

RESTORANI U NOVIM VREMENIMA

S RAČUNALOM DO ZADOVOLJNIH GOSTIJU?

Iako se na prvi pogled čini da je ugostiteljstvo djelatnost u kojoj informatizacija nije toliko važna, činjenica je kako se time ubrzava rad, gosti manje čekaju, komunikacija je brža i preciznija. Najvažnije je da se investicija koja u početku možda i izgleda velika, vrlo brzo vraća kroz uštede u vremenu, veću kvalitetu usluge, zadovoljnije goste.

..... Piše: Davor Vižintin Foto: Davor Vižintin

Hrvatska restoranska scena poprilično je šarolika s više od 4600 objekata. Vjerujemo da se u svim tim restoranima kvalitetno jede i pije, posluša je uslužna i brza, a ambijent ugodan, no to ipak nije tema ovog teksta. Naime, usredotočit ćemo se na informatičku stranu cijele priče - istražiti ćemo kako ugostitelji *stoje s informatičkom opremom i programima* u svakodnevnom poslovanju. Problematici smo pristupili s dva kuta gledišta: **proizvođača softwera**, odnosno kompjuterskih programa za ugostitelje, u ovom slučaju posebno za restorane, te samih korisnika, odnosno **restorana**.

KAKVE PROGRAME NABAVITI

Informatika u restoranima nije samo računalo, štampač i izdavanje računa. Možemo reći da je to osnova od koje većina kreće kada se spomene informatika u restoranima. No, je li baš

tako pokušali smo doznati u razgovoru s **Igorom Zagajskim** iz tvrtke *Primus informatika* iz Novigrada.

TI: Možete li našim čitateljima ukratko pojasniti jednu instalaciju programa za ugostitelje, dakle ponudu koja uključuje opremu, program i edukaciju ljudi za korištenje cjelokupne opreme i programa?

I. ZAGAJSKI: Što se naše tvrtke tiče, mi smo preuzeli standarde matične kuće u Italiji, tako da uvijek radimo po principu „ključ u ruke“. Ipak, kao i većina drugih tvrtki odabir računala, printera, monitora prepuštamo samom kupcu, te je na njemu da opremu zamijeni novijom nakon nekoliko godina neovisno o nama. Kad govorimo o paketu hardware+software+edukacija, moram istaknuti da zapravo paket u pravom smislu te riječi ne postoji jer je svaki objekt priča za sebe.

Najduži dio cijele priče uvijek je razgovor s klijentom gdje se dolazi do toga što ustvari nekome treba. Programi su u biti i kon-



Igor Zagajski: Programi su koncipirani tako da korisniku maksimalno olakšaju, pojednostave i ubrzaju rad.

cipirani tako da korisniku maksimalno olakšaju, pojednostave i ubrzaju rad. Sama edukacija je standardni postupak: software se dovodi do stanja kada je gotovo spreman za rad, tada se nekoliko dana radi paralelno na starom i novom sistemu, kako bi se izbjegle neugodne situacije.

TI: Uzmimo prosječan restoran od 100 sjedećih mjesta. Koliko je računala, monitora, printera i eventualne dodatne opreme i licenci programa te vremena za edukaciju osoblja potrebno da bi se iz nekog starog sustava prešlo na novi sustav?

I. ZAGAJSKI: Ono što im je za početak potrebno jest PC računalo koje služi kao blagajna. Uz to osnovno računalo, bit će potrebno najmanje dva printera odnosno pisača za narudžbe, od kojih je najčešće jedan u kuhinji, a drugi na šanku. Ima situacija kad objekt ima odvojen primjerice roštilj, pizzeriju ili terasu, pa se može i ondje staviti dodatne printere. U slučaju da lokal ima više posla, primjerice dodatnu salu na katu ili izdvojene dvije terase, javlja se i potreba za Pocket PC terminalima (mala prijenosna računala odnosno dlanovnici, op. a.). To omogućuje konobaru da izravno s pozicije stola napravi narudžbu koju radiovezom šalje na ispis po odjelima, što znači da ne mora gubiti vrijeme, trčati do kuhinje i šanka.

TI: Koliko prosječni restoran od 100-njak sjedećih mjesta mora izdvojiti za informatičku opremu?

I. ZAGAJSKI: Iznos u principu varira najviše zbog opreme. Znamo da se danas samo PC računalo može kupiti za 3 tisuće kuna, a može i za 7 tisuća ili više. Zависи što ugostitelj treba ili želi. Što se našeg programa tiče, on stoji od 7500 kuna na više, ovisno opet o tome kolika se prilagodba samome korisniku radi. Naravno, postoje i drugi programi, ali svakako je najbitnije da korisnik

Nastavak na str. 20 ⇨

RESTORAN ZIGANTE, LIVADE INFORMATIČKA ISKUSTVA U PRAKSI

Jedan od restorana koji smo posjetili u potrazi za informatički osviještenijim hrvatskim ugostiteljskim objektima jest mladi (otvoren 2002. godine, a 2005. proširen i preuređen) ali već prepoznat kao vrlo kvalitetan objekt (učestalo pojavljivanje u top 100, pa čak i top 10 hrvatskih restorana) – restoran *Zigante* u Livadama u Istri. U kratkom razgovoru s **g. Emilom Perdecem**, vrhunskim sommelierom i šefom servisa doznali smo detalje oko prelaska na moderniji način rada.

TI: Kako biste opisali stanje informatiziranosti u restoranu u kojem ste šef servisa, misleći pritom na opremljenost računalima, programe koje koristite te educiranost ljudi?

E. PERDEC: Informatiziranost u Restorantu *Zigante* na solidnoj je razini, opremljeni smo računalom koje nam omogućava kontakt s raznim klijentima. A program kojim se služimo vrlo je dobar i svestran te omogućava lagan i učinkovit rad. Educiranost ljudi sasvim je solidna, a svakim danom se radi na istoj.

TI: Smatrate li da je investicija u računala, program i edukaciju osoblja opravdana ili je to samo trošak?

E. PERDEC: Investicije u računala, program i edukaciju osoblja samo su naizgled trošak, jer je informatička pismenost nešto što se jednostavno za rad u dobrom restoranu podrazumijeva. Osobno sam se u to uvjerio na Europskim prvenstvima za sommeliere na kojima sam se natjecao, jer je jedna od disciplina bila snalaženje za kompjutorom.

TI: Služe li vam računala samo za izdavanje računa ili imaju i širu primjenu?

E. PERDEC: U nas se primjena računala ne svodi samo na izdavanje računa nego i za puno više stvari kao što su kontakti s partnerima i snalaženje na internetu. S računalom za vas jednostavno nema tajni, ni jedan detalj ne može vam ostati nepoznat, jer jednostavno sve je na netu i hrana i vino i voda i razne druge situacije - jednostavno se vrlo lako riješe kad imate dostupan net.

TI: Smatrate li da je novi program donio određene uštede i koliko je trebalo da se osoblje privikne na rad s novim programom?

E. PERDEC: Privikavanje je na program trajalo oko 7 dana, ali onda smo svi zajedno shvatili da nam je olakšan posao. Uštede su prije svega na vremenu ali vjerovatno i financijske.

TI: Biste li željeli uvesti neke dodatne stvari u smislu informatičke tehnologije u restoranu u kojem radite?

E. PERDEC: Za sada ne.

TI: Radili ste i u drugim restoranima. Imate li općenito mišljenje o informatičkoj izobrazbi u ugostiteljskom sektoru?

E. PERDEC: Ne samo na informatičkom planu nego i na gotovo svim drugim područjima, u nas je ulaganje u kadar još uvijek vrlo slabo, pogotovo u privatnom sektoru, te mi se čini da jedino veći sistemi to rade sistematski.



Emil Perdec, Restaurant Zigante: Investicije u računala, program i edukaciju osoblja samo su naizgled trošak, jer je informatička pismenost nešto što se za rad u dobrom restoranu jednostavno podrazumijeva.

KOLIKA JE CIJENA INFORMATIČKE OPREME

Gospodina Murka upitali smo koliko je ustvari novca potrebno izdvojiti za "informatizaciju" jednog prosječnog restorana u smislu modernog poslovanja. Dobili smo zanimljiv odgovor: Kako je već sam pojam prosječan restoran varljiva veličina, tako je još teže reći koliko je potrebno za njegovu informatizaciju. Puno toga ovisi o veličini, organizaciji i nadasve o količini novca koji vlasnik želi izdvojiti za informatizaciju. Tako se već na dijelu računala i printera može vidjeti kakva razlika može nastati na ukupnome trošku. Primjerice, najjednostavniji matični POS printer stoji oko 1.100 kn dok je termalni s rezačem oko 2.400 kn. Ali možemo reći ovako: restoran s jednom blagajnom povezanom u lokalnu mrežu s back-office računalom - cijena računala oko 16.000 - 20.000 kn, cijena programa: 7.000-8.000 kn (edukacija uključena).

odabere ono što zadovoljava njegove potrebe - od programa do računala. Sama edukacija uvijek je uračunata u cijenu usluge, dakle to se ne plaća dodatno. To bi ukratko bila financijska slika jednog rješenja.

TI: *Ukoliko restorane podjelimo na ekskluzivne gdje ćete ručak platiti oko 1.000 kuna, i prosječne s ponudom menija od 100-njak kuna, da li je potrebno prilagoditi i opremu? Da li je u redu vidjeti konobara s Pocket PC-em ili bar code čitačem u rukama u obje takve vrste lokala?*

I. ZAGAJSKI: Imali smo nekoliko reakcija, pogotovo u takvim ekskluzivnijim restoranima i to na one starije bar code čitače, ali čak i na Pocket PC terminale, gdje su se vlasnici pitali je li primjereno da se konobar pojavi pred gostom s time. Ali ja kažem, zašto ne?! U današnje vrijeme ne upotrebljavamo goleme ružne kutije, dapače, trudimo se da naš Pocket PC terminal zapakiramo u nešto lijepo, tako da imamo u ponudi dodatne kožnate futrole u kojima Pocket PC terminali zaista ne izgledaju nimalo nezgrapno u rukama konobara. Na kožu se može ugravirati i logo restorana pa to u rukama konobara čak izgleda i pomalo ekskluzivno. A na kraju krajeva, riječ je o imidžu, zaključuje naš razgovor gosp. Zagajski.

PROGRAMI ZA KAFIĆE, RESTORANE I OSTALE UGOSTITELJSKE OBJEKTE

S još jednim poduzećem orijentiranim na razvijanje softwera za ugostiteljstvo razgovarali smo o primjeni informatike u restoranima i ostalim ugostiteljskim objektima. *Milenij* je tvrtka koja na svojoj referentnoj listi restorana korisnika programa ima već 40-tak objekata iz cijele Hrvatske, a razgovarali smo s direktorom poduzeća, gosp. **Dominikom Murkom**.

Tako je jedno od prvih pitanja koje smo g. Dominiku postavili bilo da li većina restorana od "informatike" koristi samo izdavanje računa ili je pak dio njih otišao i "korak dalje". Doznali smo kako su uglavnom kafići uglavnom rabe minimalne mogućnosti

Dlanovnik omogućuje konobaru da izravno s pozicije stola napravi narudžbu koju radiovežom šalje na ispis po odjelima, što znači da ne mora gubiti vrijeme, trčati do kuhinje i šanka.




programa, dok se većina restorana od 40-tak u referentnoj listi koristi u potpunosti ugostiteljskim modulom. Neki veći restorani koji imaju i vlastito knjigovodstvo upotrebljavaju i ostale module, koji onda čine računovodstveno-knjigovodstvenu

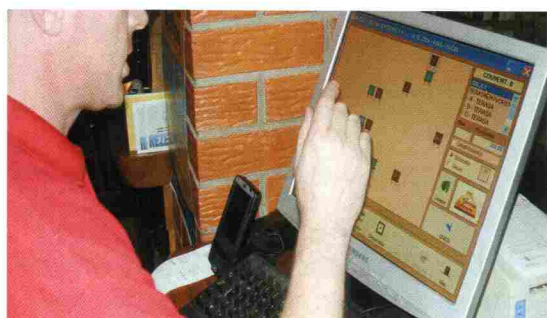
Nastavak na str. 20 ➔

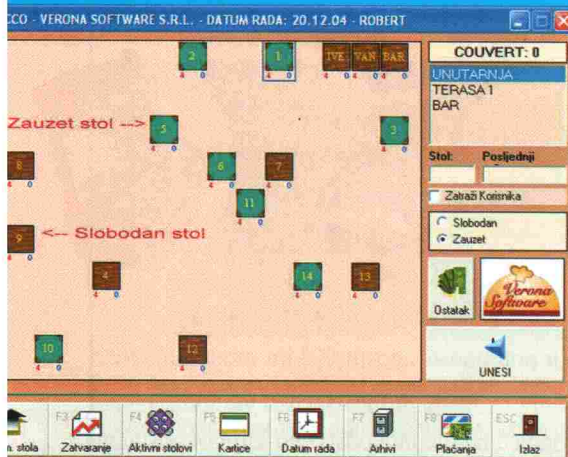
ŠTO KAŽU ONI KOJI SU U SVOJE POSLOVANJE UVELI INFORMATIKU PIZZERIJA DELFINO, LOVRAN I RIJEKA

Lovranska pizzerija *Delfino*, koja od prije nekoliko godina posluje i u Rijeci vrlo je napredna s obzirom na uporabu informatičkih tehnologija u ugostiteljstvu. Prema riječima g. Zlatka Lozića, vlasnika *Delfina*, oni od početka prate informatičke trendove, a potreba za boljom opremom i boljim softwareom rasla je kako se razvijao sam posao.

Trenutačno smo zadovoljni kako sadašnji sustav funkcionira. Bio nam je potreban software za koji smo se odlučili iz više razloga: maksimalno skraćeno vrijeme od narudžbe do primanja iste u kuhinji i šanku jer su naše terase dosta udaljene od glavnog računala koje je na šanku. Sada konobari putem bežične mreže trenutačno šalju narudžbe i ne gube dragocjeno vrijeme na dvostruko, a ponekad i trostruko pisanje, navodi gosp. Zlatko i dalje ističe još neke prednosti korištenja programa u radu ugostiteljskog objekta: jednostavna primjena programa omogućuje u kratkom vremenu edukaciju novog osoblja i prilagodbu na takav sistem rada bez straha da će pogriješiti neku šifru ili artikal, umreženost oba lokala (Lovran i Rijeka) preko usluge Multilink gdje su lokali kao i ured spojeni 24 sata na dan; povezanost s uredom putem mreže za kvalitetan unos robe, obradu podataka i kontroling. Mnogobrojne mogućnosti program pruža u dijelu za rad s gostima - popusti, programiranje raznih vremenskih promocija, baza podataka stalnih gostiju za dostavu hrane itd.

Komentirajući opravdanost takve investicije i povoljnosti koje ona donosi, Zlatko Lozić zaključuje: *Sve navedeno nam pomaže da u što kraćem roku zadovoljimo želje gosta, a istodobno zaposlenicima omogućimo lakši rad i više vremena za komunikaciju s gostom. Naša su iskustva da se svaka kuna uložena u informatizaciju kao i u reklamu i promidžbu brzo i stalno vraća. Kvalitetno i logično postavljen korisnički software jamči i mogućnost daljnjeg širenja posla.* 






Kroz program mogu se pratiti zauzeti i slobodni stolovi, narudžbe, izdvojene terase.

restorana i ostalih ugostiteljskih objekata svjesni koliko im informatizacija olakšava rad. Naš se sugovornik kritički osvrnuo na to. Želeći ujedno biti i kritičan i konstruktivan, rekao nam je: “Ako se gleda u postotku, možemo slobodno reći da većina ljudi informatici ne pridaje dovoljno važnosti. Iako je kod rada restorana svaki detalj bitan, najmanje se ulaže u informatiku. Ima restorana koji uopće nemaju informatičke opreme. Dakako ima i vlasnika restorana koji ulažu u opremu, koji je redovito servisiraju, koji stalno prate nova rješenja koja će im pomoći u radu, odlučivanju i na kraju povećanju profita. A takvi se

cjelinu, a ono što im uvelike olakšava rad jest to što su svi moduli međusobno povezani i nema duplih unosa podataka.

Upitali smo ga i za mišljenje o tome koliko su vlasnici i osoblje

restorani prepoznaju odmah kad uđete u njih. Npr., dlanovnici nisu samo modni hit ili ‘šminka’, oni stvarno mogu povećavati promet i smanjiti broj osoblja, a to su pravi ugostitelji odmah uvidjeli.”

Na kraju svega možemo zaključiti da ukoliko niste razmišljali o informatizaciji vašeg lokala, svakako morate početi. Informatika je investicija koja se brzo vraća! Uostalom, naši su sugovornici sve rekli. 

POZITIVNI EFEKTI INFORMATIKE U RESTORANU

Rezimirajući pozitivne efekte uporabe softwera u restoranu, možemo reći sljedeće: dolazi do mogućnosti povećanja prometa samog lokala. Zatim postiže se veliko ubrzanje posla, gdje govorimo o čistoj operativi pred gostom. Istodobno može se obraditi puno više stolova, odnosno gostiju, i k tomu daleko kvalitetnije. To ostavlja mjesta i vremena vrhunskom konobaru za onaj pravi odnos s gostom, primjerice preporuku hrane, nešto duži razgovor i komentare o hrani te druge stvari zbog kojih će gost otići zadovoljan i neće u isti restoran vratiti primjerice samo radi ponude hrane i radi ambijenta već radi osoblja.