



Co-funded by
the European Union



SSPICEIT!

Sustainability Skills Program for International Catering
operators and Entrepreneurs through Integrated Training

SSPICE IT! - Πρόγραμμα δεξιοτήτων βιωσιμότητας για διεθνείς επιχειρήσεις εστίασης και επιχειρηματίες μέσω ολοκληρωμένης κατάρτισης

Το έργο SSPICE IT! συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus+.

Το περιεχόμενο της παρούσας δημοσίευσης αντικατοπτρίζει μόνο την άποψη της κοινοπραξίας SSPICE IT και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχει.

Υποενότητα 20: Χρήση ψηφιακών τεχνολογιών

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ	Έρευνα για καινοτόμες και βιώσιμες πρακτικές
ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	<i>Ψηφιακές και κοινωνικές δεξιότητες</i>
ΩΡΕΣ	4
ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσδιορισμός και κατανόηση βιώσιμων πρακτικών και πλήρης κατανόηση των εννοιών της βιωσιμότητας και της εφαρμογής τους στον τομέα των τροφίμων και της εστίασης. 2. Προσδιορισμός μεθόδων έρευνας, εφαρμογής και διατήρησης καινοτόμων και βιώσιμων 3. Πρακτική εφαρμογή με την εφαρμογή επιστημονικών γνώσεων και δεξιοτήτων κριτικής σκέψης για την πρόταση καινοτόμων και βιώσιμων λύσεων 4. Οι εκπαιδευόμενοι θα κατανοήσουν τη σημασία της συνεργασίας και θα μάθουν πώς να συνεργάζονται αποτελεσματικά με μέντορες και συναδέλφους στον τομέα των τροφίμων και της εστίασης. 5. Οι εκπαιδευόμενοι θα κατανοήσουν το ρόλο και τις δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών και εργαλείων στον τομέα των τροφίμων και της εστίασης. 6. Οι εκπαιδευόμενοι θα αναπτύξουν δεξιότητες και γνώσεις και θα αποκτήσουν πρακτικά εργαλεία και τεχνικές για τον καθορισμό προτεραιοτήτων, την ανάπτυξη σχεδίων δράσης και την αποτελεσματική διαχείριση της εργασίας τους. 7. Οι εκπαιδευόμενοι θα αναπτύξουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται για τον καθορισμό ουσιαστικών και εφαρμόσιμων στόχων στον τομέα των τροφίμων και της εστίασης. 	
ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	

Θεωρητική	Πρακτική
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ανάγνωση ✓ περιπτώσεων 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Χαρτογράφηση των κυριότερων καινοτόμων και βιώσιμων πρακτικών με τη διερεύνηση των μεθοδολογιών και την ανάλυση της σύγχρονης εφαρμογής τους ✓ Πρακτική εφαρμογή καινοτόμων και βιώσιμων πρακτικών ✓ Αξιολόγηση του αντίκτυπου καινοτόμων και βιώσιμων πρακτικών στον τομέα των τροφίμων και της εστίασης

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1. Αλληλεπίδραση, επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών μέσω ψηφιακών τεχνολογιών	4
1.1. Επισκόπηση των ψηφιακών τεχνολογιών στη συνεργασία	4
1.2. Βέλτιστες πρακτικές για την ψηφιακή επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών	5
2. Επικοινωνία της βιωσιμότητας στους εργαζόμενους μέσω της παιχνιδοποίησης	7
2.1. Κατανόηση του Gamification	8
2.2. Είναι το Gamification ψηφιακό;.....	8
2.3. Gamification ως πρωτόκολλο	8
3. Συνεχής βελτίωση με γνώμονα την τεχνολογία	9
3.1. Ψηφιοποίηση και παράδοση	9
3.2. Πού είναι η βελτίωση;	9
Άσκηση: Δραστηριότητες αξιολόγησης	10
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	12

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Αλληλεπίδραση, επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών μέσω ψηφιακών τεχνολογιών

1.1. Επισκόπηση των ψηφιακών τεχνολογιών στη συνεργασία

Το τοπίο στον τομέα των τροφίμων και της εστίασης υφίσταται μια βαθιά αλλαγή λόγω της συνεχούς προόδου της τεχνολογίας, η οποία αναδιαμορφώνει τις αντιλήψεις μας για το φαγητό και την εστίαση. Οι τεχνολογικές καινοτομίες, που κυμαίνονται από τα συστήματα ηλεκτρονικών παραγγελιών και παράδοσης έως τον εξελιγμένο εξοπλισμό κουζίνας και την αυτοματοποίηση, φέρνουν ριζική επανάσταση στο λειτουργικό τοπίο των εστιατορίων και των επιχειρήσεων εστίασης.

Οι πιθανές εφαρμογές είναι εκτεταμένες και εκτείνονται από φιλικές προς το περιβάλλον συσκευασίες έως νέους μηχανισμούς παραγγελίας και συναρπαστικές συναντήσεις επαυξημένης πραγματικότητας, επιτρέποντας στα εστιατόρια να αξιοποιήσουν την τεχνολογία για να βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία των πελατών. Επιπλέον, η τεχνολογία επηρεάζει αυτόν τον κλάδο με την ενσωμάτωση προηγμένου εξοπλισμού κουζίνας και αυτοματισμού. Τα εστιατόρια μπορούν πλέον να ενσωματώσουν ρομποτικούς βοηθούς κουζίνας, έξυπνους φούρνους και αυτοματοποιημένα εργαλεία για την επιτάχυνση των διαδικασιών μαγειρέματος, επιτρέποντάς τους να εξυπηρετούν περισσότερους πελάτες σε λιγότερο χρόνο, ελαχιστοποιώντας παράλληλα τις απαιτήσεις σε εργατικό δυναμικό.

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τομέα των τροφίμων και της εστίασης, αναδεικνύονται τέσσερις βασικοί τομείς:

- *Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας*
- *Ασφάλεια τροφίμων και έλεγχος ποιότητας*
- *Υιοθέτηση και παράδοση ηλεκτρονικού εμπορίου*
- *Δέσμευση και εμπειρία πελατών*

Όσον αφορά τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, η τεχνολογία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στον κλάδο των υπηρεσιών εστίασης και αναψυχής. Αξιοποιώντας τις

τεχνολογικές εξελίξεις, οι επιχειρήσεις μπορούν να αυξήσουν τη λειτουργική αποδοτικότητα και να εμπλουτίσουν την εμπειρία εστίασης για τους πελάτες τους. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να επιτευχθεί αυτό:

- **Συστήματα ηλεκτρονικής παραγγελίας και παράδοσης:** Ο εξορθολογισμός των παραγγελιών και της παράδοσης μέσω διαδικτυακών πλατφορμών εξυπηρετεί την ευκολία και την εξατομίκευση των πελατών, επιτρέποντας εξατομικευμένες παραγγελίες και παρακολούθηση της παράδοσης σε πραγματικό χρόνο.
- **Παραγγελία μέσω κινητού και επιλογές πληρωμής:** Η ενσωμάτωση των κινητών πλατφορμών επιτρέπει στους πελάτες να κάνουν παραγγελίες και να εξοφλούν τις πληρωμές χρησιμοποιώντας τα smartphones τους, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών παραγγελίας και πληρωμής.
- **Πλατφόρμες ανατροφοδότησης πελατών:** Η χρήση πλατφορμών ανατροφοδότησης επιτρέπει στα εστιατόρια και άλλες παρόμοιες επιχειρήσεις να συλλέγουν πολύτιμες πληροφορίες από τους πελάτες, να βελτιώνουν τις υπηρεσίες με βάση τα εποικοδομητικά σχόλια και να βελτιώνουν τη συνολική εμπειρία.
- **Ψηφιακά μενού:** Η υιοθέτηση ψηφιακών μενού σε πραγματικό χρόνο δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις, βελτιώνοντας έτσι την εμπειρία τους στο φαγητό και παρουσιάζοντας πιο ελκυστικά τις προσφορές του μενού.
- **Προγράμματα επιβράβευσης και ανταμοιβής:** Η εφαρμογή προγραμμάτων πιστότητας και ανταμοιβής με βάση την τεχνολογία δεσμεύει τους πελάτες, προωθώντας την επανάληψη της επιχείρησης μέσω κινήτρων όπως εκπτώσεις ή ανταμοιβές.
- **Εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα:** Ο πειραματισμός με την εικονική και την επαυξημένη πραγματικότητα αυξάνει την εμπύθιση των πελατών κατά τη διάρκεια του φαγητού. Οι εικονικές περιηγήσεις, τα επαυξημένα μενού και οι διαδραστικές εμπειρίες προσδίδουν μια μοναδική διάσταση στην εμπειρία του φαγητού/της εστίασης.

1.2. Βέλτιστες πρακτικές για την ψηφιακή επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών

Στο δυναμικό τοπίο της βιομηχανίας τροφίμων και εστίασης, η αποτελεσματική επικοινωνία αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της επιτυχίας. Είτε μέσα στην πολυσύχναστη

κουζίνα είτε στις επαφές με τους πολύτιμους πελάτες, η ικανότητα μεταφοράς πληροφοριών με σαφήνεια και σκοπιμότητα είναι ζωτικής σημασίας.

Η εσωτερική επικοινωνία αφορά τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των μελών της ομάδας ή των ομάδων. Κάθε φορά που το προσωπικό σας μεταφέρει την παραγγελία ενός πελάτη στην κουζίνα ή όταν οι διευθυντές χειρίζονται την κατανομή της βάρδιας, αντιμετωπίζουν τις ανησυχίες των εργαζομένων, αναθέτουν καθήκοντα ή ανταλλάσσουν ιδέες, αποτελεί παράδειγμα εσωτερικής επικοινωνίας σε δράση. Αντίθετα, η εξωτερική επικοινωνία περιλαμβάνει τις ανταλλαγές μεταξύ της επιχείρησής σας και των πελατών της. Για παράδειγμα, η διάδοση διαφημιστικού υλικού αποτελεί μια μορφή εξωτερικής επικοινωνίας.

Θεωρώντας δεδομένο ότι υπάρχουν δύο διαφορετικές πτυχές της επικοινωνίας του εστιατορίου, η εσωτερική και η εξωτερική, θα πρέπει να διερευνηθούν οι βέλτιστες πρακτικές και για τις δύο εκδοχές, ώστε να δημιουργηθεί το έδαφος για γόνιμη επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών.

1. *Προσπαθήστε για συνέπεια*: από το branding του εστιατορίου σας μέχρι τη γλώσσα που χρησιμοποιείτε. Στην εξωτερική επικοινωνία, ευθυγραμμίστε τα μηνύματά σας με την ταυτότητα της μάρκας σας. Στην εσωτερική επικοινωνία, προέχει η σαφήνεια, χρησιμοποιώντας ξεκάθαρες φράσεις που είναι οικείες στην ομάδα σας για αποτελεσματική κατανόηση.
2. *Αγκαλιάστε την ψηφιακή επικοινωνία*: Η χρήση σύγχρονων διαδικτυακών εργαλείων απλοποιεί την παρακολούθηση των συνομιλιών και διευκρινίζει ποιος είπε τι.
3. *Διατήρηση αρχείων επικοινωνίας*: Κατά την εσωτερική επικοινωνία, μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου ή αυτοπροσώπως, τα γραπτά αρχεία καταγραφής διευκρινίζουν ποιος κοινοποίησε τι και εξασφαλίζουν την ακριβή διάδοση των ειδήσεων. Τα αρχεία αυτά χρησιμεύουν ως αναφορές για γρήγορη επαλήθευση και έλεγχο των γεγονότων. Για την εξωτερική επικοινωνία, τα συγκεκριμένα αποδεικτικά στοιχεία των παραγγελιών πελατών ή των πληροφοριών για αλλεργίες βοηθούν στην επίλυση διαφορών.
4. *Επιλέξτε το σωστό κανάλι επικοινωνίας*: Δεν απαιτεί κάθε κατάσταση την ίδια επικοινωνιακή προσέγγιση. Προσαρμόστε τη μέθοδό σας στο πλαίσιο- για παράδειγμα, οι σύντομες υπενθυμίσεις ταιριάζουν στα επαγγελματικά SMS, ενώ οι τηλεφωνικές κλήσεις μπορεί να είναι χρονοβόρες και να αποσπούν την προσοχή. Προσφέρετε μια ποικιλία καναλιών επικοινωνίας, όπως φωνητικές και βιντεοκλήσεις, SMS, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ομαδικές

συνομιλίες, επιτρέποντας στους υπαλλήλους να επιλέξουν την πιο κατάλληλη επιλογή.

5. *Βελτίωση της προσβασιμότητας των εργαλείων:* Διευκολύνετε την αποτελεσματική επικοινωνία προσωπικού-πελατών με τη χρήση προσβάσιμων εργαλείων, γεγονός ιδιαίτερα κρίσιμο σε περιόδους μεγάλης κίνησης. Επιλέξτε εργαλεία ικανά να εξυπηρετήσουν υψηλή ζήτηση και εξασφαλίστε συμβατότητα με κινητές συσκευές για αλληλεπιδράσεις εν κινήσει.
6. *Ενσωμάτωση υποστήριξης ΑΙ:* Αξιοποιήστε λύσεις με βάση την ΤΝ για τον εξορθολογισμό των εργασιών επικοινωνίας, απαλλάσσοντας τους ανθρώπινους υπαλλήλους από διοικητικά καθήκοντα. Αυτή η μετατόπιση δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να επικεντρωθούν σε ουσιαστικές συνομιλίες και ιδέες και όχι στη διαχείριση επαφών.
7. *Ενσταλάξτε την αποτελεσματική επικοινωνία στην εταιρική κουλτούρα:* Καλλιεργήστε μια ισχυρή κουλτούρα εστιατορίου ενσταλάζοντας την προσδοκία εκλεπτυσμένων δεξιοτήτων επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων. Αναζητήστε αυτή τη δεξιότητα στις νέες προσλήψεις, παρέχετε εκπαίδευση για βελτίωση και αναγνωρίστε περιπτώσεις υποδειγματικής επικοινωνίας.
8. *Πρώθηση ανοικτών διαύλων επικοινωνίας:* Υιοθετήστε μια πολιτική ανοικτών θυρών για να δημιουργήσετε μια προσιτή ατμόσφαιρα, επιτρέποντας στους εργαζόμενους να μοιράζονται τις ανησυχίες τους. Χρησιμοποιήστε εφαρμογές προγραμματισμού και επικοινωνίας μέσω κινητών τηλεφώνων για να διευκολύνετε την επικοινωνία, ιδίως για ευαίσθητα θέματα που οι εργαζόμενοι μπορεί να προτιμούν να συζητούν γραπτώς.
9. *Εξορθολογισμός της επικοινωνίας για την οικοδόμηση ομάδας:* Χρησιμοποιήστε τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας που απλοποιούν τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ομάδων του εστιατορίου σας. Τα αποτελεσματικά πλαίσια επικοινωνίας δίνουν τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να επικεντρωθούν στα καθήκοντά τους.

Διαχειριστείτε αποτελεσματικά την αλλαγή: Επικοινωνήστε τις αλλαγές στο μενού ή τις αλλαγές στις ώρες λειτουργίας μέσω συναντήσεων όλου του προσωπικού ή μέσω ειδικών εργαλείων αποστολής μηνυμάτων της ομάδας. Βεβαιωθείτε ότι η ομάδα σας γνωρίζει πού έχει πρόσβαση σε αυτές τις ενημερώσεις για να διατηρηθεί η ομοιομορφία και η ευθυγράμμιση σε όλο το εστιατόριο.

2. Επικοινωνία της βιωσιμότητας στους εργαζόμενους μέσω της παιχνιδοποίησης

Σε αυτό το κεφάλαιο, οι εκπαιδευόμενοι θα αναγνωρίσουν τη σημασία της επικοινωνίας της βιωσιμότητας μέσω της χρήσης της παιχνιδοποίησης. Αναλύοντας τη σχέση μεταξύ της παιχνιδοποίησης διαδικασιών και της δέσμευσης των εργαζομένων, οι εκπαιδευόμενοι θα κατανοήσουν σημαντικά στοιχεία επικοινωνίας και αποτελεσματικότητας.

2.1. Κατανόηση του Gamification

Έχετε σκεφτεί ποτέ ότι η εργασία είναι πιο ευχάριστη όταν βλέπετε τα πάντα σαν παιχνίδι; Πράγματι, υπάρχει τρόπος να το πετύχετε αυτό, μέσω μιας τεχνικής που ονομάζεται **παιχνιδοποίηση** (Growth Engineering, 2023). Ο όρος αναφέρεται στην ενσωμάτωση **στοιχείων παιχνιδιού σε κατά τα άλλα καθημερινές διαδικασίες**, ώστε να δοθεί στον εκπαιδευόμενο ή στον εργαζόμενο η ικανοποίηση της προόδου ή της επίτευξης. Με άλλα λόγια, η παιχνιδοποίηση συνδέεται συνήθως με τη **δέσμευση των εργαζομένων**. Ενδιαφέρεστε να μάθετε περισσότερα για την Παιχνιδοποίηση σε εργασιακά περιβάλλοντα; Δείτε το βίντεο [εδώ!](#)

2.2. Είναι το Gamification ψηφιακό;

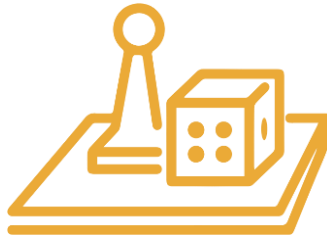
Η παιχνιδοποίηση μπορεί να είναι **τόσο ψηφιακή όσο και αναλογική**, ή ακόμη και ένας συνδυασμός των δύο, πράγμα που σημαίνει ότι μπορεί να εφαρμοστεί και σε πρακτικές εργασίες. Όταν ο στόχος της παιχνιδοποίησης είναι η διδασκαλία ενός εργαζομένου με ελκυστικό τρόπο (όπως στην Εκπαίδευση και Ανάπτυξη), τότε ένα **κυριολεκτικό βιντεοπαιχνίδι ή ένας προσομοιωτής** μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πιο πρακτικές επιδείξεις σε σύγκριση με ένα φλύαρο εγχειρίδιο. Η χρήση μιας φορητής κονσόλας βιντεοπαιχνιδιών για σκοπούς διδασκαλίας έχει εφαρμοστεί στον τομέα των ταχυφαγείων (Walker, 2022).

2.3. Gamification ως πρωτόκολλο



πηγή: <https://www.pexels.com/photo/pizza-and-monopoly-board-game-on-wooden-surface-4004418/>

Για να κατανοήσουμε σωστά την **αναλογική εφαρμογή της παιχνιδοποίησης**, πρέπει να **την δούμε ως ένα επιτραπέζιο παιχνίδι**. Ένα επιτραπέζιο παιχνίδι μπορεί να φαίνεται περίπλοκο στην αρχή, αλλά καθώς κάποιος βυθίζεται στο παιχνίδι, μπορεί να το βρει **διασκεδαστικό για να κατανοήσει πώς εφαρμόζονται οι διάφοροι κανόνες και διαδικασίες**. Βλέποντάς το με έναν αντισυμβατικό τρόπο, μπορεί κανείς να δει ότι **το επιτραπέζιο παιχνίδι είναι ένα σύνολο τυποποιημένων λειτουργικών διαδικασιών και πρωτοκόλλων!** Με άλλα λόγια, **κάνοντας διασκεδαστικό** για τους εργαζόμενους να μάθουν για τις βιώσιμες διαδικασίες και τα πρωτόκολλα, ουσιαστικά



επικοινωνείτε τις βέλτιστες πρακτικές με τρόπο που θα απορροφηθεί καλύτερα από τους εκπαιδευόμενους!

3. Συνεχής βελτίωση με γνώμονα την τεχνολογία

Σε αυτό το κεφάλαιο, ο μαθητής αναγνωρίζει τη σημασία της υψηλής τεχνολογίας στους τομείς της εστίασης και της τροφοδοσίας. Ειδικότερα, θα είναι σε θέση να περιγράψει με ποιον τρόπο οι τεχνολογικές εξελίξεις συμπληρώνουν τον ανθρώπινο παράγοντα και πώς μπορούν να βοηθήσουν στην περαιτέρω βελτίωση των βιώσιμων λειτουργιών.

3.1. Ψηφιοποίηση και παράδοση

Ορισμένα **παραδοσιακά** εστιατόρια δεν έχουν αλλάξει **τον τρόπο λειτουργίας τους εδώ και δεκαετίες** ή ακόμη και αιώνες. Κατά συνέπεια, είναι εύκολο να φανταστεί κανείς την εστίαση και τα εστιατόρια ως **τομείς που δεν απαιτούν τεχνολογικές αλλαγές**. Αν μη τι άλλο, η παραδοσιακή ατμόσφαιρα προσφέρει το σημείο πώλησης μιας επιχείρησης. Ωστόσο, η χρήση των τεχνολογικών τάσεων σήμερα, η οποία μπορεί να **ωφελήσει τη βιωσιμότητα** προωθεί την ψηφιακή μετάβαση, ακόμη και σε αυτούς τους τομείς, είτε οι αλλαγές είναι ορατές είτε όχι.

3.2. Πού είναι η βελτίωση;

Αμέτρητες μικρές αλλαγές μπορούν να **χαρακτηριστούν ως βελτίωση** και, φυσικά, όλοι οι υποστηρικτές της βιωσιμότητας **καλωσορίζουν την καινοτόμο σκέψη**. Ωστόσο, οι κύριοι τομείς της ψηφιακής μετάβασης θα μπορούσαν να οριστούν ως εξής:

Έξυπνες συσκευές: Σταθερές συσκευές μπορούν να γίνουν έξυπνες, με **στοιχεία τεχνητής νοημοσύνης και του Διαδικτύου των Πραγμάτων (IoT)**, όπως έξυπνοι αισθητήρες. Ουσιαστικά, τα χαρακτηριστικά αυτά θα μπορούσαν να βοηθήσουν το σύστημα να **αναλύσει, να προβλέψει και να εφαρμόσει διαδικασίες**, βελτιώνοντάς τες **οριακά και συσσωρεύοντας** θετικό αντίκτυπο για μεγάλο χρονικό διάστημα (Alt, 2021).

Ανάλυση δεδομένων: Hassoun et al., 2023).

Να θυμάστε ότι η τεχνολογική αλλαγή μπορεί επίσης να προκαλέσει διαφωνίες και ο μετασχηματισμός μπορεί να συναντήσει την αντίσταση του προσωπικού. Ως εκ τούτου, είναι εντελώς λάθος να απορρίπτετε τον ανθρώπινο παράγοντα όταν συζητάτε για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Επιπλέον, έχουμε ήδη αναφερθεί στην παιχνιδιοποίηση που δεν είναι αυστηρά ψηφιακή στα εστιατόρια και την τροφοδοσία. Ωστόσο, όταν πρόκειται για τις ψηφιοποιημένες διαδικασίες, η παιχνιδιοποίηση μπορεί όντως να πλαισιωθεί σε μια σχεδιασμένη **φιλική προς τους εργαζόμενους διεπαφή χρήστη**.

Άσκηση: Δραστηριότητες αξιολόγησης	
Προαπαιτούμενα	Έχοντας διαβάσει την Ενότητα 6.
Χρόνος	4 ώρες
Εργαλεία	Η/Υ, smartphone, σύνδεση στο διαδίκτυο, στυλό και χαρτί.
Στόχοι	1. Αξιολόγηση της κατανόησης των προηγούμενων κεφαλαίων.
Οδηγίες	
<p>Η άσκηση αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται, όταν είναι δυνατόν, σε ομάδα. Φανταστείτε μια φανταστική βιώσιμη επιχείρηση και στη συνέχεια πραγματοποιήστε τις ακόλουθες δραστηριότητες:</p> <p>1. Καθορισμός προτεραιοτήτων και σχεδίων δράσης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ορίστε τρεις στόχους βιωσιμότητας για το επιχειρηματικό σας μοντέλο. 	

- Αναπτύξτε σχέδια δράσης για κάθε στόχο, περιγράφοντας συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιαγράμματα.

2. Λήψη αποφάσεων σε αβέβαιες καταστάσεις

Περιγράψτε ένα σενάριο στο οποίο έπρεπε να λάβετε μια κρίσιμη επιχειρηματική απόφαση σε μια αβέβαιη και διφορούμενη κατάσταση. Εξηγήστε τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο λάβατε υπόψη σας πιθανά ανεπιθύμητα αποτελέσματα.

3. Χειρισμός ταχέως εξελισσόμενων καταστάσεων και συγκρούσεων

Δώστε ένα παράδειγμα μιας ταχέως εξελισσόμενης κατάστασης ή σύγκρουσης που αντιμετωπίσατε κατά τη δημιουργία του επιχειρηματικού σας μοντέλου. Εξηγήστε πώς επιδείξατε ευελιξία και ευλυγισία για να την αντιμετωπίσετε αποτελεσματικά.

4. Συνεργασία με άλλους για δράση

Περιγράψτε ένα συνεργατικό έργο στο οποίο συνεργαστήκατε με συνομηλικούς ή μέλη ομάδων για την ανάπτυξη καινοτόμων ιδεών βιωσιμότητας. Εξηγήστε πώς αυτές οι ιδέες μετατράπηκαν σε εφαρμόσιμα σχέδια ευθυγραμμισμένα με τις αρχές της αειφορίας.

5. Μαθαίνοντας από την επιτυχία και την αποτυχία

Μοιραστείτε μια συγκεκριμένη περίπτωση επιτυχίας ή αποτυχίας στις προσπάθειές σας για βιωσιμότητα. Σκεφτείτε τι μάθατε από αυτή την εμπειρία και πώς επηρέασε τις βιώσιμες επιχειρηματικές πρακτικές σας.

6. Βιώσιμες πρακτικές διαχείρισης αποβλήτων

Προσδιορίστε και εξηγήστε εν συντομία δύο πρακτικές βιώσιμης διαχείρισης αποβλήτων που έχετε εφαρμόσει ή σχεδιάζετε να εφαρμόσετε στο επιχειρηματικό σας μοντέλο.

7. Βιώσιμο μενού και προσφορές

Περιγράψτε πώς έχετε δημιουργήσει ένα μενού με έμφαση στα εποχιακά συστατικά, την τοπική προμήθεια, τη μείωση των ζωικών προϊόντων και τις διευρυμένες επιλογές φυτικής προέλευσης στο επιχειρηματικό σας μοντέλο.

8. Επιλογή βιώσιμων συστημάτων παραγωγής

Εξηγήστε τη διαδικασία επιλογής βιώσιμων συστημάτων παραγωγής για τρόφιμα και αναλώσιμα στο επιχειρηματικό σας μοντέλο, λαμβάνοντας υπόψη τη μείωση του οικολογικού αποτυπώματος.

9. Επικοινωνώντας τις βιώσιμες φιλοδοξίες

Περιγράψτε τη στρατηγική σας για την αποτελεσματική επικοινωνία των βιώσιμων φιλοδοξιών και πρωτοβουλιών σας με το προσωπικό και τους καταναλωτές σας, προωθώντας τη δέσμευση και την ευαισθητοποίηση.

10. Μέτρηση και υποβολή εκθέσεων σχετικά με τον αντίκτυπο της βιωσιμότητας

Εξηγήστε τους βασικούς δείκτες επιδόσεων (KPI) ή τις μετρήσεις που χρησιμοποιείτε για να μετρήσετε τον αντίκτυπο της βιωσιμότητας του επιχειρηματικού σας μοντέλου. Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο συλλέγετε και αναφέρετε δεδομένα σχετικά με αυτούς τους ΚΔΑ για να παρακολουθείτε και να κοινοποιείτε τα επιτεύγματά σας στον τομέα της βιωσιμότητας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Βιβλιογραφία

1. Kissflow, (2022, 11 Αυγούστου). *The Importance of Collaboration in the Workplace*. <https://kissflow>.
2. Gherca I., (2023, 24 Μαρτίου). *Συνεργασία στον εργασιακό χώρο*: .
3. Πράγματι Συντακτική ομάδα, (2023, 28 Φεβρουαρίου). 10 λόγοι για τους οποίους η συνεργασία είναι σημαντική στον εργασιακό χώρο.
4. Carey J., *The Importance of Training in a Restaurant*. <https://smallbusiness>.
5. Goodman Fielder Food Service, (2023, 25 Μαρτίου). *The Importance of Mentorships in Hospitality*.
6. Fox D., (2021, 4 Ιουνίου). *The Value of Mentorship in the Restaurant Business*.
7. Krook D., *The Restaurant Industry's Mentorship Crisis and How to Fix It*.
8. Brizo FoodMetrics, *How Technology Is Changing the Foodservice Industry*. <https://brizodata.com/en/how-technology-is-changing-the-foodservice-industry/#:~:text=Restaurants%20are%20now%20able%20to>.
9. Van Soest T., *Ψηφιακός μετασχηματισμός στη βιομηχανία τροφίμων*: .
10. Voicu L., (2023, 23 Ιουνίου). 8 βέλτιστες πρακτικές για αποτελεσματική επικοινωνία στο εστιατόριο.
11. Raeburn A., (2023, 8 Ιανουαρίου). *Δημιουργήστε ένα σχέδιο δράσης που οδηγεί σε αποτελέσματα*. <https://asana>.
12. Herrity J., (2023, 31 Ιουλίου). *Πώς να γράψετε ένα σχέδιο δράσης (με υπόδειγμα και παράδειγμα)*.

13. Greene J., (2019, 30 Ιουλίου). *How to Prioritize When Everything Feels Important.* <https://zapier>.
14. Hashem N., (2023, 19 Ιανουαρίου). *Θ'ΕΤΟΝΤΑΣ ΣΤΟΧΟΥΣ S.M.A.R.T. ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΪΡΗΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΣΑΣ.*
15. Flexcatering, (2023, 6 Ιουνίου). *Καθορισμός και επίτευξη των στόχων σας στην τροφοδοσία: A Step-by-Step Guide to Success.*
16. The Restaurant Times powered by POSIST Technologies. *Βασικά καθήκοντα και ευθύνες ενός διευθυντή υπηρεσιών τροφίμων.*
17. Rowland O., (2023, 21 Ιουνίου). *Διευθυντής εστιατορίου: περιγραφή εργασίας.* <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/job-descriptions/restaurant-manager-job-description>
18. Πράγματι, (2023, 15 Απριλίου). *Περιγραφή εργασίας Caterer:* .
19. Nelson K., (2023, 24 Ιανουαρίου). *15 Ρόλοι και ευθύνες του προσωπικού εστιατορίων: Δημιουργήστε την ομάδα των ονείρων σας.*
20. Rossingol N., (2023, 26 Ιουνίου). *Τι είναι η ανοικτή επικοινωνία και γιατί έχει σημασία στον εργασιακό χώρο.*
21. RESTOBIZ, (2023, 27 Ιουνίου). *Αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας για εστιατορες.*
22. Holtzapple A., (2018, 06 Φεβρουαρίου). *ΈΞΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΪΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ.*
23. Quast L., (2011, 31 Οκτωβρίου). *Πώς το να γίνετε μέντορας μπορεί να ενισχύσει την καριέρα σας.* Forbes
24. actiTIME, (2021, Απρίλιος). *10 τρόποι για να ιεραρχήσετε τις εργασίες σας όταν όλα είναι ύψιστης προτεραιότητας (+ Φύλλα εργασίας).*
25. SCRUMstudy, (2022, Νοέμβριος 09). *Various Methods for User Story Prioritization.*
26. Güzelsevdi, C., (2021, 29 Σεπτεμβρίου). *Μάθηση και Ανάπτυξη/Επιχειρησιακή εκπαίδευση ομάδων.* Projectcubicle.