

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

GAŠPER BOŠTJANČIČ

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKA NALOGA

**VPLIV INFORMACIJSKIH TEHNOLOGIJ NA PROCES STREŽBE V
GOSTINSTVU**

Ljubljana, september 2013

GASPER BOŠTJANČIČ

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisani Gašper Boštjančič, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtor diplomskega dela z naslovom VPLIV UVAJANJA INFORMACIJSKIH TEHNOLOGIJ NA PROCES STREŽBE V GOSTINSTVU, pripravljen v sodelovanju s svetovalcem prof. dr. Jurijem Jakličem.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v diplomskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobil vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisal;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene diplomskega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorja: _____

KAZALO

UVOD	1
1 INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA	2
1.1 Vloga informacijske tehnologije	3
1.2 Vpliv informacijske tehnologije	4
1.3 Vlaganje v informacijsko tehnologijo	6
1.4 Poslovni proces.....	7
1.5 Vpliv informacijske tehnologije na procese	8
2 INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA V GOSTINSTVU	11
2.1 Potrebe potrošnikov	12
2.2 Vrste informacijskih tehnologij v strežbi	13
2.2.1 Klasični način strežbe	13
2.2.2 Daljinski način strežbe	13
2.2.3 Brežžična tehnologija NFC.....	14
2.2.4 Tehnologija RFID	14
2.2.5 Interaktivna miza	15
3 PROCESI V STREŽBI.....	16
3.1 Klasični proces.....	16
3.2 Daljinski proces	17
3.3 Brežžični proces NFC	18
3.4 RFID proces.....	19
4 RAZISKAVA	20
4.1 Anketa s strankami	20
4.2 Anketa z natakariji	23
5 PRIMERJALNA ANALIZA UPORABE INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE	25
5.1 Klasični način	25
5.2 Daljinski način.....	26
5.3 Tehnologija NFC	26
5.4 Tehnologija RFID	27
5.5 Rezultati analize	27
SKLEP	29
LITERATURA IN VIRI	31

KAZALO SLIK

Slika 1: Shematski prikaz poslovnega procesa	7
Slika 2: Tipične potrebe strank v lokalu.....	12
Slika 3: Klasični način	16
Slika 4: Daljinski proces	17
Slika 5: NFC proces	18
Slika 6: RFID proces	19

KAZALO TABEL

Tabela 1: Strateške prednosti uporabe IT-ja v podjetju	5
Tabela 2: Procesna organiziranost	9
Tabela 3: Odgovori na anketni vprašalnik s strankami.....	20
Tabela 4: Odgovori na anketni vprašalnik z natakarji	23
Tabela 5: Analiza uporabe tehnologij	27

UVOD

Kaj vse prinaša informacijska tehnologija (v nadaljevanju IT) in kaj je njen bistven pomen, je opredelila Bučarjeva: »Razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT) je zelo dinamičen, uporaba teh tehnologij prodira v vse sfere gospodarstva in družbe in predstavlja izjemno priložnost za rast produktivnosti in povečanje kakovosti življenja posameznikov« (Stare & Bučar, 2005, str. 13). Vse nove tehnološke in netehnološke spremembe v informacijski tehnologiji uvajajo nove možnosti, prednosti, nevarnosti in izzive v samem poslovanju podjetja v gospodarskem okolju. Uporaba informacijske tehnologije bistveno vpliva na učinkovitost podjetij in na sama nacionalna gospodarstva. Njeno uvajanje ima velik vpliv na razvoj storitvenega sektorja in ne prinaša le pomembnih sprememb v industrijskih panogah. »Z uporabo IKT prihaja do korenitih sprememb s stalnim in vse hitrejšim ustvarjanjem novih proizvodov in storitev, novih načinov poslovanja, novih tržnih in naložbenih priložnosti« (Stare & Bučar, 2005, str. 13). Uvajajo se namreč novi načini komuniciranja in medsebojnih odnosov med samimi ljudmi in podjetji (Stare & Bučar, 2005, str. 13).

Uporaba IT vse bolj zaznamuje naše vsakdanje življenje. Po podatkih statističnega urada Republike Slovenije spadamo Slovenci po opremljenosti in uporabi informacijskih-komunikacijskih tehnologij (IKT) v povprečje držav članic Evropske unije. Po podatkih urada je uporaba širokopasovne povezave vse pogostejša, beležijo, da jo je v prvem četrtletju uporabljalo 73% gospodinjstev. Vsaj enkrat na teden jo je uporabljalo 65% oseb starosti od 16 do 74 let (Svetovni dan telekomunikacij in informacijske družbe 2013). Pomembno vpliva na področje storitev gostinstva, kjer se tehnologija uporablja. Vpliva tudi na sam delovni proces strežbe oziroma gostinstva na splošno, najsi bo to sprejemanje, oddajanje naročila in sama priprava le tega.

Namen diplomske naloge je primerjalno analizirati uporabo IT v procesu strežbe, ki se uporabljajo in nove načine, ki se pojavljajo s samim tehnološkim napredkom. Diplomska naloga je usmerjena izključno na proces, kjer prihaja do interakcije tehnologije med končnimi uporabniki (strankami) in zaposlenimi, ki to tehnologijo uporabljajo pri svojih delovnih procesih. Osredotočil se bom na tehnologijo naročanja in sprejemanja naročila. Opredelil bom tudi sam vpliv razvoja IT na procese, kot ga vidijo posamezni strokovnjaki na tem področju.

Cilj diplomske naloge je prikazati, da so z uporabo napredne tehnologije v gostinstvu doseženi pozitivni učinki uporabe tako s strani izvajalcev poslovnih procesov, kot tudi s strani odjemalcev oziroma strank. Možnosti novih načinov strežbe so le še stvar prihodnosti in vsako leto dobivajo nove razsežnosti. V nalogi bom predstavil dejanske prednosti oziroma slabosti posameznih načinov strežbe.

Cilj bom dosegel s pomočjo raziskave obstoječih sekundarnih virov o tehnologiji, ki se uporablja v gostinstvu in poslovnih procesih na splošno (članki, učbeniki, strokovna literatura ipd.) in s pomočjo primarnih virov kot je anketni vprašalnik. S strankami in natakariji, ki se soočajo z novimi tehnološkimi procesi načina strežbe, bom izvedel anketo. Na podlagi teh virov bom ugotovil kakšne dejanske prednosti in slabosti prinaša uvajanje visokih tehnologij na področju gostinstva in njihov vpliv na proces strežbe.

Diplomska naloga je sestavljena iz petih poglavij. V prvem bom opredelil IT, njeno vlogo, pomen in vpliv na poslovanje podjetij. V drugem delu prvega poglavja bom predstavil poslovni proces. Na kaj vse se poslovni proces nanaša in kako IT podpre izvajanje aktivnosti procesa. Predstavil bom tudi konkurenčne prednosti uporabe IT, ki so jih opredelili priznani avtorji. Opredelil bom strateške prednosti uporabe IT, ki bo prikazana s Tabelo 1 in procesno organiziranost v Tabeli 2.

Drugo poglavje je namenjeno predstavitvi IT v gostinstvu. Predstavil bom potrebe potrošnikov in tehnologije, ki so uporabljene v gostinstvu na področju naročanja in oddajanja naročil oziroma strežbe kot celote.

Nato bom v tretjem poglavju opisal in prikazal procese v gostinstvu, kjer bom podrobno predstavil posamezne procese strežbe, ki sem jih izbral za predstavitev v sami nalogi. S pomočjo programa Bizagi Process Modeler bom izdelal modele procesov za lažje razumevanje poteka strežbe.

V četrtem poglavju bom predstavil rezultate anket z zaposlenimi, ki so v neposrednem stiku s tehnologijami in končnimi uporabniki - strankami.

V petem poglavju bom predstavil svoje rezultate raziskave, kjer bo podana primerjalna analiza možnosti uporabe IT v procesu strežbe.

1 INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA

Gradišar, Jaklič in Turk (2007, str. 5) trdijo, da je naša družba na prehodu iz industrijske v informacijsko dobo, saj uporaba IT v podjetjih prinaša hitrejšo in kakovostnejšo obdelovanje podatkov ter hitrejši in kakovostnejši prenos podatkov na izbrano mesto. »Pri tem IT opredelimo kot tehnologijo za obdelavo informacij oziroma za uresničevanje informacijskih sistemov« (Gradišar et al., 2007, str. 5). IT se močno odraža v delovanju podjetja v ožjem in širšem poslovnem okolju in na samo organizacijsko strukturo. Prav tako (Gradišar et al., 2007, str. 62) razumejo IT kot skupek računalniške, programske in druge opreme, ki je namenjena zbiranju, obdelovanju, shranjevanju, pošiljanju in izmenjavi podatkov.

Tanja Kamin meni, da je IT v 20. stoletju odigrala pglavitno vlogo v ekonomskem, političnem, kulturnem in družbenem življenju. »Informacija se je oblagovila, oziroma je dobila značaj dobrine z očitno ekonomsko vrednostjo« (Kamin, 2001, str. 51).

Kakšen vpliv je imela informatizacija skozi čas, je bilo seveda odvisno od zmožnosti, ki so bile na voljo, da so podjetja pridobila koristi, ki jih IT nudi. Kovačič in Bosilj-Vukšičeva (2005, str. 101-102), sta obdobja razdelila na:

- Obdobje obdelave podatkov, kjer je v ospredju avtomatizacija poslovanja. Bistvenega pomena so podatki, obdelani na klasični način ali računalniško. V uporabi so luknjane kartice, katerih namen je spremljanju poslovanja, stroškov in zalog.
- Obdobje poslovnih informacijskih sistemov kjer je v ospredju, oblikovanje in priprava informacij za poslovanje in poslovno odločanje. V tem obdobju so uporabniki neposredno vključeni, dviguje se posameznikova osebna produktivnost in učinkovitost poslovanja.
- Obdobje strateških informacijskih sistemov, ki je še dandanes aktualno. Bistven je pomen uspešnosti poslovanja. Vključuje uporabo sodobnih informacijskih orodij in interneta, elektronsko poslovanje, omrežno računalništvo in upravljanje znanja.

1.1 Vloga informacijske tehnologije

Uporaba IT lahko bistveno poveča konkurenčnost podjetja, poveča njegovo učinkovitost in uspešnost. Informacijski sistem omogoča (Gradišar & Resinovič, 2001, str. 387):

- hitrejšo, bolj kakovostno izvajanje delovnih procesov,
- boljše odločanje, ker poišče, generira in predstavi podatke, ki tvorijo informacijsko podlago za odločanje in boljšo uporabo znanja pri tem,
- boljše komunikacije znotraj podjetja ter med podjetjem in njenim okoljem.

Stemberger navaja, da so podjetja v industrijski dobi medsebojno konkurirala z naslednjimi bistvenimi viri podjetja, in sicer z ljudmi, kapitalom in pa strojno opremo. V tako imenovani novi ekonomiji pa je vse bolj v ospredju nova sestavina in sicer, informacijska tehnologija. Po njegovem mnenju bi morala biti informacijska tehnologija implementirana v teorijo poslovanja zaradi 3-eh razlogov (2001, str. 198):

- IT ima najhitrejšo rast, prinaša največje spremembe, sposobnost in potenciali IT se nenehno povečujejo.
- Ima bistveno vlogo v uspešnejšem delovanju poslovanja podjetij. Na podjetja z vidika upravljanja vpliva na zniževanje cikličnih, razvojnih, tržnih časov, zmanjšuje zaloge, opremo in število ljudi. Pomembno vpliva tudi na odnose s strankami saj lažje sledi in se prilagaja njihovim potrebam, omogoča zajem znanja o poslovanju.

- S pojavom interneta se pridobiva povsem nove oblike naročanja, procesiranja naročil in izdajanja proizvodov oziroma storitev. Podjetjem med drugim nudi možnost opravljanja dela poslovanja ali celo celotnega poslovanja s spletne strani.

Dokazano je, da internet in e-poslovanje lahko znatno pripomoreta h gospodarski rasti, še posebno na področju storitvene dejavnosti (OECD, 2000 str. 13). To velja tudi za panogo gostinstva, kjer se, z razvojem IT in njenih novih načinov uporabe vse bolj soočamo z oblikami e-poslovanja, ki ima vse večjo vlogo v poslovnem svetu. Tako mnenje opredelijo tudi Gradišar et al., (2007, str. 184): »Danes e-poslovanje obsega veliko več kot le navadno izmenjavo računalniških podatkov in delovanje spletne trgovine. Vse, kar danes delamo v sklopu svoje poslovne dejavnosti s pomočjo računalniških aplikacij in računalniških omrežij, imenujemo e-poslovanje.«

Neposredne koristi e-poslovanja so (Gradišar et al., 2007, str. 194):

- zmanjšanje stroškov pri pripravi in pošiljanju dokumentov,
- hitrejša komuniciranje ter
- povečanje zanesljivosti in točnosti pri prenosu podatkov.

Posredne koristi:

- krajšanje poslovnega cikla,
- zmanjševanje zalog in nanje vezanih obratnih sredstev,
- večja konkurenčnost pri pridobivanju poslov itd.

1.2 Vpliv informacijske tehnologije

Primarni cilj IT je bil doseči organizacijski učinek na širokem področju, njen namen pa povečanje učinkovitosti in produktivnosti (Srića & Spremić 2000, str. 18). Danes je IT izrednega pomena, saj neposredno vpliva na gospodarsko rast, na večanje dodane vrednosti države in njeno produktivnost (Stare, 2005, str. 42). Srića in Spremić (2000, str. 20) navajata, da postaja IT gonilna sila modernega poslovanja in ustvarja bistvene spremembe v oblikah in načinih poslovanja.

»Načela konkurenčnosti, ki so še do včeraj veljala v industrijski dobi, danes veljajo samo še pogojno, njihova veljava pa pospešeno pada« (Stemberger, 2001, str. 198). Avtor je mnenja, da se podjetja po celem svetu srečujejo z večjimi spremembami, kot so jih le-ta doživela med samo industrijsko revolucijo. Vsem novostim, ki so jim podjetja in posamezniki navzoči, lahko vpliv lažje občutimo zaradi globalizacije, večje vloge intelektualnega kapitala, predvsem pa zaradi vpliva interneta. »Pravila igre se spreminjajo,

pretekla znanja postajajo zastarela in neuporabna v svetu, kjer je edina stalnica sprememba« (Stemberger, 2001, str. 198).

»Zaradi vse večje produktivnosti, ki je rezultat avtomatizacije na področju obdelave podatkov in v proizvodnji, se krajša delovni čas in daljša prosti čas (...) informacijska in komunikacijska tehnologija ugodno vplivata na področje storitvenih dejavnosti« (Gradišar & Resinovič 2001, str. 6).

Podjetja morajo, ne glede na panogo v kateri se nahajajo, upoštevati hitrejšo ustvarjanje novih storitev s hkratnim zmanjševanjem stroškov. Poleg tega je IT okolje postalo zelo zapleteno, tako na aplikativnem kot na infrastrukturnem področju, ki vključuje fizične in navidezne strežnike ter računalništvo v oblaku. Da se podjetje le najbolj odzove na izzive v poslovnem okolju, se rešitve nahajajo v operativnem delu IT podjetja. To omogoča avtomatizacija procesov, ki prinašajo standardizacijo, večjo usklajenost in kakovost. Vse to se odraža pri končnih uporabnikih in pri izvedbi same storitve. Ustvarjanje novih IT storitev ter njihova implementacija v produkcijsko okolje in operativno vzdrževanje le teh, so procesi. Pri teh standardizacija in avtomatizacija zagotavljata prostor za zmanjšanje stroškov poslovanja, hkrati pa omogočata boljše spremljanje in upravljanje kakovosti IT storitev. Med procesom avtomatizacije je najbolj pomembno zajeti celoten proces (end-to-end proces). Avtomatizacija dnevnih nalog in aktivnosti lahko v veliki meri poveča učinkovitost IT na način, da zmanjša ročno delo. S tem se zmanjša tudi možnost človeških napak. Obenem je mogoče opredeliti različne postopke, ki opredeljujejo scenarije delovanja sistema, če do napake vseeno pride.

V nadaljevanju naloge nam Tabela 1 prikazuje strateške prednosti, ki jih uporaba IT prinaša in na katera področja se IT osredotoča.

Tabela 1: Strateške prednosti uporabe IT-ja v podjetju

Področje	Vpliv informacijske tehnologije.
Globalizacija poslovanja	IT enostavno in poceni prenaša informacije na velike razdalje in ukinja časovne in prostorske omejitve v poslovanju.
Prenova poslovnega procesa	IT podpira procesi pristop, timsko delo in omogoča drastično spremembo v poslovanju.
Hitrost odziva na tržne pogoje	IT dviguje raven operativne učinkovitosti, avtomatizira in pospešuje procese, vpliva na krajšanje poslovnih ciklov, s čimer omogoča sledenje dinamike tržišča in hitrejšo reakcijo na strateške nevarnosti.

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

Področje	Vpliv informacijske tehnologije
Povezanost, strateška partnerstva	IT povezuje poslovne sisteme in vse udeležence, ki imajo potrebo komunicirati, s čimer se poenostavi organizacijska struktura, doseže visoka raven integracije poslovanja in izogiba vlogi posrednika med transakcijami.
Upravljanje z človeškimi viri	IT omogoča ohranjanje, distribucijo in ustvarjanje novega znanja, s čimer vpliva na povečanje intelektualnega kapitala podjetja.
Spremljanje in nadzor	IT nadzira status posameznih aktivnosti in procesov dokler trajajo, odstopanja pa se lahko popravijo med samim izvajanjem postopka.
Izboljšanje kakovosti	IT omogoča hitro analizo procesa, njena inovativna uporaba pa lahko precej izboljša kakovost storitev do končnih kupcev.
Osredotočanje na kupca	IT omogoča enotno učinkovito komunikacijo z milijoni kupcev, hiter odgovor na njihove potrebe in proizvodnjo produktov, ki so prilagojeni okusu kupcev.

Vir: Srića V. & Spremić M. Informacijskom tehnologijom do poslovnog uspeha 2000, str. 101.

1.3 Vlaganje v informacijsko tehnologijo

Pomen vlaganj na področju informacijsko komunikacijskih tehnologij iz leta v leto narašča, kar ugotavljata Rožanec in Krisper (2003, str. 20). Menita, da lahko pridobimo večje poslovne koristi kot od drugih vrst vlaganj, seveda ob tako imenovanih inovativnih načinih uporabe. Po njunem mnenju je kapital dosegel mejno vrednosti donosa, z rastjo IT pa bo informacija ključnega pomena za uspešno finančno poslovanje. Ob zanemarjanju le-te bodo podjetja izgubljala prihodke, pozicijo na trgu in v najhujšem možnem primeru tudi propadla. Strinjata se, da je od nekdaj težko vlagati v tako imenovano pravo IT. Vzroki za to so sledeči (Rožanc & Krisper, 2003, str. 20):

- hitrost tehnoloških sprememb,
- intenziteta sprememb v poslovnem svetu,
- spreminjajoče se kupčeve zahteve,
- spremembe v podjetju (kot posledica prej omenjenih vplivov).

Zavedajoč se pomena IT, so pri Motorola Solutions opravili anketo in ugotovili, da naj bi 56% anketiranih, ki se ukvarjajo z gostinstvom in turizmom, v letu 2011 povečali investicije v mobilne rešitve. Omenjene investicije naj bi izboljšale njihovo operativno učinkovitost in izkušnjo strank. Njihova raziskava je razkrila tudi, da se 91% ljudi, ki se ukvarjajo s končnimi odločitvami, zaveda pomembnosti mobilne in brezžične tehnologije, od teh jih 78% podpira mobilne tehnologije za potrebe pridobivanja konkurenčne prednosti (Enzer, 2011).

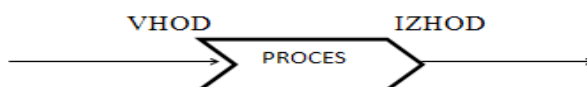
O samem vlaganju v IT imata svoje mnenje tudi Srića in Spremić, ki trdita, da imajo podjetja IT za ključni faktor rasti in konkurenčne prednosti. V povprečju podjetja vlagajo v IT okoli 5% vseh prihodkov, ki jih ustvarijo. Podjetja z največjim tržnim deležem v IT vlagajo med 3%-9% vsega prihodka, odvisno od panoge kjer se nahajajo, kar je več od povprečja (2000, str. 44).

1.4 Poslovni proces

Vsa podjetja v poslovnem svetu imajo poslovne procese. Ti poslovni procesi jih določujejo in opišejo, kako poteka izvajanje poslovanja. Enako velja za storitveni sektor oziroma bolj konkretno za gostinske storitve. V nadaljevanju bo opredeljen pojem poslovni proces, kot ga vidijo nekateri strokovnjaki na tem področju, ki v splošnem velja za celoten sektor gospodarstva. V poglavju 3 bodo procesi strežbe natančno opisani in prikazani.

Kovačič in Bosilj-Vukšićeva (2005, str. 29) opredelita poslovni proces na naslednji način: »Poslovni proces opredeljujemo kot skupek logično povezanih izvajalskih in nadzornih postopkov in aktivnosti, katerih posledica oziroma izid je načrtovani izdelek ali storitev.« Hkrati pa navajata, da sam proces ni definiran po svojih aktivnostih, ki jih delajo zaposleni, ampak po sosledju dejavnosti, ki jih morajo opraviti, da na koncu procesa, to je na izhodni strani, dobimo rezultate. »Govorimo o ureditvi procesnih aktivnosti skozi čas in prostor, z začetkom in koncem ter z jasno zaznanimi vhodi in izhodi« (2005, str. 29). Za lažje predstavo Slika 1 nazorno prikaže poslovni proces.

Slika 1: Shematski prikaz poslovnega procesa



Vir: A. Kovačič & V. Bosilj-Vukšić, Management poslovnih procesov; prenova in informatizacija poslovanja 2005, str. 29.

Prav tako navajata, da se v podjetju in izven njega odvijajo procesi z različnimi dejavnostmi. Menita, da je potrebno upoštevati le tiste, ki so usmerjene k povečevanju dodane vrednosti končnih produktov (Kovačič & Bosilj-Vukšić, 2005, str. 30).

Hiter razvoj IT vpliva na poslovne procese v večini podjetij. Kot navajajo Gradišar et al., (2007, str. 148), so poslovni procesi v podjetjih pogosto neurejeni, se ne prilagajajo in s tem obremenjujejo poslovni in informacijski vidik samega poslovanja, ki poteka preko številnih oddelkov. Potrebno bi jih bilo racionalizirati, standardizirati, poenostaviti postopke, uvesti organizacijske spremembe in jih nadgraditi z ustrezno računalniško podporo.

Po mnenju Kovačiča in Bosilj-Vukšičeve je učinkovitost izvajanja poslovnih procesov za podjetje bistvenega pomena zato je pomembno, da z uporabo IT spremenimo in izboljšamo njihovo izvajanje. »Večjo učinkovitost procesov dosežemo z odstranitvijo nepotrebnih aktivnosti, avtomatizacijo določenih opravil, boljšim dostopom do skupnih podatkov, izboljšano komunikacijo med izvajalci procesa ipd...« (Kovačič & Bosilj-Vukšić, 2005, str. 41). Z večjo učinkovitostjo seveda posledično dosežemo uspešnost, vendar pa moramo paziti na napačne stvari, saj jih po njunem mnenju lahko prav tako delamo učinkovito. Izboljšavo uspešnosti procesov prinašajo spremenjene procese, nove izdelke in pa nove storitve (2005, str. 41).

Gradišar et al., (2007, str. 145) ugotavljajo, da ima IT lahko vpliv na povezljivost, učinkovitost in prilagodljivost poslovanja in da ima učinke na preglednost in kakovost samega izvajanja poslovnih procesov. Same naložbe v tehnologijo neposredno nimajo vpliva na dvig poslovne uspešnosti in konkurenčnosti organizacij. Menijo, da IT na to lahko učinkuje pozitivno le posredno, vendar le pogojno, če podjetje dela tako imenovane »prave stvari«, ki so tehnološko podprte na pravi način.

1.5 Vpliv informacijske tehnologije na procese

Srića in Spremić sta mnenja, da IT ustvarja informacije in znanje, povezuje organizacijske oddelke podjetja, ustvarja novo organizacijsko strukturo, nove načine poslovanja in prinaša številne konkurenčne prednosti. Poslovni procesi so bistveno hitrejši in z uporabo IT-ja se celostno menjajo in izboljšujejo, pri čemer se pojavljajo novi izzivi upravljanja z informacijami (2000, str. 23-27):

- uporaba novih tehnologij sproža stalne spremembe,
- »poplava« informacij in odpor uporabe računalnika,
- hitre reakcije na tržne spremembe,
- stroškovna učinkovitost,
- varnost in etična načela.

Tabela 2 prikazuje razliko med standardnim postopkom in organiziranim procesom v podjetju, kot ga opredelita Srića in Spremić (2000).

Tabela 2: Procesna organiziranost

Standardni proces	Organiziran proces
Iz več delovnih mest, napraviti eno	Integracija več specializiranih postopkov v enega, omogoča večjo učinkovitost in celovitost upravljanja dela.
Zaposleni sprejemajo odločitve	Povečuje motivacijo, avtonomnost in odgovornost in s tem učinkovitost opravljenega dela.
Faze postopka se izvajajo z naravnim redom	Poslovni procesi niso več linearni samo zato, ker jih je tako nekdo oblikoval in se uvaja, kjer je to mogoče, vzporedni procesi, ki vodijo do manjših stroškov in virov.
Procesi imajo več različic	Prilagajanje končnemu uporabniku, je bolje od standardiziranih procesov, saj vključuje vse mogoče postopke, ki so najpogostejše uporabljeni.
Delo se opravlja tam, kjer je smiselno	Ni potrebno veliko število oddelkov da dosežemo želeno.
Zmanjšuje se nadzor in preverjanje	Večje zaupanje zaposlenih, nerelavantni postopki so prepuščeni avtonomnemu odločanju, ki povečuje motivacijo in odgovornost.
Uvaja se hibridne centralizirano-decentralizirano postopke	S pomočjo IT-ja se veliko dela nadzorujejo s središča standardnih pravil, vgrajenih v računalniške programe.

Vir: V. Srića & M. Spremić, Informacijskom tehnologijom do poslovnog uspeha, 2000, str. 66.

»Informacijske tehnologije (IT) so postale eden izmed vstopnih faktorjev za uspešen nastop na trgu. Integrirane so v vse ključne procese poslovanja« (Bulc, 2004, str. 39). Bulčeva trdi, da je IT postala ena od pglavitnih dejavnikov za večanje lastniških deležev podjetja in da nudi osnovo za razvoj ostalih dejavnikov, ki vplivajo na učinkovite procese in moderne poslovne modele. Kljub najsodobnejši tehnologiji, je bolj pomembno, da se IT učinkovito vključi v sam poslovni model in poslovne procese znotraj samega podjetja, saj so procesi notranjega značaja, manj transparentni in jih konkurenca zatorej težje ponovi. Pomembno je, da IT pravilno razumemo. Njeno uporabnost, stopnjo vključenosti v že obstoječo poslovno strukturo in odzivnost ne glede na dane situacije s katerimi se lahko podjetje ali poslovni procesi srečujejo. Le to nam omogoča učinkovito rabo IT pri novih poslovnih inovacijah. Prav te inovacije pa so na koncu pravi razlog za nenehno večanje vrednosti podjetja ali drugače dobičkonosnosti poslovanja. Poslovna inovacija je

notranjega značaja, vezana na interne procese. Konkurenca načeloma potrebuje več časa da jo razume, predela, ponovi. Glavni poudarek je, kako se določen proces oziroma poslovanje izvaja in ne več toliko kaj se izvaja, kar je jedro poslovanja oziroma poslovnega procesa. Prav tako v svojem delu izpostavlja, da morajo podjetja svojo ključno prednost in poslovni smisel IT-ja iskati v večji produktivnosti, to je v (Bulc 2003, str. 39-41):

- zmanjševanju fizičnega oziroma rutinskega dela,
- boljšemu izkoristku materialov in infrastrukture,
- hitrejšemu izvajanju poslovnih aktivnosti,
- izboljšani kakovosti poslovanja,
- večji dodani vrednosti posameznika na enoto dela.

Večja produktivnost po njenem mnenju zagotavlja večjo stopnjo prispevka, ki ustvarja pogoje za rast, povečuje investicijsko sposobnost, omogoča večji iztržek na enoto vloženega kapitala in posledično bolj plačana delovna mesta. »Le najnovejši IT produkti in njihova inovativna integracija v poslovne procese za kratek čas še zagotavljajo podjetju konkurenčno prednost« (Bulc, 2003, str. 41). Bulčeva navaja, da tako kot za vse ostale produkte veljajo precej podobna pravila pri tehnoloških inovacijah. Takoj, ko končni uporabniki neko novost na trgu opazijo, jo začnejo vse bolj uporabljati in se njena tržna moč poveča, jo poizkuša vse več ostalih konkurentov implementirati v svoje lastne poslovne procese. S tem podjetje, ki je začelo z neko novostjo nima več prvotne konkurenčne prednosti, ampak jo uporablja le še zaradi nuje in na trgu ni več tako razpoznavno kot je bilo oziroma bi lahko bilo (Bulc 2003, str. 39).

Stemberger napoveduje, da se bodo podjetja s svojimi storitvami in produkti poskušala vse bolj prilagajati vsakemu potrošniku, da bi zadovoljila njegove potrebe. Govori o tako imenovani množični individualnosti. Izpostavlja, da postajajo potrošniki in zaposleni zaradi sodelovanja nekakšni poslovni partnerji, podjetja pa odvisna od intelektualnega kapitala. »Prilagojena tehnološka in organizacijska platforma, odzivnost in hitrost izvajanja, od ideje do izvedbe, pa bodo postala konkurenčna prednost organizacij« (Stemberger, 2001, str. 197).

Po mnenju Resinoviča in Gradišarja je osnovni namen posredovanje čim večje vrednosti kupcem. Navajata pa tudi, da informacijski sistemi lahko povečujejo konkurenčnost organizacije in pa obratno, zmanjšujejo konkurenčnost ostalih tekmecev in sicer z izločanjem nepotrebne dela ali pa z usklajevanjem dela različnih oddelkov, ki izboljšujejo kakovost in odzivnost procesov (2001, str. 377).

2 INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA V GOSTINSTVU

Tako kot v mnogih dejavnostih, so bile prvotne aplikacije usmerjene na računovodstvo in avtomatizacijo ponavljajočih in dolgotrajnih delovnih nalog. Programska oprema je bila izposojena od drugih dejavnosti z domnevo, da jo bodo lahko uporabili tudi v gostinstvu, vendar pa so bila podjetja pri tem le delno uspešna, saj so se poslovni procesi in postopki le s težavo srečevali z zmožnostmi računalniških sistemov. Največjo oviro so predstavljali veliki stroški in tehnološke zmožljivosti, ki so si jih privoščila le uspešna oziroma premožna podjetja. V zadnjih 20-ih letih pa se je uporaba IT na področju gostinskih storitev zelo povečevala in revolucionizirala (The impact of information technology in Hospitality Industry, 2010).

Tudi lastniki gostinskih lokalov se pomena IT zelo dobro zavedajo in poskušajo držati korak s časom. In ne samo to, priča smo nekaterim povsem novim metodam, ki jih uporabljajo gostinci, da bi pridobili nove stranke, povečali učinkovitost procesov ali bili preprosto nekaj več oziroma drugačnega. Dejstvo je, da imamo v Sloveniji veliko število lokalov, restavracij, klubov, večjih koncertnih prireditev in še bi lahko naštevali, njihova skupna značilnost je, da želijo vse naštete dejavnosti uporabniku-stranki omogočiti nepozabno doživetje na najhitrejši in cenovno najugodnejši način, ki jim ga, seveda delno, omogoča prav IT.

Razvijajo se novi sodobni načini poslovanja; od klasičnega načina naročanja in sprejemanja, do oddajanja naročil preko lastnih mobilnih telefonov. Zapisovanje naročil na pisalni blok se nadomesti z beleženjem naročil z dlančnikom (orderman), plačevanje namesto z gotovino s karticami RFID (angl. Radio frequency identification). Vse te inovacije in implementacije informacijskih tehnologij so izredno močan pospeševalec konkurenčne prednosti, dviga produktivnosti in omogočajo nižje stroške poslovanja in prihrank na času. Med najbolj pomembne dejavnike uporabe IT štejemo ustvarjanje dobička, povečanje učinkovitosti zaposlenih in predvsem zadovoljstvo strank.

»Napredek v razvoju IT, povečevanje znanja in uveljavljanje globalnega trga so najpomembnejši dejavniki, ki oblikujejo sodobno družbo in nakazujejo obetavno prihodnost. Takšna družba se je sprva imenovala postindustrijska, kasneje storitvena, danes pa je zanjo splošno sprejeta oznaka informacijska družba« (Gradišar et al., 2007, str. 6). Bistveno razliko med družbenimi obdobji avtorji vidijo predvsem v tem, da gonilno sredstvo niso več proizvodnji produkti, nove materialne dobrine, pač pa procesiranje podatkov in pa informacijske storitve. Prehod iz industrijske v informacijsko družbo zaznavajo, ko narodno gospodarstvo postane odvisno od IT (Gradišar et al., 2007, str. 7).

Vse to velja tudi za gostinstvo, kjer imamo na eni strani stranke, ki želijo dobrino (storitev) in zaposlene, ki njihove želje uresničujejo. V nadaljevanju so predstavljeni različni načini strežbe, ki vključuje oddajanje in sprejemanje naročil. To pomeni več vrst možnih vhodov,

medtem ko se izhodi praviloma ne menjajo. Med samim procesom strežbe imajo zaposleni različne možnosti, kako bodo določeno aktivnost izvedli. Vendar pa se moramo zavedati, da nekatere možnosti izvajanja strežbe v določenem segmentu gostinstva ne bodo igrala tako pomembne vloge, ker je marsikateri gostinski obrat zaradi specifičnosti, ki jo definira posamezen način, enostavno ne bo hotel implementirati. Nekateri predstavljeni načini strežbe so primerni predvsem za mlajšo populacijo, drugi za večje dogodke, kjer se zvrsti veliko število udeležencev, spet drugi so bolj primerni za restavracije itd.

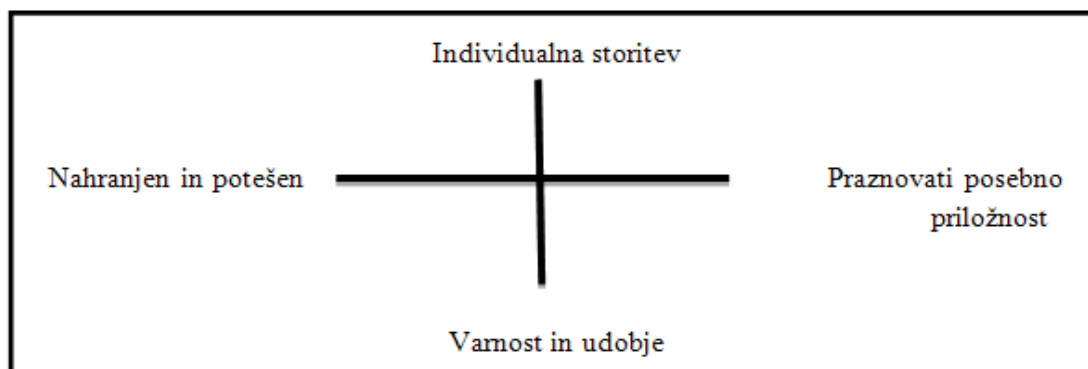
2.1 Potrebe potrošnikov

Čeprav stranke (kupce) privlačijo določene znamke in določeni tipi storitve oziroma storitvene znamke, pa se nočejo počutiti kot številke. Njihova pričakovanja se med znamkami razlikujejo. Nekateri so za bolj tekoče in standardizirano postrežbo (storitev), spet drugi za bolj osebno in prilagojeno njihovim željam, oziroma potrebam. Prav tako lahko pričakujemo, da bo stranka pričakovala nekaj čisto drugačnega, odvisno od njenega razpoloženja, priložnosti ali pa samo zaradi dela dneva, ali je to jutro ali večer (Lashley, 2000, str. 5).

Zavedati se moramo, da so potrebe strank dinamične in bolj kot jih koristijo, tem bolj se njihova pričakovanja spreminjajo in nadgrajujejo. Zato morajo biti v gostinstvu ves čas pozorni na pričakovanja strank in izpopolnjevati načine odzivanja na ta pričakovanja. Ne morejo enostavno sedeti križem rok in predvidevati, kaj si stranke želijo (Lashley, 2000, str. 6).

Slika 2 prikazuje štiri značilne želje, oziroma potrebe strank, kot jih je opredelil Lashley.

Slika 2: Tipične potrebe strank v lokalu



Vir: C. Lashley, *Hospitality Retail Management*, 2000 stran 6.

V večini gostinskih storitev gre za situacijo, kjer se osebje oziroma zaposleni srečujejo s strankami osebno, gre za tako imenovano face-to-face tehniko. Med to interakcijo gostje

zavedno in nezavedno ocenjujejo nastop natakara, izvaja celotno storitev. Govorica telesa, ton glasu, izbor besed, izgled in osebna higiena pri strankah gradijo sliko, oziroma pustijo vtis na celotno podjetje in samo storitev (Lashley, 2000, str. 6).

2.2 Vrste informacijskih tehnologij v strežbi

V tem poglavju so na kratko predstavljene različne vrste tehnologij, ki so uporabljajo v procesu strežbe. Opredeljena je njihova sestava in samo delovanje. V naslednjem poglavju so podrobneje predstavljeni posamezni procesi.

2.2.1 Klasični način strežbe

Klasična strežba uporablja računalnik oziroma blagajno s programsko opremo namenjeno gostinskim storitvam, ki omogoča izdajo računov, centralno vodenje zalog in pregled poslovanja na splošno. Deluje na podlagi lokalnega omrežja. Blagajniški program lahko obvladujemo s tipkovnico oziroma miško ali z dotikom na ekranu imenovanem »touch screen-om« oziroma zaslonom na dotik. Gre za najbolj razširjen način, sama uporaba tehnologije z vidika natakara je zelo preprosta.

2.2.2 Daljinski način strežbe

Pri daljinskem načinu (orderman) gre za brezžično naročanje, ki deluje na podlagi lokalnega omrežja. Tehnologija sestoji iz prenosnega brezžičnega terminala oziroma dlančnika, ki ga okoli pasu nosi natakara, računalnika na točilnem pultu, oziroma v kuhinji in tiskalnika, prenosnega in klasičnega v samem gostinskem obratu. Dlančnik omogoča pošiljanje in izpis naročil v zaledne posle na točilni pult, oziroma v kuhinjo. Prenosni tiskalnik omogoča tiskanje računa pri izbrani mizi, takoj, ko ga stranka zahteva.

S takšnim načinom strežbe naj bi (Daljinsko naročanje za gostince, 2011):

- **Prihranili čas in omogočili hitrejšo storitev:** Ni več tako imenovanega »prostega teka«, saj so z delitvijo dela doseženi boljši rezultati. Natakari skrbijo za prodajo, strežbo, izvajajo postopke plačila in imajo svoje območje strežbe tako vedno pod nadzorom. Podporno osebje pa jim pomaga pri pripravi hrane in pijače.
- **Povečali promet:** Boljši izkoristek časa in prihranek razdalje, ki jo mora natakara narediti med postopkom izdaje računa ali oddajanja naročila. To omogoča, da se prodajno osebje bolj aktivno posveča prodaji.
- **Povečali kontrolo:** Večja kontrola je mišljena predvsem iz tega vidika, da sta lahko funkcija strežbe in funkcija plačila in sprejema naročila ločeni. To velja v primeru, da so določeni zaposleni odgovorni le za strežbo, drugi pa za ravnanje z denarjem.

- **Znižali stroške in izboljšali postopke strežbe (storitve):** Tak sistem omogoča natakcarju in zalednemu osebju več časa za izvedbo naročil, od začetka, to je od sprejema naročila pa vse do konca, ko stranka s plačilom konča storitev.
- **Optimizacija:** Lastniki gostinskih obratov lažje in bolj učinkovito razporejajo svoje osebje, saj lahko zaradi izboljšanih procesov in časovnem prihranku število osebja zmanjšajo.

2.2.3 Brezžična tehnologija NFC

NFC (angl. Near Field Communication) je standardizirana brezžična tehnologija, za katero ne potrebujemo neposrednega dotika. Deluje na kratkem območju, nekje od 5 do 10 centimetrov ter omogoča enostavno in varno komunikacijo med dvema elektronskima napravama. Območje delovanja je na frekvenci 13,56 MHz in omogoča prenos podatkov s hitrostjo do 424 kbit/s. Strokovnjaki na tem področju zatrjujejo, da gre za cenejšo vrsto tehnologije kot je RFID, ki bo opisana v nadaljevanju diplomske naloge. Prav tako naj bi za prenos porabila veliko manj energije kot je porabila Wi-Fi ali pa Bluetooth. Prav ta varčnost in pa cenejša alternativa naj bi tovrstno tehnologijo postavila na sam vrh komunikacije (Andlovec, 2007).

Uporaba NFC tehnologije (Du, 2011):

- Bralno-pisalni način: branje oznak NFC (neposreden dostop do aplikacij, informacijskih točk).
- Način vsak z vsakim: izmenjava podatkov med napravami, ki podpirajo NFC tehnologijo.
- Emulacija: mobilni telefon deluje kot brez-kontaktna pametna kartica, namenjena plačevanju.

Uporaba tehnologije NFC je v gostinstvu namenjena brezžičnemu naročanju oziroma oddajanju naročil in plačevanju.

2.2.4 Tehnologija RFID

Najlažje radio-frekvenčno identifikacijo (RFID), ki jo v angleščini imenujemo radio frequency identification, opišemo kot sistem zelo majhnih čipov, ki preko antene oddajajo radijski signal. RFID omogoča prenos podatkov med čitalcem in elektronsko oznako z namenom identifikacije. Čipe lahko pritrdimo na predmete in celo na živa bitja. Bralna naprava oziroma čitalec oddaja elektromagnetno valovanje, zato jo značka brezžično prepozna, ko pride v njen doseg. V kratkem času lahko bralna naprava identificira večje število signalov. Glede na to, da deluje brezžično in v zahtevnih okoljih, predstavlja RFID veliko tehnološko prednost. Sama tehnologija je bila prvič uporabljena v vojski že pred petdesetimi leti, vendar do množične uporabe ni prišlo. V današnjem času z nižanjem cen

čipov in s hitrim vzponom ostalih tehnoloških inovacij, RFID postaja vse bolj prisoten v podjetjih, njihovem načinu poslovanja in v vsakodnevnem življenju posameznika, saj zmanjšuje stroške in povečuje učinkovitost. Ta tehnologij omogoča nove in nove načine uporabe (Vindiš, 2005).

RFID tehnologija se lahko uporablja v:

- vojski,
- skladiščih,
- veterinarstvu,
- gozdarstvu,
- bolnišnicah,
- trgovskih centrih,
- knjižnicah itd...

V gostinstvu se uporablja kot kartica ali zapestnica. Njen namen je, da imamo na čipu, ki je na kartici oziroma zapestnici, vrednostne kredite, ki nam omogočajo plačevanje storitev in naročanje.

V Barceloni, v klubu Baja Beach pa so naredili še korak dlje. Za svoje pomembne goste (angl. Very Important Person, VIP) so naredili posebno ponudbo in sicer z implantacijo RFID čipa pod kožo. Tako lahko stranke plačujejo pijačo in hrano z zamahom roke. Čip jim omogoča tako plačevanje, kot prepoznavanje identitete osebe, saj so na čipu zabeleženi vsi osebni podatki uporabnika, omogoča jim tudi dostop do nekaterih omejenih delov kluba. Tehnologijo čipa pod kožo je takrat uporabljalo že 900 ljudi po celem svetu (Gossett, 2004).

2.2.5 Interaktivna miza

V tujini je že v uporabi interaktivna-pametna miza, ki deluje na osnovi velikega tabličnega računalnika. Stranki omogoča naročanje hrane in pijače, pregledovanje naročila, plačilo storitve. Med tem se kratkočasijo z igranjem iger, menjavanjem ozadja zaslona, ki deluje kot namizni prt. Po zaključku večera, si lahko naročite tudi taksi. Prednost je predvsem v tem, da uporabniku ponuja enkratno izkušnjo. Zaslon je vodoodporen in zaščiten pred praskami in udarci ter opremljen s tehnologijo Bluetooth. Sam proces naročanja je zelo podoben naročanju z dlančnikom. S takšnim načinom naj bi dosegli (E-Table, 2009):

- presenečenje (pozitivna medijsko pozornost, večja prepoznavnost),
- višje zadovoljstvo strank (naročilo je le en klik stran, nadzor nad naročilom, hitra postrežba),
- manjše stroške zaposlenih (optimizacija zaposlenih, poenostavljeno delo),

- večji prihodki (več poračunanih strank, zahtevkov za račun).

3 PROCESI V STREŽBI

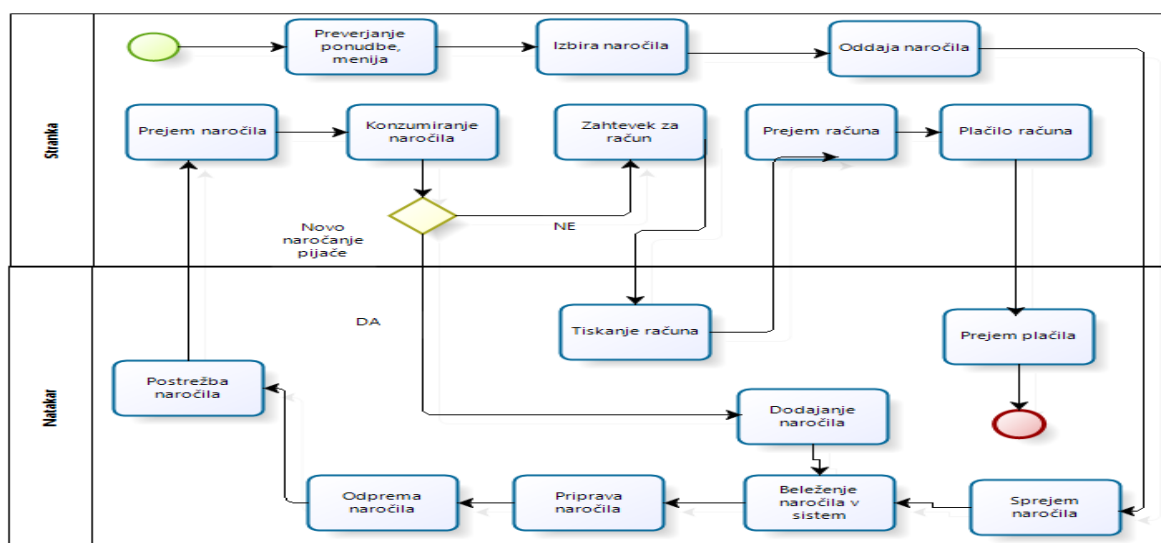
Prikazani in opisani so 4-je načini uporabe IT-ja v strežbi, s preprostim opisom izvedbe poslovnega procesa streže oziroma oddajanja in sprejemanja naročila. Za lažjo predstavo posameznega procesa so s pomočjo programskega orodja Bizagi Process Modeler tudi zmodelirani. Tako lahko lažje ovrednotimo same postopke procesa, s katerimi se srečujejo uporabniki med procesom strežbe.

3.1 Klasični proces

Pri klasičnem načinu strežbe natakar pristopi do stranke, jo sprejme, ji predlaga ponudbo in prevzame naročilo. Z naročilom »v glavi« se odpravi do pulta, kjer pripravi ali odda želeno naročilo. Artikle zabeleži pred ali po pripravi naročila. Enako velja pri izdaji računa. Z izbranim artiklom postreže stranko. Ko želi stranka plačati naročeno, mora natakar ponovno k pultu, kjer izda račun ali pa prejme denar na licu mesta, če je ob strežbi priložil račun. S prejemom in vračilom denarja je transakcija oziroma storitev zaključena.

Z beleženjem naročila se artikel vnese v sistem, kar pa ne pomeni, da je račun tudi izdan. Lahko izda delni račun, t.i. dobavnico, saj je možno, da bo stranka naročila tudi katerega od drugih izdelkov. Druga možnost pa je, da račun izda in ga priloži ob izbranem artiklu. Ob ponovnem naročilu pa priloži dodaten račun. Vse je odvisno od načina dela oz. poslovanja, ki je stvar posameznika oziroma gostinskega obrata. Proces klasičnega načina strežbe prikazuje Slika 3.

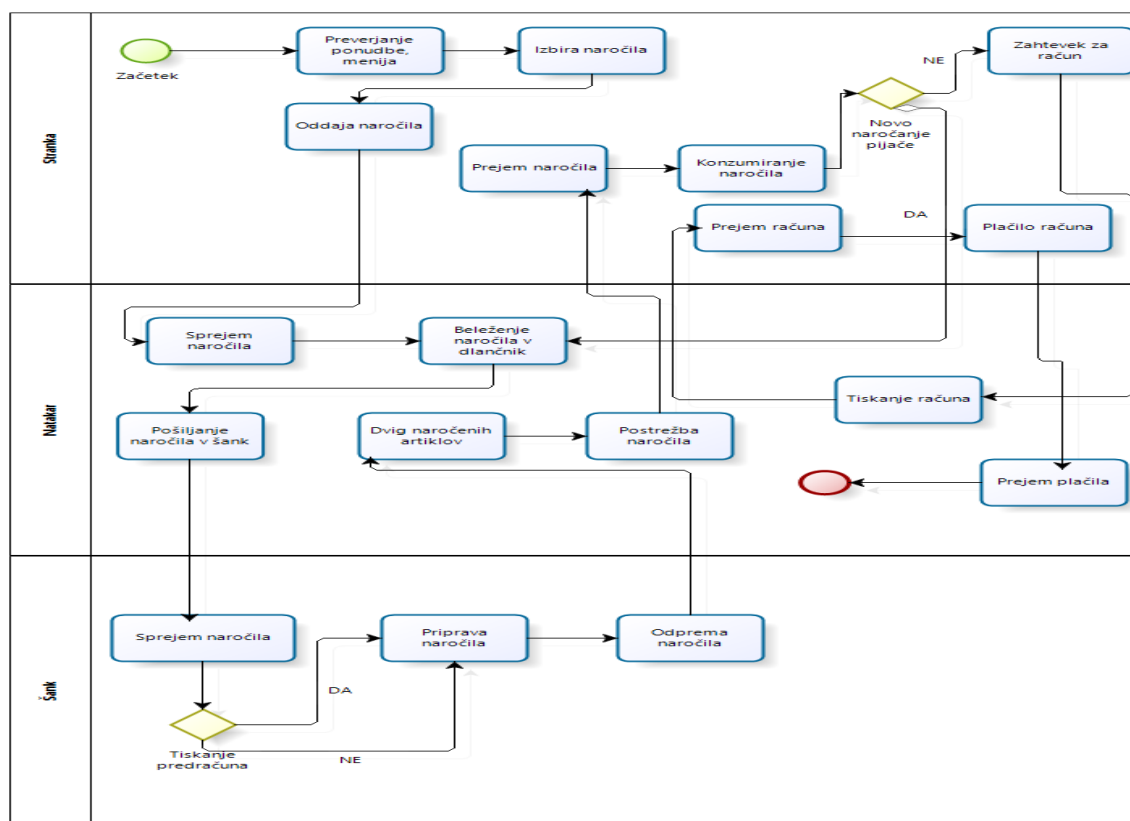
Slika 3: Klasični način



3.2 Daljinski proces

Pri daljinskem naročanju gre predvsem za delitev dela. Natakarji sprejemajo naročila, strežejo, izvajajo postopke plačila. V zaledju pa jim pri pripravi naročila hrane ali pijače pomaga podporno osebje. Stranka pri natakarju naroči artikel, natakar ga slednji zabeleži na svoj dlančnik in odda naročilo. Delni račun oziroma želeno naročilo se podpornemu osebju izpiše v pultu oziroma kuhinji, kjer so zadolženi, da naročene artikle pripravijo in odpremijo. V nekaterih gostinskih obratih vam izbrano postreže natakar, ki je naročilo sprejel, lahko pa vam artikle postreže eden izmed ostalih natakarjev. Vse je odvisno od načina poslovanja, ki se med gostinskimi obrati razlikuje. Ko želi stranka poravnati račun, praviloma tisti natakar, ki je naročilo sprejel, izstavi račun. Natakar je opremljen s prenosnim tiskalnikom, tako da mu je prihranjeno delo, ki je nujno potrebno pri klasičnem načinu. Kupcu, ki je izrazil željo za zaključek storitve, lahko hitro in natančno izstavi račun kar pri mizi in mu za izdajo računa ni potrebno hoditi k pultu do blagajne. Proces strežbe prikazuje Slika 4.

Slika 4: Daljinski proces



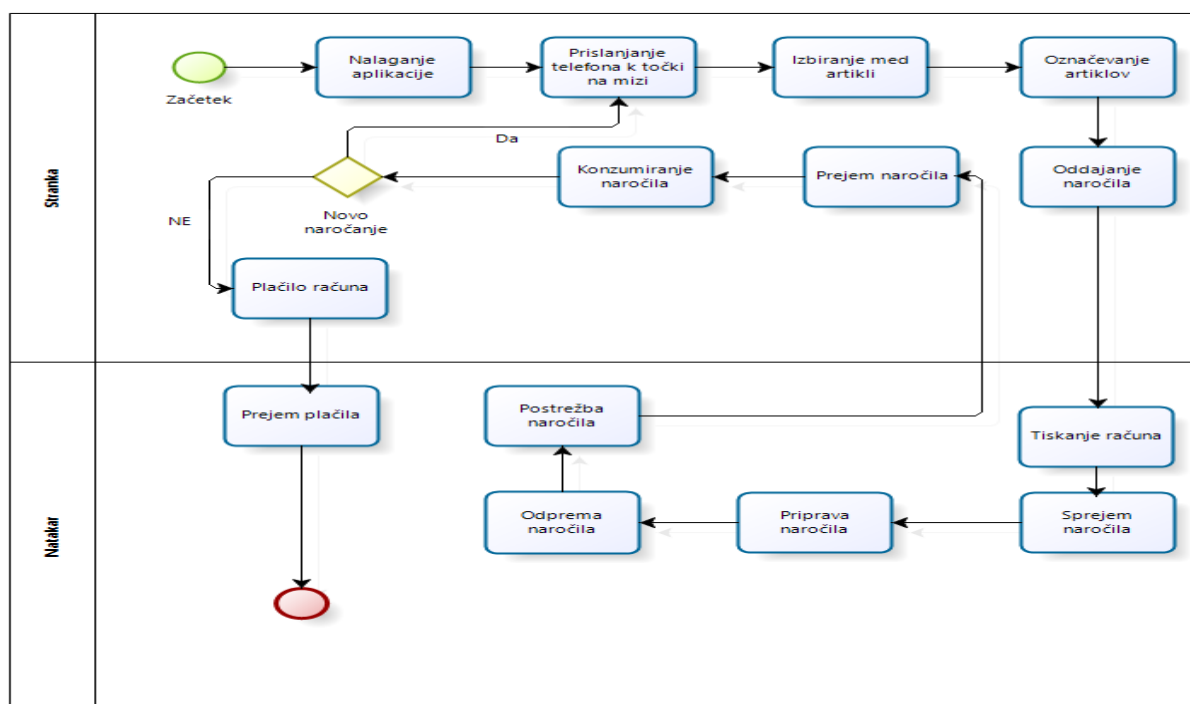
Nekateri so možnosti naročanja preko dlančnikov prepustili kar strankam. Na mizi jih pričaka dlančnik namenjen naročanju. Sam program jim omogoča pregledovanjem novic,

kulturnih dogodkov in drugih zabavnih vsebin, ki so nanj naložene. Meni je načeloma prav takšen kot ga imajo natararji. Stranka izbere želeno in odda naročilo. S tem načinom natarar s stranko v začetni fazi sprejema naročila sploh ne komunicira. V proces se vključi, ko prinese naročeno in ob plačilu računa. Ena od prednost takega načina je, da se meni lahko izpisuje v različnih jezikih, tako da tudi turisti niso prikrajšani.

3.3 Brezžični proces NFC

Za naročanje artiklov s tehnologijo NFC preko pametnih telefonov stranke potrebujejo le telefon, ki ima operacijski sistem Android in NFC čip, ki ga vsebuje naprava sama. Stranka si enostavno prenese aplikacijo, ki ji omogoča povezavo med telefonom in strežnikom, ta pa je povezan z blagajniškim sistemom. V primeru, da ima stranka aplikacijo že naloženo, telefon prisloni k točki za branje. S tem se bo preko Wi-Fi omrežja vzpostavila povezava do prenosne točke, na zaslonu telefona pa se bo prikazal meni. Na meniju si izbere artikle, preveri če so le ti pravilno izbrani in enostavno odda naročilo. Z oddajo naročila vas sistem obvesti o oddaji. Natarar na drugem koncu lokala- pri pultu prejme vaše naročilo zabeleženo na predračunu, ki ga bo izpisala računalniška blagajna oziroma tiskalnik. Natarar prevzame naročilo oziroma predračun, pripravi izbrane artikle in jih postreže (WiseOrder, 2012). Proces strežbe prikazuje Slika 5.

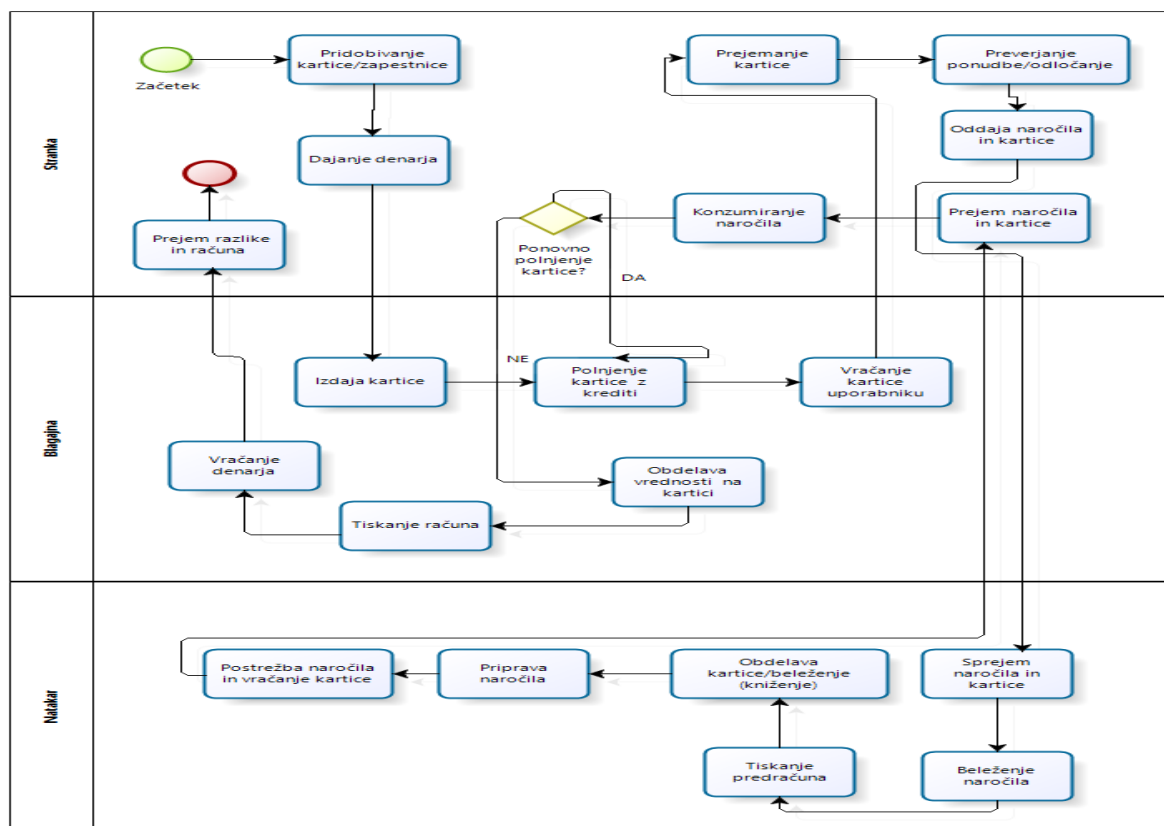
Slika 5: NFC proces



3.4 RFID proces

V gostinstvu se RFID tehnologija uporablja za način plačevanja na nekaterih večjih dogodkih, koncertih, tekmah. Stranka na kartico, ki jo pridobi pri blagajni, naloži tako imenovane kredite, tako da plača ustrezno protivrednost. Kartica mu omogoča naročanje in kupovanje storitev, pri tem ne potrebuje denarnice v kateri bi iskal denar. Natakark sprejme naročilo, ga zabeleži v računalniški program, stiska predračun kot dokazilo o naročenih in zabeleženih artiklih in s čitalcem odšteje vrednost zneska z uporabnikove kartice, ki se ujema z zabeleženim naročilom v programu in mu pripravi naročilo. Če stranki zmanjka kreditov, na kartico ponovno naloži denar. Ko stranka zaključi uporabo kartice, jo predloži na blagajni, ki skozi čitalec prebere vrednost, ki je bila porabljena. V primeru, da ima stranka še kredite, prejme vračilo denarja ali pa tudi ne, če je porabila celotno vrednost. Na blagajni se izpiše tudi končni račun z vsemi artikli, ki so bili kupljeni s kartico. S tem načinom se načeloma zaščiti interes lastnikov gostinskih obratov, saj natakarkji ne upravljajo več z denarjem in se tako izniči možnost kraje denarja. Velika prednost je tudi, da natakarkji nimajo težav s pomanjkanjem drobiža in vračanjem denarja. Način procesa strežbe prikazuje Slika 6.

Slika 6: RFID proces



4 RAZISKAVA

V sklopu izdelave diplomske naloge je bila izvedena kvalitativna raziskava, katere namen je bil pridobiti podatke o prednostih in slabostih različnih tehnologij, s katerimi se v procesu strežbe srečujejo stranke in jih uporabljajo natakarji. Poleg tega je bil namen raziskave tudi pridobiti splošne informacije o samem procesu strežbe, ki jo izvajajo natakarji ter informacije o navadah strank. Raziskava je potekala med 7. in 14. septembrom 2013. Sam potek raziskave oziroma anketiranje, je potekalo osebno. Posamezna anketa je trajala 5-10 min. Izvedeni sta bili dve različni anketi, in sicer ena za stranke gostinskih obratov, ki je vsebovala 13 vprašanj zaprtega tipa, kjer so anketiranci odgovarjali na splošna vprašanja in 1 vprašanje odprtega, kjer so stranke izpostavile prednosti in slabosti njim poznanih tehnologij. Druga anketa namenjena natakarjem, je vsebovala 17 vprašanj zaprtega tipa, kjer so anketiranci odgovarjali na splošna vprašanja na področju procesa strežbe oziroma gostinstva. Zadnje vprašanje je bilo odprtega tipa, kjer so natakarji izpostavili prednosti in slabosti med tehnologijami, s katerimi so že delali. Anketna vprašalnika sta prikazana v prilogi. Z natakarji je bila anketa izvedena na njihovem delovnem mestu, oziroma po zaključku njihovega delovnega dne. Anketni vprašalnik namenjen strankam je bil izveden med naključnimi obiskovalci v lokalih in restavracijah. Anketi sta bili ključni za pridobivanje podatkov o prednostih in slabostih IT na področju procesa strežbe, natančnejše sprejemanja in oddajanja naročil. Najprej bodo predstavljeni odgovori ankete, na katero so odgovarjale stranke, nato anketa, na katero so odgovarjali natakarji. V naslednjem poglavju bo na podlagi pridobljenih odgovorov podana primerjalna analiza IT v procesu strežbe.

4.1 Anketa s strankami

Z anketnim vprašalnikom namenjenim strankam, je bilo anketiranih 31 oseb, od tega 11 žensk in 20 moških. Večina anketiranih, to je 19 oseb, spada v starostno skupino od 18 do 30 let, 7 anketirancev v starostno skupino od 30-40 let, ostalih 5 pa v skupino od 40-60 let.

Tabela 3: Odgovori na anketni vprašalnik s strankami

Vprašanje	Odgovor
Lastništvo pametnega telefona?	22 anketiranih ima v lasti pametni telefon, ostalih 9 ga nima.
Pogostost obiska gostinskih lokalov?	13 anketiranih zahaja v lokale vsak dan, dvakrat do trikrat tedensko jih hodi 12, enkrat do dvakrat mesečno pa 6.

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

Vprašanje	Odgovor
Pogostost obiska restavracij?	19 anketiranih hodi 1-krat do 2-krat mesečno, 2-krat do 3-krat tedensko hodijo 3-je, 4-je so v restavracijah vsak dan, 5 vprašanih v restavracije ne hodi.
Pogostost udeležbe večjih prireditev oziroma koncertov?	1-kart do 2-krat letno jih obiskuje 21, 2 na večje prireditve ne hodita, 4-je hodijo 1-krat mesečno, 4-je hodijo večkrat mesečno
Odhod iz lokala brez oddaje naročile?	23 anketiranih je že zapustilo lokal, ostalih 8 pa je počakalo na oddajo naročila.
Občutek prezrtosti v lokalu?	29 anketiranih je že dobili občutek, da je natakar na njih pozabil, 2 ga nista dobila.
Odhod iz lokala z neporavnanim računom?	5 anketiranih je že zapustilo lokal ne da bi poravnali račun, ostalih 26 ga je.
Katere načine oddajanja naročil so že uporabljali?	31 oseb je že uporabljalo klasični način, 20 daljinski način, 15 uporabo RFID oddajanja, 7 jih pozna naročanje preko tabličnih računalnikov, 3-je uporabniki tehnologijo NFC.
Najpogostejši način oddajanja naročila?	29 anketiranih najpogosteje uporablja klasični način, 2 uporabljata daljinski način.
Najbolj enostavni način oddajanja naročila?	23 anketiranih je mnenja, da je še zmeraj najbolj preprost za oddajo naročila klasični način, 5-im je preprostejši daljinski način, 2 menita, da je enostavnejše oddajanje preko pametnega telefona in 1 sam bi izbral naročanje preko RFID kartice.
Najhitrejši način oddajanja naročila za celoten proces?	14-im je najhitrejši daljinski način, klasični je hitrejši 11-im, nato so 3-je izbrali način preko tabličnega, 2 preko telefona in 1 RFID naročanje.
Način oddajanja, ki bi ga preizkusili v prihodnosti ?	13 oseb bi preizkusilo naročanje preko pametnega telefona s tehnologijo NFC. Sledi mu naročanje preko tabličnega računalnika z 9-imi osebami, nato način RFID s 5-imi in daljinski način 2 anketirana.

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

Vprašanje	Odgovor
Način oddajanja, ki bi ga preizkusili v prihodnosti ?	13 oseb bi preizkusilo naročanje preko pametnega telefona s tehnologijo NFC. Sledi mu naročanje preko tabličnega računalnika z 9-imi osebami, nato način RFID s 5-imi in daljinski način 2 anketirana.
Se z razvojem tehnoloških novosti v gostinstvu izgublja osebni stik?	Kar 21 oseb je mnenja, da se s tehnološkim razvojem v gostinstvu izgublja osebni stik, le 3-je so mnenja, da to ne drži, 7 pa jih je izbralo možnost mogoče

Na zadnje vprašanje odprtega tipa so anketiranci odgovarjali podobno. Odgovori so povzeti v smiselno celoto in prikazujejo bistvene prednosti in slabosti kot jih vidijo stranke.

Kot najpomembnejše pozitivne lastnosti *klasičnega načina* so največkrat omenjali: osebni ali pristni odnos, posvetovanje z natakarjem, možnost spremembe naročila takoj, boljša kvaliteta postrežbe, lažje opredelitev konkretnih želja. Največkrat izpostavljene negativne lastnosti so bile: neprimerno obnašanje natakarjev, arogantnost, nestrpnost, dolgo čakanje na račun, daljše čakanje na oddajo naročila v gneči, izstava računa »na pamet«, večja možnost napak pri naročilu, možnost napak pri vračilu denarja, pozabljivost natakarja.

Kot najpomembnejše pozitivne lastnosti *daljinski način (orderman)* so največkrat omenjali: hitrejšo postrežbo, račun takoj, ko ga zahtevaš, natakar vedno v vidnem polju, večja verjetnost pravilno izpolnjenega naročila. Pri negativnih lastnostih pa so omenjali: težave pri spremembi naročila, ko je le to že oddano, zmedenost pri strežbi (prvi prevzame naročilo, drugi prinese, tretji poročuna), slabši osebni pristop, saj je natakar osredotočen na dlančnik ne na gosta in ne ve, kdo je kaj naročil, omejenost na cenik, neizpolnjene želje, pozabljanje malenkosti.

Strankam je najbolj pozitivno pri *oddajanju naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)*: hitrost, priročnost, edinstvenost, naročiš še preden prideš v lokal, če se ti mudi, prikrito naročanje, kot element presenečenja, povezanost z družabnimi omrežji. Pri negativnih lastnostih so izpostavili: neznanje uporabnika telefona, oteženo naročanje brez pametnega telefona z zahtevanim informacijskim sistemom, nedelujoča tehnologija, možnost virusov, starostna primernost je vprašljiva, omejenost na pametno napravo, togost pri naročanju.

Kot najpomembnejše pozitivne lastnosti *oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice* so stranke izpostavile: preprosto uporabo, ni opravka z denarjem, zanimiva in edinstvena uporaba, zelo primerno za bazen, manjša možnost izgube denarja, zelo hitro, ni goljufivih oziroma spornih situacij, ni težav z drobižem. Pri negativnih lastnostih so izpostavili: izgubo kartice, slab pregled nad porabo, nedelujočo tehnologijo, razmagnetenje kartice, dolgo čakanje na polnjenje kartice.

4.2 Anketa z natakarji

Anketni vprašalnik namenjen natakarjem je reševalo 20 oseb. 15 anketiranih je bilo moških, ostalih 5 anketiranih je bilo žensk. 14 od teh je spadalo v starostno skupino od 18 do 30 let, 5 anketiranih je spadalo v starostno skupino od 30 do 40 in le 2 anketirana v starostno skupino od 40 do 60 let.

Tabela 4: Odgovori na anketni vprašalnik z natakarji

Vprašanje	Odgovor
S katerimi tehnologijami v gostinstvu so že delali?	20 anketiranih je delalo s klasičnim, 14 z daljinskim načinom, 6 z RFID načinom, 4-je z tehnologijo naročanja preko tabličnega računalnika in 3-je z oddajanjem naročila z NFC tehnologijo.
S katerim načinom delajo trenutno?	14 anketiranih dela s klasičnim, 7 jih dela z daljinskim načinom, po 2 anketirana pa delata z ostalimi načini.
V katerih vrstah gostinskih obratov so že delali?	19 anketiranih je delalo v dnevnem lokalu, 14 jih je delalo na večjih prireditvah in koncertih, v nočnem lokalu/klubu 12 in v restavraciji 8.
Takojšnja izstavitev računa ob strežbi?	11 anketiranih je odgovorilo, da ga izstavijo takoj, preostalih 9 pa ne.
Sprotno poračunavanje?	12 jih je odgovorilo, da je odvisno od situacije, po 4-je pa so pritrdili oziroma zanikali.
Poračunavanje lastnih računov?	17 vprašanih izstavljen račun sami poračunajo, 3-je pa ne.
Najpogostejše plačilno sredstvo strank?	19 je odgovorilo, da najpogosteje plačujejo z denarjem, le 1 oseba je izpostavila kartice.

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

Vprašanje	Odgovor
Katerega od načinov bi kje uporabili?	Prevladuje mnenje, da je lahko klasični način uporabljen tako v dnevnem lokalu, restavraciji, nočnem klubu kot na večjih prireditvah. Daljinski način bi uporabili v lokalu in restavraciji, prav tako tudi oddajanje preko tabličnega računalnika. NFC tehnologijo imajo primerno predvsem za dnevni lokal in nočni klub. Na večjih prireditvah, koncertih in v nočnem klubu, bi najraje uporabljali RFID tehnologijo.
Kateri od poznanih načinov najbolj olajša delo?	10-im najbolj olajša delo daljinski način. 6-im klasični način, 3-em NFC način in enemu RFID način.
Težave ob vračilu denarja (pomanjkanje drobiža)?	18-im se je že zgodilo, da stranki niso mogli takoj vrniti denarja, le 2-ema ne.
S katerim načinom bi najraje delali?	11 anketiranih bi najraje delalo z daljinskim načinom, 5 bi obdržalo klasični način strežbe, 3-je bi delali z NFC tehnologijo in le 1 s tehnologijo RFID.
Se z razvojem IT v gostinstvu izgublja osebni stik?	12 anketiranih se strinja, 6 je mnenja, da mogoče in 2, da temu ni tako.
Je kateri od načinov neoseben?	16 je odgovorilo z da in 4-je z ne.
Kateri (se navezuje na prejšnje vprašanje)?	12 jih je za najbolj neosebnega izbralo NFC način, 9 za naročanje preko tablice, 3-je za RFID način in 4-je za daljinski način.
Najhitrejši način za celoten proces strežbe?	12-im je daljinski način najhitrejši. NFC in klasični način s tremi anketiranimi in ostala dva načina z enim anketiranim.
Odhod strank brez poravnanih računov?	Kar 15-im anketiranim se je že zgodilo, da so stranke zapustile lokal, ne da bi poravnale račun.
Odhod strank, ker niso bile postrežene?	Le 3-je so prepričani, da se jim to ni zgodilo, medtem ko ostalih 9 dopušča to možnost, 8-im pa se je to že zgodilo.

Na vprašanje odprtega tipa so anketiranci odgovarjali podobno. Odgovori so povzeti v smiselno celoto in prikazujejo bistvene prednosti in slabosti kot jih vidijo natakarji.

Kot najpomembnejše pozitivne lastnosti so natakarji pri *klasičnem način* omenjali: nezahtevno tehnologijo, enostavno uporabo, večjo kontrolo nad potekom storitve, točnost izpolnitve želja strank, posvečanje strankam. Pri negativnih lastnostih so omenjali: problem pri vračilu denarja (drobiž), samostojnost, več dela, več hoje (ko stranka zahteva račun), večja možnost kraje, zamudno, veliko podatkov v glavi, pozabljanje artiklov, večje število zaposlenih, otežena komunikacija s kuhinjo.

Kot najpomembnejše pozitivne lastnosti pri *daljinskem načinu (orderman)* so omenjali: hitrost, pregled nad naročili, dlančnik v pomoč pri navajanju ponudbe, zaledni posli pripravijo vse za postrežbo, manj zaposlenih, hitra komunikacija s kuhinjo, strežba več miz hkrati. Pri negativnih lastnostih so izpostavili: usposabljanje novih zaposlenih, problem pri stornaciji računov, tehnične težave, slaba komunikacija s stranko, gledanje v napravo in tipkanje, se ne ve, kdo je kaj naročil, omejenost na cenik.

Najbolj bistvene pozitivne lastnosti pri delu z *NFC tehnologijo* so za natakarje: manj hoje, naročilo je že na računalniku, hitrejša postrežba. Kot najbolj negativne lastnosti so omenjali: učenje gostov, omejenost na telefon, slaba povezava, tehnične težave.

Kot najpomembnejše pozitivne lastnosti pri delu z *RFID tehnologijo* so natakarji izpostavili: ni opravka z denarjem, preprosto beleženje oziroma računanje, odlična za večje prireditve, manjša možnost kraje. Pri negativnih lastnostih: tehnične težave, pojavlja se problem pri naknadnem popravljanju naročil.

5 PRIMERJALNA ANALIZA UPORABE INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE

Podana bo analiza posameznih načinov uporabe v procesu strežbe, katerih podatki so bili pridobljeni z anketnima vprašalnikoma. Nato sledi tabelarični prikaz ključnih lastnosti načinov strežbe, ki ga prikazuje Tabela 5.

5.1 Klasični način

Klasični način je najbolj razširjen način oddajanja in sprejemanja naročil v gostinstvu. Primeren je za vse oblike izvajanja gostinskih storitev. Zaradi nezahtevnosti uporabe programske opreme je tudi najbolj zaželen in uveljavljen na trgu. Tudi same stranke so na takšen način strežbe oziroma oddajanja naročil navajene in ga najpogosteje uporabljajo. Zelo veliko jim pomeni osebni stik, ki so ga s takšnim načinom strežbe deležne, saj lahko svoje želje izrazijo natančneje. Seveda le ob predpostavki, da je postrežba prijazna in nasmejana. Sami natakarji priznavajo, da je s takšnim načinom veliko nepotrebnega dodatnega dela oziroma hoje. Ob želji stranke za račun morajo običajno opraviti pot do delovnega pulta ali delovne postaje, kjer imajo blagajno in račun izstaviti. Velik poudarek je tudi na sami sposobnosti

natakarja, koliko naročil si je zmožen zapomniti, ne da bi storil napake. Zato velja, da mora za več miz skrbeti večje število natakarjev oziroma zaposlenih. Tudi sama preglednost je načeloma odvisna od sposobnosti natakarja. So pa tako stranke in natakarji podobnega mnenja, da ob večjem številu strank ali ob nenadnem navalu strank, le te običajno dolgo čakajo na samo oddajo naročila ali jih natakarji enostavno spregledajo. Posledično tudi dlje čakajo na že omenjen račun, prav tako se poveča možnost izdaje napačnega naročila. Velikokrat se pojavi tudi problem ob vračilu denarja oziroma pomanjkanju drobiža. Ker je osebni stik pri strežbi nepogrešljiv, natakarji priznavajo, da ima klasični način s tega vidika veliko prednost. Z njim očarajo gosta, se z njim pogovorijo in tako lažje postrežejo želeno. Ker načeloma sami skrbijo za potek storitve, imajo nad potekom večjo kontrolo, kot če bi jim naročilo pripravljala druga oseba. Kot prednost so izpostavili tudi nezahtevnost tehnologije.

5.2 Daljinski način

Drugi najbolj razširjen način, ki se pojavlja v gostinstvu, je daljinski način oziroma sprejemanje naročil z dlančnikom. Njegova uporaba je značilna predvsem za dnevne lokale in restavracije. Bistvene tehnološke razlike med klasičnim in daljinskim načinom pri samem oddajanju naročil stranke sicer ne opazijo, so pa izpostavile druge prednosti in pomanjkljivosti. Navajajo slabši osebni stik, saj je natakar med sprejemanjem naročila preveč zaposlen z dlančnikom in niti ne ve, kdo je kaj naročil, prav tako jih ne gleda v oči. Veliko je negativnih kritik na tehniko, pri kateri je en natakar zadolžen za sprejemanje naročil, drugi pa skrbijo za postrežbo. Po drugi strani pa stranke priznavajo, da so v večini primerov postrežene hitreje kot pri klasičnem načinu, natakar je nekako vedno pri roki, najbolj jim odgovarja, da jim račun ob zahtevi izstavi takoj za mizo, s prenosnim tiskalnikom, ki ga natakarji nosijo okoli pasu. In prav to prednost med drugimi vidijo tudi sami natakarji, saj polovici anketiranih delo z daljinskim načinom olajša delo, se jim zdi najhitrejši in bi najraje delali z njim. S prenosnim tiskalnikom jim je prihranjena nepotrebna hoja ob zahtevi računa, zato se posledično lahko bolj posvetijo strankam in pregledu nad gostinskim lokalom. Z dlančnikom lahko postrežejo načeloma več miz kot pri klasičnem, oziroma imajo večjo preglednost nad beleženimi artikli, zmanjša se možnost napak, informacije krožijo hitreje, načeloma je potrebno manj zaposlenih, sam dlančnik je lahko koristen tudi kot pripomoček za predstavitev menija oziroma ponudbe. Vendar je dlančnik omejen na cenik, velikokrat se pojavljajo tehnične težave, kar ima za posledico prehod nazaj na klasični način. Problem so tudi že beleženi in oddani artikli, ki jih ni mogoče več popraviti oziroma spremeniti. Uporaba dlančnika pri natakarjih, ki s takšnim sistemom še niso delali, predstavlja kar nekaj težav in potrebujejo nekaj časa, da se v delo uvedejo in s tem dosegali optimalne delovne rezultate, ki jih omogoča daljinski način.

5.3 Tehnologija NFC

Gre za novost v gostinskih storitvah oziroma v procesu oddajanja naročil. Stranke množično še ne poznajo takšnega načina oddajanja naročil, vendar anketa razkriva, da bi ga v prihodnosti želele preizkusiti. Tiste stranke, ki so ga že imele priložnost uporabljati, so ga ocenile kot zelo

hitrega in zanimivega. Glede na to, da gre za novost, lahko s takšnim načinom podjetje pridobi konkurenčne prednosti, oziroma si zagotovi nekakšno lojalnost določenega tipa strank, ki jim takšen način odgovarja. Primeren je predvsem za dnevne lokale in nekatere nočne klube. Problem se pojavi, ker vsi telefoni ne podpirajo te tehnologije. Trenutno je namenjena le za uporabnike pametnih telefonov z operacijskim sistemom Android, za ostale operacijske sisteme je aplikacija v pripravi. Prav tako ni primeren za vse starostne skupine uporabnikov. Slabost je omejenost na cenik oziroma ponujene možnosti, ki so na voljo. Poleg tega se je izkazal za zelo neosebnega in je lahko zelo zamuden za samo oddajanje, čeprav je meni, ki ga naložiš zelo preprost. Trenutno je ta način oddajanja ponujen kot možnost, kar pomeni, da natakarji poleg opisanega izvajanja naročila, izvajajo tudi klasični način. Sami priznavajo, da je precej neoseben, vendar jim prihrani veliko časa, jim pa zato več časa vzame učenje strank. Precejšen problem predstavljajo tudi tehnične težave, kot so napake pri prenosu podatkov ter vprašanja glede varnosti v smislu možnosti prenašanja virusov in zlorab podatkov.

5.4 Tehnologija RFID

Sama tehnologija je v uporabi že dlje časa. Njene prednosti so pred leti začeli izkoriščati tudi na področju gostinstva, natančneje za plačevanje. Tak način se pri nas vse bolj uveljavlja na večjih prireditvah, medtem ko se na nekaterih bazenih in v hotelih že dlje časa uporablja. Uporaba tehnologije RFID bi bila primerna tudi za nočne klube ali za verigo lokalov. Največjo prednost pred ostalimi načini po mnenju strank je, da ni opravka z denarjem. Izpostavljena je tudi enostavnost uporabe, manj spornih situacij, itd. Torej dokler je stanje na kartici pozitivno ni skrbi. Ko denarja zmanjka, ga stranka enostavno naloži pri blagajni. Večjo pomanjkljivost predstavlja čas, ki je potreben za nalaganje denarja na kartico. Velika je tudi možnost izgube kartice in tehnične težave kot je razmagnetenje kartice. Natakarji so podobnega mnenja, saj jim delo brez gotovine ne povzroča težav pri vračilu denarja, zadovoljni so s preprostostjo beleženja, le z dotikom. Prav tako se s takšnim načinom zmanjša predvsem možnost kraje. Pomanjkljivosti načina so predvsem tehnične narave kot je nedelujoči čitalec kartice. Težave se pojavijo tudi, ko stranka hoče spremeniti naročilo, ki je bilo že zabeleženo.

5.5 Rezultati analize

Tabela 5 predstavlja ključne lastnosti, ki so bile ugotovljene s pomočjo anketnih vprašalnikov.

Tabela 5: Analiza uporabe tehnologij

	Klasični način	Daljinski način	NFC način	RFID način
Osebni stik	Najbolj oseben	Manj oseben	Neoseben	Manj oseben
Hitrost postrežbe (celostno)	Srednje hitra	Zelo hitra	Najhitrejša	Hitra

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

	Klasični način	Daljinski način	NFC način	RFID način
Hitrost računa	Srednje hitro	Hitro	Srednje hitro	Takojšnje beleženje
Možnost spremembe naročila	Na licu mesta, sprememba je mogoča	Ko je enkrat naročilo oddano se pojavijo težave pri stornaciji računa	Ko je enkrat naročilo oddano se pojavijo težave pri stornaciji računa	Ko je enkrat naročilo oddano se pojavijo težave pri stornaciji beleženega
Sprejemanje/oddajanje naročila	Stranka odda naročilo osebno, mora počakati na vrsto Natakara ima naročilo v glavi	Stranka odda naročilo osebno, mora počakati na vrsto Natakara sprejme naročilo in ga pošlje v zaledne posle, kjer mu izbrano naročilo pripravijo	Stranka odda sama, takoj, ne rabi čakati Natakara se izpiše naročilnica, naročilo pripravi	Stranka odda naročilo osebno, mora počakati na vrsto Natakara ima naročilo v glavi, ob prevzemu naročila, ga tudi beleži na kartico
Možnost kraje	Velika možnost kraje	Manjša možnost kraje	Velika možnost kraje	Minimalna možnost kraje
Vračilo denarja	Možnost pomanjkanja drobiža	Možnost pomanjkanja drobiža	Možnost pomanjkanja drobiža	Z vračilom denarja ni težav
Zahtevnost tehnologije	Nezahtevna	Srednje zahtevna	Zahtevnejša za stranke	Nezahtevna
Možnost tehničnih težav	Minimalno	Srednja možnost tehničnih napak	Srednja možnost tehničnih napak	Srednja možnost tehničnih napak

»se nadaljuje«

»nadaljevanje«

	Klasični način	Daljinski način	NFC način	RFID način
Primernost uporabe	Za vse vrste gostinskih obratov	Dnevni lokali, restavracije	Dnevni lokali, nočni klubi	Večje prireditve, koncerti, nočni klubi, veriga lokalov
Pregled nad potekom storitve	Srednje pregledna	Zelo pregledna	Srednje pregledna	Pregledna
Razširjenost uporabe	Najbolj razširjen	Srednje razširjen	Najmanj razširjen	Srednje razširjen
Težavnost dela	Srednje olajša delo	Najbolj olajša delo	Srednje olajša delo	Srednje olajša delo
Najbolj zaželen za delo (natakar	Srednje zaželen	Najbolj zaželen	Manj zaželen	Najmanj zaželen
Najbolj zaželen za preizkusit v prihodnje	Ga poznajo	Ga večina pozna	Najbolj zaželen	Želen

SKLEP

V diplomski nalogi sem predstavil različne načine uporabe IT na področju procesa strežbe. Osredotočil sem se na tehnologijo naročanja in sprejemanja naročil, v katerega so bili vključeni zaposleni, ki izvajajo proces strežbe in uporabniki. Opredelil sem IT, njeno vlogo in vpliv, ki jo ima na poslovni svet. V nadaljevanju sem prikazal pomembnost vlaganja v IT, ter opredelil poslovni proces in vpliv IT nanj. Sledila je kratka predstavitev IT v gostinstvu, opredelil pa sem tudi potrebe potrošnikov oziroma strank.

Cilj diplomske naloge je bil pokazati, da se z uporabo IT dosega pozitivni učinki uporabe, tako s strani izvajalcev poslovnih procesov, kot tudi s strani odjemalcev oziroma strank. S kvalitativno raziskavo, ki sem jo opravil z anketama, sem pridobil podatke o dejanskih prednostih in slabostih posameznih procesov strežbe. Pri sami raziskavi se je pojavilo nekaj težav, predvsem zaradi tega, ker večina anketiranih, tako strank kot natakarjev, ne pozna vseh obravnavanih načinov, še posebej novejših načinov oddajanja naročil in dela s takšnimi tehnologijami. Predvsem pri NFC tehnologiji, ki je novost na področju gostinstva in njena uporaba ni tako razširjena. Omejitev je bila tudi pri anketnemu vprašalniku namenjenemu strankam, saj se pri vprašanju odprtega tipa, kjer so morali izpostaviti pozitivne in negativne lastnosti uporabe tehnologij, stranke same le teh niti ne zavedajo, oziroma na njih niso pozorne.

Rezultati ankete kažejo na to, da na področju gostinskih storitev še vedno prevladuje klasični način strežbe, kljub tehnološko sodobnejšim oblikam. Razlog za to vidim predvsem, da se v gostinstvu premalo vlaga v IT. Ostali, ki se zavedajo prednosti, ki jih IT

prinaša, so jo v svojih gostinskih obratih že uporabili. Dejstvo je, da IT pozitivno vpliva na same procese strežbe, saj so natakarji manj obremenjeni, optimalno razporejeni, povečan je nadzor nad storitvijo, kvaliteta le te se dviguje, prihranek se kaže v času in denarju, zadovoljstvo strank in lojalnost se posledično povečuje. Vendar pa je anketa pokazala, da se z uvedbo novih načinov izgublja osebni stik, otežena je sprememba že oddanega oziroma zabeleženega naročila, večja je omejenost na cenik, oziroma se pojavljajo težave pri oddaji bolj natančnih naročil, večja je možnost tudi tehničnih težav. Z vsemi novostmi in prednostmi, ki jih prinašajo novi tehnološki načini v procesu strežbe, se posledično izgublja osebni stik med stranko in natakarjem, ki je izrednega pomena. Na podlagi ugotovljenega menim, da bo potrebno še nekaj časa, da bi kateri od predstavljenih, tehnološko sicer naprednejših načinov, nadomestil klasičnega.

LITERATURA IN VIRI

1. Andlovec, B. (2007, 15. oktober). Mobilni telefon postaja strojček za vse. *Finance*. Najdeno 18. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/193504/Mobilni-telefon-postaja-stroj%C4%8Dek-za-vse>
2. Bulc, V. (2003). IT kot vzvod za povečanje vrednosti podjetja in produktivnosti poslovnih sistemov. *Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2003* (str. 39-42). Portorož: Slovensko društvo Informatika.
3. *Daljinsko naročanje za gostince*. Najdeno 22. junija 2013 na spletnem naslovu http://www.microgramm.si/daljinsko_narocanje
4. Du, W. (2011). NFC tehnologija v aplikacijah mobilnega plačevanja. *Svet elektronike*. Najdeno 11. Julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.svet-el.si/o-reviji/novice/1526-191-5>
5. Enzer, G. (2011, 26. julij). Hospitality industry invests in IT. *ITP*. Najdeno 14. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.itp.net/585585-hospitality-industry-invests-in-it#.UkC9342ePmg>
6. *E-Table*. (2009). Najdeno 25. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.e-table-interactive.com/>
7. Gossett, S. (2004, 14 april). Paying for drinks with wave of the hand. *WND*. Najdeno 20. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.wnd.com/2004/04/24179/>
8. Gradišar, M., Jaklič, J., & Turk T. (2007). *Osnove poslovne informatike*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
9. Gradišar, M., & Resinovič, G. (2001). *Informatika v poslovnem okolju*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
10. *The impact of information technology in Hospitality Industry*. Najdeno 20. junija 2013 na spletnem naslovu <http://www.hotelmule.com/html/19/n-3019.html>
11. Kamin, T. (2001). Življenje v informacijski družbi. *Zbornik predavanj koference. Telekomunikacije OI telecommunications; mednarodna konferenca* (str. 51-55). Nova Gorica: Fakulteta za družbene vede.
12. Kovačič, A., & Bosilj – Vukšič, B. (2005). *Management poslovnih procesov; prenova in informatizacija poslovanja*. Ljubljana: GV Založba.

13. Lashley, C. (2000). *Hospitality Retail Management; A unit manager's guide*. London: Oxford, Butterworth-Heinemann.
14. OECD. (2000). *A New Economy?; The changing role of innovation and information technology in growth*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
15. Rožanc, A., & Krisper, M. (2003). Informacijska podpora strateškemu planiranju informatike. *Zbornik posvetovanj. Dnevi slovenske informatike 2003* (str. 20-25). Portorož: Slovensko društvo Informatika.
16. Srića, V., & Spremić, M. (2000). *Informacijskom tehnologijom do poslovnog uspjeha*. Zagreb: Založba Sinergija.
17. Stare, M., & Bučar, M. (2005) *Učinki informacijsko komunikacijskih tehnologij*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
18. Stemberger, M. (2001). Vrednost informacijskih tehnologij v poslovnem svetu. *Zbornik posvetovanja. Dnevi slovenske informatike 2001* (str. 195-203). Portorož: Slovensko društvo Informatika.
19. *Svetovni dan telekomunikacij in informacijske družbe 2013*. Najdeno 23. julija 2013 na spletnem naslovu http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=5489
20. Vindiš, R. (2005, 11 april). Magična kratica: RFID. Najdeno 17. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.podjetnik.si/clanek/magi%C4%8Dna-kratica:-rfid-20051104>
21. *WiseOrder*. Najdeno 12. julija 2013 na spletne naslovu <http://mobile.src.si/produkti/wiseorder/>

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik za natakarje.....	1
Priloga 2: Anketni vprašalnik za stranke/uporabnike.....	6
Priloga 3: Seznam kratic.....	10

Priloga 1: Anketni vprašalnik za natakarje

Anketni vprašalnik NATAKAR

Pozdravljeni! Sem Gašper Boštjančič, študent Ekonomske fakultete, v Ljubljani. V sklopu diplomskega dela z naslovom, VPLIV INFORMACIJSKIH TEHNOLOGIJ NA PROCES STREŽBE V GOSTINSTVU, sem se odločil izvesti krajšo anketo na področju poznavanja in izkušenj z informacijskimi tehnologijami v procesu strežbe. Prosim Vas, da si vzamete čas in odgovorite na anonimni vprašalnik, s katerim bom pridobil pomembne podatke za mojo diplomsko nalogo. Za sodelovanje se Vam iskreno zahvaljujem.

Spol

- a) M
- b) Ž

Starost

- a) 0-18 let
- b) 18-30 let
- c) 30-40 let
- d) 40-60 let
- e) 60-99 let

1. S katerimi tehnologijami v gostinstvu ste že delali?

- a) Klasični način
- b) Daljinski način (Orderman)
- c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
- d) Oddajaje naročila preko RFID kartice/zapestnice
- e) Oddajanje naročila preko tablice

2. S katerim načinom delate trenutno?

- a) Klasični način
- b) Daljinski način (Orderman)
- c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
- d) Oddajaje naročila preko RFID kartice/zapestnice
- e) Oddajanje naročila preko tablice

3. V katerih vrstah gostinskih obratov ste že delali?

- a) Dnevni lokal
- b) Nočni lokal/klub
- c) Restavracija
- d) Večje prireditve, koncerti

4. Ali račun ob strežbi izstavite takoj?

- a) Da
- b) Ne

5. Ali poračunate takoj, ko postrežete naročene izdelke?

- a) Da
- b) Ne
- c) Odvisno od situacije

6. Ali račun, ki ga izdate tudi sami poračunate?

- a) Da
- b) Ne

7. S katerim plačilnim sredstvom stranke najpogosteje plačujejo?

- a) Denar (fizična oblika)
- b) Kartice
- c) Moneta

8. Katerega od načinov strežbe bi kje uporabili (povežite)

- a) Klasični način
- b) Daljinski način (Orderman)
- c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
- d) Oddajaje naročila preko RFID kartice/zapestnice
- e) Oddajanje naročila preko tablice

Dnevni lokal

Nočni lokal/klub

Večje prireditve, koncerti

Restavracija

9. Kateri od naštetih načinov strežbe vam kot natakarju najbolj olajša delo?

- a) Klasični način
- b) Daljinski način (Orderman)
- c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
- d) Oddajaje naročila preko RFID kartice/zapestnice
- e) Oddajanje naročila preko tablice

10. Ali se vam je že zgodilo, da stranki niste mogli vrniti denarja (zmanjkalo drobiža)?

- a) Da
- b) Ne

11. S katerim načinom strežbe bi najraje delali?

- a) Klasični način
- b) Daljinski način (Orderman)
- c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
- d) Oddajaje naročila preko RFID kartice/zapestnice
- e) Oddajanje naročila preko tablice

12. Ste mnenja, da se z razvojem tehnoloških novosti v gostinstvu izgublja osebni stik?

- a) Da
- b) Ne
- c) Mogoče

13. Se vam zdi, da je kateri od navedenih strežnih načinov neoseben?

- a) Da
- b) Ne

14. Če ste odgovorili z da, kateri?

- a) Klasični način
- b) Daljinski način (Orderman)
- c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
- d) Oddajaje naročila preko RFID kartice/zapestnice
- e) Oddajanje naročila preko tablice

15. Kateri način od navedenih je za vas najhitrejši (za celoten proces od oddaje do postrežbe naročila)?

- a) Klasični način
- b) Daljinski način (Orderman)
- c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
- d) Oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice
- e) Oddajanje naročila preko tablice

16. Se vam je že zgodilo da so vam stranke lokal zapustile ne da bi poravnale račun?

- a) Da
- b) Ne

17. Se vam je že zgodilo da so stranke zapustile lokal, ker niso bile postrežene?

- a) Da
- b) Ne
- c) Mogoče

18. Za vsako od navedenih tehnologij, ki ste jih že uporabljali, navedite nekaj (3) pozitivnih in negativnih lastnosti (v primerjavi z ostalimi) njihove uporabe:

Klasični način

Pozitivne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Daljinski način (Orderman)

Pozitivne lastnosti:

- a)

- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)

Pozitivne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice

Pozitivne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Anketni vprašalnik
STRANKA/UPORABNIK

Pozdravljeni! Sem Gašper Boštjančič, študent Ekonomske fakultete, v Ljubljani. V sklopu diplomskega dela z naslovom, VPLIV INFORMACIJSKIH TEHNOLOGIJ NA PROCES STREŽBE V GOSTINSTVU, sem se odločil izvesti krajšo anketo na področju poznavanja in izkušenj z informacijskimi tehnologijami v procesu strežbe. Prosim Vas, da si vzamete čas in odgovorite na anonimni vprašalnik, s katerim bom pridobil pomembne podatke za mojo diplomsko nalogo. Za sodelovanje se Vam iskreno zahvaljujem.

Spol

- a) M
- b) Ž

Starost

- a) 0-18 let
- b) 18-30 let
- c) 30-40 let
- d) 40-60 let
- e) 60-99 let

1. Ste lastnik pametnega telefona (Smart phone)?

- a) Da
- b) Ne

2. Kako pogoste obiskujete gostinske lokale?

- a) Enkrat do dvakrat mesečno
- b) Dvakrat do trikrat tedensko
- c) Vsak dan
- d) V lokale ne zahajam

3. Kako pogoste obiskujete restavracije?

- a) Enkrat do dvakrat mesečno
- b) Dvakrat do trikrat tedensko
- c) Vsak dan
- d) V restavracije ne zahajam

4. Kako pogoste se udeležujete večjih prireditvev oziroma koncertov?
- a) Enkrat do dvakrat letno
 - b) Enkrat mesečno
 - c) Večkrat mesečno
 - d) Na večje prireditve oziroma koncerte ne zahajam
5. Ste že zapustili lokal pred naročilom, ker niste uspeli oddati naročila?
- a) Da
 - b) Ne
6. Ste že kdaj dobili občutek, da je na vas natakar pozabil oziroma vas ni opazil in niste bili postreženi?
- a) Da
 - b) Ne
7. Ste že zapustili lokal, ne da bi poravnali račun?
- a) Da
 - b) Ne
8. Katere načine oddajanja naročil ste že uporabljali (možnih je več odgovorov)?
- a) Klasični način
 - b) Daljinski način (Orderman)
 - c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona
 - d) Oddajanje naročila preko tabličnega računalnika
 - e) Oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice
9. Katerega od naštetih najpogosteje uporabljate?
- a) Klasični način
 - b) Daljinski način (Orderman)
 - c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona
 - d) Oddajanje naročila preko tabličnega računalnika
 - e) Oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice

10. Kateri od že uporabljenih so vam najbolj enostavni za oddajo naročila?
- a) Klasični način
 - b) Daljinski način (Orderman)
 - c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona
 - d) Oddajanje naročila preko tabličnega računalnika
 - e) Oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice
11. Kateri način od navedenih se vam zdi najhitrejši (za celoten proces od oddaje do postrežbe naročila)?
- a) Klasični način
 - b) Daljinski način (Orderman)
 - c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)
 - d) Oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice
 - e) Oddajanje naročila preko tablice
12. Katerega od načinov naročanja, ki ga še niste uporabljali, bi v prihodnosti najraje preizkusili?
- a) Klasični način
 - b) Daljinski način (Orderman)
 - c) Oddajanje naročila preko pametnega telefona
 - d) Oddajanje naročila preko tabličnega računalnika
 - e) Oddajanje naročila preko RFID kartice/zapestnice
13. Ali menite, da se z razvojem tehnoloških novosti v gostinstvu izgublja osebni stik?
- a) Da
 - b) Ne
 - c) Mogoče
14. Za vsako od navedenih tehnologij, ki ste jih že uporabljali, navedite nekaj (3) pozitivnih in negativnih lastnosti (v primerjavi z ostalimi) njihove uporabe:

Klasični način

Pozitivne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Daljinski način (Orderman)

Pozitivne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Oddajanje naročila preko pametnega telefona (NFC tehnologija)

Pozitivne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Oddajaje naročila preko RFID kartice/zapestnice

Pozitivne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Negativne lastnosti:

- a)
- b)
- c)

Priloga 3: Seznam kratic

Tabela 1: Seznam kratic

Kratica	Opis kratice
IT	Informacijska tehnologija
ITK	Informacijska komunikacijska tehnologija
NFC	Near Field Communication ali brezžična povezava v oblaku
RFID	Radio frequency identification ali radioflekvenčna identifikacija
VIP	Zelo pomembna oseba