

Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ Σ.Δ.Ο

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Θέμα Πτυχιακής εργασίας:

" Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ"



Όνομα σπουδάστριάς: Κοκκίνου Θεοδώρα

Όνομα υπεύθυνης καθηγήτριας: Καρούσου Βικτωρία

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	410
----------------------	-----

θα ήθελα να ευχαριστήσω τον ΕΟΤ, το ΕΛΚΕΠΑ, την εταιρεία Computer Practica και την καθηγήτρια του Τ.Ε.Ι. Πάτρας Καρούσου Β. για τη σημαντική συμβολή τους στην πραγματοποίηση αυτής της εργασίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελίδα
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ Η/Υ	
Α. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ (MANAGEMENT) ΤΩΝ Η/Υ	2
Β. ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ	3
Γ. ΜΕΛΕΤΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ (FEASIBILITY STUDY)	5
Δ. ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Η/Υ	6
Ε. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ HARDWARE, SOFTWARE, ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΩΝ ΕΝ ΓΕΝΕΙ	
α. Προβλήματα Hardware	7
β. Προβλήματα Software	9
γ. Προβλήματα Προσωπικού	10
δ. Προβλήματα διοικητικά - οργανωτικά	16
II. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΩΝ Η/Υ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	23
III. ΕΝΙΑΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	
Α. ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	26
IV. ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	50
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	58
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	59

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το θέμα το οποίο διαπραγματεύομαι αφορά την Πληροφορική στις επιχειρήσεις και την εφαρμογή στις τουριστικές επιχειρήσεις. Η χρησιμοποίηση Η/Υ στις τουριστικές επιχειρήσεις, στη χώρα μας ξεκίνησε τα τελευταία χρόνια και αμέσως διαφάνηκε η χρησιμότητα και η αναγκαιότητα τους.

Εξαιτίας λοιπόν αυτού του γεγονότος, δεν υπάρχει επαρκής ελληνική βιβλιογραφία. Είναι πάντως ένας αξιολογός τομέας, η Πληροφορική στις τουριστικές επιχειρήσεις, ο οποίος με την πάροδο του χρόνου θα επεκτείνεται συνεχώς.

Η μελέτη του αντικειμένου αυτού υπήρξε μία πρόκληση για μένα γιατί από τη μια παρουσίαζε εξαιρετικό ενδιαφέρον και από την άλλη αντιμετώπισα δυσκολίες στην ανεύρεση του απαραίτητου υλικού.

Η εργασία χωρίζεται σε τρία μέρη:

- I. Γενικές πληροφορίες για τους Η/Υ
- II. Ενιαίο τουριστικό σύστημα
- III. Έρευνα στην αγορά.

Ι. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ Η/Υ

Α. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ (MANAGEMENT) ΜΕΣΩ ΤΩΝ Η/Υ

Από τις αρχές του 1970 είχε πια διαπιστωθεί ξεκάθαρα ότι τα μηχανογραφικά κέντρα ανεβαίνουν στην ιεραρχία της διοίκησης. Από το 1969 οι PETER SCHODERBEK και JAMES D. BABLOCK στο βιβλίο τους "THE PROPER PLACEMENT OF COMPUTERS" (Η σωστή θέση των Η/Υ) σημειώνουν μια κίνηση για απομάκρυνση των Μ/Κ από την άμεση εξάρτηση της Διευθύνσεως Οικονομικών Υπηρεσιών, μια τάση για σχηματισμό ανεξάρτητης και αυτοτελούς Διευθύνσεως που αναλαμβάνουν οι διευθυντές EDP σαν διοικητικά στελέχη. Η αντίληψη ότι τίποτα δεν είναι πιο σπουδαίο και αποφασιστικό για την επιτυχία των δραστηριοτήτων ενός Μ/Κ από μια στιβαρή και καλά οργανωμένη επιχείρηση, αποτελεί πια δόγμα.

Στη χώρα μας τα συμπεράσματα από πρώτη όψη φαίνονται ικανοποιητικά. Η διοικητική εξάρτηση μοιράζεται μεταξύ Γενικής Δ/σεως (38%) και Δ/σεως Οικονομικών Υπηρεσιών (37%).

Τα στοιχεία όμως σχετικά με το διοικητικό επίπεδο των Μ/Κ, μας δείχνουν ότι υπάρχει πολύς δρόμος για να καταλάβει το Μ/Κ σωστή ιεραρχική θέση ανάλογη με τις δυνατότητες, τον συμβουλευτικό ρόλο και τις πολύτιμες πληροφορίες, τις οποίες δίνει ή μπορεί να δώσει στη Διοίκηση. Πραγματικά το 51% των Μ/Κ είναι ένα τμήμα, διοικητικά παράλληλο με άλλα τμήματα χαμηλότερης στρατηγικής σημασίας, υποχρεωμένο να μεταβιβάζει έμμεσα προς τη Διοίκηση βασικές πληροφορίες, των οποίων η αξία είναι αντίστροφα ανάλογη προς τη ζωή τους.

Συνέπεια του ισχυρού δεσμού των Μ/Κ με τις οικονομικές

υπηρεσίες είναι και η δυσκολία για επέκταση σε άλλους τομείς εφαρμογών πέρα από τις κλασικές οικονομικολογιστικές.

Β. ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η προμήθεια των Η/Υ, στο πρώτο στάδιο της εμφανίσεώς τους ήταν με τη μέθοδο της μισθώσεως, με ένα μηνιαίο ενοίκιο, που το υπολόγιζαν στο 1/40 περίπου της αξίας του Η/Υ. Οι λόγοι είναι φανεροί: Η αβεβαιότητα σχετικά με τα αναμενόμενα από τη χρήση των Η/Υ αποτελέσματα, το ψηλό κόστος για κάτι τελείως καινούργιο και η ολοκληρωτική έλλειψη εμπειρίας, δημιουργούσε συναισθήματα αβεβαιότητας και πειραματισμού. Μετά τη συστηματική αξιοποίηση των δυνατοτήτων τους και την καθιέρωση επιστημονικής μεθοδολογίας, η εμπιστοσύνη για τη χρησιμότητα των Η/Υ δημιούργησε τις προϋποθέσεις για την τοποθέτηση μεγαλύτερων κεφαλαίων και κατά συνέπεια, την αγορά Η/Υ.

Αργότερα εφαρμόστηκε από τους προμηθευτές μια μικτή μέθοδος: Μίσθωση σε πρώτη φάση και ύστερα αγορά του Η/Υ, οπότε αφαιρείται από την τιμή πώλησης ένα μέρος των ενοικίων που είχαν πληρωθεί μέχρι τότε.

Η περίοδος της μισθώσεως διαρκεί 2 περίπου χρόνια και κατόπιν δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να εξοφλήσει το υπόλοιπο τμηματικά μέσα σε 3 χρόνια. Η μέθοδος αυτή θυμίζει το LEASING.

Η μέθοδος "LEASING" αποδίδεται στα ελληνικά "δανειακή αγορά κεφαλαιουχικού εξοπλισμού". Με τη μέθοδο αυτή, ο εκμισθωτής, συνήθως τράπεζα ή μεγάλη επιχείρηση, αγοράζει τον εξοπλισμό από τον προμηθευτή σύμφωνα με τις προδιαγραφές του μισθωτή. Ο τελευταίος αυτός χρησιμοποιεί τα μηχανήματα και

πληρώνει σε τακτά διαστήματα τα ενοίκια, στα οποία περιλαμβάνεται και ένα μέρος των αποσβέσεων των μηχανημάτων, με πρόθεση να κρατήσει στη διάθεσή του τον παραχωρούμενο εξοπλισμό με καταβολή ενός ποσού (συνήθως μικρού). Με τον τρόπο αυτό δεν δεσμεύονται κεφάλαια, τα ενοίκια αφαιρούνται από το φορολογητέο εισόδημα και εξαιτίας της μεγάλης διάρκειας της μισθώσεως ελαττώνονται οι κίνδυνοι από τον πληθωρισμό.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται στο εξωτερικό μια τάση αγοράς μεταχειρισμένων συστημάτων Η/Υ με πολύ συμφέροντες όρους και την εγγύηση του κατασκευαστή για τη συντήρηση και την καλή λειτουργία του συστήματος. Στη χώρα μας ο τρόπος αυτός προμήθειας δεν έχει αναπτυχθεί όσο θα έπρεπε, με αποτέλεσμα να έχουμε εξαιρετικά σύγχρονο υλικό και μια υπερβολική, τάση εκσυγχρονισμού, πριν ακόμη εξαντληθούν οι δυνατότητες του παλιού συστήματος. Βέβαια θα πρέπει να αναγνωριστεί ότι η μαζική παραγωγή και η τεχνολογική εξέλιξη, έχουν ελαττώσει σημαντικά την αξία των συστημάτων Η/Υ, ώστε να είναι βάσιμο το επιχείρημα ότι με τα ίδια χρήματα μπορεί να προμηθευτεί κανείς κάτι καλύτερο και πιο "σύγχρονο". Το κόστος όμως εκσυγχρονισμού δεν οφείλεται μόνο στις μηχανές, αλλά και στους ανθρώπους.

Όπως έδειξε η έρευνα, για 56 Η/Υ που αντικαταστάθηκαν, η μέση διάρκεια χρησιμοποίησεως ήταν 4,2 χρόνια, ενώ για 165 Η/Υ που λειτουργούν, η μέση διάρκεια είναι 4,3 χρόνια. Από τα στοιχεία αυτά βλέπουμε πόση ασύμφορη είναι η πολιτική που ακολουθούν οι επιχειρήσεις, οι οποίες χρησιμοποιούν ένα μεγάλο μέρος από το 67% των μισθωμένων Η/Υ, αφού σε χρονικό διά-

στημα μικρότερο από 3,5 χρόνια έχουν ξεπληρώσει την αξία τους. Και πρέπει να προσθέσουμε ότι παρά το ότι με την ίδια δαπάνη αγοράζονται τώρα πιο ισχυρά συγκροτήματα από ότι άλλοτε, τα παλιά και αποσβεσμένα θα ήταν σε θέση να ικανοποιούν επί πολύ χρόνο ακόμα τις ανάγκες των οργανισμών που τα αντικαθιστούν.

Γ. ΜΕΛΕΤΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ (FEASIBILITY STUDY)

Υπάρχουν τέσσερις τρόποι για να γίνει μια μελέτη σκοπιμότητας:

1. Με εσωτερικούς συμβούλους οργανώσεως της επιχειρήσεως-οργανισμού.
2. Γραφεία συμβούλων οργανώσεως.
3. Κατασκευαστές Η/Υ.
4. Μικτή ομάδα που αποτελείται από εσωτερικούς και εξωτερικούς συμβούλους οργανώσεως.

Από τους τρόπους αυτούς, ο τέταρτος θεωρείται ως ο πιο αποτελεσματικός, γιατί η ομάδα που κάνει τη μελέτη αποτελείται και από στελέχη της επιχειρήσεως - οργανισμού, που ξέρουν τα προβλήματα και τους αντικειμενικούς σκοπούς του, αλλά και από εξωτερικούς συμβούλους, ειδικούς στην καλύτερη οργάνωση για την συλλογή και την επεξεργασία των στοιχείων και γενικά την κατασκευή ενός άρτιου πληροφοριακού συστήματος. Η αρτιότητα του πληροφοριακού συστήματος οφείλεται στην αντικειμενικότητα των συμβούλων αυτών που εργάζονται ανεπηρέαστα από το εσωτερικό περιβάλλον της οικονομικής μονάδας και τις προκαταλήψεις των κατασκευαστών Η/Υ.

Στην Ελλάδα όμως παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (27%) των Μ/Κ που λειτούργησαν μετά από μελέτη σκοπιμότητας, είχαν αναθέσει τη μελέτη στους κατασκευαστές Η/Υ.

Αυτό δημιουργεί δυσχέρειες στη σωστή και αντικειμενική επίλυση των προβλημάτων του Μ/Κ και τον σχεδιασμό ενός πληροφοριακού συστήματος που να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της Διοίκησης, εξαιτίας της προκαταλήψεως του κατασκευαστή υπέρ των δικών του μοντέλων, των οποίων τις δυνατότητες γνωρίζει καλύτερα και τα οποία επιθυμεί να προωθήσει.

Ως αποτέλεσμα έχουμε πολλές φορές την εγκατάσταση ενός μηχανογραφικού συστήματος που είτε δεν επαρκεί για να αντιμετωπίσει ικανοποιητικά τις απαιτήσεις, είτε υποασπασχολείται, γιατί διαθέτει μεγαλύτερες δυνατότητες από όσες πραγματικά χρειάζονται.

Έχει διαπιστωθεί ότι, κατά κανόνα, η αποτυχία των μηχανογραφικών συστημάτων οφείλεται είτε σε κακό σχεδιασμό των πληροφοριακών συστημάτων, είτε στην ολοκληρωτική έλλειψη μελέτης σκοπιμότητας.

Δ. ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Η/Υ

Οι προμηθευτές, κατά το μεγαλύτερο ποσοστό, (26 - 32%), προδιαγράφουν, αξιολογούν και τελικά διαλέγουν για τον πελάτη, από τα μοντέλα βέβαια, που διαθέτει η εταιρεία τους, το καλύτερο, αν και το τελευταίο αυτό δεν ισχύει πάντα.

Εκείνο που απομένει στο χρήστη είναι σκληρές διαπραγματεύσεις για να πετύχει όσα περισσότερα μπορεί (υψηρές, χαμηλότερο ενοίκιο, χρόνους παραδόσεως) με επιχειρήματα δανεισ-

μένα από ανταγωνιστές του προμηθευτή, που εύκολα όμως πέφτουν, αφού ο χρήστης δεν έχει, τις περισσότερες τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις για να τα υποστηρίξει.

Δεν πρέπει όμως να παραβλέψουμε το ότι μέχρι πριν από λίγο ελάχιστα γραφεία συμβούλων και ειδικών εμπειρογνομών λειτουργούσαν στη χώρα μας.

Τα παραπάνω βέβαια αφορούν τον Ιδιωτικό φορέα, αφού στο Δημόσιο υπάρχουν κατάλληλα συμβουλευτικά όργανα, τα οποία έχουν τις τεχνικές γνώσεις για να προστατέψουν το Δημόσιο από σφαλερές αποφάσεις.

Εκεί όμως παρεμβαίνει ο παράγων χρόνος, έτσι ώστε η αδράνεια του κρατικού μηχανισμού, εξαιτίας της πληθώρας τύπων, κανονισμών και πολύπλοκων διαδικασιών, να λειτουργεί σαν ανασταλτικός παράγοντας ανάπτυξης.

Ε. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ HARDWARE, SOFTWARE, ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΩΝ ΕΝ ΓΕΝΕΙ

α. Προβλήματα HARDWARE

Με τον όρο Hardware εννοούμε το βασικό μηχανογραφικό εξοπλισμό, δηλαδή το σύστημα του Η/Υ και τις μηχανές προετοιμασίας πρωτογενών στοιχείων εισόδου, δηλαδή διατρητικές - επαληθευτικές μηχανές, Key-to-tape, disc κ.λ.π.

Σε ερώτηση σε ένα σύνολο 114 εγκαταστάσεων, το 32% περίπου είχε προβλήματα Hardware. Από αυτά ένα 11% περίπου τα θεωρούσε κρίσιμα μέχρι σοβαρά. Η ερώτηση είναι λεπτή και δεν είναι εύκολο σε ένα Διευθυντή EDP να ομολογήσει αδυναμίες του προμηθευτή, με τον οποίο, εξαιτίας της φύσεως της εργασίας, βρίσκεται σε άμεση επαφή. Υπάρχει όμως μια σοβαρή αδυναμία

στις συμβάσεις με τους προμηθευτές, ώστε να μην υπάρχει συμβατική πίεση για την αντιμετώπιση των μηχανικών προβλημάτων, αλλά μόνο εκείνη που επιβάλλεται από λόγους πολιτικής και κάτω από την πίεση του ανταγωνισμού.

Σε ερωτήσεις ένα 15% μόνο δέχτηκε ότι υπάρχει πρόβλημα στην ανταπόκριση του προμηθευτή στις υποχρεώσεις του, το οποίο είναι όμως πιο χαμηλό και αναφορικά με τα προβλήματα Hardware (32%) αλλά και με τα προβλήματα Software (22%).

Η σύμβαση για την προμήθεια του εξοπλισμού, ανάμεσα στα άλλα, θα πρέπει να προβλέπει:

α) Ποιά τα χρονικά κριτήρια καλής λειτουργίας του συστήματος, του συνόλου μηχανών, αλλά και για μια προς μια τις διάφορες μηχανές που απαρτίζουν το σύστημα.

β) Ποιός ο μηχανισμός συντήρησης και ποιά τα χρονικά του όρια.

γ) Ποιά η διαδικασία στην περίπτωση βλαβών. Οι βλάβες θα αντιμετωπίζονται ανάλογα με το χαρακτηρισμό τους από το χρήστη ως επείγουσες ή όχι. Ο χαρακτηρισμός εξαρτάται από την επίδραση της βλάβης στο όλο σύστημα και ανάλογα με τη φύση των προγραμματισμένων εργασιών του Μ/Κ.

δ) Δεν είναι απαραίτητο να προβλέπονται από τη σύμβαση ποινικές ρήτρες, με εξαίρεση ίσως ορισμένων πολύ σοβαρών παραβάσεων γιατί κανείς προμηθευτής για λόγους πολιτικής και ανταγωνισμού δε θέλει να είναι ασυνεπής προς τις υποχρεώσεις του, αρκεί να είναι καθορισμένες, αλλά και γιατί η συνεργασία χρήστη - προμηθευτή πρέπει να διατηρηθεί με κάθε θυσία και από τις δυο πλευρές για το συμφέρον και των δυο, μέσα σε

φιλικά πλαίσια.

ε) Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται από το χρήστη στην εξασφάλιση, που πρέπει να παρέχεται συμβατικά, για συνέχιση των εργασιών του σε άλλη εγκατάσταση; όταν συμβεί σοβαρή βλάβη σε περίοδο που οι εργασίες αυτές δεν παίρνουν αναβολή.

Από έρευνα προκύπτει ότι από 113 εγκαταστάσεις, οι 82 (περίπου 73%) έχουν τη δυνατότητα χρησιμοποίησης άλλης εγκατάστασης (standby) σε περίπτωση βλάβης.

B. Προβλήματα Software

Ενα 22% έχει προβλήματα με το software και το θέμα και σοβαρό είναι, αλλά και μεγάλο. Όλοι οι προμηθευτές ξεοδεύουν τεράστια ποσά για την κατασκευή του software ενός μοντέλου ή καλύτερα, μιας σειράς μοντέλων Η/Υ, αλλά δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο να ξεοδεύουν συγκριτικά ελάχιστα για τη συντήρησή του.

Ενα άλλο φαινόμενο, συνήθως σε νέα μοντέλα μηχανών - ενός ή δυο χρόνων από την αναγγελία τους - είναι η μερική κάλυψη από τον κατασκευαστή του software το οποίο είχε υποσχεθεί ο προμηθευτής και φυσικά είχε αγοράσει ο χρήστης. Αυτό συνήθως ανακαλύπτεται, όταν έχει πια εγκατασταθεί η μηχανή και συχνά μάλιστα πολύ αργότερα. Βέβαια πολλές φορές, δίνοντας άλλη, όχι τόσο ικανοποιητική λύση, το πρόβλημα παραμένει και μετά την τελική διόρθωση του software, που πολλές φορές πάλι, έχει αμφίβολη αξία, γιατί δημιουργεί προβλήματα σε άλλα σημεία.

Μια δίκαιη λύση θα ήταν κάποια έκπτωση σ' αυτές τις περι-

πτώσεις. Αλλά είναι εξαιρετικά δύσκολο να εκτιμηθεί το ποσοστό του software που δίνεται μαζί με τη μηχανή, ώστε να γίνει δυνατός ο υπολογισμός της εκπτώσεως, ενώ τα πράγματα γίνονται ακόμα πιο δύσκολα, αν λάβουμε υπόψη ότι και το software που δίνεται έχει λάθη, τα οποία δε ξέρει ούτε ο ίδιος ο κατασκευαστής. Το λιγότερο που θα μπορούσαμε λοιπόν να προτείνουμε, είναι μια ειλικρινής ενημέρωση του χρήστη για το τι παίρνει, τότε και τι θα πάρει σαν υπόλοιπο και τι προβλήματα είχαν και πως τα αντιμετώπισαν άλλοι χρήστες του ίδιου μοντέλου. Για να γίνει αυτό, ο μόνος τρόπος είναι να παρακολουθεί ο ίδιος ο χρήστης με ειδικευμένους ανθρώπους του την ενημέρωση του software, αλλά και να βρίσκεται σε αδιάκοπη επαφή με άλλους χρήστες στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.

Υπάρχουν σχεδόν για όλους τους μεγάλους προμηθευτές οι ενώσεις χρηστών με κόστος συμμετοχής σ'αυτές ελάχιστο σε σχέση με το κέρδος που προέρχεται από τη συνεχή ενημέρωση. Από σύνολο 121 Μ/Κ βρέθηκαν μόνο 3 που ανήκουν στις παρακάτω ενώσεις χρηστών:

- HONEYWELL LARGE SYSTEMS USERS ASSOCIATION
- ECODU
- UNIVAC EUROPEAN USER ASSOCIATION

Γ. Προβλήματα Προσωπικού

Το μεγαλύτερο πρόβλημα σχετικά με το προσωπικό είναι γενικά οι απαιτήσεις του, πράγμα που αναφέρθηκε από 49 Μ/Κ σε σύνολο 89 που απάντησαν στη σχετική ερώτηση, δηλαδή ποσοστό 55% .

Εντοπίζοντας περισσότερο την ερώτηση, ένα ποσοστό 24%

αναφερόταν σε οικονομικές απαιτήσεις.

Οι δαπάνες για το προσωπικό (56,7% επί των συνολικών ετήσιων δαπανών του Μ/Κ) είναι σχεδόν ίδιες (56%) με τα διεθνή πρότυπα.

Είναι φανερό ότι τα δυο αυτά γεγονότα έρχονται σε σύγκρουση. Ορισμένες παρατηρήσεις οι οποίες είναι δυνατό να βοηθήσουν στη μελέτη του προβλήματος είναι οι εξής:

α) Αυτό που καθορίζει το ύψος των αμοιβών, ιδιαίτερα του ειδικευμένου προσωπικού, δεν είναι τα "πρότυπα" που βασίζονται στη διαφορετική σύνθεση του προσωπικού, αλλά ο νόμος προσφοράς και ζήτησης.

β) Τα οικονομικά στοιχεία και οι αναγωγές στο σύνολο που έγιναν, μειώνουν την αξιοπιστία των οικονομικών συμπερασμάτων.

γ) Η κινητικότητα δεν παρουσιάζει ιδιαίτερη έκταση. Έτσι μπορεί να υποστηριχτεί η άποψη ότι επικρατεί ισορροπία στην περιοχή των αμοιβών μεταξύ των διαφόρων Μ/Κ.

δ) Την τελευταία πενταετία υπάρχει μια ετήσια αύξηση 15-20 νέων συστημάτων Η/Υ, πράγμα που σημαίνει αύξηση αναγκών σε προσωπικό. Από την άλλη πλευρά, η τάση να προσλαμβάνεται σε ποσοστό 65% ειδικευμένο προσωπικό έξω από τις επιχειρήσεις - οργανισμούς, δημιουργεί την εικόνα ότι η προσφορά ανταποκρίνεται στη ζήτηση, ώστε να μη δημιουργούνται μισθολογικά κίνητρα για την προσέλκυση προσωπικού.

ε) Πάντως υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις ότι μπορεί να προσφέρεται αρκετά μεγάλος μισθός, ο οποίος όμως δε διαμορφώνεται ανάλογα με την πάροδο του χρόνου, με αποτέλεσμα να δημιουργείται δυσαρέσκεια στο προσωπικό, αλλά και μια απροθυμία για

αναζήτηση νέου εργοδότη, με τον οποίο είναι επίσης δυνατό να εμφανιστούν τα ίδια προβλήματα μετά από λίγα χρόνια.

ζ) Υπάρχουν πιθανοί κίνδυνοι από την πολιτική της Διευθύνσεως που προσανατολίζεται στην κατά βάση κάλυψη των θέσεων του Μ/Κ αποκλειστικά με εκπαίδευση προσωπικού από άλλα τμήματα της επιχείρησεως. Αν οι υπάλληλοι που μεταφέρθηκαν στο τμήμα μηχανογραφήσεως, όταν αποκτήσουν κάποια εμπειρία, στραφούν σε άλλο εργοδότη, τότε θα προκληθεί διπλή ζημιά για την επιχείρηση, αφού θα χάσει στελέχη έμπειρα, όχι μόνο στη μηχανογράφηση, αλλά και σε άλλους τομείς των εργασιών της.

Η κινητικότητα του προσωπικού είναι το αμέσως επόμενο πρόβλημα, που αναφέρθηκε από το 15% εκείνων που ρωτήθηκαν, ως σοβαρό.

Αν όμως η διαρροή ειδικευμένου προσωπικού δημιουργεί προβλήματα σε ένα μηχανογραφικό κέντρο, η κινητικότητα έχει και αγαθά επακόλουθα.

Η εισαγωγή νέων ιδεών, μεθόδων εργασίας και γενικότερα εμπειρίας, αποτελεί κινητήρια δύναμη για την άνοδο των Μ/Κ, ενώ παράλληλα αυξάνονται οι θέσεις και κατά συνέπεια οι δυνατότητες για απορρόφηση νέου δυναμικού.

Συμβαίνει όμως το ακόλουθο ανορθόδοξο: τα κενά που παρουσιάζονται μετά την αποχώρηση έμπειρου και εξειδικευμένου προσωπικού συμπληρώνονται πάλι με έμπειρο προσωπικό. Με αυτόν τον τρόπο, γίνεται ανακύκλωση του προσωπικού, χωρίς να υπάρχει αύξηση στον αριθμό των απασχολουμένων, με συνέπεια να παραμένει ένας μεγάλος αριθμός από άπειρο προσωπικό, κυρίως προγραμματιστές, που για να αποκτήσουν κάποια εμπειρία, δέ-

χονται να εργαστούν με οποιουσδήποτε όρους.

Αρκετά σοβαρό παρουσιάζεται το πρόβλημα της χαμηλής εκπαίδευσεως του προσωπικού των Μ/Κ αν λάβουμε υπόψη ότι 15 Διευθυντές EDP το θεωρούν σοβαρό έως κρίσιμο και 16 δευτερεύον (σε σύνολο 111). Δεν υπάρχουν στοιχεία για τη δεκτικότητα του προσωπικού, αλλά υπάρχουν πολλές δυνατότητες για την επιμόρφωσή του. Η δαπάνη δεν είναι σοβαρή σε σύγκριση με το κέρδος που θα προκύψει. Αν μάλιστα στα προγράμματα εκπαίδευσεως περιλαμβάνονται και τα ενημερωτικά σεμινάρια στελεχών της επιχειρήσεως - οργανισμού, δημιουργείται η κατάλληλη υποδομή για την ανάπτυξη της επιχειρήσεως, ενώ παράλληλα θα πρέπει να υπάρχει μια ευεργητική επίδραση στα προβλήματα ανθρωπινων σχέσεων, που είναι αρκετά σοβαρά. Μια σοβαρή προσπάθεια πρέπει να γίνει επίσης και στην περιοχή των ξένων γλωσσών.

Είναι γνωστό, από στατιστικές των σχολών Προγραμματισμού και Αναλύσεως του ΕΛΚΕΠΑ, αλλά και από άλλες πηγές, ότι ένας σημαντικός αριθμός από τους τεχνικούς της Μηχανογραφήσεως (Αναλυτές, Προγραμματιστές, Χειριστές) έχει αδυναμία στην κατανόηση τεχνικών κειμένων σε ξένη γλώσσα.

Από αυτό πηγάζουν σημαντικά προβλήματα για την αξιοποίηση του Η/Υ. Η χρήση των τεχνικών εγχειριδίων (manuals) πρέπει να είναι αδιάκοπη από τους τεχνικούς, εξαιτίας της φύσεως της εργασίας, αλλά και του όγκου των Πληροφοριών.

Στο παρελθόν, έγιναν προσπάθειες μεταφράσεως των εγχειριδίων από τους προμηθευτές Η/Υ μετά από πιέσεις των πελατών τους. Η προσπάθεια δεν πέτυχε παρ'όλο που κάλυψε μικρό μέρος της βιβλιογραφίας που υπήρχε.

Οι πιο σημαντικοί λόγοι της αποτυχίας ήταν:

- α) Ασάφειες εξαιτίας περιορισμού της ύλης.
- β) Δυσκολίες μεταφράσεως και αποδόσεως, στην ελληνική, της ξένη ορολογία.
- γ) Δυσκολίες στην ενημέρωση του κειμένου με προσθήκες και αλλαγές οφειλόμενες στον κατασκευαστή, οι οποίες ήταν μεγάλες σε όγκο και σε συχνότητα, με αποτέλεσμα να χρειάζεται ένας μεγάλος αριθμός ειδικών που να ασχολείται κατά κύριο λόγο με την ενημέρωση των κειμένων, πράγμα αδύνατο στην πράξη.

Αποτέλεσμα ήταν μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα τα βοηθήματα να απαρχαιωθούν.

Αν στα τεχνικά εγχειρίδια προσθέσουμε τη ξένη τεχνική και επιστημονική βιβλιογραφία και το γεγονός ότι πολύ ολίγα βοηθήματα υπάρχουν στη γλώσσα μας, γίνεται φανερή η σοβαρότητα του προβλήματος.

Στην έρευνα που έγινε, ένας μόνο ανέφερε σαν πρόβλημα τη ξένη γλώσσα. Αυτό οφείλεται σε αδυναμία του ερωτηματολογίου και όχι στη μη ύπαρξη του προβλήματος.

Από τις ξένες γλώσσες, δίνεται πρώτη προτεραιότητα στην Αγγλική και ο λόγος είναι ότι το μεγαλύτερο μέρος του μηχανογραφικού υλικού στη χώρα μας συνοδεύεται από αγγλική τεχνική βιβλιογραφία, η οποία πρέπει να χρησιμοποιείται συνεχώς από τους τεχνικούς. Είναι αδύνατο, εξαιτίας του όγκου και των συνεχών αλλαγών που γίνονται από τους κατασκευαστές να απομνημονευτεί τουλάχιστον το μεγαλύτερο μέρος της, ακόμα και αν δεν υπήρχε πρόβλημα γλώσσας. Αν λοιπόν αποκλείσουμε τη μετάφραση δεν απομένει παρά να μελετούνται και να γίνονται κατα-

νοητά τα εγχειρίδια του κατασκευαστή.

Εκτός όμως από τα τεχνικά εγχειρίδια υπάρχει και μια μεγάλη επιστημονική βιβλιογραφία που παρουσιάζει ενδιαφέρον όχι μόνο για τους ειδικούς, αλλά και για τους μη ειδικούς στη μηχανογράφηση.

Είναι σημαντική προσφορά για τη χώρα η μετάφραση ορισμένων έργων τα οποία διεθνώς χαρακτηρίζονται ως κλασσικά.

Επειδή το πρόβλημα είναι σοβαρό, είναι απαραίτητο να αντιμετωπισθεί με ανάλογη προσοχή από τους ενδιαφερόμενους και πάνω σ' αυτό έχουμε να προτείνουμε τα εξής:

1. Κατά την επιλογή του προσωπικού πρέπει να δίνεται έμφαση στις ξένες γλώσσες και κατά κύριο λόγο στην Αγγλική.

2. Για το τεχνικό προσωπικό που υπάρχει να καθιερωθούν κίνητρα για τη βελτίωση των γνώσεών του (χρηματικά, κριτήριο για τις προαγωγές κ.λ.π).

3. Η επιχείρηση - οργανισμός να αναλάβει τα έξοδα της εκμαθήσεως.

4. Είναι απαραίτητη μια απογραφή του συγγραφικού υλικού της χώρας μας, πάνω σε σχετικά θέματα, που θα ενημερώσει όσους έχουν σχέση με το αντικείμενο, αλλά και θα φανερώσει τις ανάγκες σε ορισμένες περιοχές προς τις οποίες θα πρέπει να στραφούν οι Έλληνες τεχνικοί συγγραφείς.

Ενας επίσης σοβαρό αντικείμενο για μελέτη, είναι να προσδιοριστούν οι ανάγκες της Μηχανογραφήσεως σε ειδικευμένο προσωπικό στα επόμενα χρόνια. Έτσι προσδιορίζεται ο αριθμός των ατόμων που πρέπει να βρίσκεται σε εκπαιδευτικό περιβάλλον, για να αντιμετωπισθούν οι ανάγκες. Βέβαια ο αριθμός πρέπει να ει-

ναι μικρότερος, γιατί υπάρχουν και ήδη εκπαιδευμένοι χωρίς εργασία, οι οποίοι είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν.

Δ. Προβλήματα Διοικητικά - οργανωτικά

Με την εισαγωγή της μηχανογραφήσεως σε ένα οργανισμό ή επιχείρηση είναι επόμενο να δημιουργηθούν προβλήματα στις ανθρώπινες σχέσεις. Οι φήμες που κυκλοφορούν από πριν είναι φυσικό να δημιουργήσουν ποικιλία αντιδράσεων από μέρους του προσωπικού, κατά κύριο λόγο από εκείνους που βρίσκονται έξω από τη μηχανογράφηση, στους οποίους η αλλαγή δημιουργεί αίσθημα ανασφάλειας, γιατί πιστεύουν ότι αχρηστεύονται.

Το πρόβλημα είναι γνωστό και έχει μελετηθεί από πολλούς συγγραφείς. Εκείνο που εντυπωσιάζει είναι ο μεγάλος αριθμός των Διευθυντών EDP που το θεωρούν ως ένα από τα πιο σοβαρά προβλήματα που αντιμετωπίζουν.

Το 54% (60 στις 112) ομολογούν ότι είναι σοβαρό έως κρίσιμο το πρόβλημα των σχέσεων του Μ/Κ με τα άλλα τμήματα του οργανισμού - επιχείρησεως, ενώ ένα 34% το θεωρεί ως δευτερεύον πρόβλημα.

Το πλήθος των περιπτώσεων αυτών δημιουργεί υπόνοιες ότι το πρόβλημα δεν αντιμετωπίζεται σωστά από τη Διοίκηση.

Παρουσιάζεται σαν πρόβλημα από την εγκατάσταση του Η/Υ, παίρνει μια έξαρση στο δεύτερο χρόνο της εγκαταστάσεως και εξακολουθεί να υπάρχει (μειωμένο βέβαια) και πέρα από το 5ο χρόνο. Παράλληλα ένα 20% δηλώνει ότι έχει σοβαρό έως κρίσιμο πρόβλημα εξαιτίας της μικρής συμμετοχής της Διοίκησης στα προβλήματα του Μ/Κ, ένα από τα οποία είναι και η σχέση του με

τα άλλα τμήματα.

Αν λάβουμε υπόψη, τον κατά αποκλειστικότητα σχεδόν, ρόλο των προμηθευτών σαν συμβούλων στα θέματα γύρω από τη μηχανογράφηση, καταλογίζονται και σε αυτούς ευθύνες γιατί δεν προετοιμάζουν τη Διοίκηση για να αντιμετωπίσει τα προβλήματα, που αυτοί από την πείρα τους τα γνωρίζουν.

Εκτός από τα προβλήματα αυτά διαπιστώθηκαν και τα ακόλουθα:

Απρόβλεπτες και συνεχείς μεταβολές στη δράση του Μ/Κ (πρόβλημα σε 39%), συχνές διοικητικές μεταβολές (32%), έλλειψη προγραμματισμού δράσεως και μακροπρόθεσμων προοπτικών (34%), γενικά οργανωτικά προβλήματα άλλων διευθύνσεων και υπηρεσιών (3%) και τέλος έλλειψη προμηχανογραφικής οργανώσεως (4%). Αυτά είναι τα διοικητικά - οργανωτικά προβλήματα, τα οποία μειώνουν την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Η/Υ και δημιουργούν αμφιβολίες στη Διοίκηση για τη σκοπιμότητα της Μηχανογραφήσεως.

Σαν κυριώτερες αιτίες, για τις οποίες δε γίνεται επέκταση σε νέες μηχανογραφικές εφαρμογές είναι:

1. Οι μικρές δυνατότητες του Η/Υ που χρησιμοποιείται.
2. Το κόστος.
3. Οργανωτικές αδυναμίες της επιχειρήσεως - οργανισμού.
4. Έλλειψη κατάλληλου προσωπικού κ.λ.π.

Προβλήματα δεν υπάρχουν μόνο στη χώρα μας.

Μία έρευνα του 1976 σε 16 μεγάλες και αντιπροσωπευτικές επιχειρήσεις των Η.Π.Α και μετά από 2000 συνεντεύξεις με ισάριθμους χρήστες, επισημαίνει τα προβλήματα που αναφέ-

ρουμε παρακάτω:

1. Οι χρήστες δεν καταλαβαίνουν όσο θα έπρεπε το περιεχόμενο των καταστάσεων και εκθέσεων που παίρνουν από τον Η/Υ.

2. Υπάρχει επικάλυψη στα στοιχεία εισόδου ή εξόδου από τον Η/Υ, δηλαδή τα ίδια στοιχεία με διάφορες μορφές στέλνονται στον ίδιο χρήστη και αντίστροφα τα ίδια στοιχεία από διάφορους χρήστες καταλήγουν στον Η/Υ.

3. Γίνονται συχνές αλλαγές στα συστήματα πληροφοριών, τα οποία υποστηρίζονται από Η/Υ χωρίς να υπάρχει από πριν ενημέρωση και συνεργασία με τους χρήστες.

4. Ανακρίβειες των στοιχείων εισόδου έχουν επίδραση στην αξιοπιστία των στοιχείων που παίρνουν οι χρήστες.

5. Πολλοί χρήστες παραπονούνται ότι παίρνουν υπερβολικό αριθμό πληροφοριών και δηλώνουν αδυναμία να τις απορροφήσουν.

6. Παράπονα υπάρχουν επίσης εξαιτίας των μεγάλων δυσκολιών που προκύπτουν κατά την εφαρμογή αλλαγών στο σύστημα πληροφοριών.

7. Υπάρχουν χρήστες που παίρνουν από τον Η/Υ άχρηστες πληροφορίες.

8. Τέλος, πολλοί είναι οι χρήστες που αμφισβητούν τη σκοπιμότητα και θεωρούν ασύμφορα για την επιχείρηση, εξαιτίας κόστους και χρόνου, τα Πληροφοριακά συστήματα που λειτουργούν με την υποστήριξη Η/Υ.

Τα προβλήματα που αναφέρθηκαν είναι συνέπεια ενός και μόνου προβλήματος, του οργανωτικού προβλήματος της επιχείρησης.

Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και από άλλες έρευνες όπως:

1. Από έρευνα του N.C.Churdull (1969) που έγινε μετά από συνεντεύξεις με εξωμηχανογραφικούς διευθυντές επιχειρήσεων και διευθυντές μηχανογραφικών κέντρων, προέκυψε ότι η ειδί-
σεογραφία γύρω από τους Η/Υ παρουσιάζει τη χρήση τους πολύ
μεγαλύτερη από ότι είναι στην πραγματικότητα, και ενώ η συμ-
μετοχή τους σε πληθώρα εφαρμογών συνεχώς αυξάνει, με τον ίδιο
ρυθμό μειώνεται η συμμετοχή της Διοικήσεως στην ανάπτυξη, που
αφήνεται στο τεχνικό προσωπικό που δεν ανήκει στη Διοίκηση.

2. Σε παρόμοια συμπεράσματα καταλήγει σχετική έρευνα του
R.Brady (1967), κατά την οποία από 100 διευθυντές ανώτατης
βαθμίδας κανείς δεν απάντησε ότι είχε άμεσες πληροφορίες
κατευθείαν και χωρίς παρεμβολή τρίτου, από στοιχεία εξόδου
του Η/Υ που θα τον βοηθούσαν στο να πάρει αποφάσεις.

3. Και οι T.L.Wlusler και H.Meyer, μετά από ερευνά τους
στην περιοχή των ασφαλιστικών εταιρειών ζωής, κατέληξαν στα
συμπεράσματα ότι οι περισσότερες εγκαταστάσεις ασχολούνται με
μηχανογράφηση εργασιών γραφείου. Η Διοίκηση, είναι ανάγκη,
τονίζεται στην έρευνα, πρώτα να προσδιορίσει και στη συνέχεια
να εκμεταλλευτεί διοικητικά πληροφοριακά συστήματα που υπο-
στηρίζονται από Η/Υ.

4. Τα αποτελέσματα των παραπάνω ερευνών συμφωνούν με την
αντίστοιχη έρευνα του H.Lucas (1974) που έγινε στο San Fran-
cisco.

Η έρευνα αυτή ασχολήθηκε με 20 αντιπροσωπευτικά συστήμα-
τα σε διάφορες περιοχές κοινών εφαρμογών. Η βασική μονάδα της
αναλύσεως ήταν η έκθεση ή κατάσταση που εκτυπώνεται από τον
Η/Υ. Οι υπεύθυνοι για κάθε εφαρμογή αναλυτές έδωσαν πληροφο-

ρίες για τη χρησιμότητα και τον προσρισμό των καταστάσεων. Οι περισσότερες από αυτές είχαν ιστορική χρήση ή ενημέρωναν απλώς το σύστημα που τις δημιουργούσε και μόνο 11% (από 628 καταστάσεις) αφορούσε άμεσα τη Διοίκηση.

Το γεγονός είναι ιδιαίτερα σημαντικό γιατί τα προβλήματα παρουσιάζονται σε μια αναπτυγμένη χώρα με μεγάλη παράδοση στη περιοχή της οργανώσεως και πρωτοπόρο στη χρήση των Η/Υ.

Το 1972 κάτω από την αιγίδα του ΟΟΣΑ έγινε διεθνές συνέδριο στο Βελιγράδι, στο οποίο πήραν μέρος πέντε υπό ανάπτυξη Μεσογειακές χώρες (Ελλάς, Γιουγκοσλαβία, Τουρκία, Ισπανία, Πορτογαλία), με θέμα την ανάγκη χρησιμοποίησης Η/Υ στη Δημόσια Διοίκηση. Αναπτύχθηκε επίσης η κατάσταση που επικρατούσε και οι μελλοντικές προοπτικές στον τομέα των Η/Υ για κάθε χώρα.

Από τα πρακτικά του συνεδρίου, υπάρχουν μια σειρά διαπιστώσεων - προβλημάτων, στις προαναφερθείσες χώρες, όπως τα ανέφεραν οι αντιπρόσωποί τους:

1. Η έλλειψη ενεργητικής συμμετοχής της Διοικήσεως στα προβλήματα της μηχανογραφικής δραστηριότητας, με αντίκτυπο, προβλήματα στον προγραμματισμό δράσεως και του ελέγχου των Μ/Κ (Ελλάς).

2. Η αδυναμία προσελκύσεως και διατηρήσεως έμπειρου προσωπικού και ειδικότερα:

- Αδυναμία για διαμόρφωση των αμοιβών στο ύψος που προσφέρουν οι ιδιωτικές επιχειρήσεις.
- Η έλλειψη νομικής κατοχύρωσης του επαγγέλματος (Ελλάς,

Τουρκία).

3. Ελλειψη ικανών και έμπειρων προϊσταμένων (Ελλάς).

4. Η ελλιπής (χρονική) χρησιμοποίηση των Η/Υ που δείχνει ότι οι εγκαταστάσεις έγιναν με μερική προσέγγιση και όχι με ολοκληρωμένο πρόγραμμα (Πολλαπλασιασμός εγκαταστάσεων με χαμηλή εκμετάλλευση) (Πορτογαλία).

5. Οι υπάρχουσες εφαρμογές (διοικητικής ή διαχειριστικής φύσεως) φανερώνουν ανεπαρκή γνώση πάνω στις δυνατότητες των Η/Υ (Ισπανία, Πορτογαλία).

6. Η δημιουργία ενός φράγματος ανάμεσα στο μηχανογραφικό προσωπικό και στους χρήστες (Πορτογαλία).

7. Ο καθορισμός προτύπων για τα διάφορα πεδία της Μηχανογραφικής δραστηριότητας (Επιλογή, Τεκμηρίωση, Συμβάσεις, κ.λ.π) (Τουρκία).

8. Ελλιπής προγραμματισμός στο στάδιο της προπαρασκευαστικής φάσεως, με αποτέλεσμα τη μη επίτευξη των αποτελεσμάτων που αναμένονται (Ισπανία).

9. Ελλειψη αρκετού και ικανού προσωπικού (Τουρκία)

10. Οι νομικές διατάξεις που εφαρμόζονται στην εισαγωγή Η/Υ (Τουρκία).

11. Η έλλειψη ειδικών για τη διενέργεια μελετών σκοπιμότητας και αναλύσεως συστημάτων (Τουρκία).

12. Ανεπάρκεια ειδικευμένου προσωπικού (Ισπανία, Τουρκία).

13. Δυσκολία στην ομαδική εργασία (Τουρκία).

Τα μέλη δέχονται σα γενικά συμπεράσματα ότι:

1) Η πρόοδος οφείλεται στις προσπάθειες λίγων μόνο φορέων και

όχι σε μια χαραγμένη κυβερνητική πολιτική.

2) Πολλαπλασιασμός μικρών ανεξάρτητων μονάδων με μη αποδοτική λειτουργία.

3) Ανεπάρκεια εκτιμήσεως και προβλέψεων αναγκών σε Η/Υ και προσωπικό.

4) Μεγάλη εξάρτηση από τους κατασκευαστές Η/Υ.

5) Ελλείψη προτύπων αποδόσεως σχετικά με τη λειτουργία, τεκμηρίωση και αποτελεσματικότητα.

6) Κακή διεξαγωγή μελετών σκοπιμότητας.

7) Προβλήματα ομοιογένειας υλικού με άμεση επίδραση στο κόστος των εργασιών.

II. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΩΝ Η/Υ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η τουριστική βιομηχανία μόλις τελευταία αξιοποίησε τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για την επίλυση των προβλημάτων της. Αυτό οφείλεται κύρια σε δύο λόγους: πρώτον οι κατασκευαστές Η/Υ αντελήφθησαν αργά το μέγεθος και τις τεράστιες προοπτικές του τουριστικού τομέα και δεύτερον οι διάφορες τουριστικές επιχειρήσεις δίσταζαν να χρησιμοποιήσουν τους Η/Υ λόγω του κόστους αγοράς ή ίσως και λόγω των καινοτομιών που εισάγει η εφαρμογή τους σε κάποιον τομέα.

Αρχικά οι τομείς, όπου αξιοποιήθηκαν οι δυνατότητες των computers, ήταν η κράτηση δωματίων και οι λογιστικές εργασίες (μισθοδοσία προσωπικού, έκδοση λογαριασμών πελατών, κ.λ.π).

Μόνο στις αρχές της δεκαετίας του '70 άρχισαν να αξιοποιούνται ικανοποιητικά οι τεχνικές On-Line και Real-Time (αυτοματοποίηση και επεξεργασία σε πραγματικό χρόνο), οι οποίες επιτρέπουν στιγμιαία επεξεργασία στοιχείων στη διαχείριση δωματίων, εστιατορίων, Bar και των υπόλοιπων κλάδων μίας τουριστικής επιχείρησης.

Μ'αυτόν τον τρόπο οι Η/Υ έπαψαν να χρησιμοποιούνται μόνον για την εκτέλεση πολύπλοκων και χρονοβόρων λογιστικών λειτουργιών, αλλά άρχισαν να συμβάλλουν και στον τομέα προγραμματισμού των δραστηριοτήτων και αποφάσεων της επιχείρησης.

Τώρα πια το τμήμα μηχανογράφησης μίας τουριστικής επιχείρησης δεν βρίσκεται ιεραρχικά στο ίδιο επίπεδο με το λογιστήριο, αλλά συνεργάζεται με τα ανώτερα τμήματα της διοίκησης, δίνοντας και παίρνοντας πληροφορίες από όλα τα

τμήματα της επιχείρησης.

A. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

1. Κλασσική χειροκίνητη μέθοδος

Η πιο παλιά μέθοδος διοίκησης Ξενοδοχειακής μονάδας, που χρησιμοποιεί τα παρακάτω μηχανήματα:

- Ταμειακές μηχανές (cash register)
- Αθροιστικές μηχανές
- Μηχανές τήρησης λογαριασμών πελατών (N.C.R. ANKER, SWEDA, κ.λ.π).

2. Ημιαυτοματοποιημένη μέθοδος

Εδώ γίνεται μερική εφαρμογή των δυνατοτήτων των computers. Χρησιμοποιούνται, δηλαδή, για την κράτηση δωματίων και την εκτέλεση όλων των λογιστικών εργασιών της επιχείρησης.

Τα μηχανήματα, που χρησιμοποιεί αυτή η μέθοδος, είναι:

- Ταμειακές μηχανές
- Μηχανές τήρησης λογαριασμών πελατών
- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής.

3. Αυτοματοποιημένη μέθοδος

Εδώ απαιτείται Η/Υ που θα εξυπηρετεί σε Real-Time, ταυτόχρονα, τα παρακάτω τμήματα:

α) Τμήμα δωματίων

- Κρατήσεις δωματίων
- Τήρηση λογαριασμών πελατών
- Τήρηση χρεωστών

β) Τμήμα τροφίμων και ποτών

- Προγραμματισμός εδεσματολογίων

- Τήρηση αποθεμάτων
- Έλεγχος κόστους τροφίμων και ποτών
- γ) Οικονομική διαχείριση επιχείρησης
 - Μισθοδοσία
 - Τήρηση χρεωστών - πιστωτών
 - Γενική λογιστική
- δ) Διοίκηση προσωπικού
 - Τήρηση φακέλων προσωπικού
 - Προγραμματισμός εργασίας προσωπικού κατά τμήμα
 - Ανάλυση απόδοσης προσωπικού
 - Κόστος προσωπικού κατά τμήμα
- ε) Παροχή στατιστικών στοιχείων
- ζ) Πληροφοριακό σύστημα διοίκησης (Hotel M. I. S)

III. ΕΝΙΑΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

A. ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Το "ΕΝΙΑΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ" χωρίζεται σε μικρότερα υποσυστήματα που το καθένα από αυτά είναι υπεύθυνο για ένα συγκεκριμένο τομέα εργασίας. Η επιλογή των υποσυστημάτων γίνεται ανάλογα με τις εργασίες που θα ήθελε να μηχανογραφήσει κάποιο γραφείο.

Τα υποσυστήματα αυτά είναι:

Δημιουργία ταξιδιωτικών παραμέτρων

1. Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή κατηγοριών προμηθευτών και υπηρεσιών.
2. Καταχώρηση / τροποποίηση / διαγραφή παραμέτρων κατηγοριών - π.χ. τύπος δωματίου, συμφωνία για ξενοδοχεία.
3. Καταχώρηση / τροποποίηση / διαγραφή παραλλαγών παραμέτρων - π.χ. δωμάτιο μονό, με πρωινό, demi-pension κ.λ.π. για συμφωνία ξενοδοχείου.
4. Εμφάνιση/εκτύπωση παραλλαγών παραμέτρων.
5. Καταχώρηση / τροποποίηση στοιχείων νομισμάτων - ονόματα, ισοτιμίες.

Προμηθευτές και συμφωνίες

1. Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή γενικών στοιχείων προμηθευτού
- διαίρεση προμηθευτών σε κατηγορίες.
2. Εμφάνιση γενικών στοιχείων προμηθευτού
- εύρεση με κωδικό ή όνομα ή μέρος ονόματος.
3. Εμφάνιση ή εκτύπωση προμηθευτών
- όλοι ή ορισμένες κατηγορίες ή ομάδες κωδικών

- ταξινόμηση με όνομα ή κωδικό.

4. Καταχώρηση / τροποποίηση / διαγραφή τιμών αγοράς υπηρεσιών προμηθευτού

- μια ή περισσότερες υπηρεσίες

- παραλλαγές υπηρεσιών, π.χ δωμάτια ξενοδοχείων μονόκλινα, δίκλινα, δωμάτιο μονό, ημιδιατροφή κ.λ.π.

- απεριόριστος αριθμός περιόδων, με διαφορετικές τιμές

- διαίρεση τιμών για ενήλικες και παιδιά

- επιλογή νομίσματος αγοράς

5. Εμφάνιση / εκτύπωση τιμών αγοράς υπηρεσιών.

6. Διαγραφή τιμών αγοράς που δεν έχουν πλέον ισχύ.

7. Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή τιμών πώλησης υπηρεσιών προμηθευτού

- αντίστοιχα σε αριθμό υπηρεσιών, παραλλαγές και περιόδους με τιμές αγοράς

- επιπλέον, διαφοροποίηση τιμών ανάλογα και με τον πελάτη

- επιλογή νομίσματος πώλησης υπηρεσιών ανάλογα με τον πελάτη.

8. Αντιγραφή τιμών πώλησης υπηρεσιών από έναν πελάτη σε άλλον

9. Εμφάνιση / εκτύπωση τιμών πώλησης υπηρεσιών.

10. Διαγραφή τιμών πώλησης που δεν έχουν πλέον ισχύ.

Υπηρεσίες

1. Καταχώρηση / τροποποίηση / διαγραφή γενικών στοιχείων υπηρεσιών

- περιγραφή, διάρκεια, προμηθευτές (εάν είναι γνωστός), voucher, τρόπος έκφρασης τιμών.

2. Η εμφάνιση γενικών στοιχείων υπηρεσιών

- εύρεση με κωδικό ή όνομα ή μέρος ονόματος.

3. Εμφάνιση ή εκτύπωση υπηρεσιών

- όλες οι ομάδες
- ταξινόμηση με όνομα ή κωδικό.

Πελάτες

1. Καταχώρηση/τροποποίηση/διαγραφή γενικών στοιχείων πελάτου

- διαίρεση πελατών σε ομάδες.

2. Εμφάνιση γενικών στοιχείων πελάτου

- εύρεση με κωδικό ή όνομα ή μέρος ονόματος

3. Εμφάνιση ή εκτύπωση πελατών

- όροι ή ομάδες κωδικών
- ταξινόμηση με ονόματα ή κωδικό.

4. Εμφάνιση ή εκτύπωση τιμών πώλησης υπηρεσιών προς πελάτες

- ανά πελάτη ή ομάδα πελατών
- κατά προμηθευτή και υπηρεσία που προσφέρει
- για παραλλαγές υπηρεσιών
- τιμές για διάφορες περιόδους, στο νόμισμα συμφωνίας με τον πελάτη.

5. Δημιουργία προσφορών

- ανά πελάτη με δυνατότητα καθορισμού ποσοστού κέρδους
- εκτύπωση προσφοράς.

6. Υπολογισμός μικτού κέρδους γραφείων (πελατών)

- από συγκεκριμένους λογαριασμούς της Γενικής Λογιστικής, υπολογισμός εσόδων και εξόδων ανά γραφείο και εκτύπωση ανάλογης κατάστασης.

7. Τήρηση λογιστικής καρτέλλας πελάτου σε συναλλάγμα και δραχμές

- αυτόματη μεταφορά εκδοθέντων τιμολογίων από το πρόγραμμα

TOURS

- καταχώρηση εγγραφών πληρωμής με δυνατότητα εξόφλησης συγκεκριμένων τιμολογίων (Open Item).

8. Εκτύπωση ισοζυγίου ανά γραφείο

- χρέωση, πίστωση, και υπόλοιπο σε συνάλλαγμα και δραχμές.

9. Καρτέλλα πελάτου

- εμφάνιση - εκτύπωση των ανεξοφλήτων τιμολογίων πελατών σε συνάλλαγμα και σε δραχμές.

Ταξιδιωτικά προγράμματα

1. Καταχώρηση/τροποποίηση/διαγραφή γενικών στοιχείων προγραμμάτων.

2. Εμφάνιση/εκτύπωση γενικών στοιχείων προγραμμάτων

- εύρεση με κωδικό ή όνομα ή μέρος ονόματος.

3. Καταχώρηση/τροποποίηση/διαγραφή υπηρεσιών προγράμματος.

4. Εμφάνιση υπηρεσιών προγράμματος.

5. Εκτύπωση υπηρεσιών προγράμματος.

6. Καταχώρηση/τροποποίηση/διαγραφή τιμών πώλησης προγράμματος

- διαφοροποίηση ανά παραλλαγή υπηρεσίας (δωμάτιο και συμφωνία ξενοδοχείου)

- διαφοροποίηση ανά περίοδο

- διαφοροποίηση ανά πελάτη

- τιμή στο νόμισμα συμφωνίας του πελάτη.

7. Εκτύπωση κατάστασης τιμών πώλησης προγράμματος

- παραλλαγές, περίοδο, πελάτες.

8. Διαγραφή τιμών πώλησης που δεν έχουν πλέον ισχύ.

Γενικές κρατήσεις

1. Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή κράτησης (εισερχόμενος,

εξέρχόμενος, τοπικός τουρισμός)

- αυτόματη δημιουργία και αρίθμηση φακέλλου κράτησης
- διαίρεση φακέλλου σε υπο-φακέλλους για κάθε άτομο ή ομάδα μέσα σε μεγαλύτερο group, με δυνατότητα παραλλαγής προγράμματος
- ημερομηνίες και στοιχεία άφιξης και αναχώρησης
- προκατασκευασμένο ταξιδιωτικό πρόγραμμα ή παραλλαγή του ή πρόγραμμα της στιγμής
- τιμολόγηση προγράμματος σαν πακέτο ή ανά υπηρεσία
- παραλλαγές υπηρεσιών, π.χ τύπος δωματίου, διαφορετικός αριθμός ατόμων από το σύνολο του group
- παρατηρήσεις για κάθε υπηρεσία
- αυτόματος προσδιορισμός ημερομηνιών και προμηθευτών (όπου έχουν καθοριστεί) κάθε υπηρεσίας
- αυτόματος υπολογισμός κόστους κάθε υπηρεσίας και συνόλου φακέλλου
- αυτόματος υπολογισμός τιμής πώλησης κάθε υπηρεσίας και συνόλου φακέλλου, εφ'όσον η κράτηση τιμολογείται από υπηρεσία
- αυτόματος υπολογισμός συνολικής τιμής πώλησης φακέλλου, εφ'όσον η κράτηση τιμολογείται σαν πακέτο.

2. Εκτύπωση λεπτομερειών κράτησης

- πλήρη στοιχεία κράτησης: ονόματα, ημερομηνίες, υπηρεσίες, παραλλαγές, τιμές πώλησης και κόστους, παρατηρήσεις κ.λ.π.

3. Εμφάνιση περίληψης κράτησης

- ημερομηνίες
- ονόματα μελών

4. Εκτύπωση vouchers

- για συγκεκριμένο φάκελλο ή πελάτη
 - για συγκεκριμένη ημερομηνία κράτησης ή άφιξης.
5. Εκτύπωση τιμολογίων - χρεωστικών σημειωμάτων
- για συγκεκριμένο φάκελλο ή πελάτη
 - για συγκεκριμένη ημερομηνία κράτησης ή άφιξης
 - τιμές πακέτου ή αναλυτικές τιμές υπηρεσιών
 - χρήση και σαν τιμολόγιο / προσφορά.
6. Εκτύπωση ημερολογίου κρατήσεων.
7. Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή ακυρώσεων, μη αφίξεων.
8. Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή πιστωτικών και λοιπών χρεωστικών.
9. Εκτύπωση πιστωτικών σημειωμάτων /λοιπών χρεωστικών.

Κρατήσεις εισητηρίων

1. Καταχώρηση κράτησης
- γενικά στοιχεία
 - δρομολόγιο: πτήση/πλοίο, διαδρομή, ημερομηνία, ώρες, status, voucher
 - παρατηρήσεις
 - ονόματα επιβατών
 - αριθμοί εισητηρίων
2. Εμφάνιση/τροποποίηση κράτησης
- αναζήτηση με αριθμό κράτησης ή όνομα πελάτου.
3. Εκτύπωση κατάστασης ελέγχου κρατήσεων.
4. Εκτύπωση vouchers/exchange orders
- αναζήτηση με αριθμό κράτησης ή όνομα πελάτου.
5. Εκτύπωση τιμολογίων/debit notes απ'ευθείας από κράτηση.
6. Διαγραφή κρατήσεων

- μέχρι συγκεκριμένη ημερομηνία εφ'όσον έχει εκδοθεί τιμολόγιο/debit note.

Διαχείριση εισητηρίων

1. Καταχώρηση εισητηρίων που αγοράσθηκαν
 - από...έως αριθμό εισητηρίου.
2. Ενημέρωση εισητηρίων που ακυρώθηκαν (void).
3. Πώληση εισητηρίου
 - καταχώρηση στοιχείων εισητηρίου που εκδόθηκε ανεξάρτητα.
4. Τροποποίηση εισητηρίου που πωλήθηκε
 - είτε εισητήριο που εκδόθηκε από τα Συστήματα κρατήσεων και τιμολόγησης
 - είτε εισητήριο που εκδόθηκε ανεξάρτητα.
5. Επαναφορά εισητηρίου που πωλήθηκε ή ακυρώθηκε στο stock.
6. Συγκέντρωση πωληθέντων εισητηρίων και προετοιμασία sales report
 - από...έως ημερομηνία
7. Εκτύπωση τυποποιημένου sales report ανά προμηθευτή εισητηρίων
 - για απ'ευθείας αποστολή στον προμηθευτή.
8. Διαγραφή εισητηρίων που πωλήθηκαν και ακυρώθηκαν από τον υπολογιστή.

Πελάτες και Ξενοδοχεία

1. Καταχώρηση/ενημέρωση στοιχείων Ξενοδοχείου
 - δωμάτια διαφόρων τύπων.
2. Καταχώρηση/ενημέρωση στοιχείων πελάτου.
3. Καταχώρηση/ενημέρωση allotments και τιμών ανά πελάτη, Ξενοδοχείο και περίοδο.

4. Εμφάνιση στοιχείων πελάτου, allotments και τιμών στην οθόνη.

5. Εκτύπωση γενικής κατάστασης πελατών, ξενοδοχείων, allotments, και τιμών.

Κρατήσεις Ξενοδοχείων

1. Καταχώρηση / ενημέρωση στοιχείων κράτησης με αυτόματη συμπλήρωση τιμών.

2. Εκτύπωση κατάστασης σημερινών κρατήσεων και τροποποιήσεων.

3. Εκτύπωση κατάστασης επιλεγμένων κρατήσεων.

4. Εκτύπωση confirmation.

5. Ψάξιμο κράτησης κατά όνομα, κωδικό πελάτου, ή ημερομηνία ανά ξενοδοχείο.

6. Εμφάνιση στην οθόνη μελλοντικής διαθεσιμότητας δωματίων ανά ξενοδοχείο.

7. Εμφάνιση στην οθόνη ή εκτύπωση για επιθυμητές ημερομηνίες κατά ξενοδοχείο και κατηγορία

- αριθμός κατειλημμένων δωματίων
- αριθμός επιβεβαιωμένων κρατήσεων
- αριθμός μη επιβεβαιωμένων κρατήσεων.

Παρακολούθηση κίνησης Ξενοδοχείου

1. Εμφάνιση στην οθόνη ή εκτύπωση επικείμενων αφίξεων ανά ξενοδοχείο.

2. Εμφάνιση στην οθόνη ή εκτύπωση επικείμενων αναχωρήσεων ανά ξενοδοχείο.

3. Εμφάνιση στην οθόνη ή εκτύπωση διαθέσιμων δωματίων ανά ξενοδοχείο.

4. Ενημέρωση αφίξης πελάτου.

5. Ψάξιμο πελάτου κατά όνομα, κωδικό πελάτου ή ημερομηνία άφίξης.
6. Ενημέρωση αναχώρησης πελάτου.
7. Εκτύπωση ανάλυσης κρατήσεων διαφόρων τύπων δωματίων για τον τρέχοντα μήνα σε σχέση με τα allotments.
8. Εκτύπωση για ημέρα, μήνα και έτος της πληρότητας δωματίων κατά πελάτη σε σχέση με τα allotments.

Ημερήσια παρακολούθηση πελατών

1. Εκτύπωση αναμενόμενων αφίξεων
 - εισερχόμενος/εξερχόμενος τουρισμός
 - μια ή περισσότερες ημερομηνίες
2. Εκτύπωση αναμενόμενων αναχωρήσεων
 - εισερχόμενος/εξερχόμενος τουρισμός
 - μια ή περισσότερες ημερομηνίες.
3. Εκτύπωση δρομολογίων για κάθε κράτηση.
4. Εκτύπωση transfers συγκεκριμένης ημερομηνίας
 - ταξινόμηση, κατά τύπο transfer και ώρα
 - προσδιορισμός "από" και "που".
5. Προσθήκη/τροποποίηση στοιχείων transfers π.χ. ώρα συνάντησης, πτήση κ.λ.π.
6. Εκτύπωση στοιχείων ταξιδιωτών σε συγκεκριμένη στιγμή
 - ταξινόμηση κατά υπηρεσία (προμηθευτή)
 - επιλογή υπηρεσίας, ομάδας ή όλων.
7. Εκτύπωση στοιχείων ταξιδιωτών σε συγκεκριμένη στιγμή
 - ταξινόμηση κατά πελάτη
 - επιλογή πελάτου, ομάδας ή όλων.

Τιμολόγηση

1. Καταχώρηση στοιχείων για έκδοση παραστατικών πωλήσεων
 - τιμολόγια, πιστωτικά, debit notes, credit notes, συμπληρωστικά
 - λογαριασμός πελάτου
 - λογαριασμοί προμηθευτών παρεχόμενων υπηρεσιών και αξίες
 - έλεγχος stock εισητηρίων
2. Άμεση (on-line) εκτύπωση παραστατικών πωλήσεων
 - ένα παραστατικό για πολλές χρήσεις
 - χαρακτηρισμός και αρίθμηση από τον υπολογιστή.
3. Η συγκέντρωση καταχωρηθέντων στοιχείων για ομαδική εκτύπωση παραστατικών πωλήσεων.
4. Αυτόματη μεταφορά εγγραφών στη Γενική Λογιστική.
5. Αυτόματη μεταφορά εγγράφων στη Διαχείριση Εισητηρίων.
6. Καταχώρηση/εμφάνιση/τροποποίηση Διευθύνσεων πελατών.
7. Εκτύπωση διευθύνσεων πελατών.

Γραφείο κίνησης

1. Μεταφορά πληροφοριών για εκδοθέντα vouchers στο γραφείο κίνησης.
2. Εμφάνιση - εκτύπωση στοιχείων ανά ημερομηνία για κράτηση θέσεων αεροπλάνων, πλοίων, transfers κ.τ.λ.
3. Ενημέρωση στοιχείων κράτησης και καταχώρηση των απαραίτητων πληροφοριών.
4. Ανεύρεση κρατήσεων που δεν έχουν οριστικοποιηθεί (εκκρεμότητες).
5. Συμπλήρωση κρατήσεων ανά πούλμαν και εμφάνιση θέσεων που δεν έχουν συμπληρωθεί.
6. Παρακολούθηση εξόδων ανά αυτοκίνητο

Τ. Ε. Π. ΠΑΤΡΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

- κατανάλωση βενζίνης - λάδια κ.λ.π.

7. Τήρηση stock εισητηρίων ανα προμηθευτή για αεροπλάνα και πούλμαν.

Κοστολόγηση φακέλλων

1. Εκτύπωση υπηρεσιών που δεν έχουν κοστολογηθεί.

2. Καταχώρηση/τροποποίηση κόστους υπηρεσιών

- είτε υπολογίσθηκαν αυτόματα ή όχι.

3. Έλεγχος vouchers που επιστρέφονται μεμονωμένα

- αποδοχή ή αλλαγή αρχικώς καταχωρημένου κόστους.

4. Έλεγχος vouchers που επιστρέφονται ομαδικά

- αποδοχή ή αλλαγή αρχικώς καταχωρημένου κόστους.

5. Εκτύπωση διαφορών μεταξύ αρχικώς καταχωρημένου και τελικού κόστους.

6. Εκτύπωση απόδοσης φακέλλου

- έσοδα, κόστος, μικρό κέρδος

- δραχμοποίηση.

7. Εκτύπωση απόδοσης πελάτου

- φάκελλο συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος

- δραχμοποίηση.

8. Εκτύπωση απόδοσης προγράμματος

- φάκελλα συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος

- δραχμοποίηση.

Πωλητές και εκδρομές

1. Δημιουργία κατηγοριών πωλητών.

2. Καταχώρηση/ενημέρωση στοιχείων πωλητού

- σε κατηγορίες πωλητών.

3. Εκτύπωση καταλόγων πωλητών.

4. Δημιουργία κατηγοριών εκδρομών.
5. Καταχώρηση/ενημέρωση στοιχείων εκδρομής
 - σε κατηγορίες εκδρομών.
6. Εκτύπωση καταλόγων εκδρομών.
7. Καταχώρηση/ενημέρωση προμηθευτών κατηγοριών πωλητών
 - ανά κατηγορία εκδρομής
 - ποσοστό άνευ προμήθειας
 - ποσοστό προμήθειας.
8. Εμφάνιση/εκτύπωση προμηθειών κατηγοριών πωλητών.
9. Καταχώρηση/ενημέρωση προμηθειών μεμονωμένων πωλητών
 - ως και για κατηγορία πωλητών.
10. Εμφάνιση/εκτύπωση προμηθειών μεμονωμένων πωλητών.
11. Καταχώρηση/ενημέρωση εισητηρίων που εκδόθηκαν σε πωλητές.
12. Εμφάνιση/εκτύπωση εισητηρίων που εκδόθηκαν σε πωλητές.
13. Καταχώρηση/ενημέρωση τιμοκαταλόγου εκδρομών
 - μεταξύ ημερομηνιών.
14. Εμφάνιση/εκτύπωση τιμοκαταλόγου εκδρομών.

Παρακολούθηση εισητηρίων εκδρομών

1. Καταχώρηση εισητηρίων που πωλήθηκαν
 - στοιχεία εκδρομής
 - στοιχεία και ημέρες Ξεναγών
 - στοιχεία εισητηρίων ανά πωλητή.
2. Κατάσταση ελέγχου εισητηρίων που πωλήθηκαν
 - ανά πωλητή
 - σύνολο εκδρομής
 - σύνολο ημέρας.
3. Διόρθωση/διαγραφή εισητηρίων που πωλήθηκαν.

4. Συγκεντρωτική ημερήσια κατάσταση πωλήσεων εισητηρίων
 - κατά πωλητή
 - γενικό σύνολο.
5. Εκτύπωση ημερολογίου πωλήσεων και ενημέρωση αρχείων πληροφοριών
 - στατιστικές πωλήσεων
 - εκκαθαρίσεις πωλητών.
6. Εκκαθάριση εισητηρίων ανά πωλητή
 - σε περίοδο από...έως...
 - ανά εκδρομή
 - συγκεντρωτική σε κατηγορίες εκδρομών
 - απολογισμός προμήθειας.
7. Συγκεντρωτική κατάσταση πωλήσεων όλων των πωλητών.
8. Ανάλυση πωλήσεων περιόδου
 - ανά πωλητή και κατηγορία πωλητών
 - άτομα, πωλήσεις, προμήθειες.
9. Καταχώρηση/ενημέρωση στοιχείων Ξεναγού.
10. Εκτύπωση καταλόγων Ξεναγών.
11. Υπολογισμός και εκτύπωση αμοιβών Ξεναγών.

Στατιστικές εκδρομών

1. Απ'ευθείας καταχώρηση στατιστικής πωλητών ανά μήνα
 - πωλήσεις, προμήθεια, αριθμός εισητηρίων, αριθμός ατόμων.
2. Εμφάνιση/τροποποίηση ήδη φυλαγμένων στατιστικών πωλητών
 - είτε από αυτόματη καταχώρηση στο Σύστημα Παρακολούθησης Εκδρομών
 - είτε απ'ευθείας καταχώρηση.
3. Εκτύπωση στατιστικών πωλητών

- ανά πωλητή
 - ανά κατηγορία πωλητού
 - μηνός και έτους
 - τρέχον και προηγούμενο έτος και σύγκριση.
4. Απ'ευθείας καταχώρηση στατιστικής εκδρομών ανά μήνα
- πωλήσεις, άτομα.
5. Εμφάνιση/τροποποίηση ήδη φυλαγμένων στατιστικών εκδρομών
- είτε από αυτόματη καταχώρηση στο Σύστημα Παρακολούθησης Εκδρομών
 - είτε απ'ευθείας καταχώρηση.
6. Εκτύπωση στατιστικών εκδρομών
- ανά εκδρομή
 - ανά κατηγορία εκδρομής
 - μηνός και έτους
 - τρέχον και προηγούμενο έτος και σύγκριση.

Συνέδρια

1. Καταχώρηση/τροποποίηση στοιχείων συνεδρίων
2. Καταχώρηση/τροποποίηση στοιχείων συνεδριών
 - δυνατότητα αλφαβητικής αναζήτησης.
3. Καταχώρηση/τροποποίηση στοιχείων ανακοινώσεων - εισηγητών.
4. Καταχώρηση/τροποποίηση στοιχείων τουριστικών προγραμμάτων.
5. Συνοπτική αναφορά συνεδρίου (οθόνη/εκτυπωτής)
 - κατά συνέδριο, κωδικό συνεδρίου
 - αλφαβητικά, κατά χώρα, ξενοδοχείο διαμονής, ίδρυμα, ανακοίνωση ή τουριστικό πρόγραμμα.
6. Αναλυτική αναφορά συνεδρίου
 - ταξινόμηση ως συνοπτική αναφορά.

7. Εκτύπωση Διευθύνσεων συνεδρων σε ετικέττες
 - κάθε συνεδρο, κωδικό, αλφαβητικά.
8. Κατάσταση ανακοινώσεων (οθόνη/εκτυπωτής).
9. Κατάσταση τουριστικών προγραμμάτων (οθόνη/εκτυπωτής).
10. Κατάσταση εισηγητών για κάθε ανακοίνωση.
11. Εκτύπωση επιβεβαιωτικών επιστολών συμμετοχής.
12. Εμφάνιση/εκτύπωση εκδρομών συνεδρων.
13. Καταχώρηση χρεώσεων/πληρωμών συνεδρων.
14. Εμφάνιση/εκτύπωση αναλυτικού λογαριασμού συνεδρου.
15. Ισοζύγιο λογαριασμών συνεδρων.
16. Διαγραφή συνεδριών και όλων των σχετικών πληροφοριών.
17. Κρατήσεις Ξενοδοχείων.
18. Εμφάνιση/εκτύπωση δωμάτων Ξενοδοχείου ανά συνεδριο.

Γενική Λογιστική

1. Καταχώρηση νέου λογαριασμού
 - δυνατότητα διαλογής α' βαθμού, β' βαθμού, γ' βαθμού, στο λογιστικό σχέδιο.
2. Τροποποίηση - Διαγραφή λογαριασμού
 - τροποποίηση σταθερών στοιχείων
 - έλεγχος για τη μη διαγραφή του λογαριασμού σε περίπτωση που παρουσιάζει κίνηση.
3. Πληροφορίες λογαριασμού στην οθόνη
 - εμφάνιση σταθερών και οικονομικών στοιχείων.
4. Εμφάνιση - Εκτύπωση λογιστικού σχεδίου
 - δυνατότητα εκτύπωσης και μεταξύ α' βαθμίων.
5. Καταχώρηση λογιστικών εγγραφών
 - έλεγχος λογαριασμών/παραστατικών

- δυνατότητα επανάληψης στοιχείων προηγούμενης γραμμής
 - έλεγχος συνόλων καταχωρήσεων.
6. Κατάσταση ελέγχου εγγραφών ημέρας
- αναλυτική εκτύπωση στοιχείων με μηνύματα λάθους
 - έλεγχος συνόλων καταχωρήσεων.
7. Διόρθωση - Διαγραφή εγγραφών ημέρας
- δυνατότητα τροποποίησης - διαγραφής κάθε στοιχείου.
8. Ενημέρωση λογαριασμών - έκδοση ημερολογίου
- αυτόματη δημιουργία εγγράφων Γενικού Καθολικού
 - έκδοση θεωρημένου ημερολογίου
 - δυνατότητα εκτύπωσης ημερολογίου πολλές φορές
 - αυτόματο σύστημα αντιγραφής αρχείων πριν από ενημέρωση
 - επιλογή ημερομηνιών για εκτύπωση.
9. Πρόχειρη καρτέλλα (οθόνη - εκτυπωτής)
- αποτύπωση όλων των εγγραφών - επιλογή ημερομηνιών.
10. Οριστικές καρτέλλες
- εκτύπωση των αναλυτικών καθολικών.
11. Ισοζύγιο Γενικής Λογιστικής
- αναλυτικό ισοζύγιο με χρεώσεις - πιστώσεις σε μηνιαία και ετήσια στοιχεία καθώς και απογραφής
 - διαχωρισμός χρεωστικού και πιστωτικού υπολοίπου
 - δυνατότητα εκτύπωσης μεταξύ πρωτοβαθμιών.
13. Ισοζύγιο Γενικού Καθολικού
- εκτύπωση Πρωτοβαθμιών λογαριασμών με μηνιαία και ετήσια στοιχεία.

Έκδοση επιταγών

1. Καταχώρηση επιταγών

- δυνατότητα ανάλυσης του ποσού της επιταγής σε πολλαπλές γραμμές με αντίστοιχη αιτιολογία
- αυτόματη ενημέρωση των λογαριασμών Τραπέζης και πελάτου
- εκτύπωση της επιταγής.

2. Κατάσταση εκδοθέντων επιταγών

- Εκτύπωση των εκδοθέντων επιταγών με δυνατότητα επιλογής σειράς και αριθμού επιταγών.

3. Διαγραφή εκδοθέντων επιταγών

- Διαγραφή και εκτύπωση των επιταγών με τα προαναφερθέντα κριτήρια.

4. Συντήρηση αρχείου επιταγών

- δυνατότητα δημιουργίας δέκα διαφορετικών σειρών επιταγών.

5. Συντήρηση αρχείου διευθύνσεων

- Καταχώρηση και τροποποίηση των διευθύνσεων πελατών.

6. Εκτύπωση αρχείου διευθύνσεων.

Οικονομικός έλεγχος

A. Σχεδιασμός αναφορών οικονομικού ελέγχου

1. Καταχώρηση/εμφάνιση/τροποποίηση παραμέτρων προσδιορισμού μορφής αναφοράς

- ονομασίες σειρών
- σε ποιά σειρά προσθαιρείται
- με ποιά σειρά υπολογίζεται ποσοστιαία σχέση
- επικεφαλίδες, υπογραμμίσεις, σύνολα.

2. Εκτύπωση παραμέτρων αναφοράς.

3. Καταχώρηση/εμφάνιση/τροποποίηση σχέσεων μεταξύ αναφορών

- σειρά μιας αναφοράς προστίθεται σε σειρά άλλης αναφοράς
- ιεράρχηση αναφορών από λεπτομερείς προς συνοπτικές.

4. Εκτύπωση σχέσεων μεταξύ αναφορών.
5. Καταχώρηση/εμφάνιση/τροποποίηση σχέσεων λογαριασμών λογιστικής με οικονομικές αναφορές
 - λογαριασμός προς μια ή περισσότερες σειρές αναφορών
 - αν χρειάζεται, αλλού η χρέωση, αλλού η πίστωση
 - αν χρειάζεται, προκαθορισμένη ποσοστιαία κατανομή του λογαριασμού στις σειρές.
6. Εκτύπωση σχέσεων λογαριασμών - αναφορών
 - ανά λογαριασμό.
7. Εκτύπωση σχέσεων αναφορών - λογαριασμών
 - ανά αναφορά.
8. Καταχώρηση /εμφάνιση /τροποποίηση διοικητικών μονάδων για τις οποίες εξάγεται η ίδια αναφορά
 - έως 4 επίπεδα οργάνωση π.χ. εταιρείες, εταιρεία, διεύθυνση, τμήμα.

B. Παραγωγή αναφορών οικονομικού ελέγχου

1. Αυτόματη μεταφορά πραγματικών χρεώσεων και πιστώσεων μηνός από γενική λογιστική
 - άμεση ενημέρωση μηνιαίων στοιχείων σε κάθε αναφορά.
2. Καταχώρηση/τροποποίηση/εμφάνιση μηνιαίων στοιχείων
 - πρόσθετα στοιχεία, διορθώσεις, έκτακτες κατανομές.
3. Υπολογισμός συνόλων αναφορών και αυτόματη μεταφορά στοιχείων σε άλλες αναφορές.
4. Εκτύπωση αποτελεσμάτων μηνός και έτους μέχρι τώρα
 - αναφορά για κάθε διοικητική μονάδα
 - εμφάνιση και ποσοστιαίων σχέσεων μεταξύ παραμέτρων.
5. Εκτύπωση ανάλυσης μεγαλύτερων διοικητικών μονάδων

- αναφορά μιας μονάδας έχει, σε κάθε σειρά, τη συμβολή των αμέσως κατωτέρων διοικητικών μονάδων.

6. Καταχώρηση/τροποποίηση/εμφάνιση μηνιαίων στοιχείων προϋπολογισμού (προαιρετικό).

7. Εκτύπωση προϋπολογισμού μηνός και έτους μέχρι τώρα

- αναφορά για κάθε διοικητική μονάδα

- εμφάνιση και ποσοστιαίων σχέσεων μεταξύ παραμέτρων.

8. Εκτύπωση αποτελεσμάτων μηνός και έτους σε σύγκριση με τον προϋπολογισμό

- εμφάνιση και αποκλίσεων.

9. Καταχώρηση /τροποποίηση /εμφάνιση μηνιαίων στοιχείων προηγούμενου έτους (προαιρετικό).

10. Εκτύπωση στοιχείων προηγούμενου έτους

- αναφορά για κάθε διοικητική μονάδα

- εμφάνιση και ποσοστιαίων σχέσεων μεταξύ παραμέτρων.

11. Εκτύπωση αποτελεσμάτων μηνός και έτους σε σύγκριση με το περασμένο έτος

- εμφάνιση και αποκλίσεων.

Μισθοδοσία

1. Καταχώρηση στοιχείων εργαζομένων

- σταθερά στοιχεία όπως:

- ονοματεπώνυμο

- διεύθυνση/τηλέφωνο

- αριθμός ταυτότητας

- προστατευόμενα μέλη, κ.τ.λ.

- μισθός ή ημερομίσθιο και επιδόματα

2. Τροποποίηση στοιχείων εργαζομένων

- δυνατότητα μεταβολής κάθε σταθερού ή μεταβλητού στοιχείου (μισθός, επιδόματα κ.λ.).

3. Στοιχεία εργαζομένου στην οθόνη

- εμφάνιση όλων των στοιχείων, σταθερών και μεταβλητών (ετήσια αθροίσματα αποδοχών).

4. Κατάλογοι εργαζομένων

- κατά κωδικό ή αλφαθητικά.

5. Σύστημα προκαταβολών

- καταχώρηση μεταβολής προκαταβολής

- τροποποίηση/διαγραφή προκαταβολής

- κατάσταση ελέγχου προκαταβολών

- υπολογισμοί προκαταβολών

- κατάσταση προκαταβολών

- φάκελλοι μισθοδοσίας.

6. Καταχώρηση μεταβολών εκκαθαρίσεων

- καταχώρηση στοιχείων για εργαζομένους που διαφέρουν στις κανονικές μέρες εργασίας

- υπερωρίες, έκτακτα επιδόματα κ.τ.λ.

7. Κατάσταση ελέγχου μεταβολών εκκαθαρίσεως

- για έλεγχο των στοιχείων.

8. Τροποποίηση - διαγραφή μεταβολής εκκαθαρίσεως

- δυνατότητα διόρθωσης κάθε στοιχείου.

9. Υπολογισμοί εκκαθαρίσεων

- για κάθε εργαζόμενο υπολογίζονται μισθοί, υπερωρίες, κρατήσεις, ΦΜΥ, χαρτόσημα για τις κανονικές μισθοδοσίες και τα δώρα

- δυνατότητα τροποποίησης κάθε στοιχείου της εκκαθάρισης.

10. Κατάσταση μισθοδοσίας

- ανάλυση μισθών, επιδομάτων
- κρατήσεις ταμείων εργαζόμενου - εργοδότη
- ΦΜΥ και χαρτόσημα
- συνολικά κατά διεύθυνση και τμήμα.

11. Φάκελλοι μισθοδοσίας

- περιέχει όλα τα στοιχεία της εκκαθάρισης
- χρησιμοποιείται σαν απόδειξη πληρωμής
- ανάλυση νομισμάτων/κερμάτων σε κάθε εργαζόμενο.

12. Ανάλυση νομισμάτων/κερμάτων

- για διευκόλυνση παραλαβής χρημάτων.

13. Ανάλυση ενσήμων

- ανάλυση ενσήμων όπως τα βαρέα, μικτά συντάξεως για παραλαβή από Τράπεζα.

14. Κατάσταση μισθών - ενσήμων για ΙΚΑ

- στοιχεία εργαζόμενου
- συνολικός μισθός και ένσημα
- κρατήσεις εργοδότη - εργαζόμενου.

15. Σύνολα μισθοδοσίας

- ανάλυση εγγραφών για λογιστήριο.

16. Ατομικές βεβαιώσεις εφορίας

- βεβαίωση του συνόλου αποδοχών και παρακράτησης ΦΜΥ για κάθε εργαζόμενο.

17. Συγκεντρωτικές καταστάσεις εφορίας

- περιέχει όλους τους εργαζόμενους με τα στοιχεία αποδοχών και ΦΜΥ αναλογούντα και παρακρατηθέντα.

18. Καρτέλλα εργαζόμενου στην οθόνη

- αναλυτικά οι μέχρι τούδε μισθοδοσίες.

19. Πλήρες μηχανογραφικό κύκλωμα ΙΚΑ (προαιρετικά)

- ενημέρωση ΙΚΑ μέσω μηχανογραφικών αρχείων με κατάργηση επικόλλησης ενσήμων.

20. Αποζημιώσεις επιδομάτων αδείας.

21. Αποζημιώσεις κανονικών αδειών.

22. Αποζημιώσεις ασθενειών.

Γενική Πληροφόρηση Διοίκησης

1. Προσδιορισμός και περιγραφή αρχείων πληροφοριών απ' όπου θα γίνει η πληροφόρηση διοίκησης.

2. Εκτύπωση παραμέτρων που φυλάγονται στα αρχεία αυτά

3. Χαρακτηρισμός νέας αναφοράς

- ονομασία

- προσδιορισμός αρχείου πληροφοριών.

4. Προσδιορισμός έως 10 κριτηρίων επιλογής

- επιθυμητές σχέσεις μεταξύ παραμέτρων

- όριο ή όρια κάποιας παραμέτρου

- συνδυασμός σχέσεων ή ορίων πολλών παραμέτρων

- κριτήρια προσθετικά (και αυτό και εκείνο και το άλλο, κ.ά)

- κριτήρια ελαστικά (αυτό ή εκείνο)

- συνδυασμός προσθετικών και εναλλακτικών κριτηρίων.

5. Προσδιορισμός έως 10 νέων παραμέτρων

- δημιουργούνται από παραμέτρους που υπάρχουν στο αρχείο πληροφοριών και σταθερά ποσά με αριθμητικές σχέσεις (συν, πλην, διά, επί, ποσοστό, κ.λ.π).

6. Προσδιορισμός μορφής αναφοράς

- καθορισμός τίτλου σελίδας

- επιλογή παραμέτρων που υπάρχουν σε αρχείο πληροφοριών και θα εμφανισθούν στην αναφορά
- επιλογή των παραμέτρων που δημιουργήθηκαν προηγουμένως (σημείο 5)
- προσδιορισμός θέσης (στήλης) κάθε παραμέτρου
- έως 15 στήλες στην αναφορά
- αποδοχή προκαθορισμένης επικεφαλίδας στήλης και μορφής εμφάνισης ή τροποποίηση
- επιλογή στηλών για τις οποίες ζητείται εκτύπωση συνόλων.

7. Προσδιορισμός μορφής ταξινόμησης

- επιλογή παραμέτρων που υπάρχουν ή νέων για να καθοριστεί η σειρά ταξινόμησης
- συνδυασμός έως 10 παραμέτρων για την ταξινόμηση ώστε να γίνει σε μεγαλύτερες ομάδες και, εντός αυτών, σε μικρότερες
- Προσδιορισμός σημείων της ταξινόμησης όπου ζητούνται υποσύνολα.

8. Φύλαξη νέας αναφοράς σε βιβλιοθήκη

- έως 99 αναφορές διαθέσιμες on-line.

9. Ανάκληση παλαιάς αναφοράς από βιβλιοθήκη

- άμεση εκτέλεση ή τροποποίηση (κριτήρια, νέες παράμετροι, μορφή, ταξινόμηση).

10. Εκτύπωση παραμέτρων αναφοράς

- δηλαδή οι συνθήκες επιλογής, υπολογισμού, ταξινόμησης κ.ά.

11. Παραγωγή αναφοράς (νέας ή παλαιάς)

- άμεση εμφάνιση ή εκτύπωση αποτελεσμάτων ή και τα δυο.

Διάφορες εργασίες

1. Επεξεργασία κειμένων (W.P)

- καταχώρηση - συντήρηση - εκτύπωση - διαγραφή κειμένων
- καταχώρηση - συντήρηση - εμφάνιση - εκτύπωση συμβάσεων και προσφορών με συνεργάτη.

2. Εορτολογία πελατών

- εμφάνιση - εκτύπωση ονομαστικών εορτών πελατών, δώρα που έχουν δοθεί κ.λ.π.

3. Διευθυνσιογράφος

- εκτύπωση αυτοκόλλητων ετικεττών για το ταχυδρομείο.

4. Κατάλογος Slides

- καταχώρηση στοιχείων slides και ανεύρεση θέσεων από τον Η/Υ.

5. Σύστημα MIS για συναντήσεις και ταξίδια

- καταχώρηση ημερομηνιών και ωρών συναντήσεων και ταξιδιών
- εμφάνιση - εκτύπωση στοιχείων κατά ημερομηνία.

6. Στατιστικά στοιχεία τζίρου και πελάτη για τα τελευταία 5 χρόνια.

Ασφάλεια Λειτουργίας

1. Καταχώρηση στοιχείων χειριστών.
2. Καταχώρηση κωδικών προσπέλασης προγραμμάτων.
3. Εκτύπωση/εμφάνιση στοιχείων χειριστών.
4. Εκτύπωση/εμφάνιση κωδικών προσπέλασης προγραμμάτων.
5. Εκτύπωση/εμφάνιση ημερολογίου χρήσεως προγραμμάτων.
6. Διαγραφή ημερολογίου παλαιών ημερομηνιών.

IV. ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Στόχος αυτής της έρευνας στην αγορά ήταν να δούμε τι τουριστικά πακέτα υπάρχουν και τι ανάγκες εξυπηρετούν. Η COMPUTER PRACTICA συνεργάζεται αποκλειστικά με την εταιρεία BIT HOTEL που δημιουργήθηκε το 1986. Η εταιρεία αυτή είχε ένα μοναδικό προσόν που το εκμεταλεύτηκε όσο καμμιά άλλη. Οι άνθρωποι που τη δημιούργησαν διέθεταν μεγάλη πείρα στον τουριστικό τομέα και άριστη επιστημονική κατάρτηση. Η εταιρεία ξεκίνησε με τις καλύτερες προοπτικές και μεγάλωσε με τους πελάτες της. Οι προοπτικές της σε σχέση με το παρελθόν είναι ακόμα πιο αισιόδοξες. Το 1987 είχε μόλις το 1/10 της αγοράς που ανέβασε σε 1/5 το 1988. Το 1989 έφτασε να κατέχει το 1/3 και δημιούργησε υποδομή για ακόμα μεγαλύτερους στόχους.

Η εταιρεία του ξενοδοχειακού και τουριστικού software "bit hotel" εφαρμόζει το "ΕΡΜΗΣ" και το "MINI ΕΡΜΗΣ" στις επιχειρήσεις (130 προγράμματα απαρτίζουν το ΕΡΜΗΣ).

Αναφορικά, η περιγραφή εφαρμογής γενικά του "ΕΡΜΗΣ" είναι η ακόλουθη:

1. Κρατήσεις
2. Reception
 - Αφίξεις
 - Αναχωρήσεις
 - Πελάτες
 - Δωμάτια
3. Main Courante
4. Ιστορικό Πελατών
5. MIS (Management Information System)

6. Άλλα προγράμματα που συνδέονται με την εφαρμογή
"ΕΡΜΗΣ"

1. Κρατήσεις

- . Καταχώρηση - παρακολούθηση κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, άμεση ενημέρωση σε τυχόν μεταβολές.
- . Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών για παλιούς πελάτες.
- . Διαχωρισμός κρατήσεων σε αντίστοιχες κατηγορίες: Οριστική, Allotment, Προκαταβολή, Option/waiting - list.
- . Προειδοποιητική ένδειξη σε περίπτωση overbooking - release date.
- . Παρακολούθηση transfers άφιξης και αναχώρησης.
- . Pre-allocation (room-blocking) και δυνατότητα καταχώρησης rooming-list.
- . 6 ή 12 κατηγορίες δωματίου.
- . Παρακολούθηση προκαταβολών με αυτόματη δημιουργία ταμειακών κινήσεων στη main courante.
- . Δυνατότητα ανεύρεσης κράτησης, με οποιοδήποτε στοιχείο ή συνδυασμό κριτηρίων.
- . Αποθήκευση πληροφοριών που αφορούν Πρακτορεία - εταιρείες, προαιρετική δήλωση ανώτατου ορίου πίστωσης και προβλεπομένων ημερών εξόφλησης.
- . Real - time πλάνα κρατήσεων για οποιοδήποτε περίοδο: Γενικά, Εκκαθαρισμένα, Allotments, Ονομαστικά (δωμάτιο - δωμάτιο).
- . Παρακολούθηση των booking positions των πρακτορείων.
- . Ειδικές καταστάσεις για τις εκκρεμείς κρατήσεις (release - date από προκαταβολές, options, waiting-list).

- . Ειδικές καταστάσεις για τις ακυρωμένες κρατήσεις (ακυρωμένες, non slow).
- . Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέτες (αλληλογραφίας), για πρακτορεία - εταιρείες.

2. Reception

- Αφίξεις

- . Πρόταση από τα διαθέσιμα δωμάτια στο allocation.
- . έλεγχος καταλληλότητας δωματίου στο check - in.
- . Δυνατότητα μερικού check -in και / ή registration.
- . Διαχείριση rooming list και αυτόματη μεταφορά rooming list από κρατήσεις
- . Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών για αυτόματη καταχώρηση στοιχείων.
- . On - line έλεγχος για την ύπαρξη αντίστοιχου τιμοκαταλόγου στο registration.
- . Δυνατότητα αυτόνομης αφίξης ατόμου σε κατειλημμένο δωμάτιο.
- . Διαχείριση passant (walk - in) και olay use.
- . Γραφική αναπαράσταση κατόψεων ορόφων του ξενοδοχείου, με την κατάσταση των δωματίων.
- . Κατάσταση transfers αφίξεων.

- Αναχωρήσεις

- . Έλεγχος για την ύπαρξη ανεξόφλητου λογαριασμού extras ή arrangement.
- . Δυνατότητα αναχώρησης ατόμου ή και δωματίου από κράτηση.
- . Δυνατότητα αλλαγής προβλεπόμενης αναχώρησης σε παραμονή.
- . Κατάσταση transfers αναχωρήσεων.

- Πελάτης

- . Ανεύρεση πελατών με βάση οποιοδήποτε στοιχείο.
- . Αλφαβητική κατάσταση διαμενόντων πελατών, κατάσταση γενεθλίων.
- . Αλλαγή δωματίου, αναχώρησης, όρων, στοιχείων του πελάτη, με αυτόματη ενημέρωση όλων των αρχείων.
- . Στατιστικά στοιχεία ανά εθνικότητα, μηνιαίο δελτίο ΞΕΝΕΠΕΛ.

- Δωμάτια

- . Πλάνο reception (room back).
- . Γενικές προδιαγραφές δωματίων.
- . Δήλωση έτοιμων δωματίων, αυτόματη ενημέρωση "ακαθάριστων" δωματίων από αναχωρήσεις, αλλαγές, out of order.
- . Ημερήσια και επταήμερη πρόβλεψη, πληρότητας, γευμάτων κ.ά.
- . Housekeeping report με ενδείξεις δωματίων: κατειλημμένο, ελεύθερο, reserved, ακαθάριστο, αλλαγή σεντονιών/προσόψιων, άτομα, extra beds, baby cots.
- . Restaurant report: δικαιούμενα γεύματα πελατών.

3. Main Courante

- . Τιμοκατάλογοι ανά πρακτορείο με έλεγχο περιόδου allotments.
- . Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών.
- . Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα πώλησεως (30 τμήματα), με επιλογή κατηγορίας ΦΠΑ, on-line υπόλοιπα λογαριασμού.
- . Πίστωση, Εκπτώση, Αντιλογισμός.
- . Παρακολούθηση προκαταβολών.
- . Υπόλοιπα λογ/σμών πελατών, υπόλοιπα άνω του ορίου πίστω-

σης.

- . Εμφάνιση και έκδοση λογ/σμού σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- . Δυνατότητα προχρέωσης διανυκτέρευσης για αναχώρηση επομένης.
- . Αυτόματη μεταφορά λογαριασμών από την main courante στους χρεώστες.
- . Παρακολούθηση καρτέλλας χρεώστη (χρέωση, πίστωση, έκπτωση, προμήθεια).
- . Αυτόματη διαδικασία κλεισίματος ημέρας.

4. Ιστορικό Πελατών

- . Καταχώρηση - παρακολούθηση πελατών για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, με στοιχεία της τελευταίας διαμονής (δωμάτιο, τιμή, αναχώρηση) όπως και προοδευτικά στοιχεία αφίξεων, διανυκτερεύσεων και κατανάλωσης.
- . Δημιουργία ειδών πελατών και επαγγελματών.
- . Καταστάσεις πελατών με επιλογή και συνδυασμούς κριτηρίων.
- . Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέττες (αλληλογραφίας), με επιλογή κριτηρίων, για direct mailing.

5. MIS (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM)

Γνωρίζοντας ότι το τελικό αποτέλεσμα της πληροφόρησης ενδιαφέρει περισσότερο από όλους τη διοίκηση του ξενοδοχείου, το πρόγραμμα ετοιμάζει μερικές αναφορές και στατιστικές χρήσιμες για την ενημέρωση της διοίκησης, όπως:

- . Μηνιαία πληρότητα.
- . Αναλογία πρακτορειακών και μεμονωμένων πελατών ανά μήνα.
- . Ανάλυση διανυκτερεύσεων ανά πρακτορείο και ανά όρους.

- . Ανάλυση διανυκτερεύσεων και αφίξεων ανά εθνικότητα.
- . Έσοδα ανά πρακτορείο με on-line υπόλοιπα.
- . Ανάλυση εσόδων ανά τμήμα πώλησης.
- . Αποδοτικότητα τμημάτων πωλήσεων.

Η γενική εφαρμογή του "MINI ΕΡΜΗΣ" είναι η ακόλουθη αναλυτικά:

1. Reception

- Αφίξεις

- . Πρόταση από τα διαθέσιμα δωμάτια στο allocation.
- . On - line έλεγχος για την ύπαρξη αντίστοιχου τιμοκαταλόγου στο registration.
- . Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών.

- Αναχωρήσεις

- . Έλεγχος για την ύπαρξη ανεξόφλητου λογαριασμού extras ή arrangement.
- . Δυνατότητα αναχώρησης ατόμου ή και απελευθέρωσης δωματίου από κράτηση.
- . Δυνατότητα αλλαγής προβλεπόμενης αναχώρησης σε παραμονή.

- Πελάτες

- . Ανεύρεση πελατών με βάση το δωμάτιο, το όνομα ή την εθνικότητα.
- . Αλφαβητική κατάσταση διαμενόντων πελατών.
- . Αλλαγή δωματίου, αναχώρησης με αυτόματη ενημέρωση όλων των αρχείων.
- . Στατιστικά στοιχεία ανά εθνικότητα, μηνιαίο δελτίο ΞΕΝΕΠΕΛ.
- . Ανάλυση διανυκτερεύσεων και αφίξεων ανά εθνικότητα.

- Δωμάτια

- . Πλάνο reception (room back).
- . Ενημέρωση out of order δωματίων.
- . Ημερησία και επταήμερη πρόβλεψη, πληρότητας γευμάτων κ.ά.

2. Κρατήσεις

- . Καταχώρηση-παρακολούθηση κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, άμεση ενημέρωση σε τυχόν μεταβολές.
- . Διαχωρισμός κρατήσεων σε αντίστοιχες κατηγορίες: Οριστική, Allotment, Προκαταβολή, Option/waiting-list Προειδοποιητική ένδειξη σε περίπτωση overbooking - release date.
- . 3 κατηγορίες δωματίων.
- . Δυνατότητα ανεύρεσης κράτησης, με κριτήριο το όνομα, το πρακτορείο, την άφιξη ή την αναχώρηση.
- . Αποθήκευση πληροφοριών που αφορούν πρακτορεία - εταιρείες, προαιρετική δήλωση ανώτατου ορίου πίστωσης και προβλεπομένων ημερών εξόφλησης.
- . Real-time πλάνα κρατήσεων για οποιαδήποτε περίοδο: Γενικά, Εκκαθαρισμένα, Allotments.
- . Ειδικές καταστάσεις για εκκρεμείς κρατήσεις: (release-date από προκαταβολές, options, waiting - list).
- . Μηνιαία πληρότητα.
- . Αναλογία πρακτορειακών και μεμονωμένων πελατών ανά μήνα.
- . Ανάλυση διανυκτερεύσεων ανά πρακτορείο και ανά όρους.

3. Main courante

- . Τιμοκατάλογοι ανά πρακτορείο με έλεγχο περιόδου allotment.
- . Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα πωλήσεως (10 τμήματα) με επιλογή κατηγορίας ΦΠΑ, on-line υπόλοιπα λογαριασμού.
- . Πίστωση, Εκπτώση.

- . Υπόλοιπα λογ/σμών πελατών, υπόλοιπα άνω του ορίου πιστώσεως.
- . Εμφάνιση και έκδοση λογ/σμού σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- . Δυνατότητα προχρέωσης διανυκτέρευσης για αναχώρηση επομένης.
- . Αυτόματη μεταφορά λογ/σμών από τη main courante στους χρεώστες.
- . Παρακολούθηση καρτέλας χρεώστη (χρέωση, πίστωση, έκπτωση, προμήθεια).
- . Εσοδα ανά πρακτορείο με on-line υπόλοιπα.
- . Ανάλυση εσόδου ανά τμήμα πώλησης.

Πολλά σχόλια έχουν γραφτεί στον τύπο για την εταιρεία BIT HOTEL με την εφαρμογή "ΕΡΜΗΣ": Μερικά από αυτά είναι:

"Η δουλειά της Bit Hotel" με την εφαρμογή Ερμής σίγουρα μας άρεσε.... Η εφαρμογή Ερμής προσφέρει ένα σύγχρονο management σε κάθε ξενοδοχείο".

Software, Οκτώβριος 1989

"Από τις αξιόλογες προσπάθειες μηχανογράφησης ξενοδοχείων".

Computer Age, Οκτώβριος 1989

"Εκτός από πακέτο εφαρμογών, ο Ερμής αποτελεί εργαλείο διοίκησης και εκσυγχρονισμού management"

Hotel & restaurant, Ιούνιος '89

"Κύρια χαρακτηριστικά της είναι η πληρότητα και η προσαρμογή της στα δεδομένα της ελληνικής πραγματικότητας..."

Computer & software, Ιούλιος '89.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

EDP = επίπεδο D (αρχικό προς βασικό)

ΕΛΚΕΠΑ = Ελληνικό κέντρο παραγωγικότητας

Δ/σεως = Διευθύνσεως

Η/Υ = Ηλεκτρονικοί υπολογιστές

ΙΚΑ = Ίδρυμα κοινωνικών ασφαλίσεων

Λο/γμών = Λογαριασμών

Μ/Κ = Μηχανογραφικά κέντρα

MIS = Management Information system

ΦΠΑ = Φόρος Προστιθέμενης αξίας

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Computer - practica, Παροχή έντυπου διαφημιστικού υλικού
2. Ε.Λ.Κ.Ε.Π.Α, "Έρευνα για Η/Υ στην Ελλάδα"
3. ΕΟΤ, "ΕΝΙΑΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ".

