

UF0260: Facturación y cierre de actividad en restaurante

Elaborado por: Rafael León Nieto

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16275-39-7 • Depósito legal: MA 1691-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF0260: Facturación y cierre de actividad en Restaurante**. Esta Unidad Formativa pertenece a los Módulos Formativos **MF1052_2: Servicio en restaurante**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **HOTR0608: Servicios de Restaurante**, que pertenece a la familia de **Hostelería y Turismo**.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y también realizar las operaciones de post-servicio en el restaurante de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

Para ello, se analizará la facturación en restauración, los cierres de servicios en restauración y el post-servicio.

Objetivos del Módulo Formativo:

Los objetivos generales del módulo formativo son:

- Desarrollar el proceso de pre-servicio, poniendo a punto la sala de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.
- Acoger y atender a los clientes, informándoles sobre la oferta gastronómica del restaurante y atendiendo en todo momento sus peticiones, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.
- Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.
- Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.
- Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control y análisis del resultado económico del establecimiento.
- Realizar las operaciones de post-servicio en el restaurante de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

Índice

UD1. Facturación en restauración

1.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio	9
1.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos	15
1.3. Sistemas de cobro	19
1.3.1. Al contado	21
1.3.2. A crédito	25
1.4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes ...	27
1.5. La confección de la factura y medios de apoyo	30
1.6. Apertura, consulta y cierre de caja	32
1.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar	37

UD2. Cierres de servicios en restauración

2.1. El cierre de caja.....	49
2.2. El diario de producción	58
2.2.1. Alimentos	67
2.2.2. Bebidas	90
2.2.3. Número de clientes.....	111
2.2.4. Número de menús.....	117
2.2.5. Número de cartas.....	123
2.3. El arqueo y liquidación de caja	125

UD3. Post-servicio

3.1. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, género y materias primas para un posterior servicio	137
3.2. Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de Stocks ...	182
3.3. La limpieza del local, mobiliario y equipos en el cierre.....	208
3.3.1. Cafetera	213
3.3.2. Cámaras	215
3.3.3. Aparadores	216
3.3.4. Recogida de lencería	217
3.3.5. Ventilación del Local	219
3.3.6. Supervisión y desconexión de cámaras.....	220
3.3.7. Cierre de instalaciones y desmontaje de mesas en su caso	221

Glosario	229
----------------	-----

Soluciones.....	231
-----------------	-----

UD1

Facturación en
restauración

- 1.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
- 1.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
- 1.3. Sistemas de cobro
 - 1.3.1. Al contado
 - 1.3.2. A crédito
- 1.4. Aplicación de los sistemas de cobro Ventajas e inconvenientes
- 1.5. La confección de la factura y medios de apoyo
- 1.6. Apertura, consulta y cierre de caja
- 1.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

1.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio

Introducción

Existen muchos tipos de negocios o actividades económicas, pero el objetivo común de todos ellos es obtener una contraprestación, un resultado positivo de su trabajo, ya sea por la compraventa de bienes o por la prestación de servicios.

La naturaleza ofrece recursos que los seres humanos necesitamos, pero no tal y como aparecen, sino que requiere de una intervención humana, una transformación del producto original que encontramos. Aunque no siempre sucede así, por ejemplo, el pescador que obtiene su pesca podrá vender su producto directamente al consumidor sin ningún tipo de transformación. Así podemos clasificar las actividades económicas como sigue:

Actividades económicas		
Primarias	Secundarias	Terciarias

- **Actividades económicas primarias:** son las que obtienen la materia prima, ya sea por extracción directamente de la naturaleza, por ejemplo las minas, o productivas, que son las que obtienen productos directamente de la naturaleza, estas son la ganadería y la agricultura.
- **Actividades económicas secundarias:** también la podemos llamar transformativas, puesto que modifican los bienes encontrados en la naturaleza y lo convierten en algo útil para el ser humano, son los llamados procesos industriales.

- **Actividades económicas terciarias:** son las llamadas distributivas, ya que su objeto es el transporte y comercialización de los productos obtenidos en la secundaria. En esta actividad también incluiremos la prestación de servicios, y especialmente a los servicios de restauración.



Pescadores



Mercado de pescado

Si observamos la secuencia de imágenes percibimos en un sentido práctico las actividades que hemos clasificado anteriormente, desde que se obtiene de la naturaleza hasta que termina en el plato de algún comensal, ya sea en casa o en un restaurante.



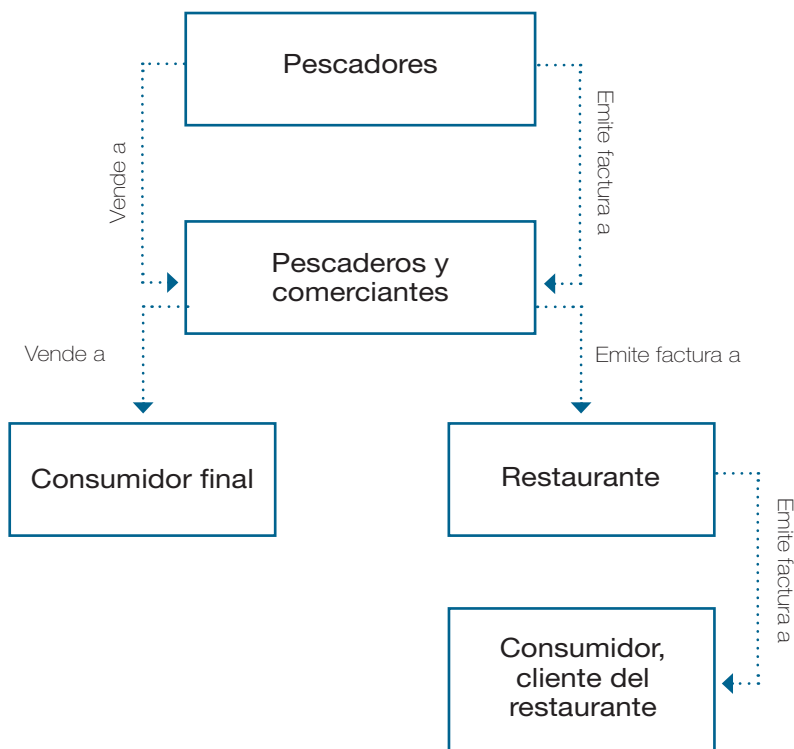
Pescado para servir



A medida que el bien va cambiando de fase desde la actividad primaria a la terciaria aumenta de valor, en tanto en cuanto se le añade el valor del trabajo del hombre, a este efecto se le llama **valor añadido**. Por este motivo en nuestro entorno económico tenemos un impuesto llamado IVA, Impuesto sobre el Valor Añadido.

Con todo lo anterior ya entendemos el proceso económico, pues bien, ahora vamos a facturarlos, esto es documentar estas operaciones, este intercambio de bienes por dinero lleva consigo una documentación y se lleva a cabo mediante la llamada **factura**.

En el siguiente dibujo lo veremos más claro:



Factura: documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa o una prestación de servicio, incluyendo toda la información de la operación.

Así nos percatamos que quien emite siempre la factura es el que está transmitiendo el bien o prestando el servicio y queda clara la secuencia entre actividades.



Podemos interpretar que el servicio de restaurante es una labor de comerciante y no propiamente de servicio pero en realidad esta actividad económica se clasifica como la prestación del servicio de elaborar materias primas en productos directamente consumibles por el hombre, aunque también ponga a disposición productos que no sufren ningún tipo de transformación, por ejemplo las bebidas. Aun así se entiende que se presta el servicio de poner las bebidas directamente al consumidor para su uso.

Ya vamos percibiendo la importancia que tiene el concepto facturar, sea cual sea la actividad económica que se esté desarrollando. En este ejemplo del pescado que hemos visto es relativamente fácil controlar la cantidad, el importe y otros detalles de la facturación, puesto que sólo hay un producto y pocos clientes a quien transmitir los bienes en cuestión.

Lo siguiente que analizaremos será la importancia de la facturación en restauración, aquí es diferente ya que hay muchos productos, mucho personal manejando dichos productos y muchos clientes, hecho que provoca que se complique la facturación y nos obliga a prestar una especial atención a ello.

Facturación en restauración

En primer lugar hemos de dejar claro que la facturación no es solo una mera parte integrante del servicio en restauración sino que es una obligación legal regulada en varias leyes y reglamentos.

Como en cualquier actividad económica es imprescindible conocer el importe total de las ventas efectuadas durante un período de tiempo, necesariamente a diario y esto se consigue registrando dichas ventas por medios informáticos, cajas registradoras o manualmente. La secuencia simple del servicio en restauración se representa en el siguiente esquema:



Factores que intervienen para una correcta facturación

- **Comunicación:** entre la persona que atiende el servicio y la que factura. En restaurantes pequeños suele ser la misma persona la que hace ambas funciones, hecho que simplifica mucho el trabajo y a penas da lugar a errores u olvidos, sin embargo en grandes restaurantes, donde las tareas están muy segmentadas, es necesario implantar algún tipo de sistema que permita una comunicación fluida y rápida entre ambas personas.
- **Información:** de todo aquello que hay que incluir en la factura. En muchas ocasiones parte de esa información se pierde en la comunicación que hemos visto anteriormente.

Por tanto, ambos factores están estrechamente relacionados y es el personal el que juega un papel vital en esta fase del servicio. Y una vez conseguido que la facturación se realice con éxito serán muchos los beneficios que obtendremos.

Beneficios

Los beneficios que se consiguen con una facturación controlada y correcta se detallan a continuación en el siguiente esquema:

Beneficios		
Financieros	De decisión	Legales

- **Evitar que se sufran problemas financieros:** este es uno de los problemas más frecuentes que se pueden dar en un restaurante donde no se le presta suficiente atención a la facturación. Si durante el servicio no se controla minuciosamente los pedidos, tanto de barra como de cocina para luego facturarlos lleva a que no se incluyan productos en la factura y que se han servido, una situación repetitiva de este tipo podría llevar al restaurante a sufrir importantes pérdidas.
- **Obtener información para la toma de decisiones:** si contamos con un buen sistema de facturación podremos saber el origen de cada uno de los ingresos por los servicios, ésta información dará herramientas a quienes dirigen el restaurante para centrarse en aquellos servicios que más aceptación tienen, que productos tienen mayor salida de venta, direccionar el servicio, conocer a los clientes importantes, etcétera.

- **Legales:** desde un punto de vista formal, y como hemos mencionado antes, la ley obliga a emitir factura en cualquier tipo de negocio, aunque existan excepciones que veremos mas adelante. Así que si logramos controlar dicha facturación conseguiríamos también cumplir con estas obligaciones.



Desarrollar un sistema de comunicación donde fluya la información entre el personal del restaurante es imprescindible para lograr una facturación eficaz.

(Podrás ampliar información sobre facturación en el manual de facturación y libros registro del IVA 2011 en www.cunefemprende.com)

1.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos

Introducción

En este apartado veremos todo el material necesario para facturar, la documentación usada para el mismo fin y el apoyo informático existente de apoyo. Cada negocio o actividad económica tendrá su propio sistema de facturación, adecuado a sus necesidades y en función a su actividad. Nosotros nos ceñiremos con particular atención a la de un restaurante. En primer lugar hemos de asignar un lugar físico a este fin, ya sea dentro de la barra, en recepción, sala o pasillo, esto dependerá del tamaño y actividad del negocio, lo llamaremos stand de administración y control. Como ejemplo podemos mencionar que en la mayoría de los bares convencionales tienen dentro de la barra la caja registradora y ordenador.



Facturar es una obligación dictada por la ley y que se han de cumplir una serie de requisitos en el momento de emitirla.

Equipos

Dado que vamos a emitir un documento necesitamos unos materiales para elaborarlo, estos son los que necesitamos básicamente:

- a) Mesa mostrador.
- b) Maquina de facturación (caja registradora, ordenador...).
- c) Terminal de punto de venta o TPV.
- d) Bolígrafo.
- e) Teléfono.

Soportes

- a) El propio equipo.
- b) Material de control.
- c) Material de asistencia.
- d) Dominio del programa informático utilizado.
- e) Dominio de los sistemas de facturación establecidos.
- f) Legislación actualizada de cobro de impuestos.
- g) Teléfonos de información correspondientes a las tarjetas admitidas.
- h) Relación de precios de venta y ofertas en su caso.

Para comprender la secuencia de facturación, que expondremos mas adelante, hemos de profundizar en algunos de los puntos anteriores. Así pues veamos el material necesario para el control y asistencia de facturación:

– Material de Control

- Talonario de comandas.
- Papel de impresión de los soportes informáticos en su caso.
- Talonario de facturas.

- Talonario de vales de pedido.
 - Otros impresos específico.
- **Material de asistencia**
- Bolígrafo para la firmas de clientes.
 - Bandeja de entrega de facturas.
 - Tarjeta del establecimiento.

Procedimiento

Ya que lo que nos concierne en esta apartado es la facturación, profundizaremos en el material que para este fin juega un papel muy importante, esto es el talonario de comandas.

Cada uno de los camareros que atenderán las mesas tendrá que estar provisto de uno de estos talonarios, ya sea en un restaurante grande o pequeño. Este soporte permite al camarero controlar todos los productos que cada mesa le ha ido solicitando y podrá ser facturado en su momento.

Si esta operativa se hace manualmente, las comandas se irán acumulando para cada mesa y finalizado el servicio de la misma se procederá a su facturación, ya sea por caja registradora o por ordenador.

Soportes informáticos

Actualmente disponemos de sistemas informáticos que agilizan mucho este tipo de tareas. Esta tecnología nos permite tener un comandero electrónico, donde el camarero anota cada pedido, indicando, obviamente, el número de mesa, siendo enviada la comanda electrónicamente a los destinos que cada restaurante en su gestión tenga asignado.

Por ejemplo, al tomar nota de una mesa de los productos que salen de barra, ésta es enviada a los camareros de barra para su preparación, al igual ocurre con la cocina y por último, se enviaría otra copia a administración para su posterior facturación.

[illegible]

Las principales características de este tipo de soportes son las siguientes:

- a) Creación fácil de facturas y otros documentos necesarios para el restaurante.
- b) Permiten la personalización de la factura, pudiendo integrar logotipos, números de teléfonos y cuanta información se desee.
- c) Guardar o enviar facturas en otros formatos más cómodos a clientes que lo soliciten.
- d) Creación de informes de contabilidad.
- e) Emitir estado de cuentas de clientes.



Para la implantación de este tipo de sistemas en el restaurante es necesario que el personal pase un proceso de formación para dominar perfectamente estos soportes, el manejo erróneo podría dar lugar a problemas con difícil solución.

1.3. Sistemas de cobro

Introducción

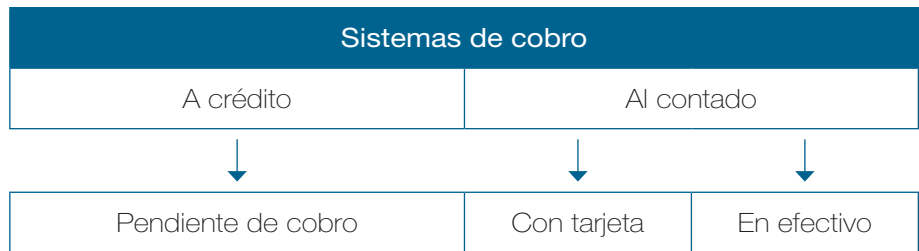
Hasta ahora hemos visto la importancia que tiene controlar la facturación en un restaurante, los medios de los que disponemos y los procedimientos necesarios para llevar a cabo dicha función.

Recordemos que al principio de esta unidad formativa vimos la secuencia simple del servicio en hostelería, donde se especificaba mediante un esquema los procesos que se ejecutan desde la llegada del cliente hasta su despedida. Entre el proceso de facturación y despedida del cliente hemos de incluir el **cobro de la factura**, logrando así la contraprestación del servicio, es decir, prestamos un servicio a cambio de una compensación económica traducida en dinero.

Actualmente son muchos los programas y equipos informáticos que nos sirven de apoyo para realizar la facturación y posterior cobro de la misma, la decisión de elegir uno dependerá de que tipo de restaurante vamos a gestionar; bar convencional, gran restaurante, self-services, etc.

Tipos

Llegado el momento de cobrar la factura son varias las formas que tenemos para llevar esto a cabo, en el siguiente esquema se representa dichas formas que concretaremos más adelante:



Los cobros efectuados con tarjetas de crédito los consideraremos cobros al contado sólo que la transacción se realiza mediante cargo en cuenta corriente y abono en la del restaurante, nunca podemos confundirlo con un cobro a crédito que consiste en dejarlo pendiente para su posterior cobro en el futuro.

Equipos y recursos necesarios

Veamos todo aquello que nos es necesario para lograr con éxito y sin problemas el cobro de las facturas, de forma general para más adelante entrar en detalle.

- **Efectivo disponible:** al comenzar el servicio debemos comprobar el efectivo del que se dispone en caja, hecho que en restaurantes con un control de caja eficiente seguramente lo tendrá hecho la noche antes al finalizar el servicio, mediante su arqueo de caja. Con esto se evitan problemas de devolución de cambio al cobrar.