

Α.Τ.Ε.Ι. ΣΔΟ -Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2010-2011

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΛΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ



ΝΟΤΙΑΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΧΑΡΙΛΑΟΣ Δ. ΘΕΟΔΩΡΑΔΗΣ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ/ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2011

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Η *τεχνολογία* αναφέρεται στο αποτέλεσμα της εφαρμογής της (θεωρητικής) επιστημονικής γνώσης με στόχο την δημιουργία ενός αντικειμένου με πρακτικό όφελος. Άλλοτε, αναφέρεται στην μεθοδολογία που χαρακτηρίζει μια τέτοια διαδικασία. Η τεχνολογία έχει σχέση με την ανθρώπινη δραστηριότητα, και συγκεκριμένα με την προσπάθεια του ανθρώπου να επιλύσει διάφορα πρακτικά προβλήματα που αντιμετωπίζει, διευκολύνοντας και βελτιώνοντας τις συνθήκες της ζωής του.

Ο όρος *Τεχνολογία* προέρχεται από τις ελληνικές λέξεις *τέχνη* και *λόγος*. Παρόλα αυτά ένας αυστηρός προσδιορισμός είναι δύσκολος. Η Τεχνολογία μπορεί να αναφερθεί σε υλικά αντικείμενα που χρησιμοποιούνται από την ανθρωπότητα, όπως μηχανές, λογισμικό ή σκεύη, αλλά επίσης μπορεί να περιλαμβάνει ευρύτερα θέματα, συμπεριλαμβανομένων συστημάτων, μεθόδων οργάνωσης και τεχνικών. Ο όρος μπορεί επίσης να εφαρμοστεί γενικά ή σε συγκεκριμένους τομείς: παραδείγματα είναι η Κατασκευαστική Τεχνολογία ή Φαρμακευτική Τεχνολογία ή Τεχνολογία Αιχμής.

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Τα *αποτελέσματα* της τεχνολογίας, αν τα κρίνουμε με βάση τα επιτεύγματα της και τη συμβολή της στην εξέλιξη του ανθρώπου, είναι αξιοθαύμαστα. Οι συσκευές που καθημερινά χρησιμοποιεί ο άνθρωπος τον ψυχαγωγούν και τον διευκολύνουν στην εργασία του και τις καθημερινές του ασχολίες. Γενικά, η εξέλιξη της τεχνολογίας επιτρέπει στον άνθρωπο να ζει περισσότερα χρόνια και σίγουρα σε καλύτερες συνθήκες.

Με τη βοήθεια της τεχνολογίας ο σημερινός άνθρωπος επεμβαίνει και τροποποιεί πολλούς τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας, όπως είναι το περιβάλλον, η οικονομική ζωή, η κοινωνική οργάνωση, η εκπαίδευση και ο πολιτισμός.

Τα αποτελέσματα της επέμβασης του ανθρώπου, με τη βοήθεια της τεχνολογίας, στους διάφορους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας είναι άλλες φορές *θετικά* και άλλες *αρνητικά*.

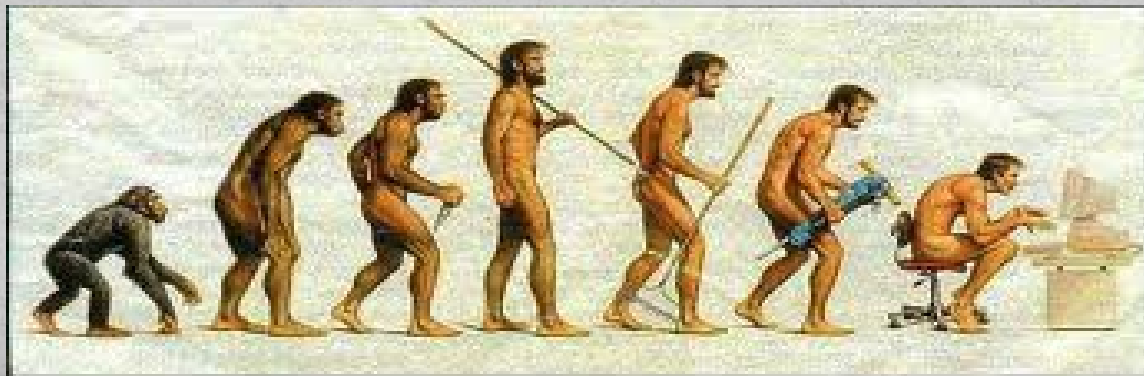
Τα αποτελέσματα, επομένως, της τεχνολογίας εξαρτώνται αποκλειστικά από τον τρόπο που ο ίδιος ο άνθρωπος τη χρησιμοποιεί. Το ζητούμενο είναι να καταφέρει ο άνθρωπος να διευρύνει τις θετικές επιδράσεις, ελαχιστοποιώντας παράλληλα τις αρνητικές.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΘΕΩΡΗΣΗ

Ο άνθρωπος αποσύρεται σταδιακά από τη χειρονακτική εργασία, που θα εκτελείται πλέον από "έξυπνες" προγραμματιζόμενες μηχανές. Δεν θα κουράζεται πλέον σωματικά αλλά θα εξακολουθεί να υπάρχει πνευματική κόπωση.

Οι μονότονες δουλειές θα αναλαμβάνονται από τις μηχανές και οι άνθρωποι θα είναι ελεύθεροι να ασχολούνται με πιο δημιουργικές εργασίες που θα τον κάνουν πιο αποτελεσματικό και θα του αφήνουν χρόνο για νέες ανακαλύψεις.

Από την άλλη μεριά όμως χάνονται συνεχώς θέσεις εργασίας ανειδίκευτου προσωπικού. Αναμφισβήτητα πολλά επαγγέλματα περνούν κρίση. Εδώ η ιδέα κλειδί είναι η συνεχής μετεκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες.



Somewhere, something went terribly wrong

ΚΥΡΙΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

- ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ
- ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ
- ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ
- ΟΙΚΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ
- ΜΗΧΑΝΙΚΗ
- ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ
- ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ



ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Απασχόληση και νέες τεχνολογίες: Κάτω από την επίδραση των νέων τεχνολογιών και κυρίως της πληροφορικής και των επικοινωνιών η απασχόληση τόσο ως προς τον όγκο όσο και ως προς τη μορφή επηρεάζεται πολλαπλά και πολύπλευρα. Οι κύριες πλευρές της απασχόλησης που επηρεάζονται δραστικά από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών είναι:

- Το επίπεδο των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων
- Οι όροι εργασίας
- Το επίπεδο αμοιβών
- Οι συνθήκες εργασίας

Νέες τεχνολογίες και αυτοματισμός: Ο αυτοματισμός και η τεχνολογική εξέλιξη με ευρύτατη εφαρμογή στον τομέα της παραγωγής άσκησε σοβαρότατη επίδραση στην απασχόληση διότι υποκατέστησε τη συμμετοχή των ανθρώπων στην εκτέλεση ενός πλήθους δραστηριοτήτων με τη χρησιμοποίηση μηχανικών μέσων. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα αφενός τη βελτίωση των όρων παραγωγής και αφετέρου την εκτόπιση του ανθρώπινου παράγοντα από ένα μεγάλο μέρος της παραγωγικής διαδικασίας. Ταυτόχρονα όμως επέβαλε και την ανάγκη αναπροσαρμογής των προσόντων και των δεξιοτήτων των εργαζομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις των νέων εξελίξεων.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η *Τεχνολογία τροφίμων* αποτελεί μια σύγχρονη σχετικά επιστήμη που αποτελούσε άλλοτε ένα σύνολο εμπειρικών μόνο γνώσεων.

Κύριο αντικείμενο έρευνας και μελέτης της επιστήμης αυτής είναι η επεξεργασία των τροφίμων, δηλαδή η μελέτη της συντήρησης, συσκευασίας, μεταφοράς και

ΜΑΓΕΙΡΕΜΑ ΦΑΓΗΤΟΥ

Το μαγείρεμα του φαγητού είναι τεχνολογικά η θερμική επεξεργασία του τροφίμου με απώτερο σκοπό:

- Να γίνει πιο ασφαλές για βρώση, γιατί εξουδετερώνονται οι παθογόνοι μικροοργανισμοί και οι τοξίνες που προκαλούν τροφογενείς ασθένειες.
- Να παρεμποδιστεί η αλλοίωση από μικροοργανισμούς και ένζυμα.
- Να διαμορφωθούν τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά του τροφίμου σε εκείνα τα επιθυμητά χαρακτηριστικά του μαγειρεμένου φαγητού (χρώμα, άρωμα, υφή, κα.)
- Να γίνει το φαγητό πιο τρυφερό και πιο εύπεπτο από τη μετουσίωση και την υδρόλυση των δομικών πρωτεϊνών (κρέας, ψάρια) και πολυσακχαριτών (λαχανικά).
- Να παραταθεί ο χρόνος κατανάλωσης του τροφίμου.



ΠΕΡΙ ΜΕΝΟΥ

Η τροφή που σερβίρεται σε ένα εστιατόριο πρέπει να ετοιμάζεται με γούστο και τα υλικά που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι υγιεινά και καλής ποιότητας.

Αρκούν μερικές φορές λίγα πράγματα για να κερδίσουμε την εκτίμηση του πελάτη: μερικές μικρές περιποιήσεις, που

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΚΑΡΤΑΣ ΦΑΓΗΤΩΝ

Όσον αφορά την κάρτα, η μορφή και η αισθητική της πρέπει να ανταποκρίνονται στο είδος της επιχείρησης. Όσον αφορά την σύνθεση της, πρέπει να αναγράφονται σε αυτή με τη σειρά οι κατηγορίες των φαγητών, σύμφωνα με τη σύνταξη των μενού και τους γαστρονομικούς κανόνες όπως:

- Ορεκτικά
- Σούπες
- Αυγά
- Ζυμαρικά
- Ψαρικά
- Εντράδες-Πιάτα ημέρας
- Ψητά
- Της ώρας-Σχάρας
- Κρέος μπουφές
- Πατάτες-Λαχανικά
- Σαλάτες
- Τυριά
- Γλυκά
- Φρούτα



ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΜΕΝΟΥ

- Το μενού πρέπει να συνδυάζει εξ ίσου τη σωστή διατροφή με τη γεύση.
- Τα σερβιριζόμενα εδέσματα πρέπει να είναι εναρμονισμένα με το είδος του μενού, η δε εκτέλεση του να είναι άψογη.
- Οι επαναλήψεις των ιδίων φαγητών και των ιδίων τρόπων παρασκευής πρέπει να αποφεύγονται.
- Το μενού πρέπει να είναι ανάλογο με

- Τα γλυκίσματα τα σερβίρουμε πάντοτε στο τέλος του μενού. Ένα φαγητό πολύ πλούσιο σε υδατάνθρακες σερβιρισμένο στην αρχή θα μας προξενήσει το αίσθημα του κορεσμού. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να μην φάμε ευχάριστα και με όρεξη το κυρίως πιάτο.
- Να μην επαναλαμβάνουμε το ίδιο μενού ή ακόμα παραπλήσιο, εάν είναι δυνατόν, την ίδια εβδομάδα.
- Να μην επαναλαμβάνεται το ίδιο χρώμα σάλτσας στις παρασκευές. Εν πάση περιπτώσει, πρέπει να έχουμε ποικιλία χρωμάτων στα διάφορα σερβιριζόμενα πιάτα.
- Να προσαρμόζουμε το συντασσόμενο μενού ανάλογα με την εποχή. Για γαρνιτούρα, εάν είναι δυνατόν, να χρησιμοποιούμε φρέσκα λαχανικά της εποχής. Το καλοκαίρι να συνθέτουμε ελαφρές παρασκευές και το χειμώνα πιο δυνατές.
- Να μην κάνουμε ορθογραφικά και συντακτικά λάθη. Εάν είναι δυνατόν να χρησιμοποιούμε τη γλώσσα της γαστρονομίας.
- Να είμαστε έτοιμοι να γράψουμε δίπλα στο μενού και το σύνολο των θερμίδων που περιλαμβάνει.
- Να υπάρχει μεγάλη ποικιλία σαλατών, που θα συνοδεύουν το κυρίως πιάτο. Οι σαλάτες να είναι από φρέσκα λαχανικά και το χρώμα της να είναι σε αρμονία με την παρασκευή που συνοδεύει.
- Το μενού κατά τη γραφή και την παρουσίαση να είναι καλαίσθητο.
- Το κρασί όταν συμπεριλαμβάνεται στο μενού πρέπει να είναι προσεκτικά διαλεγμένο και ανάλογο με το προσφερόμενο φαγητό.

ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

Η κάρτα που θα γράφει το μενού, θα πρέπει απαραίτητως να έχει:

- Στην κορυφή αριστερά ή στο κέντρο επάνω τη φίρμα μας.
- Στη συνέχεια την ημερομηνία σερβιρίσματος του μενού.

Την ημερομηνία την γράφουμε με το όνομα της ημέρας, ημέρα (αριθμό), μήνα με το όνομα του και το χρόνο (αριθμό).

- Όταν γράφουμε το μενού στα γαλλικά, τότε ο μήνας γράφεται με μικρό γράμμα, αντίθετα με τα ελληνικά που γράφουμε με κεφαλαίο.
- Στην ημερομηνία δεν κάνουμε συντμήσεις ούτε βάζουμε παύλες και τελείες.
- Το είδος του μενού που προσφέρουμε. Πιο κάτω και στο κέντρο της κάρτας γράφουμε το είδος του μενού, δηλαδή αν είναι μεσημεριανό, βραδινό.
- Γράφουμε αναλυτικά παρακάτω τα προσφερόμενα φαγητά. Γράφουμε τα εδέσματα αφήνοντας μεγάλα διαστήματα μεταξύ των δύο σέρβις. Τα φαγητά όμως που σερβίρονται σε ένα σέρβις, τα γράφουμε μαζί, μαζεμένα, δηλαδή χωρίς να αφήνουμε διάστημα.
- Η σαλάτα δεν αποτελεί ξεχωριστό πιάτο όταν συνοδεύει το κρέας και γράφονται μαζί. Όταν όμως σερβίρεται στην αρχή του μενού τότε αποτελεί χωριστό πιάτο και γράφεται χωριστά. Γράφουμε τα προσφερόμενα εδέσματα με απόλυτη συμμετρία. Γράφουμε επίσης από τι αποτελείται το κουβέρ.
- Τέλος, επιτρέπεται η εγγραφή και η υπόδειξη ενός ή δυο κρασιών που ταιριάζουν με τα αναφερόμενα στο μενού εδέσματα. Υπάρχουν μερικές περιπτώσεις όπου η ημερομηνία ή η φίρμα της επιχείρησης αναφέρονται στο τέλος του εντύπου μενού.

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Η *ασύρματη παραγγελιοληψία* δημιουργήθηκε ειδικά για τις επιχειρήσεις που γνωρίζουν ότι η προηγμένη τεχνολογία αποτελεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημά τους και τους εξασφαλίζει το απαραίτητο προβάδισμα για την επιτυχημένη εξέλιξή τους.

Είναι μία πολυχρηστική εφαρμογή που δημιουργήθηκε ειδικά για να καλύψει τις ανάγκες της αγοράς και να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να χειρίζονται με αποτελεσματικότητα σημαντικά τμήματά τους. Παράλληλα, διαθέτει ενσωματωμένες Εφαρμογές Οικονομικών και Διαχείρισης Προσωπικού, η ανάπτυξη των οποίων ενσωματώνει αξιόλογες μεθόδους επιχειρηματικής ανάλυσης, εκπαίδευση εργαζομένων και νέες μεθόδους εργασίας όσον αφορά στους πελάτες.

Το λογισμικό *ασύρματης παραγγελιοληψίας* επόμενης γενιάς για την *διαχείριση χώρων εστίασης* συνδυάζει την απλότητα χρήσης και την ταχύτητα εκτέλεσης σε ένα ευέλικτο περιβάλλον εργασίας κατάλληλο για όλους τους τύπους επιχειρήσεων. Από *εστιατόρια* και *καφέ* μέχρι *fast food* και *delivery*, αποτελεί την ιδανική λύση για αποτελεσματικό έλεγχο, ταχύτητα και αξιοπιστία σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του καταστήματος.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ(PDA)

Η ασύρματη παραγγελιοληψία γίνεται με τη χρήση των PDA. Ο “*Προσωπικός ψηφιακός βοηθός*” είναι μια φορητή συσκευή που λειτουργεί ως διαχειριστής προσωπικής πληροφορίας.

Το “PDA” είναι μια φορητή συσκευή που συνδυάζει την πληροφορική, το τηλέφωνο, το φαξ, το ιντερνέτ και όλα τα χαρακτηριστικά της δικτύωσης. Ένα τυπικό PDA μπορεί να λειτουργήσει ως ένα κινητό τηλέφωνο, να αποστείλει φαξ, να περιηγηθεί στο δίκτυο και να εκτελέσει τις λειτουργίες του προσωπικού οργανωτή.

Σε αντίθεση με τους φορητούς υπολογιστές, τα περισσότερα PDA λειτουργούν με βάση ένα στυλό για να δημιουργήσουν μια γραφίδα αντί του πληκτρολογίου. Αυτό σημαίνει ότι ενσωματώνονται επίσης τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της αναγνώρισης χειρογράφου. Τα PDA που κυκλοφορούν σήμερα στην αγορά διατίθενται με στυλό και με πληκτρολόγιο.



ΤΥΠΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

- Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας
- Παράδοση πακέτων
- Λογιστική διαδρομή
- Τήρηση αρχείων στην ιατρική περίθαλψη των νοσοκομείων
- Υποστήριξη και διαχείριση εγκαταστάσεων
- Επιβολή παρκινγκ
- Πρόσβαση στον έλεγχο και την ασφάλεια
- Τήρηση ενεργητικού κεφαλαίου
- Ενδείξεις μετρητή από επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας
- Ασύρματες εφαρμογές στο σέρβις των εστιατορίων και χώρων φιλοξενίας

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

- Διαχείριση Παραγγελιών από Εστιατόρια, Delivery, Takeaway
- Διαχείριση Ασύρματων Τερματικών
- Διαχείριση Εκτυπωτών Κουζίνας
- Διαχείριση Ταμειακών Μηχανών
- Διαχείριση Αποθήκης
- Διαχείριση Υποκαταστημάτων
- Κρατήσεις Τραπεζιών
- Διαχείριση Στατιστικών Εκτυπώσεων
- Κοστολόγηση Μερίδας
- Παρακολούθηση Προσωπικού
- Αυτόματη ενημέρωση κουζίνας



ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- Μείωση κόστους προσωπικού: οι διαδικασίες εντός και σε όλο το εύρος της επιχείρησης είναι πλέον κοινές
- Μείωση κόστους αποθεμάτων λόγω βελτίωσης της αποδοτικότητας των επιχειρησιακών διαδικασιών
- Μείωση κόστους προμηθευτών
- Μείωση χρόνου κλεισίματος οικονομικών κύκλων
- Βελτίωση διαχείρισης ρευστών διαθεσίμων
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Ανασχεδιασμός διαδικασιών
- Τυποποίηση και ομογενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και υποδομών
- Ευελιξία και πληρότητα πληροφοριακής υποδομής της επιχείρησης
- Βελτίωση στην πρόσβαση, στη χρήση και στο συνδυασμό πληροφοριών
- Βελτίωση της ανταπόκρισης προς τους πελάτες
- Βελτίωση των επιδόσεων στην εφοδιαστική αλυσίδα
- Εύκολη επέκταση της επιχείρησης σε προϊόντα/υπηρεσίες/διαδικασίες
- Εύκολη υποστήριξη νέων συνεργασιών/εξαγορών/συγχωνεύσεων

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΕΝΟΥ

Υπάρχουν κάποια πράγματα που φαντάζουν πολύ απίστευτα για να είναι πραγματικά. Τουλάχιστον έτσι νομίζουν κάποιοι. Ωστόσο, αυτό δεν αλλάζει το γεγονός πως είναι όντως πραγματικά. Η ανάπτυξη εστιάζει όλο και πιο πολύ στην καινοτομία, μέσα από τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων που όχι μόνο διαψεύδουν όλους όσους είχαν την οποιαδήποτε αμφιβολία για αυτά, αλλά συχνά φέρνουν τα πάνω κάτω στην αγορά.

Η επανάσταση στους χώρους εστίασης, και ειδικότερα στο σέρβις και τα εδεσματολόγια των επιχειρήσεων, αναμένεται να πάρει μεγάλη διάσταση με την δημιουργία ενός πλήρως καινοτόμου προϊόντος το οποίο κυκλοφορεί στην αγορά το τελευταίο χρονικό διάστημα και σε ελάχιστες χώρες.

Το καινοτόμο αυτό προϊόν που μόλις εμφανίστηκε στην παγκόσμια αγορά είναι τα *ηλεκτρονικά μενού*, ή *e-menus* που εμφανίζονται στην οθόνη ενός i-Pad.



Οι λειτουργίες του e-menu ως ένας ασύρματος υπολογιστής έχουν τη **δυνατότητα** σύνδεσης με τα υπόλοιπα τραπέζια και μέσω ενός κεντρικού υπολογιστή με τον ιδιοκτήτη και το προσωπικό της κουζίνας. Προσφέροντας τα παιχνίδια δίνει την δυνατότητα να παραμένουν οι πελάτες απασχολημένοι κατά την αναμονή του φαγητού τους.

Είναι γεγονός ότι οι πελάτες έλκονται από την προσφορά των φωτογραφιών και τη πρόσβαση στα επιδόρπια, τη λίστα κρασιών, και όλων των εδεσμάτων που προσφέρονται. Ακόμα και οι ιδιοκτήτες παραδέχονται ότι οι πελάτες παραγγέλνουν περισσότερα πιάτα λόγω των ελκυστικών φωτογραφιών από τα τυπικά που θα έπαιρναν στη περίπτωση του κανονικού καταλόγου.

Η ιδέα έχει κάποια **πλεονεκτήματα** και κάποια **μειονεκτήματα**. Ένα **πλεονέκτημα** είναι ότι οι πελάτες δεν θα χρειαστούν πλέον να φωνάζουν τον σερβιτόρο για το παραμικρό που θα θέλουν να παραγγείλουν ή να ζητήσουν, και ας το παραδεχτούμε ότι υπάρχουν πολλοί αγέλαστοι σερβιτόροι έξω. Ένα σοβαρό **μειονέκτημα** είναι η μείωση των θέσεων εργασίας. Σύμφωνα με το Εθνικό Σύνδεσμο Εστιατορίων το εργατικό δυναμικό που εργάζεται στην υπηρεσία τροφίμων κατέχει τη δεύτερη θέση του εργοδότη παγκοσμίως και ανέρχεται στους 12,8 εκ. εργαζόμενους. Παρόλο αυτά τα εστιατόρια υποδέχονται την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση επειδή η βιομηχανία της τεχνολογίας αυξάνεται ταχύτερα από τις θέσεις που πρέπει να γεμίσουν.

ΤΑ ΥΠΕΡ

- Υπάρχουν αρκετές επιχειρήσεις εστίασης που μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες μιας κοινωνίας.
- Οι απαιτήσεις των πελατών ικανοποιούνται σχεδόν πλήρως από τις υπάρχουσες επιχειρήσεις επισιτισμού.
- Οι καταναλωτές είναι ικανοποιημένοι από ποιότητα του φαγητού και των υπηρεσιών που τους προσφέρονται.
- Υπάρχει ένα μεγάλο ποσοστό εξειδικευμένου και έμπειρου προσωπικού που μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες στις επιλογές τους.
- Η παραγγελίες μέσω των PDA προετοιμάζονται και παραδίδονται πιο γρήγορα από το χειρόγραφο τρόπο.
- Τα PDA εξυπηρετούν καλύτερα και τους πελάτες και τους υπαλλήλους.
- Η ανάπτυξη της τεχνολογίας συμβάλλει στην διευκόλυνση της καθημερινότητας των ανθρώπων.

ΤΑ ΚΑΤΑ

- Μέσα στο αυτοματοποιημένο εργασιακό περιβάλλον καταργείται η χειρονακτική εργασία.
- Οι θέσεις εργασίας μειώνονται.
- Η αντικατάσταση των ανθρώπων από τεχνολογικά προϊόντα είναι κάτι αρνητικό για την κοινωνία.
- Οι γνώσεις των ανθρώπων για τα τεχνολογικά προϊόντα είναι ελλείψεις.
- Η διαφήμιση τεχνολογικών προϊόντων που αφορούν την εστίαση δεν έχουν πάρει διάσταση στη χώρα μας.



ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Θα πρέπει να γίνουν ελάχιστες αλλαγές στους χώρους που απαιτείται όσον αφορά την ποιότητα του φαγητού, τη σύνθεση του μενού, την πολιτική των τιμών και τις υπηρεσίες.
- Το προσωπικό που δεν έχει την απαραίτητη μόρφωση θα πρέπει να επανεκπαιδευτεί και να καθοδηγηθεί σωστά για τον σωστό τρόπο εργασίας.
- Τα κανάλια διαφήμισης πρέπει να ενισχυθούν ώστε να προωθούν τα θετικά στοιχεία με ότι σχετίζεται με τα εστιατόρια και τα προϊόντα τους.
- Πρέπει να βρεθεί ένα κίνητρο για να υποδεχθούν οι πελάτες πιο θερμά τα τεχνολογικά προϊόντα που συμβάλλουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση, χωρίς να χρειαστεί η αντικατάσταση των ανθρώπων από αυτά.
- Οι επιχειρηματίες θα πρέπει να ενημερώνονται συνέχεια για τις ανάγκες των καταναλωτών ώστε να αξιοποιούν αυτές τις πληροφορίες στους τρόπους βελτίωσης της επιχείρησής τους.
- Να δίνεται περισσότερη έμφαση στην προσφερόμενη ποιότητα, σε οποιοδήποτε τομέα και αν αφορά, και όχι τόσο στον τρόπο με τον οποίο μπορεί να επιτευχθεί.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ

