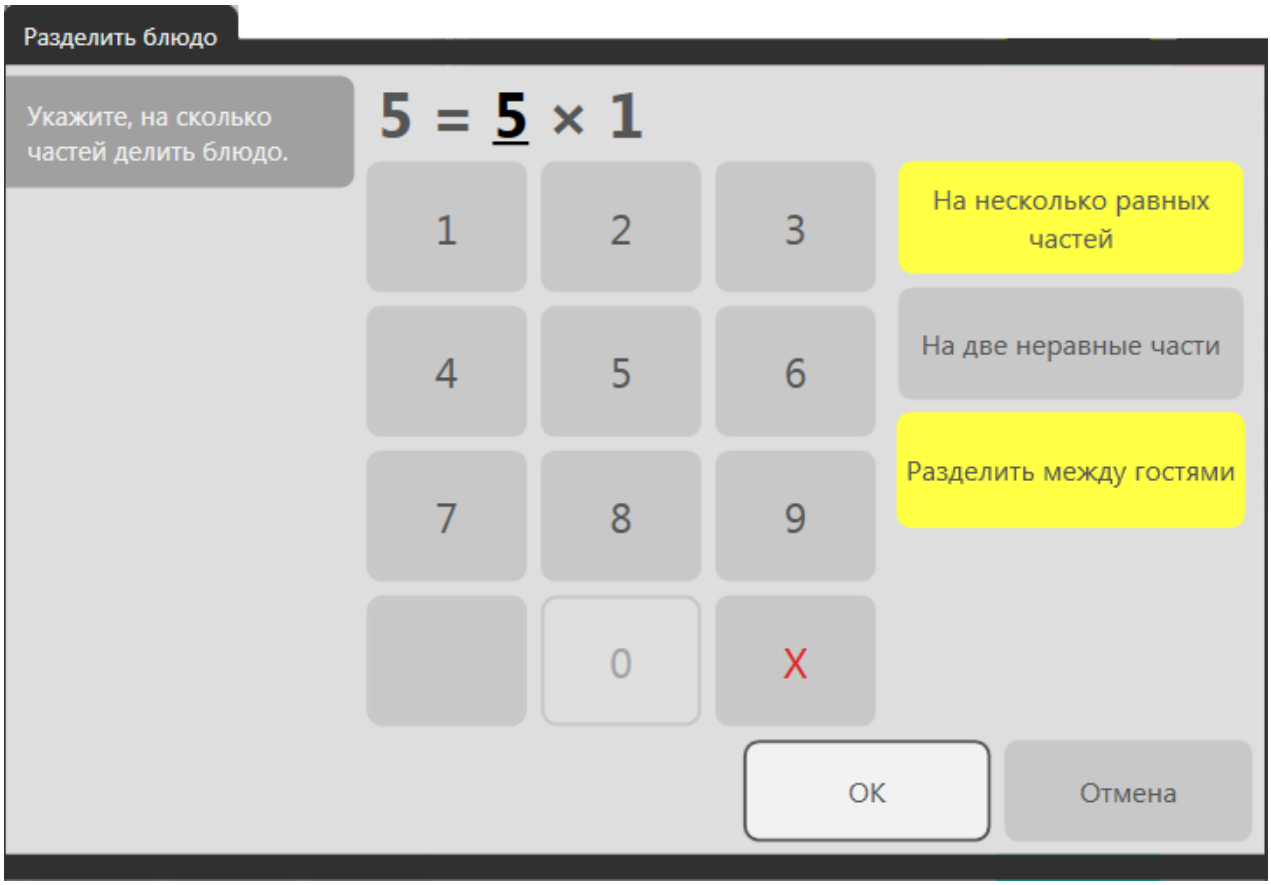


Рисунок 14 Деление нескольких порций блюда на равные части между гостями одного заказа

2. Вас просят разделить торт на равные порции между всеми гостями (5 гостей). Выберите блюдо «торт» в заказ и нажмите кнопки , далее – **OK**. У каждого гостя появятся по 0,2 части торта (1 = **5** × 0,2).

При делении между гостями половины торта (см. Заказ половины порции блюда, части порции или другого количества порций, стр. 21) у каждого гостя появятся по 0,1 части торта (0,5 = **5** × 0,1).

Рисунок 15 Деление одной порции блюда на равные части между гостями одного заказа

Несколько гостей просят Вас разделить между ними блюдо на равные части

Например, трое из пятерых гостей за столиком просят разделить между ними счет за бутылку вина. В этом случае делитель не равен количеству гостей, необходимо разделить блюдо на равные части в заказе одного гостя, а затем перенести части блюда на других гостей. Для этого:

1. Введите блюдо для одного из гостей и нажмите кнопку .
2. В открывшемся окне задайте нужный делитель (не равный количеству гостей), нажав кнопку с соответствующей цифрой от 1 до 9 (например, «3»). Размер каждой части будет вычислен автоматически (0,333).

   Вы увидите, на сколько частей будет разделено блюдо, и размер каждой части (см. Рисунок 16):

   <разделяемое количество блюда> = <**введенное количество частей**> × <размер каждой части>

   Кнопка **На несколько равных частей** по умолчанию уже нажата – выделена желтым.
3. Нажмите кнопку **OK**. В заказе данного гостя появятся отдельные части блюда.
4. Теперь, для того чтобы перенести части блюда на остальных гостей, выделяйте блюдо нажатием в левой части строки с его названием (там, где количество блюда), а потом нажимайте на соответствующего гостя.

Рисунок 16 Деление блюда на несколько равных частей

Два гостя просят Вас разделить между ними блюдо на неравные части

В том случае если заказ оформлен на двоих и гости просят Вас разделить между ними блюдо на неравные части, необходимо выполнить следующие действия:

5. Введите блюдо для одного из гостей и нажмите кнопку .
6. В открывшемся окне нажмите кнопку **На две неравные части** (она станет желтой). Кнопка **Разделить между гостями** в этом случае также останется желтой.
7. Задайте размер одной части блюда, нажав кнопку «**,**» и кнопки с соответствующими цифрами (например, «0,755»). Размер второй части будет вычислен автоматически (0,245).

   Вы увидите размер каждой части блюда (см. Рисунок 17):

   <разделяемое количество блюда> = <**введенный размер первой части**> × <размер второй части>
8. Нажмите кнопку **OK**. В заказе первого и второго гостя появятся отдельные части блюда.

Рисунок 17 Деление блюда на две неравные части

Если заказ оформлен на большее количество гостей и двое из них просят Вас разделить между ними блюдо на неравные части, необходимо выполнить следующие действия:

1. Введите блюдо для одного из гостей и нажмите кнопку .
2. В открывшемся окне нажмите кнопку **На две неравные части** (она станет желтой). Кнопка **Разделить между гостями** в этом случае будет недоступна.
3. Задайте размер одной части блюда, нажав кнопку «**,**» и кнопки с соответствующими цифрами.
4. Нажмите кнопку **OK**. В заказе одного гостя появятся две части блюда.
5. Перенесите одну из частей блюда на другого гостя. Для этого выделите блюдо нажатием в левой части строки с его названием (там, где количество блюда), а потом нажмите на второго гостя.

Заказ на смешивание напитков

Гость просит смешать ему два или больше имеющихся в меню напитка, например, смешать натуральные соки.

1. Внесите один из напитков в заказ, выделите его.

2. Нажмите кнопку **MIX** в верхнем ряду кнопок. Под первым напитком курсивом будет добавлена строчка «MIX». Затем выберите второй напиток. Эти два напитка будут «связаны» – бармен получит заказ на их смешивание.
3. Введите пропорции каждого ингредиента будущего коктейля, выделив соответствующий напиток в заказе и нажав кнопку «**123**» внизу слева. Появится окно, в котором Вы сможете выбрать нужную пропорцию или задать ее произвольно, набрав в строке нужный коэффициент.

Заказ блюда на вес

При продаже блюда на вес размер порции определяет сам гость. Признак того, что блюдо является весовым, устанавливается в BackOffice. Блюда взвешиваются с тарой (например, с тарелкой). Список различных вариантов тары и ее вес настраивается там же.

Внимание При продаже фасовки весового блюда, у которой есть этикетка со штрихкодом, выполните действия, описанные в инструкции Продажа блюда по штрихкоду, стр. 36. См. также Печать этикеток со штрихкодом для весовых и штучных товаров, стр. 79.

Для ввода весового блюда в заказ:

1. Поставьте тару с блюдом на весы и выберите это блюдо в полном или быстром меню.
2. Автоматически откроется окно **Количество**, и в случае корректной работы весов в окне отобразится вес блюда в килограммах (см. Рисунок 18).

Рисунок 18 Количество блюда

Если произошел сбой, появится сообщение об ошибке, и поле с весом блюда не заполнится.

Примечание В том случае, если произошел сбой, и значение не появилось, то оно может быть введено в этом же окне вручную. Такая ошибка может произойти по одной из двух причин:

- При поломке весов (в этом случае блюдо может быть взвешено на других весах, еще не подключенных к системе).
- Сбой связи при передаче данных от весов в систему iiko (блюдо может быть взвешено на этих же весах и полученное значение введено вручную).

3. Укажите, в какой таре взвешивалось блюдо. Для этого нажмите кнопку **Тара**, а затем кнопку с ее названием или кнопку с названием стандартной тары. В окне отобразится автоматически рассчитанный вес блюда с учетом веса тары.
4. Нажмите кнопку **OK**. Количество блюда за вычетом веса тары появится в строке заказа. Его стоимость будет вычислена автоматически, исходя из стоимости килограмма данного блюда, заданного в его номенклатурной карточке.

В том случае, если необходимо взвесить это блюдо еще раз, или Вы ошиблись при выборе тары, выполните следующие действия:

1. Выберите позицию заказа с весовым блюдом, количество которого нужно изменить.
2. Нажмите кнопку «**123**» внизу слева. Откроется окно **Количество**, в котором (если не произошел сбой) отобразится вес блюда в килограммах (см. Рисунок 18).
3. Укажите тару и нажмите кнопку **OK**.

Поиск товара/блюда по штрихкоду, коду, артикулу или названию

Для быстроты набора заказа, чтобы не тратить время на поиск блюд в обширном полном меню, можно воспользоваться кнопкой **Поиск** и найти необходимую позицию по ее артикулу, коду быстрого набора, или штрихкоду (последнее может понадобиться в случае, если отсутствует или не работает сканер штрихкода). При нажатии на кнопку откроется дополнительный экран **Поиск товара**.

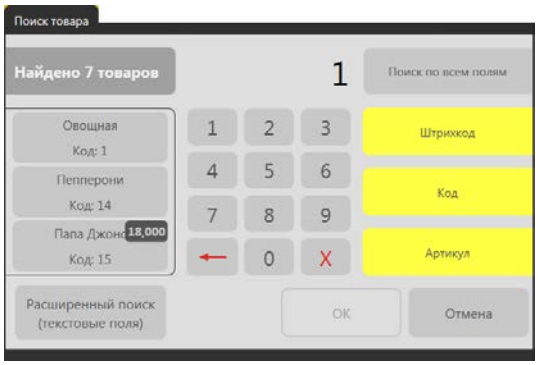


Рисунок 19 Поиск товара

Для поиска товара или блюда:

1. В правой части окна **Поиск товара** выберите значения, по которым нужно осуществлять поиск. Для этого нажмите кнопки, соответствующие нужным значениям: **Штрихкод**, **Код**, **Артикул**. Для поиска по всем параметрам нажмите кнопку **Поиск по всем полям**. Нажатые кнопки выделяются желтым цветом.

   > **Примечание** Если выбран параметр **Код**, поиск осуществляется, начиная с первой цифры существующих в системе кодов быстрого набора. Например, если Вы введете первую цифру – «1», то поиск будет производиться среди позиций, код быстрого набора которых начинается с цифры «1». Если затем ввести цифру «5», то поиск далее будет вестись среди позиций, коды которых начинаются с сочетания «15» и т. д.
   >
   > Если выбраны параметры **Штрихкод** или **Артикул**, поиск производится по вхождению введенной последовательности цифр, то есть это сочетание цифр может находиться в любой части артикула или штрихкода товаров/блюд. Например, если Вы введете последовательность цифр «123», то могут быть найдены позиции с артикулами или штрихкодами «0012300», «0000123», «1230000» и т. д.

2. Введите с помощью цифровой клавиатуры последовательность цифр, по которой нужно найти товар или блюдо. Вводимые цифры отображаются сверху над цифровой клавиатурой.

   > **Примечание** Кнопка «←» предназначена для удаления последней введенной цифры, кнопка «**X**» – для удаления всех введенных символов.

   Поиск будет осуществляться по мере ввода цифр, и в левой части окна будут отображаться найденные позиции. Если их больше трех, то в этой области будет выведено сообщение только об их количестве. В этом случае следует продолжить ввод искомого сочетания цифр. Если в результате поиска будет найдена позиция, включенная в стоп-лист, то она отобразится зачеркнутой.

   Если по введенной последовательности цифр поиск не дал результатов, будет предложено ввести другое значение для поиска. Если найден только один товар/блюдо, удовлетворяющий указанным условиям, то поиск прекращается. Перед началом нового поиска следует удалить введенные символы.

3. Для того чтобы внести в заказ товар или блюдо, щелкните по нему левой кнопкой мыши. Если в результате поиска найдена одна позиция, то для ее выбора можно нажать кнопку **ОК**. Экран поиска товаров закроется.

Для быстроты набора заказа в iikoFront можно найти блюдо по его названию. Для этого предназначена кнопка **Расширенный поиск (текстовые поля)** в окне **Поиск товара**. Нажатая кнопка выделяется желтым цветом.

Перед началом нового поиска следует удалить введенные символы, нажав кнопку «**X**». Введите название товара или блюда с помощью цифровой клавиатуры. Поиск будет осуществляться по мере ввода названия, и внизу окна будут отображаться найденные позиции. Выполняется поиск по всем параметрам: названию, штрихкоду, коду и артикулу. Внесите найденный товар или блюдо в заказ, щелкнув по нему левой кнопкой мыши.

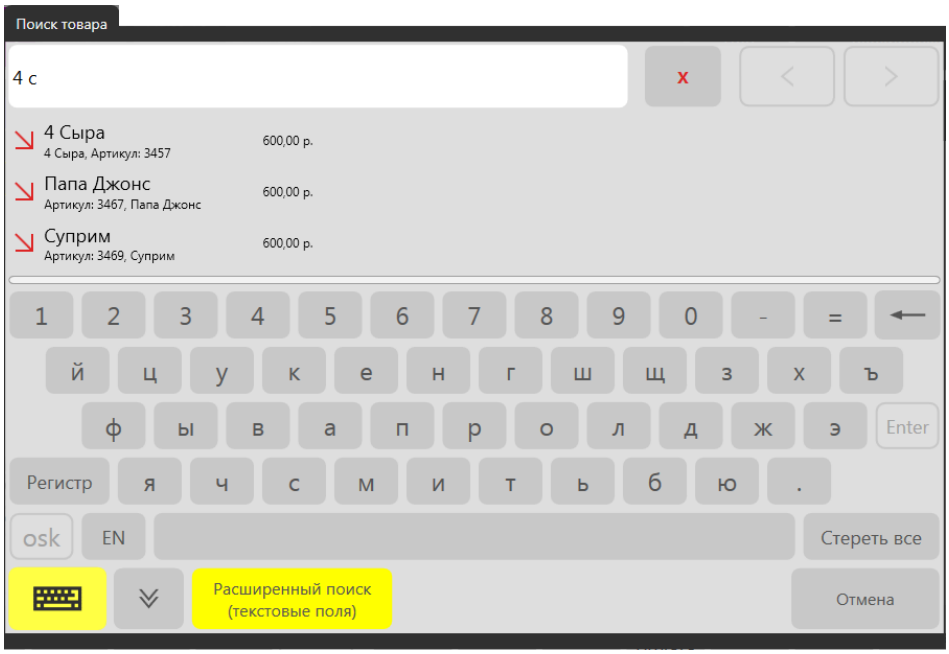


Рисунок 20 Поиск товара/блюда по названию

Гости хотят пересесть за другой стол, который обслуживает тот же официант

Если Ваши гости хотят пересесть за свободный стол «около окошка», то Вы должны перенести заказ на этот стол. Для этого в окне принятия заказа нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Сменить № стола**.

Рисунок 21 Выбор варианта переноса заказа или других действий

Укажите другой номер стола, нажмите кнопки **ОК** и **Закрыть**.

Вы можете выбрать стол, за который хотят пересесть гости, на схеме зала. Для этого нажмите кнопку **Схема зала**, нажмите на другой стол, далее кнопку **Закрыть**.

Если в заказе есть отпечатанные блюда или распечатан пречек, то потребуется прокатать карту сотрудника, обладающего правом «Сменять номер стола с отпечатанными блюдами» (F_CMP).

После выбора стола Вы возвращаетесь к Вашему заказу: как видите, номер стола изменился – заказ перенесен.

Внимание Заказ будет перенесен на другой стол полностью только в том случае, если не выбрано ни одного блюда или выбраны все блюда данного заказа. При этом заказ останется у того же официанта.

Несколько гостей хотят пересесть за другой стол, который обслуживает тот же официант

Если несколько Ваших гостей хотят пересесть за другой стол, который может быть уже занят, то Вы должны разделить заказ на две части и перенести одну из них на другой стол.

Для этого:

1. Войдите в окно принятия заказа и выберите блюда, которые нужно перенести.

   Если Вы хотите выделить все блюда одного гостя, нажмите в левой части строки с его идентификатором (например, «Гость 1»). Выделите таким образом блюда гостей, которые хотят пересесть за другой стол.

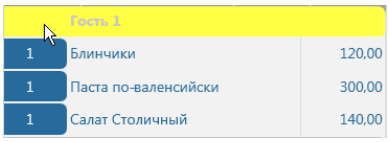


Рисунок 22 Выбор блюд, заказанных гостем

   Если при оформлении заказа разделение блюд по гостям не производилось, то можно просто выделить те блюда, которые необходимо перенести в другую часть заказа. Для этого нужно нажать кнопки с количеством слева от названия блюд. Кнопки станут синими.

2. Нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Сменить № стола**.
3. Выберите другой стол.

Заказ будет разделен на две части. Выбранные блюда выделяются в отдельный заказ с новым номером стола, невыделенные остаются в заказе с предыдущим номером стола. Оба заказа при этом будут привязаны к одному официанту.

Перенос всего заказа на другого официанта

Если необходимо перенести открытый заказ на другого официанта (например, закончилась смена), то для этого Вам необходимо войти в окно заказа и нажать кнопку **Перенос заказа** (внизу слева), далее – кнопку **Сменить официанта**.

Затем выберите в открывшемся окне фамилию Вашего коллеги. Для быстрого поиска нужной фамилии введите ее в поле над списком.

> **Примечание** В списке показываются только сотрудники, у которых открыта личная смена, и есть право «Открывать заказы в качестве официанта» (F_CHO).

Подтвердите операцию переноса прокаткой карты менеджера.

> **Примечание** Операцию переноса может подтвердить менеджер, имеющий право «Авторизовывать перенос заказа другому официанту» (F_COW).

> **Внимание** Заказ будет перенесен на другого официанта полностью только в том случае, если не выбрано ни одного блюда или выбраны все блюда данного заказа. При этом заказ остается на том же столе.

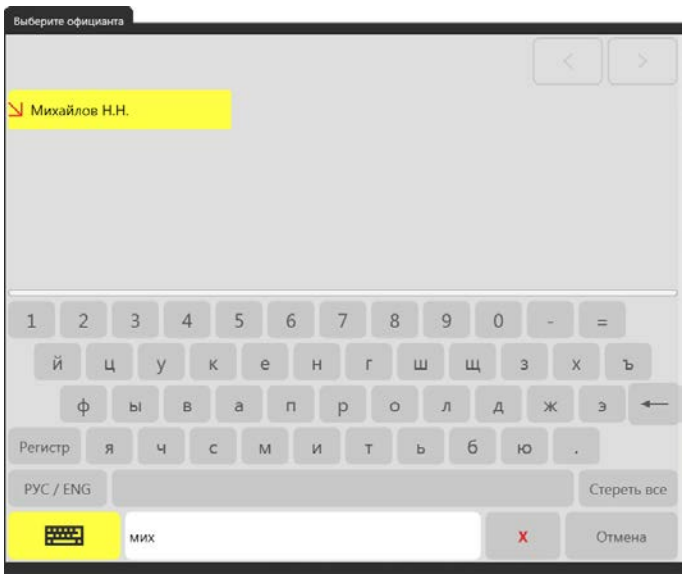


Рисунок 23 Поиск и выбор официанта

Перенос части заказа на другого официанта

Если для обслуживания данного стола требуется еще один официант, то часть заказа Вы должны перенести в отдельный заказ Вашему коллеге. Для разделения заказа между официантами выполните следующее:

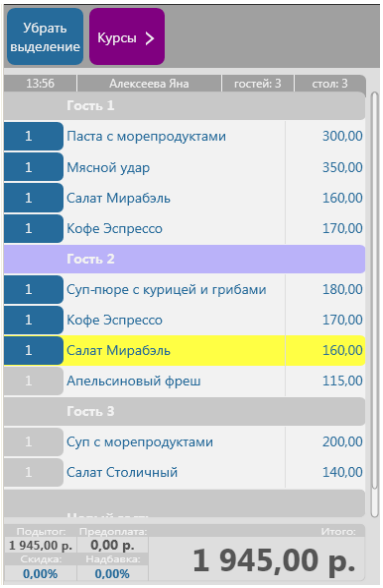


Рисунок 24 Выбор блюд

1. Войдите в окно принятия заказа и выберите блюда, которые нужно перенести.

   Для того чтобы выбрать блюда, необходимо нажать кнопки с количеством слева от их названия. Кнопки станут синими. Если Вы хотите выделить все блюда одного гостя, нажмите в левой части строки с его идентификатором (например, «Гость 2»).

2. Нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Сменить официанта**.
3. Выберите в открывшемся окне фамилию Вашего коллеги. Для быстрого поиска нужной фамилии введите ее в поле над списком.
4. Подтвердите операцию переноса прокаткой карты менеджера.

Выбранные блюда будут выделены в отдельный заказ Вашему коллеге, невыделенные остаются в Вашем заказе. При этом оба заказа будут привязаны к тому же столу. При необходимости заказы можно переместить на другой стол.

Один из гостей хочет уйти

Если один из гостей хочет расплатиться по своему счету и уйти, а его спутники остаются, необходимо разделить заказ на две части. Это можно сделать несколькими способами.

1-й способ

1. В окне принятия заказа выделите блюда гостя, нажав в левой части строки с его идентификатором.
2. Нажмите кнопку **Пречек**.

Автоматически будет создан новый заказ, в который будут перенесены блюда выбранного гостя и будет распечатан отдельный пречек. После этого может быть произведен расчет с гостем.

2-й способ

Перенести блюда, которые заказал гость, на того же официанта без смены стола:

1. В окне принятия заказа выделите блюда гостя, нажав в левой части строки с его идентификатором.
2. Нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Сменить официанта**.
3. Выберите в открывшемся окне свою фамилию.
4. Подтвердите операцию переноса нажатием кнопки **OK** и прокаткой карты менеджера.

Автоматически будет создан новый заказ, в который будут перенесены блюда выбранного гостя. По этому заказу может быть распечатан пречек и произведен расчет с гостем.

Если же при оформлении заказа разделение блюд по гостям не производилось, то можно просто выделить те блюда, по которым гость хочет рассчитаться, нажать кнопки **Перенос** → **Сменить официанта** и выполнить описанные выше действия.

3-й способ

Перенести блюда, которые заказал гость, на тот же стол без смены официанта:

1. В окне принятия заказа выделите блюда гостя, нажав на левую часть строки с его идентификатором.
2. Нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Сменить № стола**.

3. Выберите тот же стол и подтвердите выполнение разделения заказа.
4. Заказ будет разделен на две части. Выбранные блюда выделяются в отдельный заказ, невыделенные остаются в прежнем заказе. Оба заказа при этом оказываются на том же столе и привязаны к одному официанту.

Разделение счета по гостям

Фискальный чек печатается в целом по заказу, поэтому если заказ не был изначально сформирован по гостям, а они просят, чтобы с каждым из них расчет производился отдельно, необходимо разделить счет по гостям. Если по данному заказу уже был распечатан пречек, то потребуется его отмена.

Необходимо выполнить следующие действия:

1. Добавьте необходимое количество гостей (см. Количество гостей за столиком увеличилось, стр. 32 или Добавление гостя в заказ, стр. 33).
2. Распределите блюда между гостями.

   Для того чтобы перенести блюда на другого гостя, выберите их и нажмите на имя гостя, на которого Вы хотите перенести эти блюда в заказе.

   Вы можете перенести все блюда одного гостя на другого. Для этого выберите все блюда первого гостя, нажав в левой части строки с его идентификатором. Далее нажмите на имя второго гостя. Первого гостя с пустым списком блюд можно удалить. Для этого нажмите в левой части строки с идентификатором этого гостя и нажмите кнопку «**X**».
3. Далее разделите заказ на нужное количество частей одним из способов, описанных в сценарии Один из гостей хочет уйти, стр. 29.

Например: На одного гостя принят заказ из нескольких блюд. Три гостя за столом хотят расплатиться отдельно. Для того чтобы Вы могли распечатать три фискальных чека, необходимо выполнить следующие действия.

1. Разделите блюда по гостям:
   - ❑ Добавьте двух гостей в заказ, нажав два раза на **Новый гость**.
   - ❑ Выделите блюда, которые оплачивает второй гость, и нажмите на **Гость 2**.
   - ❑ Выделите блюда, которые оплачивает третий гость, и нажмите на **Гость 3**.

Рисунок 25 Заказ на одного гостя

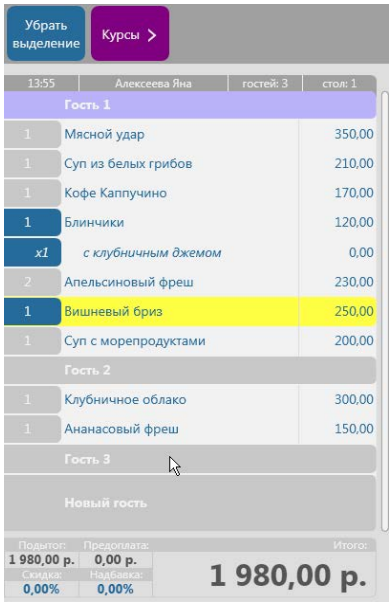


Рисунок 26 Блюда по гостям

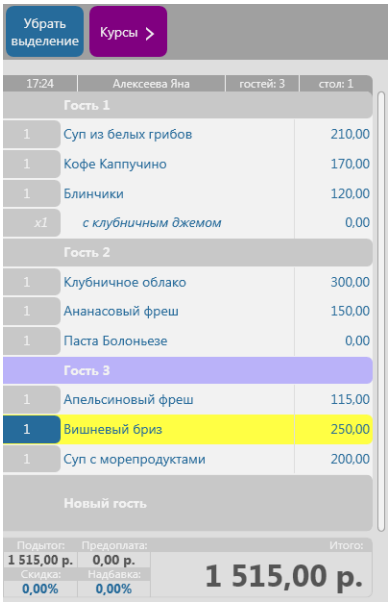


Рисунок 27 Заказ на трех гостей

2. Перенесите блюда каждого из гостей, на тот же стол без смены официанта:
   - ❑ Выделите блюда гостя, нажав в левой части строки с его идентификатором.
   - ❑ Нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Сменить № стола**.
   - ❑ Выберите тот же стол и подтвердите выполнение разделения заказа.

3. Заказ будет разбит на три отдельных заказа, по которым Вы можете распечатать пречеки (см. Рисунок 28).

Рисунок 28 Три заказа на одном столе

Объединение двух заказов

Если гости хотят пересесть за другой стол к своим друзьям и оформить один заказ, то Вы должны объединить заказы на этом столе. Для этого:

1. В окне принятия заказа нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Объединить заказы**.
2. В открывшемся окне со всеми столами выберите стол, на который нужно перенести данный заказ.

Если хотя бы на одном из столов заказ уже был отправлен на кухню, то для объединения заказов потребуется подтверждение менеджера.

> **Примечание** Объединение столов, по одному из которых распечатан пречек, невозможно.

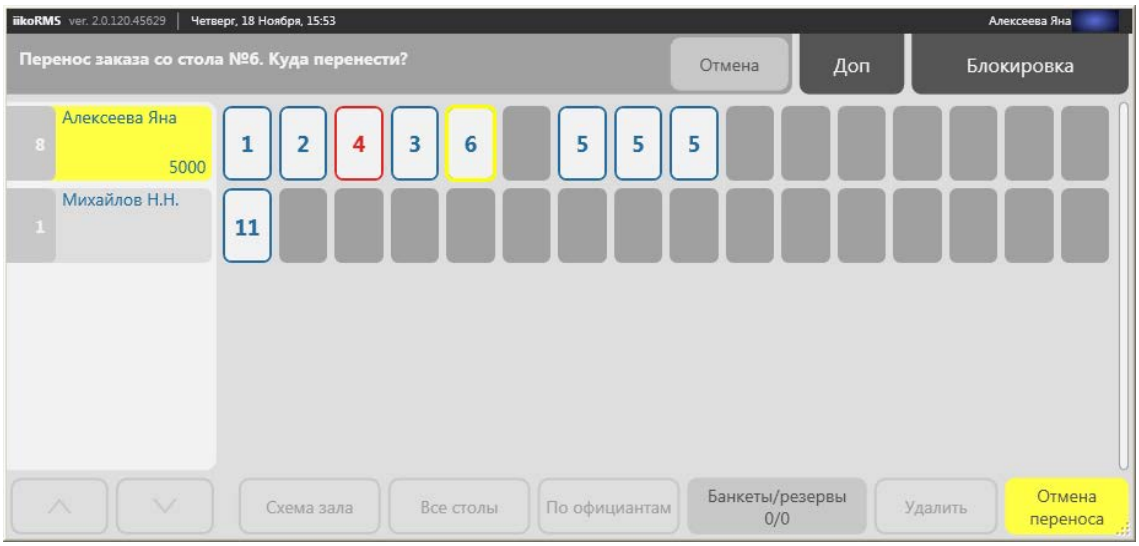


Рисунок 29 Объединение двух заказов

В окне заказа к идентификатору гостя будет добавлена информация о том, с какого стола он пересел.

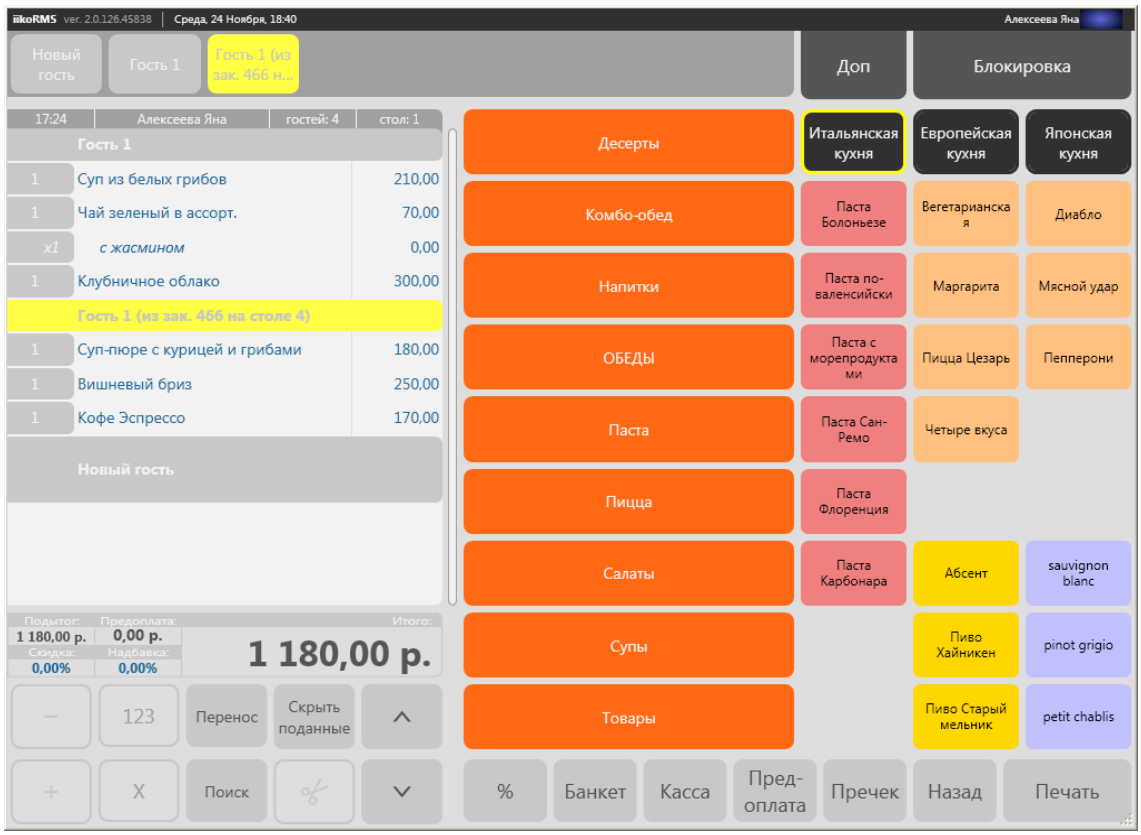


Рисунок 30 Перенесены заказы гостей с другого стола

Перенос заказа или его части на другой стол с другим официантом

В этом случае Вы должны последовательно сменить номер стола и официанта. Для этого:

1. Войдите в окно принятия заказа и выберите блюда, которые нужно перенести. Если Вы хотите перенести весь заказ, то блюда выбирать не нужно.

   Для того чтобы выбрать блюда необходимо нажать кнопки с количеством слева от их названия. Кнопки станут синими. Если Вы хотите выделить все блюда одного гостя, нажмите в левой части строки с его идентификатором (например, «Гость 2»).

2. Нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Сменить № стола**.
3. Укажите другой номер стола и нажмите кнопку **ОК**. Вы можете выбрать стол, за который хотят пересесть гости, на схеме зала. Для этого нажмите кнопку **Схема зала** и нажмите на другой стол.
4. Нажмите кнопку **Сменить официанта**.
5. Выберите в открывшемся окне фамилию Вашего коллеги. Для быстрого поиска нужной фамилии введите ее в поле над списком.
6. Подтвердите операцию переноса прокаткой карты менеджера.
7. Нажмите кнопку **Закрыть**.

Если в заказе есть отпечатанные блюда или распечатан пречек, то потребуется прокатать карту сотрудника, обладающего правом «Сменять номер стола с отпечатанными блюдами» (F_CMP).

Выбранные блюда будут перенесены на другой стол и выделены в отдельный заказ Вашему коллеге. Невыделенные блюда останутся на том же столе в Вашем заказе.

Количество гостей за столиком увеличилось

Перед тем как напечатать пречек, проверьте, не подсели ли к столику новые гости. Если с момента оформления заказа количество гостей увеличилось, то для получения правильных статистических данных необходимо его зафиксировать.

Для этого в окне приема заказа нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Изменить количество гостей**. Введите количество гостей и нажмите кнопку **Закрыть**.

Если пречек был напечатан, то Вы можете поменять количество гостей, а затем повторно распечатать пречек.

Функция деления на гостей в заказе может быть отключена. Кнопки **Новый гость** и **Перенос** – **Изменить количество гостей** будут недоступны. Такой вид рабочего экрана настраивается для зала с помощью параметра **Показывать гостей в заказе** в BackOffice. При переносе заказа в другой зал, где эта функция включена, кнопка для добавления нового гостя становится доступной.

Добавление гостя в заказ

Если к Вашим гостям присоединился новый друг и Вам нужно дополнить заказ:

1. Зайдите в окно соответствующего заказа.
2. Нажмите по надписи **Новый гость** внизу списка с заказанными блюдами или же кнопку **Новый гость** в правом верхнем углу экрана.
3. Внесите заказанные новым гостем блюда и нажмите кнопку **Печать**.

Примечание Количество гостей, которое учитывается при расчете статистических данных (например, в отчете о среднем чеке), будет автоматически изменено.

Просмотр цен на блюда

Если Вы хотите, чтобы на кнопках блюд были показаны цены, то в окне заказа нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Показать цены блюд**. Показ цен будет отключен при нажатии на любой элемент на экране. Цены на блюда будут показаны также при нажатии в области итоговой стоимости заказа. Чтобы отключить показ цен, нажмите на эту область еще раз.

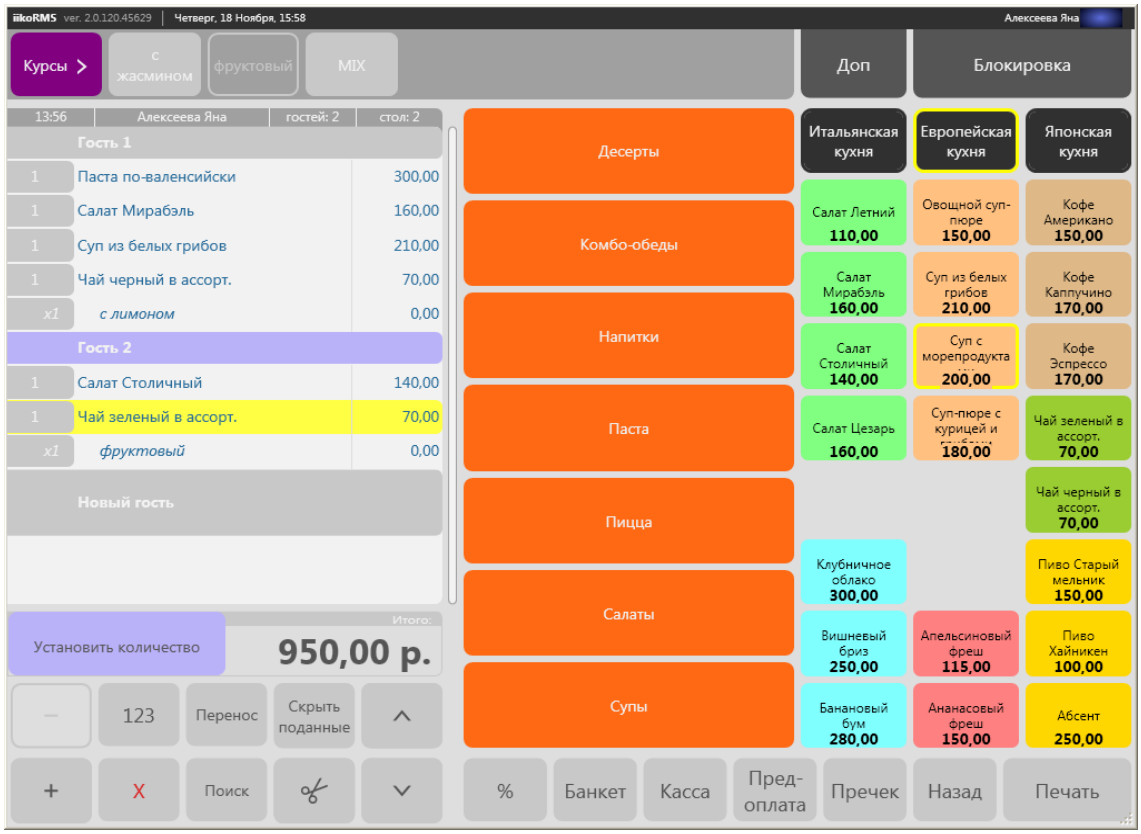


Рисунок 31 Просмотр цен на блюда

Необходимо удалить блюдо из заказа

В случае возникновения ситуации, когда из заказа необходимо удалить одно или несколько блюд, которые уже были отправлены на кухню:

1. Зайдите в окно заказа и выберите блюда, которые нужно удалить.

Если блюдо отпечатано, то необходимо подтверждение прокаткой карты менеджера с правом «Удалять отпечатанные блюда из заказа до печати пречека» (F_DP). Если по заказу распечатан пречек, то удаление блюд в нем невозможно. Для этого необходимо будет выполнить операцию отмены пречека.

2. Нажмите кнопку «**X**», из открывшегося списка выберите причину, по которой блюдо удаляется из заказа. Возможные типы причин удаления настраиваются в BackOffice. Также там задается необходимость ввода комментариев к данной операции. Затем нажмите кнопку **OK**.

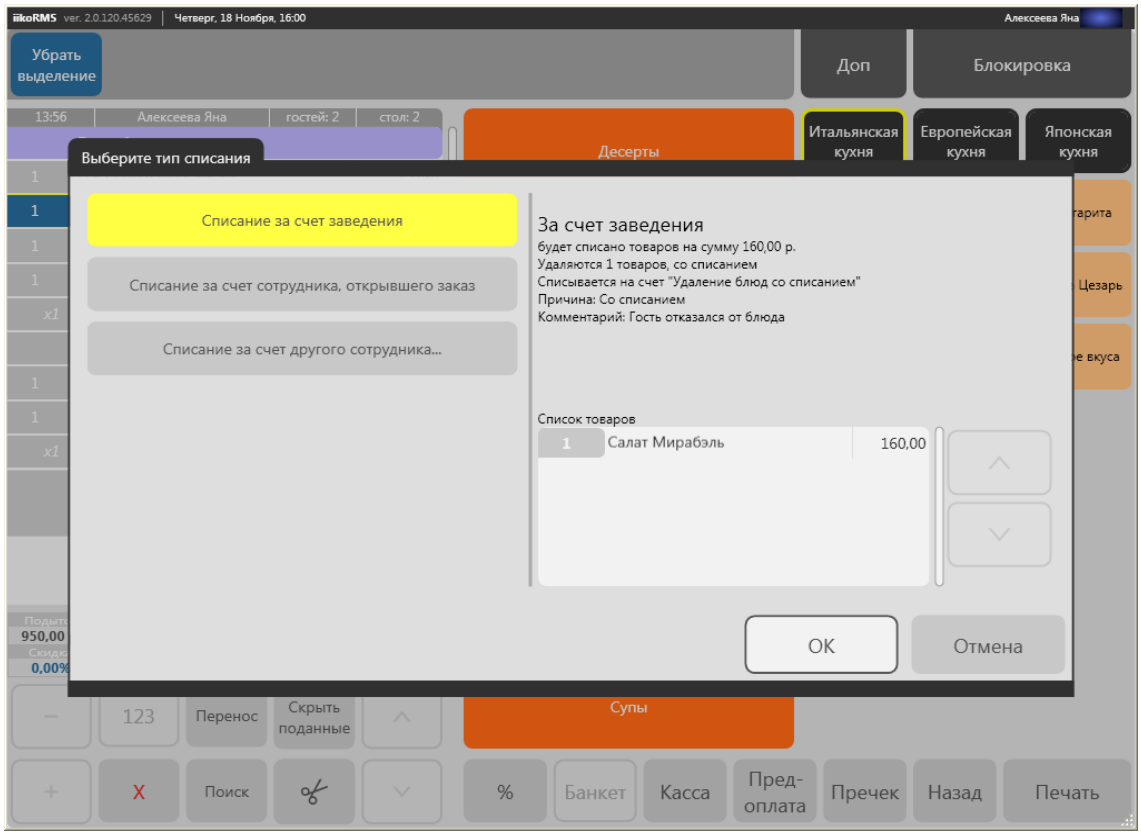


Рисунок 32 Выбор типа списания блюд

3. Если для выбранного типа удаления задано, что оно должно производиться со списанием блюда со склада, то откроется окно, в котором необходимо определить за счет кого это будет сделано. Списание может быть произведено за счет заведения, за счет официанта, обслуживающего заказ, или за счет другого сотрудника.
4. После подтверждения удаления блюд на кухне печатается сервисный чек отмены приготовления.

Примечание Если в BackOffice задано списание блюда со склада, то после его удаления автоматически создается акт списания на выбранное блюдо.

Скидка по усмотрению официанта

Официант может предоставить скидку на отдельное блюдо по своему усмотрению. Например, горячие булочки продаются по полной цене, а остывшие со скидкой.

Выделите позицию в заказе, нажав кнопку с количеством слева от названия, кнопка станет синей, и после этого примените специальную скидку.

Это можно сделать как для блюд, так и отдельных модификаторов. Такие позиции отмечаются значком «%» слева от суммы. Чтобы посмотреть скидку, нажмите на него.

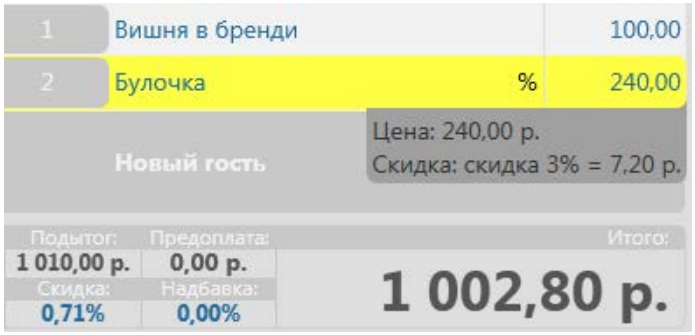


Рисунок 33 Скидка по усмотрению официанта

Кнопка с такой скидкой также отмечается значком «%» в окне скидок. Если ни одна позиция не выделена, то скидка будет применена ко всему заказу.

Такая скидка настраивается в BackOffice с помощью параметра **Выбор блюд на усмотрение официанта** в форме параметров скидки.

Предоставление скидки по «флаеру»

Если гость заказывает блюда, участвующие во «флаерной» программе, и предъявляет «флаеры», то ему должна быть предоставлена 100% скидка «Флаер». К каким блюдам заказа будет применена данная скидка, определяется автоматически. Для получения скидки по одному «флаеру» в заказе должно быть два или более «флаерных» блюда, по двум «флаерам» – четыре или более, и так далее. «Флаерная» скидка применяется в первую очередь к самым дешевым блюдам заказа, участвующих во «флаерной» программе. Для ввода скидки в сформированный заказ выполните следующее:

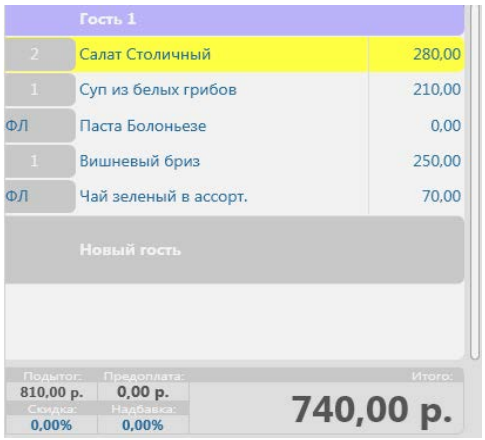


Рисунок 34 Скидка «Флаер»

1. Нажмите кнопку «**%**». В открывшемся окне выберите «Скидка», а затем «Флаер».
2. Подтвердите установку скидки картой менеджера.
3. Укажите количество «флаеров».

   В окне работы с заказом будет автоматически сформирован список блюд, к которым применена «флаерная» скидка. Они будут выделены из общего списка заказов и показаны отдельными строками с визуальным кодом «ФЛ» (настраивается в BackOffice).

Блюда, полученные бесплатно «по флаеру», печатаются в пречеке, в том случае если это задано в BackOffice.

При повторном вводе скидки «Флаер» предыдущая будет автоматически удалена, если она менее выгодна, чем новая. Если Вы ввели один «флаер», а потом гость сказал, что нашел еще два и хотел бы их использовать, то введите скидку «флаер» еще раз, указав три «флаера».

Если Вы ввели три «флаера», а потом гость сказал, что хочет использовать только один «флаер», то необходимо удалить текущую скидку «Флаер» из заказа (выбрав «Скидка», а затем «Нет») и ввести новую с одним «флаером».

При оплате заказа данные блюда не попадают ни в фискальный чек, ни в список проданных блюд, а списываются «по флаеру» – 100% скидке.

Внимание Если настроено BackOffice, скидка по флаеру может применяться только в определенные дни и часы работы ресторана.

Примечание Скидка на заказ может быть также предоставлена по карте Lucky Ticket (см. Скидка на заказ по карте Lucky Ticket, стр. 146).

Назначение ценовой категории

Ценовая категория (ЦК) может быть применена к заказу при прокатке дисконтной карты или карты контрагента в окне скидок.

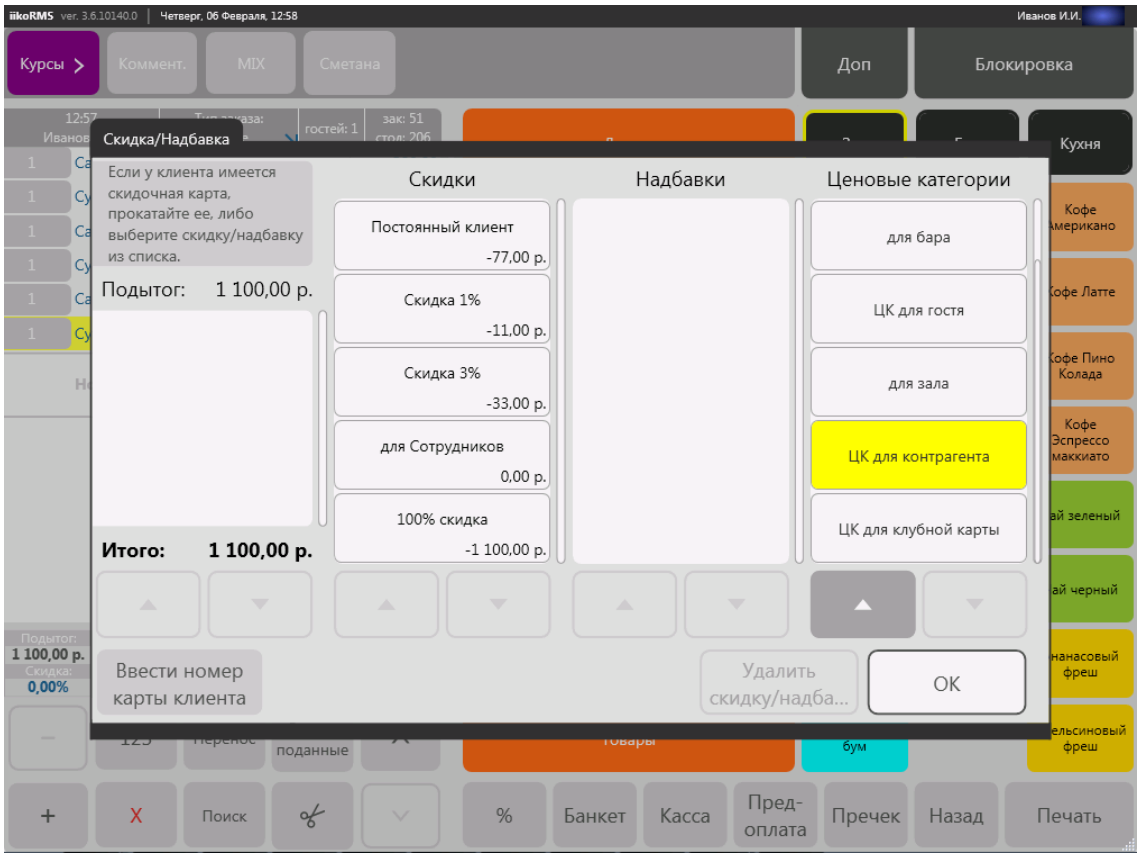


Рисунок 35 Скидки, надбавки, ценовые категории

В BackOffice с помощью OLAP-отчета по продажам можно узнать: номер карты, по которой назначена ЦК; если ЦК назначена по клубной карте, то кто ее владелец; если по карте контрагента, то кто он. Это можно сделать с помощью параметров в группах «Скидки/надбавки» и «Гости»: «Ценовая категория клиента», «ЦК номер карты», «ЦК владелец карты» и «ЦК контрагент».

Блюдо	Ценовая категория клиента	ЦК номер карты	ЦК контрагент	ЦК владелец карты	Сумма со скидкой Всего
Халапеньо	ЦК для гостя	7777777	Екатерина		200,00р.
	ЦК для клубной карты	1212		Иван	100,00р.
	ЦК для контрагента	9999	Город		100,00р.
	ЦК для сотрудника	3333	Ольга		100,00р.
Халапеньо всего					500,00р.

Продажа блюда по штрихкоду

Если блюду присвоен штриховой код и у вас есть специальный сканер для его считывания, то поднесите это устройство к области, на которую нанесен штрихкод. При успешном считывании информации блюдо будет внесено в заказ. Вы можете увеличивать количество заказываемых порций блюда повторным сканированием его штрихкода.

Внимание Блюдо будет внесено в заказ только в том случае, если сканируемый штрихкод задан в номенклатурной карточке этого блюда. Или выполнены необходимые условия настройки, если блюдо является весовым. При считывании штрихкода весового блюда его вес будет определен автоматически (см. также Печать этикеток со штрихкодом для весовых и штучных товаров, стр. 79).

Если сканирование штрихкода товара не принесло желаемого результата, можно попробовать найти товар или блюдо с помощью ручного ввода штрихкода. Подробнее о том, как это сделать, см. в разделе Поиск товара/блюда по штрихкоду, коду, артикулу или названию, стр. 26.

Примечание В номенклатурной карточке блюда может быть задано несколько кодов, например, при продаже блюд в ассортименте. По каждому из них блюдо может быть выбрано в заказ. Возможность использования сканера штрихкода настраивается в BackOffice.

Повар сообщает о готовности блюда, официант забирает блюдо с кухни

В марке заказа после каждого блюда может быть напечатан автоматически сгенерированный штрихкод, который используется для отправки сообщения официанту о готовности блюда. Такая возможность настраивается в BackOffice.

Действия повара

Когда блюдо (или несколько его порций) готово, Вы должны сообщить об этом официанту. Для этого:

1. Найдите в сервисном чеке нужный заказ, в нем – название приготовленного блюда и напечатанный после него штрихкод.
2. Сканируйте штрихкод с помощью предназначенного для этого устройства. На экран официанта будет выведено название готового блюда, номер заказа и номер стола.

Внимание В разных заказах могут быть одинаковые блюда. Для того чтобы официант отнес блюдо именно тому гостю, для которого оно приготовлено, при выборе штрихкода из сервисного чека проверяйте номера заказа и стола.

Действия официанта

Когда блюдо из Вашего заказа будет готово, в левой верхней области рабочего экрана (или окна приема заказа) появится сообщение, в котором указывается название блюда, номера заказа и стола (см. Рисунок 36). Если терминал находится в режиме блокировки, то Вы увидите это сообщение после прокатки карты. По мере приготовления блюд из Ваших заказов формируется список сообщений. Для их просмотра используйте кнопки «**<**» и «**>**».

После того, как Вы получили сообщения о готовности, необходимо разнести блюда на столы в соответствии с заказами гостей. Для этого:

1. Просмотрите текст сообщения (или нескольких сообщений, пролистав список). Определите, какие блюда, на какие столы необходимо отнести в соответствии с принятыми заказами.
2. После того, как Вы отнесли готовые блюда гостям, нажмите кнопку **Закрыть** (справа от текста сообщения).

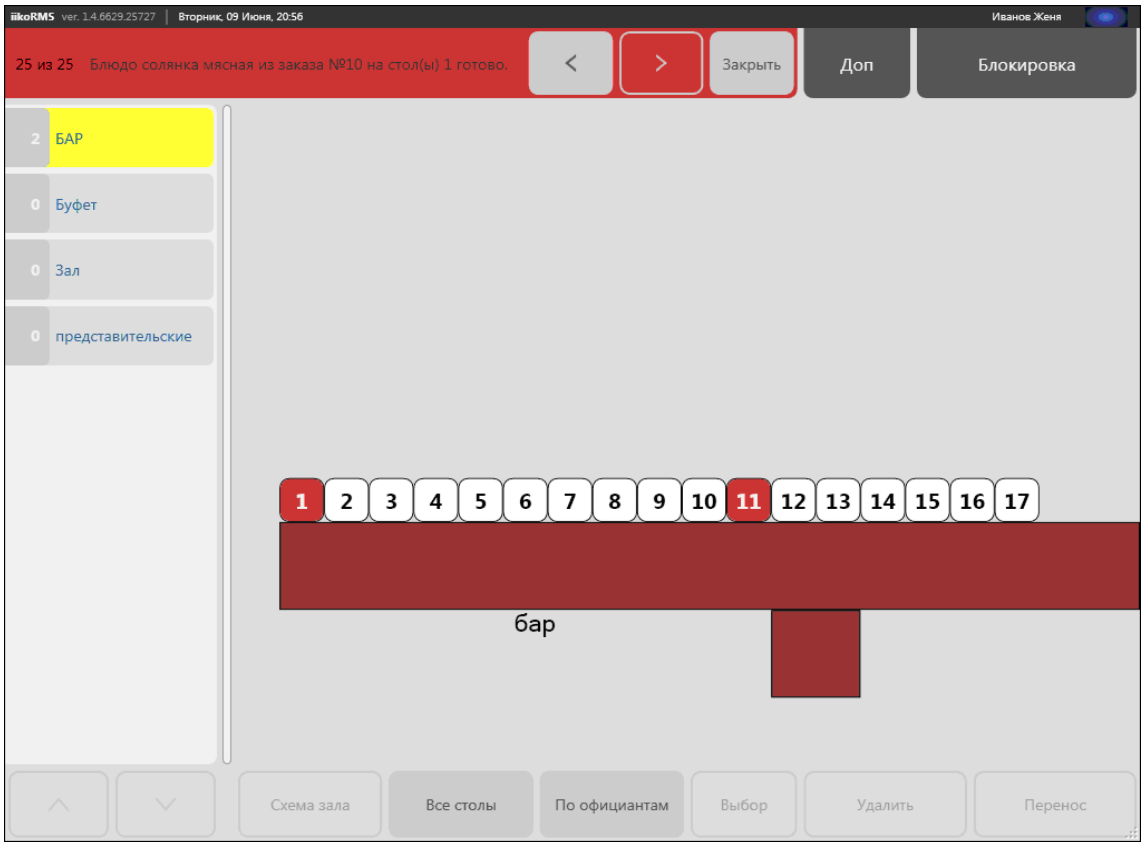


Рисунок 36 Сообщение о готовности блюд

Свободная цена на блюдо

Гость может заказать «свободное» блюдо по договорной цене и особому рецепту. Такое блюдо должно быть включено в меню по стандартной цене. Выберите блюдо в заказ и введите новую цену. В этом же окне можно записать рецепт. Список ингредиентов – это только информация для повара, автоматического списания не происходит, ингредиенты нужно будет списать вручную.

В журнал записывается событие «Работа с позициями заказа» – «Применение свободной цены».

Такая возможность настраивается в BackOffice с помощью параметра **Свободная цена** в карточке блюда.

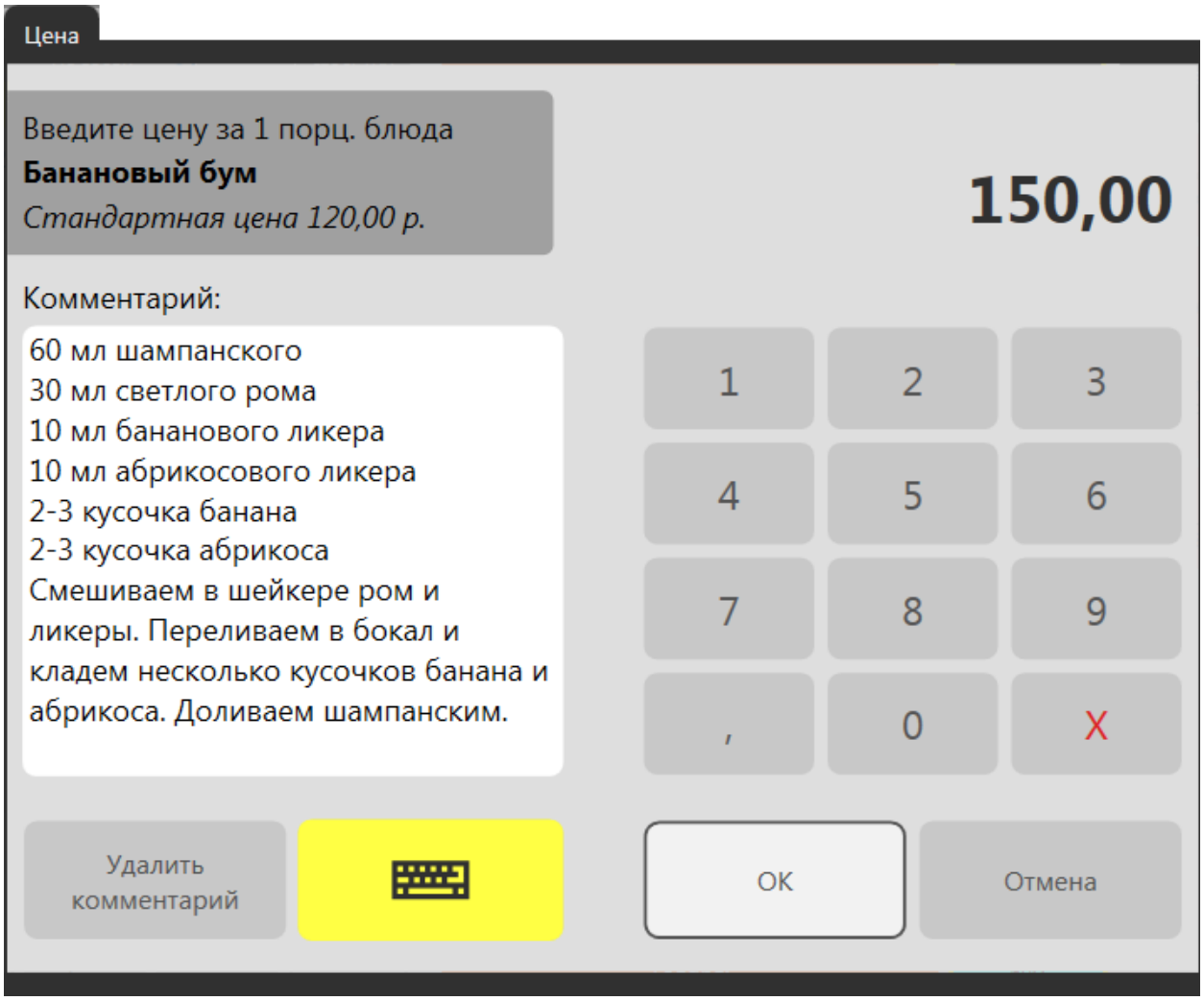


Рисунок 37 Свободная цена на блюдо

Продажа блюда, которого нет в меню, но повар может его приготовить

Если гость заказывает блюдо, которого нет в меню, то его продажа может быть зарегистрирована как продажа «свободного» блюда с произвольной техкартой. К такому блюду добавляется комментарий, например, с описанием способа приготовления и перечнем израсходованных ингредиентов. Затем ингредиенты блюда можно будет списать. Стоимость такого блюда можно регулировать с помощью изменения его количества в заказе.

Чтобы ввести (или изменить) комментарий, выберите блюдо в заказе, нажмите кнопку **Коммент.**, в открывшемся окне «Комментарий к блюду» введите произвольный текст (до 255 символов). В заказ ниже строки с названием блюда будет добавлена строка с комментарием, записанным курсивом. Укажите количество блюда.

Такая возможность настраивается для отделения торгового предприятия в BackOffice (галочки **Разрешить текстовые комментарии к позициям заказа** и **Печатать комментарии в пречеке и при оплате**).
При установленной галочке **Печатать комментарии в пречеке и при оплате** комментарий к блюду будет напечатан на пречеке, товарном чеке, квитанции об оплате, а также фискальном чеке.

См. также Ввод текстовой информации в iikoFront, стр. 14.

Работа на кассе

Операции, которые сотрудники смогут выполнять на кассе, определяются предоставленными им правами.

Учет рабочего времени и начисление зарплаты не зависят от длительности операционного дня. Открытие операционного дня происходит при открытии первой кассовой смены, и закрытие – при закрытии последней кассовой смены (из группы кассовых смен).

Печать сервисного чека

Если в BackOffice выполнены соответствующие настройки, то при оплате заказа будет также напечатан сервисный чек. В нем будут только блюда, по которым печать ранее не производилась.

Округление цен

В iiko может быть настроено округление цен до наименьшего номинала купюр. Например, может быть задано округление до 50 денежных единиц (сумма до 25 включительно отбрасывается, а свыше 25 округляется до 50). Сумма 123.45 округляется до 100, а 125.10 до 150 единиц. Цены на товары со скидкой (надбавкой) округляются после их начисления.

Верификация явок

Если это настроено в BackOffice, то в процедуру закрытия кассовой смены добавляются шаги «Верификация явок». Менеджер должен будет проверить открытые явки. Убедиться, что все сотрудники с незакрытыми явками продолжают работать. Закрыть явки сотрудников, которые закончили работу. Проставить время работы сотрудников, принятое к оплате (по умолчанию явки принимаются по фактическому времени). А также проверить правильность отчета по явкам. Для этого предназначена настройка торгового предприятия «Кассовые смены» – «Настройка закрытия кассовой смены» – «Личные смены»: «Верификация явок».

Необходимость выполнять «Верификацию явок» может быть задана и при открытии кассовой смены. Для этого предназначена настройка торгового предприятия «Кассовые смены» – «Настройка открытия кассовой смены» – «Проверять явки сотрудников».

Для верификации явок требуется право «Принудительно закрывать личные смены» (F_KIS).

Блокировка работы кассира при открытом денежном ящике

Для того чтобы дисциплинировать кассиров, и приучить их закрывать денежный ящик после выполнения каждой операции, может быть настроена блокировка кассы. В целях безопасности после того как кассир рассчитал гостя или выполнил операцию внесения, он должен сразу убрать деньги в ящик и закрыть его. И только после этого кассир сможет перейти к выполнению следующей операции. Если кассир принимает оплату, и денежный ящик открыт, то кнопка **Оплатить** будет недоступна. На экране расчета он увидит блокирующее сообщение. Чтобы продолжить работу, кассир должен будет закрыть ящик.

Если у менеджера есть специальное право «Открывать денежный ящик», то он может прокатать свою карту и продолжить работу с открытым ящиком. После закрытия ящика или прокатки карты менеджера окно сообщения будет закрыто. Кнопка **Оплатить** станет доступной, может быть выполнена операция оплаты и переход к окну столов, кассир сможет перейти к следующему заказу.

Для установки такого требования в настройках фискального регистратора предназначен параметр **Запретить работать с кассой при открытом денежном ящике**.

Работа двух кассиров на одной кассе

На одной кассе могут работать два кассира, каждый со своим денежным ящиком. В зависимости от того, какой кассир производит оплату, открывается его денежный ящик.

В BackOffice необходимо выполнить следующие настройки. Установите галочку **Привязка кассиров к денежным ящикам** в настройках торгового предприятия. В настройках оборудования откройте форму параметров кассового аппарата. В блоке «Денежный ящик» добавьте устройства к фискальному регистратору.

Закрепите денежные ящики за кассирами. В окне дополнительных функций в iikoFront нажмите кнопку **Управление денежными ящиками** в разделе «Касса». В строке с нужным ФР и денежным ящиком нажмите кнопку **Привязать сотрудника** и выберите сотрудника.

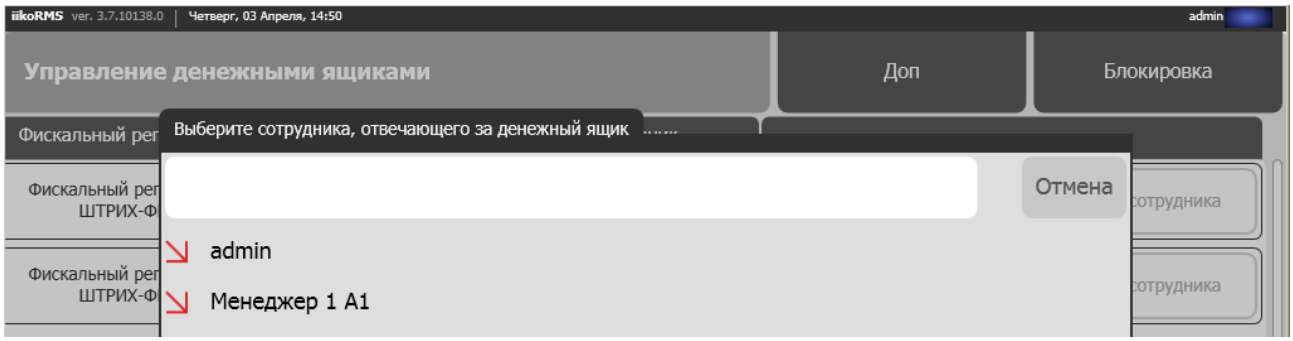


Рисунок 38 Управление денежными ящиками

Чтобы применить привязку, нужно закрыть все текущие кассовые смены, а затем их открыть.

В журнал записывается событие «Кассовые операции, дополнительные» – «Привязка денежного ящика к кассиру».

При закрытии кассовой смены каждый кассир выполняет контрольный пересчет денег из своего денежного ящика.

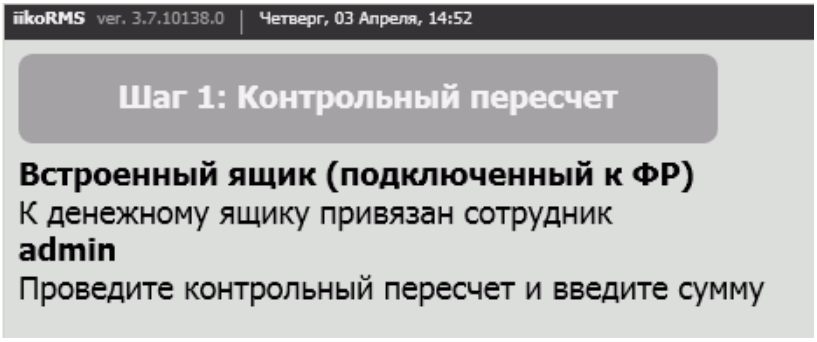


Рисунок 39 Закрытие кассовой смены на денежном ящике

Контроль серийного номера фискального регистратора

В течение кассовой смены iiko контролирует, что серийный номер ФР не изменился, и запрещает менять ФР без закрытия смены. Перед выполнением любой кассовой операции сравниваются текущий номер ФР и номер, с которым была открыта смена. При несовпадении на экран кассиру выводится сообщение о необходимости закрыть кассовую смену, без этого он не сможет пробить чек.

Открытие кассовой смены

На каждом из кассовых терминалов, на которых будет происходить прием и оплата заказов, необходимо открыть кассовую смену.

1. Авторизуйтесь в системе и на экране дополнительного меню нажмите кнопку **Открыть кассовую смену**. Откроется окно первого шага, результатом которого должна являться печать «нулевого Х-отчета». Для этого нажмите кнопку **Дальше**.
2. На втором шаге Вы должны убедиться в корректности полученного отчета, отсутствии пробитых чеков и подтвердить это нажатием кнопки **Закончить**.

   Для возврата к первому шагу нажмите кнопку **Назад**, для повторной печати «Х-отчета» – кнопку **Повторить**.

Оплата заказов наличными

Чтобы оплатить заказ наличными, в окне расчета выполните следующее:

1. Нажмите кнопку **Наличные**, если она не нажата по умолчанию.
2. Введите сумму, полученную от гостя.
3. Нажмите кнопку **Оплатить**. Касса распечатает фискальный чек, а заказ будет закрыт.

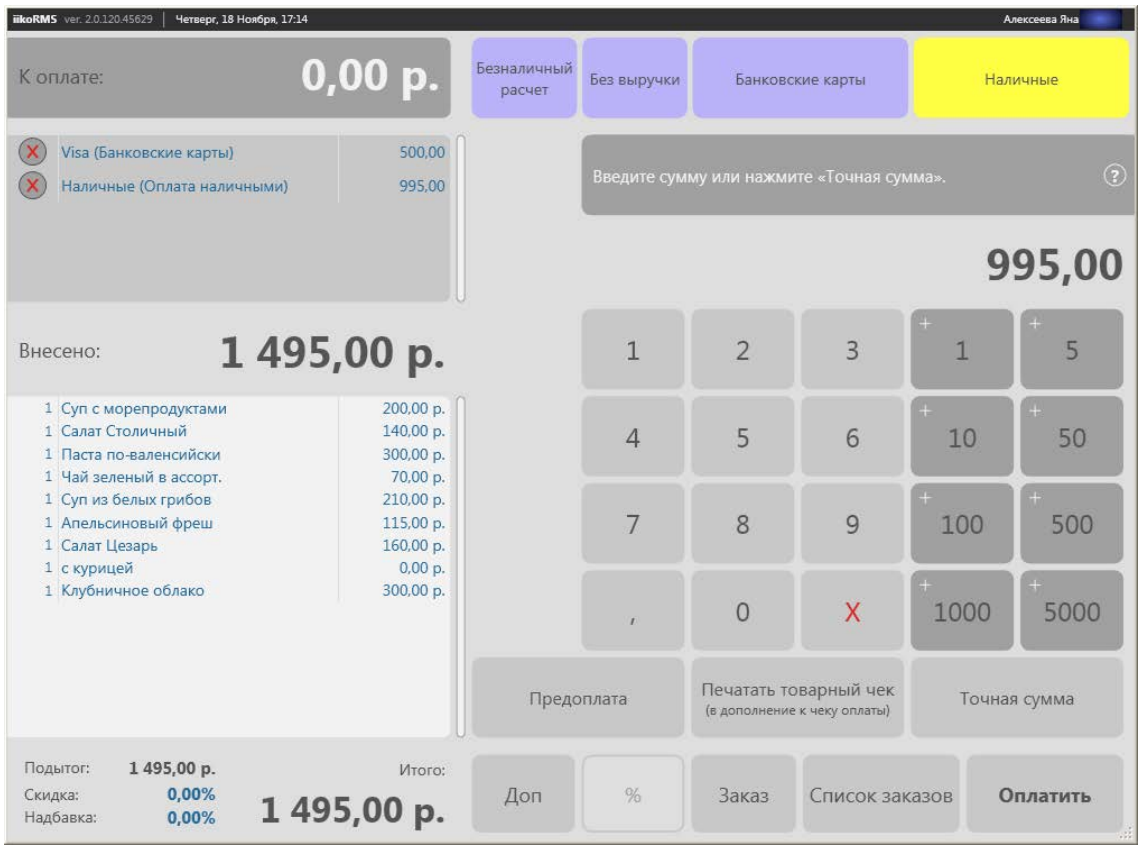


Рисунок 40 Окно расчета

> **Внимание** В системе может быть настроено ограничение на максимальную сумму заказа. Если стоимость заказа превышает этот лимит, то его оплату должен будет подтвердить менеджер с правом «F_ECL – Пробивать заказы сверх лимита».

При оплате заказа распределение суммы счета по гостям может быть изменено (переносом или разделением блюд), на один пречек может быть распечатано несколько фискальных чеков, а также из заказа может быть удалено одно из блюд.

Для этого перейдите в окно заказа, нажав кнопку **Заказ**. Если были внесены оплаты, то откроется окно, в котором необходимо подтвердить удаление непроведенных оплат, нажав кнопку **Да**.

Действия по разделению, переносу и удалению блюд описаны в инструкциях по работе с заказами. Вернуться в окно расчета Вы сможете, нажав кнопку **Касса**. Нажав кнопку **Назад**, Вы вернетесь к рабочему окну.

Оплата заказов банковской картой

Проведите операцию на платежном терминале, который у Вас предназначен для этих целей, затем в iiko нажмите кнопку **Банковские карты**, выберите тип карты (например, Visa или Master), введите оплачиваемую сумму и нажмите кнопку **Оплатить**.

> **Примечание** Для оплаты заказа может быть использована платежная система Пульсар (см. инструкцию Платежная система Пульсар, стр. 146).

Закрытие заказа за счет заведения

Если заказ списывается за счет ресторана, то в окне расчета (см. Рисунок 40) нажмите кнопку **Без выручки** и выберите в появившемся окне статью расхода. Затем в произвольной форме напишите комментарий к данной операции и прокатайте карту ответственного менеджера (если это задано в настройках данного типа оплаты).

Оплата заказов по безналичному расчету

В iiko может вестись учет оплаты по следующим видам безналичного расчета:

- Списание в кредит.

- Оплата заказа одним или несколькими ваучерами.
- По бонусным картам Плас-Тек (см. инструкцию Операции с картами Плас-Тек, стр. 139).
- Картой Lucky Ticket (см. инструкцию Оплата заказа картой Lucky Ticket, стр. 147).

Чтобы принять один из данных видов оплаты, нажмите кнопку **Безналичный расчет** и задайте ее вид.

Оплата в кредит

Если заказ отпускается в кредит, необходимо будет выбрать из списка лицо (контрагента), которому он предоставляется. В окне выбора контрагенты отмечены цветными стрелками: сотрудники – красного, гости – синего, а поставщики – зеленого.

Для быстрого поиска введите название контрагента. В списке будут представлены только названия, содержащие заданную последовательность символов (см. Рисунок 41).

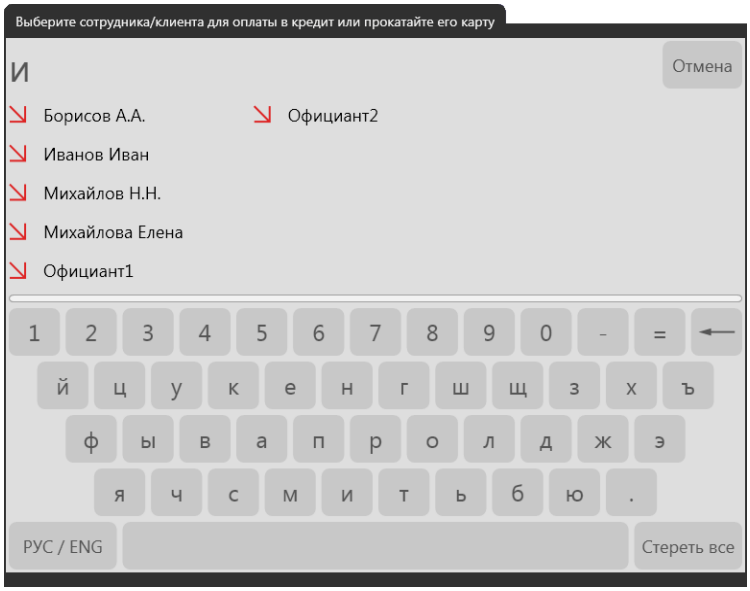


Рисунок 41 Выбор сотрудника, гостя или поставщика, которому предоставляется кредит

Далее наберите сумму и нажмите кнопку **Оплатить**. Эта операция должна быть подтверждена либо прокаткой карты самого контрагента, либо менеджера, ответственного за предоставление кредита.

> **Внимание** Порядок подтверждения оплаты в кредит настраивается в BackOffice.

Оплата ваучерами

Заказ может быть оплачен полностью или частично одним или несколькими ваучерами на фиксированную сумму (номинал ваучера задается в BackOffice). Для этого необходимо будет указать количество ваучеров.

Если сумма заказа не превышает сумму ваучеров, то автоматически будет внесена сумма заказа, а к оплате будет установлено: **0,00 р.** (сдача с ваучера не выдается). Нажмите кнопку **Оплатить**.

Если сумма заказа больше суммы ваучеров, то автоматически будет внесена сумма ваучеров, а остальная сумма будет установлена к оплате. Например, при оплате заказа на сумму **710 р.** двумя ваучерами по **200 р.** будет внесено **400 р.** и **310 р.** установлено к оплате (см. Рисунок 42).

Выберите тип оплаты оставшейся суммы заказа, например, наличными и нажмите кнопку **Оплатить**.

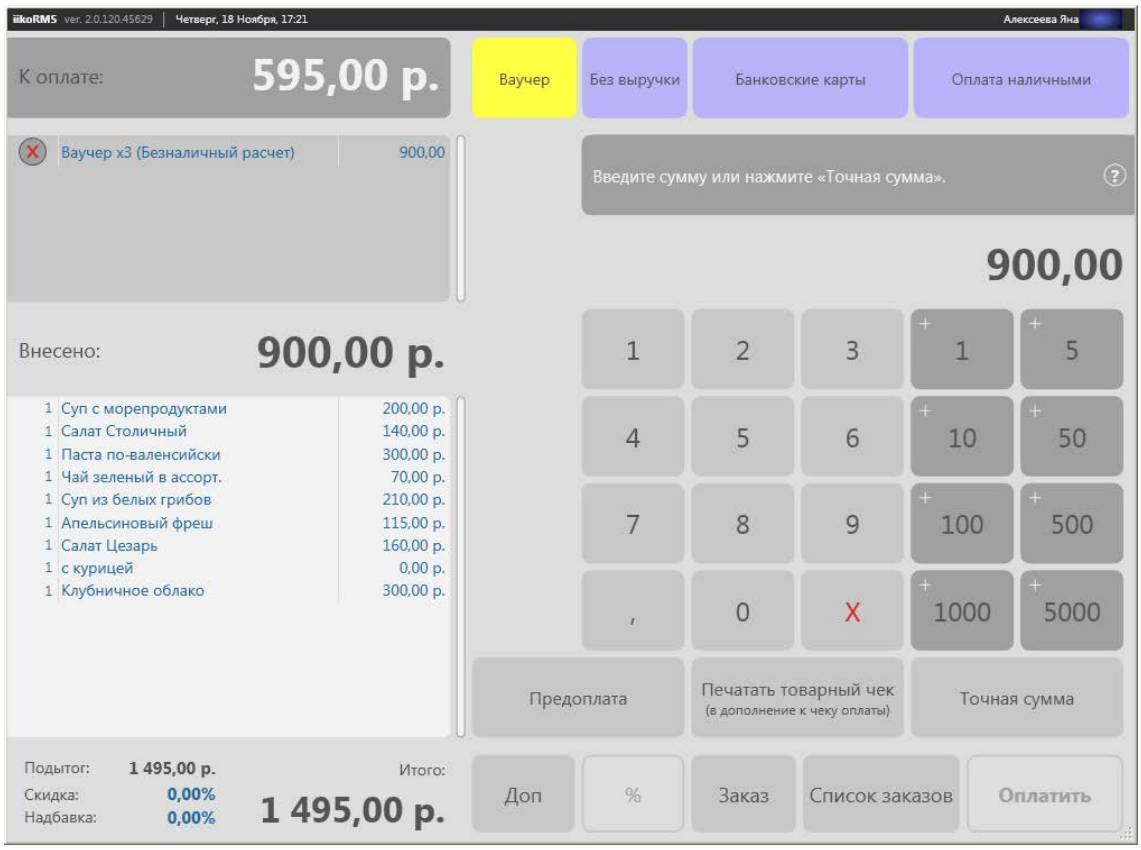


Рисунок 42 Оплата заказа ваучерами и наличными

Комбинированный способ оплаты

Возможна ситуация, когда заказ частично оплачивается наличными, а частично – по карте. Тогда нужно сначала ввести одну часть платежа (нажать кнопку **Наличные** и ввести сумму наличных), а затем другую (нажать кнопку **Банковские карты** или **Безналичный расчет** и ввести сумму, списываемую с карты).

Если оплата заказа была произведена с помощью различных типов оплат, то их список будет показан над внесенной суммой (см. Рисунок 43).

Платежи, которые можно удалить, помечены значком ⓧ. Для удаления одного из платежей нажмите на нужной строке списка и в отрывшемся окне подтвердите удаление, нажав кнопку **Да**.

Внимание Совместное использование различных типов оплат настраивается в BackOffice.

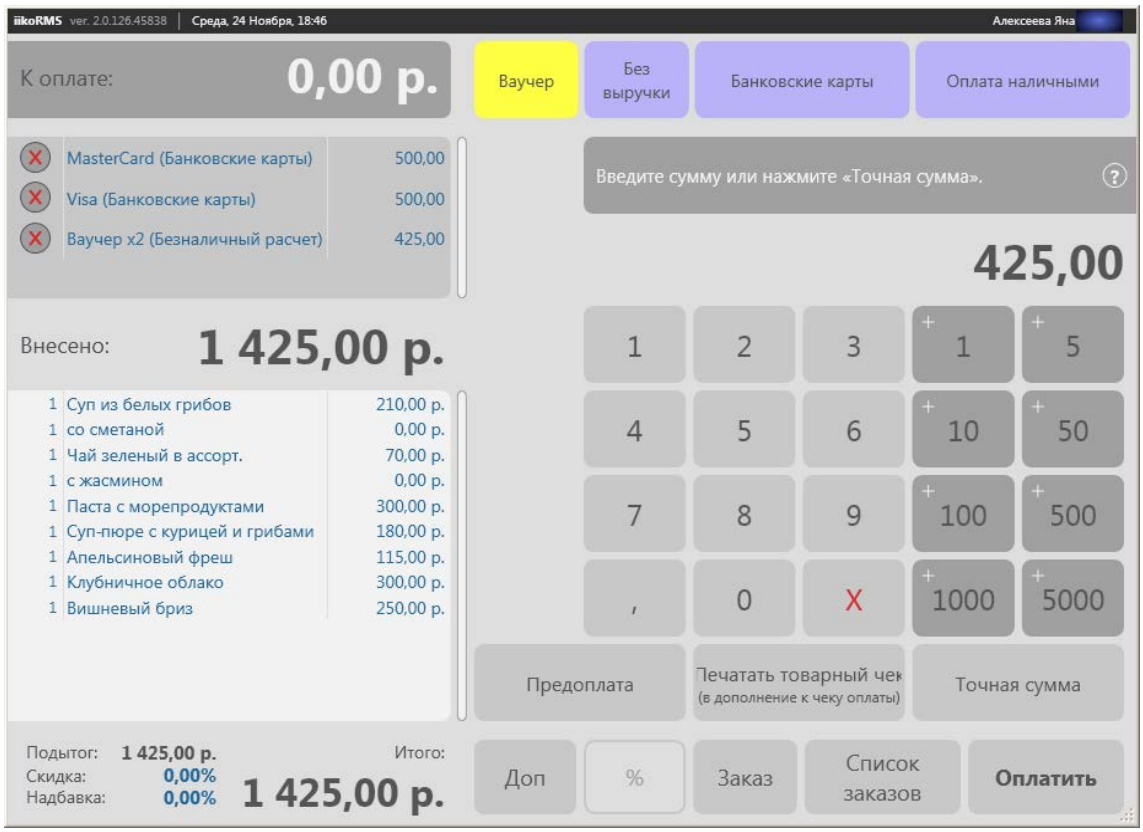


Рисунок 43 Список произведенных оплат

Внесение и изъятие наличных из кассы

Денежные средства в кассу могут поступать не только от оплаты заказов, но и, например, в качестве компенсации задолженности сотрудников или поставщиков.

Если Вам принесли наличные деньги, то для того, чтобы зафиксировать этот факт в iiko, выполните следующие действия:

1. Перейдите на экран дополнительного меню (см. Рисунок 2) нажатием кнопки **Доп** и нажмите кнопку **Внести деньги**. Если настроено, что типов возможных внесений в кассу больше одного, появится окно с их списком.
2. Выбрав подходящий тип, нажмите соответствующую кнопку.
3. Откроется окно, в котором наберите сумму. Нажмите кнопку виртуальной клавиатуры (она станет желтой), затем на поле **Комментарий** и в произвольной форме опишите причину данной операции.

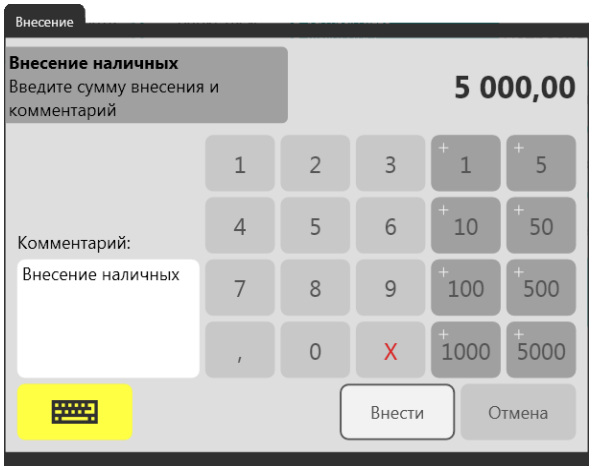


Рисунок 44 Ввод суммы внесения

4. Нажмите кнопку **Внести**.

Если к Вам пришли, наоборот, взять денег из кассы – процесс аналогичный (кнопки **Доп → Изъять деньги**). Типы изъятия также настраиваются в BackOffice. На сумму изымаемых наличных (так же, как и на сумму вносимых денег) может быть наложено ограничение. Размер лимита также задается в настройках внесений / изъятий в BackOffice.

Отмена пречека

Заказ, по которому распечатан пречек, считается закрытым, и дополнить его уже нельзя. В том случае, если Ваши гости решили остаться и продолжить вечер в ресторане, необходимо будет либо отменить пречек и продолжить работу с заказом, либо принять новый заказ.

В системе предусмотрено специальное право (F_CCB), обладатель которого имеет возможность проводить отмену пречека, тем самым возвращая заказ в состояние открытого. Для этого:

1. На рабочем экране нажмите на стол заказа.
2. Из открывшегося окна расчета перейдите в окно заказа (нажатием кнопки **Заказ**).
3. Нажмите кнопку **Отмена пречека**. После этого потребуется подтверждение данной операции прокаткой карты. Отмена пречека является опасной операцией и фиксируется в соответствующем отчете.

Возврат чека

Внимание Удаление (аннулирование) кассового чека и возврат наличных денег осуществляется только менеджером ресторана при наличии оригинала чека и в присутствии кассира, выполнившего расчет по чеку.

Если гость возвращает проданный ему товар или блюдо, необходимо зарегистрировать возврат чека в системе iiko, выполнив следующие действия:

1. В окне принятия заказа нажмите кнопку **Доп**, а затем кнопки **Текущие заказы → Закрытые заказы**. Откроется окно со списком заказов, закрытых за текущую смену.

   Примечание Кнопка **Закрытые заказы** доступна, если Вам предоставлено право «Просматривать закрытые заказы» (F_CLOR).

2. Найдите в списке заказ, по которому нужно произвести возврат. Для более быстрого поиска нажмите кнопку виртуальной клавиатуры и введите имя сотрудника, зарегистрировавшего заказ, или номер стола. В списке будут представлены только заказы, содержащие заданную последовательность символов (см. Рисунок 45).

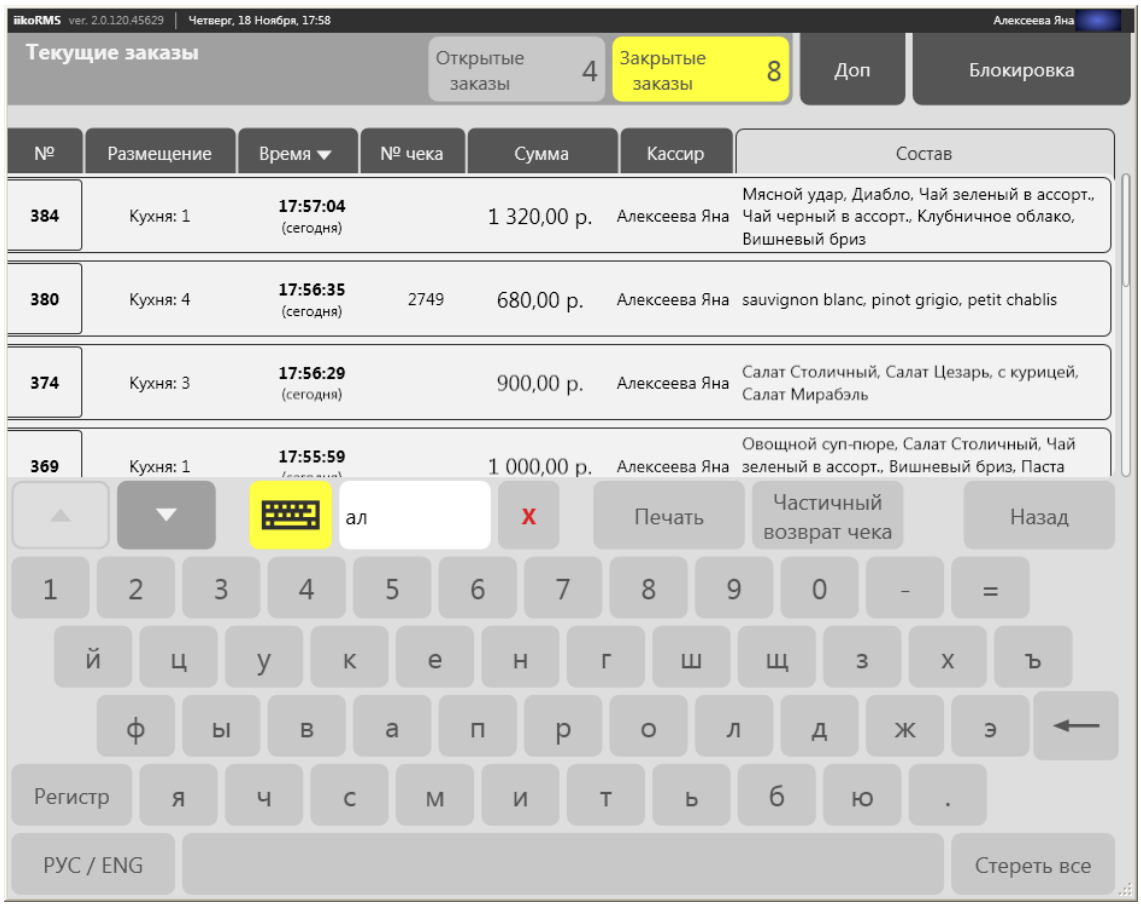


Рисунок 45 Поиск заказа для возврата по чеку

3. Нажмите кнопку **Частичный возврат чека** и затем на соответствующую заказу строку. Подтвердите выполнение операции нажатием кнопки **OK** и прокаткой карты менеджера. Будет напечатан чек возврата на возвращаемый заказ. Заказ будет переведен в состояние открытого, списание товара будет отменено. В дальнейшем из данного заказа могут быть удалены блюда или же он сам полностью удален (для этого нужно будет отменить пречек).

> **Примечание** Кнопка **Частичный возврат чека** доступна, если Вам предоставлено право «Производить возврат по чеку» (F_STRN).

Вы можете сначала просмотреть закрытый заказ, а затем выполнить возврат. Для этого:

1. В списке закрытых заказов нажмите на соответствующую строку.
2. В открывшемся окне Вы увидите содержимое заказа. Для просмотра других закрытых заказов в хронологическом порядке используйте кнопки «**<**» и «**>**».
3. Выберите нужный заказ, а затем нажмите кнопку **Частичный возврат чека** и подтвердите выполнение операции нажатием кнопки **OK** и прокаткой карты менеджера.

Если Вы ошибочно приняли оплату, например, выбрали оплату наличными, а должны были оплатить банковской картой, в этом случае необходимо также выполнить сторнирование заказа, а затем оплатить его нужным способом.

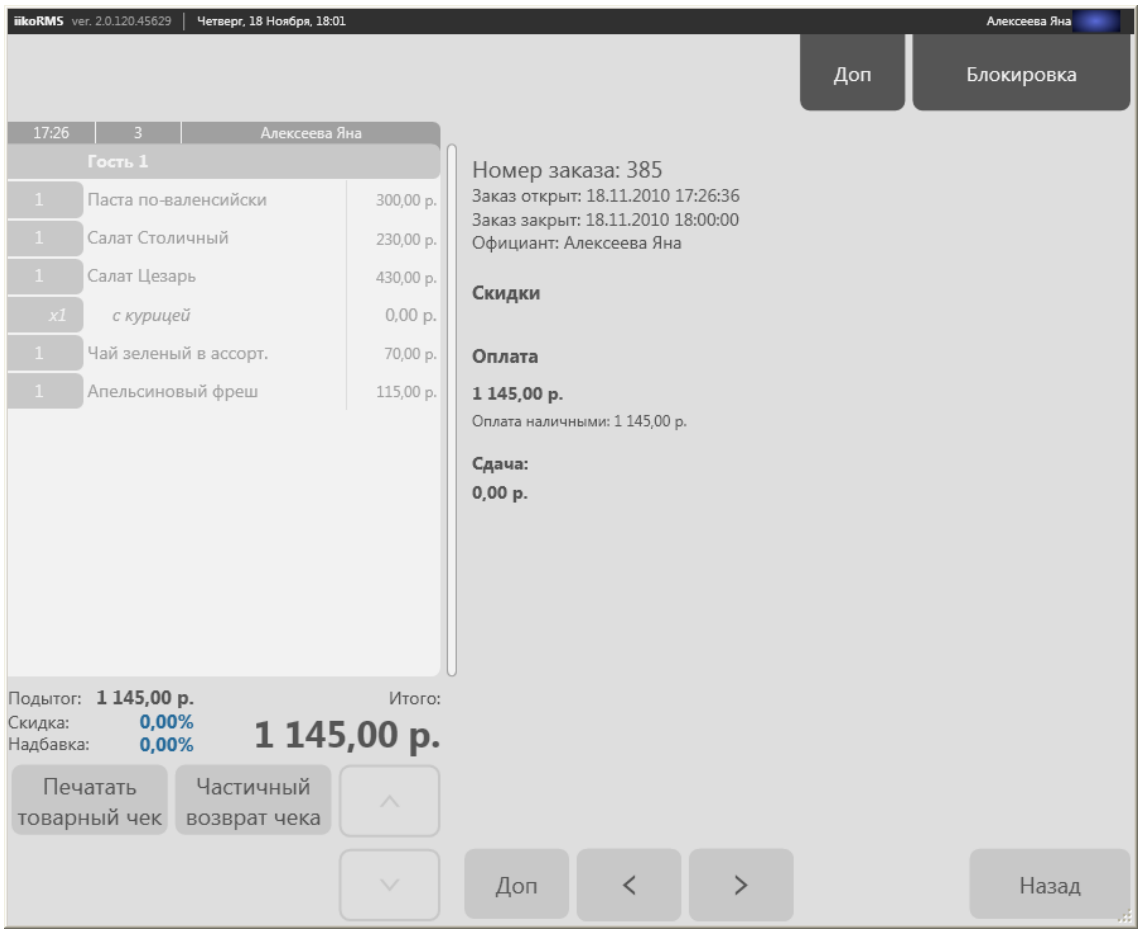


Рисунок 46 Просмотр закрытых заказов в хронологическом порядке

Закрытие кассовой смены

В конце рабочего дня менеджер вместе с кассиром производит закрытие кассовой смены на каждом из кассовых терминалов ресторана. Перед началом выполнения данной операции рекомендуется заранее подготовить все документы по проведенным за смену внесениям/изъятиям.

Внимание Количество шагов, которое необходимо пройти для закрытия кассовой смены, настраивается в BackOffice (Настройки торгового предприятия, закладка Кассовые смены). Как минимум должен быть выполнен контрольный пересчет и печать Z-отчета.

Если это настроено в BackOffice, то в процедуру закрытия кассовой смены добавляются шаги «Верификация явок». Менеджер должен будет проверить открытые явки. Проверить правильность отчета по явкам. Для этого предназначена настройка торгового предприятия «Кассовые смены» – «Настройка закрытия кассовой смены» – «Личные смены»: «Верификация явок». Для верификации явок требуется право «Принудительно закрывать личные смены» (F_KIS).

Для закрытия кассовой смены перейдите к экрану дополнительного меню (см. Рисунок 2) нажатием кнопки **Доп** и нажмите кнопку **Закрыть кассовую смену**.

Примечание Кнопка **Закрыть кассовую смену** доступна, если Вам предоставлено право «Закрывать кассовую смену» (F_CS).

1. **Шаг 1.** Проверка незакрытых заказов.

   В зависимости от статуса заказа информация о нем показана разными цветами: синим – заказ не напечатан, черным – напечатан, красным – напечатан пречек.

   Незакрытые заказы по усмотрению менеджера могут быть принудительно закрыты (если в BackOffice настроена такая возможность). Для этого напротив заказов в столбце **Закрыть?** нажмите на надпись «Не закрывать». Она изменится на «Закрыть». Стоимость заказов будет автоматически списана в кредит со штрафом официанту, открывшему заказ.

   Для перехода к следующему шагу нажмите кнопку **Дальше**.

Если при проверке незакрытых заказов Вы решили отказаться от закрытия смены, вернуться к основному рабочему экрану (см. Рисунок 5) и разобраться в ситуации (оплатить, списать или удалить заказы), нажмите кнопки **Отмена → Назад**.

> **Примечание** Возможность выполнять операции с закрытыми заказами определяется предоставлением следующих прав:
>
> **F_ACO** – «Автоматически закрывать заказы в кредит при закрытии смены». Если право отключено и выбрано закрытие одного или нескольких заказов, то при нажатии кнопки **Дальше** требуется подтверждение операции прокаткой карты с данным правом.
>
> **F_CSUUO** – «Переносить столы без пречека на следующую кассовую смену». Если право отключено, и в списке есть заказы без пречека, для которых выбрано «Не закрывать», то при нажатии кнопки **Дальше** требуется подтверждение операции прокаткой карты с данным правом.
>
> **F_CSUO** – «Переносить любые столы на следующую кассовую смену». Если право отключено и в списке есть заказы, для которых выбрано «Не закрывать», то при нажатии кнопки **Дальше** требуется подтверждение операции прокаткой карты с данным правом.
>
> Право **F_CSUO** приоритетнее права **F_CSUUO**: если есть право переносить любые столы, то наличие права переносить столы без пречека значения не имеет.

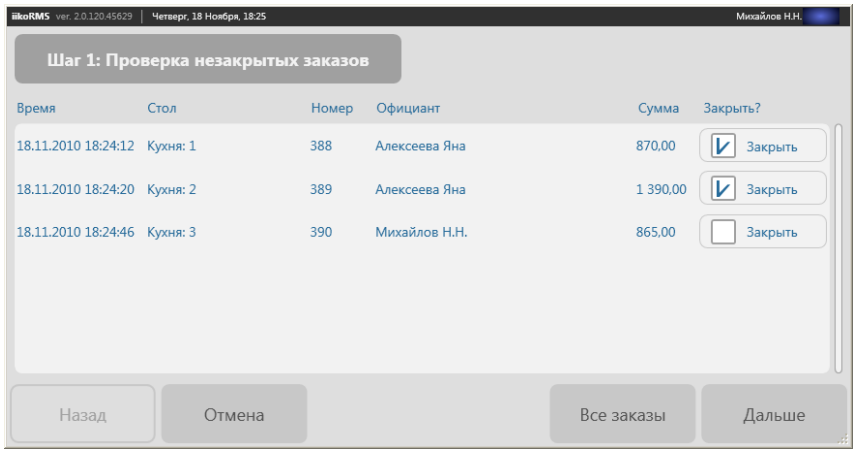


Рисунок 47 Шаг 1: Проверка незакрытых заказов

2. **Шаг 2.** Контрольный пересчет (обязательный шаг).

   Пересчитайте наличные деньги в кассе, введите полученную сумму и нажмите кнопку **Дальше**. Если сумма меньше или больше той, которая должна быть в соответствии с кассовым отчетом, iiko сообщит об этом, и Вы сможете выяснить ситуацию. Если все в порядке, iiko попросит прокатать Вашу карту.

   > **Примечание** Требуется право «Проводить контрольный пересчет и смотреть x-отчет» (F_XR).

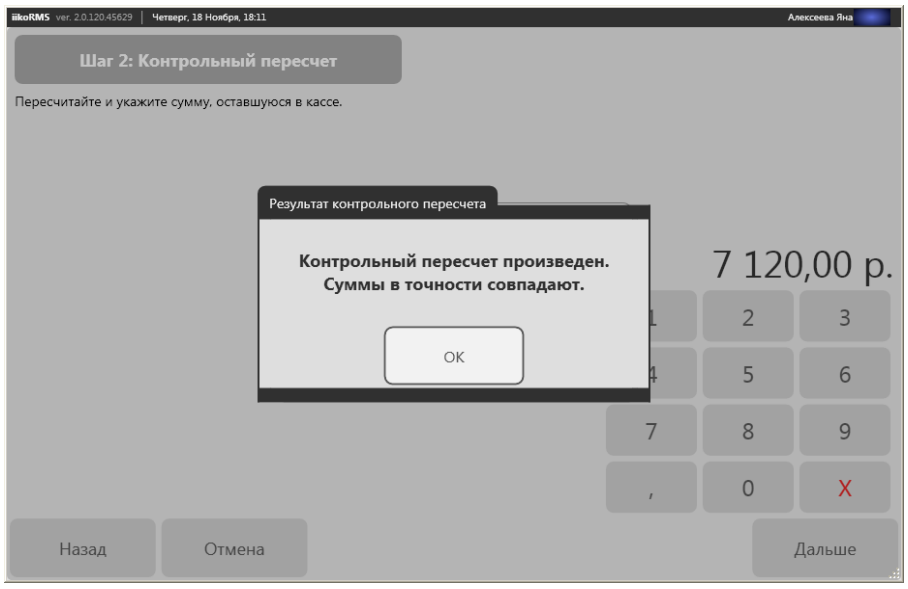


Рисунок 48 Шаг 2: Контрольный пересчет

3. **Шаг 3.** Может быть настроена печать отчетов по выручке и по кассе.

   Тщательно проверьте наличие подтверждающих документов по всем позициям отчетов, так как ответственность за отсутствие этих документов, а, следовательно, и по соответствующим суммам, также ляжет на Вас. Если продажа была произведена в кредит, то должен быть распечатанный пречек с подписью гостя. Если расчет производился по кредитной карте, то эту операцию должен подтверждать слип с банковского терминала, с подписью гостя. Разберитесь с проблемными и опасными ситуациями, например, случаями удаления блюд из пречека.

   Примечание Для печати отчетов требуется право «Просматривать отчеты во фронте» (F_VRPT).

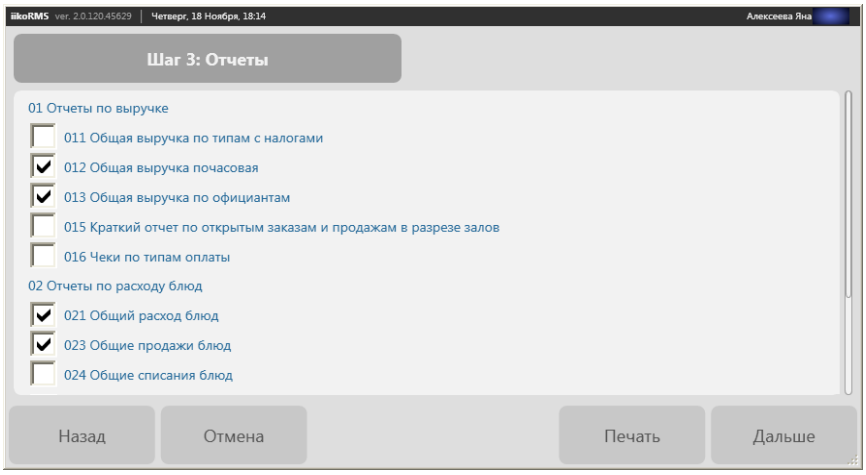


Рисунок 49 Шаг 3: Отчеты

4. **Шаг 4.** Инкассация и печать «Z-отчета» (обязательный шаг).

   Изымите из кассы крупные купюры, оставив небольшой остаток для сдачи на будущую смену (если это позволяет используемая модель ФР), и введите изъятую сумму (если в BackOffice установлена настройка «Вводить изымаемую сумму»). Если сумма изымаемых денег превышает остаток по кассе, который зафиксирован системой, iiko предупредит об этом. Нажмите кнопку **Закрыть смену** и прокатайте свою карту.

   Примечание Для проведения инкассации требуется право «Авторизовывать кассовые внесения и изъятия» (F_APIO).

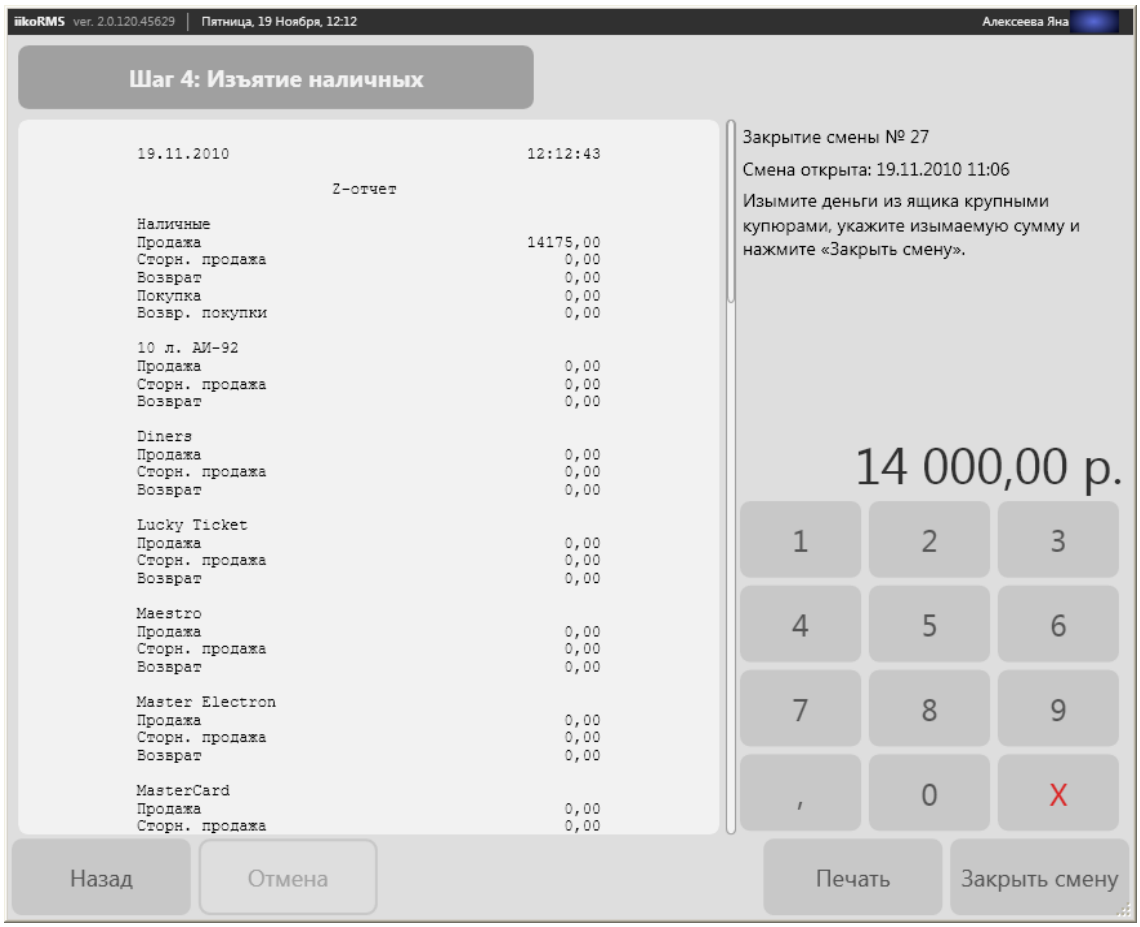


Рисунок 50 Шаг 4: Изъятие наличных (настроен ввод изымаемой суммы)

5. По умолчанию после закрытия кассовой смены терминал не выключается, а блокируется (вы попадаете на экран авторизации). Может быть настроено выключение терминала по усмотрению менеджера или всегда после закрытия кассовой смены.

   Примечание Требуется право «Выключать терминал» (F_CST).

6. Нажмите кнопку **Закончить** и подтвердите право закрытия кассовой смены прокаткой карты (своей или другого сотрудника, имеющего на это право).

Ограничение длительности кассовой смены для виртуального ФР

Может быть настроено ограничение длительности кассовой смены для виртуального фискального регистратора. Через 24 часа на экран кассиру выводится сообщение о необходимости закрыть кассовую смену, без этого он не сможет пробить чек.

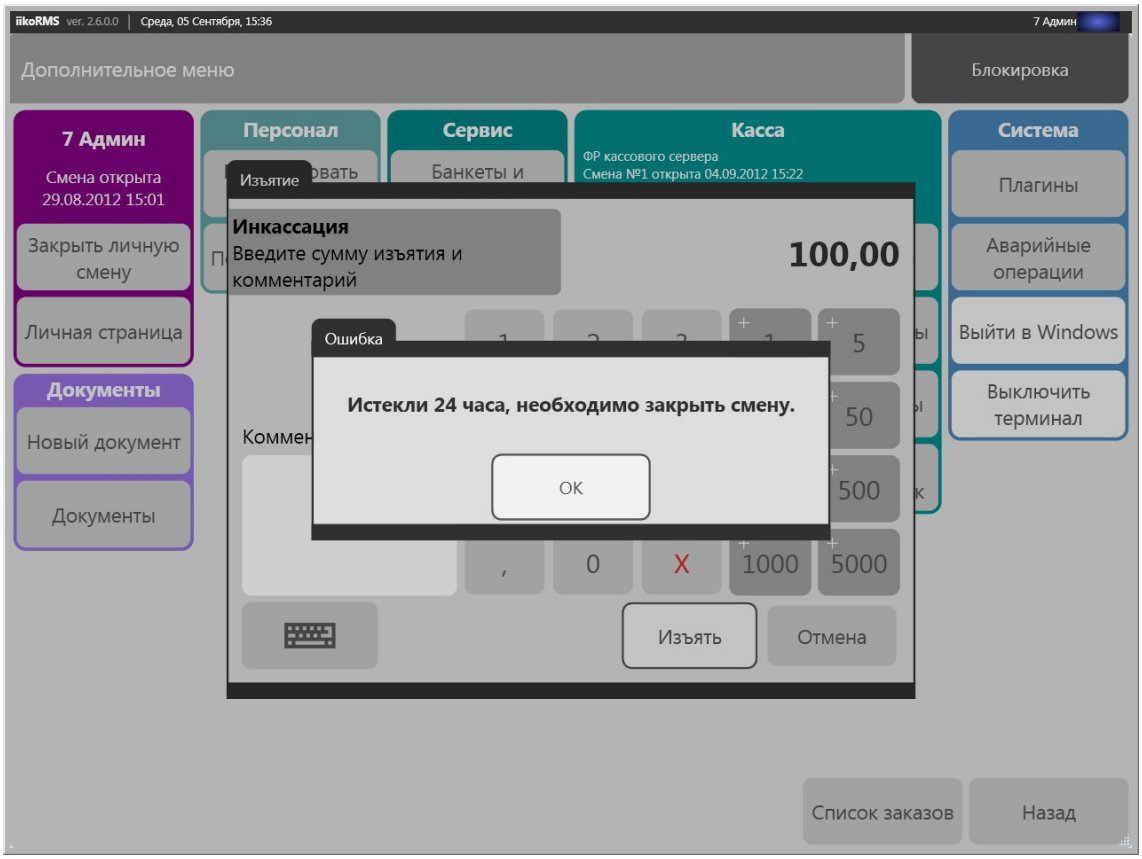


Рисунок 51 Ограничение длительности кассовой смены для виртуального ФР

Резервы и банкеты (iikoHostess)

Чтобы гости всегда оставались довольны после посещения Вашего ресторана и приходили снова и снова, в системе есть удобные инструменты **iikoHostess**, с помощью которых может вестись резервирование столов, а также оформление и учет банкетных заказов с фиксацией пожеланий гостей.

Зарезервированный стол выделяется на схеме зала, на нем выводится время начала брони, что позволяет избежать ситуации, когда гости, сделавшие резерв, уже пришли, а стол занят. О приближении времени начала резерва производится автоматическое уведомление, причем в качестве дополнительной информации могут приводиться пожелания гостя, высказанные им при оформлении брони, например, поставить на стол цветы.

Для банкетного заказа может быть сформировано меню, после чего его можно будет отправить на кухню для предварительного ознакомления, учтены все пожелания гостя, а также внесена предоплата.

Информацию о зарегистрированных в iiko банкетах и резервах (БР) Вы можете увидеть как в списке БР (см. Рисунок 52), так и на схеме зала (см. Рисунок 53).

Внимание Система не позволит Вам забыть о просроченных банкетах. Если банкет был предварительно оплачен и/или в нем есть отпечатанные блюда и установленное время начала банкета уже прошло, то он будет показан в списке независимо от того, на какую дату или за какой период Вы просматриваете список банкетов. В списке банкетов они выделены розовым цветом, а на экране входа в систему будет выведено соответствующее предупреждение (см. ниже).

Список банкетов и резервов

Список БР открывается при нажатии кнопки **Банкеты и резервы** на экране дополнительного меню или кнопки **Банкеты/резервы** на схеме зала (см. Рисунок 52). В нем отображаются все БР на сегодня (по умолчанию) или на любую другую дату, которая может быть выбрана из календаря или с помощью кнопок «**<**» и «**>**».

Вы также можете посмотреть БР за определенный период. Для этого нажмите кнопку **Период** (ее название изменится на **Дата**) и выберите из календаря даты его начала и окончания. При повторном нажатии на эту кнопку Вы перейдете к просмотру по дате.

Примечание При переключении с просмотра «по дате» на просмотр «по периоду» началом периода является установленная дата, а для задания окончания периода к ней прибавится 31 день.

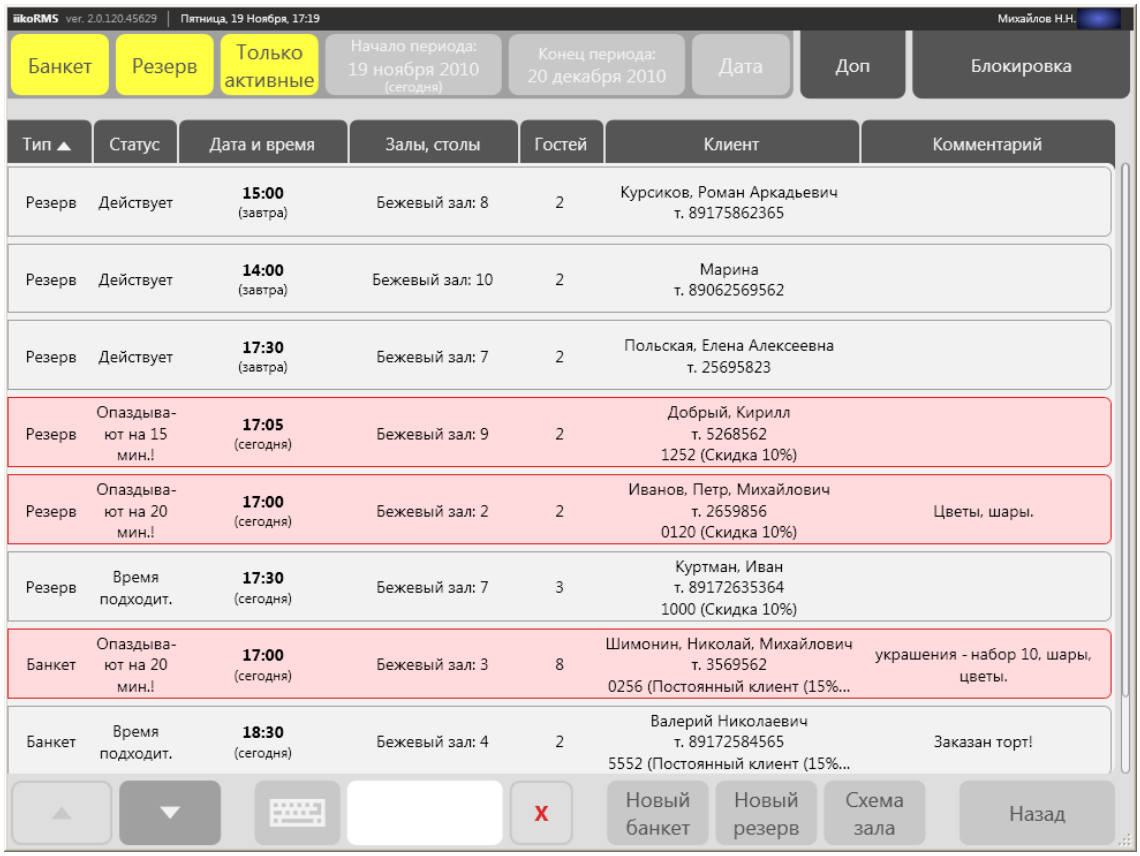


Рисунок 52 Список банкетов и резервов

По каждому банкету или резерву показана следующая информация:

- Тип обслуживания: банкет или резерв.
- Статус – может меняться автоматически или вручную: «Действует», «Гость пришел», «Снят» (причина: «Гость отказался», «Гость не пришел», «Другое»). Для банкета также показывается сумма заказа.
- Время начала БР. Ниже указано сегодня/завтра или дата, в том случае если БР начинается послезавтра или позднее.
- Название зала и номер стола.
- Количество гостей.
- Данные о клиенте (имя клиента, телефон, номер и тип карты).
- Комментарий, например, «Цветы на стол» или «Гость отказался».

По умолчанию в списке показаны только активные (со статусом «Действует») БР на указанную дату (период). Вы можете исключить из списка либо банкеты, либо резервы, нажав одну из соответствующих кнопок над списком. Эта кнопка будет показана как ненажатая: без выделения желтым цветом. Для показа полного списка нажмите кнопку **Банкет** (**Резерв**) повторно, она станет желтой.

Для показа как активных, так и снятых по разным причинам БР нажмите кнопку **Только активные**, кнопка будет показана ненажатой. При повторном нажатии будут показаны только действующие заказы (кнопка станет желтой).

Список БР может быть отсортирован по любому параметру, например по времени. Для этого необходимо нажать на область заголовка колонки («Дата и время»). Данные будут отсортированы по возрастанию (значок ▲). Повторное нажатие изменит направление сортировки (значок ▼).

Примечание Кнопка **Банкеты и резервы** доступна на экране дополнительного меню, если у пользователя есть право F_ERS – «Редактировать резервы и банкеты» или F_VRS – «Просматривать резервы и банкеты». Если у пользователя есть только право F_VRS (просматривать), то для изменения статуса заказа (например, при нажатии кнопки **Банкет начался**) и внесения других изменений в карточку банкета/резерва потребуется прокатка карты с правом F_ERS (редактировать).

Из списка БР Вы можете оформить новый заказ, нажав кнопку **Новый банкет** (**резерв**) и заполнив его карточку (см. ниже).

Банкеты и резервы на схеме зала

Кнопка **Схема залов** на рабочем экране задает отображение БР в виде занятых на сегодняшний день столов на схеме зала ресторана (см. Рисунок 53). Если на столе оформлено несколько БР, то показывается ближайший по времени. В режиме «Схема зала» слева на экране расположены кнопки с названиями залов, справа – расположение столов выбранного зала. Занятые столы отмечены буквами «Р» (резерв) и «Б» (банкет) на цветном фоне, правее указано время начала резерва. Цвет фона зависит от статуса БР:

Б (зеленый) – время на подготовку стола еще есть (осталось более часа для резерва и 6 часов для банкета).

Б (желтый) – пора готовить стол (осталось менее часа для резерва и 6 часов для банкета).

Б (красный) – время начала банкета прошло (гости опаздывают).

Нажав кнопку **Банкеты/резервы** (с указанием их количества), Вы сможете перейти к списку и посмотреть все резервы по датам или за период (см. Рисунок 52).

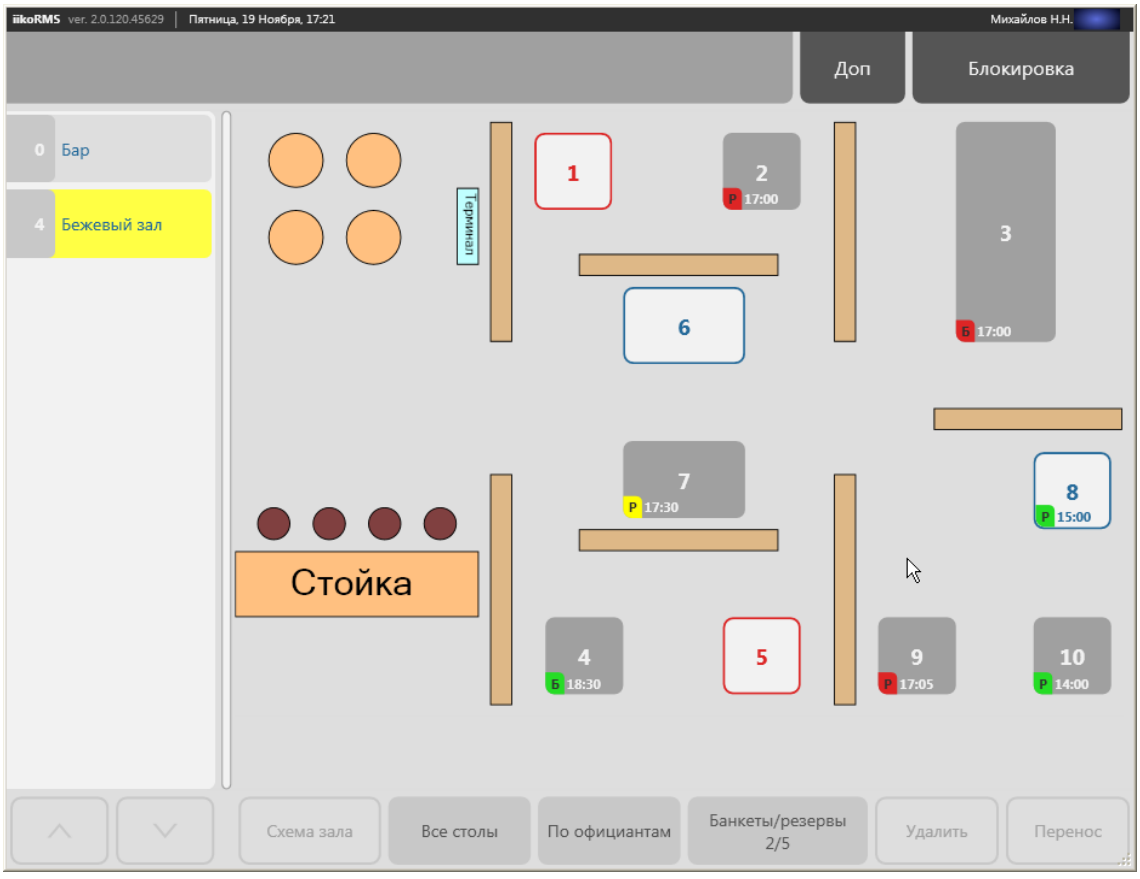


Рисунок 53 Схема зала – банкеты и резервы

Предупреждения о банкетах и резервах в окне авторизации

При входе в систему обратите внимание на предупреждения по предстоящим в ближайший день БР, которые показаны в виде карточек разного цвета (см. Рисунок 54):

1. О начале банкета система предупредит Вас желтой карточкой за 6 часов до его начала, а о начале резерва – за 1 час (если установлено «Напоминать заранее» в параметрах БР). Информация о таком БР будет показана

на желтой карточке. Вы должны либо начать подготовку этого стола, либо перенести БР на другой стол или время.

2. Если истекает время на подготовку стола (1 час для резерва и 6 часов для банкета), а он занят другим заказом, то информация о таком БР с предупреждением «Стол занят!» будет показана на розовой карточке. Вы должны либо рассчитать гостей за этим столом и приготовить его к БР, либо перенести БР на другой стол или время.
3. Если БР не начался в назначенное время, то информация о нем с предупреждением «Опаздывают!» будет также показана на розовой карточке. Вы можете связаться с клиентом (данные о клиенте Вы найдете в карточке БР) и при необходимости отменить заказ или перенести его на другое время.

На предупреждающей карточке показываются:

- Время начала БР.
- Количество гостей (в скобках).
- Название зала и номер стола.
- Предупреждение («Стол занят!», «Опаздывают!»).
- Комментарий, заданный в карточке БР (например, «Поставить цветы»).

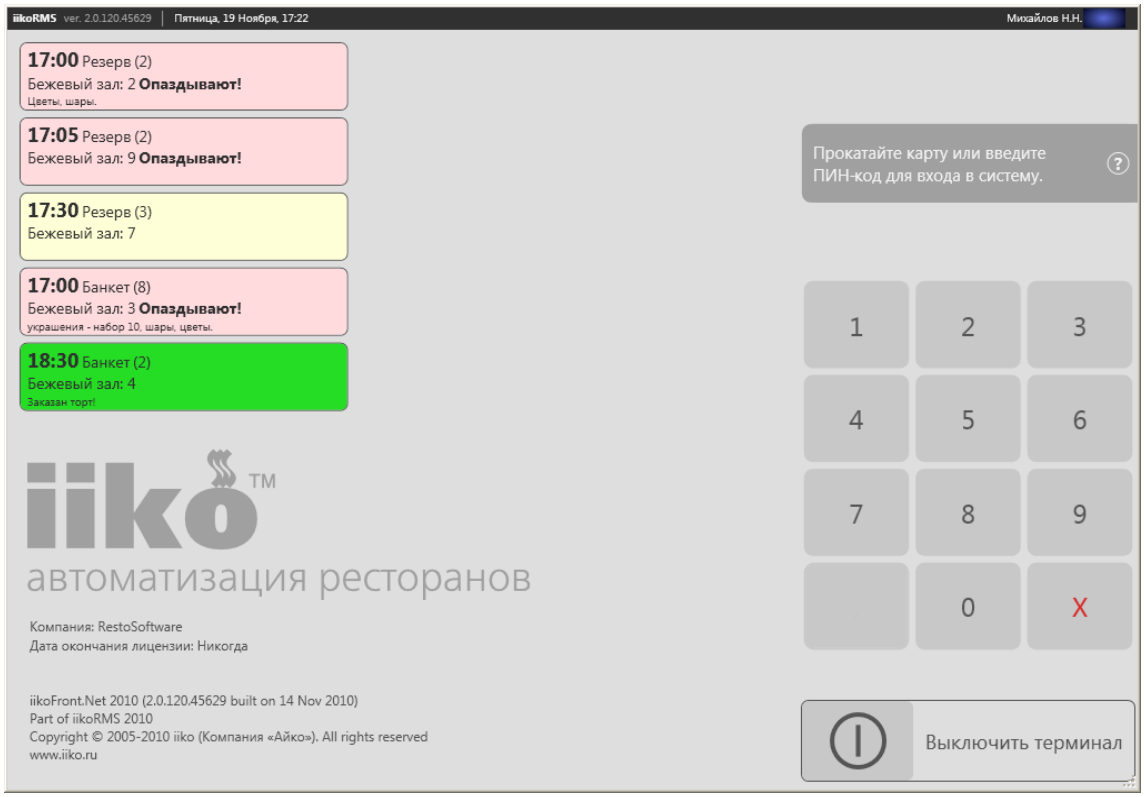


Рисунок 54 Предупреждения о банкетах и резервах

Внимание В текущей версии системы Вы можете оформить заказ только на один стол. Если клиент бронирует весь зал или несколько столов, то эту информацию необходимо внести в карточку БР, указав название зала или номера столов в поле **Комментарий**.

Резерв

Чтобы гости, которые планируют провести вечер в Вашем ресторане, гарантированно получили столик, в системе на него может быть оформлен резерв, и iiko напомнит вам об этом в нужное время. Для этого необходимо создать карточку резерва, нажав кнопку **Новый резерв** из списка БР (см. Рисунок 52).

Для изменения статуса резерва (гость пришел / резерв снят) или его редактирования откройте его карточку, нажав соответствующую строку в списке БР. В карточке резерва вверху показывается следующая информация:

1. Номер резерва (присваивается автоматически).
2. Название зала, день и время начала.

3. Статус: «Действует», «Гость пришел», «Снят (Гость отказался / Гость не пришел / Другое)».
4. Могут быть выведены следующие предупреждающие сообщения:
   - ❑ Если время резерва уже наступило, а гость не пришел, то будет выведено предупреждающее сообщение с указанием времени задержки.
   - ❑ За час до начала резерва будет выведено сообщение, что время уже подходит.
   - ❑ Если данный стол уже забронирован на это время, то появится сообщение с информацией об уже существующем БР.

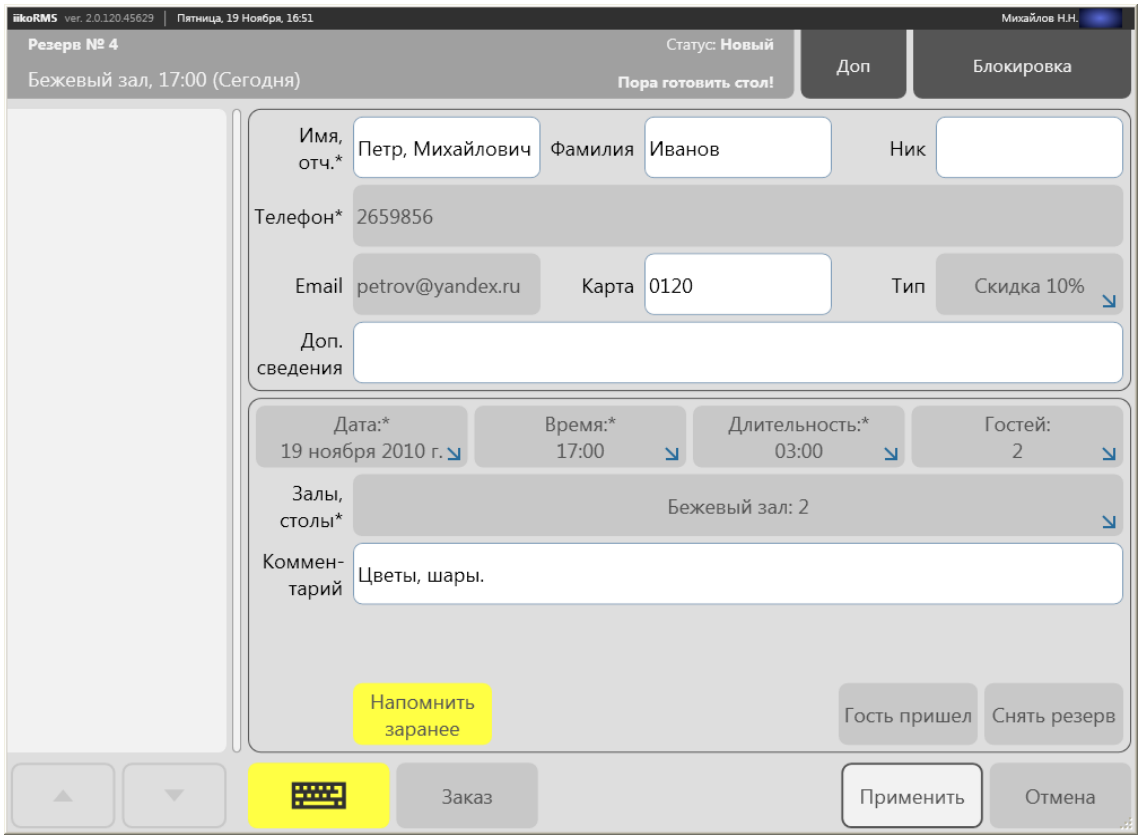


Рисунок 55 Карточка резерва

Гость делает заказ на резервирование стола

Перед тем как принять заказ, убедитесь, что на данного гостя стол еще не забронирован, чтобы по ошибке не открыть заказ повторно для одного гостя. Для этого просмотрите список резервов на день заказа с сортировкой по клиентам.

Заполните карточку заказа (обязательные поля помечены «*»). Чем полнее будут данные, тем легче Вам будет работать с этим заказом, и тем лучше Вы обслужите гостя.

1. Введите имя гостя и номер телефона для связи.
2. Если гость говорит, что у него есть скидочная карта, введите ее номер в поле **Карта**.
3. В том случае, если гостю положена скидка или надбавка, нажмите кнопку **Тип**, в открывшемся окне выберите название скидки/надбавки. Типы возможных скидок и надбавок задаются в BackOffice.
4. По умолчанию резерв оформляется на текущую дату и стандартное время, заданное в настройках торгового предприятия в BackOffice. Если это время уже прошло, то по умолчанию резерв оформляется на следующий день.

   Выберите нужный день резерва, зал и номер стола. Для этого:

   4.1. Нажмите кнопку **Дата**.

   4.2. Выберите дату из календаря или с помощью кнопок «**<**» и «**>**», расположенных вверху окна выбора даты и резервируемого стола (см. Рисунок 56).

   4.3. Выберите зал, нажав на кнопку с его названием (слева).

4.4. Нажмите на свободный стол, номер которого обозначен на серой кнопке в схеме зала (справа). При попытке зарезервировать стол, занятый на указанное время резерва, появится сообщение об ошибке. Если требуемый стол занят, предложите гостю другой стол, зал и/или день.

5. Зал и номер стола Вы также можете изменить, нажав кнопку **Залы, столы**.
6. Если время начала резерва отличается от стандартного, нажмите кнопку **Время** и установите нужное значение.
7. По умолчанию продолжительность БР – 3 часа. Для ее изменения нажмите кнопку **Длительность** и установите нужное количество часов и минут. Минимальная длительность банкета – 30 минут, резерва – 15 минут.
8. Вы можете изменить планируемое количество гостей (по умолчанию – 2 гостя), нажав соответствующую кнопку.
9. Если у гостя есть какие-либо пожелания по подготовке стола, занесите их в поле **Комментарий** (например, «поставить на стол цветы»).

> **Внимание** Если клиент бронирует весь зал или несколько столов, то в этом поле необходимо указать название зала или номера столов.

10. По умолчанию кнопка **Напомнить заранее** по умолчанию нажата (выделена желтым). За один час iiko предупредит Вас о приходе гостей, зарезервировавших стол, и об их пожеланиях. На схеме зала данный стол будет отмечен буквой «Р» на желтом фоне. Вы также получите сообщение на желтой карточке при входе в систему. Если Вы решили, что заранее Вас предупреждать о резерве не нужно, нажмите данную кнопку – она станет серой.
11. Кнопки **Гость пришел** и **Снять резерв** позволяют фиксировать новые состояния заказа. При нажатии кнопки **Снять резерв** необходимо будет выбрать причину отмены брони («Гость пришел», «Гость не пришел», «Гость отказался», «Другое»).
12. Сохраните карточку резерва, нажав кнопку **Применить**.

Резерв будет действовать, пока Вы не зафиксируете в системе, что гость пришел, или отмените заказ. При необходимости Вы можете посмотреть в BackOffice отчет о резервах столов, который содержит информацию обо всех поступивших заказах.

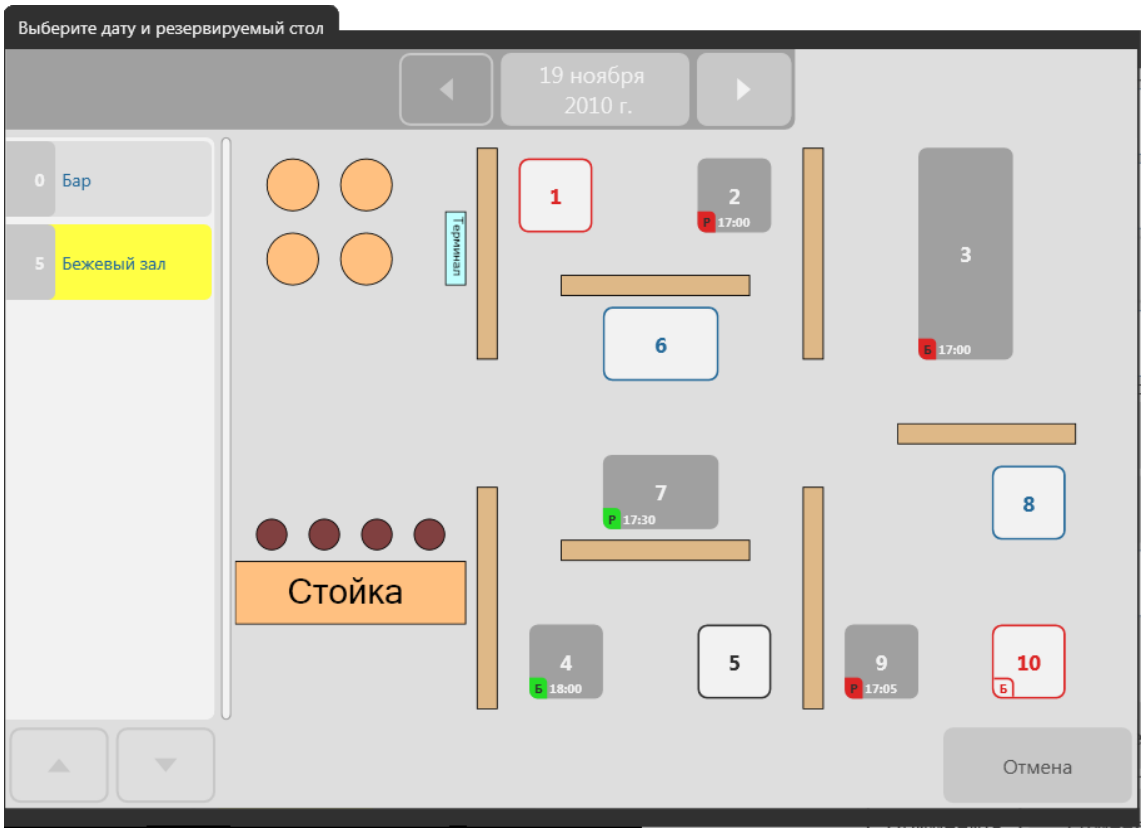


Рисунок 56 Выбор даты и резервируемого стола

Гость пришел

Когда к Вам пришли гости, заказавшие стол, откройте карточку резерва, нажав соответствующую ему строку в списке БР. Далее нажмите кнопку **Гость пришел** (или **Заказ → Гость пришел**) и примите заказ.

Зарегистрировать приход гостя Вы можете из схемы зала. Для этого:

1. Нажмите на зарезервированный стол.
2. В открывшемся окне (см. Рисунок 57) нажмите кнопку **Гость пришел (закрыть резерв)**.
3. Подтвердите операцию прокаткой карты.
4. Примите заказ.

Гость хочет перенести заказ или изменить стол

Если Вам необходимо изменить какие-либо параметры резерва, откройте его карточку (см. Рисунок 55), внесите изменения в соответствующие поля и сохраните карточку резерва, нажав кнопку **Применить**.

Для изменения даты, номера стола или зала нажмите кнопку **Дата** или **Залы, столы** в карточке резерва и выберите дату и стол, как это было описано выше (см. Рисунок 56).

Гость хочет отменить резерв или не пришел

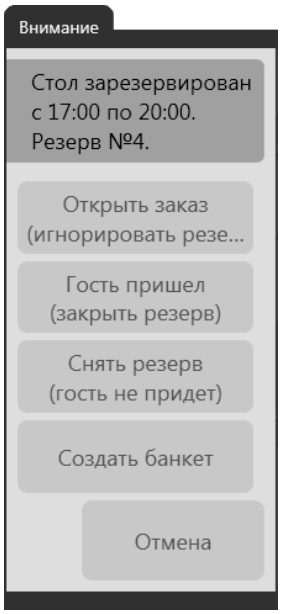


Рисунок 57 Выбор действия с резервом

Если гость просит отменить заказ или не пришел, найдите нужный резерв в списке БР и откройте его карточку. Далее нажмите кнопку **Снять резерв** и укажите причину отмены брони («Гость не пришел», «Гость отказался», «Другое»).

Снять резерв Вы также можете из схемы зала. Для этого выберите нужный стол, в открывшемся окне (см. Рисунок 57) нажмите кнопку **Снять резерв (гость не придет)** и укажите причину.

Восстановление резерва

Если Вы ошибочно закрыли или сняли резерв, то откройте карточку резерва со статусом «Гость пришел» или «Снят», нажав соответствующую ему строку в списке БР, и нажмите кнопку **Восстановить резерв**. Сохраните карточку, нажав кнопку **Применить**.

Регистрация заказа без снятия резерва

Если стол зарезервирован и заказ еще не был принят, то Вы можете, не снимая резерва, зарегистрировать отдельный заказ. Для этого выберите этот стол на схеме зала и в открывшемся окне (см. Рисунок 57) нажмите кнопку **Открыть заказ (игнорировать резерв)**. Далее примите заказ. Если гости придут, то им придется искать другой стол. После оплаты этого заказа резерв стола сохранится.

Создание банкета из резерва

Если стол зарезервирован, и заказ еще не был принят, то Вы можете оформить банкет, выбрав этот стол на схеме зала и нажав кнопку **Создать банкет** (см. Рисунок 57). Откроется окно регистрации заказа с желтой кнопкой **Банкет**. Это означает, что данный заказ является банкетным. Далее заполните карточку банкета (введите информацию о клиенте, при необходимости измените время, продолжительность банкета и количество гостей) и примите заказ.

Если стол зарезервирован и принят заказ, то Вы также можете создать из него банкет. Для этого откройте заказ, выбрав этот стол на схеме зала, и нажмите кнопку **Банкет**. Далее заполните карточку банкета. Аналогичным образом Вы можете создать банкет из любого открытого заказа.

Банкет

Прием заказа на банкет

Создать банкет можно следующими способами:

1. Из списка БР. Для этого нажмите кнопку **Новый банкет** и заполните карточку заказа. В этом случае у созданного банкета не будет ответственного официанта. Открыть такой банкетный заказ можно будет только из его карточки, нажав кнопку **Заказ**.

   Вы можете назначить сотрудника, ответственного за банкетный заказ. Для этого в окне заказа нажмите кнопки **Перенос** → **Сменить официанта** и выберите имя, прокатайте карту менеджера с правом «Авторизовывать перенос заказа другому официанту» (F_COW), нажмите кнопку **Отменить**.

2. Из окна заказа, нажав кнопку **Банкет** и заполнив карточку. В этом случае банкетный заказ будет привязан к официанту, принявшему заказ.

3. Из резерва (см. выше).

Для оформления заказа на банкет необходимо зарезервировать стол, заполнив карточку банкета, и заказать блюда.

Резервирование стола для банкета выполняется аналогично описанному выше:

1. После заполнения карточки примите заказ. Для этого нажмите кнопку **Заказ** и выберите банкетные блюда.

2. После формирования заказа вернитесь в карточку банкета, нажав кнопку **Назад**. Распечатайте сервисный чек банкетного заказа, нажав кнопку **Печать предварительного заказа (без отсчета времени)**.

   Сервисный чек Вы также можете распечатать, нажав кнопку **Печать** в окне заказа. При этом начнется отсчет времени приготовления блюд.

   Если Вы хотите выбрать банкетные блюда позднее, сохраните карточку банкета, нажав кнопку **Применить**. В дальнейшем Вы можете открыть эту карточку и продолжить оформление заказа.

3. Сохраните карточку банкета, нажав кнопку **Применить**.

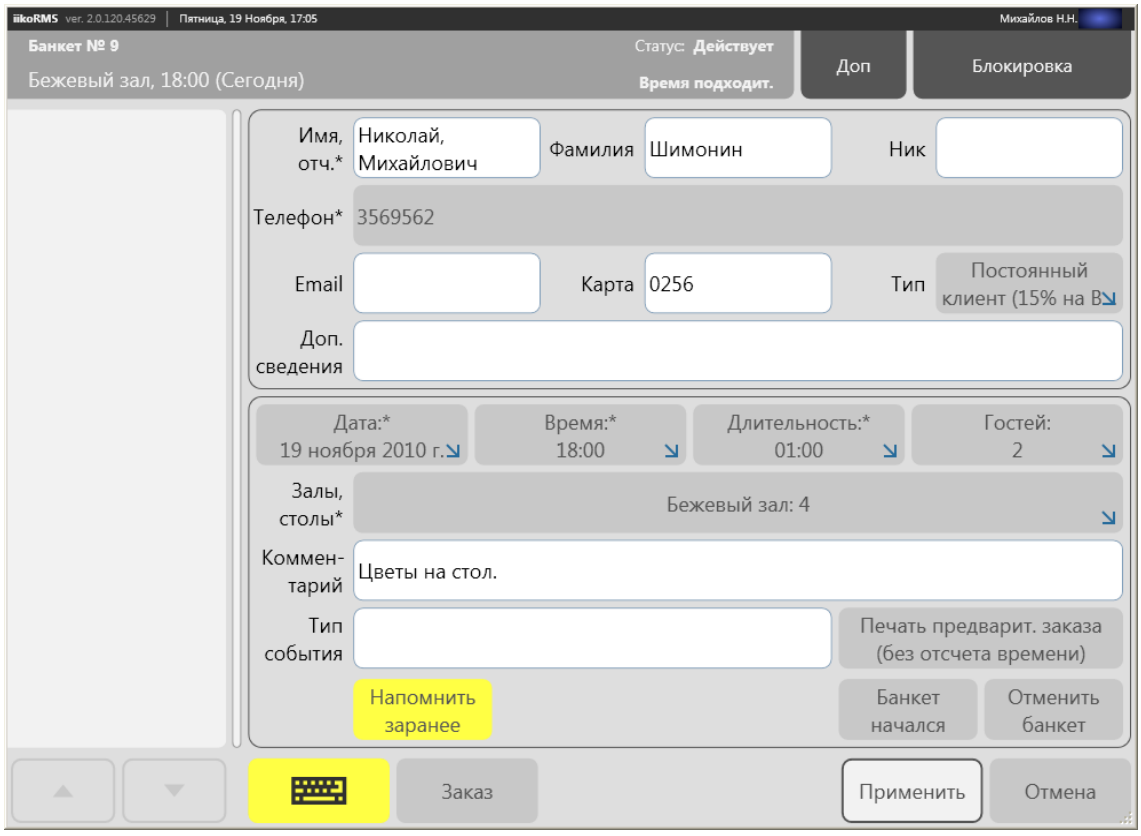


Рисунок 58 Карточка банкета

Примечание Если в Вашем ресторане ни банкеты, ни резервы не используются, то пользователям должны быть запрещены права F_ERS – «Редактирование резервы и банкеты» и F_VRS – «Просматривать резервы и банкеты». В этом случае на экране заказа кнопки **Банкет** не будет.

Предварительная оплата части или всего заказа

Банкетный заказ или его часть может быть предварительно оплачена. Для этого на экране заказа нажмите кнопку **Предоплата** и внесите сумму.

Начало банкета

Когда пришли гости, заказавшие банкет, откройте нужную карточку и нажмите кнопку **Банкет начался**.

Отмена начала банкета

Если вы подтвердили начало банкета по ошибке, то отмените это действие. Откройте карточку банкета. Нажатая кнопка **Банкет начался** выделена желтым. Нажмите ее повторно, выделение будет снято. Из статуса «начался» банкет возвращается в статус «действует».

Чтобы удалить банкетный заказ с отпечатанными блюдами, необходимо сначала удалить эти блюда из заказа, а затем закрыть заказ без оплаты.

Управление персоналом

Настройка расписания

Функция настройки расписания через Front будет добавлена в последующих версиях нашей системы.

Примечание Расписание может быть настроено в BackOffice.

Контроль и изменение явок

Вы можете посмотреть, кто из Ваших сотрудников и когда открыл текущую смену, а также посмотреть явки на интересующую дату. Для этого откройте окно **Просмотр явок** (см. Рисунок 59), нажав кнопки **Доп** → **Редактировать явки**.

При нажатии на соответствующую сотруднику строку осуществляется переход к окну **Редактирование явок** (см. Рисунок 60), в котором Вы можете изменить и принять явки сотрудника, перейти на личную страницу и принудительно закрыть или открыть его смену.

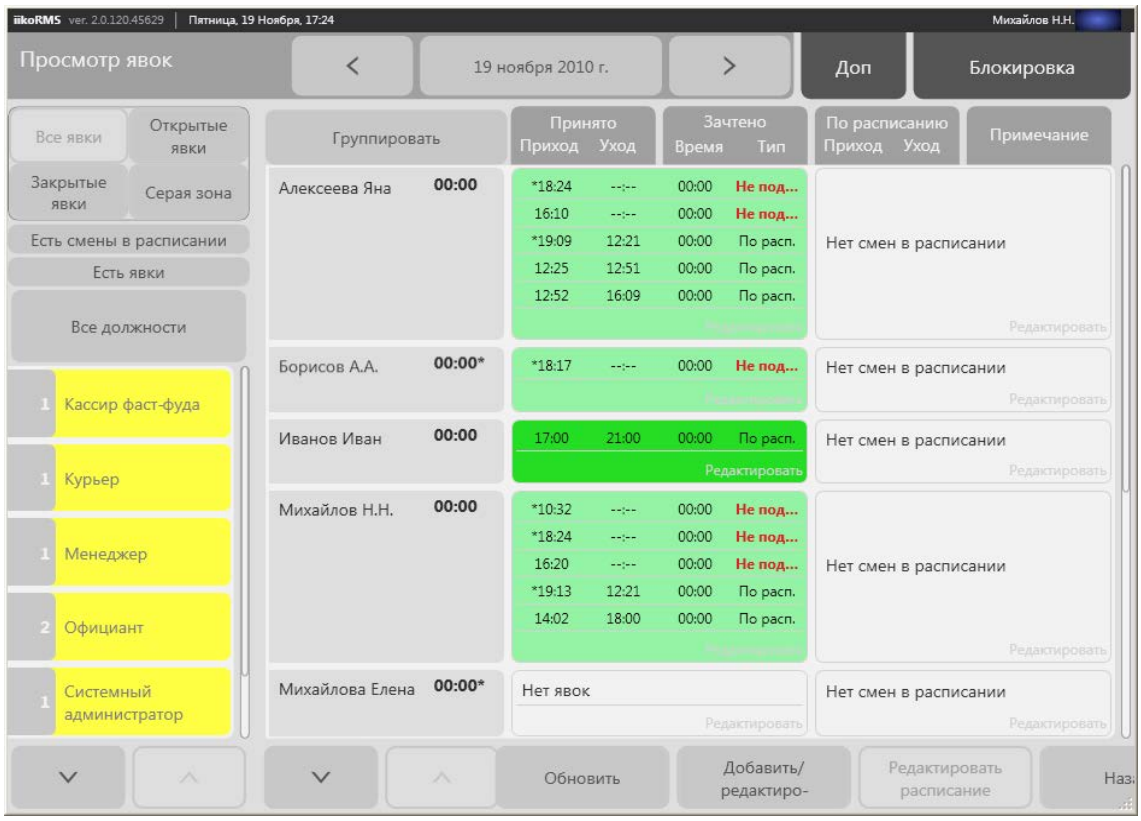


Рисунок 59 Просмотр явок

По умолчанию в окне **Просмотр явок** показана информация за текущий день по фактическому времени прихода всех сотрудников, назначенным им сменам расписания, а также зачтенное рабочее время. Интересующая дата может быть выбрана с помощью кнопок «**<**» или «**>**», расположенных вверху окна, или выбором из календаря, который открывается при нажатии на кнопку с датой.

Окно просмотра явок содержит таблицу со списком сотрудников и информацией о явках и сменах. По каждому сотруднику за выбранный день выводится следующая информация:

- Имя и должность.
- Длительность явки (справа от имени сотрудника).
- **Принято** (**Приход**, **Уход**) – подтвержденное время открытия и закрытия личной смены. Может быть зафиксировано несколько явок. Если смена не закрыта, то в поле **Уход** – «прочерк»; в указанный день не зарегистрировано ни одной явки – «Нет явок». Время открытия/закрытия явки, выходящее за рамки указанного дня, отмечено «звездочкой».
- **Зачтено** (**Время**, **Тип**) – засчитанное рабочее время по данной явке и правило учета (см. ниже).
- **По расписанию** (**Приход**, **Уход**) – начало и окончание смены (нескольких смен) по расписанию или «Нет смен в расписании».
- **Примечание** – причины штрафов, например, «Опоздание», «Ранний уход» или «Прогул».

Информация по явкам показана разными цветами. Принятые явки выделены зеленым, открытые – бледно зеленым. Проблемные явки (например, опоздание, прогул, вне расписания, превышение лимита продолжительности) – розовым. Комментарий к таким явкам выделен красным шрифтом.

Список сотрудников может быть сгруппирован/разгруппирован по должностям нажатием кнопки **Группировать**, расположенной над именами сотрудников. При нажатии кнопка станет желтой – список будет сгруппирован.

Слева от таблицы вверху находятся кнопки, предназначенные для фильтрации данных по явкам и сменам. Ниже – кнопка **Все должности** и кнопки с названиями должностей, слева от названия показано количество сотрудников на данной должности. Эти кнопки предназначены для фильтрации данных по должностям.

По умолчанию показаны явки по всем сотрудникам – нажата кнопка **Все явки**. Для фильтрации данных по сотрудникам, у которых открыты или закрыты явки, нажмите соответствующую кнопку. Вместе с фильтром по явкам (**Все**/**Открытые**/**Закрытые явки**) могут быть наложены дополнительные условия для отбора сотрудников, у которых есть явки или назначены смены (кнопки **Есть явки** и **Есть смены в расписании**).

Вы можете исключить из показа ненужные должности нажатием кнопок с их названиями. Эти кнопки будут показаны как не нажатые (серого цвета). Чтобы вернуться к информации по всем сотрудникам, нажмите кнопку **Все должности** – кнопки с должностями будут выделены желтым.

Подтверждение явок сотрудника

В окне просмотра явки (см. Рисунок 59) выберите интересующую дату. Для принятия явок сотрудника нажмите на соответствующую ему строку.

В открывшемся окне (см. Рисунок 60) в верхней его части в области **Расписание** показывается информация о назначенной в расписании на этот день смене (или сменах) сотрудника, а также причинах штрафов или прогуле, если такие были.

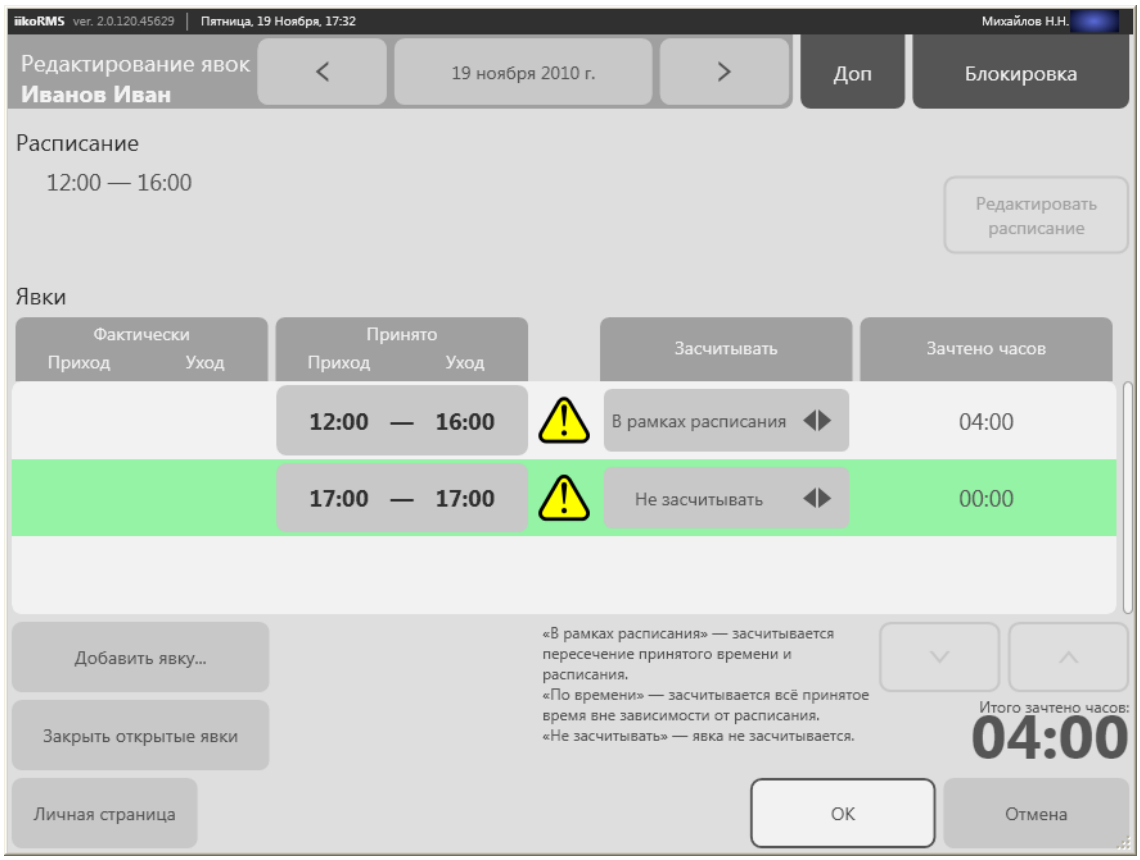


Рисунок 60 Редактирование явок сотрудника

Ниже в области **Явки** – информация о фактическом и подтвержденном времени присутствия сотрудника на рабочем месте в этот день:

- **Фактически** (**Приход**, **Уход**) – время открытия и закрытия личной смены. Если смена не закрыта, то в поле **Уход** – «прочерк». Время открытия/закрытия явки, выходящее за рамки указанного дня, отмечено «звездочкой». Если явка была создана менеджером вручную, то данное поле – пустое.

  > **Внимание** Если сотрудник еще не закрыл свою личную смену, то подтвердить эту явку невозможно. Для этого необходимо сначала принудительно закрыть его смену, нажав кнопку **Закрыть открытые явки** (см. ниже), и только после этого подтвердить.

- **Принято** (**Приход**, **Уход**) – подтвержденное время начала и окончания явки. Может быть зарегистрировано несколько явок. Если смена не закрыта, то в поле **Уход** – «прочерк».

- **Засчитывать** – правило учета рабочего времени. Существуют следующие варианты:

  - **В рамках расписания** – учитывается только та часть принятого времени, которая пересекается хотя бы с одной сменой расписания.
  - **По времени** – засчитывается явка по принятому времени.
  - **Не засчитывать** – явка не засчитывается.

  В зависимости от графика работы сотрудника («По расписанию» или «Свободный») в колонке **Засчитывать** будет доступна кнопка **В рамках расписания** или **По времени**. Если сотрудник работает по расписанию, то

его рабочее время может быть либо засчитано в рамках расписания, либо не засчитано. При свободном графике – может быть засчитано по времени или не засчитано.

Чтобы засчитать рабочее время по данной явке, выберите нужное правило учета, последовательно нажимая на кнопки **В рамках расписания**/**По времени** и **Не засчитывать**.

- **Зачтено часов** – засчитанное рабочее время по данной явке.

Справа внизу показано общее количество засчитанных рабочих часов по всем явкам сотрудника на указанную дату. После того, как внесете необходимые изменения в явки сотрудника, нажмите кнопку **OK**.

Если длительность явки или суммарная длительность зарегистрированных на учетный день явок сотрудника превышает максимально допустимое значение, то при их подтверждении будет выведено сообщение об ошибке.

Примечание Максимальная продолжительность смены сотрудников, а также определенной должности, настраивается в BackOffice в Настройках торгового предприятия на закладке **Учет рабочего времени**.

Принудительное закрытие личной смены

Если сотрудник ушел с работы, не зарегистрировав этот факт в системе, то Вы можете принудительно закрыть его открытые явки.

1. В окне редактирования явок (см. Рисунок 60) нажмите кнопку **Закрыть открытые явки** и прокатайте карту с правами F_KIS – «Принудительно закрывать личные смены».
2. В колонке **Фактически** в поле **Уход** установится текущее время. Если открыто несколько смен, то при закрытии они будут объединены в одну явку с максимальной продолжительностью.

Принудительно закрыть или открыть смену любого сотрудника Вы можете также с его страницы, открыв ее нажатием кнопки **Личная страница сотрудника**, расположенной в левом нижнем углу окна **Редактирование явок** (см. Личная страница сотрудника, стр. 9).

Добавление явок сотрудника

При необходимости сотруднику может быть добавлена явка или несколько явок на определенную дату.

1. В окне редактирования явок (см. Рисунок 60) нажмите кнопку **Добавить явку** и прокатайте карту с правами F_KIS – «Принудительно закрывать личные смены».
2. В открывшемся окне добавления явки (см. Рисунок 61) установите нужное время ее начала и окончания. Вы можете указать время начала и продолжительность явки, тогда время окончания установится автоматически. При установке времени используйте кнопки «вверх»/«вниз» и кнопки с цифрами. Для ввода комментария – виртуальную клавиатуру.
3. При необходимости введите комментарий и нажмите кнопку **OK**.
4. После добавления всех явок на указанную дату нажмите кнопку **OK**.

Рисунок 61 Добавление явки

Редактирование явок сотрудника

Вы можете изменить явки сотрудника на выбранную дату.

1. В окне редактирования явок (см. Рисунок 60) нажмите на интересующую явку в колонке **Принято**.
2. В открывшемся окне редактирования явки (см. Рисунок 61) установите нужное время начала и окончания.
3. При необходимости введите комментарий и нажмите кнопку **OK**.

4. После редактирования всех явок на указанную дату нажмите кнопку **OK**.

Удаление явок сотрудника

При необходимости Вы можете отменить явки сотрудника на выбранную дату.

1. В окне редактирования явок (см. Рисунок 60) нажмите на интересующую явку в колонке **Принято**.
2. В открывшемся окне редактирования явки (см. Рисунок 61) нажмите кнопку **Удаление явки**.
3. Подтвердите удаление нажатием кнопки **OK**.
4. После удаления ненужных явок на указанную дату нажмите кнопку **OK**.

Из окна редактирования явок Вы можете перейти на личную страницу сотрудника и посмотреть, сколько он заработал за подтвержденное время, а также принудительно закрыть или открыть его смену.

Примечание Получить информацию о времени открытия и закрытия личной смены каждого сотрудника, а также изменять явки Вы также можете в BackOffice.

Отключение (включение) режима учета рабочего времени

Данные о явках сотрудников с Front попадают на сервер и отображаются в журнале явки в BackOffice. Если касс много, и сотрудники забывают закрывать личные смены, то на сервере будут накапливаться открытые явки, что может привести к некорректной работе системы.

В этом случае отправку смен на сервер можно отключить. Для этого предназначена кнопка **Перевести терминал в режим учета рабочего времени** в аварийных операциях Front (в дополнительном меню). При включении или отключении этого режима личные смены, открытые на данном терминале, будут автоматически закрыты, на сервере они не сохранятся. Личная смена текущего пользователя также закроется, а терминал блокируется. Чтобы включить учет рабочего времени, необходимо право «Принудительно закрывать личные смены».

Отчет по явкам сотрудников

Если Вам предоставлены соответствующие права, то Вы можете получить и распечатать отчет «Явки сотрудников» на учетный день или период. Для этого в окне дополнительных функций нажмите кнопку **Отчеты** и выберите **Специальные отчеты → Явки сотрудников**.

На экране справа появится сформированный отчет, который показывает явки сотрудников (и комментарии к ним, если были заданы менеджером) на учетную дату по всем терминалам. Вы можете настроить дату или период формирования отчета, а также указать, нужно ли включать в отчет незакрытые явки; явки, которые начались до начала периода; явки, которые закончились после окончания периода. Время начала/окончания явки, выходящее за рамки указанного периода, будет отмечено «звездочкой».

Ввод заказа в режиме «быстрого чека»

При работе на терминале в режиме ресторана бармен может быстро ввести заказ, переключившись в режим, аналогичный режиму «фастфуд», в котором не нужно будет указывать количество гостей и номер стола. И он тут же может вернуться к стандартному режиму работы по столам для обслуживания гостя, проводящего длительное время за стойкой. Эта возможность предназначена также для заведений, работающих со сменой режима обслуживания в течение дня. В дневное время гости могут обслуживаться через раздачу в режиме «фастфуд», а вечером официантами в режиме ресторана.

Для этого на экране работы с заказами предназначена кнопка **Быстрый чек**. Бармен нажимает эту кнопку, вводит заказ и нажимает кнопку **Касса**. Выполняет расчет обычным образом и автоматически переходит в окно заказа (без запроса количества гостей и номера стола). Чтобы вернуться к обычному режиму он нажимает кнопку **Назад** в окне заказа.

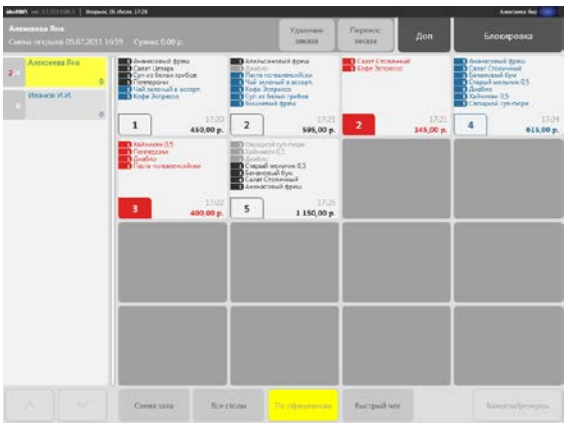


Рисунок 62 Рабочий экран в режиме «По официантам»

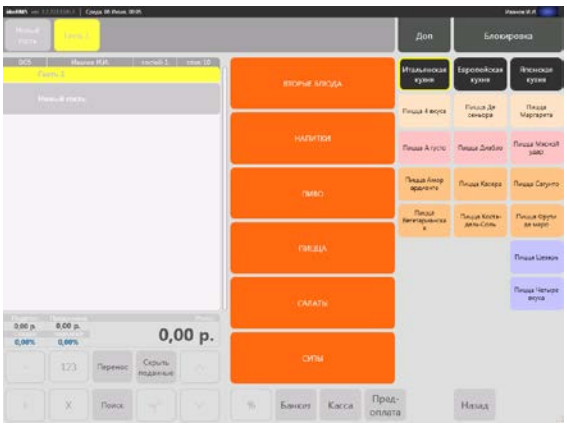


Рисунок 63 Экран заказа в режиме «быстрого чека»

Глава 3

Типы заказов

Получить детальную информацию о заказах по типам обслуживания можно с помощью аналитического признака «тип заказа». Например, детализировать OLAP-отчет по продажам блюд в зале и на вынос.

Также с помощь этого параметра могут быть настроены разные ставки налогов для различных типов обслуживания. Например, для обслуживания на вынос может быть назначен льготный налог.

Выбор типа заказа в iikoFront

Какой будет установлен НДС при продаже блюд, определяется типом заказа. Примите заказ в iikoFront и укажите его тип. Это можно сделать с помощью кнопки **Тип заказа** на рабочем экране в режиме обслуживания «ресторан», «фастфуд» или «быстрый чек».

Примечание Если торговое предприятие входит в сеть, управление которой ведется централизованно с помощью iikoChain, то справочник «Типы заказов» настраивается на уровне корпорации и его нельзя редактировать в отдельных торговых точках.

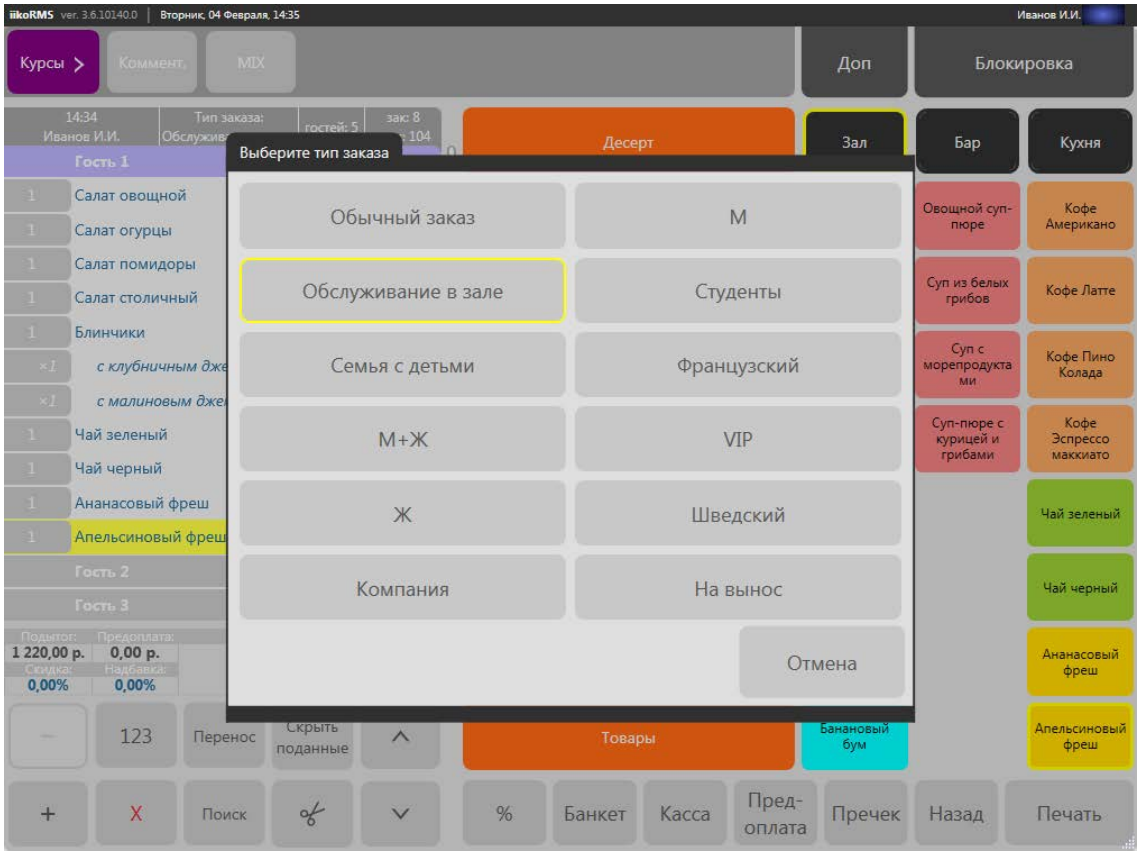


Рисунок 64 Выбор типа заказа в режиме «ресторан»

Настройка налоговых льгот

Предположим, что в заведении обслуживают «в зале» и «на вынос». Для всех блюд «в зале» используется базовое значение НДС 18%. А для блюд «на вынос» устанавливается льготный НДС 10%.

Для настройки такой схемы выполните следующее:

1. Настройте типы заказов, например, «в зале» и «на вынос». Перейдите в раздел **Розничные продажи** → **Типы заказов**. Добавьте типы для режима обслуживания «Обычный заказ». Для режима может быть задан тип заказа по умолчанию. Он будет установлен в экране заказа iikoFront. Для каждого зала (отделения) может быть настроен свой тип заказа по умолчанию.

© 2014 Компания «Айко»

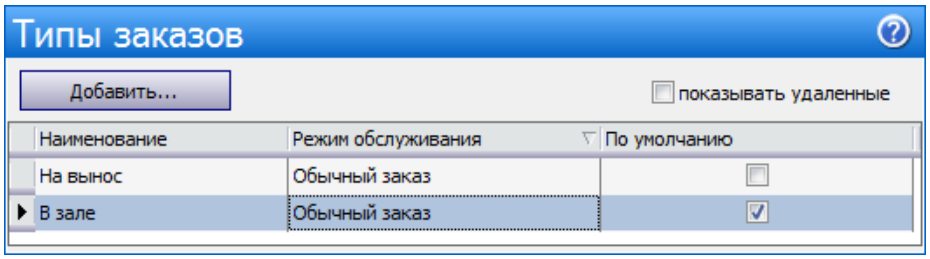


Рисунок 65 Типы заказов

2. Настройте налоговые категории в разделе **Товары и склады → Налоговые категории**. Добавьте категорию с НДС 10%.

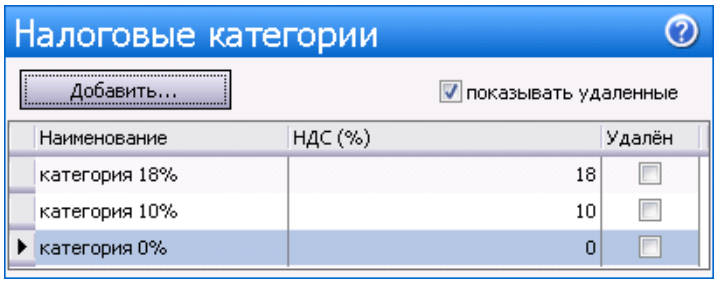


Рисунок 66 Налоговые категории

3. Переопределите налоговые категории. Перейдите в настройки предприятия на закладку **Льготы НДС**. Для типа заказа «на вынос» переопределите категорию с НДС 18% на категорию с НДС 10%. Сохраните изменения.

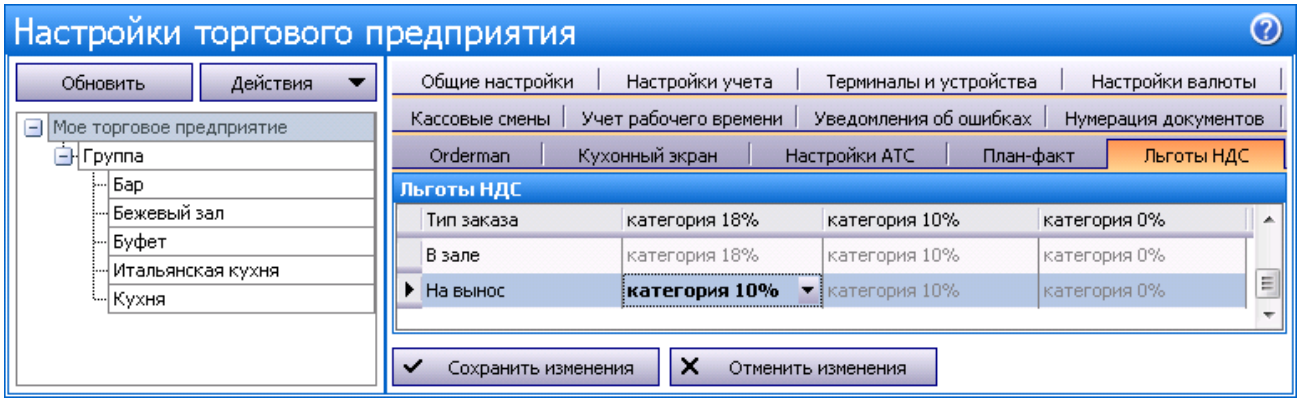


Рисунок 67 Льготы НДС

4. Для отделения может быть задан тип заказа по умолчанию. Он будет установлен на рабочем экране iikoFront для всех заказов в этом отделении.

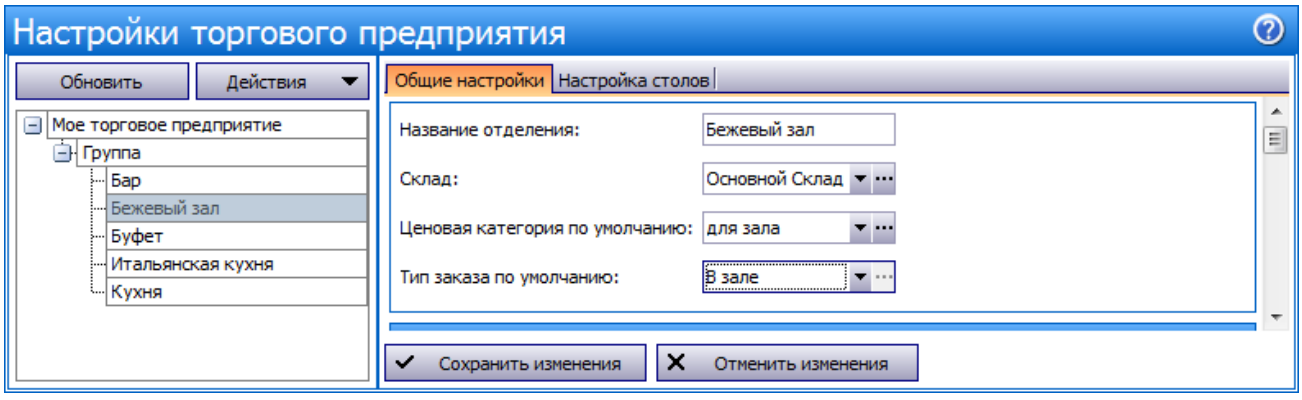


Рисунок 68 Тип заказа по умолчанию

5. Настройте налоговые категории в карточках блюд. Задайте базовую налоговую категорию с НДС 18%. Это можно сделать с помощью групповой обработки. Для группы укажите категорию в поле **Налоговая категория по умолчанию**. А затем примените ее к элементам группы по полю НДС. Налоговая категория для блюда может быть не указана. Это означает, что НДС 0%.

При приеме заказа официанты могут указывать его тип. В зависимости от этого устанавливается НДС заказа. В нашем примере при продаже блюд «на вынос» выполняется переопределение налоговой категории на льготную с НДС 10%. А при продаже блюд «в зале» используется базовый налог с НДС 18%. Это можно увидеть, например, в отчете по кассовой смене с детализацией по «типу заказа».

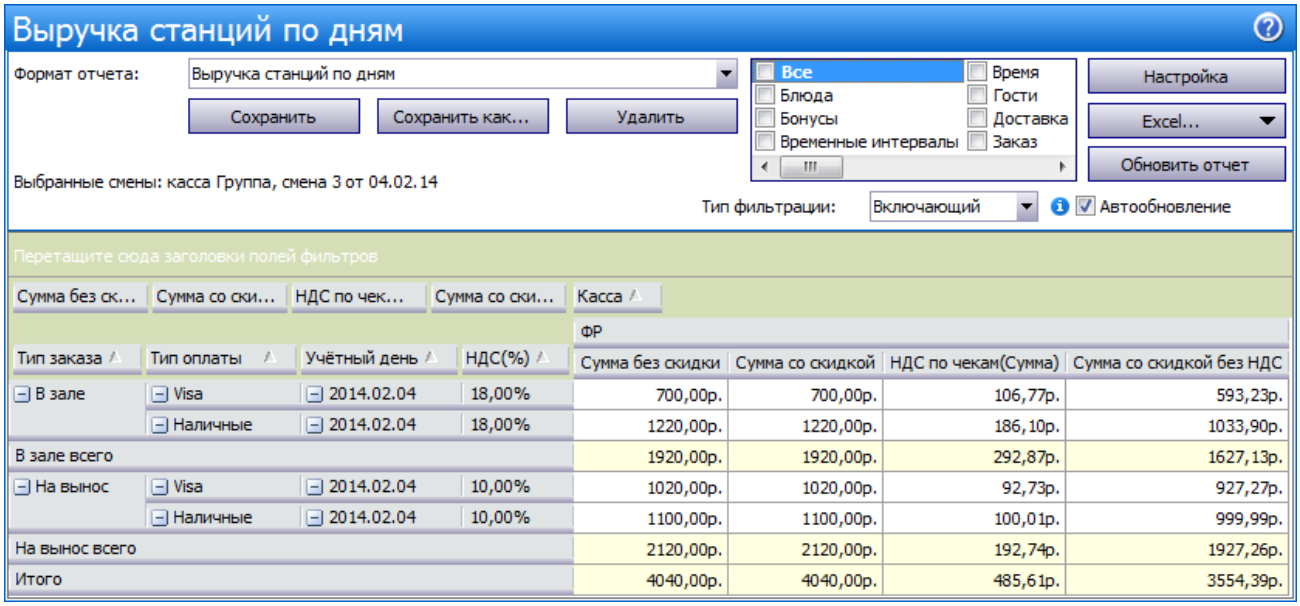


Рисунок 69 Выручка по типам заказов

Глава 4

Стоп-лист

Внимание Если блюдо находится в стоп-листе, внести его в заказ может только менеджер с правом «F_EM – Редактировать стоп-лист и быстрое меню» (если настроено в BackOffice).

Официанты получают актуальную информацию об остатках блюда в стоп-листе. Такой подсчет выполняется сразу после печати блюда на кухню или при оплате неотпечананного заказа (остатки уменьшаются), а также удаления отпечатанных блюд без списания (увеличиваются).

Также в стоп-лист могут быть внесены модификаторы. Это могут быть как одиночные, так и групповые модификаторы, например, блюда бизнес-ланча.

Указание остатков блюд, помещение блюд в стоп-лист

Блюда, которые заканчиваются, могут быть внесены в стоп-лист. При этом может быть задано оставшееся количество определенного блюда. Оно указывается в правом верхнем углу кнопки с названием блюда, например,

. Или же указано, что данного блюда нет в наличии, тогда это будет выглядеть как .

Включить блюдо в стоп-лист или указать его остатки можно следующими способами:

1. Из общего списка блюд, помещенных в стоп-лист.
    1.1. В окне дополнительных функций (открывается при нажатии кнопки **Доп**) нажмите кнопку **Стоп-лист**. В открывшемся окне слева находится список блюд, включенных в стоп-лист, справа – кнопки меню с названиями блюд.
    1.2. Нажмите на кнопку нужного блюда – откроется окно **Стоп-лист / Остатки** (см. Рисунок 71).
    1.3. Если хотите зафиксировать остаток блюда, то введите его количество и нажмите кнопку **OK**. После оплаты блюда его количество будет автоматически уменьшено. После продажи всего оставшегося количества блюдо автоматически будет помещено в стоп-лист.
    1.4. Чтобы добавить выбранное блюдо в стоп-лист, нажмите кнопку **Поместить в стоп-лист**.
    1.5. Стоп-лист можно напечатать.
    1.6. Для возврата к окну дополнительных функций нажмите кнопку **Назад**.

© 2014 Компания «Айко»

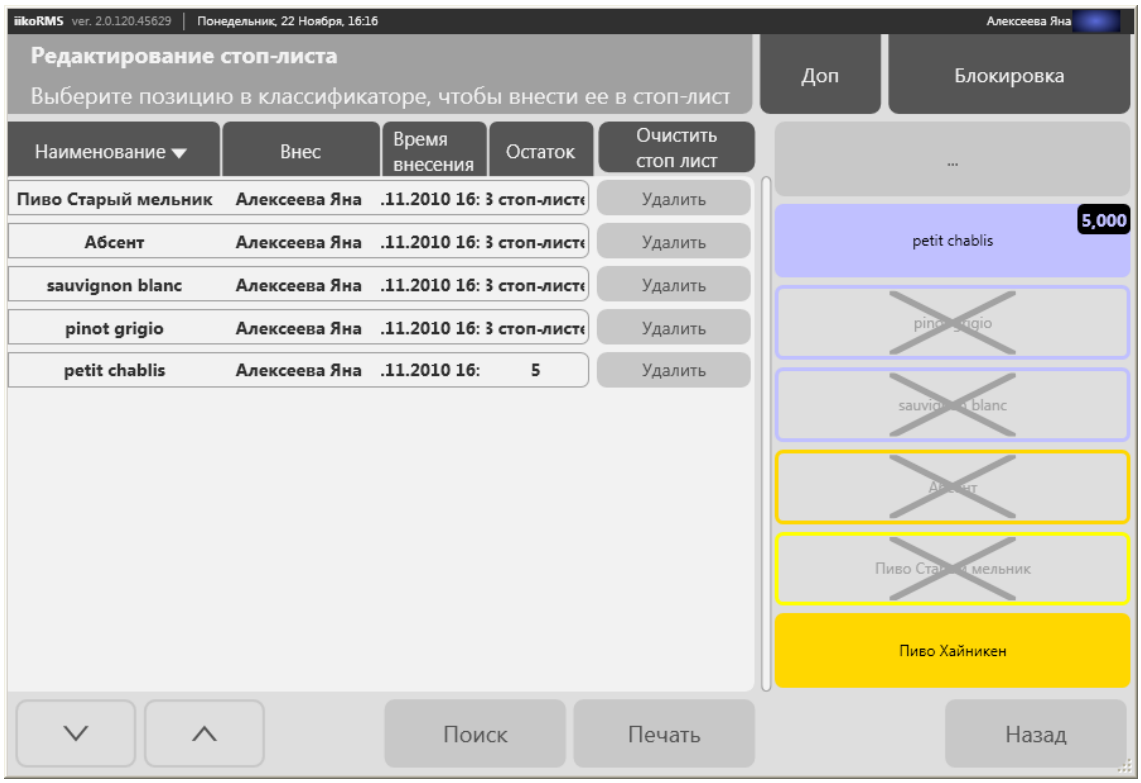


Рисунок 70 Блюда в стоп-листе и остатки

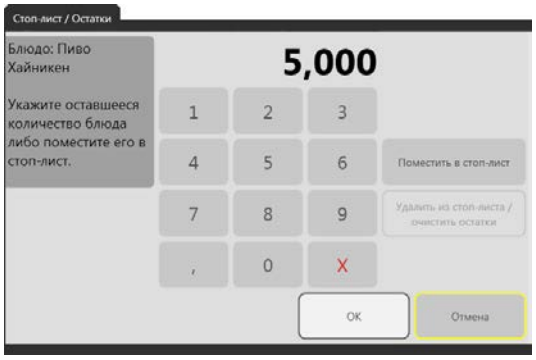


Рисунок 71 Окно «Стоп лист / Остатки»

2. Из окна заказа.

   2.1. В окне принятия заказа нажмите на область с итоговой стоимостью заказа. Появится кнопка **Установить количество** (см. Рисунок 72).

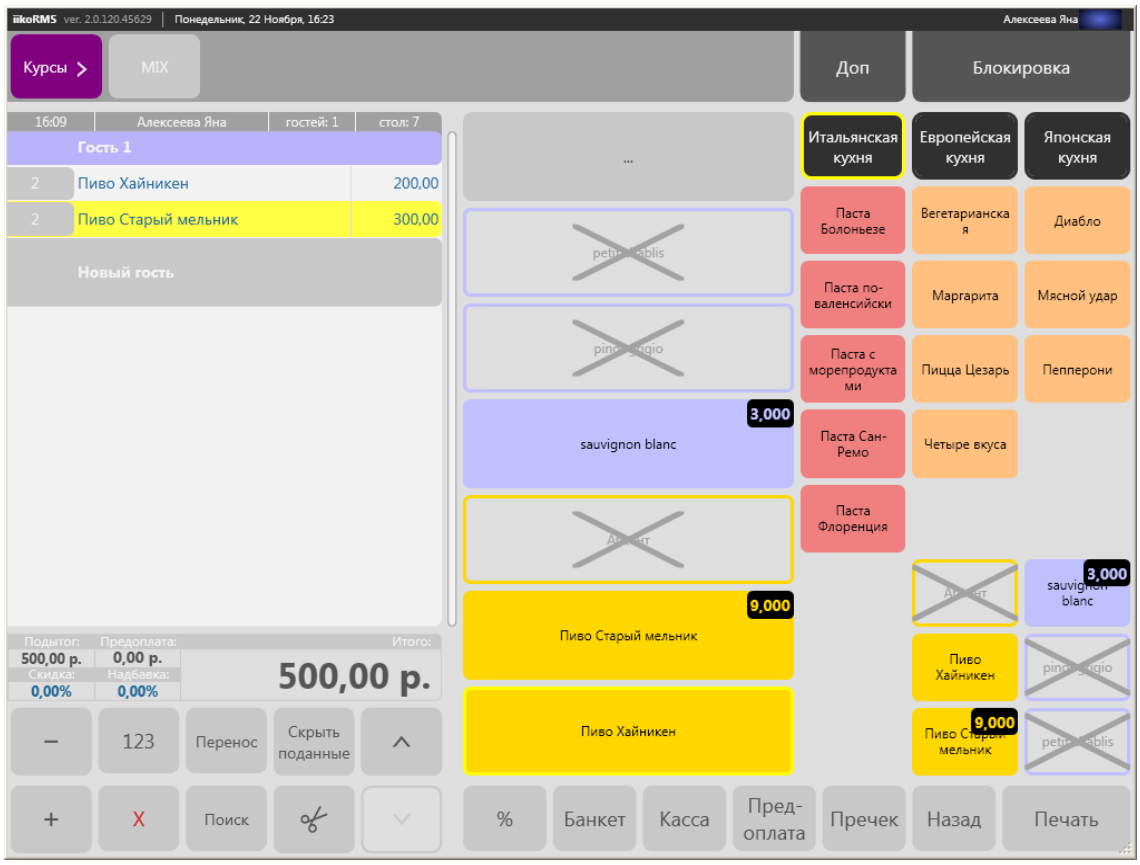


Рисунок 72 Внесение блюда в стоп-лист

2.2. Нажмите ее и выберите (из полного или быстрого меню) блюдо для указания его оставшегося количества на кухне или постановки в стоп-лист. Откроется окно задания остатков блюда (см. Рисунок 71).

2.3. Если хотите зафиксировать остаток блюда, то введите его количество и нажмите кнопку **OK**.

2.4. Чтобы добавить выбранное блюдо в стоп-лист, нажмите кнопку **Поместить в стоп-лист** и нажмите кнопку **OK**.

3. Вы также можете вносить в стоп-лист блюда, выбирая их не из меню, а из списка заказанных блюд.

3.1. Выберите блюда нажатием кнопок с количеством (слева от их названия). Эти кнопки станут синими.

3.2. Нажмите кнопку **Перенос**, далее – кнопку **Стоп-лист**.

3.3. Для каждого выбранного блюда последовательно будут открываться окна **Стоп-лист / Остатки**.

3.4. Если хотите зафиксировать остаток блюда, то введите его количество и нажмите кнопку **OK**.

3.5. Чтобы добавить выбранное блюдо в стоп-лист, нажмите кнопку **Поместить в стоп-лист**.

Исключение блюд из стоп-листа

Исключить блюдо из стоп-листа можно следующими способами:

1. Из общего списка блюд, помещенных в стоп-лист. Для этого в окне дополнительных функций (открывается при нажатии кнопки **Доп**) нажмите кнопку **Стоп-лист**. Затем в соответствующей блюду строке нажмите кнопку **Удалить**. Для возврата к окну дополнительных функций нажмите кнопку **Назад**.

2. По одному блюду из окна принятия заказа. Нажмите на область с итоговой стоимостью заказа, затем кнопку **Установить количество** и выберите блюдо, которое хотите исключить из стоп-листа. В открывшемся окне **Стоп-лист / Остатки** (см. Рисунок 71) нажмите кнопку **Удалить из стоп-листа / очистить остатки**.

Глава 5

Складские документы в iikoFront (iikoKitchen)

Решение **iikoKitchen** позволяет регистрировать операции, которые должны быть оформлены складскими документами, с помощью кассовой части Front. Данный механизм требует определенной настройки, но при этом позволяет производить регистрацию операций их непосредственными исполнителями и по факту их выполнения. О настройке данного механизма см. в документе *Руководство пользователя iikoRMS BackOffice*.

Также вы можете посмотреть учебные видеоролики «Инвентаризация в баре» (смотреть) и «Инвентаризация на кухне» (смотреть).

Для оформления и работы с документами предназначен раздел **Документы** на экране дополнительного меню, см. Рисунок 2.

Внимание Раздел **Документы** доступен, если терминал, на котором будут регистрироваться документы, привязан к одному из отделений в настройках торгового предприятия, и в системе заведены типы оплат, настроенные для каждого типа формируемых документов. Подробнее см. документ *Руководство пользователя iikoRMS BackOffice*.

Примечание В текущей версии системы с помощью данного механизма могут быть зарегистрированы расходные накладные, акты списания, внутренние перемещения, акты приготовления, акты переработки и инвентаризации.

Создание складских документов

Примечание Данная операция доступна пользователям, наделенным правами на создание документов соответствующих типов. Если сотрудники забыли вовремя закрыть кассовую смену и вводят текущие документы в iikoFront, то они должны понимать, что эти документы и операции, содержащиеся в них, будут отнесены к предыдущему учетному дню. Поэтому такая возможность регулируется специальным правом «Создавать документы в кассовой смене вне учетного дня». В этом случае сохранение документа нужно будет подтвердить прокаткой карты с этим правом. Если документ должен относиться к текущему учетному дню, то нужно закрыть и открыть кассовую смену, а затем заново создать документ.

Чтобы сформировать складской документ, выполните следующее:

1. На экране дополнительного меню нажмите кнопку **Новый документ**.
2. Укажите, какой документ вы создаете. Для этого нажмите кнопку с его названием в блоке **Тип оплаты**, например, «Внутреннее перемещение», она станет желтой (см. Рисунок 73).
3. Укажите, с какого склада производится списание или перемещение товара, блюда или заготовки. Для этого нажмите кнопку с его названием в блоке **Со склада** (см. Рисунок 74).

   Склад может определяться автоматически по месту приготовления блюда или заготовки. Такая настройка задается в BackOffice.

   При создании расходной накладной в этом блоке нужно указать склад отгрузки.

   При создании инвентаризации нужно выбрать склад, на котором она проводится.
4. Выберите склад, на который перемещается товар, блюдо или заготовка. Такой склад нужно указать только для внутреннего перемещения, акта переработки или акта приготовления. Для этого нажмите кнопку с названием склада в блоке **На склад**, она станет желтой.

   При создании расходной накладной нужно указать получателя товара. Для этого нажмите кнопку с его названием в блоке **Покупатель** (см. Рисунок 74). Для быстрого поиска контрагента нажмите кнопку **Поиск** и введите его название (или любую подстроку из названия) в поле над списком.
5. Нажмите кнопку **Сформировать документ**. Для выполнения операции необходимо право на создание и редактирование документов данного типа, например, «Создавать и редактировать внутренние перемещения».

© 2014 Компания «Айко»

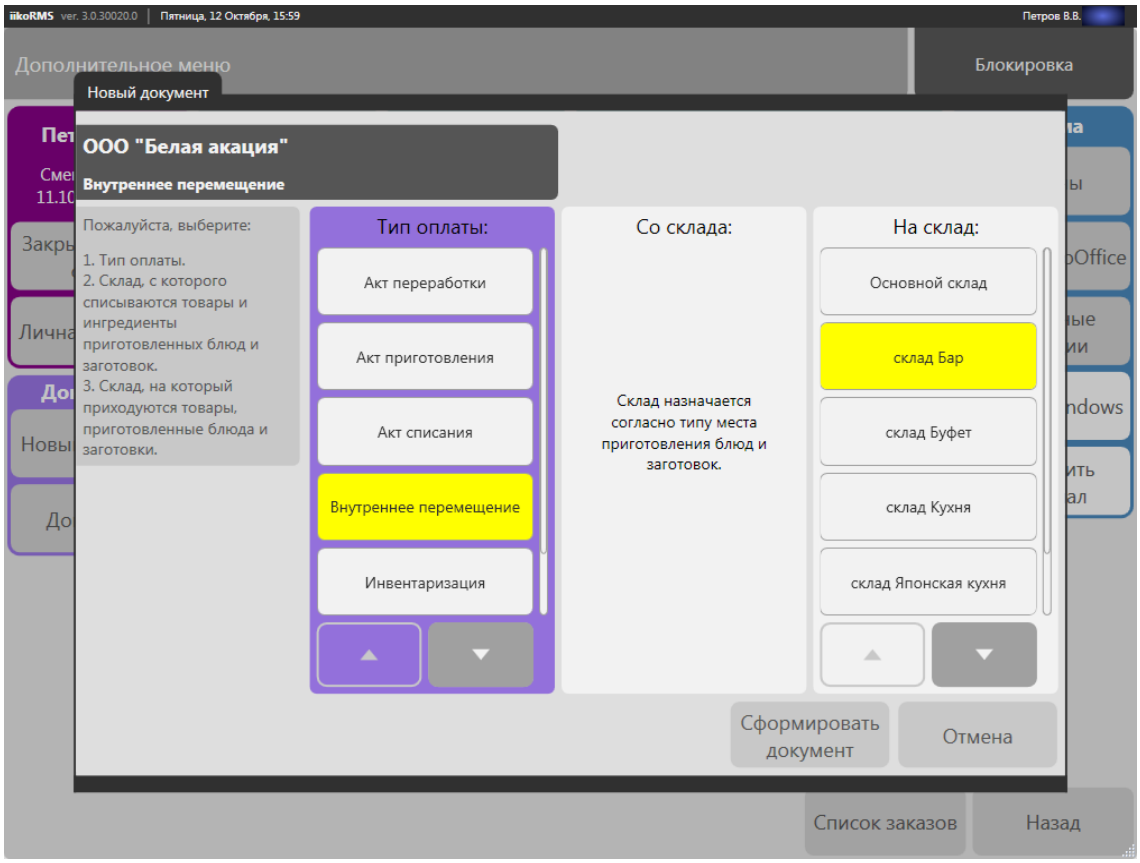


Рисунок 73 Регистрация нового документа

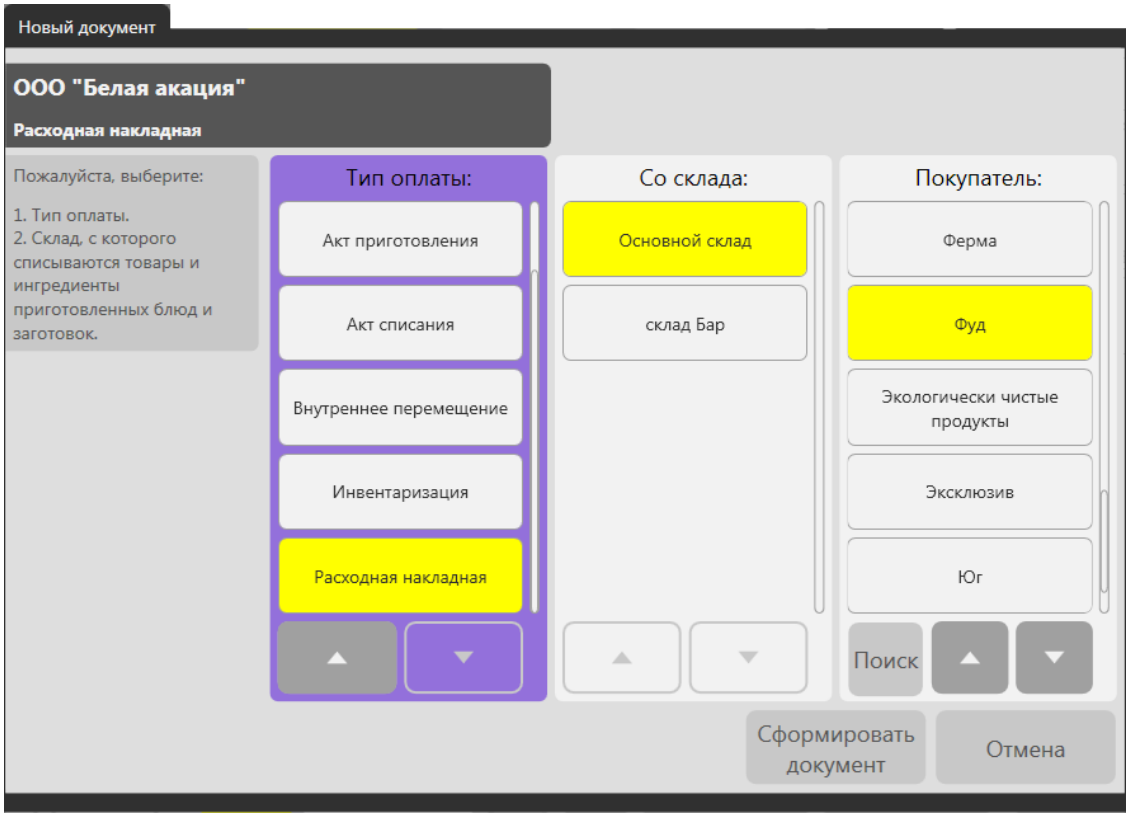


Рисунок 74 Создание расходной накладной

6. Стандартным образом с помощью полного или быстрого меню сформируйте список перемещаемых или списываемых товаров, блюд или заготовок. Их количество можно увеличивать повторным нажатием кнопки с названием или же с помощью кнопки «**123**» внизу слева (см. Рисунок 75).

При необходимости товар, блюдо или заготовку можно найти по его коду быстрого набора, артикулу или штрихкоду. Подробнее о том, как это сделать, см. в разделе Поиск товара/блюда по штрихкоду, коду, артикулу или названию, стр. 26.

По умолчанию в меню показаны также товары, блюда и заготовки, которые не предназначены для продажи (кнопка **Вся номенкл.** уже нажата – выделена желтым), и вы можете добавить их в документ. Для того чтобы в меню были показаны только те товары и блюда, которые продаются, нажмите кнопку **В продаже** (будет выделена желтым).

> **Внимание** В документ могут быть включены только те блюда, заготовки и товары, для которых в номенклатурных карточках заданы **типы мест приготовления**.

> **Примечание** Нажатая кнопка **Вся номенкл./В продаже** сохраняет свое состояние между сеансами работы пользователя во Front.

Если настроено в BackOffice, то в документ можно будет выбрать только элементы номенклатуры определенных категорий. При попытке добавить в документ товар другой категории (или без категории) будет выведено сообщение об ошибке.

Рисунок 75 Задание списка товаров или блюд в документе

7. При выборе весового блюда из меню откроется окно **Количество**, в котором необходимо выполнить действия, описанные в инструкции Заказ блюда на вес, стр. 25.

> **Примечание** В отличие от продажи блюда на вес в этой ситуации в окне ввода количества появится кнопка **Печатать этикетку со штрихкодом**. Нажмите на нее, кнопка станет желтой (см. Рисунок 76). Нажмите кнопку **ОК**. На принтере этикеток будет напечатана этикетка-ценник с автоматически сформированным штрихкодом.
>
> Повторная печать этикетки будет зафиксирована в журнале событий и отчете об опасных операциях. См. также Печать этикеток со штрихкодом для весовых и штучных товаров, стр. 79.

Рисунок 76 Ввод количества товара и печати этикетки со штрихкодом

8. После того, как список сформирован, нажмите кнопку **Сохранить**. Если это задано в настройках, то может потребоваться подтверждение данной операции прокаткой карты сотрудника, который принимает товар. На этом этапе работы с документом его можно редактировать или удалить в iikoFront (см. ниже).
9. После окончания работы с документом в iikoFront его необходимо отправить в BackOffice. Для этого нажмите кнопку **Отправить на сервер**. Автоматически печатается квитанция. После этого документ нельзя изменить в iikoFront, продолжить работу с ним можно только в BackOffice.

> **Примечание** Документы, отправленные в BackOffice, хранятся в iikoFront 24 часа. Это время настраивается в файле конфигурации.

После отправки документа в BackOffice печатается квитанция с перечнем продукции и именем сотрудников, ответственных за операцию (кто ее регистрировал и подтверждал). Если в документе имеются позиции товаров или блюд, для которых определены разные склады списания или приходования, то для каждой пары складов списания и приходования печатается квитанция, содержащая только те позиции товаров или блюд, для которых определена данная пара складов.

При передаче документа инвентаризации в BackOffice сохраняются единицы измерения и фасовки, заданные для товаров в iikoFront. Печатная форма инвентаризации в iikoFront содержит информацию о количестве элементов номенклатуры в таре и фасовках, а также в базовых единицах, указаны суммы по товарам.

Созданные документы можно просмотреть в списке, который открывается при нажатии кнопки **Документы** в дополнительном меню (см. Рисунок 77).

> **Примечание** Возможность просматривать созданные документы определяется наличием прав на просмотр документов соответствующих типов.

Редактирование документа

После сохранения документа в iikoFront и до отправки его в BackOffice в документ можно внести исправления (необходимо право на создание и редактирование документов данного типа). Для этого:

1. Перейдите к списку складских документов, нажав кнопку **Документы** в дополнительном меню, и выберите документ, который нужно изменить.
2. Исправьте документ, вы можете изменить список элементов номенклатуры и их количество.
3. После внесения всех изменений нажмите кнопку **Сохранить** или **Отправить на сервер**.

При необходимости после сохранения документа в iikoFront и до отправки его в BackOffice документ можно удалить (необходимо право на создание и редактирование документов данного типа).

1. Перейдите к списку складских документов, нажав кнопку **Документы** в дополнительном меню, и нажмите кнопку **Удалить документ**, она станет желтой.
2. Выберите документ, который нужно удалить.
3. Подтвердите удаление, нажав кнопку **ОК**.

Повторная печать квитанции

При необходимости по документу, который отправлен в BackOffice и еще хранится в iikoFront, можно повторно распечатать квитанцию (необходимо право «Распечатывать пречек повторно»).

1. Перейдите к списку складских документов, нажав кнопку **Документы** в дополнительном меню.
2. Выберите документ из списка и нажмите кнопку **Повторная печать документа**.
3. Чтобы вернуться к списку документов, нажмите кнопку **Назад**.

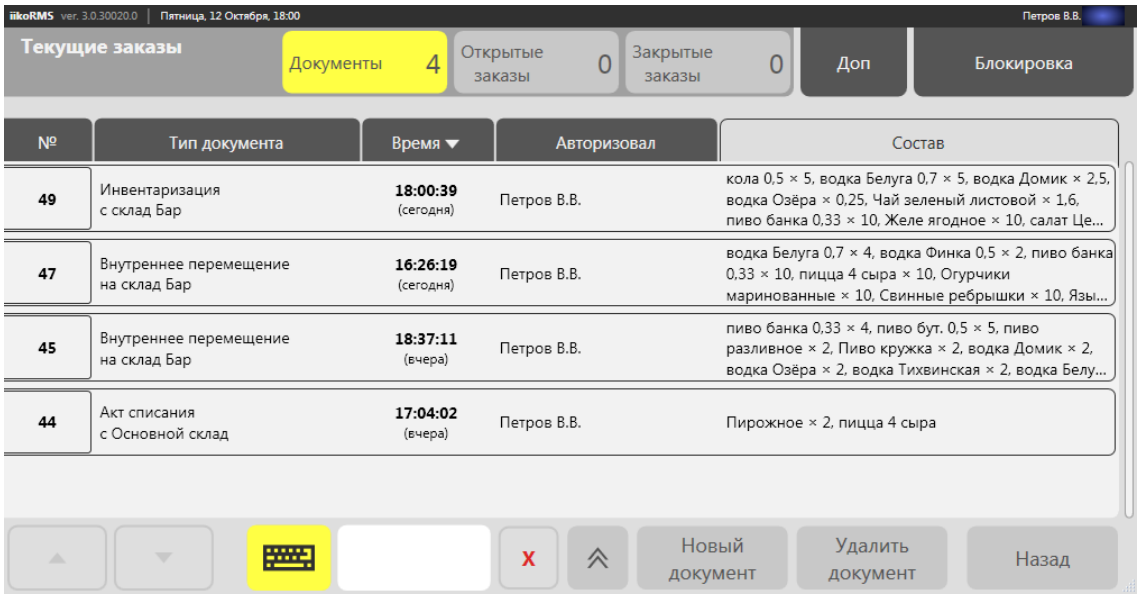


Рисунок 77 Список складских документов

Пример инвентаризации в iikoFront

Например, нужно провести инвентаризацию в баре (см. также видеоролик «Инвентаризация в баре» (смотреть)). Предположим, что в баре осталась водка в различных бутылках, одна бутылка не полная, и сигареты. Создайте документ инвентаризации для склада Бар.

Рисунок 78 Количество пачек сигарет

Пачки сигарет учитываются в штуках и пачках (различных фасовках).

Найдите пачку сигарет по штрихкоду.

Укажите количество в режиме **Ввод количества в базовой единице**, например, 3 пачки.

Рисунок 79 Количество блоков сигарет

Также добавьте 3 блока сигарет по 10 пачек.

Для этого нужно выбрать режим **Ввод количества полных фасовок** и указать фасовку и количество.

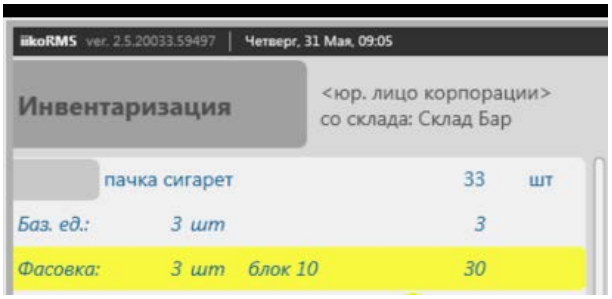


Рисунок 80 Документ Инвентаризация: сигареты в пачках и блоках

В документ добавлено 33 пачки сигарет.

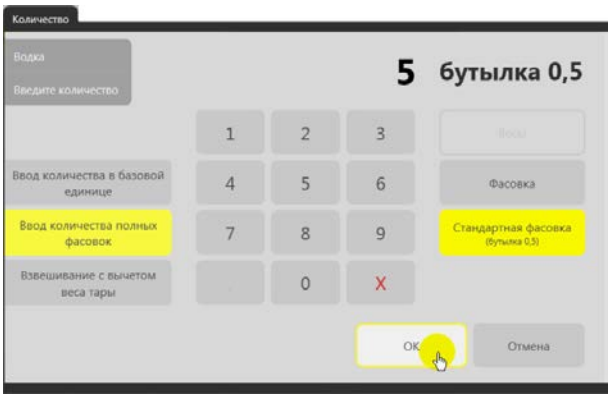


Рисунок 81 Количество бутылок по 0,5

Найдите товар «водка», например, по штрихкоду, который задан в карточке. В окне **Количество** вы видите, что водка учитывается в литрах.

Для ввода открытых бутылок с напитком нужно выбрать режим **Ввод количества полных фасовок**. По умолчанию установлена стандартная фасовка «бутылка 0,5».

Введите количество бутылок по 0,5. Например, 5 бутылок.

В документ добавлено 2,5 литра водки.

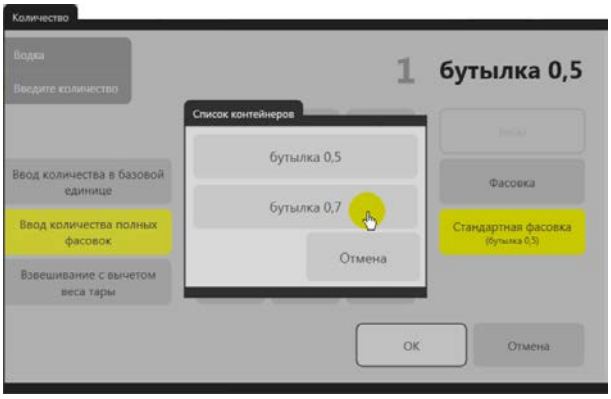


Рисунок 82 Количество бутылок по 0,7

Добавьте также 3 бутылки по 0,7. Для этого выберите фасовку «бутылка 0,7» и укажите количество.

В документ добавлено 4,6 литра.

Рисунок 83 Вес неполной бутылки с напитком

Теперь определим количество остатков в открытой бутылке 0,7.

Для этого выберите товар «водка» и установите режим **Взвешивание с вычетом веса тары**.

Выберите тару «бутылка 0,7». В окне **Количество** показан вес полной бутылки вместе с тарой.

Вам нужно взвесить открытую бутылку с напитком. Предположим, что вы поставили на весы начатую бутылку, и она весит 600 грамм. Вес можно ввести вручную.

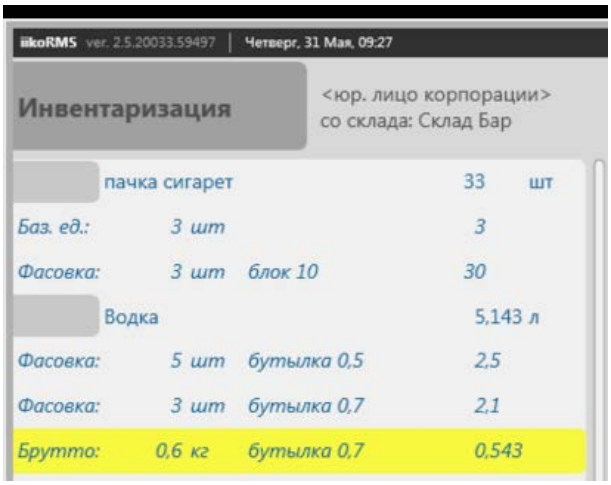


Рисунок 84 Документ Инвентаризация в баре

Из общего веса 600 грамм автоматически вычитается вес бутылки 100 грамм. Получается, что в бутылке 500 грамм напитка.

Это количество из килограммов автоматически пересчитывается в литры с учетом плотности, заданной в карточке этого товара: 0,5 делится на 0,92 и получается 0,543 литра.

Сохраните инвентаризацию. Этот документ появляется в списке складских документов (кнопка **Документы** в дополнительном меню). Вы можете его открыть и изменить список элементов номенклатуры и их количество. При необходимости документ можно удалить.

Отправьте документ в BackOffice, нажав кнопку **Отправить на сервер** в окне для задания списка продуктов в документе. Автоматически печатается квитанция.

В BackOffice такой документ открывается на втором шаге, сюда попадают товары, внесенные в документ во Front, а также товары, которые входят в блюда или заготовки в качестве ингредиентов. Блюда и заготовки с методом списания «по ингредиентам» попадают на первый шаг инвентаризации.

Глава 6

Печать этикеток со штрихкодом для весовых и штучных товаров

Печать этикеток со штрихкодом производится в разделе **Сервис → Настройка и печать штрихкодов** на экране дополнительного меню, см. Рисунок 2.

Внимание Печать этикеток со штриховым кодом может быть выполнена только в том случае, если предназначенный для этого терминал отмечен галочкой в блоке **Официантские станции и компьютеры пользователей** в настройках отделения торгового предприятия, подробнее см. документ *Руководство пользователя iikoRMS BackOffice*.

Печать этикеток могут выполнять сотрудники, имеющие право «Настраивать штрихкоды фасовок» (F_EBC). К терминалу также должны быть подключены весы и принтер этикеток штриховых кодов.

Печатная форма этикетки настраивается в BackOffice с помощью шаблонов этикеток и, в зависимости от Ваших нужд, может содержать:

- Наименование товара;
- Количество единиц товара в базовой единице измерения;
- Состав товара и данные о пищевой ценности товара;
- Срок реализации;
- «Изготовлено» – время печати этикетки;
- «Дата выработки » – дата печати этикетки;
- Название юридического лица, которому принадлежит торговое предприятие;
- Штриховой код фасовки товара.

По умолчанию Front использует шаблон с настроенной печатью штрихового кода на этикетке. Если Вы хотите на этикетках не печатать штрихкод товара (простые ценники), либо на этикетках необходима информация о составе товара, его пищевой ценности, сроке хранения и т.п., обратитесь в компанию-разработчик системы iiko за шаблоном этикеток, настроенным под Ваши нужды.

Печать этикеток со штрихкодом для стандартных фасовок

Для штучного товара могут быть настроены различные варианты фасовок, и этим фасовкам могут быть присвоены штрихкоды. Такие настройки задаются в его номенклатурной карточке. В этом случае для каждой фасовки товара могут быть напечатаны этикетки со штрихкодом.

Примечание Если в карточке товара настроены различные варианты фасовок, но штрихкод им не назначен, то напечатать этикетку для таких фасовок нельзя.

Для этого:

1. В окне дополнительных функций нажмите кнопку **Настройка и печать штрихкодов**. Откроется окно печати этикеток.
2. Выберите блюдо в полном или быстром меню.

   По умолчанию в меню показаны только товары и блюда, которые продаются (кнопка **В продаже** уже нажата – выделена желтым). Если необходимо выбрать товар, который не предназначен для продажи, нажмите кнопку **Вся номенкл.** (будет выделена желтым) и выберите его из меню обычным образом.

   Примечание Нажатая кнопка **Вся номенкл.**/ **В продаже** сохраняет свое состояние между сеансами работы пользователя во Front.

3. Выберите из списка фасовку, для которой нужно напечатать этикетку, и нажмите кнопку **Напечатать этикетку**.

© 2014 Компания «Айко»

4. В открывшемся окне **Печать** укажите, какое количество этикеток нужно напечатать и нажмите кнопку **ОК**. На принтере этикеток будут напечатаны этикетки со штрихкодом.
5. После того, как все этикетки напечатаны, нажмите кнопку **Закрыть**.

> **Примечание** При попытке печати этикетки может быть выдано сообщение:
>
> «Фасовка имеет неверный штрихкод. Штрихкод должен быть числовым 13-значным с корректной контрольной суммой».
>
> В этом случае отредактируйте штрихкод фасовки в соответствии с установленными законодательством правилами формирования штриховых кодов товаров.

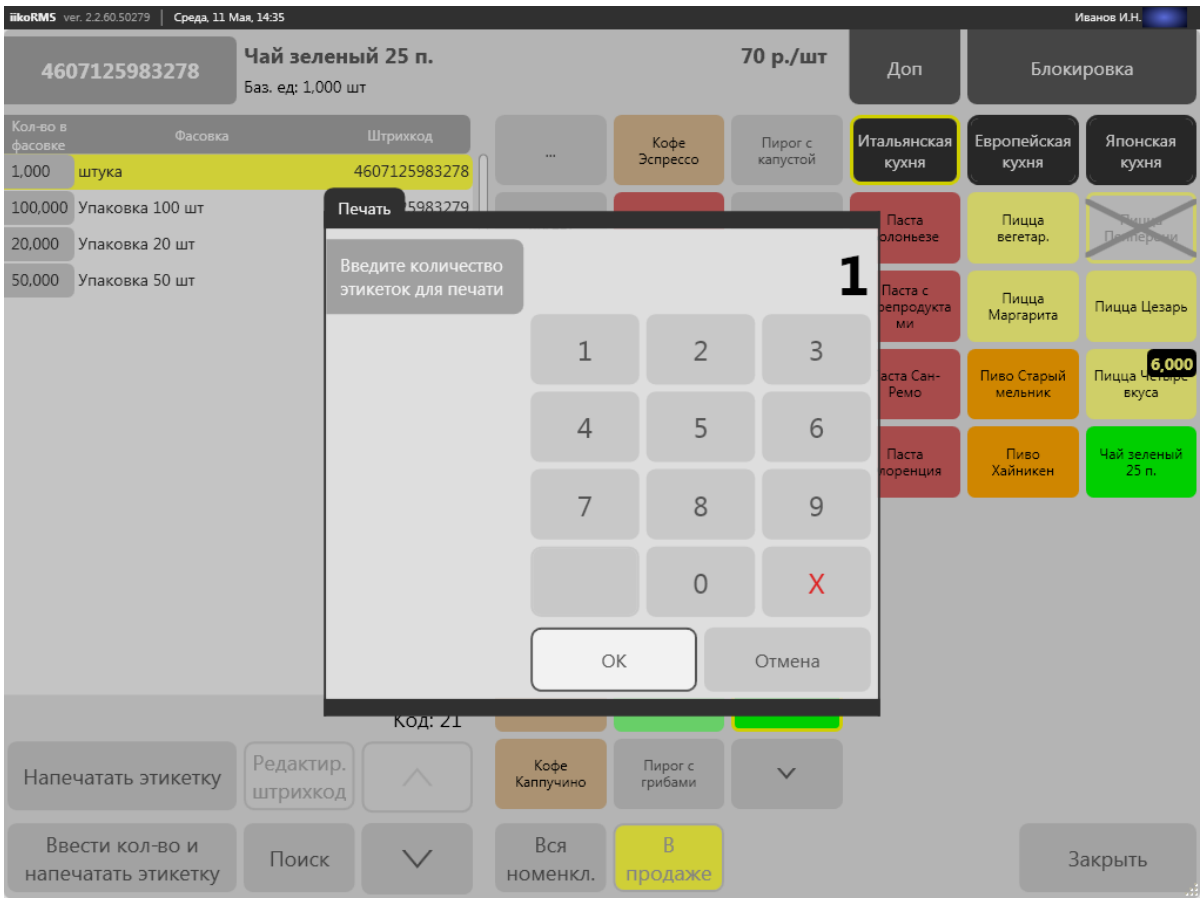


Рисунок 85 Печать этикеток для стандартных фасовок

Взвешивания весовых товаров и печать этикеток со штрихкодом

В случае если к терминалу, на котором установлен Front, подключены весы и принтер этикеток штриховых кодов, то на таком рабочем месте может производиться оформление произвольной фасовки весовых блюд.

Например, необходимо взвесить кусок пирога и распечатать для него ценник-этикетку со штрихкодом.

Для этого:

1. В окне дополнительных функций нажмите кнопку **Настройка и печать штрихкодов**. Откроется окно печати этикеток.
2. Поставьте тару с блюдом на весы и выберите это блюдо в полном или быстром меню.
3. Автоматически откроется окно **Количество**, и в случае корректной работы весов в окне отобразится вес блюда в килограммах (см. Рисунок 18).

> **Примечание** См. также Заказ блюда на вес, стр. 25.

4. Укажите, в какой таре взвешивалось блюдо. Для этого нажмите кнопку **Тара**, а затем кнопку с ее названием, или кнопку с названием стандартной тары. В окне отобразится автоматически рассчитанный вес блюда с учетом веса тары.

5. Нажмите кнопку **ОК**. Окно **Количество** закроется, на принтере этикеток будет напечатана этикетка-ценник со штрихкодом.

> **Примечание** Для весового товара всегда печатается одна этикетка с указанным весом.
>
> Штрихкод для весового блюда генерируется автоматически на основании префикса, заданного в BackOffice, номенклатурного кода (артикула) элемента и его веса.

6. Если Вы хотите оформить фасовку еще раз (например, ошиблись при выборе тары), нажмите кнопку **Ввести кол-во и напечатать этикетку** внизу слева, укажите тару и нажмите кнопку **ОК**.
7. После того, как все этикетки напечатаны, нажмите кнопку **Закрыть**.

> **Примечание** При попытке печати этикетки может быть выдано сообщение:
>
> «Товар имеет неверный артикул. Артикул для печати штрихкода должен быть числовым 5-значным».
>
> Если артикул насчитывает только четыре знака и Вы хотите его дополнить до пяти знаков, учитывайте, что «0001» и «00001» – это разные артикулы и могут принадлежать разным блюдам в меню.

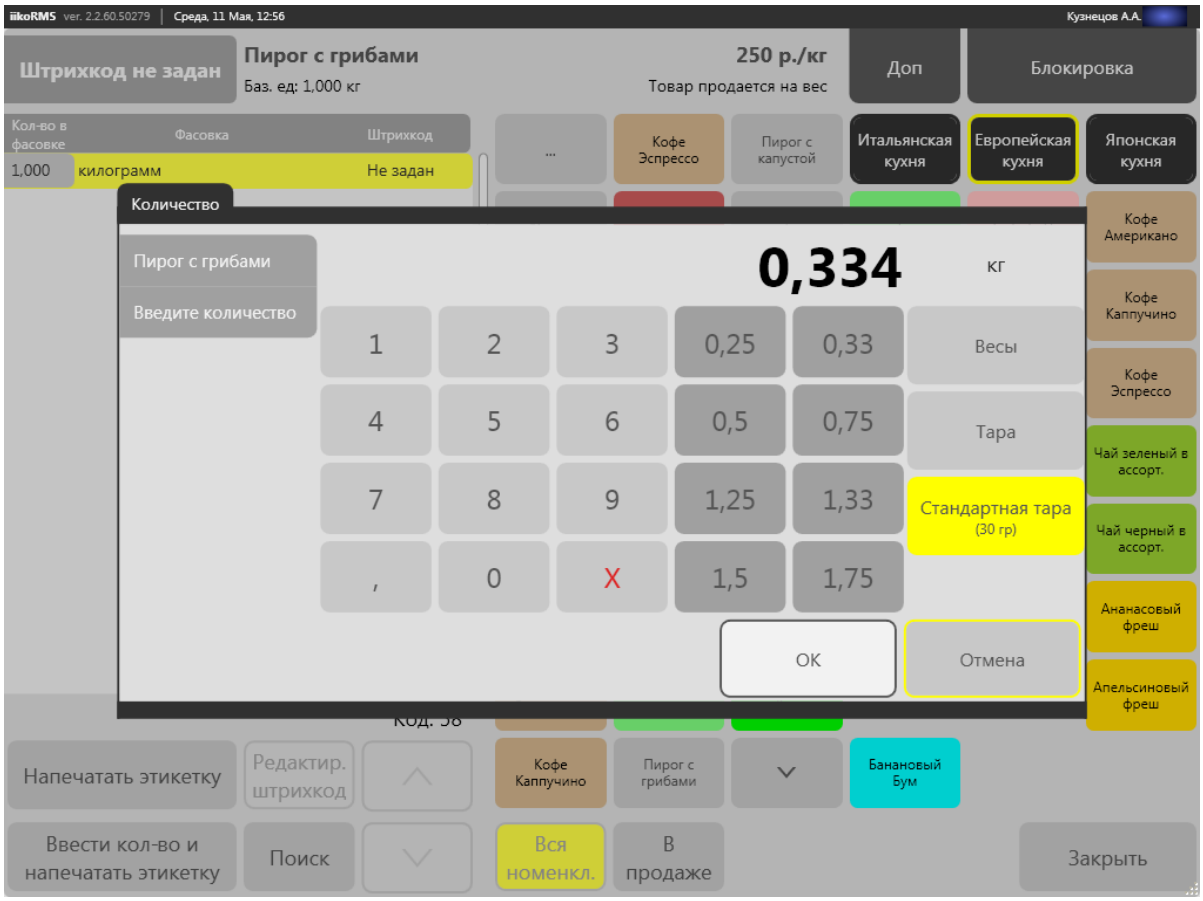


Рисунок 86 Печать этикеток для весовых товаров

Печать этикеток со штрихкодом для произвольного количества штучных товаров

Штучные товары могут быть упакованы не в стандартные фасовки, созданные в номенклатурной карточке, а в произвольном количестве. Для таких упаковок также можно распечатать этикетку-ценник. В этом случае при печати этикетки будет автоматически сгенерирован штрихкод с использованием префикса штрихкода весовых товаров, настроенного в BackOffice.

Например, на ПРК готовятся заготовки и блюда, которые затем фасуются в упаковки и отгружаются на точки. В номенклатурном справочнике заведена карточка для товара «Пирожок с грибами» с фасовками «10 шт» и «30 шт». А отгрузить с ПРК требуется упаковку на 45 пирожков. Нужно напечатать для этой упаковки этикетку со штрихкодом. Для этого:

1. В окне дополнительных функций нажмите кнопку **Настройка и печать штрихкодов**. Откроется окно печати этикеток.

2. Выберите блюдо или товар в полном или быстром меню.
3. Нажмите кнопку **Ввести кол-во и напечатать этикетку**, откроется окно **Количество**.
4. Введите количество товара в базовой единице измерения. Нажмите кнопку **ОК**.
5. В открывшемся окне **Печать** укажите, какое количество этикеток нужно напечатать. Нажмите кнопку **ОК**. Будет напечатано выбранное количество этикеток со штрихкодом.

> **Примечание** Штрихкод для упаковок произвольного количества товара генерируется автоматически на основании префикса, заданного в BackOffice, номенклатурного кода (артикула) элемента и его количества

Глава 7

Отчеты

Если Вам предоставлены соответствующие права, то Вы в любой момент можете получить и распечатать отчеты по кассовым операциям.

«X-отчет» доступен в окне дополнительных функций в разделе «Касса» по кнопке **Печать X-отчета**, все прочие отчеты – в разделе «Сервис» по кнопке **Отчеты**.

Для некоторых отчетов может быть задан способ группировки данных: по официантам, блюдам или по категориям блюд. Такие параметры используются для отчетов: «Продажи блюд», «Расход блюд», «Списания блюд», а также отчеты «Отчеты по расходу блюд».

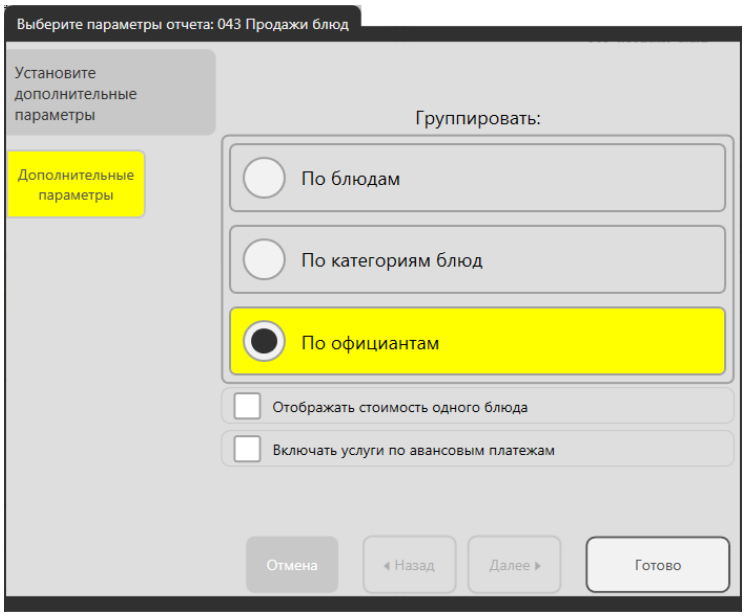


Рисунок 87 Дополнительные параметры отчета

Отчеты за прошлые кассовые смены

Может быть установлен запрет на просмотр отчетов за прошлые кассовые смены в iikoFront, можно будет просматривать отчеты только за текущую кассовую смену, указать другой отчетный период будет нельзя. Для этого предназначена настройка CanSelectPeriodInServerReports в файле конфигурации iikoFront, нужно установить «false».

Пользовательские отчеты

Могут быть добавлены новые пользовательские отчеты. Внешний вид существующих отчетов iikoFront может быть изменен. В том числе системных, например, «X-отчет» для виртуального ФР или «Полный отчет кассовой смены». Показ некоторых отчетов в iikoFront может быть отключен.

Настойки шаблонов выполняются в разделе **Администрирование → Отчеты iikoFront** в BackOffice.

Отчеты по кассе

В разделе «Отчеты по кассе» содержатся следующие отчеты:

- «X-отчет».
- «Выручка по типам с налогами» – показывает данные об использованных типах оплаты, а также количестве и суммах заказов, оплаченных посредством этих типов оплаты, на текущем терминале за текущую кассовую смену, с учетом НДС.
- «Выручка почасовая» – показывает данные о выручке от продажи блюд за каждый час текущей кассовой смены на текущем терминале (с учетом скидок).
- «Продажи блюд» – показывает данные о блюдах и модификаторах, проданных с использованием текущего терминала за текущую кассовую смену. Отчет группируется по категориям блюд, показан подытог выручки

© 2014 Компания «Айко»

по каждой категории. Выручка в отчете показывается с учетом скидок (за вычетом скидок/надбавок и продаж за счет заведения).

- «Расход блюд» – показывает данные о блюдах и модификаторах, проданных или списанных с использованием текущего терминала за текущую кассовую смену. Отчет группируется по категориям блюд, показан подытог выручки по каждой категории. Выручка в отчете показывается с учетом скидок, надбавок и продаж за счет заведения.
- «Полный отчет кассовой смены» – показывает данные обо всех операциях, произведенных за текущую кассовую смену с использованием текущего терминала, включая возврат проданных блюд, удаление заказов. Данные в отчете сгруппированы по типам оплаты, опасным операциям, сторнированию чеков, продажам, списаниям блюд и т. д.
- «Реестр счетов» – показывает информацию по всем пробитым квитанциям об оплате. Такой отчет также можно напечатать при закрытии кассовой смены.
- «Чеки по типам оплаты за смену» – показывает данные о выручке по всем типам оплаты, использованным для оплаты заказов, по всем официантам на текущем терминале за текущую кассовую смену.
- «Итого по смене» – показывает информацию по текущей кассовой смене, включая, суммы продажи (группируются по типам оплаты), списания (группируются по причинам списания), сумму открытых заказов. Также отчет содержит данные по наличным в кассе на начало смены, в течение смены (группируются по типам операций: продажи, возвраты, предоплаты) и на конец смены.
- «Кассовая лента» – отчет представляет собой виртуальную кассовую ленту, содержащую все фискальные чеки, распечатанные в течение текущей кассовой смены на текущем терминале.
- При закрытии кассовой смены могут быть напечатаны отчеты «Расширенный реестр счетов» и «Отчет по внесениям и изъятиям», для этого их нужно отметить в настройках предприятия. Информация о внесениях и изъятиях наличных показана также в отчете «Полный отчет кассовой смены».

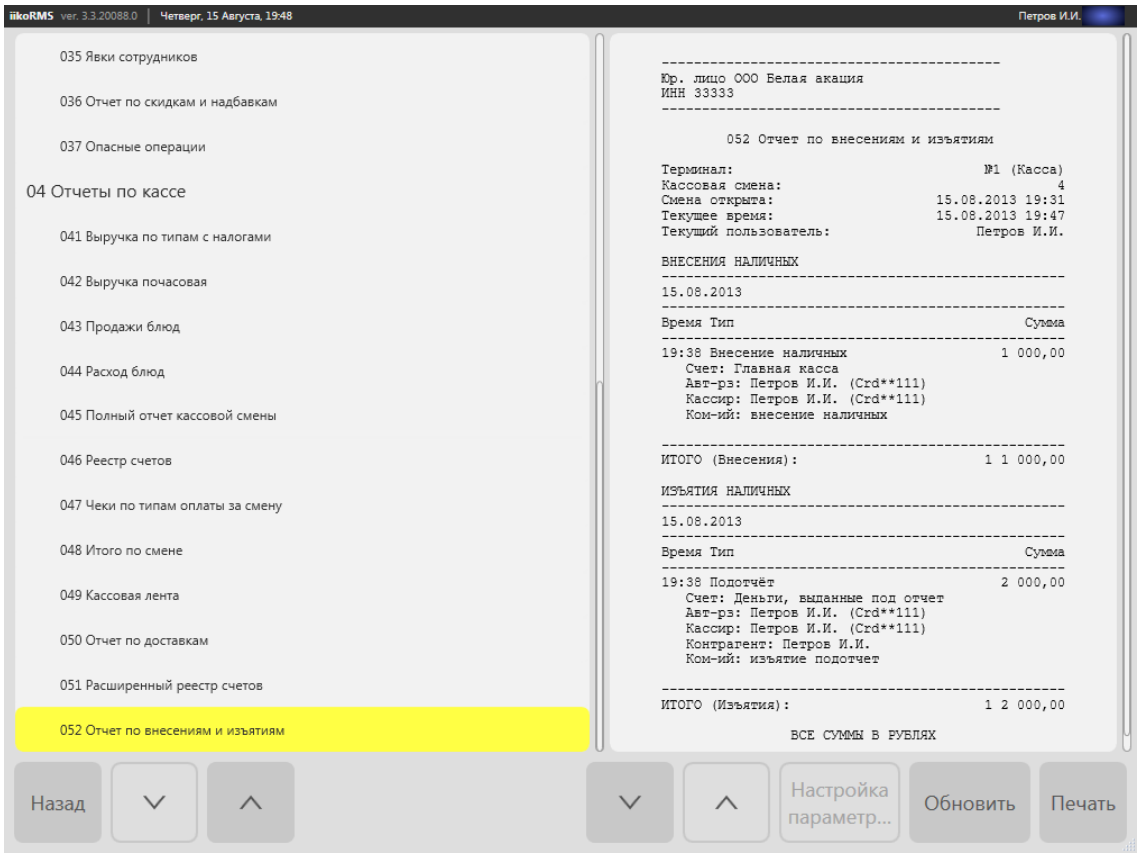


Рисунок 88 Просмотр и печать отчетов

Отчеты по выручке

В разделе «Отчеты по выручке» содержатся следующие отчеты:

- «Общая выручка по типам с налогами» – показывает данные об использованных типах оплаты, а также количестве и суммах заказов, оплаченных посредством этих типов оплаты, с использованием всех терминалов данного ресторана за текущий операционные день.
- «Общая выручка почасовая» – показывает данные о выручке от продажи блюд за каждый час текущего операционного дня по всем терминалам данного ресторана (с учетом скидок).
- «Общая выручка по официантам» – показывается суммарная выручка (с учетом скидок) за текущий операционный день по всем терминалам и по каждому официанту (кассиру). Официантом считается тот пользователь, который открыл заказ (заказы могут быть введены одним сотрудником, а оплачены и закрыты другим). Официант, не открывший ни одного заказа, в отчет не включается. Если заказ был возвращен, то сумма выручки по нему не учитывается, но количество чеков при этом не уменьшается, то есть возвращенные чеки учитываются.
- «Чеки по типам оплаты» – показывает данные о выручке по всем типам оплаты, использованным для оплаты заказов, по всем официантам по всем терминалам данного ресторана за текущий операционный день.

Отчеты по расходу блюд

В разделе «Отчеты по расходу блюд» содержатся следующие отчеты:

- «Общий расход блюд» – показывает данные о блюдах и модификаторах, проданных или списанных с использованием всех терминалов за текущий операционный день. Выручка в отчете показывается с учетом скидок, надбавок и продаж за счет заведения. Блюда, которые были проданы и возвращены, в отчет не попадают.
- «Общие продажи блюд» – показывает данные о блюдах и модификаторах, которые были удалены из заказа со списанием, или входили в состав заказов, которые были оплачены по типу оплаты «Без выручки», по всем терминалам данного ресторана за текущий операционный день. Выручка в отчете показывается с учетом скидок. Блюда, которые были проданы и возвращены, в отчет не попадают.
- «Общие списания блюд» – показывает данные о блюдах и модификаторах, списанных с использованием всех терминалов данного ресторана за текущий операционный день. Выручка в отчете показывается с учетом скидок. Блюда, которые были проданы и возвращены, в отчет не попадают. Данные группируется по счетам плана счетов для причины удаления и для типа оплаты «Без выручки».

Специальные отчеты

В разделе «Специальные отчеты» содержатся следующие отчеты:

- «Сводный отчет».
- «Питание персонала» – показывает блюда, которые были оплачены по типу оплаты «Без выручки» и списаны в качестве бесплатного питания сотрудников ресторана. Содержит данные по текущему терминалу. Группируется по счетам плана счетов для типа оплаты «Без выручки».
- «Списания блюд» – показывает блюда, которые были удалены из заказа со списанием, или входили в состав заказов, которые были оплачены по типу оплаты «Без выручки». Содержит данные по текущему терминалу. Данные группируются по счетам плана счетов для причины удаления и для типа оплаты «Без выручки».
- «Явки сотрудников» – показывает данные по всем закрытым явкам сотрудников за текущий операционный день.
- «Отчет по скидкам и надбавкам» – содержит данные по всем скидкам и надбавкам, установленным текущим пользователем за текущую кассовую смену.
- «Опасные операции» – отчет показывает данные об опасных кассовых операциях за текущий операционный день (например, отмена пречека, удаление блюда из заказа со списанием или без списания, удаление заказа).

При выборе отчета справа отображаются его данные (см. Рисунок 88), которые можно распечатать нажатием кнопки **Печать**.

Примечание Если в BackOffice настроена оплата разных типов блюд на разных ФР, то необходимо указать для какого ФР должны быть получены отчеты.

Глава 8

iikoFront Fastfood

Рабочие окна iikoFront

Окно авторизации

Чтобы начать работу с Front необходимо авторизоваться в системе прокаткой карты или ввести свой PIN-код. При этом имейте в виду, что если Вы авторизовались в системе вводом PIN-кода, то для открытия смены потребуется подтверждение, которое осуществляется с помощью прокатывания Вашей карты или карты ответственного менеджера.

Окно работы с заказом

В левой части окна работы с заказом (см. Рисунок 89) расположена область формирования заказа со списком заказанных блюд. В центре – кнопки полного меню с названиями блюд и групп блюд. Справа – кнопки быстрого меню, расположенные на трех закладках, с названиями наиболее часто используемых блюд и групп. Быстрое меню может быть настроено по дням недели.

> **Примечание** Для удобства поиска блюдам и группам меню могут быть назначены различные цвета. Настройка быстрого меню выполняется в BackOffice.

Выбор нужного блюда из меню в заказ выполняется нажатием кнопки с названием блюда или названием группы с последующим выбором блюда из группы. Выбранное блюдо подсвечивается желтым цветом.

При нажатии кнопки с названием группы в центре экрана появляется набор кнопок с названиями блюд и кнопкой «**...**», которая предназначена для возврата к предыдущему уровню меню.

При нажатии в области итоговой стоимости заказа

на кнопках с названиями блюд появится их стоимость

.

В правом верхнем углу кнопки с названием блюда может быть указано (если оно было задано) оставшееся количество

. Блюдо, находящееся в стоп-листе, будет перечеркнуто
.

© 2014 Компания «Айко»

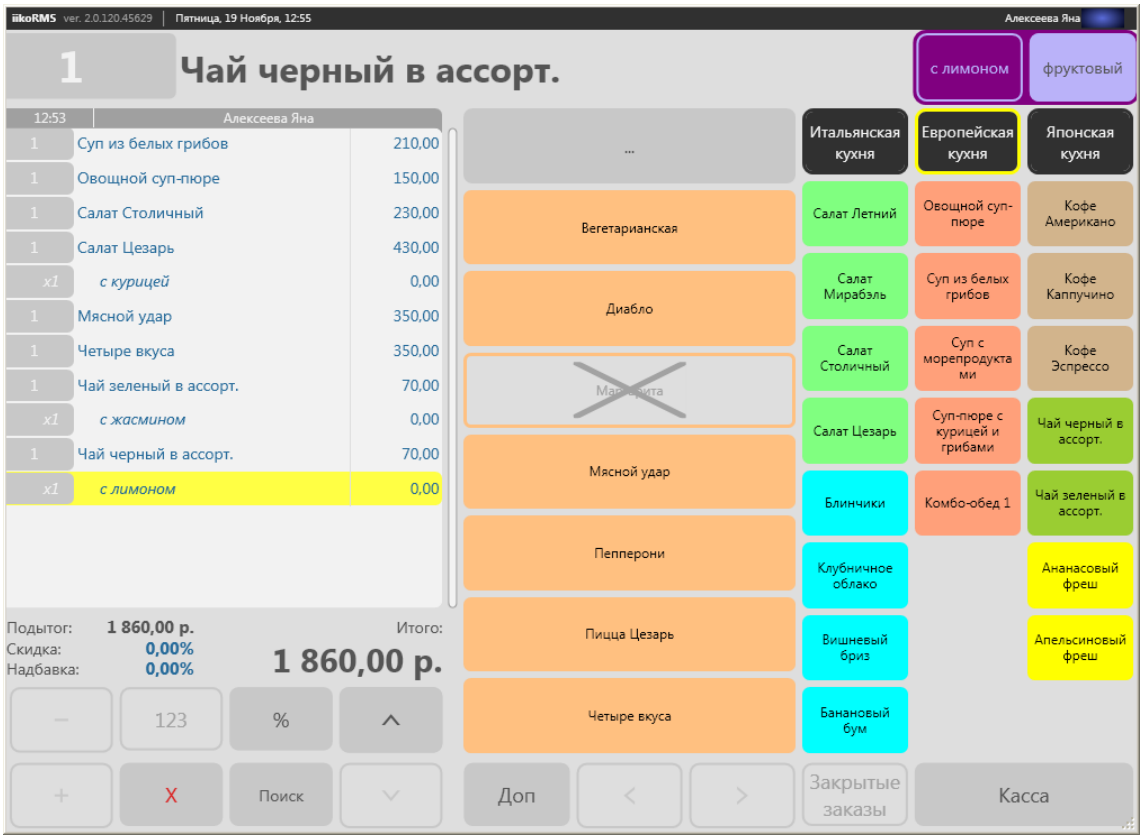


Рисунок 89 Окно работы с заказом

Окно работы с заказом содержит следующие кнопки:

Кнопка	Описание
+	Увеличение количества порций выбранного блюда на одну.
–	Уменьшение количества порций выбранного блюда на одну.
123	Используется в случае, если гость заказал нестандартную порцию блюда. При ее нажатии откроется окно, в котором можно будет задать необходимый размер порции.
X	Удаление выбранной позиции из заказа.
^ v	Кнопки перемещения вверх / вниз по списку заказанных блюд.
%	Ввод скидки или надбавки к заказу.
Поиск	Используется для быстрого поиска позиции меню по ее штрихкоду, коду быстрого набора или артикулу.
Доп	Переход к окну дополнительных функций.
< >	Переход к экрану с информацией о предыдущем / следующем (закрытом) заказе.
Закрытые заказы	Переход к экрану просмотра закрытых заказов.
Касса	Переход к окну расчета.

Окно расчета

К окну расчета (см. Рисунок 90) Вы переходите при нажатии кнопки **Касса** в окне работы с заказом (см. Рисунок 89).

Слева вверху в области просмотра оплат показана внесенная сумма, сдача или сумма, которую остается внести, и список произведенных оплат. Платежи, которые можно удалить, помечены значком . Для удаления платежа нажмите на нужной строке списка и в отрывшемся окне подтвердите удаление, нажав кнопку **Да**.

Слева внизу расположена область просмотра заказа с расчетом стоимости и сумма к оплате.

Справа – кнопки выбора способа оплаты заказа и кнопки ввода суммы оплаты. Для выбора способа оплаты заказа нажмите соответствующую кнопку – «Наличные», «Банковские карты», «Без выручки» или «Безналичный расчет».

Введите внесенную сумму или нажмите кнопку **Точная сумма**. Для проведения оплаты нажмите кнопку **Оплатить**.

При необходимости Вы можете вернуться к окну работы с заказом. Для этого нажмите кнопку **Назад** и в открывшемся окне подтвердите удаление непроведенных оплат (если они были внесены), нажав кнопку **Да**.

Для перехода к окну дополнительных функций нажмите кнопку **Доп**. Если была внесена оплата, то также требуется подтвердить удаление непроведенных оплат.

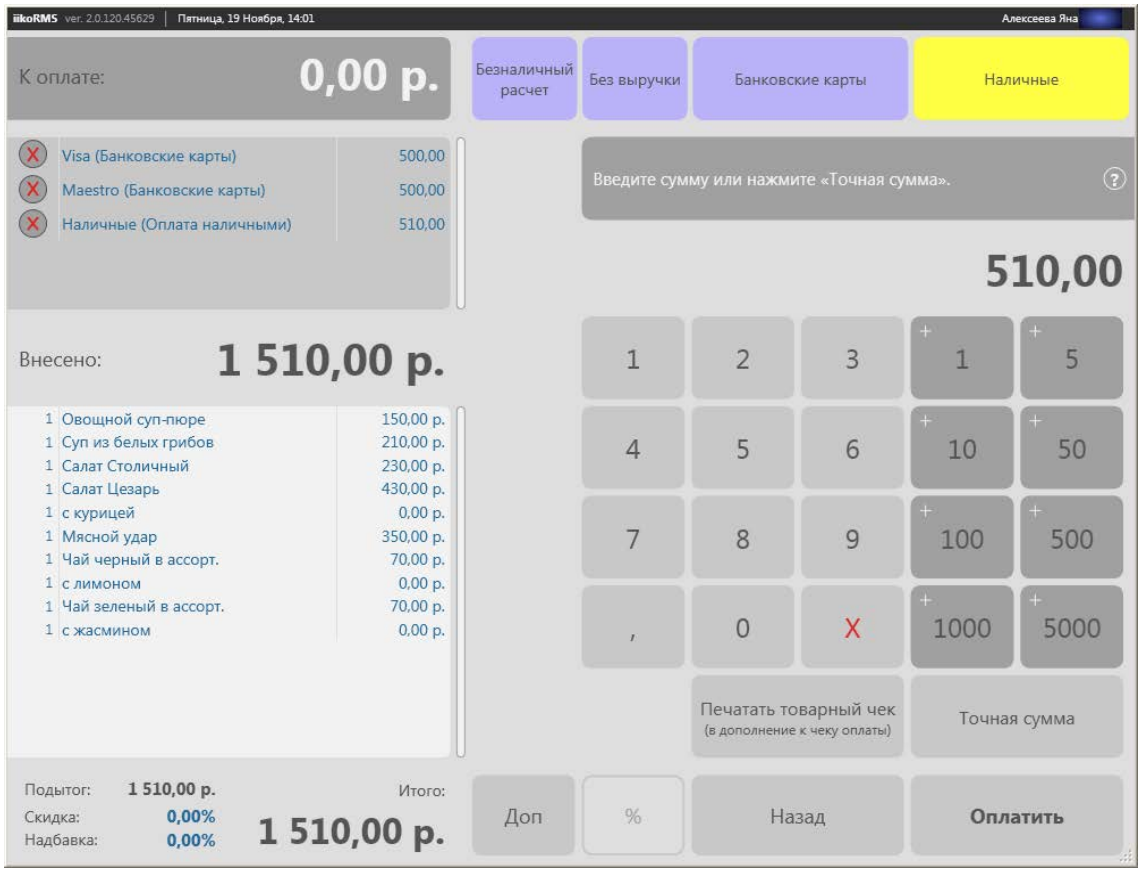


Рисунок 90 Окно расчета

Окно дополнительных функций

Окно дополнительных функций открывается после авторизации пользователя во Front прокаткой карты или вводом PIN-кода, а также из окна работы с заказом нажатием кнопки **Доп**. В этом окне Вы можете открыть и закрыть личную смену. Возможность выполнения остальных действий определяется правами, заданными Вашей должности или индивидуально администратором системы.

На экране Вы увидите кнопки вызова только тех дополнительных функций, которыми Вы имеете право пользоваться. Кнопки вызова функций, использование которых в данный момент невозможно, показываются неактивными. Кнопки сгруппированы по разделам (см. Рисунок 91):

- «Пользователь» – кнопки **Открыть личную смену**/**Закрыть личную смену** и **Личная страница**. Если Ваша личная смена открыта, то выводится дата и время открытия смены. При нажатии на кнопку **Личная страница** осуществляется переход на Вашу личную страницу.
- «Персонал» – кнопка **Редактировать явки**, **Подменная карта**.
- «Сервис» – кнопки **Отчеты**, **Стоп-лист**, **Настройка и печать штрихкодов**.
- «Касса» – кнопки **Открыть кассовую смену**/**Закрыть кассовую смену**, **Закрытые заказы**, **Заказы закрытых кассовых смен**, **Текущие заказы**, **Внести деньги**, **Изъять деньги**, **Печать X-Отчета**, **Открыть денежный ящик**. Если кассовая смена открыта, то предоставляется информация – дата и время открытия смены, номер смены, должность и имя пользователя в системе.
- «Документы» – кнопки **Новый документ** и **Документы**.

- «Система» – **Плагины**, **Открыть iikoOffice**, **Аварийные ситуации**, **Выйти в Windows**, **Выключить терминал**.

Кнопки **Заказ** и **Назад** (в правом нижнем углу окна) предназначены для перехода к окну работы с заказом, кнопка **Блокировка** (в правом верхнем углу окна) – для блокирования системы и перехода к стартовому экрану системы, в котором выполняется авторизация.

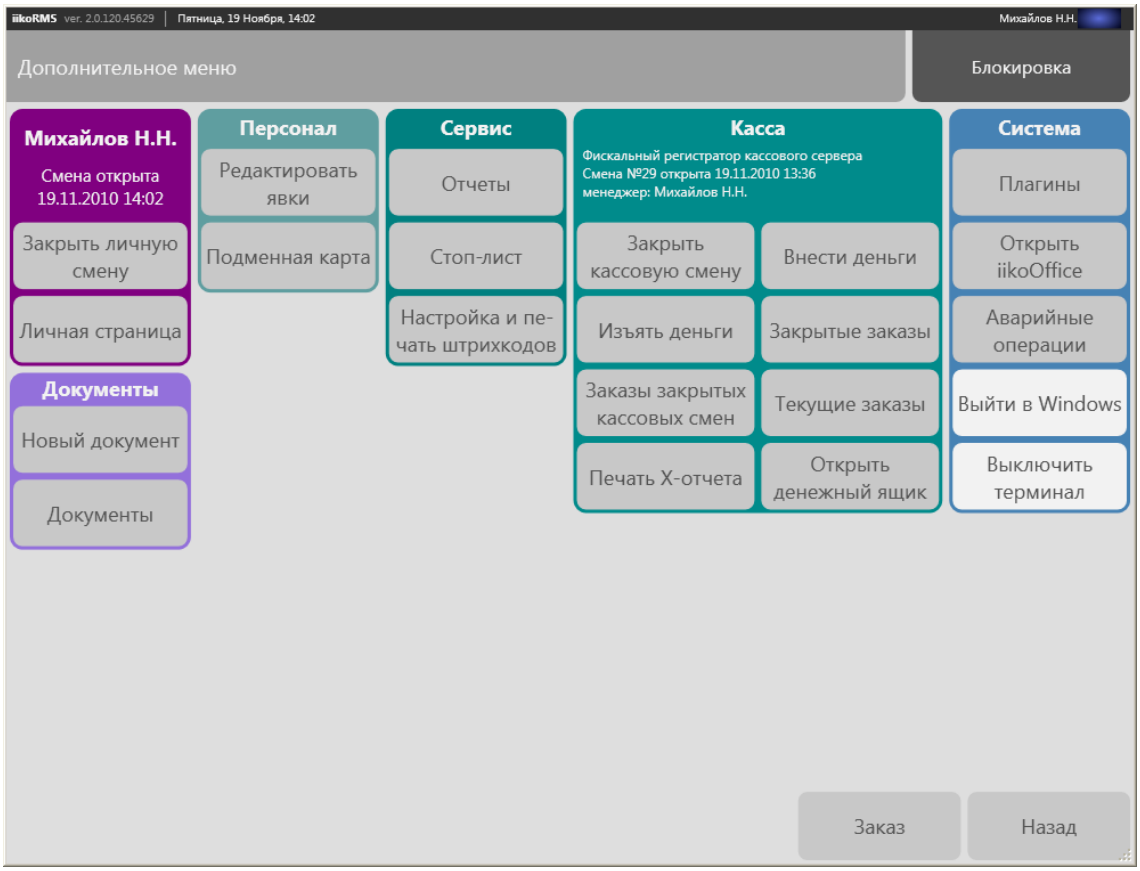


Рисунок 91 Окно дополнительных функций

Рабочий день кассира

Принимать заказы и их оплату Вы можете только в случае, если у Вас открыта личная смена и есть право на выполнение кассовых операций. На Вашем терминале должна быть также открыта кассовая смена. Эта операция выполняется сотрудником, наделенным соответствующими правами (например, менеджером).

Начало работы

1. На стартовом экране Front авторизуйтесь прокаткой карты или введите свой PIN-код. Откроется окно дополнительных функций (см. Рисунок 91).
2. Откройте Вашу рабочую смену нажатием кнопки **Открыть личную смену**. Дата и время открытия смены фиксируется системой и выводится на экран.
3. Нажмите кнопку **ОК** в информационном сообщении об открытии смены. Откроется окно работы с заказом (см. Рисунок 89).

Работа с заказом

Чтобы зарегистрировать новый заказ:

1. В окне работы с заказом найдите в быстром или общем меню заказываемое блюдо и нажмите на его названии.

   При необходимости блюдо или товар можно найти по его коду быстрого набора, артикулу или штрихкоду. Подробнее о том, как это сделать, см. в разделе Поиск товара/блюда по штрихкоду, коду, артикулу или названию, стр. 26.

2. Блюдо может содержать обязательные / необязательные простые или групповые модификаторы. Процедура регистрации заказа на такие блюда описана в разделе Заказ на блюдо с модификаторами.
3. Если заказывают несколько порций одного и того же блюда, Вы можете нажать необходимое количество раз на строку с его названием в меню или же воспользоваться кнопкой «**+**» в левом нижнем углу экрана.
4. Для удаления порции одного и того же блюда из заказа выберите блюдо и нажмите кнопку «**–**».
5. Для удаления позиции заказа выберите ее и нажмите кнопку «**X**».
6. Если заказывают нестандартную порцию блюда, то выберите его в списке и нажмите кнопку «**123**». Откроется окно, в котором определите нужный размер порции блюда (введите делитель). Например, если заказали половину порции, задайте делитель «0,5».
7. Блюдо может продаваться на вес. Процедура регистрации заказа на такие блюда описана в разделе Продажа блюда на вес, стр. 91.
8. Если гость предъявляет дисконтную карту, или ему положена скидка по другой причине, нажмите кнопку «**%**» и прокатайте дисконтную карту или введите размер скидки вручную, выбрав его из списка. Если Вы вводите скидку вручную, эта операция должна быть подтверждена картой сотрудника, ответственного за скидки.
9. После ввода всех позиций заказа нажмите кнопку **Касса**, произойдет переход в окно расчета.
10. В окне расчета нажмите кнопку, соответствующую форме оплаты заказа – наличными, банковской картой, за счет заведения (способ оплаты «Без выручки») или по безналичному расчету.

> **Внимание** Возможные способы оплаты заказов настраиваются в BackOffice.

11. Если заказ оплачивается наличными, нажмите кнопку **Наличные**, введите сумму, полученную от гостя, и нажмите кнопку **Оплатить**. Касса распечатает фискальный чек, а заказ будет закрыт.

> **Внимание** Если настроено в BackOffice, то при оплате заказанные блюда будут напечатаны в сервисном чеке.

12. Оплата заказа может быть произведена банковской картой.

    Проведите операцию на платежном терминале, который у Вас предназначен для этих целей, затем в iiko в окне расчета нажмите кнопку **Банковские карты**, выберите тип карты, введите оплачиваемую сумму и нажмите кнопку **Оплатить**.

> **Примечание** Для оплаты заказа может быть использована платежная система Пульсар (см. инструкцию Платежная система Пульсар, стр. 146).

13. Если заказ списывается за счет ресторана, Вам следует нажать кнопку **Без выручки** и выбрать в появившемся окне тип расхода – бесплатная еда сотрудников или артистов, представительские или подарочные сертификаты. Затем необходимо в произвольной форме написать комментарий к данной операции и прокатать карту ответственного менеджера (если это задано в настройках данного типа оплаты).
14. В iiko может вестись учет оплаты по следующим видам безналичного расчета:

> **Внимание** Чтобы принимать оплату по безналичному расчету, должно быть подключено и настроено соответствующее оборудование.

- ❑ Списание в кредит.
- ❑ По бонусным картам Плас-Тек (см. раздел Операции с картами Плас-Тек, стр. 139).

Чтобы принять один из данных видов оплаты, нажмите кнопку **Безналичный расчет** и задайте ее вид.

Если заказ отпускается в кредит, то необходимо выбрать из списка лицо, которому он предоставляется (это может быть один из сотрудников или зарегистрированный в системе гость), затем набрать сумму и нажать кнопку **Оплатить**. Эта операция должна быть подтверждена прокаткой карты менеджера, ответственного за предоставление кредита.

По бонусной карте может быть оплачен только сразу весь заказ, поэтому сумму вводить не требуется. После нажатия кнопки **Оплатить** необходимо прокатать бонусную карту.

15. Если клиент при оплате заказа предъявляет карту бонусно-депозитной системы, на нее нужно начислить бонусные баллы. Для этого на экране кассы выберите способ платежа, введите сумму и прокатайте бонусную карту клиента. В списке оплат появится строка с информацией о бонусе. Нажмите кнопку **Оплатить** и

подтвердите начисление бонуса прокаткой карты с правом «F_APA – Подтверждать начисление бонусных баллов». При успешном выполнении операции будет напечатан фискальный чек и чек начисления бонуса.

Если Вы не имеете права начислять бонусы, нажмите кнопку **Отмена**. Будет выдан запрос на последующие действия: Вы можете оплатить заказ без начисления бонуса или вернуться на экран кассы. При нажатии кнопки **Оплатить без бонуса** будет напечатан фискальный чек оплаты, бонус на карту начислен не будет.

В любой момент при работе в окне расчета Вы можете вернуться в окно работы с заказом и изменить его, для этого нажмите кнопку **Назад**.

Оформление заказа на блюдо с модификаторами

Модификаторы могут быть простыми (например, «Со льдом», «С лимоном») или групповыми (например, для салата «Цезарь» – «Классический», «С курицей», «С креветками»). Выбор одного или нескольких модификаторов к блюду может быть обязательным или нет. Минимальное и максимальное их количество задается настройками блюда (в BackOffice).

Если блюду назначен обязательный модификатор, то при добавлении его в заказ откроется окно со списком возможных модификаторов с информацией об их минимальном и максимальном количестве. Чтобы добавить один или несколько таких модификаторов, нажмите соответствующее число раз на строке с их названием, а затем кнопку **OK**. Ниже строки с названием блюда будет добавлена строка с названием модификатора, выделенным курсивом. Если у блюда есть необязательные модификаторы, то при его выборе в верхней части экрана появятся кнопки с названиями данных модификаторов. Для задания такого модификатора нажмите соответствующую ему кнопку.

С помощью необязательных групповых модификаторов можно добавлять к заказу пожелания гостя. Например, у гостя аллергия на лавровый лист. К блюдам в его заказе может быть добавлен модификатор «без лаврового листа». При оформлении заказа нажмите на кнопку с названием необязательного группового модификатора в верхней части экрана и выберите из списка модификаторов пожелания гостя.

Примечание Для этого необходимо в BackOffice настроить необязательный групповой модификатор (или несколько групповых модификаторов, например, отдельно для горячих блюд, холодных закусок и напитков). В него следует включить все возможные пожелания гостей: например, «не солить», «не перчить», «заправку отдельно», «без ванили», «без взбитых сливок», «горячее», «в одну тарелку» и т.п. Этот групповой модификатор должен быть применен как необязательный ко всем блюдам в меню.

Продажа блюда на вес

При продаже блюда на вес размер порции определяет сам гость. Для ввода такого блюда в заказ:

1. Выберите блюдо в полном или быстром меню.
2. Нажмите кнопку «**123**» в левом нижнем углу. Откроется окно **Введите количество**, в котором следует нажать кнопку **Весы**.
3. В случае корректной работы весов в окне отобразится вес блюда в граммах, иначе появится сообщение об ошибке и поле с весом блюда не заполнится.

   Примечание В том случае, если произошел сбой, и значение не появилось, то оно может быть введено в этом же окне вручную. Такая ошибка может произойти по одной из двух причин:

   - При поломке весов (в этом случае блюдо может быть взвешено на других весах, еще не подключенных к системе).
   - Сбой связи при передаче данных от весов в систему iiko (блюдо может быть взвешено на этих же весах и полученное значение введено вручную).

4. Нажмите кнопку **OK**. Размер порции блюда появится в строке заказа. Его стоимость будет вычислена автоматически, исходя из стоимости килограмма данного блюда, заданного в его технологической карте.

Внесение и изъятие наличных из кассы

Зафиксируйте внесение наличных в кассу, выполнив следующие действия:

1. В окне работы с заказом (см. Рисунок 89) нажмите кнопку **Доп**, в открывшемся окне дополнительных функций (см. Рисунок 91) нажмите кнопку **Внести деньги**. Появится окно со списком возможных типов внесений (они настраиваются в BackOffice).
2. Нажмите кнопку с выбранным типом внесения.
3. В открывшемся окне введите сумму внесения.

4. В открывшемся окне выберите контрагента, внесшего деньги, и введите сумму внесения.
5. В произвольной форме опишите причину данной операции.

   Для ввода комментария Вы можете вызвать виртуальную клавиатуру, нажав кнопку .
6. Нажмите кнопку **Применить**.

Изъятие денег из кассы – процесс аналогичный. Типы изъятия также настраиваются в BackOffice. На сумму изымаемых наличных (так же, как и на сумму вносимых денег) может быть наложено ограничение. Размер лимита также задается в настройках внесений / изъятий в BackOffice.

Окончание работы

В конце рабочего дня закройте личную смену. Для этого откройте окно дополнительных функций нажатием кнопки **Доп** и нажмите кнопку **Закрыть личную смену**. Нажмите кнопку **Да** в запросе на закрытие личной смены. Дата и время закрытия смены фиксируется системой и выводится на экран. Нажмите кнопку **ОК** в информационном сообщении о закрытии смены. Вы перейдете к стартовому экрану системы, в котором выполняется авторизация пользователя.

В конце рабочего дня заведения следует выключить рабочий терминал непосредственно из системы iiko. Для этого необходимо в окне дополнительных функций нажать кнопку **Выключить терминал** и в окне подтверждения выключения нажать кнопку **Да**.

> **Примечание** Право выключать терминал назначается сотрудникам в BackOffice.

Рабочий день менеджера

Мы рекомендуем Вам также ознакомиться с разделом Рабочий день кассира (см. стр. 89), так как в нем содержатся сведения о вводе и обработке заказов.

Начало работы

1. На стартовом экране Front авторизуйтесь прокаткой карты или введите свой PIN-код. Откроется окно дополнительных функций.
2. Откройте Вашу рабочую смену нажатием кнопки **Открыть личную смену**. Дата и время открытия смены фиксируется системой и выводится на экран. Нажмите кнопку **ОК** в информационном сообщении об открытии смены. Только после открытия личной смены Вы сможете работать с системой в соответствии с Вашими правами, определенными должностью или предоставленными в индивидуальном порядке. Вам станут доступны дополнительные функции.
3. Откройте кассовую смену (см. раздел Открытие кассовой смены, стр. 92).

Работа с кассами

Открытие кассовой смены

На каждом из кассовых терминалов, на которых будет происходить прием и оплата заказов, необходимо открыть кассовую смену.

1. Авторизуйтесь в системе и перейдите в окно дополнительных функций нажатием кнопки **Доп**. Нажмите кнопку **Открыть кассовую смену**. Откроется окно первого шага, результатом которого должна являться печать «нулевого X-отчета». Для этого нажмите кнопку **Дальше**.
2. На втором шаге Вы должны убедиться в корректности полученного отчета, отсутствии пробитых чеков и подтвердить это нажатием кнопки **Закончить**.

   Для возврата к первому шагу нажмите кнопку **Назад**, для повторной печати «X-отчета» – кнопку **Повторить**.

   > **Примечание** Наличие пробитых чеков является нештатной ситуацией – фискальный регистратор неисправен или нарушены правила его использования.

Возврат денег по чеку

Внимание Удаление (аннулирование) кассового чека и возврат наличных денег осуществляется только менеджером ресторана при наличии оригинала чека и в присутствии кассира, выполнившего расчет по чеку. Для проведения этой операции требуется право «F_STRN – Производить возврат по чеку».

Если гость возвращает проданный ему товар или блюдо, необходимо зарегистрировать возврат чека в системе iiko, выполнив следующие действия:

1. В окне принятия заказа нажмите кнопку **Доп**, а затем кнопку **Закрытые заказы**. Откроется окно со списком заказов, закрытых за текущую смену.

   Примечание Кнопка **Закрытые заказы** доступна, если Вам предоставлено право «Просматривать закрытые заказы» (F_CLOR). В данное окно также можно перейти, если нажать кнопку **Перейти к списку закрытых заказов** в окне просмотра предыдущего закрытого заказа (открывается при нажатии кнопки «**<**» в окне принятия заказа).

2. Найдите в списке заказ, по которому нужно произвести возврат. Для более быстрого поиска можно воспользоваться специальным полем, расположенном внизу окна (справа от кнопки виртуальной клавиатуры). Введите любую уточняющую искомый заказ информацию, например, имя сотрудника, его зарегистрировавшего, или же название проданного блюда. В списке будут представлены только заказы, содержащие заданную последовательность символов (см. Рисунок 92).

3. Нажмите кнопку **Частичный возврат чека**. Выберите заказ, по которому нужно вернуть чек. В запросе на подтверждение операции нажмите кнопку **ОК**. Подтвердите возврат чека прокаткой карты. Выбранный заказ будет переведен в состояние открытого, списание товара будет отменено. Заказ будет открыт в окне работы с заказом, где он может быть заново сформирован и оплачен или полностью удален.

Примечание Кнопка **Частичный возврат чека** доступна, если Вам предоставлено право «Производить возврат по чеку» (F_STRN).

Внимание Если оригинал чека отсутствует, то удаление кассового чека и возврат денег производиться не должен!

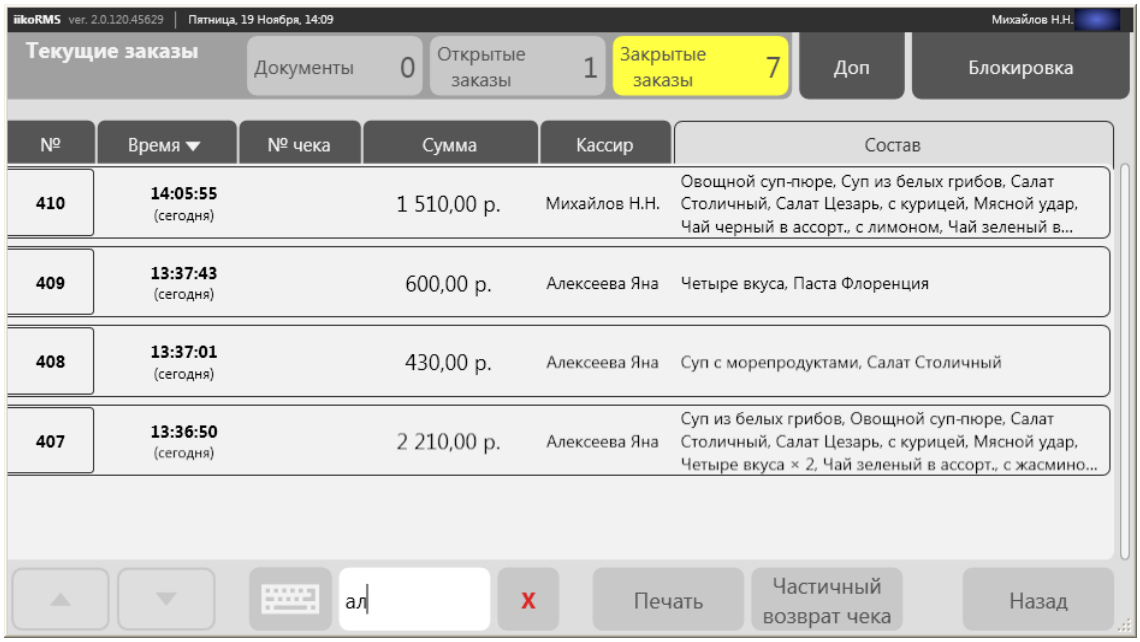


Рисунок 92 Поиск заказа для возврата по чеку

Закрытие кассовой смены

В конце рабочей смены менеджер вместе с кассиром производит закрытие кассовой смены на кассовом терминале. В окне принятия заказа нажмите кнопку **Доп**, а затем кнопку **Закрыть кассовую смену**.

Примечание Наличие тех или иных шагов из описанных ниже определяется настройками закрытия кассовой смены в BackOffice.

1. **Шаг 1.** Проверка незакрытых заказов.

   Если на данном терминале открыт заказ (были внесены блюда, но не произведен расчет), то на экран будет выведена информация по заказу – дата и время создания заказа, номер заказа, имя кассира, под которым он зарегистрирован в системе, и сумма заказа.

   В зависимости от настроек в BackOffice, открытый заказ может быть автоматически закрыт, перенесен в следующую кассовую смену или принудительно закрыт менеджером.

   Для принудительного закрытия нажмите в пустом поле «Закрыть?». Должна появиться надпись «Закрыть». В этом случае стоимость заказа будет автоматически списана в кредит со штрафом кассиру, на которого он зарегистрирован.

   Для того чтобы перенести открытый заказ в следующую кассовую смену, не устанавливайте галочку в поле «Закрыть?».

   Если Вы хотите перейти к открытым заказам и разобраться в ситуации (оплатить или удалить заказы), нажмите кнопку **Заказ**.

   > **Примечание** Возможность выполнять операции с закрытыми заказами определяется предоставлением следующих прав:
   >
   > **F_ACO** – «Автоматически закрывать заказы в кредит при закрытии смены». Если право отключено и выбрано закрытие одного или нескольких заказов, то при нажатии кнопки **Дальше** требуется подтверждение операции прокаткой карты с данным правом.
   >
   > **F_CSUUO** – «Переносить столы без пречека на следующую кассовую смену». Если право отключено, и в списке есть заказы без пречека, для которых выбрано «Не закрывать», то при нажатии кнопки Дальше требуется подтверждение операции прокаткой карты с данным правом.
   >
   > **F_CSUO** – «Переносить любые столы на следующую кассовую смену». Если право отключено и в списке есть заказы, для которых выбрано «Не закрывать», то при нажатии кнопки **Дальше** требуется подтверждение операции прокаткой карты с данным правом.
   >
   > Право **F_CSUO** приоритетнее права **F_CSUUO**: если есть право переносить любые столы, то наличие права переносить столы без пречека значения не имеет.

   Для перехода к следующему шагу нажмите кнопку **Дальше**.

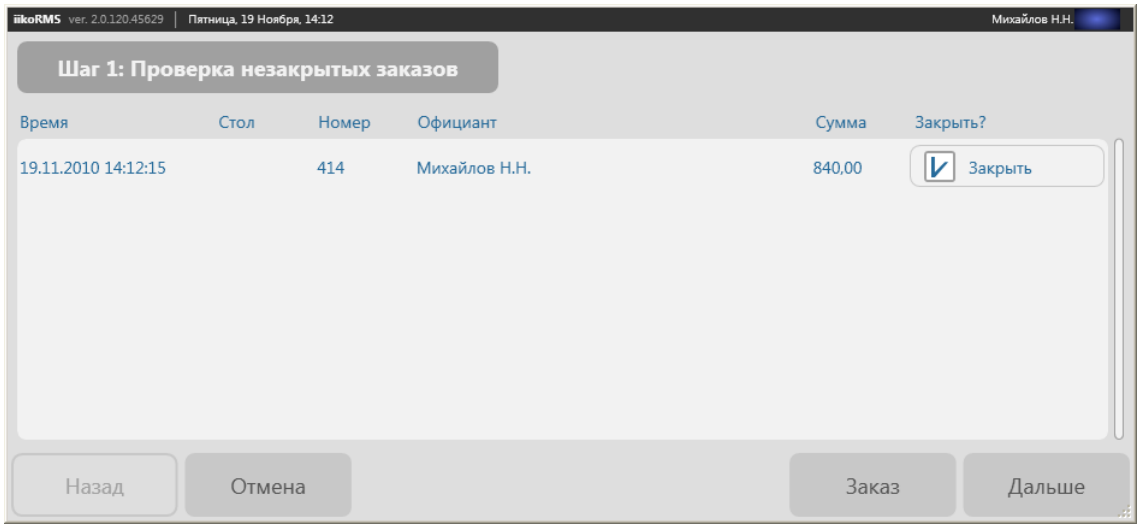


Рисунок 93 Закрытие кассовой смены

2. **Шаг 2.** Контрольный пересчет (обязательный шаг).

   Пересчитайте все наличные в кассе и в окне второго шага введите эту сумму. Нажмите кнопку **Дальше**. Будет произведен контрольный пересчет, в результате которого будет выдано сообщение о том, совпала ли сумма, введенная Вами, с той, которая должна была остаться в кассе. Если суммы не совпадают, пересчитайте средства в кассе еще раз и повторите ввод суммы. Если суммы совпали, об этом будет выдано соответствующее сообщение. Нажмите кнопку **ОК**.

   > **Примечание** Требуется право «Проводить контрольный пересчет и смотреть x-отчет» (F_XR).

3. **Шаг 3**. Отчеты.

Распечатайте интересующие Вас отчеты: по выручке, по расходу блюд, по продаже блюд и т. д. Для этого выберите отчеты нажатием на названиях (слева от них установятся галочки) и нажмите кнопку **Печать**. Набор отчетов, которые печатаются всегда, настраивается в BackOffice.

> **Примечание** Для печати отчетов требуется право «Просматривать отчеты во фронте» (F_VRPT).

Для перехода к следующему шагу нажмите кнопку **Дальше**.

4. **Шаг 4**. Изъятие наличных.

   Просмотрите и распечатайте «Z-отчет». Отчет содержит полную информацию по операциям, произведенным на кассовом аппарате в течение смены. Он снимается один раз в конце смены, когда проходит изъятие денег из ККМ. «Z-отчет» инициирует гашение по счетчику фискальной памяти ККМ или же сменного итога.

   Изымите из кассы крупные купюры, оставив небольшой остаток для сдачи на будущую смену (если это позволяет используемая модель ФР), и введите изъятую сумму (если в BackOffice установлена настройка «Вводить изымаемую сумму»). Если сумма изымаемых денег превышает остаток по кассе, который зафиксирован системой, iiko предупредит об этом. Нажмите кнопку **Закрыть смену** и прокатайте свою карту.

   > **Примечание** Для проведения инкассации требуется право «Авторизовывать кассовые внесения и изъятия» (F_APIO).

5. **Шаг 5**. Верификация личных смен.

   По умолчанию все явки, которые не попадают ни в одну из смен расписания, на данном шаге автоматически закрываются. В зависимости от настроек закрытия кассовой смены в BackOffice, менеджер может принудительно закрыть личные смены сотрудников (включая свою собственную), указав дату и время закрытия, или перенести явки в следующую кассовую смену.

   Для принудительного закрытия личной смены нажмите в пустом поле «Закрыть?». Должна появиться надпись «Закрыть».

   Для того чтобы перенести открытую личную смену в следующую кассовую смену, не устанавливайте галочку в поле «Закрыть?».

   > **Примечание** Для принудительного закрытия личных смен необходимо право «F_KIS – Принудительно закрывать личные смены».

   Для перехода к следующему шагу нажмите кнопку **Дальше**.

6. **Шаг 6**. Выключение терминала.

   По умолчанию после закрытия кассовой смены терминал не выключается, а блокируется (Вы попадаете на экран авторизации). В BackOffice может быть настроено выключение терминала по усмотрению менеджера или всегда после закрытия кассовой смены.

   > **Примечание** Для выключения терминала необходимо право «F_CST – Выключать терминал».

Окончание работы

Для того чтобы корректно зарегистрировать окончание работы с Front, Вы должны:

1. На каждом кассовом терминале закрыть кассовую смену (см. раздел Закрытие кассовой смены, стр. 93).
2. Закрыть личную смену. Для этого откройте окно дополнительных функций нажатием кнопки **Доп**, и нажмите кнопку **Закрыть личную смену**. Дата и время закрытия смены фиксируется системой и выводится на экран. Нажмите кнопку **ОК** в информационном сообщении о закрытии смены.
3. Нажать кнопку **Заблокировать Терминал**. Вы перейдете к стартовому экрану системы, в котором выполняется авторизация пользователя.

В конце рабочего дня заведения следует выключить рабочий терминал непосредственно из системы iiko. Для этого необходимо в окне дополнительных функций нажать кнопку **Выключить терминал** и в окне подтверждения выключения нажать кнопку **Да**.

Примечание Для выключения терминала пользователь должен иметь право **F_CS**. Выключение терминала не связано с закрытием личной смены.

Глава 9

Кухонный экран iikoSousChef

Для информирования кухни о заказах вместо привычного сервисного принтера (или наряду с ним) может быть использован специальный кухонный терминал iikoSousChef. На таком терминале повар видит, какие блюда нужно готовить немедленно, какие блюда входят в один заказ и должны быть поданы одновременно. Какие блюда были удалены из заказа, а также этапы приготовления блюд в различных цехах. Когда блюдо готово, повар отмечает это на экране. На официантский терминал выводится сообщение, что блюдо можно забирать. Можно управлять статусами сразу всех блюд подачи. Для перехода в такой режим предназначена кнопка **Кухонный экран** в дополнительном меню.

Кухонным экраном можно управлять с клавиатуры, а сам экран установить в любом удобном для повара месте, например, повесить на стену. Для управления с клавиатуры предназначены быстрые клавиши. С их помощью повар переключается между экранами iikoSousChef, выбирает нужную подачу и управляет ее статусом, устанавливает режим просмотра и фильтр по цехам (см. Список быстрых клавиш iikoSousChef, стр. 112).

Настройки iikoSousChef

Настройки iikoSousChef в BackOffice

Для iikoSousChef могут быть выполнены следующие настройки:

- Блюду может быть задано дополнительное название, предназначенное специально для кухни. Такое название печатается на сервисных чеках, а также показывается на кухонном терминале iikoSousChef. Например, для удобства работы с блюдом «Пицца Маргарита Большая» на кухонном экране повару показывается сокращенное название «П МАРГАР БОЛ». Чтобы повар увидел его издалека, название печатается заглавными буквами. Для этого предназначено поле **Адаптированное название для кухни** в группе параметров **Информация для повара** на закладке **Дополнительная информация** в карточке элемента номенклатуры.
- Кнопка **Кухонный экран** доступна в дополнительном меню, если в настройках отделения, в котором используется такой терминал, установлен параметр **Показывать блюда на кухонном экране** (**Настройки торгового предприятия** → <отделение> → **Настройки печати** в BackOffice).
- Чтобы видеть, к какому цеху относится блюдо на кухонном экране, мы рекомендуем задавать свои цвета для каждого отделения (цеха, где готовятся блюда). Например, для горячего цеха можно задать красный цвет, а для холодного синий. Эта настройка задается в общих настройках отделения в поле **Цвет блюд на кухонном экране** в группе параметров **Показывать блюда на кухонном экране**.
- Настройки внешнего вида экранов iikoSousChef могут быть переопределены в файле «KitchenResources.xml». Этот файл должен находиться в каталоге «Resources» рядом с исполняемым файлом iikoFront.
- Сервисный чек печатается на принтере блюд, настроенном для данного отделения. В зависимости от настройки, он может печататься либо перед началом приготовления, либо после окончания приготовления. Печать осуществляется на принтере блюд, настроенном для данного отделения. Если принтер не настроен, то ничего не печатается. Для этого предназначена настройка **Печать сервисного чека** в группе параметров **Показывать блюда на кухонном экране**.
  - Если выбрана настройка **Перед началом приготовления**, то печать выполняется в момент появления блюда на кухонном экране, после нажатия официантом кнопки **Печать**. В этом случае сервисный чек дублирует работу iikoSousChef.
  - Если выбрана настройка **После окончания приготовления**, то печать выполняется в момент окончания приготовления, когда повар отмечает, что блюдо готово. Повар ставит на раздачу блюдо вместе с чеком, по чеку официант находит свои блюда и забирает их.
- Настройка режимов работы iikoSousChef выполняется на закладке **Кухонный экран** в Настройках торгового предприятия в BackOffice.
  - С помощью настройки **Стандарт подачи блюд** устанавливается стандарт обслуживания гостей. Либо блюда готовятся и подаются как можно быстрее, либо весь заказ должен быть приготовлен и подан к одному времени.
  - Настройка **Приготовление 2, 3, 4 курсов** определяет, когда нужно начинать готовить курсы 2-4: либо после истечения времени ожидания, либо после печати чека подачи.

© 2014 Компания «Айко»

- Если заказ разбит на курсы, то курсы 2-4 надо начинать готовить не сразу, а с определенной задержкой. Блюда курсов 2-4 при печати попадают в статус «Ожидает». Только когда пройдет заданное **Время ожидания** (<часов:минут>), они переходят в статус «Пора готовить».
- Настройка **Отмечать начало приготовления блюд** определяет,
  - должен ли повар вручную переключать блюда из статуса «Пора готовить» в статус «Готовится»,
  - или статус «Пора готовить» не используется, и статус «Готовится» устанавливается автоматически. Соответственно повару необходимо отметить только окончание приготовления.
- Настройка **Отмечать, что блюдо подано** задает,
  - должен ли официант вручную отмечать, что приготовленное блюдо подано,
  - или статус «Приготовлено» не используется, и после приготовления блюдо автоматически считается поданным.
- Настройка **Выполнить действие с блюдом в заказе или подаче** определяет способ работы с блюдами в заказе или подаче:
  - По умолчанию установлен способ «Обычным нажатием», в этом случае блюдо выделяется одиночным нажатием на его названии. Заказ или подача выделяется нажатием на заголовок.
  - Может быть настроен способ «Долгим нажатием». При этом блюдо выделяется, если нажать на его название и удерживать нажатие. При коротком нажатии выделяется весь заказ или подача. Время удержания настраивается в файле конфигурации iikoFront, по умолчанию установлено 1,5 секунды.
- В какой момент времени блюдо станет просроченным задается настройкой **Подсвечивать блюда** <минут:секунд> **после истечения времени как слабо просроченные (мм:сс)**. С момента времени, когда блюдо пора подавать гостям, и до истечения 1,5 минут блюдо становится «слабо просроченным», и на кухонном экране выделяется розовым цветом. А в следующий момент времени, то есть через 1,5 минуты после истечения времени подачи, это блюдо становится уже «сильно просроченным», и на экране выделяется красным.

Рисунок 94 Блюдо становится просроченным

- При установленной настройке **Оповещать официантов о приготовлении блюд** официанту на терминал выводится сообщение о готовности блюд, а также список блюд, которые необходимо забрать с кухни.
- Чтобы персонал кухни не пропустил переключение режима пик/норма, показывается предупреждающее сообщение. Такое сообщение показывается как при переключении по расписанию, так и ручном переключении. При переключении по расписанию сообщается, через какое время это произойдет. Предупреждение показывается, когда до переключения остается менее 15 минут. Это время задается в поле **Предупреждать о переключении режима пик/норма за** <мм:сс>. В момент ручного переключения на кухонном экране показывается сообщение об установленном режиме.

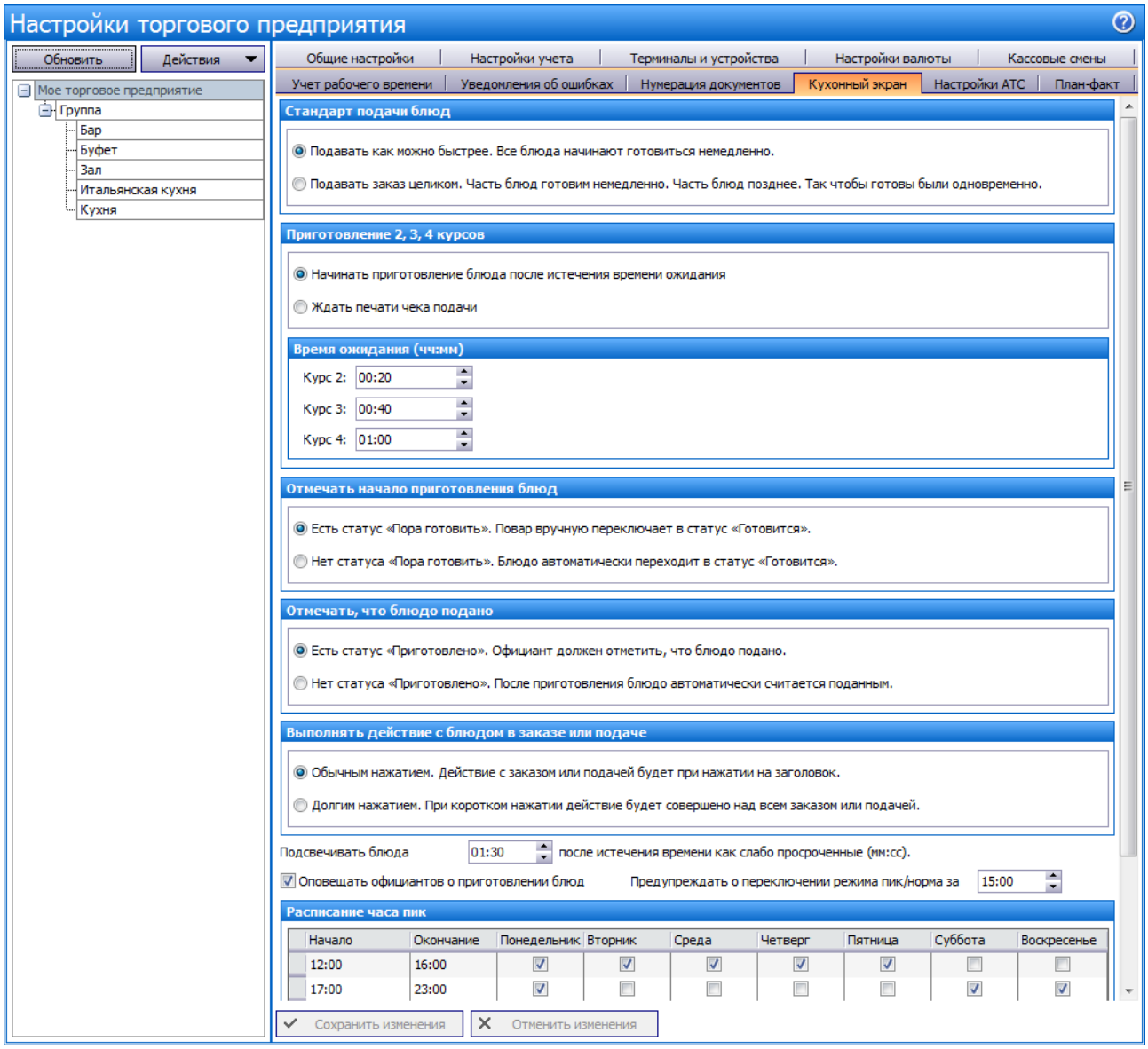


Рисунок 95 Настройки предприятия, закладка «Кухонный экран»

Режимы работы кухни

С помощью функции «режим работы кухни» норматив времени приготовления блюд может меняться. Это позволяет более объективно оценивать скорость работы кухни и своевременность приготовления блюд. Например, в обычном режиме блюда готовятся на заказ, и норматив больше. А в период ланча блюда уже приготовлены, их нужно только сервировать, и норматив меньше. Для этого предназначены настройки времени приготовления для обычного режима и для пиковой нагрузки. Они могут быть заданы для каждого блюда и типа места приготовления. Переключение режима может выполняться автоматически по расписанию, составленному для всего предприятия, или вручную на кухонных экранах одной группы. Для автоматического переключения режима настройте **Расписание часа пик** на закладке **Кухонный экран** в настойках предприятия.

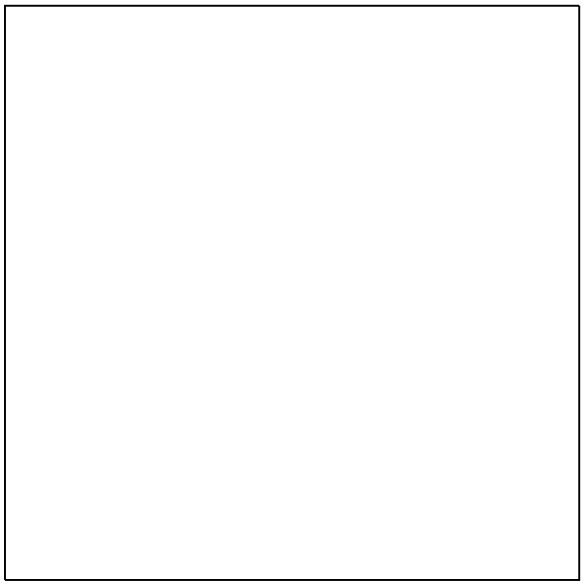


Рисунок 96 Настройка Расписание часа пик

Менеджер может отметить, что кухня работает в режиме пиковой нагрузки. Все кухонные экраны одной группы переключаются в режим «пик». Применяются нормативы приготовления, настроенные для работы в час пик. Для ручного переключения режима норма/час-пик предназначена галочка **Режим кухни**: **Час пик** в настройках фильтра. При установленной галочке фильтра **Режим кухни**: **По расписанию** переключение режима выполняется в определенные часы и дни недели. См. также Настройка фильтров, стр. 105.

Как правило, для приготовления различных блюд требуется разное время. На кухонном экране повар видит, какое время отведено для приготовления конкретного блюда. По умолчанию это время определяется картой приготовления блюд, в номенклатурных карточках установлена галочка **Время приготовления по умолчанию**. Для блюда может быть задано свое время приготовления для различных режимов работы кухни. Снимите галочку по умолчанию и задайте **Время приготовления**: **Норма** и **Пик** в карточке блюда.

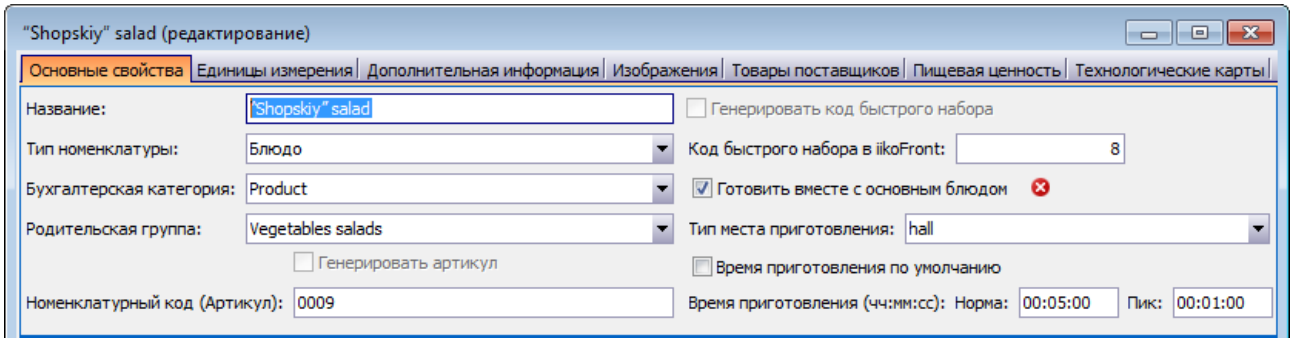


Рисунок 97 Настройка времени приготовления в карточке блюда

Если для блюда не задано свое время приготовления, то применяется время, заданное для типа места приготовления этого блюда. Для этого предназначены поля **Время** и **Время пик** в карте приготовления блюд.

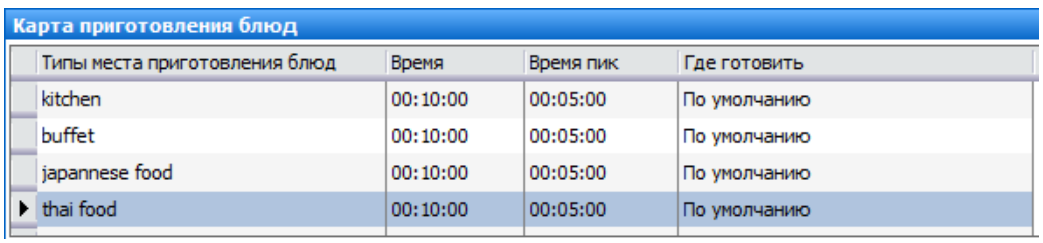


Рисунок 98 Настройка времени приготовления в карте приготовления блюд

Индивидуальное время приготовления блюд показывается в номенклатурном списке в колонках «время приготовления норма» и «пик». Время приготовления может быть задано сразу для нескольких выбранных блюд с помощью функции группового редактирования.

Дополнительные настройки iikoSousChef в файле конфигурации iikoFront

В файле конфигурации iikoFront могут быть выполнены следующие настройки:

- Может быть настроена процедура удаления блюд с кухонного экрана по таймауту, см. Время хранения блюд оплаченных заказов, стр. 106.
- Настройка звукового оповещения.
  - Звуковой сигнал для повара, что появилось новое блюдо, которое пора готовить. Задается путь к waw-файлу звука в строке <kitchenNotificationBeepSoundFileName>.
  - Звуковой сигнал, что блюдо удалено, и его готовить не надо. Задается путь к waw-файлу звука в строке <kitchenCanceledBeepSoundFileName>.
- На кухонном терминале может быть настроен способ выделять блюдо долгим нажатием на его названии. При коротком нажатии на блюдо выделяется весь заказ или подача. По умолчанию время удержания 1,5 секунды. Его можно изменить в строке <longClickDurationToSelectDish>.

Настройка конфигурации iikoSousChef для режимов «фастфуд» и «ресторан»

iikoSousChef можно использовать в заведениях с несколькими кассами, расположенными в разных группах торгового предприятия. Можно видеть и работать с кухонными заказами, созданными на любом терминале любой группы, если этот терминал включен в обмен кухонными заказами. Обменивается ли главная касса кухонными заказами с главными кассами других групп, определяется настройкой «enableKitchenCrossGroupSynchronization» в файле конфигурации главной кассы (по умолчанию эта настройка выключена).

Для работы iikoSousChef в режиме «фастфуд» необходимо выполнить следующие настройки:

1. Терминал iikoSousChef необходимо выделить в группу, отдельную от всех остальных терминалов «фастфуда». Кухонным терминалом может быть виртуальный фискальный регистратор.
2. Для каждого терминала «фастфуд» настроить отдельную группу с одной главной кассой.
3. Включить настройку «enableKitchenCrossGroupSynchronization» во всех файлах конфигурации главных касс.

Возможна работа iikoSousChef по следующей схеме. В ресторане два этажа (две группы), работающие в разных режимах. На первом этаже «фастфуд», на втором «ресторан», но кухня у них общая, и заказы должны приходить из двух групп. В этом случае терминал iikoSousChef можно зарегистрировать в группе «ресторан», причем не обязательно главной кассой (и вообще кассой), а можно как обычный официантский терминал. Возможны следующие варианты настроек:

- Группа «ресторан» + по одной группе на каждый терминал «фасфуд» + группа iikoSousChef.
- Группа «ресторан», в ней iikoSousChef + по одной группе на каждый терминал «фасфуд».

Важно, чтобы в каждой группе была своя главная касса, даже если там единственный терминал с «фастфудом».

Этапы работы с блюдами (статусы)

При приготовлении блюдо последовательно проходит несколько статусов. Статус может быть установлен как для отдельного блюда, так и для всей подачи или заказа. Переход из статуса в статус производится вручную или автоматически. Каждый статус имеет свое цветовое оформление на кухонном терминале.

Возможны следующие статусы:

1. «Ожидает курс» – в этот статус переходят блюда курсов 2-4, для которых не распечатан чек подачи. Блюда либо автоматически перейдут в следующий статус («Пора готовить» или «Готовится»), либо отсчет времени остановится, и блюда останутся в этом статусе вплоть до момента печати официантом чека подачи. Это зависит от настройки **Приготовление 2, 3, 4 курсов** (на закладке **Кухонный экран** в Настройках торгового предприятия)

   Официант указывает курсы подачи блюд и нажимает кнопку **Печать**. На экране заказа время появляется только напротив блюд 1 курса. На кухонном экране блюда 2-4 курсов переходят в состояние «Ожидает курс», показано, сколько времени осталось до подачи этих блюд. Для блюд 2 курса устанавливается время 40 минут, для блюд 3 курса – 1 час 20 минут, для блюд 4 курса – 2 часа 40 минут.

   Когда официант решает, что пора готовить блюда следующего курса, на экране заказа он нажимает кнопку этого курса и указывает, готовить только это блюдо или все блюда, входящие в курс. На кухонном экране эти блюда переходят в статус «Пора готовить».

2. «Ожидает приготовление» – блюда, у которых еще не наступил момент начала приготовления.

Также в состояние «Ожидает» могут перейти те блюда одной подачи, которые готовятся быстрее. Например, шашлык готовится 15 минут, а салат 5. Если их распечатать одновременно, то салат 10 минут будет ожидать.

3. «Пора готовить» – блюда, у которых наступил момент начала приготовления, но блюдо еще не переведено в статусы «Готовится», «Приготовлено», «Подано», «Удалено». Этот статус может не использоваться, тогда в момент начала приготовления блюда оно автоматически переходит в статус «Готовится».
4. «Готовится» – блюда, для которых повар отметил, что начал их готовить.
5. «Приготовлено» – блюда, для которых повар отметил, что они приготовлены, и их можно подавать гостям.
6. «Подано» – блюдо, которое подано гостю.
7. «Удалено» – блюда, приготовление которых больше не требуется, и официант удалил их из заказа.

Кухонный экран

Кухонный экран открывается при нажатии на соответствующую кнопку в дополнительном меню. На нем могут быть показаны как блюда и заказы (в том числе и оплаченные) текущей кассовой смены, так и других смен, если такие заказы не были автоматически удалены по времени (см. Время хранения блюд оплаченных заказов, стр. 106).

По умолчанию на экране показано, сколько минут осталось до выставления блюда на раздачу. Это стандартное время приготовления блюд, оно отсчитывается при переходе блюд между статусами «отпечатано» и «просрочено». Если время истекло, то оно уходит в «минус». Стандартное время приготовления задается в карте приготовления блюд в настройках отделения предприятия в BackOffice. С помощью настройки фильтра может быть установлен «прямой» отсчет, при котором выполняется отсчет от нуля до норматива приготовления и далее. См. также Отсчет времени приготовления, стр. 106.

На кухонном экране (справа вверху) показывается информация о режиме работы кухни: **ПИК** / **НОРМ**.

При ручном переключении режима пик/норма показывается: РУЧН ПИК / РУЧН НОРМ

На экране доступны все режимы просмотра: «по Заказам», «по Подачам» и «по Блюдам». В режиме «по Блюдам» самое срочное блюдо занимает первую строку в списке. В режиме «по Заказам» и «по Подачам» самая срочная подача/заказ показываются в левом верхнем углу. Срочные блюда нужно приготовить и подать в первоочередном порядке, такие блюда на экране выделены ярким цветом.

Для переключения между режимами просмотра предназначены соответствующие кнопки «**З**», «**П**», «**Б**» в правой части экрана. Окно настройки фильтров доступно по кнопке «**Флт**». Для доступа к блюдам, работа с которыми уже закончена, предназначен специальный режим Recall, переход к нему выполняется по кнопке «**R**» (см. Исправление статуса блюда, подачи или заказа, установленного по ошибке (режим Recall), стр. 108). Для перехода между экранами предназначены кнопки «вправо» / «влево», «на исходный экран», «вверх» / «вниз». На кнопках показано количество блюд на экранах.

На экране (справа внизу) показано среднее время по подачам за последние 15 минут. «0» означает, что за это время блюда не подавались. Отрицательное значение сигнализирует менеджеру о том, что блюда подаются с опозданием. Положительное значение – блюда подаются вовремя.

Показ модификатора на кухонном экране зависит от настройки **Готовить вместе с основным блюдом** в его номенклатурной карточке. Модификатор, который готовится с основным блюдом, показывается вместе с ним. Он имеет тот же статус и цвет, что и основное блюдо. Цех и время приготовления показываются только для основного блюда. Количество модификаторов показывается для каждого блюда (также как и на экране заказа). Модификатор, который готовится отдельно от основного блюда, показывается как отдельная позиция, и им можно управлять независимо от основного блюда.

Примечание В текущей версии системы МИКС-группа не поддерживается, блюда на кухонном экране связаны не будут.

Режим «по Заказам»

Режим удобен для банкетов с курсами и больших заказов. Он предназначен для специальных сотрудников, работающих на раздаче и отвечающих за сервировку и подачу блюд (QA). QA должен видеть весь заказ, даже если блюда печатаются не одновременно. Видно, какие блюда заказа уже готовы и поданы, а какие еще предстоит готовить. Для каждого заказа показан его номер и официант. По каждому блюду показано количество, название и время. Блюда показаны на экране в том порядке, в каком они были внесены в заказ. При печати всего заказа порядок блюд на экране такой же, как в заказе.

Рисунок 99 Кухонный экран в режиме «по Заказам»

Режим «по Подачам»

Режим используется для обычных заказов, в которых QA должен подать блюда одновременно. Подача – это группа блюд заказа, которые должны быть приготовлены и поданы гостю одновременно. Блюда сгруппированы по подачам, и их удобно собирать на подносы для выноса в зал. Видно, какие блюда приготовлены, а какие еще нет. Также виден момент, когда все блюда готовы и их можно начинать собирать.

Статус всей подачи определяется по блюду с минимальным статусом. Если в подаче есть одно неприготовленное блюдо, то и вся подача считается неприготовленной.

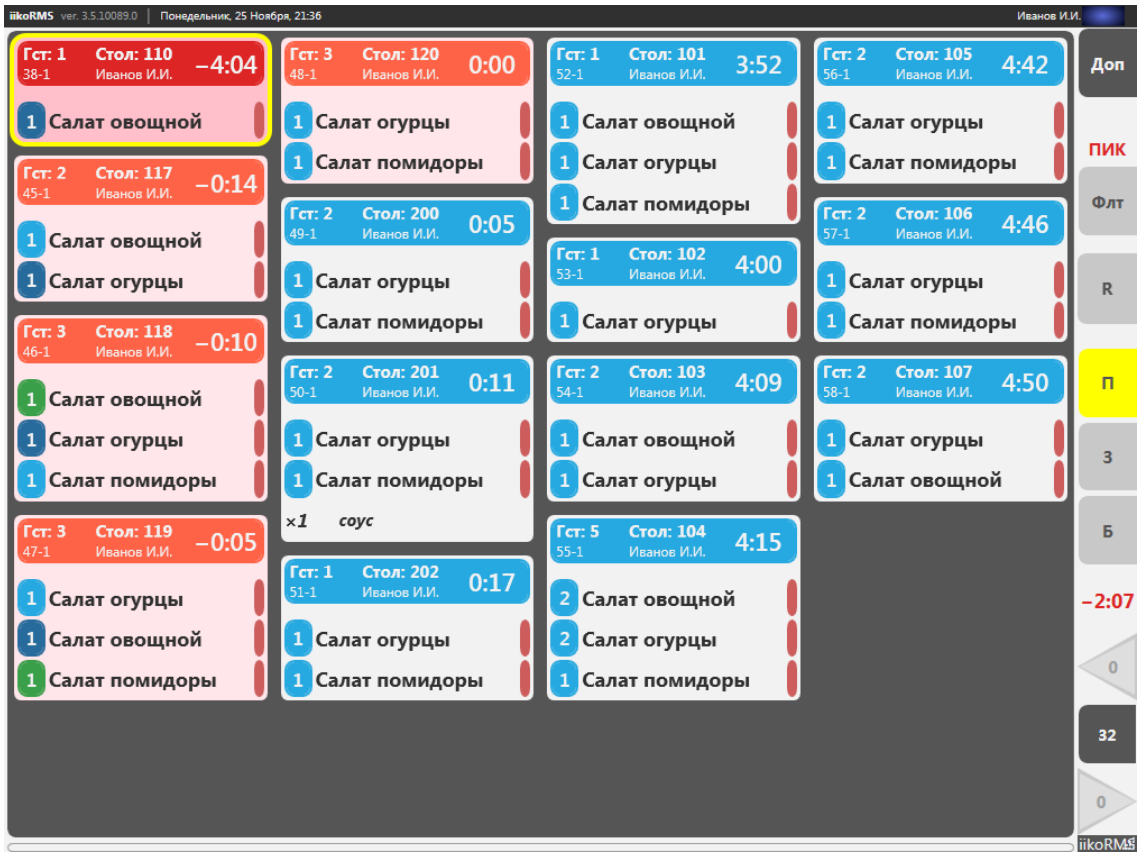


Рисунок 100 Кухонный экран в режиме «по Подачам»

Режим «по Блюдам»

Режим предназначен для поваров, каждое блюдо показывается отдельной строкой. По каждому блюду показано его количество и название, время, оставшееся до предполагаемого момента его подачи, номер стола и имя официанта. Также показана информация о модификаторе к блюду, если он есть.

Рисунок 101 Кухонный экран в режиме «по Блюдам»

Настройка фильтров

Цеха и статусы

Список блюд на кухонном экране может быть отфильтрован как по статусам, так и по различным цехам. Фильтр цехов позволяет отключить показ на терминале блюд определенных цехов. Например, экран висит в горячем цехе, тогда нужно убрать с него блюда холодного цеха. Фильтр статусов позволяет отключить показ блюд в некоторых статусах.

На раздаче нужно видеть все блюда, кроме поданных блюд. Их нужно показывать только в специальном режиме восстановления (Recall). А повар должен видеть все блюда, кроме приготовленных блюд. Для него приготовленные блюда нужно показывать только в режиме Recall, а поданные блюда вообще не показывать. Если для приготовленных блюд не установлен Recall, то после приготовления такие блюда будут пропадать с кухонного экрана. Подробнее о режиме Recall см. Исправление статуса блюда, подачи или заказа, установленного по ошибке (режим Recall), стр. 108.

В фильтре по статусам для каждой группы блюд с одним статусом показано его название и количество блюд с этим статусом. Каждому статусу соответствует определенный цвет.

Чтобы настроить фильтры по цехам и статусам, выполните следующее:

1. На странице кухонного экрана нажмите кнопку **Фильтр**.
2. Включите (отключите) показ блюд в определенном статусе и (или) относящихся к определенному цеху, нажав кнопку с соответствующим названием. Слева от названия кнопки показано количество блюд, относящихся к данному статусу или цеху.
3. Настройте возможность исправлять статус, если он был изменен по ошибке. Для этого нажмите кнопку справа от названия статуса, она установится в положение «**R**». Такой режим может быть установлен для статусов «подано», «ожидает», «пора готовить», «готовится» и «приготовлено».
4. Чтобы включить показ всех блюд, отправленных на кухню, нажмите **Все статусы** и **Все цеха**.

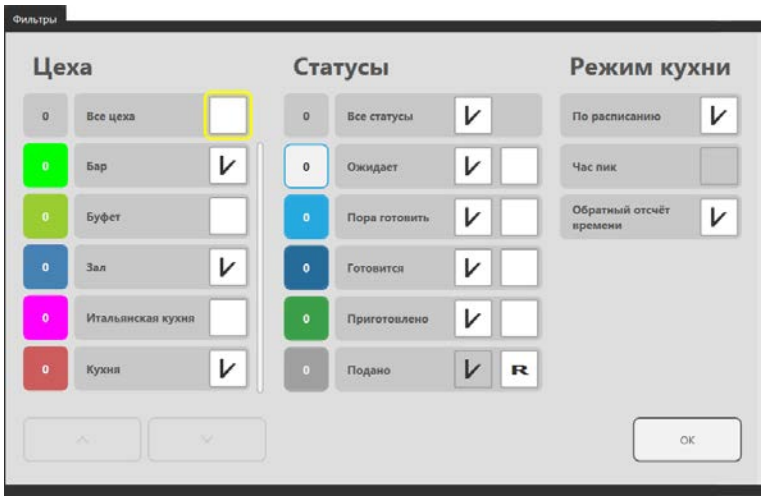


Рисунок 102 Настройка фильтров

Установка режима работы кухни

Режим работы кухни можно устанавливать вручную. Для этого нужно снять галочку **По расписанию**. В этом случае переключение режима пик/норма выполняется вручную с помощью галочки **Час пик**. См. также Режимы работы кухни, стр. 99.

Отсчет времени приготовления

По умолчанию на кухонном экране показано, сколько минут осталось до выставления блюда на раздачу. Выполняется обратный отсчет времени от норматива продолжительности приготовления до нуля, и далее в «минус». В фильтре установлена галочка **Обратный отсчет времени**.

При необходимости может быть установлен «прямой» отсчет времени приготовления. Снимите эту галочку, выполняется отсчет от нуля до норматива приготовления и далее.

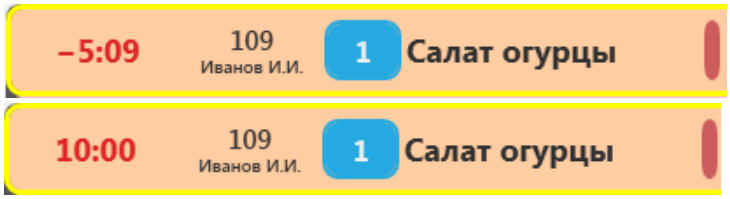


Рисунок 103 «Обратный» / «прямой» отсчет времени приготовления блюда

Время хранения блюд оплаченных заказов

Блюда на кухонном экране не удаляются ни при оплате заказа, ни при удалении, ни при закрытии кассовой смены. Статусы приготовления блюд и статусы заказа независимы, начиная с момента печати на кухню. Заказ может быть уже оплачен или даже удален, а блюдо готовится или только ожидает приготовления.

Чтобы блюда на кухонном экране не накапливались, автоматически запускается процедура удаления блюд оплаченных заказов. По истечении некоторого времени все блюда на кухонном экране будут удалены независимо от их статусов приготовления. Таймаут задается в файле конфигурации iikoFront, в настройках печати для отделения в строке <kitchenOrderObsolescenceDuration>. Процедура проверки таймаута и удаления блюд на кухонном терминале запускается автоматически с заданным периодом. Период задается в строке <obsoleteKitchenOrderCleanupPeriod>.

Точка отсчета таймаута определяется следующим образом. Время закрытия заказа сравнивается со временем последней манипуляции с блюдом на кухне, из них выбирается максимальное значение – это начало отсчета. Если с момента начала отсчета прошло больше настроенного времени, то блюдо удаляется.

Кассовая смена может быть закрыта и заказ удален. В этом случае таймаут отсчитывается от времени закрытия заказа. Если заказ не закрыт, то отсчет начинается либо от текущего времени, либо от времени последней манипуляции с блюдом на кухне.

При задании времени хранения оплаченных заказов необходимо учитывать, что у повара должно быть достаточно времени для исправления ошибок, допущенных при изменении статусов блюд. Если повар ошибочно «приготовил» не то блюдо, то у него должно быть время на исправление ошибки.

Восстановление блюд на кухонном экране после перезапуска Front

После перезапуска Front блюда на кухонном экране автоматически восстанавливаются на основании данных заказов (если они не удалены). Блюда на кухонном экране будут восстановлены, только если с момента закрытия заказа прошло меньше заданного времени хранения блюд оплаченных заказов.

Восстановление блюд на кухонном экране после сторнирования заказа

После сторнирования заказа блюда этого заказа (в том числе удаленные) снова появятся на кухонном экране. При этом блюда перейдут в статус «Приготовлено».

Действия с блюдами/подачами/заказами

Для того чтобы изменить статус блюда, его нужно выбрать на кухонном экране. Также чтобы изменить статус всех блюд заказа или подачи, нужно выбрать этот заказ (подачу). Это можно сделать с клавиатуры с помощью быстрых клавиш (см. Список быстрых клавиш iikoSousChef, стр. 112).

На кухонном экране блюдо можно выделить при одиночном нажатии на строку блюда. Подача выделяется нажатием на заголовок. Может быть настроен другой способ. Блюдо выделяется, если нажать на строку и удерживать нажатие. Если отпустить раньше, то выделяется вся подача. По умолчанию время удержания 1,5 секунды, его можно изменить в файле конфигурации.

По ошибке может быть нарушена последовательность действий с блюдами. Например, некоторые блюда заказа еще не начали готовить, а повар отмечает, что заказ подан. В этом случае на экране показывается предупреждающее сообщение. Повар должен либо подтвердить переключение блюд в указанный статус, либо отказаться от ошибочного действия.

Изменение статуса блюда, подачи или заказа

Чтобы изменить статус блюда, подачи или заказа, выполните следующее:

1. На кухонном экране выберите блюдо, подачу или заказ, статус которого нужно изменить. Откроется окно **Действия**.
2. Нажмите кнопку с названием состояния, в которое должно перейти выбранное блюдо (подача или заказ). Если блюдо (подачу или заказ) начали готовить, то нажмите кнопку **Готовится**. Если блюдо (подача или заказ) уже готово, нажмите кнопку **Приготовлено, забирайте**.
3. Блюда в подаче (заказе) могут иметь разные статусы. В этом случае при переводе блюд подачи (заказа) в один статус потребуется подтверждение этого действия.
4. Кнопка **Еще не готовится** используется, чтобы в случае ошибки вернуть блюдо (подачу или заказ) в исходный статус. Например, по ошибке повар отметил, что готовится не то блюдо (подача или заказ).

   При возврате блюда в статус «Пора готовить» система выполняет проверку, производилась ли сервисная печать или печать чека подачи. Если курс блюда 2-4, и чек подачи не печатался, то блюдо переходит в статус «Ожидает».
5. Чтобы вернуться к кухонному экрану без изменения статуса блюда (подачи или заказа), нажмите кнопку **Отмена**. Кнопка с текущим статусом показана желтым цветом. При ее нажатии также выполняется действие **Отмена**.

Если блюдо в статусе «Удалено», то окно **Действия** открыть нельзя.

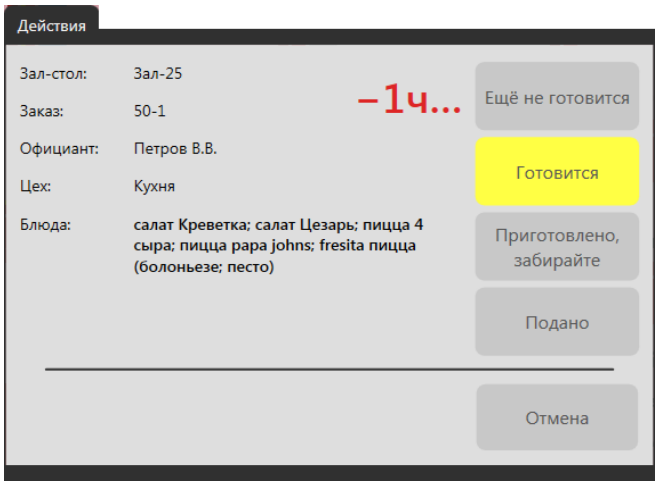


Рисунок 104 Окно Действия

При работе с заказом официант и повар выполняют следующие действия:

1. Официант вносит блюда в заказ и печатает его на кухню. Эти блюда появляются на кухонном экране со статусом «Пора готовить». На экране показывается время приготовления блюд. Если прошла половина от стандартного времени приготовления, а готовить еще не начали, то блюда автоматически становятся срочными.

   Если для блюд установлены курсы, то после печати заказа блюда с курсом VIP появляются на кухонном экране, они выделены цветом, блюда с курсом 1 со статусом «Пора готовить», блюда с курсами 2-4 со статусом «Ожидает». На экране показывается время приготовления блюд.

2. Повар отмечает начало приготовления блюда, нажатием кнопки **Готовится**. Отсчет времени до выноса блюда на раздачу начинается сразу после печати блюда.

3. Когда блюдо готово, повар нажимает кнопку **Приготовлено, забирайте**. Официанту на терминал выводится сообщение о готовности блюд, а также список блюд, которые необходимо забрать с кухни.

Рисунок 105 Сообщение о готовности блюд на терминале официанта

4. Официант забирает блюда и отмечает, что они поданы. Для этого он нажимает на соответствующие строки с блюдами в списке готовых блюд.

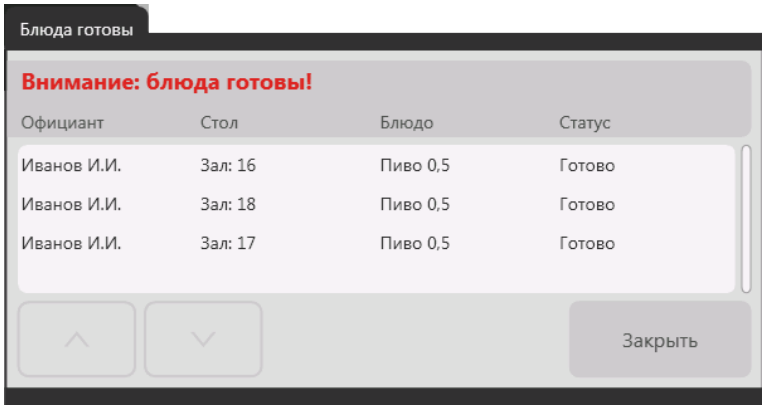


Рисунок 106 Окно «Блюда готовы»

Из статуса «Ожидает» блюдо может быть переведено в статус «Приготовлено», минуя статус «Готовится».

Исправление статуса блюда, подачи или заказа, установленного по ошибке (режим Recall)

Повар может исправить ошибки, допущенные при изменении статусов блюд, подач или заказов, может вернуть блюдо в предыдущий статус, посмотреть удаленные блюда. Для этого предназначен специальный режим показа обработанных блюд. В этом режиме показываются только блюда, работа с которыми уже закончена. В таком

режиме могут быть показаны блюда как со статусом «подано», так и с другими статусами: «ожидает», «пора готовить», «готовится» и «приготовлено».

На экранах в режиме Recall блюда, статус которых менялся последним, показывается вверху списка. Например, повар ошибочно отметил, что блюдо приготовлено, и нужно вернуть его в статус «готовится». Он нажимает кнопку «**R**», выбирает блюдо и устанавливает статус «готовится».

Подачи и заказы, статус которых менялся последним, показывается в верхнем левом углу. Например, на раздаче включен показ всех статусов, для статуса «подано» включен показ в режиме Recall. Сотрудник ошибочно отметил, что заказ (подача) подан, он нажимает кнопку «**R**». Заказы (подачи), которые подали последними, показываются в верхнем левом углу, остальные ниже и правее. Сотрудник выделяет этот заказ (подачу) и отмечает, что он приготовлен, но не подан. Затем нажимает кнопку «**R**» и возвращается в обычный режим.

Возможность исправлять статусы, которые показываются в режиме Recall, настраивается в окне фильтров.

Удаленные блюда показаны перечеркнутыми, но отменить удаление блюда с кухонного терминала нельзя. Например, повар увидел сообщение об удалении блюда и закрыл его. Затем отвлекся и забыл, какое блюдо больше не надо готовить. Он может перейти в режим Recall и найти удаленные блюда.

Рисунок 107 Кухонный экран в режиме Recall «по Подачам»

Отчеты по обслуживанию гостей в BackOffice

Оценить качество обслуживания гостей можно с помощью в OLAP-отчетов по продажам, для этого предназначена группа параметров «Приготовление». Все временные показатели являются средними, то есть без группировки показывается среднее опоздание или время за весь отчетный период. При группировке по цехам или блюдам получаем среднее по цеху или блюду. При группировке по заказу и позиции в заказе получаем точное значение для конкретного заказа.

1. «Продолжительность ожидания гостя» показывает, сколько всего времени гость ждет свой заказ. Отсчитывается от момента печати до момента подачи гостю.
2. «Продолжительность работы кухни» позволяет оценить, сколько всего времени кухня готовит блюда, и если есть проблемы обслуживания, то виновата ли кухня. Отсчитывается от момента печати блюда до момента окончания его приготовления.
3. «Задержка начала приготовления» показывает, насколько быстро кухня реагирует на новые заказы. Отсчитывается от момента печати блюда до момента начала его приготовления.

4. «Продолжительность приготовления» показывает, насколько быстро повара готовят блюда. Отсчитывается от момента начала приготовления до момента окончания приготовления блюда.
5. «Продолжительность подачи гостю» позволяет оценить скорость обслуживания. Официант может поздно забирать блюда и долго их нести. Отсчитывается от момента окончания приготовления до момента подачи блюда гостю.
6. «Опоздание приготовления» показывает, насколько кухня опаздывает относительно установленного норматива приготовления. Такой норматив задается в карте приготовления блюд. Отсчитывается от момента времени, когда блюдо должно было быть приготовлено, до момента окончания приготовления блюда.
7. «Опоздание подачи» показывает, насколько официант опаздывает с подачей блюда относительно норматива. Отсчитывается от момента времени, когда блюдо должно было быть подано согласно нормативам обслуживания, до момента подачи гостю. Норматив обслуживания складывается из норматива, заданного в карте приготовления (по умолчанию 10 минут), и продолжительности нажатия для выделения блюда из файла конфигурации iikoFront (по умолчанию 1,5 минуты). Время отсчитывается именно от нормативного времени приготовления, а не от фактического.
8. Номер подачи.

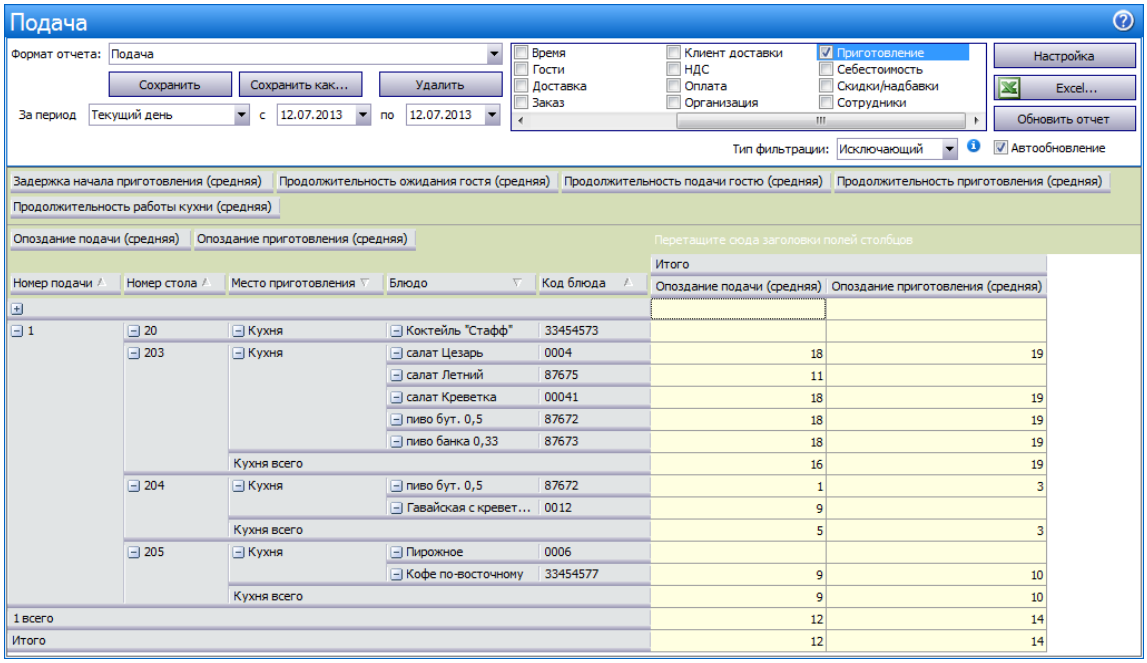


Рисунок 108 OLAP-отчет по продажам

Вся информация о блюдах заказов, от их приготовления до подачи гостям фиксируется в Журнале событий в BackOffice (**Розничные продажи → Журнал событий → Типы событий → Работа с позициями заказа**). Чтобы оценить качество обслуживания гостей, сформируйте отчет по следующим событиям, зафиксированным при работе с позициями заказа:

- печать блюда на кухню,
- начало и окончание приготовления блюда (отмена начала и отмена окончания приготовления),
- блюдо подано (отмена подачи блюда).

С помощью видеокамер, установленных на кухне и раздаче, Вы сможете быстро найти видеофрагменты, связанные с этими событиями. Такие события фиксируются при совершении следующих действий:

- Событие «Печать блюда» возникает при нажатии кнопки **Печатать** на экране заказа.
- Событие «Начало приготовления блюда» («Отмена начала приготовления блюда») по нажатию кнопки **Готовится** на кухонном терминале в окне **Действия**.
- Событие «Окончание приготовления блюда» («Отмена окончания приготовления блюда») по нажатию кнопки **Приготовлено, забирайте** на кухонном терминале, а также при сканировании штрихкода на сервисном чеке.
- Событие «Подача блюда» («Отмена подачи блюда») по нажатию на время у блюда на экране заказа.

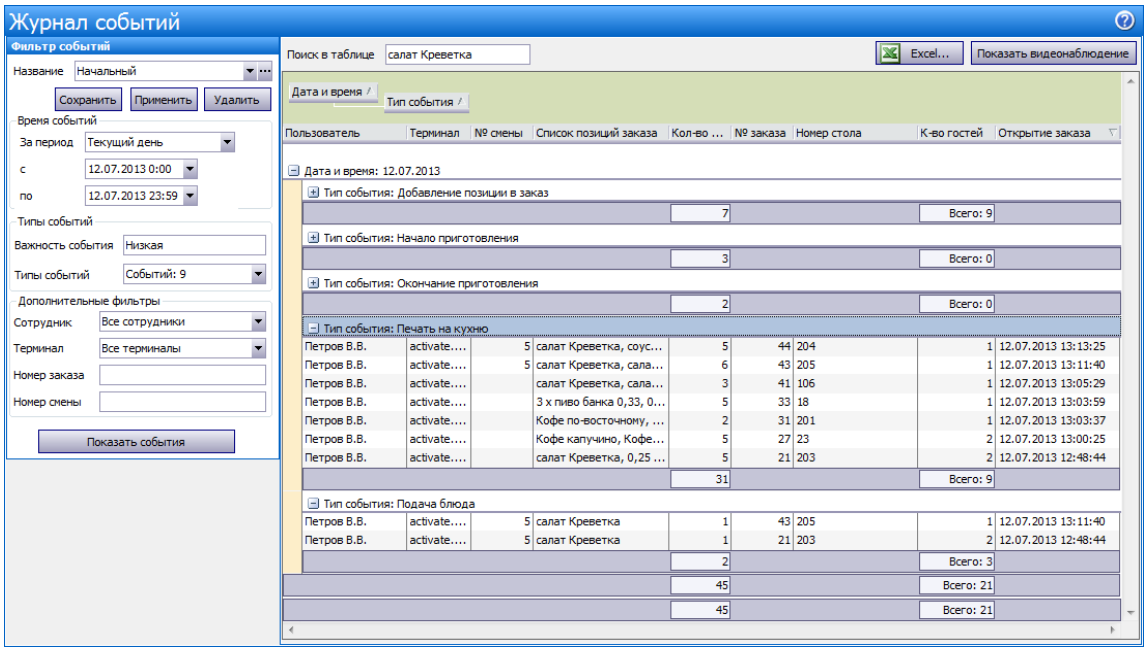


Рисунок 109 Журнал событий

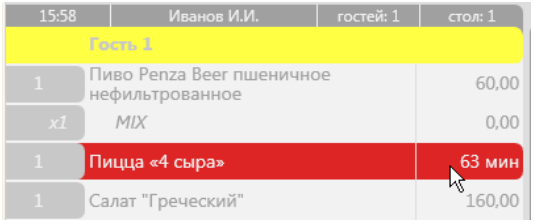


Рисунок 110 В окне заказа официант отмечает, что блюдо подано

Список быстрых клавиш iikoSousChef

На кухонном экране выделена подача / блюдо в подаче, заказе, списке блюд

Клавиша	Действие на кухонном экране, если выделена подача	Действие на кухонном экране, если выделено блюдо в подаче, заказе, списке блюд
Enter	Выделяется первое блюдо в подаче.	Если было выделено блюдо в подаче/заказе, то снова выделяется подача/заказ.
Esc		Выделяется подача, к которой принадлежит блюдо.
Пробел	Открывается окно статусов.	Открывается окно статусов.
Вверх	Выделяется подача сверху от выделенной.	Выделяется блюдо сверху от выделенного.
Вниз	Выделяется подача снизу от выделенной.	Выделяется блюдо снизу от выделенного.
Вправо	Выделяется подача справа от выделенной.	нет
Влево	Выделяется подача слева от выделенной.	нет
Home	Возврат в исходное состояние экрана. Так же, как при нажатии на кнопку с количеством блюд на текущем экране.	Выделяется первое (верхнее) блюдо.
Page Up	Перелистывание на экран влево. Также как при нажатии на стрелку влево.	
Page Down	Перелистывание на экран вправо. Также как при нажатии на стрелку вправо.	
Q	Переключение в статус «Ожидает» / «Пора готовить».	
W	Переключение в статус «Готовится».	
E	Переключение в статус «Готово».	
R	Переключение в статус «Подано».	
Tab	Переключение в следующий по порядку режим просмотра.	
Z	Переключение в просмотр «по заказам».	
X	Переключение в просмотр «по подачам».	
C	Переключение в просмотр «по блюдам».	
Break	Выход в Доп. меню.	
Плюс	Перевод подачи в следующий по порядку статус.	Перевод блюда в следующий по порядку статус.
Минус	Перевод подачи в предыдущий по порядку статус.	Перевод блюда в предыдущий по порядку статус.
Insert	В обычном режиме то же, что и **Плюс**; в режиме Recall то же, что и **Минус**.	
Контекстное меню	Открывается окно фильтров. В окне выделена кнопка первого цеха (верхнего).	
1-9	Выделяется подача, которая на экране имеет заданный номер.	нет
Back space	Включается/отключается режим Recall.	

Окно статуса, окно фильтров

Клавиша	Действие в окне статуса	Действие в окне фильтров
Enter	Окно закрывается.	Закрывается окно фильтров с сохранением изменений.
Esc	Закрывается окно статуса. Без сохранения изменений.	Закрывается окно фильтров с сохранением изменений.
Пробел	Перевод блюд/подачи в предыдущий по порядку статус.	Включается/выключается выделенный фильтр.

Клавиша	Действие в окне статуса	Действие в окне фильтров
Вверх	нет	Выделение перемещается на один цех/статус вверх.
Вниз	нет	Выделение перемещается на один цех/статус вниз.
Вправо		Выделение перемещается с цехов на статусы или со статусы на цеха. На верхнюю позицию списка.
Влево		
Break	Окно закрывается + выход в Доп.	Закрывается окно фильтров с сохранением изменений + выход в Доп.
Плюс	Перевод блюд/подачи в следующий по порядку статус.	Включается выделенный фильтр.
Минус	Перевод блюда/подачи в предыдущий по порядку статус.	Выключается выделенный фильтр.
Контекстное меню	Закрывается окно фильтров с сохранением изменений.	

Сообщение об удалении, системное сообщение

Клавиша	Действие в окне сообщения об удалении	Действие в окне системного сообщения
Enter	Окно закрывается.	Окно закрывается с подтверждением.
Esc	Окно закрывается.	Окно закрывается с отменой.
Пробел	Нажимается выделенная кнопка. Окно закрывается.	
Break	Окно закрывается.	

Дополнительное меню, личная страница сотрудника, экран блокировки

Клавиша	Действие в Доп. меню	Действие на личной странице сотрудника	Действие на экране блокировки
Enter	Открывается/закрывается личная смена.	Открывается/закрывается личная смена.	нет
Esc	Блокировка.	Блокировка.	Стирается пин-код.
Home	Открывается экран iikoSousChef.	нет	нет
Break	нет	Выход на Доп. меню. Выполняется только в том случае, если личная смена сотрудника открыта.	нет
Контекстное меню	Открывается личная страница сотрудника.	нет	нет
1-9	нет	нет	Набирается цифра пин-кода.

Повар может управлять кухонным экраном с клавиатуры, в которой используется кнопка **Bump** (**Insert**), например, Logic Controls KB1700 POS Keyboard. В обычном режиме эта кнопка используется также как кнопка **Плюс**, например, для перевода блюда или подачи в следующий по порядку статус. А в специальном режиме Recall кнопка **Bump** используется также как кнопка **Минус**, например, для перевода в предыдущий статус.

Глава 10

Обслуживание гостей с помощью мобильного терминала Orderman Sol

С помощью мобильного терминала Orderman со специальным интерфейсом iiko можно принимать заказы и отправлять на печать сервисные и гостевые чеки, а также принимать оплату с расчетом официанту.

Перед началом работы с Orderman нужно открыть свою смену в iikoFront.

Информацию о заказах, принятых на Orderman, можно получить с помощью параметра «Источник заказа» в OLAP-отчете по продажам в BackOffice. Этот параметр принимает значение «Orderman».

Вы можете посмотреть учебные видеоролики о работе с Orderman (перейти в плейлист).

Настройки Orderman

Система iiko поддерживает использование мобильных терминалов официанта Orderman Sol. Для того чтобы официанты могли принимать заказы с помощью Orderman, необходимо выполнить следующие настройки.

Копирование плагина

1. Orderman полностью реализован на API. Плагин «Resto.Front.Api.Orderman.dll» достаточно подложить только на ту машину, где установлен Orderman.

   Файл конфигурации «Orderman.front.config.xml» находится в папке «%appdata%\iiko\CashServer\PluginConfigs\Resto.Front.Api.Orderman\».

   Лог ведется в «%appdata%\iiko\CashServer\Logs\plugin-Resto.Front.Api.Orderman.log».

   При обновлении iiko на версию 3.7 нужно будет со всех терминалов удалить «Resto.CashServer.Orderman.dll» из папки плагинов iikoFront и подложить новый плагин «Resto.Front.Api.Orderman.dll» на нужный терминал.

   Внимание Имя компьютера, на котором установлены плагины Orderman, должно содержать только ASCII символы.

Настройка Orderman в iikoFront

2. В дополнительном меню iikoFront нажмите кнопки **Плагины** – **Orderman: настройки** в разделе «Система».

© 2014 Компания «Айко»

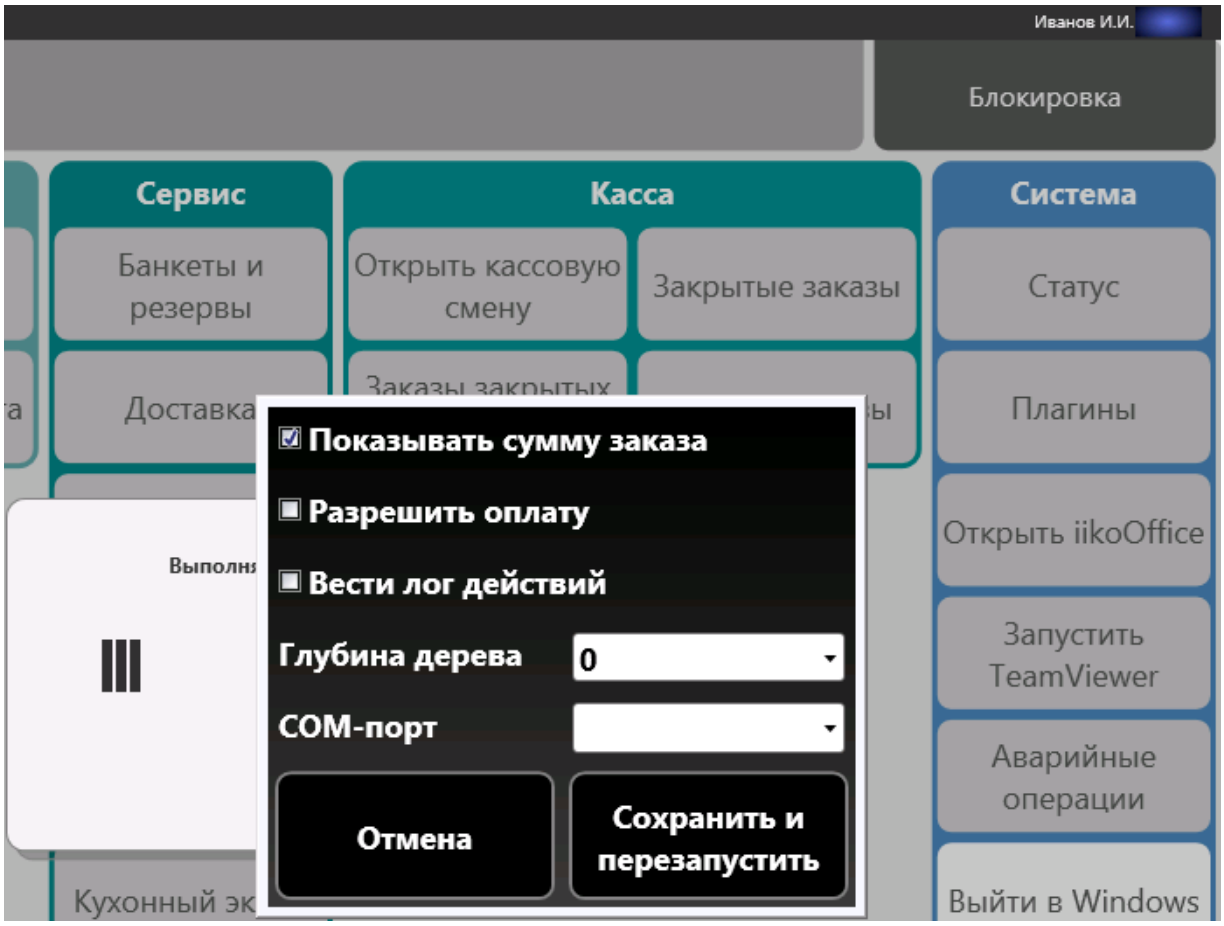


Рисунок 111 Настройки Orderman

Задайте настройки:

- **Показывать сумму заказа**. Возможность смотреть сумму чека, не покидая экран заказа (см. Просмотр суммы чека с экрана заказа, стр. 129).
- **Разрешить оплату**. Возможность принимать оплату с Orderman (см. Оплата заказа с расчетом официанту, стр. 134).
- **Вести лог действий**. Каждое действие пользователя при работе с устройством может записываться в файл «%appdata%\iiko\CashServer\Logs\plugin-Resto.Front.Api.Orderman.log». По умолчанию настройка отключена, и в лог-файл пишутся только важные действия системы и пользователя.
- **Глубина дерева**. С помощью этого параметра можно убрать лишние уровни иерархического списка меню для Orderman.

  Например, в iikoFront показывается меню: «Салаты» – «Салаты с майонезом» – «Зимний», «Мимоза».

  В Orderman это может выглядеть так: «Салаты» – «Зимний», «Мимоза».

  Для этого задайте глубину дерева «1».
- Необходимо указать **COM-порт**, к которому подключена базовая станция.

После выполнения всех настроек нажмите кнопку **Сохранить и перезапустить**.

Первая синхронизация

3. Включите устройство, нажав кнопку **Power** (в левом верхнем углу терминала) и ждите первой синхронизации. По радиоканалу это займет несколько минут, поэтому мы рекомендуем синхронизацию по Ethernet, когда устройство находится на кредле (док-станции), подключенном к сети.

Настройка IP-адреса устройства

4. Введите IP-адрес устройства:
   - Выберите пункт меню **Settings**, нажав кнопку с изображением официанта, находящуюся в левом верхнем углу экрана.

- Нажмите стилусом на строку **Get More** (это не кнопка, а просто надпись на экране).
- Нажмите кнопку **Power**. Устройство не выключится, а покажет расширенное меню (Extended Settings).
- Выберите пункт меню **IPSettings** и в поле **IPAdress** введите IP-адрес, полученный от системного администратора.

При первом запуске переносного терминала выполняется синхронизация внутренних списков. Если был прописан нужный IP-адрес, выполнение процедуры не займет много времени, при условии, что устройство будет находиться на кредле, подключенном к сети.

В дальнейшем при включении терминала будет выполняться только синхронизация прейскуранта, если он был изменен.

Рекомендации по подключению оборудования

1. Кредл, у которого есть выход Ethernet, нужно подключить к сети Ethernet и настроить IP-адрес каждого устройства Orderman. Для этого в расширенном меню нажмите кнопки **Connections → IP Settings**.
2. Установить Front в неэксклюзивном режиме на сервер и добавить его в автостарт.

   Внимание К этому Front не рекомендуется подключать другое оборудование.

3. Подключить базовую станцию к COM-порту на сервере.

   Внимание Используйте COM-порт, установленный на материнской плате компьютера. Не используйте USB-переходники или Non-name-платы.

4. После работы устройство нужно выключить и поставить на зарядку.

   Внимание Не рекомендуется выходить за зону покрытия радиоканала с устройством, в особенности его там выключать.

5. Не ставьте антенну рядом с оборудованием или местом, где посетители или сотрудники будут экранировать сигнал. Лучше прикрутить антенну к потолку. Уровень сигнала в тех местах, где будет работать официант, не должен быть ниже 2,4 Steps/sec (кнопки **Settings** (с официантом) → **Get More** → **Power** → **Connections** → **Radio** → **Radio Test**).

Калибровка экрана

Если на экране терминала сбросились настройки калибровки (например, не нажимается часть кнопок), выполните следующее:

1. Выключите устройство кнопкой **Power** (слева вверху).
2. Нажимайте кнопку **Power,** пока не появится экран калибровки.
3. Следуя подсказкам, произведите калибровку.

Рекомендации по использованию

1. Если вы хотите обновить экран столов, нажмите кнопку **Обновить** или переверните устройство от себя и обратно.
2. Мы рекомендуем носить устройство в сумке экраном внутрь (к официанту) в перевернутом состоянии. В этом случае в момент, когда официант достает устройство, обновится экран столов.
3. Мы рекомендуем не блокировать терминал после ввода каждого заказа. Активным окном во время работы с заказами является экран столов.
4. Чтобы уменьшить количество порций блюда на одну, нажмите стилусом на кнопку с количеством блюда, находящуюся слева от его названия, затем не отрывая стилус от экрана сделайте движение вниз. Чтобы увеличить количество порций, просто нажмите на кнопку с количеством.
5. Не рекомендуется выходить за зону покрытия радиоканала с устройством, и особенно его там выключать.
6. При перезапуске iikoFront выполняется перезапуск Orderman, информация на устройстве автоматически обновляется.
7. Если в меню добавилось новое блюдо, то для обновления меню достаточно просто выключить и включить терминал, нажав кнопку **Power**.

8. В случае, если устройство не реагирует на нажатия кнопок (хотя кнопки визуально нажимаются), то это означает либо потерю связи, либо программный сбой. Необходимо выключить и включить устройство, нажав кнопку **Power**. Перезагрузка займет несколько секунд.
9. Если устройство не реагирует на кнопку **Power**, то скорее всего это аппаратный сбой. Необходимо вынуть из него аккумулятор (для этого нужно нажать кнопку на задней панели устройства и потянуть за аккумулятор вниз), а потом вставить его обратно. Произойдет полная перегрузка мобильного терминала. Это займет около 30 секунд. В случае, если такая ситуация повторяется часто, необходимо сообщить в службу поддержки iiko.
10. Скорость обслуживания можно ускорить, добавляя в быстрое меню те блюда, которые продаются чаще всего. Быстрое меню настраивается в BackOffice.
11. Если официант не знает наизусть номера своих столов или плохо ориентируется в быстром и общем меню, то на Orderman скорость обслуживания будет ниже, чем с обычным блокнотом.

Обслуживание гостей

Вход в систему

Рисунок 112 Вход в систему

1. Включите терминал, нажав кнопку **Power** (в левом верхнем углу устройства). После загрузки открывается экран «Вход в систему» (см. Рисунок 112).
2. Введите пин-код, нажав стилусом на кнопки с цифрами. В поле **PIN** появляется введенный код.
3. Нажмите кнопку , вы попадаете на экран столов.

   Если официант обслуживает столы в этом зале, то после входа в систему он сразу видит все свои заказы в режиме **Мои столы** (см. Рисунок 113).

   А если у официанта нет заказов в этом зале, то экран столов открывается в режиме **Все столы** (см. Рисунок 114).
4. Если вы ошиблись при вводе, нажмите кнопку и введите правильный код.

Примечание Для входа в систему на устройствах SOL+ можно использовать RF-ID карты EM-Marine (ISO EM 4x02 working 125kHz). Такую карту нужно приложить к левому верхнему углу мобильного терминала. Карты сотрудников должны быть зарегистрированы в BackOffice.

Внимание Чтобы каждый раз не вводить пин-код, не выходите из системы. При обслуживании гостей оставайтесь на экране столов и убирайте устройство в сумку. Достаньте устройство из сумки, и вы окажетесь на экране столов.

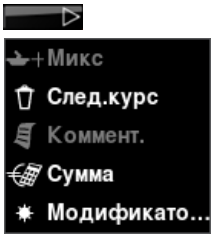
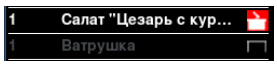
Обновление меню ресторана

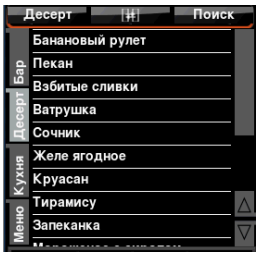
Если в меню ресторана произошли изменения, необходимо загрузить эти данные в переносное устройство. Для этого необходимо выключить и снова включить терминал, нажав кнопку **Power**. Меню будет обновлено.

Рабочие экраны

Для работы на терминале Orderman официант использует рабочие экраны – «Столы» (см. Рисунок 113), «Ввод количества гостей» (см. Рисунок 117), «Заказ» (см. Рисунок 118), «Поиск» (см. Рисунок 120), «Введите комментарий» (см. Рисунок 134), «Готовые блюда» (см. Рисунок 137) и «Оплата» (см. Рисунок 144), на которых находятся следующие кнопки:

Кнопка	Описание
	Подтвердить выполнение действия. Например, для входа в систему нужно ввести пин-код, а затем нажать кнопку «выполнить».

Кнопка	Описание
	Переключение экрана столов в режим **Мои столы** / **Все столы**. В режиме **Мои столы** официант видит только те столы, на которых он уже принял заказы в данном зале. В режиме **Все столы** показаны свободные и занятые столы в зале. В этом режиме официанты, имеющие на это право, могут просматривать и редактировать заказы (добавлять и удалять блюда), открытые другими сотрудниками, а также регистрировать на них новые заказы.
	Закрыть экран без сохранения результатов работы. Например, вернуться к экрану столов без печати заказа на кухню.
	Очистить поле поиска блюда по названию.
	Очистить поле ввода данных, например, в полях ввода пин-кода, номера стола или количества гостей.
	Удалить символ в поле ввода данных, например, при вводе названия блюда на экране поиска.
	Ввести данные. На экране столов используется для ввода номера стола. При нажатии на эту кнопку на экране столов появляется поле ввода номера стола и кнопки с цифрами. На экране заказа используется для ввода количества блюда. При нажатии на эту кнопку на экране заказа появляется поле ввода количества и кнопки с цифрами.
	Закончить сеанс работы и перейти на экран входа в систему.
	Показать / скрыть меню на экране заказа.
	Показать меню в две / одну колонки.
	Кнопки курсов для задания очередности подачи блюд.
	Выбор действия **МИКС**, **Следующий курс**, **Комментарий**, **Сумма** или **Модификаторы**.
	Кнопка **МИКС** для смешивания напитков или подачи блюд в одной тарелке.
	Кнопка **Следующий курс** для печати блюд следующих курсов.
	Кнопка **Комментарий** для добавления комментария (свободного модификатора) к блюду (кнопка доступна, если настроено в BackOffice, см. также Продажа блюда, которого нет в меню, но повар может его приготовить, стр. 39).
	Кнопка **Сумма** для просмотра суммы чека, не покидая экран заказа. Такая возможность настраивается с помощью параметра **Разрешить показывать сумму на экране заказа** в настройках оплаты Orderman в BackOffice.
	Кнопка **Модификаторы** для изменения количества или выбора других модификаторов к блюду. Также это можно сделать, нажав стилусом на название модификатора на экране заказа.
	Печатать сервисный чек (отправить заказ на кухню).
	Красным значком отмечены блюда, отправленные на печать (в области справа от его названия). Как только официант подал гостю блюдо, он может нажать на этот значок, строчка с этим блюдом в заказе станет неактивной, и он видит, какие блюда еще нужно подать гостю.
	Красный значок на экране столов уведомляет официанта о том, что блюда готовы и их можно забирать. Если таких блюд нет, то значок серый. При нажатии на красный значок официант переходит к экрану готовых блюд. Он забирает блюда и отмечает, что они поданы.
	Отметка поданных блюд на экране заказа.
	Разделить счет по гостям на одном столе.
	Печатать гостевой чек (пречек).
	Оплатить заказ с расчетом официанту.

Кнопка	Описание
	Обновить информацию на экране столов (можно также перевернуть устройство от себя и обратно, это происходит, когда вы достаете терминал из сумки). Обновить результаты поиска блюда по названию на экране поиска. Обновить список готовых блюд.
	Удалить выбранные блюда из заказа.
	Закладка **Меню** с названиями блюд и групп основного меню. Закладки быстрого меню, например, **Кухня**, **Десерт**, **Бар**. На них расположены кнопки с названиями наиболее часто используемых блюд. Быстрое меню может быть настроено по дням недели (в BackOffice). Кнопка «**...**» – перейти к группе верхнего уровня иерархии. Кнопка **Поиск** – перейти к экрану поиска блюда по названию.
	Переключить клавиатуру для ввода русского или английского текста, например, названия блюда в окне поиска или комментария к блюду.

Мы рекомендуем

- Для того чтобы показать гостю оформленный заказ, поверните терминал на некоторый угол от себя. Изображение на экране перевернется так, что на него будет удобно смотреть находящемуся перед вами гостю.
- Если вы на некоторое время перестали работать с экраном, то он будет переведен в состояние пониженной яркости. Для перехода к рабочему режиму нажмите стилусом в любую область экрана.
- При изменении положения терминала на вертикальное положение экран погаснет. Чтобы продолжить работу, приведите экран в горизонтальное положение.
- При вводе заказа не используйте полное меню. Если быстрое меню правильно составлено, то 80% всех заказов можно принять, не используя полное меню. Блюда, которые продаются чаще всего, включаются в быстрое меню в BackOffice.
- Мы рекомендуем не блокировать терминал после ввода каждого заказа. При обслуживании гостей оставайтесь на экране столов и убирайте терминал в сумку.
- Не рекомендуется выходить за зону покрытия радиоканала с устройством, и в особенности его там выключать.
- В случае если устройство не реагирует на нажатия кнопок (хотя кнопки визуально нажимаются), то это означает либо потерю связи, либо программный сбой. Необходимо выключить и включить устройство, нажав кнопку **Power**. Перезагрузка займет несколько секунд.
- К терминалу «Orderman Sol+» можно подключить поясной принтер и печатать на нем гостевые чеки.

Внимание Официант должен знать номера своих столов наизусть. В мобильном решении нет схемы столов и нет времени на ее просмотр. Все столы должны вводиться по номеру.

Официант должен очень хорошо знать структуру меню. Когда он принимает заказ, у него нет времени на поиск блюда в иерархии. Если официант не знает структуры меню, то обслуживать гостей с мобильным терминалом он будет медленнее, чем с обычным блокнотом.

Выбор стола в зале для оформления заказа

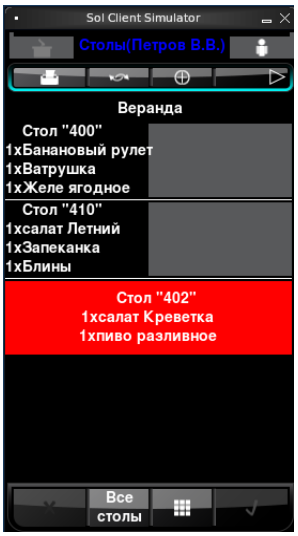
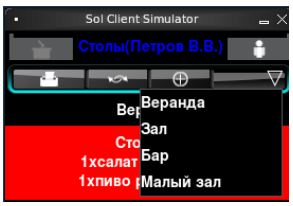


Рисунок 113 Экран столов в режиме **Мои столы**

Чтобы принять заказ нужно выбрать стол и указать количество гостей. Достаньте терминал из сумки, и вы окажетесь на экране столов в режиме **Мои столы**. Показаны только те столы, на которых вы уже приняли заказы в данном зале (см. Рисунок 113).

Название зала показано вверху экрана. При включении терминала показывается первый по списку зал. Для работы в другом зале, нужно выбрать его из списка с помощью кнопки со стрелкой вверху экрана ( ):



Для того чтобы увидеть свободные столы, переключите экран из режима **Мои столы** в режим **Все столы**. Вы видите список столов этого зала и можете выбрать нужный стол для обслуживания (см. Рисунок 114).

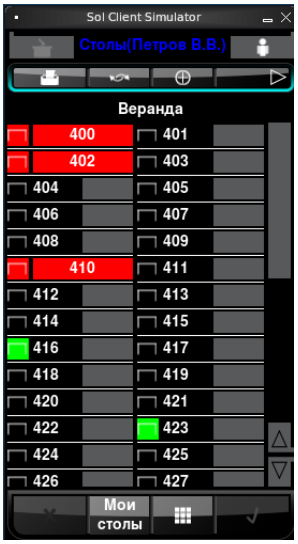


Рисунок 114 Экран столов в режиме **Все столы**

В режиме **Все столы** список столов выводится в две колонки. Зеленым отмечены столы, для которых был напечатан сервисный чек. Красным – столы, для которых был напечатан пречек и которые в ближайшем времени должны освободиться.

> **Примечание** Столы, на которых заказ был принят, но не напечатан, также отмечены зеленым.

Чтобы получить актуальную информацию по столам, нажмите кнопку или переверните устройство от себя и обратно.

При работе на устройстве выбранный зал сохраняется, и после регистрации в системе вы увидите столы того зала, в котором последний раз использовался Orderman.

Вы можете найти стол по его номеру в зале (см. ниже).

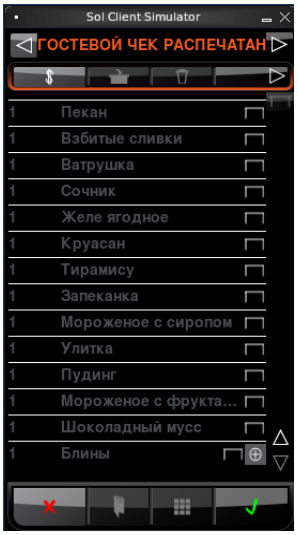


Рисунок 115 Экран заказа, пречек распечатан

При нажатии на «красный» стол вверху экрана показывается сообщение, что гостевой чек уже распечатан. Строчки со всеми блюдами неактивны.

Если настроено в BackOffice, то официант сам может принять оплату с терминала Orderman. Для этого предназначена кнопка на экране заказа (см. ниже).

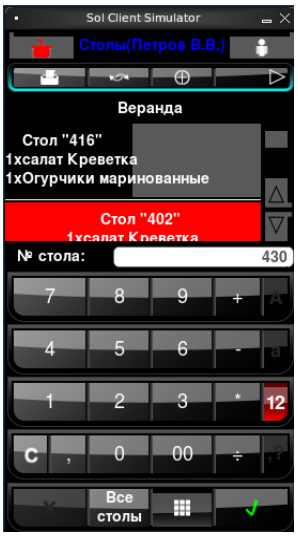


Рисунок 116 Экран столов. Выбор стола по номеру

Мы рекомендуем носить устройство в сумке экраном внутрь (к официанту) в перевернутом состоянии. В этом случае в момент, когда официант достает устройство, экран столов обновляется.

Нажмите на нужный стол в области справа от его названия: №103 Бар. Вы перейдете к экрану «Ввод количества гостей» (см. Рисунок 117).

Вы можете выбрать стол по его номеру. Для этого нажмите кнопку появится дополнительный экран поиска (см. Рисунок 116).

Введите значение в поле № стола, нажав стилусом на кнопки с цифрами. Для выполнения поиска нажмите кнопку

Чтобы выйти без выполнения поиска, нажмите кнопку еще раз.

Если по указанному номеру найден один стол, то вы перейдете к экрану ввода количества гостей (см. Рисунок 117).

По введенному значению может быть найдено несколько столов. Чтобы вернуться к полному списку столов, нажмите кнопку а затем кнопки и

Ввод количества гостей

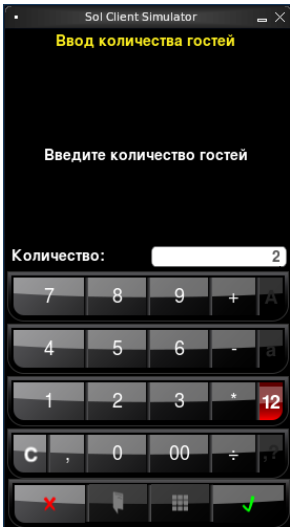


Рисунок 117 Ввод количества гостей

После выбора стола укажите количество гостей, нажав стилусом на кнопки с цифрами.

Нажмите кнопку (см. Рисунок 117), вы перейдете к экрану заказа (см. Рисунок 118).

Если вы ошиблись при вводе, нажмите кнопку и введите значение.

Чтобы вернуться к экрану столов без сохранения заказа, нажмите кнопку

Выбор блюд в заказ

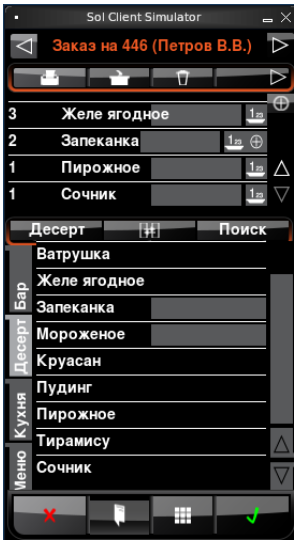


Рисунок 118 Экран заказа

После ввода количества гостей вы попадете на экран заказа. Вверху экрана показаны номер стола и имя официанта (см. Рисунок 118).

Блюда можно выбрать из основного или быстрого меню. На закладке «Меню» вы видите названия групп и блюд основного меню. Для перехода к группе верхнего уровня предназначена кнопка «…». С помощью кнопки можно просматривать меню в одну или две колонки (см. Рисунок 119).

На закладках быстрого меню расположены кнопки с названиями наиболее часто используемых блюд. Быстрое меню может быть настроено по дням недели. Названия закладок быстрого меню и блюда меню настраиваются в BackOffice.

Чтобы выбрать блюдо в заказ, нужно найти его в меню и нажать стилусом на его название. При выборе блюда оно появляется в заказе в единственном количестве. Для каждого блюда заказа укажите его количество (см. ниже).

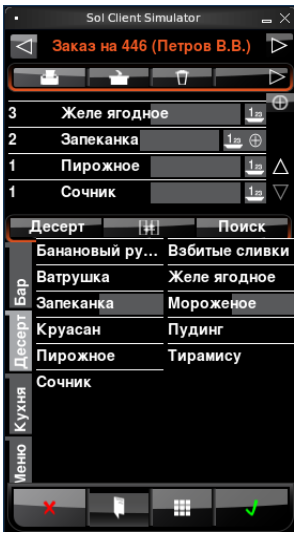


Рисунок 119 Меню в две колонки

Для перемещения по позициям заказа или меню используйте стрелки «вверх», «вниз». Для просмотра заказа или меню используйте также полосы прокрутки.

Чтобы вернуться к экрану столов без сохранения заказа, нажмите кнопку .

Сформируйте заказ и выведите его на весь экран для показа гостю. Для этого нажмите кнопку и наклоните терминал от себя к гостю. Изображение на экране перевернется, и гость увидит список заказанных блюд. Для показа меню нажмите эту кнопку повторно.

После ввода заказа отправьте его на кухню (см. ниже).

Поиск блюда по названию

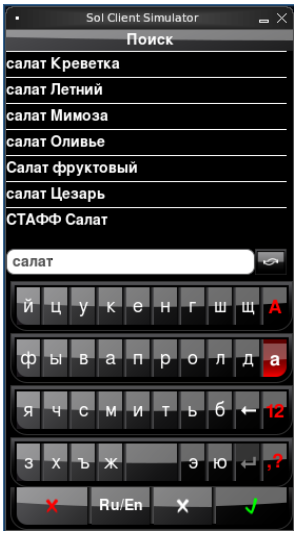


Рисунок 120 Поиск блюда по названию

Для быстроты набора заказа можно найти блюдо по любой подстроке из его названия. Для этого на экране заказа нажмите кнопку **Поиск**. Вы видите все блюда меню в алфавитном порядке.

При необходимости переключите клавиатуру для ввода русского или английского названия блюда, нажав кнопку Ru/En.

Введите любую подстроку из названия блюда и нажмите кнопку .

Может быть найдено одно или несколько блюд (см. Рисунок 120). Выберите блюдо в заказ, нажав на его название, и укажите количество.

Результат предыдущего поиска сохраняется. Чтобы найти другое блюдо, нужно очистить поле поиска с помощью кнопки , ввести название блюда и нажать кнопку .

Можно удалять текст в поле поиска по одному символу с помощью кнопки . Чтобы вернуться к заказу без добавления блюда, нажмите кнопку .

Просмотр длинного названия блюда

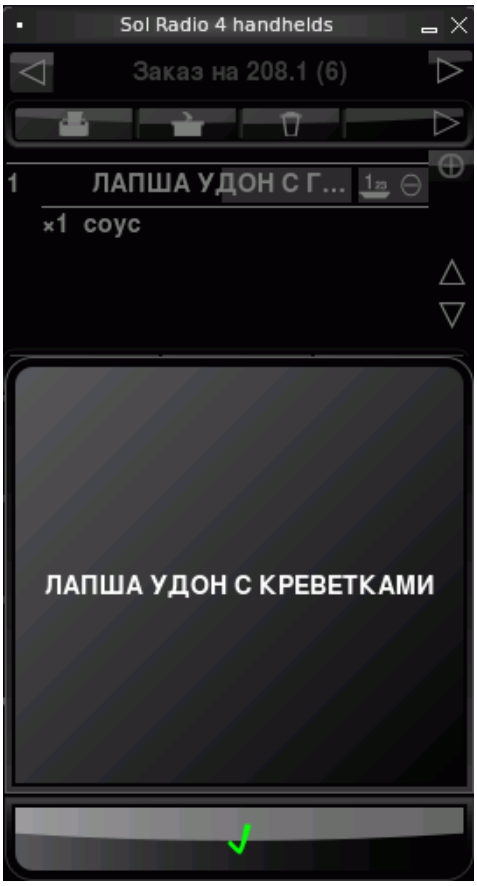


Рисунок 121 Название блюда

Длинное название блюда удобно смотреть в отдельном окне.

Нажмите на строку блюда «длинным» нажатием (строка должна оставаться нажатой более двух секунд).

Показывается дополнительное окно с названием блюда.

Количество блюда

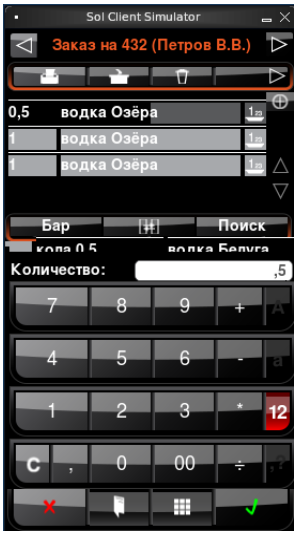
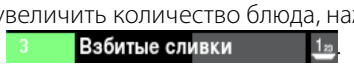


Рисунок 122 Количество блюда

Количество блюда, например, порций, штук или литров, показано слева от его названия.

Чтобы увеличить количество блюда, нажмите на эту область экрана: 

Или на область справа от названия:

Чтобы уменьшить количество, например, порций блюда на одну, не отрывая стилус от этой области экрана, сделайте движение вниз. Таким способом можно удалить блюдо.

Чтобы задать количество блюда, выберите его стилусом в заказе (оно показано серым) и нажмите кнопку . Введите количество, нажав стилусом на кнопки с цифрами. Чтобы ввести, например, половину порции, используйте кнопку «**,**». После ввода количества нажмите кнопку . В строке блюда появляется заданное количество.

Можно выбрать сразу несколько блюд и задать для них одно количество, например, порций.

Удаление блюд из заказа

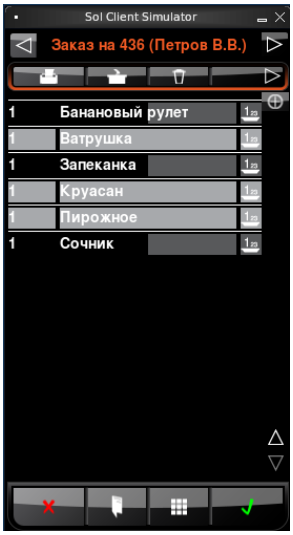


Рисунок 123 Удаление блюд

Блюда, которые были внесены в заказ по ошибке, нужно удалить.

Для этого выберите стилусом одно или несколько блюд. Выбранные блюда показаны серым.

Если нужно снять выделение, нажмите на блюдо еще раз.

После выбора блюд, которые нужно удалить, нажмите кнопку .

Блюдо находится в стоп-листе

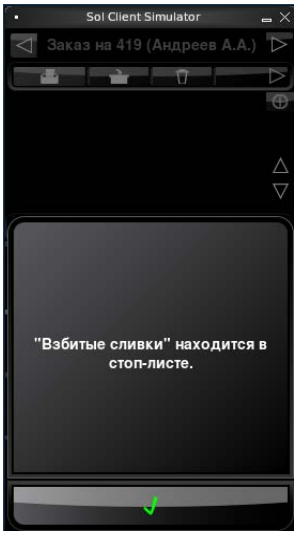


Рисунок 124 Блюдо в стоп-листе

Блюдо, находящееся в стоп-листе, официант не сможет добавить в заказ (см. Рисунок 124).

Если настроено в BackOffice, то такое блюдо в заказ может добавить только менеджер с правом «F_EM – Редактировать стоп-лист и быстрое меню».

Подсчет остатков блюд в стоп-листе выполняется сразу после печати блюда на кухню.

См. также Стоп-лист, стр. 69.

Оформление заказа на блюда с модификаторами

С помощью обязательного группового модификатора может быть указано, что к блюду подается одна из добавок, например, блинчики с джемом или сметаной. Или задан способ приготовления блюда, например, степень прожарки стейка. С помощью специального необязательного группового модификатора к блюду может быть добавлено пожелание гостя, например «не солить», «соус отдельно», «без перца» и т.п. С помощью обязательных простых модификаторов можно, например, привязывать одноразовую посуду к блюдам. Также может быть настроена продажа блюд в контейнерах, одноразовой посуды, а также, например, пакетиков соуса в любом целом количестве, вне зависимости от веса основного блюда. Модификаторы добавляются в номенклатуру и назначаются блюдам в BackOffice.

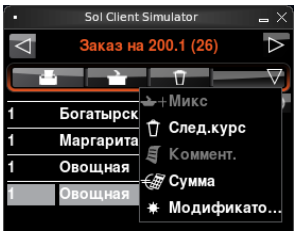


Рисунок 125 Выбор действия Модификаторы

Изменить количество или выбрать другие модификаторы к блюду можно с помощью действия **Модификаторы**.

Выберите из меню блюдо и нажмите кнопки , а затем Модификато... (в верхнем ряду кнопок).

Также это можно сделать, нажав стилусом на название модификатора на экране заказа.

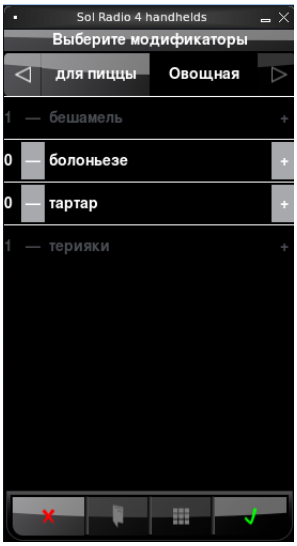


Рисунок 126 Экран выбора модификаторов

При выборе в заказ блюда с обязательным простым модификатором, он автоматически добавляется к блюду.

Если блюду назначен обязательный групповой модификатор, то при выборе такого блюда из меню открывается список возможных модификаторов, и необходимо выбрать один из них.

Для группового модификатора может быть задано его максимальное количество. Чтобы увеличить количество модификатора, нажмите кнопку «**+**» справа от его названия нужное число раз. Если максимальное количество модификаторов уже достигнуто, то добавить новый можно, только удалив один из добавленных ранее. Чтобы уменьшить количество модификатора, нажмите кнопку «**–**» слева от его названия нужное число раз.

Если блюду назначено несколько групповых модификаторов, то при выборе такого блюда в заказ последовательно будут открываться окна выбора модификаторов из этих групп. В каждом окне необходимо выбрать один из модификаторов.

Функция «МИКС» (смешивание напитков, подача блюд в одной тарелке)

С помощью функции «МИКС» может быть принят заказ на смешивание напитков или указан способ подачи блюд.

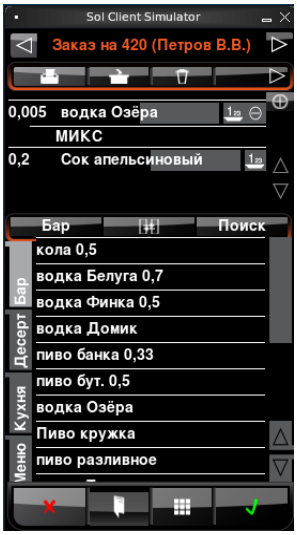


Рисунок 127 Смешивание напитков

Смешивание напитков. Например, гость заказывает 50 грамм водки с апельсиновым соком.

1. Выберите из меню водку и нажмите кнопки , а затем +МИКС (в верхнем ряду кнопок).
2. Выберите апельсиновый сок.
3. Напротив первого блюда появится значок . Нажмите на него, откроется строка «МИКС», которая связывает выбранные напитки.
4. Введите порции каждого ингредиента (см. Количество блюда, стр. 123).
5. Напечатайте сервисный чек (см. Отправка заказа на кухню, стр. 130). В данном примере строка «МИКС» в сервисном чеке задает способ приготовления блюд: напитки нужно смешать в указанных количествах.

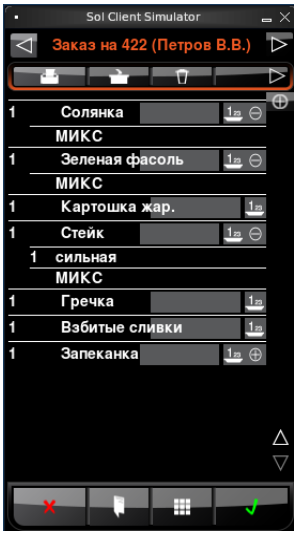


Рисунок 128 Способ подачи блюд

Способ подачи блюд. Например, гость заказывает три блюда в одной тарелке.

1. Выберите из меню первое блюдо и нажмите кнопки , а затем +МИКС (в верхнем ряду кнопок).
2. Также выберите второе блюдо и нажмите кнопку +МИКС.
3. Выберите из меню третье блюдо. Напротив первого и второго блюда появятся значки , блюда связаны строками «МИКС».
4. Чтобы посмотреть заказ на полном экране нажмите кнопку .
5. Напечатайте сервисный чек (см. Отправка заказа на кухню, стр. 130). В данном случае строки «МИКС» в сервисном чеке означают, что указанные блюда должны быть поданы вместе.

Задание очередности приготовления и подачи блюд (использование курсов)

Порядок работы с курсами на Orderman и в iikoFront несколько отличается:

1. При печати заказа с Orderman курсы не печатаются в сервисном чеке. Поэтому, чтобы повар видел все курсы и блюда и смог заранее подготовиться к приготовлению следующих курсов, необходимо напечатать общий сервисный чек. Для этого выделите все позиции заказа и нажмите кнопку . Если напечатать заказ без выделения блюд, то распечатаются только блюда VIP и первого курса, а не общий чек.

   Для отправки сообщения на кухню, что пора готовить следующий курс, необходимо нажать кнопку След. курс. Блюда следующего курса (например, второго) переводятся в первый курс и печатаются на кухню.

2. Может возникнуть такая ситуация, что при частичной печати заказа с Orderman или печати с iikoFront в заказе образуются отпечатанные, но не начатые готовиться курсы. В этом случае такие блюда нельзя ни подать, ни запустить в приготовление с Orderman. Работу с таким заказом можно продолжить только в iikoFront.

Каждому блюду нажатием на иконку с тарелкой может быть задана его очередность приготовления и подачи. Для этого выберите блюдо и нажмите соответствующую кнопку – VIP 1 2 3 4:

2 Картофель жареный ... 3. На марке будут напечатаны блюда с пометками, соответствующими заданным курсам.

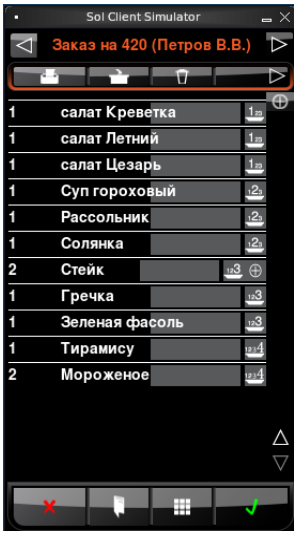


Рисунок 129 Очередность подачи блюд

VIP – готовить с наивысшим приоритетом и подавать немедленно (например, при обслуживании важного гостя). На марке будет напечатано «ГОТОВИТЬ НЕМЕДЛЕННО! VIP!».

1 – готовить немедленно и подавать сразу после приготовления (обычно это аперитивы и салаты), по умолчанию этим курсом готовятся все блюда. На марке будет напечатано «ПЕРВЫЙ КУРС».

2 – подготовить ингредиенты и начать готовить, чтобы блюдо было готово примерно в тот момент, когда гости съедят блюда первого курса.

О необходимости подавать блюда второго курса официант может напомнить, нажав кнопки в верхнем ряду кнопок, а затем След. курс. На марке будет напечатано:

«ПОРА ПОДАВАТЬ 2 КУРС! Подробности смотри в заказе на производство». Курсы 3 и 4 используются аналогичным образом.

Например, по желанию гостей нужно подать блюда в следующем порядке: салаты, затем суп, мясные блюда с гарнирами, на десерт мороженое. В этом случае всем салатам в заказе официант задает 1 курс, всем супам – 2 курс, мясным блюдам и гарнирам, с которыми они должны подаваться – 3 курс, мороженое – 4 курс. Затем печатает сервисный чек всего заказа. Иконки курсов становятся красными.

1. Повар сразу начнет готовить блюда 1-го курса (салаты). По готовности всего курса (или по мере приготовления отдельных блюд) официант подает их гостям.

2. Для того чтобы ускорить подачу блюд повар заранее подготавливает ингредиенты и полуфабрикаты, необходимые для приготовления блюд 2-го курса (супов). Об этих блюдах он уже знает из сервисного чека. Официант решает, что пора начинать готовить 2-й курс, и нажимает кнопку **Следующий курс**. Повару будет напечатано «ПОРА ПОДАВАТЬ 2 КУРС! Подробности смотри в заказе на производство». После этого повар доводит до готовности блюда 2-го курса, и отдает их официанту по общей или индивидуальной готовности.

3. Повар также подготавливает ингредиенты блюд 3-го курса (мясные блюда с гарнирами). Официант определяет, что нужно начинать готовить 3-й курс, и нажимает кнопку **Следующий курс**. Повар читает сообщение: «ПОРА ПОДАВАТЬ 3 КУРС! Подробности смотри в заказе на производство» и доводит мясные блюда с гарнирами до готовности, затем отдает их официанту.

4. Аналогично и с 4-м курсом. После получения сообщения «ПОРА ПОДАВАТЬ 4 КУРС! Подробности смотри в заказе на производство» повар достает из холодильника мороженое и отдает официанту.

Приготовление одного блюда из курса, пропуск курса вне очереди

Рисунок 130 Курс блюда

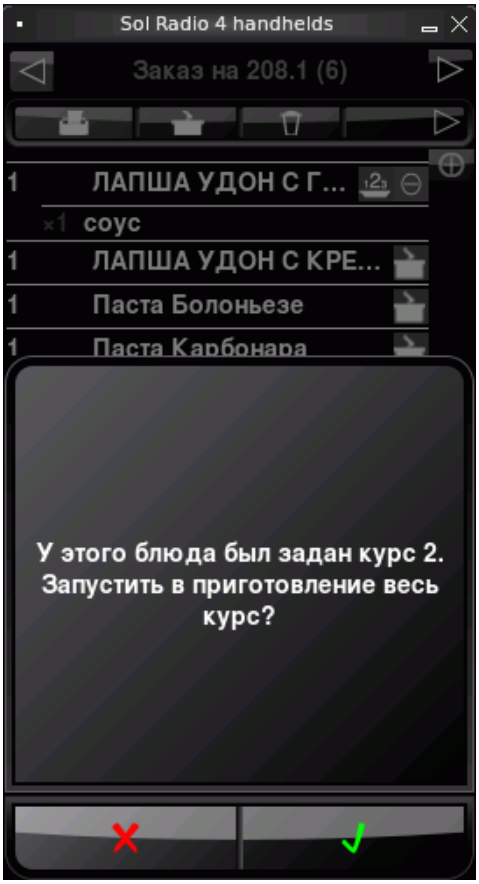


Рисунок 131 Запуск курса

На приготовление можно отправить одно блюдо из курса.

Нажмите красную иконку с курсом справа от названия блюда (иконки курсов становятся красными после печати сервисного чека всего заказа).

Подтвердите запуск в приготовление одного блюда (а не всего курса) нажатием кнопки .

Весь курс можно отправить на приготовление вне очереди.

Нажмите красную иконку с курсом и подтвердите запуск в приготовление нажатием кнопки .

Ввод комментария к блюду

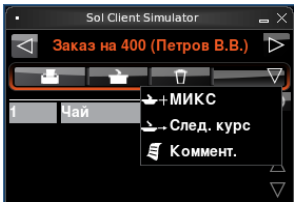


Рисунок 132 Комментарий

Рисунок 133 Блюдо с комментарием

К блюду можно добавлять свободный модификатор. Это может быть текст с описанием способа приготовления блюда. Например, заварить чай с земляникой. Такого блюда нет в меню, но его можно приготовить.

Для этого добавьте блюдо «чай» в заказ. Выберите это блюдо, нажав на его название в окне заказа, оно показано серым (см. Рисунок 132). Нажмите кнопки , а затем Коммент. в верхнем ряду кнопок экрана заказа.

Введите текст комментария, например, «с земляникой», и нажмите кнопку . Блюдо с комментарием попадает в заказ. Напротив него появляется значок . Нажмите на него, открывается строка с введенным текстом (см. Рисунок 133).

Рисунок 134 Редактирование комментария

Чтобы исправить комментарий, нажмите на него, вы вернетесь к окну ввода. Можно удалить несколько символов с помощью кнопки и ввести новые.

Можно удалить текст целиком. Для этого нажмите на него, текст выделен красным (см. Рисунок 134).

Очистите экран с помощью кнопки и введите новый текст.

Сохраните изменения, нажав кнопку .

Если комментарий к блюду нужно удалить, то очистите экран с помощью кнопки и нажмите кнопку .

Комментарий можно ввести к блюду только до печати на кухню.

Комментарий к блюду можно ввести как на русском, так и на английском языках. Для этого на экране ввода комментария предназначена кнопка переключения клавиатуры Ru/En.

Возможность добавлять комментарий к блюду настраивается в BackOffice (см. также Продажа блюда, которого нет в меню, но повар может его приготовить, стр. 39).

Просмотр суммы чека с экрана заказа

Рисунок 135 Просмотр суммы чека с экрана заказа

Официант может посмотреть сумму чека, не покидая экран заказа. Для этого предназначено действие **Сумма**.

Нажмите кнопки , а затем Сумма (в верхнем ряду кнопок).

Такая возможность настраивается с помощью параметра **Показывать сумму заказа** в настройках плагина Orderman в дополнительном меню iikoFront (см. Настройка Orderman в iikoFront, стр. 114).

Отправка заказа на кухню

Рисунок 136 Печать на кухню

После того, как вы приняли заказ, отправьте его на кухню, нажав кнопку . Вы попадаете на экран столов в режиме **Мои столы** и видите свой заказ в списке. Откройте его, нажав на серую область в строке заказа. Вы видите, что все блюда отмечены значком . В режиме **Все столы** этот стол помечен зеленым. После печати заказа и перехода к экрану столов положите устройство в сумку.

После нажатия кнопки данные о заказе незамедлительно передаются в iikoRMS. На стационарном терминале во Front показывается занятый стол. В окне этого заказа напротив блюд вместо суммы появляется количество минут, прошедших с начала их приготовления.

На печать можно отправить одно или несколько блюд. Для этого выберите стилусом строки с блюдами, которые нужно напечатать. Снять выделение можно повторным нажатием на строку. Чтобы напечатать выбранные блюда, нажмите кнопку . Печатается сервисный чек. Напечатанные блюда помечены значком .

Нажмите кнопку в окне заказа и укажите, нужно ли печатать блюда, которые еще не были напечатаны. Чтобы напечатать все блюда, нажмите кнопку . Чтобы вернуться к экрану столов без печати блюд, нажмите кнопку .

Блюда, которые пора готовить, нужно отправить на кухню.

Отметка поданных блюд

Официант подает блюда гостям и для удобства работы отмечает это в заказе. Для этого он нажимает на значок напротив поданного блюда, и блюдо становится неактивным: 2 Картошка жар. . Официант видит, какие блюда еще нужно подать. Отметка о том, что блюда поданы, передается в iikoFront сразу после закрытия экрана заказа.

Уведомление о готовности блюд

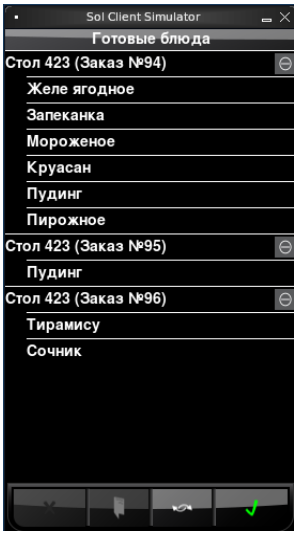


Рисунок 137 Готовые блюда

В BackOffice может быть настроено автоматическое уведомление о готовности блюд. Для этого предназначен значок с «кастрюлькой» в левом верхнем углу экрана столов. Когда блюда, которые заказывали гости, готовы, значок становится красным: . Если таких блюд нет, значок серый: .

Официант забирает блюда, отдает их гостям и отмечает, что блюда поданы. Для этого нажмите на значок , вы перейдете к экрану готовых блюд. Показаны готовые блюда по столам и заказам (см. Рисунок 137).

Нажмите на поданное блюдо, оно исчезает из списка, а заказ перемещается в конец списка готовых блюд. Отметка, что блюдо подано, моментально передается в iikoFront. Также нажмите на все поданные блюда. Если вы хотите отметить, что подали все готовые блюда заказа, то нужно нажать на строку с этим заказом в списке готовых блюд.

При необходимости можно обновить список готовых блюд, нажав кнопку . Это может понадобиться, если готовность некоторых блюд отмечается на стационарном терминале в iikoFront. После обновления такие блюда исчезают из списка.

Чтобы вернуться к экрану столов, нажмите кнопку .

Поданные блюда в заказе отмечены значком и не активны. После того как все готовые блюда поданы и отмечены, значок с «кастрюлькой» становится серым.

Такое уведомление о готовности блюд показывается на экране столов Orderman в следующих случаях: повар отмечает готовность блюд на кухонном терминале iikoSousChef; истекло время приготовления блюд, заданное в карте приготовления в BackOffice; повар отправляет сообщение о готовности блюда с помощью штрихкода в марке заказа.

Примечание Чтобы готовность блюд устанавливалась автоматически по времени из карты приготовления, должна быть включена настройка enableAutomaticCookingCompleteCalculation в файле конфигурации iikoFront.

Гость просит повторить блюдо

Повторить можно поданные блюда, такие блюда отмечены значком на экране заказа. А также напечатанные блюда, отмеченные значком . Чтобы повторить такое блюдо, нужно просто на него нажать. Блюдо появляется в заказе в единичном количестве. Напечатайте добавленные блюда на кухню.

Печать пречека

После того, как гости поели, распечатайте счет. Для этого откройте заказ и нажмите кнопку . Печатается пречек, вы возвращаетесь в список столов. Этот заказ отмечен красным: №211 Бар, теперь он доступен для оплаты. На кассе во Front этот стол также показан красным.

Напечатать пречек можно с экрана столов, не открывая заказ. Можно напечатать пречек сразу для нескольких заказов. Для этого выберите стилусом заказы, которые нужно напечатать (будут показаны серым), и нажмите кнопку на экране столов.

Если настроено в BackOffice, то официант сам может принять оплату с терминала Orderman (см. ниже).

Разделение счета по гостям на одном столе

Официант может оформить индивидуальный счет для каждого гостя на одном столе. По каждому гостю может быть распечатан отдельный пречек, и произведен расчет с каждым гостем. Например, три гостя, сидящие за столом номер 400 в зале, будут расплачиваться отдельно, каждый по своему счету.

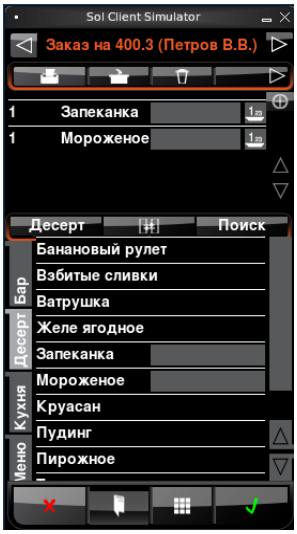


Рисунок 138 Экран заказа. Переключение между «подзаказами»

1. Выберите стол, введите количество гостей. Вы попадаете на экран заказа. Вверху показан номер стола, зал и имя официанта.
2. Примите заказ у первого гостя.
3. Нажмите на значок и примите заказ у второго гостя.
4. Также примите заказ у третьего гостя.
5. Не покидая экран заказа, вы можете переключаться между его отдельными «подзаказами» с помощью стрелок «влево»/«вправо» вверху экрана заказа. Вы видите, что заказ разделен на три «подзаказа»: «400.1», «400.2» и «400.3» (см. Рисунок 138).
6. Сохраните заказ, нажав кнопку .

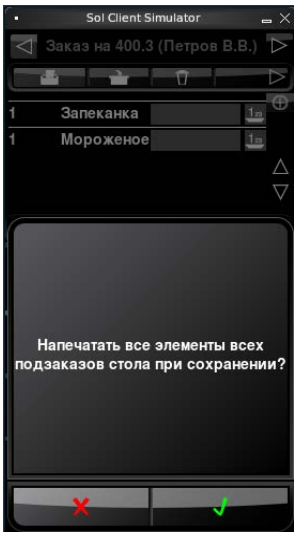


Рисунок 139 Экран заказа. Печать всех «подзаказов»

7. Можно отправить на кухню сразу все «подзаказы», нажав кнопку (см. Рисунок 139). Вы попадаете на экран столов. По нашему заказу напечатан сервисный чек, такие столы отмечаются зеленым.

   Вы можете сохранить заказ без печати «подзаказов» на кухню, нажав кнопку .
8. Откройте заказ. Вы видите, что все «подзаказы» напечатаны.
9. Теперь по каждому «подзаказу» вы можете напечатать пречек. Для этого перейдите к нужному «подзаказу» и нажмите кнопку . Вы попадаете на экран столов. По нашему заказу напечатан пречек, такие столы отмечаются красным.
10. Напечатайте пречек для второго гостя. Для этого откройте «подзаказ» и нажмите кнопку .

Рисунок 140 Экран столов в режиме **Мои столы**

11. Также напечатайте пречек для третьего гостя.
12. Переключите экран в режим **Мои столы**. Вы видите, что заказ на столе 400 разделен на три счета, по каждому счету напечатан отдельный пречек (см. Рисунок 140).

Не закрывая экран заказа (см. Рисунок 138), можно отправить на кухню отдельно каждый «подзаказ», а также напечатать пречек.

Разделить счет по гостям вы также можете другим способом: с помощью кнопки на экране столов.

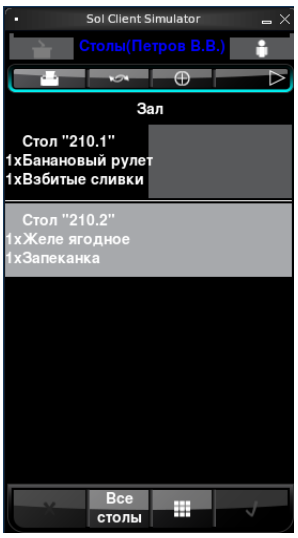


Рисунок 141 Экран столов. Разделение счета по гостям

1. Для этого выберите стол и примите заказ у первого гостя обычным образом.
2. Укажите количество гостей для первого счета и нажмите кнопку .
3. На экране заказа выберите блюда, которые будет оплачивать первый гость, и нажмите кнопку . Вы перейдете на экран столов.
4. Выберите стол, на котором уже оформлен заказ, нажав на его название. Стол показан серым. Нажмите кнопку .
5. Из экрана столов вы перейдете на экран ввода количества гостей. Укажите количество гостей для второго счета и нажмите кнопку .
6. На экране заказа выберите блюда, которые будет оплачивать второй гость, и нажмите кнопку .
7. Вы перейдете на экран столов и увидите, что вместо одного стола появились два «подстола» (см. Рисунок 141).

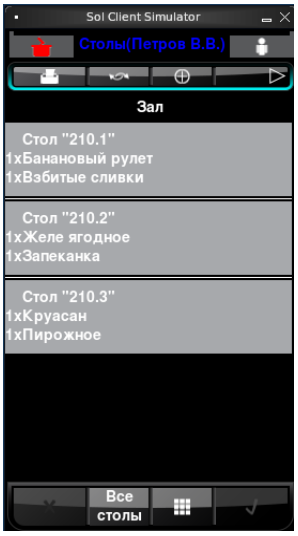


Рисунок 142 Экран столов. Печать пречеков отдельно для каждого гостя

8. Аналогичным образом выделите один из них и нажмите кнопку .
9. Из экрана столов вы перейдете на экран ввода количества гостей. Укажите количество гостей для третьего счета и нажмите кнопку .
10. На экране заказа выберите блюда, которые будет оплачивать третий гость, и нажмите кнопку .
11. Вы перейдете на экран столов и увидите, что теперь на одном столе созданы три счета.
12. Вы можете выделить несколько счетов и напечатать для них отдельные гостевые чеки, нажав кнопку (см. Рисунок 142).

Оплата заказа с расчетом официанту

Если официант работает далеко от кассы, например, на веранде, то после печати пречека он может принять оплату с Orderman, и ему не нужно будет при оплате каждого заказа идти сдавать деньги кассиру. Официант оставляет выручку у себя и сдает ее, например, когда у него появилось на это время, накопилась определенная сумма или закончилась личная смена.

Такая возможность настраивается с помощью параметра **Разрешить оплату** в настройках плагина Orderman в дополнительном меню iikoFront (см. Настройка Orderman в iikoFront, стр. 114).

С помощью Orderman в заведении можно принимать оплату только одним из следующих способов: либо наличными в фискальном режиме, либо по безналичному расчету на официанта в нефискальном режиме. Такой способ оплаты настраивается для всего заведения в BackOffice. Подробнее см. Оплата заказа с расчетом официанту, стр. 136.

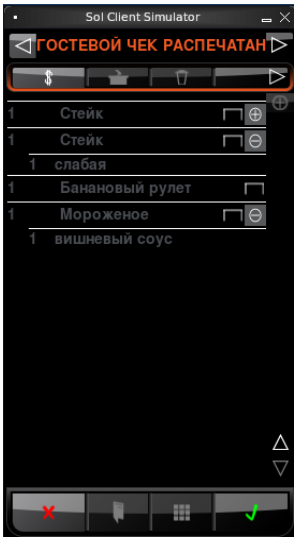


Рисунок 143 Экран заказа. Напечатан пречек

1. Выберите заказ, по которому напечатан пречек. Такие заказы отмечены красным на экране «Столы».
2. Нажмите кнопку (см. Рисунок 143).

   Вы перейдете к экрану «Оплата» (см. Рисунок 144).

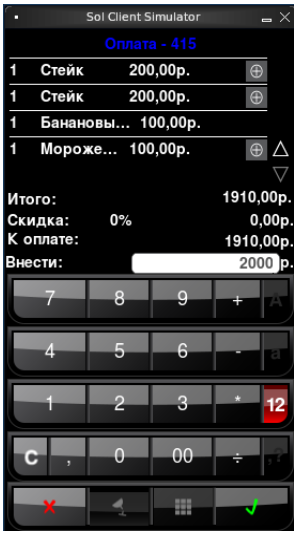


Рисунок 144 Экран оплаты

3. Введите сумму, полученную от гостя, и нажмите кнопку .
4. На экране показана внесенная сумма и сдача. Подтвердите оплату, нажав кнопку .

   Если вы хотите отказаться от выполнения операции и вернуться к экрану оплаты, то нажмите кнопку .
5. На главной кассе печатается чек, заказ закрывается.

При оплате заказа может быть напечатан либо фискальный чек, либо нефискальная квитанция. Это зависит от настроек оплаты с помощью Orderman в заведении.

Чек печатается только на главной кассе. Официант может не ходить каждый раз за фискальным чеком, а предоставлять его гостю по требованию.

Окончание работы

Рисунок 145 Завершение сеанса работы

По окончании сеанса работы на переносном терминале нажмите кнопку .

Подтвердите выход нажатием кнопки (см. Рисунок 145).

Вы перейдете к экрану «Вход в систему» (см. Рисунок 112).

Внимание Основной экран работы – это экран столов, выход из системы рекомендуется только для смены пользователя. После ввода заказа и его печати нужно выйти в экран столов и положить устройство в сумку.

Глава 11

Оплата заказа с расчетом официанту

Официанты могут не сдавать деньги кассиру при оплате каждого заказа, а оставлять выручку у себя и сдавать ее в конце смены менеджеру. Оплата официанту может быть произведена на некассовом терминале. Чек печатается на главной кассе. Сумма чека записывается на имя официанта, принявшего оплату.

По каждому официанту iiko ведет учет суммы заказов, которые он оплатил без сдачи выручки. После оплаты автоматически выполняется операция изъятия. Сумма чека изымается со счета официанта и переводится на счет, указанный в настройках служебного изъятия, например, «Деньги, выданные под отчет». Такое служебное изъятие должно быть настроено в BackOffice, с помощью него учитывается задолженность официантов. Для погашения задолженности официантов должно быть настроено служебное внесение.

После настройки служебных операций на экране официанта появляется кнопка **Расчет официанту**. На экране дополнительного меню появляется кнопка **Задолженности по официантам**.

Настройки расчета официанту

Для оплаты официанту необходимо выполнить следующие настройки в BackOffice:

1. В разделе **Розничные продажи → Типы внесений/изъятий** настройте служебные операции:
   1.1. Внесение на сотрудника.
   1.2. Изъятие под отчет сотруднику.
2. Укажите внесение и изъятие в блоке **Деньги под отчет официантам** в настройках учета торгового предприятия.
3. Предоставьте официантам необходимые права доступа. Чтобы произвести такой расчет, у официанта должны быть права «Принимать платежи» (F_CASH) и «Авторизовывать кассовые внесения и изъятия» (F_APIO). Чтобы оплачивать чужие заказы, официанту может быть предоставлено право «Создавать и редактировать заказы других сотрудников» (F_AOT).

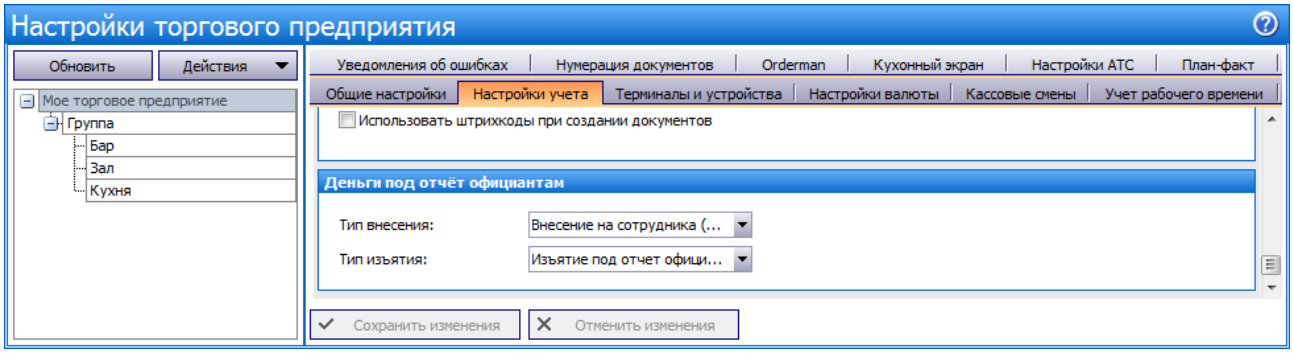


Рисунок 146 Настройка учета торгового предприятия, блок «Деньги под отчет официантам»

Расчет официанту

Оплата заказа в расчет официанту регистрируется с помощью служебного изъятия, настроенного в BackOffice.

Чтобы рассчитать гостя, выполните следующее:

1. После печати пречека нажмите кнопку **Расчет официанту** и выберите заказ для оплаты. Открывается окно **Оплата в расчет официанту**.
2. Введите сумму для оплаты и нажмите кнопку **Оплатить заказ**.
3. На главной кассе печатается чек.

© 2014 Компания «Айко»

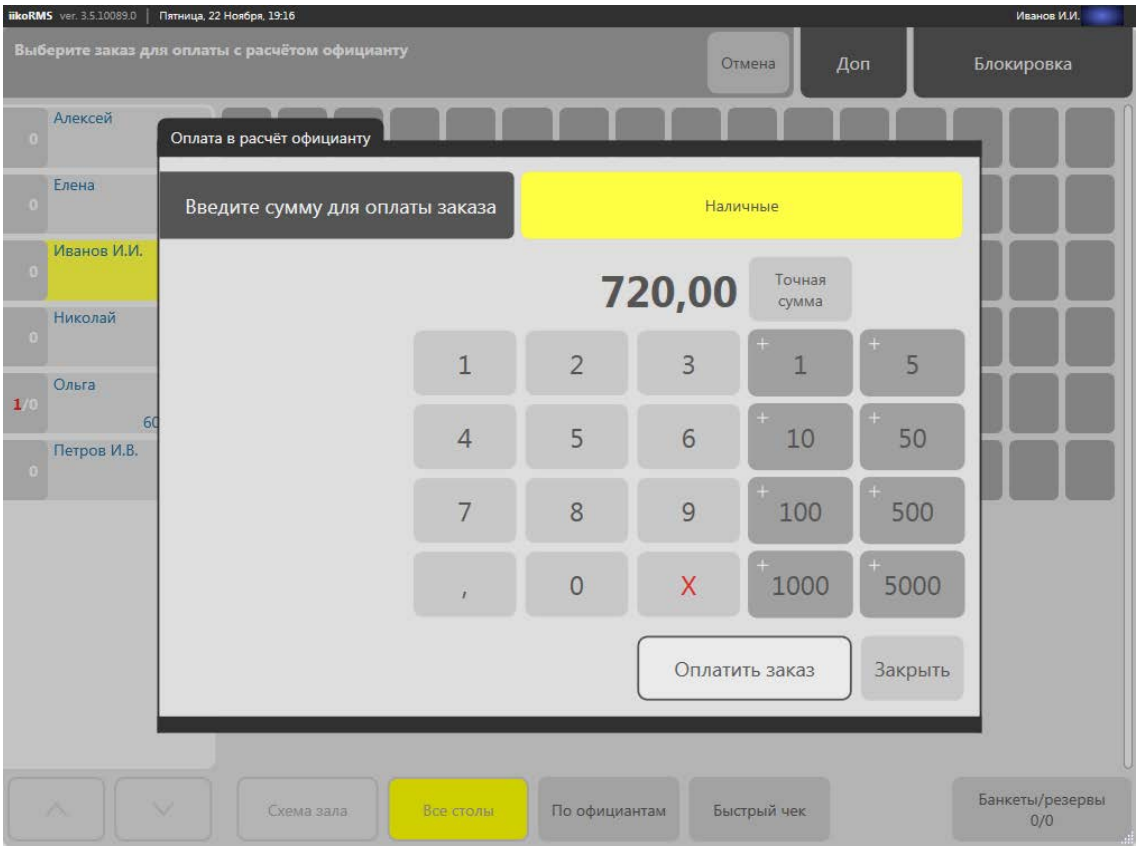


Рисунок 147 Оплата в расчет официанту

Сдача выручки на главной кассе

Сдача выручки в текущей кассовой смене регистрируется на главной кассе с помощью служебного внесения, настроенного в BackOffice.

1. Чтобы получить информацию о несданной выручке по каждому официанту, нажмите кнопку **Задолженности по официантам** на экране дополнительного меню.
2. Выберите официанта, который сдает деньги, или прокатайте его карту.
3. Введите сумму и нажмите кнопку **Внести**.

Полностью погашенная задолженность пропадает из списка. Если официант сдал не всю сумму, то показывается текущая сумма задолженности. Официант может сдать сумму, превышающую долг. В этом случае его задолженность показывается со знаком «минус».

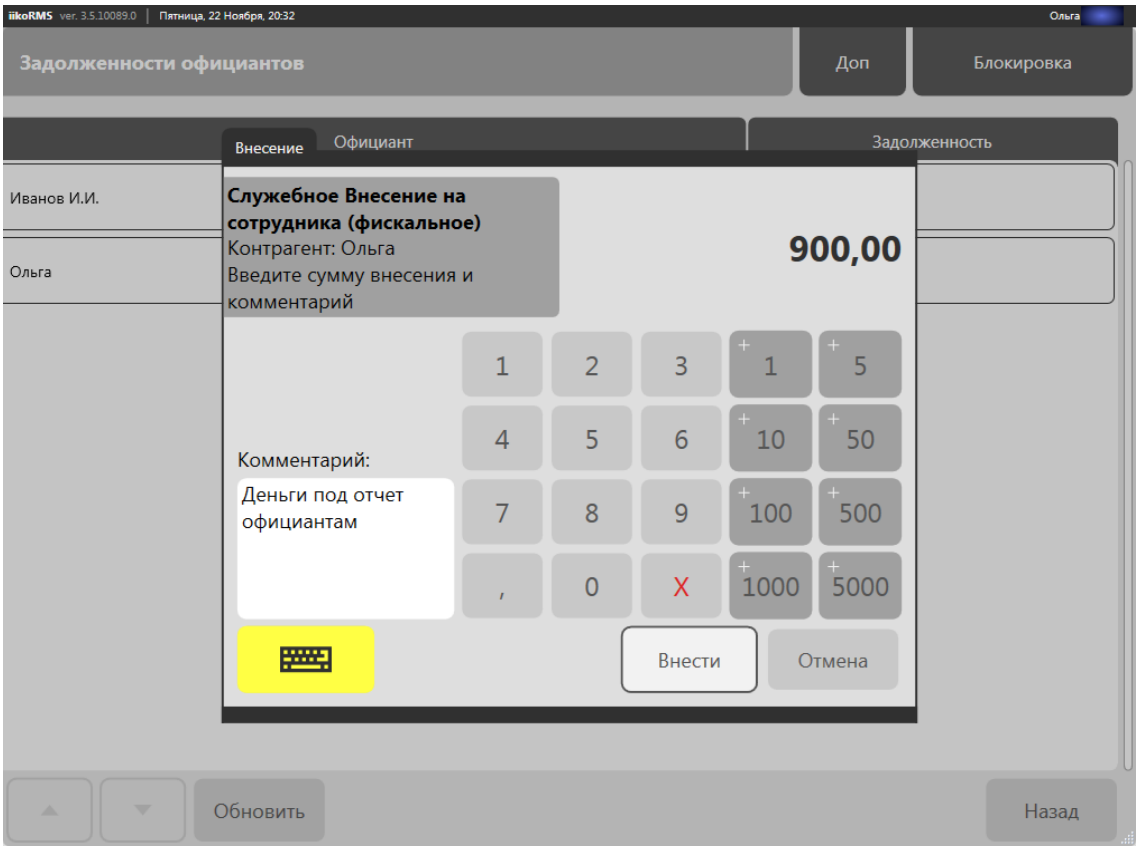


Рисунок 148 Сдача выручки

При закрытии кассовой смены при наличии задолженностей официантов менеджеру показывается дополнительный шаг. Перейдите к погашению задолженностей, нажав кнопку **Задолженности официантов**. Чтобы перенести задолженности на следующую смену, нажмите кнопку **Дальше**.

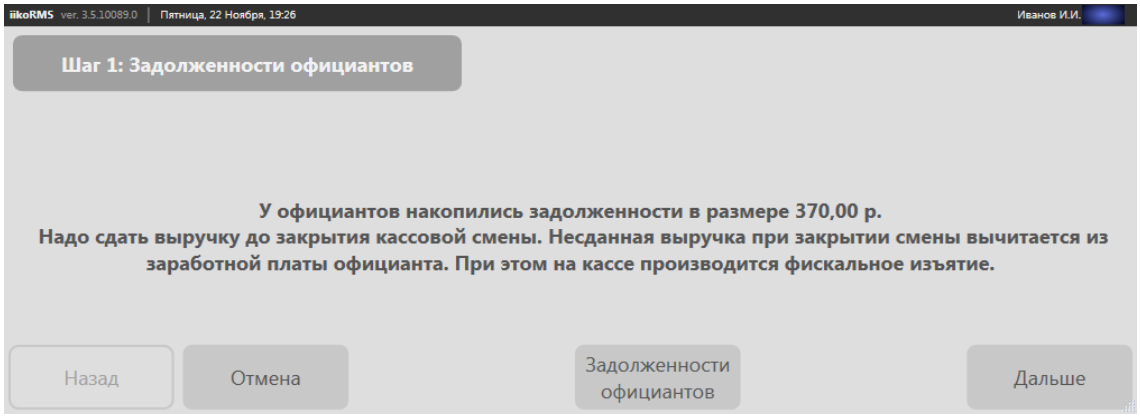


Рисунок 149 Экран закрытия кассовой смены, шаг «Задолженности официантов»

Глава 12

Использование внешних платежных систем

В iikoRMS поддерживается взаимодействие с платежными системами Плас-Тек и Pulsar. Системой Плас-Тек производится обслуживание бонусных карт. Посредством программно-аппаратного комплекса «Inpas Pulsar System» (далее Пульсар) выполняется расчет по банковским картам. В качестве бонусно-депозитной и дисконтной карты может быть использована карта Lucky Ticket.

LuckyTicket, Пластек и Пульсар – это внешние платежные системы, которые могут быть приобретены отдельно у их поставщиков.

Операции с картами Плас-Тек

Примечание Операции, описанные в данном разделе, выполняются одинаково как в iikoFront Fastfood, так и в iikoFront Table Service.

Бонусно-депозитная карта Плас-Тек может быть активирована следующими способами:

1. По просьбе гостя при условии внесения предоплаты в размере, например, 500 рублей. Выполняется операция **Активация**, к оплате устанавливается минимальная сумма активации.

   После активации гость незамедлительно может воспользоваться картой для оплаты заказа.

2. При оплате заказа, если его сумма является достаточной для активации бонуса Плас-Тек (например, при оплате заказа на сумму свыше 500 р.). Выполняется операция **Активация бонуса** (автоматически при прокатке карты в окне расчета).

   На счет клиента автоматически начисляется приветственный бонус, например, 5% от всей суммы заказа. Полученный бонус может быть использован при оплате заказа только по истечении двух часов.

В дальнейшем карта Плас-Тек используется следующим образом:

1. После активации карты ее баланс может быть увеличен (с учетом шага пополнения) до определенного максимального значения (операция **Пополнение**).
2. При оплате заказа картой (или в комбинации с другими способами оплаты) на счет клиента автоматически начисляются проценты только от той суммы заказа, которая оплачена картой.
3. Если гость предъявляет карту с активированным бонусом, то при ее прокатке в окне расчета будет начислен процент от всей суммы заказа (операция **Пополнение бонуса**).

Внимание Значения минимальных сумм активации и пополнения, а также шаг пополнения, максимальный баланс карты, срок ее действия и другие параметры программы лояльности клиентов должны быть получены от специалистов технической поддержки системы Плас-Тек.

Для карт специалистами технической поддержки Плас-Тек устанавливаются параметры, например, со следующими значениями:

- Минимальная сумма активации – минимальный начальный баланс (в рублях), определяемый при активации карты. А также минимальная сумма активации бонуса (500 р. или 1500 р.).
- Минимальная сумма пополнения (100 р.).
- Шаг пополнения (100 р.).
- Максимальный баланс карты – максимальное количество денег (в рублях), которое может быть на карте (15000 р.).
- Срок действия карты – установленный срок, по окончании которого, карта становится недействительной (12 месяцев). Срок действия карты продлевается (до своего начального значения) после каждой операции пополнения.

© 2014 Компания «Айко»

- Авто-Бонус – сумма, которая автоматически начисляется на счет клиента каждый раз, когда он использует карту для оплаты заказа, и составляет определенный процент от потраченной суммы (10%).
- Размер активированного бонуса – приветственный бонус (5%).
- Задержка использования начисленного приветственного бонуса – 2 часа.

Внимание Если в результате выполнения какой-либо операции с картой Плас-Тек, система iiko выдает ошибку, необходимо, НЕ ОТПУСКАЯ клиента с картой:

1. распечатать отчет по карте и найти в нем операцию, завершившуюся ошибкой;
2. если отчет показывает, что операция зарегистрирована на сервере Плас-Тек, то необходимо сначала произвести в iiko отмену данной операции, а затем выполнить ее повторно.

Для обслуживания карты Плас-Тек в окне расчета нажмите последовательно кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек**, прокатайте карту менеджера. Откроется окно операций с картами Плас-Тек.

Внимание Операции с картами Плас-Тек могут выполняться только при открытой кассовой смене.

Примечание Необходимы права «Проводить административные операции с платежными системами» (PS_ADM).

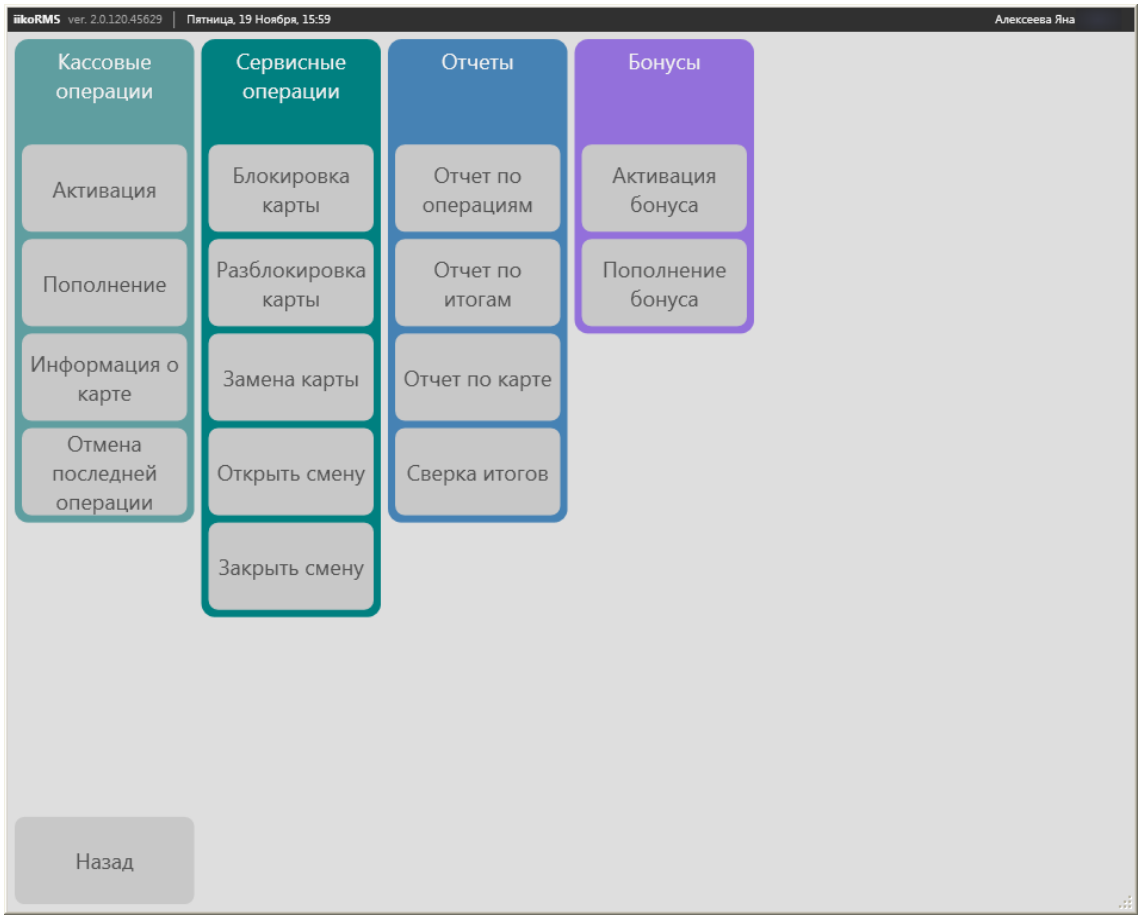


Рисунок 150 Операции с картами Пластек

В этом окне содержатся кнопки, с помощью которых выполняются следующие операции:

- Кассовые операции:
  - **Активация** – операция, после которой начинается обслуживание бонусно-депозитной карты.
  - **Информация о карте** – определение остатка средств на счете гостя, срока действия и статуса карты.
  - **Пополнение** – зачисление средств на счет гостя.

Примечание Чтобы кассир мог произвести пополнение карты Плас-Тек, ему должны быть назначены права «Открывать заказы в качестве официанта» (F_CHO).

- **Отмена последней операции** – аннулирование последней операции **Оплата** или **Пополнение** (в текущей смене). Данная операция считается аварийной.

  Внимание Отмена последней операции выполняется только в том случае, если произошла ошибка при выполнении операции **Оплата** или **Пополнение**, то есть, вышел чек Плас-Тек с ошибкой «Неизвестная ошибка».

  Операцию можно отменить при условии, что карта еще не возвращена гостю, и только в течение настоящей открытой смены.

- Сервисные операции:
  - **Блокировка карты** – приостановление действия карты.
  - **Разблокировка карты** – возобновление действия карты по просьбе владельца или по требованию администратора программы лояльности. Выполняется аналогично операции блокирования.
  - **Замена карты** – замена карты как носителя информации с одновременным сохранением всех данных о счете клиента.
  - **Открыть смену** – открытие смены Плас-Тек. Регистрация кассира в системе процессинга, проверка полномочий кассира в части управления терминалом и совершения финансовых операций на нем. Печатается чек успешного открытия смены.
  - **Закрыть смену** – завершение смены Плас-Тек и рабочего дня кассира на терминале.
- Бонусы:

  Внимание Возможность активации и пополнения бонусов настраивается в BackOffice (в параметрах процессинга карт Плас-Тек на закладке Возможности).

  - **Активация бонуса** – операция, после которой на карту могут начисляться бонусы.
  - **Пополнение бонуса** – зачисление бонусов на счет гостя.

    Внимание Бонусная операция выполняется вручную (с использованием кнопки Активация бонуса / Пополнение бонуса) только в том случае, если в окне расчета она была выполнена с ошибкой, то есть, вышел чек Плас-Тек с ошибкой «Неизвестная ошибка».

- Отчеты:
  - **Отчет по операциям**, **Отчет по итогам**, **Отчет по карте** – получение отчетных данных по операциям с бонусными картами.
  - **Сверка итогов** – отчет о сверке информации об операциях с картами, хранящейся в процессинговом центре и на кассе. При выявлении несовпадений будут выведены их суммы.

Активация карты

Активация карты выполняется в момент покупки ее гостем, для этого:

1. В окне расчета нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
2. В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку **Активация**.
3. Прокатайте карту Плас-Тек. Произойдет переход в окно расчета. К оплате будет установлена сумма 500 рублей.

   Примечание Минимальная сумма активации задается в настройках в BackOffice. Это значение должно быть получено от специалистов технической поддержки системы Плас-Тек.

4. Введите вносимую гостем сумму (или нажмите кнопку **Точная сумма**) и нажмите кнопку **Оплатить**. После этого будет в двух экземплярах распечатан чек активации, на которых необходимо получить подпись гостя.
5. Откроется окно подтверждения операции. После того, как гость подтвердит данную операцию и распишется на чеке, нажмите кнопку **Подтвердить**.

   Внимание Если на данном этапе нажать кнопку **Отмена** (например, гость не подтвердил подпись) – карта не будет возвращена в исходное состояние, а будет заблокирована. Разблокирование таких карт – отдельная процедура. Все такие карты должны быть переданы менеджеру.

Гость должен сохранять оригинал чека активации карты в течение всего срока ее действия, так как он является документом, подтверждающим права владения картой. Оригинал чека активации карты должен предъявляться при совершении операций, которые могут быть выполнены только от лица законного владельца карты.

Если гость хочет приобрести карту и сразу оплатить сделанный заказ, то объясните ему, что для этого необходимо внести предоплату в размере, например, 500 р., затем пополнить карту на сумму, кратную 100 р. Например, если сумма заказа составляет 650 р., то гостю необходимо приобрести карту и пополнить ее баланс на 200 р.

Ошибка Плас-Тек при активации карты

Если произошла ошибка активации, то есть вышел чек Плас-Тек с ошибкой «Неизвестная ошибка», то необходимо выполнить следующее:

1. Получить отчет по карте (см. Получение отчетных данных, стр. 146).
2. Если карта не активирована, то активировать ее снова.
3. Если карта активирована, то выполнить следующие действия:
   - ❑ Заблокировать и отложить карту.
   - ❑ Написать служебную записку с описанием ситуации, в которой произошел сбой, указать время сбоя.
   - ❑ Активировать другую «чистую» карту.
   - ❑ Отложенную карту (или, скорее всего, ее номер) передать в службу поддержки Плас-Тек, чтобы они ее обнулили для повторного использования.

Запрос информации

По запросу владельца может быть предоставлена информация о текущем балансе его бонусной карты, сроке ее действия и статусе. Для этого:

1. В окне принятия заказа нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
2. В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку Информация о карте.
3. Прокатайте карту Плас-Тек. После этого будет распечатан отчет о ее балансе.

Пополнение баланса карты

Оплата наличными

Если гость вносит деньги для пополнения баланса своей бонусной карты:

1. В окне расчета нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
2. В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку **Пополнение**. Откроется окно пополнения счета.
3. Введите размер суммы, которую гость вносит на карту Плас-Тек, прокатайте ее и нажмите кнопку **Принять**. После этого произойдет переход в окно расчета.

   Минимальная сумма пополнения и шаг пополнения установлены в 100 рублей.

   > **Примечание** Значения минимальной суммы пополнения, а также шаг пополнения должны быть предварительно получены от специалистов технической поддержки системы Плас-Тек и заданы в настройках в BackOffice.

4. Введите вносимую гостем сумму (или нажмите кнопку **Точная сумма**) и нажмите кнопку **Оплатить**.

   После того, как будет получена подпись гостя о подтверждении им данной операции, нажмите кнопку **Подтвердить**, будет распечатан фискальный чек.

Ошибка Плас-Тек

Если произошла ошибка пополнения, то есть вышел чек Плас-Тек с ошибкой «Неизвестная ошибка», необходимо выполнить следующее:

1. Получить отчет по карте (см. Получение отчетных данных, стр. 146).
2. Если карта не пополнена, то выполнить данную операцию снова.
3. Если карта пополнена, то необходимо отменить последнюю операцию. Для этого:

- ❑ В окне расчета нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
- ❑ В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку **Отмена последней операции**.
- ❑ Прокатайте карту менеджера.
- ❑ Прокатайте карту Плас-Тек.
- ❑ Введите номер отменяемой операции. Этот номер Вы можете посмотреть в отчете по карте (см. Получение отчетных данных, стр. 146).
- ❑ Нажмите кнопку **Применить**.

В случае успешного выполнения операции будет напечатан чек с указанием номера отмененной операции.

Если операция отмены выполнена некорректно, например, указан номер не последней операции, то она будет отклонена. В чеке будет указана причина – «Недействительная операция».

Отмена последней операции (оплаты или пополнения) заносится в отчет об опасных операциях и в журнал событий BackOffice.

Оплата банковской картой

Если гость расплачивается банковской картой, то в окне расчета нажмите кнопку **Банковские карты**, выберите нужный тип оплаты, введите оплачиваемую сумму и нажмите кнопку **Оплатить**. После этого будет предпринята попытка установления соединения с сервером процессинга. Когда соединение будет установлено, прокатайте карту гостя. В случае успешного завершения данной операции необходимо зарегистрировать в системе получение подписи гостя на чеке.

Потеряно соединение с сервером процессинга при оплате банковской картой

Если гость расплачивается банковской картой, а соединение с сервером процессинга потеряно, то необходимо выполнить следующее:

1. Предложить оплатить заказ наличными.
2. Если гость отказывается от оплаты, необходимо в окне расчета нажать кнопку **Назад** и подтвердить удаление заказа.
3. Операция пополнения карты Плас-Тек будет автоматически отменена.
4. Если при отмене пополнения произошла ошибка, то Вы перейдете в окно заказа. В этом случае необходимо удалить позицию «Пополнение» в заказе и дождаться, когда операция будет автоматически отменена.

Оплата заказа картой Плас-Тек

> **Внимание** Если в результате выполнения какой-либо операции с картой Плас-Тек, система iiko выдает ошибку, необходимо, НЕ ОТПУСКАЯ клиента с картой:
>
> 1. распечатать отчет по карте и найти в нем операцию, завершившуюся ошибкой;
> 2. если отчет показывает, что операция зарегистрирована на сервере Плас-Тек, то необходимо сначала произвести в iiko отмену данной операции, а затем выполнить ее повторно.

Оплата заказа бонусной картой регистрируется как обычная оплата заказа по безналичному расчету с типом оплаты «Плас-Тек».

1. В окне расчета нажмите последовательно кнопки **Безналичный расчет** → **Плас-Тек** → **Точная сумма** → **Оплатить**.
2. Прокатайте карту Плас-Тек.
3. После того, как будет получена подпись гостя о подтверждении им данной операции, нажмите кнопку **Подтвердить**.

По результатам данной операции фискальный чек не печатается. Если средств на счете гостя оказывается недостаточно, то печатается чек отказа с причиной «Недостаточно средств».

Ошибка Плас-Тек при оплате

Если произошла ошибка при оплате картой, то есть вышел чек Плас-Тек с ошибкой «Неизвестная ошибка», то необходимо выполнить следующее:

1. Получить отчет по карте (см. Получение отчетных данных, стр. 146).

2. Если оплата не прошла, выполнить данную операцию снова.
3. Если оплата выполнена, необходимо отменить последнюю операцию, также как при ошибке пополнения (см. Ошибка Плас-Тек, стр. 142).

Блокирование карты

Процедура приостановления действия карты может быть инициирована по просьбе гостя или по требованию администратора программы лояльности.

1. В окне принятия заказа нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
2. В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку **Блокировка карты**.
3. Прокатайте карту, которая должна быть заблокирована, или же введите ее номер (например, в случаях, когда она была утеряна).

При успешном выполнении данной операции изменяется статус счета в системе процессинга и по нему не могут выполняться никакие финансовые операции, за исключением запроса баланса и разблокировки карты.

Замена карты

В случае, если карта не читается кассовым терминалом (она сломана / деформирована / поцарапана) или же утеряна гостем, может быть произведена ее замена с сохранением всех данных о счете:

Внимание Данная операция может быть запрошена только законным владельцем карты, поэтому кассир должен запросить у гостя оригинал чека активации карты для подтверждения права владения.

1. В окне принятия заказа нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
2. В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку **Замена карты**.
3. Введите номер старой карты, а затем прокатайте новую.

После успешного завершения данной операции старой карте присваивается статус «заменена» и она не может больше использоваться для выполнения финансовых операций, новая карта активируется и привязывается к существующему счету гостя.

Активация бонуса

Внимание Возможность активации и пополнения бонусов настраивается в BackOffice (в параметрах процессинга карт Плас-Тек на закладке **Возможности**).

При оплате заказа гостем обратите внимание, является ли сумма заказа достаточной для выдачи подарочной карты, на которую будут начисляться бонусы – процент от суммы сделанного заказа.

1. Гость оплачивает заказ, например, наличными.
2. В том случае если сумма заказа является достаточной для активации бонуса Плас-Тек, предложите гостю подарочную карту.
3. Если гость согласился ее получить, выполните активацию бонуса. Для этого:
   - ❑ В окне расчета заказа прокатайте карту Плас-Тек.
   - ❑ В списке платежей появится запись «Активация бонуса Пластек».

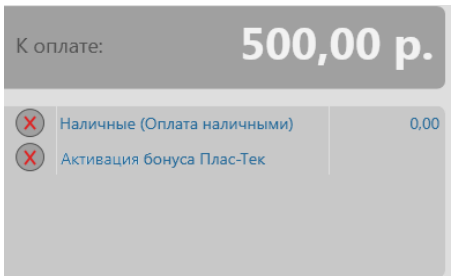


Рисунок 151 Окно расчета – Активация бонуса Пластек

- ❑ Если сумма заказа является недостаточной, будет выведено сообщение об ошибке бонусной операции.

4. Введите вносимую гостем сумму (или нажмите кнопку **Точная сумма**) и нажмите кнопку **Оплатить**. Будет напечатан фискальный чек.
5. После этого в двух экземплярах будет распечатан чек активации, на которых необходимо получить подпись гостя.
6. Откроется окно подтверждения операции. После того, как гость подтвердит данную операцию и распишется на чеке, нажмите кнопку **Подтвердить**.

Гость должен сохранять оригинал чека активации карты в течение всего срока ее действия, так как он является документом, подтверждающим права владения картой. Оригинал чека активации карты должен предъявляться при совершении операций, которые могут быть выполнены только от лица законного владельца карты.

На счет клиента автоматически будет начислен приветственный бонус, который в дальнейшем может быть использован при оплате заказа, но только по истечении двух часов.

Ошибка Плас-Тек при активации бонуса

Если произошла ошибка активации бонуса при оплате заказа, то есть вышел чек Плас-Тек с ошибкой «Неизвестная ошибка», то необходимо выполнить данную операцию вручную. Для этого:

1. В окне расчета нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
2. В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку **Активация бонуса**.
3. Прокатайте карту Плас-Тек.
4. Введите сумму только что оплаченного заказа.
5. Будет в двух экземплярах распечатан чек активации, на которых необходимо получить подпись гостя.
6. Откроется окно подтверждения операции. После того, как гость подтвердит данную операцию и распишется на чеке, нажмите кнопку **Подтвердить**.

Пополнение бонуса

При оплате заказа гость предъявляет карту Плас-Тек для начисления на нее бонуса.

1. В окне расчета заказа выберите тип оплаты, например, наличные.
2. Введите сумму, полученную от гостя, или нажмите кнопку **Точная сумма**.
3. Прокатайте карту Плас-Тек.

   После успешного завершения проверки карты в окне расчета в списке оплат появится строка с информацией о бонусе. Этот бонус будет помечен значком ⊗. При необходимости Вы можете его удалить. Для этого нажмите на строке с информацией о бонусе и в отрывшемся окне подтвердите удаление, нажав кнопку **Да**.
4. Нажмите кнопку **Оплатить**. Для пополнения бонуса кассир должен обладать правом «F_APA – Подтверждать начисление бонусных баллов», в противном случае потребуется подтверждение операции прокаткой карты менеджера с этим правом. В случае успешного выполнения операции будет напечатан фискальный чек и чек пополнения бонуса.
5. Если Вы не имеете такого права, нажмите кнопку **Отмена**. Будет выдан запрос на последующие действия: Вы можете оплатить заказ без начисления бонуса или вернуться на экран кассы. При нажатии кнопки **Оплатить без бонуса** будет напечатан фискальный чек оплаты, бонусы на карту начислены не будут.

Ошибка Плас-Тек при пополнении бонуса

Если произошла ошибка пополнения бонуса, то есть, вышел чек Плас-Тек с ошибкой «Неизвестная ошибка», то необходимо выполнить данную операцию вручную. Для этого:

1. В окне расчета нажмите кнопки **Доп** → **Плагины** → **Плас-Тек** и прокатайте карту менеджера.
2. В открывшемся окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку **Пополнение бонуса**.
3. Прокатайте карту Плас-Тек.
4. Введите сумму только что оплаченного заказа.
5. В случае успешного выполнения бонусной операции будет напечатан чек пополнения бонуса.

Получение отчетных данных

Сотруднику, обладающему соответствующими правами, доступны следующие отчеты:

- Отчет по операциям – информация обо всех финансовых операциях, произведенных по карте за текущий операционный день, либо в течение произвольного периода.
- Отчет по итогам – итоговый отчет по операциям, выполненным за текущий операционный день, либо в течение произвольного периода.
- Отчет по карте – детализированная информация об использовании карты клиента за указанный период. Может использоваться клиентом для контроля траты средств по карте.

Для получения необходимого отчета в окне операций с картами Плас-Тек нажмите кнопку с названием отчета, задайте интересующий период и нажмите кнопку **Применить** (для получения отчета по карте также необходимо прокатать ее). Чтобы получить отчет за другой период, нажмите кнопку **Настройка параметров** и укажите его начало и конец.

Платежная система Пульсар

Если в ресторане используется платежная система Пульсар, то в окне расчета (Рисунок 40) нажмите кнопку **Банковские карты**, выберите данный тип оплаты, введите оплачиваемую сумму и нажмите кнопку **Оплатить**. После этого будет предпринята попытка установления соединения с сервером процессинга. Когда соединение будет установлено, прокатайте карту гостя. В случае успешного завершения данной операции, необходимо будет зарегистрировать в системе получение подписи гостя на чеке.

Операции с картами Lucky Ticket

Карта Lucky Ticket может быть использована в iikoRMS:

1. Как депозитная карта, по которой можно осуществить оплату заказа за наличные или бонусы на карте. В этом случае фискальный чек не печатается.
2. Как дисконтная карта, по которой можно получить скидку на весь заказ. Процент сообщается системой Lucky Ticket.
3. Как бонусная карта, по которой можно получить баллы и оплатить ими будущий заказ. Получение бонусных баллов при оплате заказа картой LT и занесение их на карту гостя осуществляется системой Lucky Ticket при оплате заказа со скидкой (путем прокатки карты LT), включая нулевую скидку.

Скидка на заказ по карте Lucky Ticket

Для ввода скидки на заказ по карте Lucky Ticket в окне ввода заказа до печати пречека:

1. Нажмите кнопку «%» и прокатайте карту Lucky Ticket. Размер скидки будет определен автоматически.
2. Подтвердите использование скидки картой ответственного сотрудника (если это настроено в BackOffice).

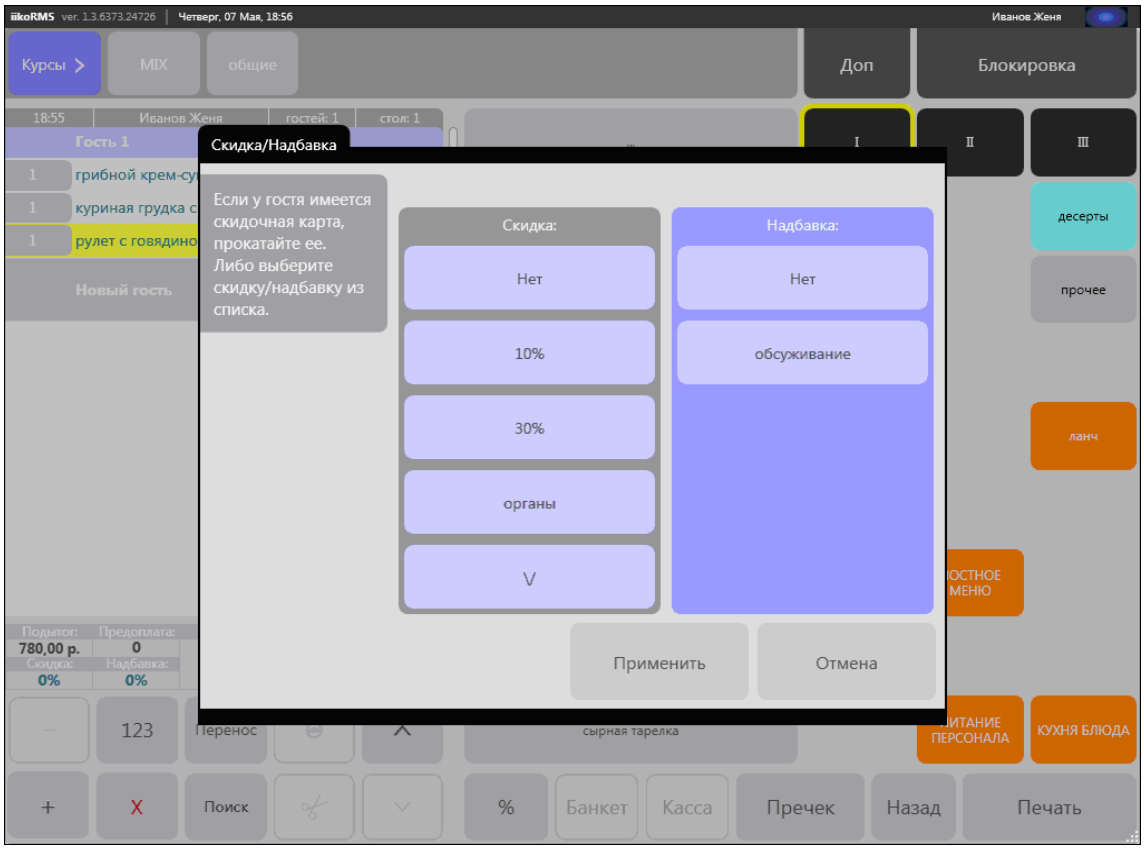


Рисунок 152 Окно прокатки карты Lucky Ticket

Оплата заказа картой Lucky Ticket

Для проведения данной операции потребуется подтверждение ответственного сотрудника (если настроено в BackOffice).

1. В окне оплаты заказа выберите оплату **Безналичный расчет → Lucky Ticket** и прокатайте карту Lucky Ticket.
2. Гость может выбрать оплату заказа либо в кредит, либо накопленными баллами.

   Если гость хочет оплатить заказ в кредит, нажмите кнопку **CREDIT**.

   Для оплаты накопленными баллами нажмите кнопку **POINTS**.
3. Нажмите кнопку **OK**.
4. Появляется сообщение об обработке запроса в процессинговом центре. Если средств на счете гостя оказывается недостаточно, то печатается чек отказа с причиной «Недостаточно средств».

   При успешной обработке запроса печатается два нефискальных чека (заказ еще не закрыт). Чек содержит список заказанных блюд и итоговую сумму. Один чек подписывается клиентом и остается у кассира, другой отдается клиенту вместо фискального чека.
5. После получения подписи подтвердите выполнение оплаты нажатием кнопки **Да, продолжить оплату**. Заказ будет закрыт без печати фискального чека.
6. Если подпись не получена, нажмите кнопку **Нет, отменить операцию**. В этом случае операция будет отменена и заказ остается не оплаченным в состоянии пречека (заказ не закрывается).

Примечание К заказу может быть применена скидка LuckyTicket (см. Скидка на заказ по карте Lucky Ticket, стр. 146), а затем он может быть оплачен картой LuckyTicket.

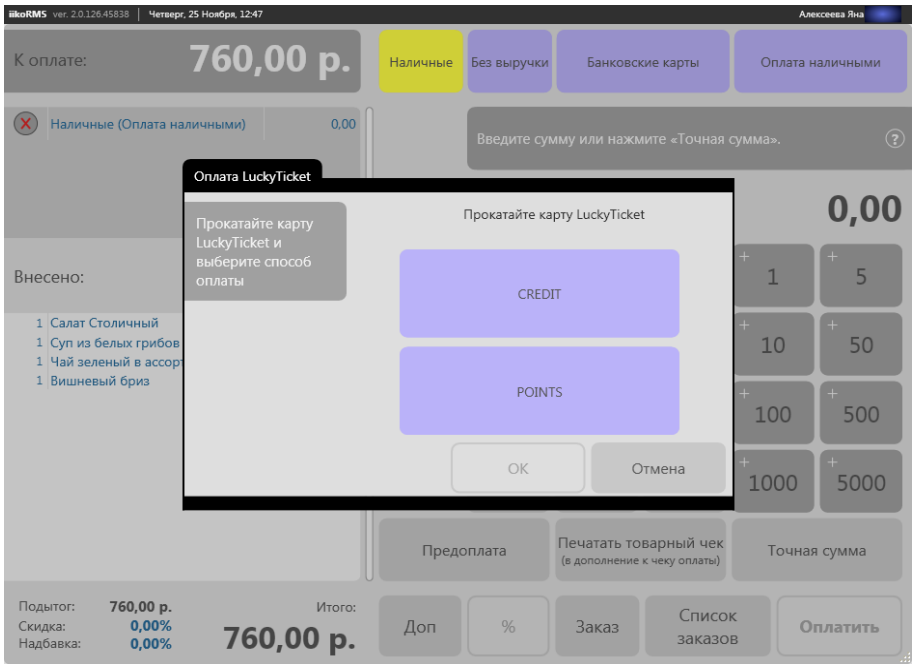


Рисунок 153 Оплата картой Lucky Ticket