

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΒΑΣΙΣΜΕΝΗ  
ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ  
ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ**



**ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΠΑΤΤΑΚΟΥ ΚΑΛΛΙΟΠΗ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΑΚΕΛΛΑΡΙΟΣ ΧΡΙΣΤΟΣ**

**ΠΑΤΡΑ 2008**

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

Περίληψη .....σελ 6

### **Εισαγωγή**

Α)Εισαγωγή της τεχνολογικής εξέλιξης στα ξενοδοχεία

Β)Άυξηση των Πελατών

Γ)Το προφίλ του σύγχρονου καταναλωτή

Δ) Σημασία της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες ως εφόδιο στην αγορά εργασίας.....σελ 7-15

### **Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>**

Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

1.1 Η διοίκηση για το καλύτερο αποτέλεσμα.....σελ 16-17

1.2 Η μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας.....σελ 18-19

1.3 Σχεδιασμός της εργασίας.....σελ 19-21

### **Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>**

2.1Ενδεικτικές εφαρμογές της τεχνολογίας στα ξενοδοχεία.....σελ 22-24

2.2Wireless Hotspots. Τα ξενοδοχεία στην πρωτοπορία της νέας τεχνολογίας.....σελ 24-27

### **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>**

Πληροφοριακό σύστημα Αλέξανδρος.....σελ 28-32

3.1Ξενοδοχεία που έχουν χρησιμοποιήσει το πρόγραμμα αλέξανδρος είναι.....σελ 33-34

### **Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>**

Το Hotel Works.....σελ 35-36

4.1 Πλάνα – Κρατήσεις.....σελ 36-37

4.2 Internet Online Κρατήσεις.....σελ 37

4.3 Τιμοκατάλογοι.....σελ 38

4.4 Οικονομική Παρακολούθηση.....σελ 38

4.5 Εκτυπώσεις - Report Generator.....σελ 39

4.6 Το Hotel Works πλαισιώνεται και από μια ομάδα εξειδικευμένων εφαρμογών που καλύπτουν όλο το φάσμα των εργασιών ενός ξενοδοχείου: 39-40

4.7Το σύστημα λογισμικού επίσης ενσωματώνει:.....σελ 41

4.8 Τηλεφωνικά Κέντρα.....σελ 41

4.9 Διαχείριση Χώρου Εστίασης και Σημείων Πώλησης (POS) .....σελ 42-43

4.10 Διαχείριση Χώρου Εστίασης και Σημείων Πώλησης (POS).....σελ 43-45

## **Κεφάλαιο 5°**

Case Study Μηχανογράφηση Ξενοδοχείων Galini Hotels .....	σελ 46
5.1 Δεδομένα – Υφιστάμενη Κατάσταση .....	σελ 46
5.2 Οι Απαιτήσεις .....	σελ 47-48
5.3 M.I.S. ....	σελ 48
5.4 Μεθοδολογία .....	σελ 48-49

## **Κεφάλαιο 6°**

Smart Hospitality Suite .....	σελ 50-51
6.1 Ειδικά χαρακτηριστικά.....	σελ 52-53
6.2 Smart Hospitality Suite Contacts .....	σελ 53
6.3 Ιδιαίτερες δυνατότητες.....	σελ 54-56
6.4 Spa & Beauty .....	σελ 57-59
6.5 Γενική Λογιστική για Ξενοδοχεία.....	σελ 59-60

## **Κεφάλαιο 7°**

TravelProxy.....	σελ 61-65
7.1 Travel Proxy Core Services.....	σελ 65-68
7.2 Κάποια άλλα ενδεικτικά προγράμματα που χρησιμοποιούνται στα Ξενοδοχεία είναι.....	σελ 68
7.2.1 AMBROSIA.....	σελ 68
7.2.2 In Visio Hotel Suite.....	σελ 69-71
7.3 Μοναδική αποτελεσματικότητα αξιόπιστα ευελιξία αμέτρητες δυνατότητες.....	σελ 72
7.3.1 PROSYSTEMS.....	σελ 72
7.3.2 FORTHcrs.....	σελ 73
7.3.3 Σύστημα Διαχείρισης και Διανομής Ξενοδοχειακού allotment - RoomView Server.....	σελ 74
7.3.4 Galileo Hellas .....	σελ 75
7.3.5 Hospitality Intergrated Technology.....	σελ 75-76

7.3.6Media Communications.....σελ 76	σελ 76
7.3.7Singular Software .....σελ 76-77	σελ 76-77
7.3.8Sabre .....σελ 78	σελ 78
7.3.9Amadeus Hellas.....σελ 78	σελ 78
7.3.10.Nyloo.....σελ 79	σελ 79

## **Κεφάλαιο 8<sup>ο</sup>**

PROTIA COMPUTER CITIUS, ALTIUS και FORTIUS.....σελ 80-81	σελ 80-81
8.1 Υλοποίηση PROTIA HOTSPOT στο ξενοδοχείο RODOS PALLADIUM .....σελ 81-82	σελ 81-82
8.1.1METABYTE SOFTWARE.....σελ 83-85	σελ 83-85
8.2 Το ξενοδοχείο του μέλλοντος συνδυάζει την μοντέρνα τεχνολογία με τις ανάγκες των ταξιδιωτών.....σελ 86	σελ 86
8.2.1Το Conrad Hilton College έχει σχεδιάσει τρία διαφορετικά δωμάτια τα οποία προσφέρουν.....σελ 87	σελ 87
8.2.2 Ο Στόχος.....σελ 88	σελ 88
8.2.3 Τι επιφυλάσσει το μέλλον.....σελ 88-91	σελ 88-91

## **Κεφάλαιο 9<sup>ο</sup>**

Η Επίδραση της τεχνολογίας και στα είδη καθαρισμού ενός ξενοδοχείου.....σελ 92-94	σελ 92-94
9.1ΠΡΑΣΙΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ.....σελ 94-96	σελ 94-96
9.2 Τεχνολογίες/Καινοτομίες στα μηχανήματα και προϊόντα καθαρισμού.....σελ 96-98	σελ 96-98
9.3 Ανάγκη για μεγαλύτερη Εξειδίκευση του Προσωπικού Καθαριότητας.....σελ 98-100	σελ 98-100

9.4 Προϊόντα και Συστήματα.....σελ101-102

Γενικά.....σελ102-105

Πλεονεκτήματα.....σελ 106

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10<sup>ο</sup>**

Τουρισμός, Ενέργεια, Περιβάλλον, Ανάπτυξη. Ταυτοποίηση του προβλήματος, λύσεις και προτάσεις.....σελ 107

10.1 Εφαρμογές & Οφέλη της Τεχνολογίας στον Τουρισμό.....σελ 107-110

10.2 Ηλιακή Ενέργεια.....σελ 110-111

10.2.1 Περίπτωση εφαρμογής:

1. Ξενοδοχείο ΑΤΡΙΟΝ στο Ηράκλειο, Κρήτης.....σελ 112-114

## **Κεφάλαιο 11<sup>ο</sup>**

Έρευνα.....σελ 115-117

Αλέξανδρος.....σελ 118-121

In Visio.....σελ 122-126

Travel Proxy.....σελ 127-132

Hotel Works.....σελ 133-137

Galileo.....σελ 138-141

**Συμπεράσματα**.....σελ 142-144

**Επίλογος**.....σελ 145

**Βιβλιογραφία**.....σελ 146-148

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Σε αυτήν την εργασία αναφέρεται πόσο η τεχνολογία έχει εισβάλλει σε όλους τους τομείς εργασίας και συγκεκριμένα στον τουρισμό. Τώρα κάθε επιχείρηση όπως είναι και οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χρειάζονται την τεχνολογία στους διάφορους τομείς όπως είναι στην υποδοχή, στην οροφοκομεία, στην εστιατορική και γενικά σε κάθε τμήμα. Πραγματικά οι αλλαγές είναι απίστευτες .Τα πλεονεκτήματα που έχει προσφέρει(όπως πιο γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά ταυτόχρονα και των υπαλλήλων στην εργασία τους) υπερέρχουν των μειονεκτημάτων(όπως είναι η δυσκολία της εξοικείωσης στην καινούργια τεχνολογία αλλά και κάποια τεχνολογικά προβλήματα των ίδιων των μηχανημάτων όπως μερικές φορές να μπλοκάρει το πρόγραμμα και για κάποιες επιχειρήσεις το κόστος).

Επίσης , αναφέρεται και τεχνολογία που έχει χρησιμοποιηθεί ώστε να είναι φιλική προς το περιβάλλον .Επιπρόσθετα , πραγματοποιήσα έρευνα όσον αφορά την εφαρμογή της καινούργιας τεχνολογίας και πόσο έχει προσαρμοστεί το υπαλληλικό προσωπικό στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.



## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

### **Α) Εισαγωγή της τεχνολογικής εξέλιξης στα ξενοδοχεία**

Αν λέγαμε σε κάποιον από τους πρωτεργάτες της ελληνικής ξενοδοχίας στις αρχές της επιχειρηματικής του καριέρας ότι σε ένα καθαρά ανθρωποκεντρικό κλάδο παροχής υπηρεσιών όπως είναι τα ξενοδοχεία, η τεχνολογία της πληροφορικής θα ήταν κεντρικό και απαραίτητο εργαλείο δουλειάς, θα μας έλεγε τουλάχιστον ότι πρόκειται για σενάριο επιστημονικής φαντασίας.(1)

Σήμερα, ακόμη και οι παλαιότεροι των ξενοδοχείων έχουν δει το αναπόφευκτο. Την τεχνολογία και την πληροφορική να εισβάλλει και να κυριεύει κάθε σχεδόν χώρο και εργασία μέσα σε ένα ξενοδοχείο. Πρωταρχικός στόχος των ξενοδοχείων ήταν και παραμένει η προσφορά ενός ασφαλούς περιβάλλοντος που να μπορεί να εξασφαλίσει μία ήσυχη και άνετη διαμονή σύμφωνα με τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών. Παράλληλα, ιδιαίτερα σημαντικό για κάθε επιχειρηματία ξενοδόχο είναι η επίτευξη του παραπάνω στόχου να συνδυαστεί και με μείωση του κόστους, αύξηση των πωλήσεων, συνεχή βελτίωση των εμπειριών των πελατών και αύξηση των εσόδων. Αυξημένα έσοδα και πληρότητες εξασφαλίζει στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της χώρας η χρήση του Ίντερνετ για την προώθηση των πωλήσεών τους, ενώ θετική επίπτωση έχει η ηλεκτρονική προβολή και στις κρατήσεις των τουριστικών προορισμών. Αυτό διαπιστώνει μελέτη της Διεύθυνσης Οικονομικών Μελετών και Προβλέψεων της Eurobank EFG(Ένας Ευρωπαϊκός Τραπεζικός Όμιλος που αναπτύσσεται δυναμικά στις χώρες της Νέας Ευρώπης), που εκπόνησε ο οικονομολόγος της Τράπεζας δρ. Κώστας Βορλόου, με τίτλο: «Το Διαδίκτυο και ο Ξενοδοχειακός Κλάδος στην Ελλάδα».

(1)

Η Ελλάδα, αναδεικνύεται στην 5η θέση ανάμεσα στις χώρες της Μεσογείου, σε αριθμό αναφορών τουριστικών υπηρεσιών, δηλαδή ιστοσελίδων που προωθούν τις τουριστικές υπηρεσίες της χώρας. Η 5η αυτή θέση δίνει σαφές προβάδισμα στη χώρα μας, καθώς αυτό μεταφράζεται σε μια πιθανότητα περίπου 5,1%-5,6% κάποιος χρήστης του Διαδικτύου να ενημερωθεί (τυχαία ανάμεσα σε άλλες χώρες) για την Ελλάδα ή και να προβεί σε κάποια κράτηση για τις διακοπές του στη χώρα μας. Ωστόσο, όπως επισημαίνεται, η καλή αυτή θέση της Ελλάδας στη μεσογειακή κατάταξη δεν συνεπάγεται απαραίτητα ότι η προβολή των ελληνικών υπηρεσιών τουρισμού γίνεται με εύστοχο και ποιοτικό τρόπο. Χρειάζεται συνεχής και οργανωμένη προβολή και προσπάθεια εφόσον, σε αριθμό «πιστοποιημένων» ιστοσελίδων τουριστικών επιχειρήσεων, οι ανταγωνιστές στην περιοχή έχουν επίσης δραστηριοποιηθεί. Η χώρα μας, πάντως, έχει και εδώ σημαντικό προβάδισμα εφόσον βρίσκεται σε αυτή την περίπτωση 3η, έπειτα από την Ιταλία και την Ισπανία. Ακολουθείται, όμως, στενά από την Πορτογαλία, την Τουρκία και την Αίγυπτο. Παράλληλα, στη μελέτη της Eurobank EFG, διαπιστώθηκε ότι τα ελληνικά ξενοδοχεία που επενδύουν σε διαφημιστική δραστηριότητα και ειδικότερα στο διαδίκτυο χαίρουν υψηλότερων επιδόσεων. Κατά μέσο όρο: - Τα έσοδα αυξάνονται κατά 8,7%, έναντι 5% των υπολοίπων, που δεν προβάλλονται μέσω του Ιντερνετ. - Οι εν λόγω μονάδες παρουσιάζουν αύξηση εσόδων άνω του μέσου όρου του συνόλου των ξενοδοχείων, κατά 0,7 ποσοστιαία μονάδα. - Η πληρότητά τους φτάνει στο 77,5%, κατά 3,7% υψηλότερη των υπολοίπων, που δεν διαφημίζονται στο Διαδίκτυο. - Το ποσοστό των εσόδων που δαπανάται για διαφημιστικούς σκοπούς από τις εταιρείες που προβάλλονται στο Διαδίκτυο είναι κατά 50% μικρότερο (2,6% για το 2006) των υπολοίπων. - Η θετική επίδραση της διαφήμισης και ιδιαίτερα του διαδικτύου είναι εμφανής σε όλες τις μονάδες, ανεξάρτητα από την κατάταξη σε αστέρια. Η μελέτη υπογραμμίζει ότι χρειάζονται εντατικότερες ενέργειες και ελληνικές πρωτοβουλίες για να επεκταθεί περισσότερο η εκπροσώπηση των ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο, καθώς αποτελεί πλέον το βασικό μέσο προβολής και προώθησης πωλήσεων της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανία(1)



Από την άλλη μεριά οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των πελατών των ξενοδοχείων έχουν επίσης αυξηθεί και αυτό οφείλεται στην βελτίωση του βιοτικού επιπέδου, στην έντονη εισαγωγή της τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή και στον επαγγελματικό τους χώρο, στην αύξηση του στρες και στην ανάγκη καταπολέμησής του μέσα από ένα ταξίδι, στην αυξημένη πρόσβαση σε πληροφορίες και γνώσεις για τον προορισμό στους και για τις υπηρεσίες που θα πρέπει να περιμένουν, στην πληθώρα επιλογών που του προσφέρονται από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.(1)

### **Β)Αύξηση πελατών στα ξενοδοχεία**

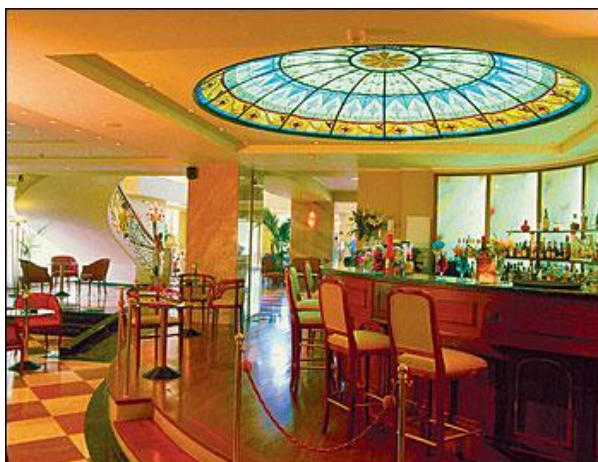
Το Internet αντικαθιστά τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, καθώς είναι πλέον ο δημοφιλέστερος τρόπος κράτησης για ταξίδια, σύμφωνα με τον γνωστό βρετανικό τουριστικό οργανισμό Thomson, ο οποίος πουλάει πλέον το 50% των πακέτων διακοπών και αεροπορικών εισιτηρίων online(απευθείας μέσω του internet).(1)

"Οι ταξιδιωτικές ιστοσελίδες γίνονται αποτελεσματικά εικονικοί πράκτορες. Οι εποχές που οι άνθρωποι επέλεγαν διακοπές από κάποιο φυλλάδιο και πήγαιναν να τις κλείσουν σε κάποιο ταξιδιωτικό γραφείο έχουν περάσει" ανέφερε χαρακτηριστικά ο διευθυντής Πωλήσεων και Μάρκετινγκ του Thomson, κ. Miles Morgan, σε μια συνέντευξη τύπου. Πέρσι, η online(συνδεδεμένη στο ίντερνετ)αγορά του Thomson αντιστοιχούσε σε 38% και αγγίζοντας φέτος το 50% ο Thomson βρίσκεται 3 χρόνια μπροστά από τις προβλέψεις του για ανάπτυξη της συγκεκριμένης αγοράς.Όπως εξήγησε ο κ. Morgan "το 30% των online(συνδεδεμένων στο ίντερνετ) πωλήσεων του σχετίζεται με πακέτα διακοπών, αλλά η μεγάλη αύξηση οφείλεται σε ανθρώπους που φτιάχνουν μόνοι τους τις διακοπές τους, αγοράζοντας ξεχωριστά αεροπορικά εισιτήρια, ξενοδοχεία και βίλες".(1)

Ωστόσο, όπως αναφέρθηκε, υπάρχει ακόμη κάποιος ρόλος για τους πράκτορες στο μέλλον, παρά το γεγονός ότι ο αριθμός των γραφείων του Thomson μειώθηκε κατά 100 πέρσι (748 πλέον) και σταμάτησαν οι προμήθειες. "Οι παραδοσιακές ταξιδιωτικές εταιρίες, που έχουν εισέλθει στο χώρο των ηλεκτρονικών κρατήσεων έχουν καταφέρει και ξεπεράσει μεγάλους `παίχτες` του Internet, όπως τις Sabre, Expedia και Cendant", καθώς "η διαφορά έγκειται στο ότι τα γραφεία έχουν τελικά το προϊόν" κατέληξε.(1)

Οι επισκέπτες της Αττικής προτιμούν το Internet!

Ενισχυτικό των όσων αναφέρει ο εκπρόσωπος του Thomson στη συνέντευξη τύπου είναι το στοιχείο που έδωσε πρόσφατα στη δημοσιότητα η εταιρία ερευνών JBR Hellas ( η οποία είναι διεθνής εταιρεία Συμβούλων σε Θέματα Στρατηγικής, Ερευνών Αγοράς και Χρηματοοικονομικά Θέματα) παρουσιάζοντας την έρευνα «Ίκανοποίηση Πελατών των Ξενοδοχείων Αττικής» που πραγματοποίησε για λογαριασμό της Ένωσης Ξενοδόχων Αττικής. Σύμφωνα με την έρευνα υπάρχει ραγδαία αύξηση χρήσης του Internet για τουριστική πληροφόρηση. Το 40% όσων επισκέφθηκαν τα ξενοδοχεία της Αττικής το 2006 χρησιμοποίησαν το Internet για να βρουν τις απαραίτητες πληροφορίες σε σχέση με το 30% για την αντίστοιχη χρονική περίοδο το 2005.(1)



(1)Πηγή:Travel daily news

### **Γ) Το προφίλ του σύγχρονου καταναλωτή-ταξιδιώτη**

Για να γίνει πιο κατανοητή η αναγκαιότητα ενσωμάτωσης νέων διαδικτυακών τεχνολογιών που εξυπηρετούν ακόμα και κινούμενους χρήστες θα περιγράψουμε το προφίλ του σύγχρονου καταναλωτή-ταξιδιώτη. Επιθυμεί ποιότητα στις υπηρεσίες.

- Προτιμά πιο συγκεκριμένες προσφορές, τόσο όσον αφορά το περιεχόμενο όσο και τις συνολικές δεσμεύσεις.
- Ζητάει περισσότερες πληροφορίες τόσο για το ίδιο το προϊόν όσο και γενικότερα για τον προορισμό και τις επιπρόσθετες υπηρεσίες.
- Έχει μεγαλύτερη κριτική διάθεση και είναι περισσότερο ενήμερος.
- Πραγματοποιεί περισσότερα αλλά μικρότερης διάρκειας ταξίδια (π.χ. λόγω φόρτου εργασίας).
- Αποφασίζει αργά και συνήθως τελευταία στιγμή, κάτι το οποίο μειώνει το χρονικό διάστημα μεταξύ κρατήσεων και χρήσης των κρατήσεων και άρα απαιτεί γρήγορη ανταπόκριση από μέρους των επιχειρήσεων στις επιθυμίες του.
- Διαρκώς κινείται, με αποτέλεσμα να αυξάνεται το επίπεδο σπουδαιότητας της χρήσης κινητής τεχνολογίας για την κάλυψη των αναγκών του οποιαδήποτε στιγμή σε οποιοδήποτε χώρο.
- Είναι ενήμερος και πιθανώς ευαισθητοποιημένος σχετικά με περιβαλλοντολογικά, κοινωνικά και πολιτισμικά θέματα.

Ο σύγχρονος πελάτης-ταξιδιώτης δεν ικανοποιείται μόνο με γενικές πληροφορίες σχετικά με ένα προϊόν-υπηρεσία αλλά επιπλέον, επιθυμεί συγκεκριμένες και προσωπικές συμβουλές.

(2) Πηγή: [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)

## **Δ) Σημασία της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες ως εφόδιο στην αγορά εργασίας**

Σε όλο τον κόσμο, η διαρκώς αυξανόμενη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας σηματοδοτεί μία νέα εποχή. Κύριο χαρακτηριστικό της, η ανάγκη χειρισμού της πληροφορίας και την ανανέωση της γνώσης με ταχείς ρυθμούς. Δημιουργούνται έτσι αυξημένες απαιτήσεις διαρκούς ενημέρωσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού. (3)

Η εκρηκτική ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας αλλάζει ραγδαία τη δομή της κοινωνίας. Η κοινωνία της πληροφορίας δημιουργεί σημαντικές ευκαιρίες προς όφελος της κοινωνίας, ταυτόχρονα όμως εγκυμονεί και κινδύνους. Σημαντικά οφέλη αναμένονται με την κατάρτιση των πολιτών στους τομείς δημιουργίας νέων επιχειρηματικών ευκαιριών, νέων υπηρεσιών με νέο περιεχόμενο, από την υψηλής ποιότητας αντικειμενική πληροφόρηση των πολιτών, από την εξυπηρέτηση πολιτών με ειδικές ανάγκες και γεωγραφικά απομονωμένων περιοχών, από τον ανταγωνισμό σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. (3)

Παράλληλα όμως εμφανίζεται ο κίνδυνος δημιουργίας φαινομένων αποκλεισμού και διαίρεσης της κοινωνίας στους έχοντες τις δεξιότητες (εκπαίδευση) και τα εφόδια, που απαιτεί η κοινωνία της πληροφορίας, και τους μη έχοντες. (3)

Το εκπαιδευτικό σύστημα καλείται να αντιμετωπίσει την πρόκληση αυτή. Καλείται να προετοιμάσει τους αυριανούς πολίτες για να ζήσουν σε μία κοινωνία διαρκούς ανανέωσης της γνώσης. Καλείται να εξασφαλίσει για όλους ίσες ευκαιρίες στη μάθηση και να καταστήσει τους αυριανούς πολίτες ικανούς να παρακολουθούν απρόσκοπτα τις τεχνολογικές εξελίξεις και να εξοικειώνονται με αυτές, συμμετέχοντας ενεργά και ισότιμα στον ψηφιακό κόσμο του αύριο. (3)

Η εποχή που βιώνουμε απαιτεί συνεπώς αυξημένες επενδύσεις στην σωστή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες. Οι χώρες που θα προετοιμάσουν, έγκαιρα και με τον καλύτερο τρόπο, το ανθρώπινο δυναμικό τους, ώστε να μπορέσει να συμμετάσχει ενεργά σε μία παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας, θα αποκτήσουν σημαντικό πλεονέκτημα. (3)

Η χώρα μας καλείται να αντιμετωπίσει αυτή την πρόκληση, δημιουργώντας τις κατάλληλες συνθήκες προόδου και ανάπτυξης στο πλαίσιο της ενωμένης Ευρώπης. Για τον λόγο αυτό, είναι επιτακτική ανάγκη η συνεχής κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες προκειμένου να διαθέτει τα απαραίτητα εφόδια στην καθημερινά περισσότερο απαιτητική αγορά εργασίας. (3)

Η ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των νέων τεχνολογιών και η παροχή σε όλους των αναγκαίων βασικών γνώσεων και των απαραίτητων δεξιοτήτων, αποτελεί πρωταρχικό και κρίσιμο παράγοντα για την απρόσκοπτη πρόσβασή τους στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η ισότιμη συμμετοχή τους στο αυριανό ψηφιακό οικονομικό και κοινωνικό γίγνεσθαι. (3)

Οι νέες τεχνολογίες επαναπροσδιορίζουν και αναβαθμίζουν το ρόλο του εργαζόμενου στην παραγωγική διαδικασία. Παρέχουν τη δυνατότητα, να συμμετέχει τόσο στην ανάπτυξη και αύξηση της παραγωγικότητας της επιχείρησης, όσο και στην αναζήτηση, επεξεργασία και παραγωγή της γνώσης. (3)

Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας είναι η διαρκής ενημέρωση, επιμόρφωση και εξοικείωση του συνόλου του δυναμικού στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ώστε να μπορούν να τις χρησιμοποιούν στην παραγωγική διαδικασία αλλά και στην προσωπική τους ενημέρωση και αναζήτηση πηγών γνώσης. (3)

Η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί απαιτήσεις για αύξηση του μορφωτικού επιπέδου του πληθυσμού τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά. Σε αυτό θα συντελέσει η διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στις εκπαιδευτικές διαδικασίες. (3)

Η δυνατότητα εκμετάλλευσης των δικτύων και των πολυμέσων στον εμπλουτισμό της παρεχόμενης εκπαίδευσης αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την αναβάθμισή της. Η ενσωμάτωση της διδασκαλίας και η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στο σύνολο των σχολών θα βοηθήσει στην δημιουργία του ανθρώπινου δυναμικού που θα στελεχώσει τον παραγωγικό ιστό της χώρας και θα αποτελέσει τον κρίσιμο πληθυσμό για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στο σύνολο των δραστηριοτήτων της καθημερινής ζωής. Οι ανάγκες εξειδικευμένων γνώσεων που επιτάσσουν οι συνθήκες στην αγορά εργασίας, απαιτούν όμως επίσης και την λειτουργία ολοένα και περισσότερων προγραμμάτων κατάρτισης των εργαζομένων, που να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις. Σ' αυτό κρίνεται απαραίτητη η συμβολή του επιχειρηματικού κλάδου, τόσο στην οικονομική ενίσχυση των προγραμμάτων, όσο και στην παροχή βοήθειας για τη διασύνδεσή τους με την παραγωγή. (3)

Ο ρόλος του απασχολούμενου είναι πλέον εκ των πραγμάτων διαφορετικός. Αντιμετωπίζει σαφώς μεγαλύτερη ανασφάλεια και κινδύνους εξόδου από την αγορά εργασίας. Από την άλλη μεριά όμως, τα ίδια τα καθήκοντά του απαιτούν πολυειδίκευση, ευρύτητα προσόντων και ικανοτήτων, καθώς και ευελιξία προσαρμογής στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες. Η ικανότητα προσαρμογής αναδεικνύεται σε απαραίτητο εφόδιο που εξασφαλίζει στον εργαζόμενο υψηλό εισόδημα και εργασιακή ασφάλεια, ενώ παράλληλα συνιστά απαραίτητο μέρος της νέας ευέλικτης επιχείρησης που λειτουργεί με τελειώς διαφορετική οργανωτική κουλτούρα. (3)

Συμπερασματικά η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών με εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού υπήρξε πάντοτε μια από τις κινητήριες δυνάμεις οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης. Σκοπός είναι λοιπόν πάντοτε να δημιουργήσουμε τις κοινωνικές συνθήκες που θα επιτρέψουν να γίνουμε η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία βασισμένη στη γνώση, ικανή για συνεχή ανάπτυξη, με περισσότερες και καλύτερης ποιότητας θέσεις εργασίας, και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. (3)

(3)Πηγή :Newsletter

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ**  
**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**1.1 Η διοίκηση για το καλύτερο αποτέλεσμα**

Η πορεία του ελληνικού τουρισμού εξαρτάται άμεσα από την ποιότητα των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την τιμή προσφοράς τους, που βέβαια εξαρτάται από το κόστος παραγωγής τους. (4)

Τόσο η ποσότητα όσο και η ποιότητα της εργασίας, εξαρτώνται από τη δυνατότητα της διοίκησης να επηρεάζει τους εργαζόμενους, ώστε να εργάζονται αποτελεσματικά, αποδίδοντας το μέγιστο έργο, δηλαδή τη μέγιστη παραγωγή. Επιπλέον η διοίκηση οφείλει να επιτυγχάνει την οικειοθελή έντονη και ενθουσιώδη προσπάθεια για την ικανοποίηση των παραπάνω στόχων. Το ζητούμενο δεν είναι η εργασία, αλλά ο ζήλος, η αυτοπεποίθηση, η σοβαρότητα και η ένταση στην εκτέλεση της εργασίας. (4)

Η έννοια της παραγωγικότητας είναι σημαντική για όλες τις επιχειρήσεις. Παραγωγικότητα:είναι η σχέση ανάμεσα στην επιτευχθείσα παραγωγή και τα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν. Κύρια όμως η παραγωγικότητα εξετάζεται για το εργασιακό αποτέλεσμα σε σχέση με την εργασία που προσφέρθηκε. Κατά συνέπεια:

$$\text{Παραγωγικότητα (εργασίας)} = \frac{\text{Επίπεδο παραγωγής}}{\text{Αριθμός εργαζόμενων}}$$

Παραγωγικότητα είναι η σχέση εκροής προς μιας ή περισσότερες αντίστοιχες εισροές(Π= ΕΙΣ).Παραγωγικότητα εργασίας είναι το προϊόν που παράγει ο εργαζόμενος στη μονάδα του χρόνου και μπορεί να μετρηθεί σε φυσικές ή σε οικονομικές/ χρηματικές μονάδες. (4)

Η παραγωγικότητα εργασίας στα ξενοδοχεία, όπως και στις περισσότερες υπηρεσίες παρουσιάζει μια σημαντική διαφορά σε σχέση με την παραγωγή αγαθών. Στην περίπτωση των αγαθών, η μέτρηση της παραγωγικότητας βασίζεται στον αριθμό των μονάδων που παράγει ο εργαζόμενος ,ενώ στην



περίπτωση των υπηρεσιών βασίζεται συχνά στις υπηρεσίες που προσφέρονται προς τον πελάτη, δηλαδή που καταναλίσκονται. Με αυτήν την έννοια η υπηρεσία είναι συνιφασμένη με την χρησιμοποίηση της , και αυτό είναι ιδιαίτερα χαρακτηριστικό π.χ στις υπηρεσίες που προσφέρει ο υπάλληλος της υποδοχής, ο μπάρμαν, ο σερβιτόρος .Εξαίρεση βέβαια αποτελούν τμήματα όπως το τμήμα περιποίησης δωματίων-κοινόχρηστων χώρων και το τμήμα του μαγειρίου. (4)

Έτσι παραγωγικότητα δεν δημιουργείται αν ο υπάλληλος είναι διαθέσιμος για προσφορά υπηρεσιών , αλλά αν υπάρχουν πελάτες για να εξυπηρετηθούν. Αυτό σημαίνει ότι η παραγωγικότητα εργασίας ως σχέση της οικονομικής αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το κόστος της αντίστοιχης εργασίας εξαρτάται περισσότερο από τις στρατηγικές επιλογές της διοίκησης και την αποτελεσματικότητα των μεθόδων που χρησιμοποιούν τα στελέχη κυρίως για την εξασφάλιση πελατών(αλλά και από εξωτερικούς παράγοντες )παρά από το πόσο αποτελεσματικά δουλεύουν οι εργαζόμενοι .Τα ίδια και σε εντονότερο βαθμό ισχύουν για την ανταγωνιστικότητα των ξενοδοχείων. (4)

Με την έννοια αυτή , ενώ η χαμηλή παραγωγικότητα της εργασίας στα ξενοδοχεία είναι ένας σημαντικός λόγος αποτυχίας (λόγω μεγάλης αύξησης του λειτουργικού κόστους ), η υψηλή παραγωγικότητα της εργασίας , μόνη της δεν εξασφαλίζει την οικονομική επιτυχία του ξενοδοχείου. Η παραγωγικότητα ως έννοια στον ξενοδοχειακό κλάδο, πρέπει να λαμβάνει υπόψη την επιθυμητή ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε οι προσπάθειες αύξησής της να μην συνεπάγονται μείωση της ποιότητας . (4)

Η παραγωγικότητα εξαρτάται από πλήθος παραγόντων που κύρια αφορούν. Στους εργαζόμενους, όπως οι ικανότητες, η εκπαίδευση, η ευφυΐα, η επιδεξιότητα που εξαρτάται από την εμπειρία, το ενδιαφέρον και η βούλησή τους, στο περιβάλλον εργασίας, όπως ο φωτισμός, ο εξαερισμός, η θερμοκρασία, η υγρασία, ο θόρυβος, οι οσμές, η καθαριότητα και η αισθητική του χώρου και στο ψυχολογικό κλίμα εργασίας, δηλαδή τις σχέσεις των

εργαζομένων, τις σχέσεις τους με τη διοίκηση, την ικανοποίηση που παίρνουν από την εργασία και τους διάφορους υποκινητικούς παράγοντες. (4)

Αλλά η παραγωγικότητα εξαρτάται ακόμη από το σχεδιασμό των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού, από την κατάσταση του εξοπλισμού, από το σχεδιασμό της εργασίας, από το πρόγραμμα εργασίας, το χρόνο εργασίας (πρωινή, βραδινή κλπ), από τη διάρκεια της εργασίας και από το άγχος που δημιουργεί. (4)

### **1.2 Η μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας**

Η μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας είναι συνυφασμένη με την ποιότητα του περιβάλλοντος της εργασίας. Η θερμοκρασία πρέπει να είναι η κατάλληλη, κάτι που είναι δύσκολο ειδικά για τους χώρους του μαγειρείου, όπου πρέπει η θερμοκρασία να κυμαίνεται ανάμεσα στους 30 και 34 C°. Για το λόγο αυτό μπορεί να τοποθετηθεί σύστημα κλιματισμού, το οποίο ταυτόχρονα μειώνει και τη δυσοσμία του χώρου. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση κλιματισμού αποφεύγεται εξαιτίας του κόστους που απαιτεί, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σύστημα εξαερισμού που διοχετεύει αέρα από τη μία πλευρά του μαγειρείου και αποβάλλει αέρα από την άλλη πλευρά, έτσι ώστε ο αέρας να ανακυκλώνεται κάθε δύο έως τρία λεπτά. Τα μαγειρεία αντιμετωπίζουν επίσης πρόβλημα υψηλού ποσοστού υγρασίας στην ατμόσφαιρα, το οποίο αντιμετωπίζεται επίσης με συστήματα εξαερισμού, ενώ η μείωση ανάδυσης ανεπιθύμητων οσμών επιτυγχάνεται με ψύξη των κάδων απορριμμάτων.

Οι οθόνες των υπολογιστών δεν πρέπει να βρίσκονται απέναντι σε παράθυρα και πηγές φωτός, διότι γυαλίζουν και γίνονται δύσχρηστες. Επίσης τόσο οι χώροι απασχόλησης όσο και οι χώροι υγιεινής των εργαζομένων πρέπει να είναι καθαροί και ασφαλείς. (4)

Για τη μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας είναι αναγκαία η προσπάθεια απλούστευσης της εργασίας. Συχνά παρατηρείται το φαινόμενο οι υπάλληλοι υποδοχής να τηρούν παράλληλα μηχανογραφημένο και χειρόγραφο σύστημα διαχείρισης των δωματίων, το τμήμα προμηθειών να συντάσσει έντυπα που περιέχουν στοιχεία τα οποία υπάρχουν ήδη σε άλλα διαθέσιμα έντυπα και θα

μπορούσαν να φωτοτυπηθούν και το εστιατόριο να απέχει κατά ένα όροφο από το μαγειρείο με αποτέλεσμα την υψηλή κόπωση των τραπεζοκόμων. Κατά κανόνα, κάθε εργασία επιδέχεται βελτιώσεις. Για να γίνει όμως κάτι τέτοιο, πρέπει οι διευθυντές να στρέψουν την προσοχή τους προς την κατεύθυνση αυτή, προβληματιζόμενοι σχετικά με τον τρόπο που η εργασία θα μπορούσε να απλουστευθεί ακόμη περισσότερο. (4)

Η εργασία πρέπει να σχεδιάζεται και επανασχεδιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να ελαχιστοποιείται η κόπωση των εργαζομένων. Αυτό σημαίνει ότι η διοίκηση πρέπει να αμφισβητήσει την υφιστάμενη διαδικασία και να ερευνήσει για την απλούστευσή της. Η απλούστευση της εργασίας συνεπάγεται λεπτομερή ανάλυσή της, αμφισβήτηση κάθε λεπτομέρειας της ανάλυσης, εντοπισμό εναλλακτικών μεθοδεύσεων, επιλογή της πλεονεκτικότερης, εφαρμογή και έλεγχο της εφαρμογής και των αποτελεσμάτων. (4)

### **1.3 Σχεδιασμός της εργασίας**

Ο σχεδιασμός της εργασίας πρέπει να ελαχιστοποιεί τις κινήσεις των εργαζομένων. Για το λόγο αυτό οι χειρονακτικές εργασίες πρέπει να αξιοποιούν ταυτόχρονα και τα δύο χέρια. Ο μπάρμαν για παράδειγμα πρέπει να αξιοποιεί και τα δύο χέρια όταν παρασκευάζει ένα ποτό ή όταν πλένει τα ποτήρια. (4)

Οι καμπύλες κινήσεις είναι περισσότερο εύκολες και κινήσεις που μπορεί να γίνουν με τα πόδια πρέπει να αφήνουν τα χέρια ελεύθερα. Οι κινήσεις πρέπει να παράγουν το μέγιστο και πλήρες έργο. Έτσι οι καθαρίστριες πρέπει να σφουγγαρίζουν με καμπύλες κινήσεις που καλύπτουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερη έκταση του πατώματος και η διαδρομή της σφουγγαρίστρας κάθε φορά να είναι σε επαφή με την προηγούμενη χωρίς να δημιουργούνται κενά. (4)

Η μεθόδευση της εργασίας πρέπει να προγραμματίζεται ορθολογικά. Έτσι πρέπει να γίνεται πρώτα το σκούπισμα και μετά το ξεσκόνισμα στα δωμάτια, διότι αν γίνει πρώτα το ξεσκόνισμα η σκόνη που δημιουργείται με το σκούπισμα θα λερώσει ξανά την επίπλωση. Επίσης η καθαριότητα του δωματίου πρέπει να γίνεται από το μπαλκόνι προς την πόρτα εισόδου, ώστε

στην αναχώρησή της η καμαριέρα να μη χρειαστεί να περπατήσει πάνω στο μόλις σφουγγαρισμένο πάτωμα, κοκ. (4)

Οι εργαζόμενοι πρέπει να τοποθετούν τα εργαλεία τους πάντα στο ίδιο σημείο ώστε να μη χάνουν χρόνο στην αναζήτησή τους. Σε σταθερές θέσεις πρέπει επίσης να τοποθετούνται οι προμήθειες και τα απορρίμματα. Για να γίνουν αυτά, πρέπει προηγουμένα να έχει επιλεγεί το σημείο εργασίας, ώστε να τοποθετηθούν κατάλληλα οι προμήθειες και τα εργαλεία, και να δημιουργηθεί ο χώρος παραγωγής των προϊόντων. Στα ξενοδοχεία την εργασία πολλών τμημάτων μπορούν να διευκολύνουν καροτσάκια, όπως τα τρόλεϊ καμαριέρας, τρόλεϊ μεταφοράς φαγητών, σκευών, καρότσια μεταφοράς πρώτων υλών κλπ. (4)

Το ύψος της επιφάνειας εργασίας πρέπει να είναι κατάλληλο, ώστε να εργάζονται χωρίς πρόβλημα οι εργαζόμενοι. Το πάτωμα των μπαρ, μαγειρείων, των χώρων του τμήματος προμηθειών και του πλυντηρίου πρέπει να είναι από αντιολισθητικό υλικό, ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος ατυχημάτων. Ειδικά στα bar χρησιμοποιούνται σχάρες επί των οποίων εργάζονται οι μπάρμαν, ώστε αν χυθούν ποτά στο πάτωμα, να μην επηρεασθεί ο ρυθμός εργασίας. Οι αυτοματισμοί με τη μορφή αισθητήρων και χρονοδιακοπών επίσης μπορούν να αυξήσουν την ποιότητα και ποσότητα παραγομένου έργου. Βέβαια η απλούστευση της εργασίας δεν είναι διαδικασία που πρέπει να γίνεται συνεχώς, διότι οι εργαζόμενοι χρειάζονται ένα χρονικό διάστημα για την προσαρμογή τους στη νέα μεθόδευση, διάστημα στο οποίο η αποδοτικότητά τους μειώνεται. Κλίμα ή ατμόσφαιρα κάποιου χώρου, είναι το αισθητικό και το συναισθηματικό περιβάλλον. Το αισθητικό μέρος του περιβάλλοντος το αντιλαμβάνεται ο καθένας με τις αισθήσεις του, δηλαδή την όραση, την ακοή, την όσφρηση κλπ. Το συναισθηματικό περιβάλλον αφορά κύρια στη συνιστώσα των συναισθηματικών διαθέσεων των ανθρώπων, που βρίσκονται στο συγκεκριμένο χώρο. (4)

Το θετικό κλίμα δημιουργεί θετικά συναισθήματα στους εργαζόμενους με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγής και της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Τα θετικά συναισθήματα επίσης επηρεάζουν την

πελατεία, διότι σύμφωνα με τον Golleman τα συναισθήματα είναι μεταδοτικά. Τα συναισθήματα των εργαζομένων εξαρτώνται από τις μεταξύ τους σχέσεις, τις οποίες ταυτόχρονα επηρεάζουν. Έτσι όταν ο εργαζόμενος Χ τρέφει αρνητικά συναισθήματα προς τον εργαζόμενο Ψ, τότε οι επαφές τους δημιουργούν αρνητικό κλίμα, το οποίο οδηγεί στον διαιωνισμό των αρνητικών συναισθημάτων που τρέφουν προς αλλήλους. Δηλαδή το αρνητικό κλίμα εύκολα διαιωνίζεται διότι υπακούει στους νόμους του φαύλου κύκλου. Όμως ισχύει και το αντίθετο, δηλαδή τα θετικά συναισθήματα δημιουργούν θετικό κλίμα, που οδηγεί εκ νέου σε θετικά συναισθήματα. (4)

Το συναισθηματικό κλίμα στους χώρους εργασίας εξαρτάται από ένα πλήθος παραγόντων, κύρια δε από: Τις ανθρώπινες σχέσεις των εργαζομένων, την αυτονομία των εργαζομένων, το βαθμό επιβαλλόμενης εξουσίας, τον προσανατολισμό στις αμοιβές και το επίπεδο αμοιβών, το βαθμό υποστήριξης των εργαζομένων, το ύψος της ηγεσίας, τις διαδικασίες υποκίνησης, τις διαδικασίες αποφάσεων, τις διαδικασίες επικοινωνίας, τις διαδικασίες ελέγχου, το σχεδιασμό της εργασίας, τις ευκολίες παραγωγής, το χώρο εργασίας, τη δυνατότητα ιεραρχικής εξέλιξης. (4)

Όταν οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία απασχολούνται σε καλοσχεδιασμένους χώρους που διαθέτουν τον πλέον κατάλληλο εξοπλισμό όντας ευχαριστημένοι από τις εργασιακές συνθήκες, τότε αποδίδουν υψηλά, τόσο σε ποσότητα όσο και ποιότητα. Τότε τόσο το ξενοδοχείο όσο και ο ξενοδοχειακός πελάτης μένουν ικανοποιημένοι από το εργασιακό αποτέλεσμα. Για τους λόγους αυτούς, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, πρέπει να δίνουν τη σημασία που πρέπει στη διοίκηση παραγωγικότητας και στη σχετική εκπαίδευση των στελεχών τους. (4)



(4) Πηγή: Δημήτρης Λαλούμης «Hotel Management» Σταμούλης 2003

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ**

### **ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ**

#### **2.1 Ενδεικτικές εφαρμογές της τεχνολογίας στα ξενοδοχεία**

Η τεχνολογία είναι πλέον σε θέση να δώσει πολλές λύσεις για την επίτευξη των παραπάνω στόχων των ξενοδόχων και την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών τους:

- Ασύρματα συστήματα check-in(κράτηση όταν έχουμε άφιξη πελάτη)και check-out(όταν ακυρώνουμε την κράτηση του πελάτη που διέμενε στο ξενοδοχείο) που διευκολύνουν την γρήγορη και προσωπική εξυπηρέτηση στην υποδοχή,
- Ηλεκτρονικά συστήματα οικονομικής διαχείρισης και ελέγχου στο Back Office(το τμήμα όπου οι υπάλληλοι απασχολούν το τμήμα τηλ κέντρου, το ταμείο και όπου δεν έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες) που διευκολύνουν τη διοίκηση στη λήψη γρήγορων και πιο αποτελεσματικών στρατηγικών αποφάσεων,
- Αυτόματα συστήματα παραγγελιοληψίας στα επισιτιστικά τμήματα και αυτοματοποιημένες μέθοδοι μέτρησης θερμοκρασιών και τήρησης των προδιαγραφών στις κουζίνες εξασφαλίζουν σωστές συνθήκες συντήρησης ανεξάρτητα από τον ανθρώπινο παράγοντα και υγιεινές μεθόδους μαγειρέματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points=Ανάλυση των Κινδύνων και Κρίσιμα στοιχεία Ελέγχου) ,
- Ειδικά συστήματα ελέγχου της κατάστασης ενός δωματίου που διευκολύνουν το τμήμα ορόφων και εξασφαλίζουν την ανενόχλητη διαμονή του πελάτη,
- Έξυπνα συστήματα πυρασφάλειας και εξοικονόμησης ενέργειας που εξοικονομούν σοβαρό κόστος και συνδράμουν και στην προστασία του περιβάλλοντος,
- Εφαρμογές της τεχνολογίας όπου δημιουργούν 'Έξυπνα Δωμάτια' που είναι σε θέση να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες του εκάστοτε πελάτη,

- Ειδικά online συστήματα τα οποία είναι σε θέση να προσαρμόσουν εικονικά μία συνεδριακή αίθουσα χρησιμοποιώντας τις πραγματικές διαστάσεις της και τον εξοπλισμό της ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη όπου και να βρίσκεται αυτός εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα και από τον πελάτη και από τον ξενοδόχο,
- Ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης της διαθεσιμότητας των δωματίων και των πωλήσεων στα διάφορα σημεία πωλήσεων (POS) που δίνουν τη δυνατότητα για καλύτερη απόδοση του yield management (διοίκηση απόδοσης)
- Online συστήματα κρατήσεων που διευρύνουν τις δυνατότητες διείσδυσης σε νέες αγορές μειώνοντας δραστικά το κόστος marketing(είναι μια σειρά από ενέργειες και δραστηριότητες που κάνει μια εταιρεία ώστε να καταγράψει τις επιθυμίες των καταναλωτών, να δημιουργήσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που θα καλύψουν αυτές τις ανάγκες και να τα πουλήσει αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα από τους ανταγωνιστές της, δίνοντας στον καταναλωτή τη μεγαλύτερη δυνατή αξία.)
- Λεπτομερή ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης των αγοραστικών συνηθειών και των ενδιαφερόντων των πελατών των ξενοδοχείων οδηγούν στην καλύτερη ικανοποίηση των αναγκών τους και στην γρήγορη προσαρμογή των υπηρεσιών των ξενοδοχείων ανάλογα με την ζήτηση. (5)

Τα παραπάνω αποτελούν απλώς μία ενδεικτική καταγραφή της πληθώρας των εφαρμογών της τεχνολογίας και των αποτελεσμάτων τους στα ξενοδοχεία. Ακόμα και σήμερα πάντως η εφαρμογή της τεχνολογίας και της πληροφορικής στον ξενοδοχειακό κλάδο έχει περισσότερο ρόλο υποστήριξης παρά στρατηγικό ρόλο.

Οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν έχουν ανθρώπινο δυναμικό, σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας, με την κατάλληλη τεχνογνωσία για να αναγνωρίσουν και να αξιολογήσουν τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που θα μπορούσε να τους παρέχει η τεχνολογία για την επίτευξη των στόχων τους, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να επενδύσουν σωστά προς αυτή την κατεύθυνση. (5)

Η έλλειψη τεχνογνωσίας οδηγεί πολλούς επιχειρηματίες αλλά και στελέχη να μην αντιλαμβάνονται όσο θα έπρεπε τον ρόλο της τεχνολογίας και να γυρνάνε την πλάτη σε ότι αφορά ανάλογα θέματα εφαρμόζοντας μόνο όσα υπαγορεύει η νομοθεσία. Το θέμα βεβαίως δεν είναι να έχει κανείς τεχνικές γνώσεις, αλλά να είναι σε θέση να αξιολογήσει πώς να εφαρμόσει τις ευκαιρίες της τεχνολογίας στις επιχειρηματικές δραστηριότητες προκειμένου να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα. (5)

Παρακάτω παραθέτω διάφορα είδη συστήματος που χρησιμοποιούνται σε μια ξενοδοχειακή μονάδα για την βελτίωση της τουριστικής προσφοράς όσο και για την τουριστική κατανάλωση εκ μέρους των πελατών. (5)

## **2.2 Wireless Hotspots. Τα Ξενοδοχεία στην πρωτοπορία της νέας τεχνολογίας**

Οι φορητές συσκευές που περιέχουν πληροφορίες, όπως τα laptops(κινητοί υπολογιστές), είναι πλέον αναπόσπαστο μέρος της σύγχρονης ζωής κυρίως των ανθρώπων που ταξιδεύουν συνεχώς είτε για επαγγελματικούς είτε για προσωπικούς λόγους. Την ανάγκη αυτή δεν θα μπορούσαν να μην αφουγκραστούν και τα ξενοδοχεία, τα οποία έχουν αρχίσει και στην Ελλάδα να στρέφουν το ενδιαφέρον τους προς την κατεύθυνση της παροχής υπηρεσιών που θα διευκολύνουν τους πελάτες τους. Μια από αυτές τις υπηρεσίες είναι τα wireless hotspots. (5)

Όλο και πληθαίνουν τα σηματάκια «Ασύρματο Internet - Wireless Hotspot» στα lobby(υποδοχή) των ελληνικών ξενοδοχείων αν και στην αρχή οι πελάτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία τα κοιτούσαν με απορία.



Ωστόσο αυτοί που ενδιαφέρονται για τέτοιου είδους υπηρεσίες, όχι μόνο αναγνωρίζουν τα σχετικά σήματα αλλά τα αναζητούν κιόλας. Η τεχνολογία Wi-Fi προσφέρει στον χρήστη πρόσβαση στο Internet σε πραγματικό χρόνο και πληθώρα πλεονεκτημάτων όπως: γρήγορη και ασφαλή σύνδεση, ευκολία στη χρήση, δυνατότητα εργασίας εκτός γραφείου/σπιτιού, απλό σύστημα χρέωσης, επικοινωνία όταν βρίσκεται μακριά από το γραφείο/σπίτι. (5)

Τι είναι όμως τα wireless hotspots; Ο Αλέξανδρος Μπεχράκης, Διευθυντής Πωλήσεων Commercial για την Ελλάδα, την Κύπρο και τη Μάλτα της Cisco, εξηγεί: «Hotspot είναι σημεία-χώροι στους οποίους υπάρχει η δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης στο Internet. Τα Wireless Hotspots παρέχουν επιπλέον ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση στο Internet». (5)

Και συνεχίζει: «Για τα ξενοδοχεία, η εγκατάσταση τεχνολογίας πρόσβασης στο Internet είναι πολύ σημαντική. Με τη χρήση του Internet να αυξάνεται κάθε χρόνο, οι πελάτες/επισκέπτες χρειάζονται πρόσβαση στο Internet ακόμα και όταν είναι σε επαγγελματικό ταξίδι ή διακοπές. Επίσης, η παροχή πρόσβασης προσφέρει στο ξενοδοχείο επιπλέον άμεσα έσοδα (από τις πωλήσεις κωδικών πρόσβασης) και έμμεσα έσοδα (από πωλήσεις ποτών κ.λπ. λόγω του ότι ο πελάτης επιλέγει να είναι επιπλέον ώρες εντός της επιχείρησης). Τέλος, η ζήτηση για χρήση του Internet είναι ανεξάρτητη από το μέγεθος και την κατηγορία του ξενοδοχείου γιατί όλες οι ηλικίες έχουν ενδιαφέροντα στο διαδίκτυο και αυτή η τάση αυξάνεται. (5)

Ο κ. Μάκης Σπηλιωτόπουλος, Wi-Fi Product Manager (διοικητής παραγωγής ασύρματου δικτύου της FORTHnet (εταιρεία κινητής τηλεφωνίας), επισημαίνει ότι «όλο και περισσότερα ξενοδοχεία υιοθετούν λύσεις ασύρματης πρόσβασης διότι κατανοούν τα πλεονεκτήματα και τις προοπτικές της συγκεκριμένης δράσης. Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ξενοδοχείων ανά την Ελλάδα και το αυξημένο ενδιαφέρον για τις σύγχρονες πρακτικές και τις νέες τεχνολογίες, αναμένεται σημαντική αύξηση της διείσδυσης των Wi-Fi υπηρεσιών στη συγκεκριμένη αγορά».

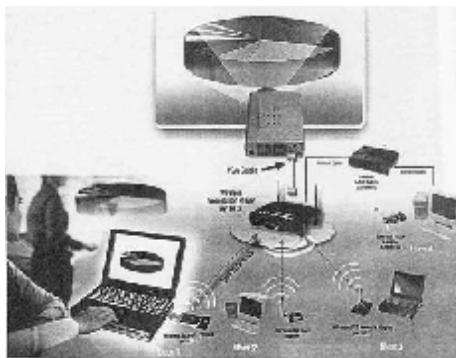
Όσο για τα πλεονεκτήματα που απολαμβάνει ένα ξενοδοχείο από την εγκατάσταση ενός wireless hotspot, ο κ. Μάκης Σπηλιωτόπουλος αναφέρει: «Η ελληνική τουριστική αγορά πρέπει να προσφέρει ποιοτικές λύσεις σε συνδυασμό με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που να αναβαθμίζονται συνεχώς, προκειμένου να κρατήσει το επίπεδο της πληρότητας των ξενοδοχείων της σε υψηλά επίπεδα και παράλληλα να αντεπεξέλθει στον έντονο ανταγωνισμό που υπάρχει από άλλους προορισμούς στον κόσμο. (5)

Μια υπηρεσία προστιθέμενης αξίας προς αυτή την κατεύθυνση, είναι και η παροχή ασύρματης διασύνδεσης με το διαδίκτυο από κάθε χώρο του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, οι πελάτες του ξενοδοχείου (επαγγελματίες, τουρίστες, φοιτητές, κ.ά.) μπορούν με τη συσκευή τους (laptop, PDA κλπ) να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο όχι μόνο από το δωμάτιο, αλλά και από τους κοινόχρηστους χώρους διασκέδασης ή παραμονής του ξενοδοχείου. (5) Στα οφέλη μιας ξενοδοχειακής μονάδας από μια ασύρματη δικτυακή εγκατάσταση συγκαταλέγονται τα ακόλουθα:

- Το ξενοδοχείο αποκτά πιστούς πελάτες οι οποίοι είναι ευχαριστημένοι από την παροχή της υπηρεσίας στο ξενοδοχείο.
- Η δυνατότητα της ασύρματης πρόσβασης προβάλλεται διεθνώς από τα Wi-Fi HotSpot Directories(Δίκτυα ασύρματης διοίκησης)και οι πελάτες που θεωρούν τη συγκεκριμένη παροχή κριτήριο επιλογής του ξενοδοχείου, προγραμματίζουν την παραμονή τους λαμβάνοντας αυτόν τον παράγοντα υπ' όψιν τους.
- Τα άμεσα (πώληση χρόνου πρόσβασης-πληρότητα) και έμμεσα (ενοικίαση φορητών συσκευών πρόσβασης) έσοδα δημιουργούνται από την πρώτη στιγμή χρήσης της υπηρεσίας.
- Αξιοποίηση των κοινόχρηστων χώρων διασκέδασης-παραμονής του ξενοδοχείου.

- Διεύρυνση του πελατολόγιου, ιδιαίτερα με επαγγελματίες που ταξιδεύουν συχνά και τους είναι απαραίτητη η επαφή μέσω του Internet με την εργασία τους καθώς και με στελέχη συνεδριακού τουρισμού».

«Η εγκατάσταση ενός Hot Spot είναι σχετικά εύκολη διαδικασία αν γίνει από κάποια εταιρεία ειδικευμένη», τονίζει ο κ. Μπεχράκης. «Μεγαλύτερη προσοχή χρειάζεται η ποιότητα της λύσης, γιατί αν μια τέτοια υπηρεσία παρέχεται και διαφημίζεται τότε πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμη. Διαφορετικά θα λειτουργήσει αρνητικά στην εικόνα της επιχείρησης. Συνεπώς απαιτείται προσοχή στην επιλογή τόσο του κατάλληλου εξοπλισμού όσο και του κατάλληλου εγκαταστάτη και υποστηρικτή». (5)



Όμως εκτός της παροχής ίντερνετ στους πελάτες έπρεπε να υπάρξει και μία αλλαγή και στα συστήματα των χώρων εργασίας που να είναι καλύτερα για τους τουριστικούς υπαλλήλους αλλά και για τους πελάτες για την εύκολη και γρήγορη εξυπηρέτησή τους. (5)

(5)Πηγή: Βίκη Τρύφωνα



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

### Πληροφοριακό σύστημα Αλέξανδρος

Ένα από αυτά τα προγράμματα που χρησιμοποιείται για την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου είναι ο Αλέξανδρος :

Το πληροφοριακό σύστημα ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ καλύπτει ευέλικτα και ολοκληρωμένα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των σύγχρονων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους, οργάνωσης, και φάσματος υπηρεσιών που προσφέρουν (διαμονή,επισιτισμό,κ.α.) (6)

Σχεδιάστηκε από ανθρώπους με μακρόχρονη εμπειρία στη μηχανογράφηση ξενοδοχειακών και επισιτιστικών μονάδων και υλοποιήθηκε με τα πλέον σύγχρονα εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών. Είναι multilingual, έχει απεριόριστες δυνατότητες ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI) και επεκτασιμότητας. Τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες του το καθιστούν ως το ιδανικότερο πληροφοριακό σύστημα για τη Διαχείριση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων πόλεως ή εποχιακών. (6)

#### Περιγραφή δυνατοτήτων εφαρμογής

##### Παραμετροποίηση:

Απεριόριστοι τύποι και πλήθος δωματίων,Δυνατότητα κατηγοριοποίησης αιτιολογίας των εκτός λειτουργίας δωματίων(βλάβες ,house use(χρήση οικιακών),out of inventory(εκτός λειτουργίας ),Απεριόριστο πλήθος υπηρεσιών με δυνατότητα ομαδοποίησης ανά τμήμα,Διαχείριση απεριόριστων τύπων παραστατικών,Κατηγορίες εκκρεμών κρατήσεων,Κατηγορίες marketing,Facilities(Εγκαταστάσεις) δωματίων,Ειδικές προσφορές,Ομάδες πελατών,Αγορές –Τμηματοποίηση αγορών,Τύποι χρέωσης ,Επαγγέλματα,Αξιολόγηση πελατών,Transfers(Μεταφορικά Μέσα),Απεριόριστος αριθμός πακέτων διαμονής οριζομένων από τον χρήστη με δυνατότητα επιμερισμού τιμής ανά τμήμα(6)

### **Πωλήσεις :**

Απεριόριστο πλήθος tour-operators(διοργανωτής τουριστικών εκδρομών),πρακτορείων, εταιρειών με πλήρη φορολογικά και πληροφοριακά στοιχεία .Δυνατότητα καταχώρησης συνεργασιών που αφορούν είτε πρακτορεία-εταιρείες μεμονωμένα είτε πρακτορεία εταιρίες που υπόκεινται σε tour operators,με πληθώρα προεπιλεγμένων οικονομικών και πληροφοριακών στοιχείων, τα οποία μεταφέρονται αυτόματα στην κράτηση. Διαχείριση συμβολαίων allotment(είδος συμβολαίου) και commitment με tour operators(δέσμευση με διοργανωτές εκδρομών) για διαφορετική release period(περίοδος απελευθέρωσης συμβολαίου).Απεριόριστες δυνατότητες δημιουργίας τιμοκαταλόγων και τύπων χρέωσης που υπολογίζονται στη βασική τιμή. (6)

### **Κρατήσεις:**

Καταχώρηση – διαχείριση κρατήσεων με πληθώρα λειτουργικών και ενημερωτικών πεδίων. Αυτόματη ενημέρωση όλων των πεδίων της κράτησης ,εφόσον υπάρχει η αντίστοιχη συνεργασία, και δημιουργία Rooming List(λίστα δωματίων).Δηλώσεις απαγορευτικών χρονικών διαστημάτων για κρατήσεις . Καταχώρηση – παρακολούθηση των booking position των tour operator(βιβλίο κρατήσεων του διοργανωτή τουριστικών εκδρομών) .Πλάνο διαθεσιμότητας και γραφικής απεικόνισης δωματίων . Πλάνο πρόβλεψης κίνησης κλινών , δικαιουμένων, δωματίων εκτός λειτουργίας . Πλάνο ανάλυσης πληρότητας allotment, commitment,συνολικό , ανά τύπο δωματίου για επιλεγμένη χρονική περίοδο. (6)

### **Υποδοχή:**

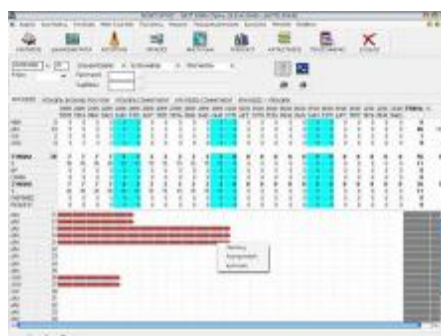
On line βιβλίο πόρτας. Πλάνο reception(υποδοχή).Ονομαστικό πλάνο. Παρακολούθηση ακαθάριστων δωματίων. Παρακολούθηση κίνησης εστιατορίου.

Πιο ειδικά:Βιβλίο αστυνομίας –αφίξεις ,Βιβλίο Αστυνομίας αναχωρήσεις , Βιβλίο αφίξεων, βιβλίο αναχωρήσεων, ημερήσια κατάσταση εσόδων , ανάλυση φ.π.α., κινήσεις τμημάτων,κατάσταση εισπράξεων,κινήσεις χρεωστών,αφίξεις , αναχωρήσεις, εκκρεμείς αφίξεις,αναχωρήσεις, παραμονές, μηνιαία κατάσταση Ε.Ο.Τ, Υπόλοιπα παραμενόντων

πελατών(ανά πελάτη,ανά δωμάτιο,ανά κράτηση), υπόλοιπα χρεωστών , housekeeping reports(αναφορά προϊσταμένης δωματίων) , reports(αναφορές) εστιατορίου, στατιστικά, πλάνα κρατήσεων, ανάλυση πληρότητας, ισοζύγια, forecast(πρόβλεψης μελλοντικών πελατών). (6)

### **Main courante(Σύστημα διαχείρισης λογαριασμών πελατών):**

Πλήρης ευελιξία στη διαχείριση λογαριασμών πελατών. (διάσπαση κίνησης , μεταφορά κινήσεων, έκδοση λογαριασμού συνολικά η τμηματικά ή κατά ομάδες, συμπτύξεις –διασπάσεις κ.λ.π.).Καταχώρηση μετρητών τμημάτων. Δυνατότητα παρακολούθησης όλων των ενεργών και εκδομένων λογαριασμών, πλήρης παρακολούθηση κινήσεων χρεωστών. Καταστάσεις ελέγχων. Αυτόματη χρέωση λογαριασμών με την συμφωνηθείσα τιμή. (6)



### **FRONT OFFICE**

- Πρακτορεία-Συμβόλαια-Συνεργασίες (Allotment-Commitment-Διαχείριση Booking Position)
- Λειτουργικά Πλάνα Κίνησης
- Μεταβλητοί Όροι Παραμονής ανά ημέρα και ανά πελάτη
- Πλήρης ευελιξία στη Διαχείριση Λογαριασμών (Πελατών-Χρεωστών)
- Housekeeping Management (διαχείριση ορόφων)
- Πληθώρα Reports (Αναφορών)
- Δυνατότητα σύνδεσης με τηλεφωνικά κέντρα, Pay TV(τηλεόραση με χρέωση), Συνάλλαγμα, P.O.S., κ.α.
- Main Courante, Συγκεντρωτική Εσόδων και Β.Κ.Π. σύμφωνα με τον Κ.Β.Σ.

- **P.O.S.**

Διαχείριση Σημείων Πώλησης (Point Of Sales). Εφαρμογή που στην απλή της μορφή προσομοιώνει την λειτουργία μιας τεχνολογικά προηγμένης ταμειακής μηχανής. Η λειτουργία της γίνεται μέσω οθονών αφής (touch), και στην πλήρη μορφή της μπορεί να συνδεθεί με το front office(υποδοχή) για την on-line(συνδεδεμένη στο ίντερνετ)διαχείριση χρεώσεων και όρων διατροφής, με το F&B Management(Food and Beverage management = Διοίκηση και έλεγχος - τιμολόγηση στο επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων για αποστολή των ημερήσιων πωλήσεων ή την ενημέρωσή της με νέα είδη και τιμές, με σύστημα ασύρματης παραγγελιοληψίας, ταμειακές μηχανές, φορολογικό εκτυπωτή. (6)

- **BACKOFFICE**

**F & B MANAGEMENT**



Εφαρμογή που καλύπτει το ευρύ φάσμα του ημερήσιου ελέγχου και της λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων. Αποτελεί ένα εργαλείο που παρέχει άμεσα στοιχεία για το κόστος λειτουργίας του ευαίσθητου αυτού κλάδου της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Περιλαμβάνει κατά περίπτωση (ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ / INFINITE):

- Πρότυπες Συνταγές & Μεριδες
- Κοστολόγηση
- Διαχείριση Αξιογράφων
- Τιμολογιακή Πολιτική [Mark-Up Margin]
- Παραγωγή [Εντολές, Φύλλα]
- Πωλήσεις
- Πελάτες
- Παραγγελίες Πελατών

- Αναλώσεις
- Διαχείριση P.O.S.
- Αποθήκες
- Αγορές
- Προμηθευτές
- Παραγγελίες Προμηθευτών – Τμημάτων(6)

**ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ** Περιλαμβάνει κατά περίπτωση (ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ / INFINITE): Διαχείριση Fast Entry(γρήγορης καταχώρησης), πρότυπων λογιστικών άρθρων, Προβλέψεων, Λογιστικών Εγγραφών, Αυτόματο Υπολογισμό και Εκτύπωση Περιοδικής ΦΠΑ - Αποστολή μέσω TAXIS, Εκκαθαριστική ΦΠΑ, Διαχείριση Μητρώου Παγίων (εγγραφές αγορών – αποσβέσεων), Διαχείριση Πελατών, Προμηθευτών, Αξιογράφων, Λειτουργίες Τέλους χρήσης, Εκτυπώσεις (Ισοζύγια, Αναλυτικά Καθολικά, Επίσημες εκτυπώσεις, Εκτυπώσεις Τέλους Χρήσης, Καταστάσεις ΚΕΠΥΟ, Ισοζύγιο Εφορίας), Αποτελέσματα Χρήσης - Ισολογισμός – Γενική Εκμετάλλευση, Διαχείριση Κέντρων Κόστους με ανάλυση σε πολλά επίπεδα, πλήρη δυνατότητα σύνδεσης με το Microsoft Excel για τη δημιουργία λογιστικών φύλλων με τα δεδομένα της εφαρμογής και διαχείρισή τους από την εφαρμογή(6)

Η εφαρμογή περιλαμβάνει:

Πρακτορεία - Συμβόλαια - Συνεργασίες (Allotment-Commitment-Διαχείριση Booking Position) ,Λειτουργικά Πλάνα Κίνησης,Μεταβλητοί Όροι Παραμονής ανά ημέρα και ανά πελάτη ,Πλήρης ευελιξία στη Διαχείριση Λογαριασμών (Πελατών-Χρεωστών) ,Housekeeping Management ,Πληθώρα Reports ,Δυνατότητα σύνδεσης με τηλεφωνικά κέντρα, Pay TV, Συνάλλαγμα, P.O.S., κ.α. Main Courante, Συγκεντρωτική Εσόδων και Β.Κ.Π. σύμφωνα με τον Κ.Β.Σ. (6)



### **3.1 Ξενοδοχεία που έχουν χρησιμοποιήσει το πρόγραμμα αλέξανδρος είναι:**

#### Albatros Club (25 Δωμ.) στον Πάνορμο.

Εγκαταστάθηκε η εφαρμογή : Αλέξανδρος Front Office για τη διαχείριση των Κρατήσεων, της Υποδοχής και της Main Courante. Αλέξανδρος Αμβροσία για τη διαχείριση των Σημείων Πώλησης και POCKET PC για την ασύρματη παραγγελιοληψία. Τηλεφωνικό κέντρο Panasonic νεας τεχνολογίας με σύνδεση στο Front Office.

#### Panormos Village (25 Δωμ) στον Πάνορμο

Εγκαταστάθηκε η εφαρμογή : Αλέξανδρος Front Office για τη διαχείριση των Κρατήσεων, της Υποδοχής και της Main Courante

#### Gorgona Hotel (19 Δωμ) στην Ταγγού

Εγκαταστάθηκε η εφαρμογή : Αλέξανδρος Front Office για τη διαχείριση των Κρατήσεων, της Υποδοχής και της Main Courante. Εγκαταστάθηκε επίσης HOTSPOT internet Wifi.

#### Mykonos Adonis Hotel (25 Δωμ) στην Φάμπρικα

Εγκαταστάθηκε η εφαρμογή : Αλέξανδρος Front Office για τη διαχείριση των Κρατήσεων, της Υποδοχής και της Main Courante. Εγκαταστάθηκε επίσης HOTSPOT internet Wifi και ενσύρματο Internetσε όλα τα δωμάτια.

#### The Delian Collection Hotel

Εγκαταστάθηκε η εφαρμογή : Αλέξανδρος Αμβροσία για τη διαχείριση των Σημείων Πώλησης και (2)POCKET PC για την ασύρματη παραγγελιοληψία. Εγκαταστάθηκε επίσης HOTSPOT internet Wifi και 2 Ηλεκτρονική Υπολογιστές για την εξυπηρέτηση των πελατών.

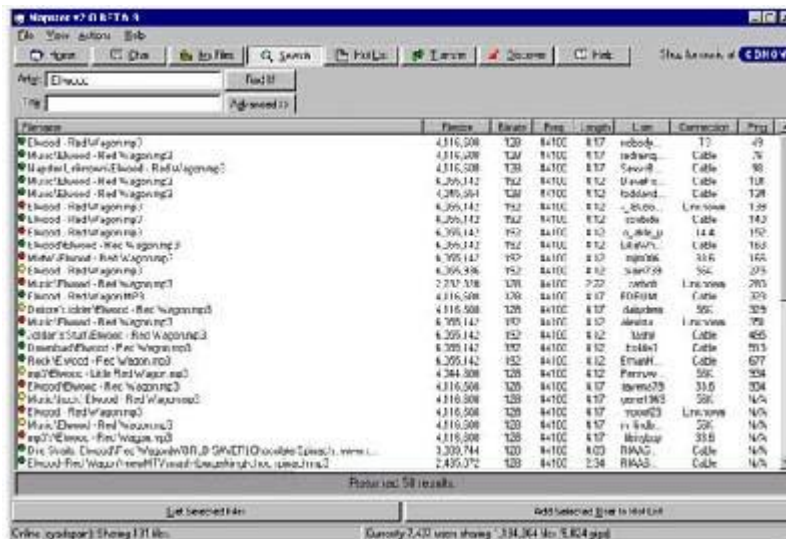
## Elysium Hotel

Εγκαταστάθηκαν οι εφαρμογές: Αλεξανδρος Αμβροσία για τη διαχείριση των Σημείων Πώλησης και (3)POCKET PC (SYMBOL) για την ασύρματη παραγγελιοληψία.

## Aegean Hotel (50 Δωμ) στην Ταγγού

Εγκαταστάθηκε η εφαρμογή : Αλεξανδρος Front Office για τη διαχείριση των Κρατήσεων, της Υποδοχής και της Main Courante. (6)

(6)Πηγή:sunsoft



Όνομα	Price	Rate	Fee	Length	Line	Connection	Qty
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	noob...	17	49
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	red...	Cable	76
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	S...	Cable	90
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Cable	138
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Cable	138
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Line...	138
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Cable	143
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	...	144
Ελαιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Cable	162
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	...	162
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	...	204
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	2.732,338	320	44100	7.22	...	Line...	203
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	...	Cable	320
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	...	...	320
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Line...	76
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Cable	465
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Cable	513
Ρελιγιόσημο - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	Cable	677
Ρελιγιόσημο - Ρελιγιόσημο	4.295,142	320	44100	4.12	...	...	354
Ρελιγιόσημο - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	...	...	324
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	...	...	404
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	...	Line...	404
Μελιόελαιό - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	...	...	404
Ρελιγιόσημο - Ρελιγιόσημο	4.116,508	320	44100	4.17	...	...	404
Ρελιγιόσημο - Ρελιγιόσημο	3.209,744	320	44100	4.03	...	Cable	404
Ελαιόλαιο - Ρελιγιόσημο	2.435,272	320	44100	2.34	...	Cable	404

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### Ένα άλλο σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείου είναι :



### To Hotel Works :

Το Hotel Works είναι ένα άλλο πανίσχυρο λογισμικό διαχείρισης ξενοδοχείων. Προσφέρει στις σύγχρονες ξενοδοχειακές μονάδες ολοκληρωμένη κάλυψη , διότι διαθέτει πλήθος εργαλείων για όλες τις ανάγκες του front office(υποδοχή) και back office(το τμήμα που δεν έχει άμεση επαφή με τους πελάτες τηλ.κέντρο και ταμείο) και όλες τις απαραίτητες λειτουργίες που καθιστούν την παρακολούθηση των οικονομικών δεδομένων εύκολη υπόθεση. Αποτελεί ένα προϊόν πολυετούς έρευνας και μελέτης των ξενοδοχειακών αναγκών και των προγραμμάτων που τις καλύπτουν.Το Hotel Works απευθύνεται από μικρές μονάδες μέχρι μεγάλες αλυσίδες και ομίλους ξενοδοχείων. Εισάγει παγκόσμιες καινοτομίες και προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες σε κόστος ιδιαίτερα προσιτό. (7)

Το Hotel Works της Bluebyte Software είναι ένα προηγμένο πρόγραμμα διαχείρισης ξενοδοχείων. Προσφέρει στις σύγχρονες ξενοδοχειακές μονάδες ολοκληρωμένη κάλυψη των μηχανογραφικών τους απαιτήσεων, διαθέτει

πλήθος εργαλείων που καλύπτουν όλες τις ανάγκες του Front Office και Back Office και όλες τις απαραίτητες λειτουργίες που καθιστούν την παρακολούθηση των οικονομικών δεδομένων εύκολη υπόθεση. Αποτελεί ένα προϊόν πολυετούς έρευνας και μελέτης των ξενοδοχειακών αναγκών και των προγραμμάτων που τις καλύπτουν. Επιπλέον εισάγει καινοτομίες που παρατηρούνται μόνο σε πολύ ακριβά προγράμματα και απευθύνονται σε μεγάλες Ξενοδοχειακές αλυσίδες. Αυτές οι καινοτομίες είναι πλέον διαθέσιμες και στις μικρές Ξενοδοχειακές μονάδες, με χαμηλό κόστος. (7)

### **Πολυξενοδοχείο**

Το Hotel Works εκτός του ότι καλύπτει μεμονωμένα ξενοδοχεία καλύπτει και την κατηγορία των αλυσίδων ξενοδοχείων , δηλαδή προσφέρει την δυνατότητα να παρακολουθούνται στην ίδια βάση πολλές ξενοδοχειακές μονάδες ταυτόχρονα. Αυτό σημαίνει ότι το management(διοίκηση) του ξενοδοχειακού ομίλου μπορεί να παρακολουθεί τις κρατήσεις, την διαθεσιμότητα και τις οικονομικές κινήσεις όλων των μονάδων του μέσα από την ίδια βάση. (7)

#### **4.1 Πλάνα – Κρατήσεις**

- Δυνατότητα κράτησης με τύπο ή αριθμό δωματίων, αυτόματη αντιστοίχιση αριθμού δωματίων σε κρατήσεις τύπων, ακύρωση κρατήσεων, δυνατότητα split(διαχωρισμού) της κράτησης ενός δωματίου σε δύο ή περισσότερα.
- Η Κράτηση λειτουργεί, πέραν του παραδοσιακού τρόπου, σαν ένας φάκελος που μπορεί να περιέχει πολλαπλά δωμάτια τα οποία ανήκουν σε διαφορετικά Ξενοδοχεία, αλλά και έχουν αφίξεις σε διαφορετικές ημερομηνίες. Για παράδειγμα, σε έναν φάκελο κράτησης μπορούμε να εισάγουμε όλες τις κρατήσεις ενός tour operator, που αφορούν διαφορετικές αφίξεις, αλλά και διαφορετικά Ξενοδοχεία στα οποία θα

τακτοποιηθούν οι πελάτες. Με αυτήν την ομαδοποίηση απλοποιείται η παρακολούθηση των κρατήσεων.

- Λειτουργικό γραφικό πλάνο κρατήσεων δωματίων. Συμβολικό πλάνο όπου οι κρατήσεις δωματίων απεικονίζονται με γραφήματα. Με την χρήση του ποντικιού και χρησιμοποιώντας την τεχνική drag and drop γίνονται κρατήσεις, αλλαγές ημερομηνιών, αλλαγές δωματίων, αλλαγές διάρκειας, μεταφορές δωματίων, split δωματίων, αφίξεις, αναχωρήσεις, κ.α.
- Λειτουργικό γραφικό πλάνο κρατήσεων τύπων δωματίων. Γραφική απεικόνιση της διαθεσιμότητας των τύπων δωματίων του ξενοδοχείου με δυνατότητα δημιουργίας ή μεταβολής κρατήσεων.
- Στιγμιαίο γραφικό πλάνο δωματίων. Παρουσίαση των δωματίων του Ξενοδοχείου που μεταβάλλεται διαρκώς ανάλογα με τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις. Και εδώ δίνονται όλες οι δυνατότητες κράτησης, άφιξης, αναχώρησης, είσπραξης κλπ.
- Κονσόλα Reception. Για αφίξεις, αναχωρήσεις και μεταφορές από δωμάτιο σε δωμάτιο με εύκολο και γρήγορο τρόπο, online ενημέρωση και εκτύπωση του βιβλίου πόρτας και του ιστορικού αρχείου πελατών. (7)

#### **4.2 Internet Online Κρατήσεις**

Σύνδεση της εφαρμογής με το Internet και καταχώρηση αιτήσεων από πράκτορες ή μεμονωμένους πελάτες μέσα από την ιστοσελίδα του ξενοδοχείου με δυνατότητα μετατροπής των αιτήσεων αυτών σε κρατήσεις μετά από έλεγχο. Το σημαντικό πλεονέκτημα είναι πως δεν απαιτείται καθόλου κόστος για την δημιουργία Web Server(υπολογιστής δικτύου) και Host Providing(παροχέας υποστήριξης οικοδεσπότη) καθώς και η διαρκής ανταλλαγή δεδομένων με το Host(οικοδεσπότη). (7)

Οι κρατήσεις γίνονται απευθείας στον υπολογιστή του Ξενοδοχείου. Το πρόγραμμα ενσωματώνει μία νέα τεχνολογία που εντελώς ανέξοδα και άκοπα

μετατρέπει οποιονδήποτε υπολογιστή που διαθέτει μία σύνδεση στο Internet σε Web Server. (7)

### **4.3 Τιμοκατάλογοι**

Έχει δοθεί μεγάλη έμφαση στη κατασκευή των τιμοκαταλόγων έτσι ώστε να καλύπτουν όλες τις δυνατές περιπτώσεις ομάδων Ξενοδοχείων από τις πιο απλές μέχρι τις πιο περίπλοκες. Προσφέρεται ένα πλήρες σετ εργαλείων για την αυτοματοποίηση της δημιουργίας, συντήρησης και ελέγχου των τιμοκαταλόγων. Έτσι έχουμε τιμοκαταλόγους για: Απεριόριστες περιόδους High, Low, Pick, (υψηλή, χαμηλή, μέτρια) κτλ. με σετ ημερομηνιών οπουδήποτε μέσα στο χρόνο. (7)

Τύπους Ξενοδοχείων Summer, Winter, All Year (καλοκαιριού, χειμώνα, όλη την χρονιά) κτλ. με αντίστροφες υψηλές περιόδους για την παράλληλη λειτουργία τους. Τύπους τιμοκαταλόγων Door, Agents, Regulars, Internet κτλ. Δυνατότητα δημιουργίας πολλών διαφορετικών συμφωνιών για επιλογή τους στις κρατήσεις/δωμάτια όπως πχ. πρωινών Continental, English, Buffet κ.α. ή γευμάτων διαφορετικής ποιότητας και αξίας που προσφέρονται και μπορεί να επιλέξει ο πελάτης. (7)

### **4.4 Οικονομική Παρακολούθηση**

Παρακολούθηση των εσόδων από όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Από την προκαταβολή έως την έκδοση όλων από τον νόμο προβλεπόμενων στοιχείων. Και ακόμη ταμειακές καταστάσεις, παρακολούθηση χρεωστών (εταιρίες, πρακτορεία, T/O), χρεώσεις in advance (προκαταβολικά), πιστώσεις, εκπτώσεις μέχρι και διάσπαση ή μεταφορά κινήσεων από δωμάτιο σε δωμάτιο. (7)

#### **4.5 Εκτυπώσεις - Report Generator**

- Δυνατότητα έκδοσης αναλυτικών εκτυπώσεων με επιλογή όλων των διαθέσιμων κριτηρίων για κάθε τμήμα του ξενοδοχείου (Reception(υποδοχή), Housekeeping(οροφοκομεία)κ.τ.λ.), πληθώρα οικονομικών εκτυπώσεων, δημιουργία νέων ή μεταβολή των ήδη υπάρχοντων από τον χρήστη με ειδικό εργαλείο (Report Generator) που ενσωματώνεται στην εφαρμογή. (7)

#### **4.6 Το Hotel Works πλαισιώνεται και από μια ομάδα εξειδικευμένων εφαρμογών που καλύπτουν όλο το φάσμα των εργασιών ενός ξενοδοχείου:**

- P.O.S.: Point of Sales. Ένα πρόγραμμα Η/Υ που διαχειρίζεται τις πωλήσεις των διαφόρων τμημάτων του Ξενοδοχείου συνήθως από οθόνες αφής. Περιλαμβάνει Πελάτες, Αποδείξεις, Τιμολόγια, Εισπράξεις, Ενημέρωση Αποθηκών, Αξιόγραφα.
- P.O.S. Wireless: Η δυνατότητα χειρισμού πωλήσεων μέσα από ασύρματα τερματικά PDA. Πχ. παραγγελιοληψία από σερβιτόρο στο τραπέζι του πελάτη. Σε αυτή την περίπτωση χρησιμοποιήθηκε υψηλή τεχνολογία σύνδεσης μέσω Internet Explorer ή οποιουδήποτε άλλου Browser. Αυτό σημαίνει πλήρη ανεξαρτοποίηση από κατασκευαστές PDA, ασύρματη σύνδεση μέσω τοπικού υπολογιστή ή τελείως απομακρυσμένη διαχείριση μέσω σύνδεσης Internet.
- F & B: Food and Beverage. Κάλυψη επισιτιστικών μονάδων που διαχειρίζεται Αποθήκες, Προμηθευτές, Αγορές, Διακινήσεις, Οικονομική διαχείριση, Τιμολόγια αγορών, Πληρωμές, Αξιόγραφα.
- Σύνδεση Hotel με P.O.S.: Η δυνατότητα ενημέρωσης του Ξενοδοχείου για καταναλώσεις που δεν πληρώθηκαν στα διάφορα τμήματα, αλλά πρέπει

να χρεωθούν στον λογαριασμό του παραμένοντα πελάτη. Η ενημέρωση γίνεται σε πραγματικό χρόνο, και όχι με γέφυρες στο τέλος της ημέρας.

- Σύνδεση F & B με P.O.S.: Η δυνατότητα να ενημερώνεται η αποθήκη του F & B από τις πωλήσεις P.O.S. Το F & B και το P.O.S της BlueByte είναι ενιαία εφαρμογή και η ενημέρωση γίνεται σε πραγματικό χρόνο.
  - Multi F & B – Multi Hotel: Η πιο περίπλοκη δυνατότητα. Πολλά Ξενοδοχεία και πολλά τμήματα πώλησης σε μία βάση δεδομένων. Τα Ξενοδοχεία βρίσκονται διάσπαρτα παντού, το ίδιο και τα τμήματα πώλησης. Πολλά Ξενοδοχεία εξυπηρετούνται από πολλά τμήματα πώλησης και το αντίστροφο. Όλα σε μία βάση δεδομένων και διαχείριση μέσα από μία οθόνη.
  - Σύνδεση Τηλεφωνικών Κέντρων με Hotel: Η δυνατότητα διπλής επικοινωνίας του τηλεφωνικού κέντρου με το πρόγραμμα και αντίστροφα. Πχ. ο πελάτης κάνει ένα τηλεφώνημα και αυτόματα γίνεται η χρέωση στο δωμάτιο του πελάτη ή ο υπάλληλος της υποδοχής δίνει εντολή αναχώρησης και αυτόματα ενημερώνεται και το τηλεφωνικό κέντρο. Στην περίπτωση απομακρυσμένων ξενοδοχείων, στο κάθε ξενοδοχείο εγκαθίσταται ένα πρόγραμμα σύνδεσης και μέσα από το Internet επικοινωνεί με την κεντρική βάση δεδομένων.
  - Σύνδεση όλων των προγραμμάτων ενός Ξενοδοχείου με τη Γενική Λογιστική: Η αποστολή των οικονομικών κινήσεων από τα προγράμματα διαχείρισης στην Γενική Λογιστική. Χρησιμοποιείται τεχνολογία online ενημέρωσης χωρίς την χρήση σειριακών αρχείων και δύσκολων γεφυρών.
- (7)



#### **4.7 Το σύστημα λογισμικού επίσης ενσωματώνει:**

Γρήγορη και δυναμική αναζήτηση με όλα τα στοιχεία της βάσης δεδομένων και εξαγωγή τους σε άλλα προγράμματα όπως πχ. Microsoft Excel. Σχεδιαστή αναφορών. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να σχεδιάσει και να ενσωματώσει στο λογισμικό αναφορές της αρεσκείας του. Ευέλικτη βάση δεδομένων εξαιρετικά υψηλής απόδοσης. Γρήγορο Backup (φύλαξη αρχείων). Ηλεκτρονικό Internet Forum (μέρος στο ίντερνετ για συζητήσεις), μέσα από την εφαρμογή, με ερωτήσεις και απαντήσεις για θέματα που αφορούν την λειτουργία του λογισμικού. Πολύγλωσσο σύστημα μετάφρασης των οθονών του λογισμικού. (7)

#### **4.8 Τηλεφωνικά Κέντρα**

Η BlueByte Software πρωτοπορεί και προσφέρει το μοναδικό λογισμικό που μπορεί να υποστηρίξει απομακρυσμένη επικοινωνία του Front-Office με διαφορετικά τηλεφωνικά κέντρα ενός ή πολλών ξενοδοχειακών μονάδων ή καταλυμάτων ταυτόχρονα. (7)

#### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

- Μονόδρομη και αμφίδρομη (Κεντρικού .Συστήματος) επικοινωνία.
- Επικοινωνία μέσω σειριακής θύρας ή αρχείου.
- Απομακρυσμένη σύνδεση με Front-Office μέσω Internet (Over Ip). Η δυνατότητα αυτή είναι απαραίτητη όταν το τηλεφωνικό κέντρο βρίσκεται σε διαφορετικό γεωγραφικό χώρο και δεν υπάρχει δυνατότητα χρήσης καλωδίωσης ή ασύρματης επικοινωνίας.
- Καλύπτει επίσης άριστα την ανάγκη παρακολούθησης πολλών απομακρυσμένων μονάδων με αντίστοιχο αριθμό τηλεφωνικών κέντρων από ένα κεντρικό σημείο . Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι οι αλυσίδες ξενοδοχείων και οι επιχειρήσεις διαχείρισης καταλυμάτων. (7)

#### **4.9 Διαχείριση Χώρου Εστίασης και Σημείων Πώλησης (POS)**

Στη BlueByte κατασκευάζουν καταξιωμένο λογισμικό που προσφέρει την σωστή αναλογία δυνατοτήτων, τεχνολογίας, απλότητας και τιμής. Επιπρόσθετα από την προσφορά του λογισμικού υψηλών προδιαγραφών, διακρίνεται ένα πάθος για κάθε νέο έργο. Η εμπειρία μερικών χιλιάδων εγκαταστάσεων – μελετημένες από επιδέξιους και αφοσιωμένους επιστήμονες – βεβαιώνει ότι μπορούμε να προσθέσει αξία στο έργο με κάθε έννοια. (7)

Το F&B Works της BlueByte είναι ένα νέο πανίσχυρο λογισμικό για την διαχείριση επισιτιστικών μονάδων που λειτουργεί σε Microsoft Windows. Αποτελεί ένα μοναδικό ενιαίο εργαλείο για τον απόλυτο έλεγχο σε όλες τις φάσεις των αγορών και πωλήσεων και όχι δύο ανεξάρτητα συστήματα όπως συνηθίζεται στα άλλα συστήματα F&B. Μοναδική δυνατότητα για αλυσίδες εστιατορίων αποτελεί η δυνατότητα παρακολούθησης πολλαπλών σημείων πώλησης (P.O.S.), κατανομημένα ακόμη και σε απομακρυσμένες γεωγραφικές τοποθεσίες που διαχειρίζονται διαφορετικές ομάδες ειδών, όλα ενοποιημένα σε μία βάση δεδομένων με online συνδέσεις. (7)

Το λογισμικό διαχείρισης εντατικής πώλησης είναι σχεδιασμένο για οθόνες αφής. Τα είδη εμφανίζονται με εικόνες για οπτική ευκολία. Η λήψη παραγγελίας είναι μόνο μερικά κλικ αφής. Οι παραγγελίες παρακολουθούνται ανά σερβιτόρο και ανά P.O.S. Επιτρέπονται σύνθετοι τρόποι είσπραξης, όπως μετρητά και πιστωτική κάρτα, πάλι με λίγα πλήκτρα αφής. Επιπρόσθετα προσφέρεται και ασύρματη λήψη παραγγελίας μέσω φορητών συσκευών PDA. Εδώ χρησιμοποιήθηκε τεχνολογία Internet Browser HTML για να μπορούν να εξυπηρετηθούν απομακρυσμένοι χώροι. Με την παραγγελία ενημερώνεται αυτόματα η κεντρική βάση δεδομένων και εκτυπώνεται σε εκτυπωτές του POS και της κουζίνας. (7)

Ο χρήστης μπορεί να ορίσει το στυλ λειτουργίας του PDA σε γρήγορη ή ποιοτική παραγγελία ανάλογα με τον χαρακτήρα του εστιατορίου.

Το σύστημα διαχείρισης F&B περιλαμβάνει:

- Πολλαπλές αποθήκες ειδών ανά σημείο πώλησης.
- Παρακολούθηση ποσοτήτων και αξιών, απογραφές, ενδοδιακινήσεις και μετατροπές ειδών.
- Ένα γενικό τιμοκατάλογο ειδών ή πολλούς διαφορετικούς ανά POS.
- Προμηθευτές, παραγγελίες αγορών, τιμολόγια αγορών.
- Πελάτες, τιμολόγια πελατών.
- Οικονομικές κινήσεις, δηλαδή χρεώσεις, πιστώσεις, εισπράξεις και πληρωμές όλων των παραπάνω εννοιών.
- Διαχείριση αξιόγραφων.
- Online σύνδεση με λογιστικά προγράμματα της BlueByte ή εξαγωγή οικονομικών στοιχείων για την εισαγωγή τους σε λογιστικά προγράμματα τρίτων κατασκευαστών. (7)

#### **4.10 Διαχείριση Χώρου Εστίασης και Σημείων Πώλησης (POS)**

Το F&B Works είναι ένα πανίσχυρο λογισμικό για την διαχείριση επισιτιστικών μονάδων. Αποτελεί ένα ενιαίο εργαλείο για τον απόλυτο έλεγχο των αγορών και των πωλήσεων και όχι ανεξάρτητα συστήματα όπως συνηθίζεται. Βασικό πλεονέκτημα του λογισμικού είναι η δυνατότητα σχεδιασμού των οθονών από τον χρήστη ώστε να καλύπτονται ανεξαιρέτως όλες οι ιδιαιτερότητες όπως διαχείριση τραπεζών, take away, διανομές, κρατήσεις, πολλαπλές αίθουσες και συνδυασμοί αυτών. (7)

Αλυσίδες εστιατορίων που διαχειρίζονται διαφορετικές ομάδες ειδών με πολλαπλά σημεία πώλησης (P.O.S), κατανεμημένα σε απομακρυσμένες γεωγραφικές τοποθεσίες, ενοποιούνται σε μια βάση δεδομένων με on-line συνδέσεις. Υποστηρίζονται οθόνες αφής ενώ τα είδη εμφανίζονται με εικόνες για ευκολότερη επιλογή. Οι παραγγελίες παρακολουθούνται ανά σερβιτόρο και ανά P.O.S . Επιτρέπονται σύνθετοι τρόποι είσπραξης ,όπως μετρητά και πιστωτική κάρτα, πάλι με πλήκτρα αφής. (7)

Ασύρματη λήψη παραγγελίας μέσω φορητών συσκευών PDA, επίσης με δυνατότητα σχεδιασμού των οθονών από τον χρήστη. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιαδήποτε φορητή συσκευή της αγοράς. Η παραγγελία ενημερώνει αυτόματα την κεντρική βάση δεδομένων και εκτυπώνεται σε εκτυπωτές του P.O.S και της κουζίνας. (7)

Το F&B Works της BlueByte είναι ένα νέο πανίσχυρο λογισμικό για την διαχείριση επισιτιστικών μονάδων που λειτουργεί σε Microsoft Windows. Αποτελεί ένα μοναδικό ενιαίο εργαλείο για τον απόλυτο έλεγχο σε όλες τις φάσεις των αγορών και πωλήσεων και όχι δύο ανεξάρτητα συστήματα όπως συνηθίζεται στα άλλα συστήματα F&B. (7)

Μοναδική δυνατότητα για αλυσίδες εστιατορίων αποτελεί η δυνατότητα παρακολούθησης πολλαπλών σημείων πώλησης (P.O.S.), κατανεμημένα ακόμη και σε απομακρυσμένες γεωγραφικές τοποθεσίες που διαχειρίζονται διαφορετικές ομάδες ειδών, όλα ενοποιημένα σε μία βάση δεδομένων με online συνδέσεις. Το λογισμικό διαχείρισης εντατικής πώλησης είναι σχεδιασμένο για οθόνες αφής. Τα είδη εμφανίζονται με εικόνες για οπτική ευκολία. Η λήψη παραγγελίας είναι μόνο μερικά κλικ αφής. Οι παραγγελίες παρακολουθούνται ανά σερβιτόρο και ανά P.O.S. Επιτρέπονται σύνθετοι τρόποι είσπραξης, όπως μετρητά και πιστωτική κάρτα, πάλι με λίγα πλήκτρα αφής. (7)

Επιπρόσθετα προσφέρεται και ασύρματη λήψη παραγγελίας μέσω φορητών συσκευών PDA. Εδώ χρησιμοποιήθηκε τεχνολογία Internet Browser HTML για να μπορούν να εξυπηρετηθούν απομακρυσμένοι χώροι. Με την παραγγελία ενημερώνεται αυτόματα η κεντρική βάση δεδομένων και εκτυπώνεται σε εκτυπωτές του POS και της κουζίνας. (7)

Γενικά το HotelWorks (BlueByte) είναι μια εφαρμογή διαχείρισης ξενοδοχείων, η οποία δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην ταχύτητα και την ευκολία στο χειρισμό, προσφέροντας μεταξύ άλλων πλήρη διαχείριση στοιχείων με δυνατότητα σχεδιασμού πεδίων από τον τελικό χρήστη, ώστε να καλύπτονται εξειδικευμένες ανάγκες (ομαδοποίηση πληροφοριών, στατιστικά στοιχεία και αυτόματη επικοινωνία με το ενσωματωμένο οικονομικό κύκλωμα για τη δημιουργία των απαραίτητων χρεοπιστώσεων κ.ά.).

Όσον αφορά στη διαχείριση των δωματίων της ξενοδοχειακής μονάδας, παρέχει δυνατότητα γραφικής απεικόνισης των χώρων -ώστε οι πληροφορίες (κατάσταση, διαμένοντες, μέγεθος, διαρρύθμιση ανά όροφο κ.λπ.) να είναι προσβάσιμες με μια ματιά-, ακριβή παρακολούθηση allotments, αυτόματη αποδέσμευση δωματίων με ημερομηνία ή περίοδο, και ενημέρωση -σε πραγματικό χρόνο- του πλάνου διαθεσιμότητας, προειδοποιώντας σε περίπτωση overbooking.

Τέλος, παρέχει δυνατότητα έκδοσης απεριόριστου αριθμού τιμοκαταλόγων με ευελιξία στον τρόπο χρέωσης (ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, ειδική, επετειακή, 1η του μήνα), καθώς και αυτόματη χρέωση υποχρεωτικών και πρόσθετων παροχών (πρωινό, γεύμα, room service κ.λπ.). (7)



(7)Πηγή: BlueByte Software

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>**

### **Case Study Μηχανογράφηση Ξενοδοχείων Galini Hotels**

Κάθε έργο έχει ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις, διαφορετικούς στόχους και απευθύνεται σε ένα κοινό με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στοιχεία.

Διέκρινα το συγκεκριμένο project «Galini Hotels», που υλοποιήθηκε το 2007 από την Next Step ΕΠΕ σε συνεργασία με την E COMMERCE , όχι διότι έχει μηχανογραφηθεί πλήρως στο βαθμό που ζητήθηκε, ούτε επειδή έχει αρκετά ψηλό βαθμό φοροτεχνικής πολυπλοκότητας, αλλά περισσότερο διότι έχουμε διαπιστώσει ότι ένας σημαντικά μεγάλος αριθμός ελληνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έχει παρόμοιες ανάγκες. (8)

Η αλυσίδα ξενοδοχείων «Galini Hotels», συμφερόντων του Χανιώτη επιχειρηματία κυρίου Μάρακα, η οποία λειτουργεί υπό την Γενική Διεύθυνση του κυρίου Andre Abela, βρίσκεται στην Αγία Μαρίνα Χανίων. Αποτελείται από τις ξενοδοχειακές μονάδες Galini Beach I και Galini Beach II, Eden Hotel, 3 αστέρων και το νεόκτιστο Galini De Luxe Resort & Spa, 5 αστέρων. (8)

### **Περιγραφή του Project (έρευνα)**

---

#### **5.1 Δεδομένα – Υφιστάμενη Κατάσταση**

Η Διεύθυνση της επιχείρησης, μετά από διερεύνηση των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών στον χώρο, επέλεξε το λογισμικό Smart Hospitality Suite και την E COMMERCE ως τεχνολογικό συνεργάτη για την μηχανοργάνωση της αλυσίδας. (8)

Η αλυσίδα αποτελείται από τέσσερεις ξενοδοχειακές μονάδες με επτά σημεία πώλησης, οι οποίες λειτουργούν ως υποκαταστήματα, υπό το ίδιο Α.Φ.Μ., με πολύ συγκεκριμένες φοροτεχνικές απαιτήσεις. Και γενικά σε τέτοιου είδους επιχειρήσεις, στις οποίες επενδύονται σημαντικά ποσά για την κατασκευή αλλά και για την λειτουργία τους και στις οποίες πρωταρχικός στόχος είναι η δημιουργία αναμνήσεων, δεν πρέπει να αφήνεται τίποτα στην τύχη. (8)

## **5.2 Οι Απαιτήσεις**

Μηχανογράφηση όλων των μονάδων συνολικής δυναμικότητας 199 δωματίων, σε επίπεδο Front Office, Αποθηκών, επτά σημείων πώλησης με δύο υποδοχές και ένα Βιβλίο ημερήσιας Κίνησης Πελατών. Ενιαία κεντρική διαχείριση και των τεσσάρων μονάδων, τόσο σε επίπεδο Front Office όσο και σε επίπεδο Stock Control(επίπεδο αποθήκευσης) αλλά και P.O.S. για τους χειριστές Κοινή χρήση όλων των σημείων πώλησης από τους πελάτες, ανεξαρτήτως μονάδας στην οποία διαμένουν. Λειτουργία σύμφωνη με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων. (8)

Παραθέτουμε παρακάτω ενδεικτικά, απαιτήσεις ανά τμήμα:

### **Κρατήσεις**

Ενιαία κεντρική διαχείριση των Κρατήσεων, Εμπορικών Πολιτικών και Πρακτορειών (φυσικά και των Allotments, Booking Positions και Commitments)

Πλάνα Κρατήσεων τόσο ανά ξενοδοχειακή μονάδα όσο και συγκεντρωτικά  
Αυτοματοποίηση ειδικών προσφορών (Early bookings(νωρίς να πραγματοποιείται η κράτηση), Stay 5 pay 4(παραμονή πέντε ημερών αλλά σε κόστος τέσσερων) κ.λπ(8)

### **Υποδοχή**

Κάθε Υποδοχή, να βλέπει τις δικές της υποχρεώσεις (Αφίξεις, Αναχωρήσεις, Αλλαγές δωματίων) αλλά και τις συνολικές.

Αλλαγή δωματίου σε διαφορετική μονάδα, με αυτόματη ενημέρωση του Β.Κ.Π. (αναχώρηση από την μία μονάδα, άφιξη στην άλλη)

Κοινό Ιστορικό Πελατών ,Συγκεντρωτική εικόνα λογαριασμών πελατών, ανεξάρτητα από το σε ποια μονάδα διαμένουν ή σε ποιο σημείο πώλησης αναλώνουν. (8)

## **Main Courante**

Κύκλωμα Αυτοπαραδόσεων με χρήση δύο διαφορετικών τιμοκαταλόγων (Ιδιοκαταναλώσεων και Φιλοξενιών) και ξεχωριστή στήλη στο Ισοζύγιο Μ/Σ.

Ισοζύγια Main Courante, Καρτέλες Χρεωστών, Ταμειακές και συγκεκριμένες Ελεγκτικές Καταστάσεις ανά ξενοδοχείο αλλά και συγκεντρωτικές.

Εξαγωγή του Λογιστικού Άρθρου σε αρχείο για ενημέρωση συγκεκριμένης λογιστικής εφαρμογής. (8)

### **5.3 M.I.S.**

Σχεδιασμός συγκεκριμένων στατιστικών αναφορών, τόσο ανά ξενοδοχειακή μονάδα, όσο και συγκεντρωτικά.

#### **Stock Control**

Υποστήριξη διαδικασιών ISO(International Standardization Organization)και HACCP Έλεγχος ειδικών Προσφορών και Σύγκριση τιμών Προμηθευτών

Πρόταση παραγγελίας ειδών με min-max stock (μικρής η μεγάλης αποθήκευσης) .Καταχώρηση Αγορών με πολλαπλούς κωδικούς προμηθευτών

Διαχείριση Παρτίδων ειδών με ημερομηνίες λήξης τόσο στις Αγορές όσο και στις ενδομηματικές κινήσεις Σχεδιασμός συγκεκριμένων ελεγκτικών καταστάσεων (8)

P.O.S. Κεντρική Διαχείριση όλων των σημείων πώλησης (P.O.S.) Διαχείριση αυτοπαραδόσεων με έγκριση (Ιδιοκαταναλώσεις και Φιλοξενίες) Αυτοματοποίηση έκδοσης παραστατικών (Αποδείξεις Λιανικής Πώλησης για τα προϊόντα και Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών για τις υπηρεσίες)

Αυτοματοποιημένη αποστολή των εσόδων ενός σημείου πώλησης σε τρία διαφορετικά τμήματα στο Front Office. (8)

### **5.4 Μεθοδολογία**

Αφού έγινε λεπτομερής καταγραφή και μελέτη όλων των απαιτήσεων τόσο σε λειτουργικό όσο και σε φοροτεχνικό επίπεδο, καθορίστηκαν οι διαδικασίες, συμφωνήθηκε το χρονοδιάγραμμα και δημιουργήσαμε τέσσερις ομάδες έργου. (8)



Η πρώτη ομάδα ανέλαβε την επίλυση των λογιστικών και φοροτεχνικών θεμάτων υπό την καθοδήγηση του κυρίου Μαθιού Μαθιουδάκη, ο οποίος έχει την οικονομική διεύθυνση της επιχείρησης. (8)

Η δεύτερη ομάδα της Next Step σε συνεργασία με την εταιρεία Computer Line, η οποία προμήθευσε τον εξοπλισμό Hardware, ανέλαβε την ορθή εγκατάσταση του εξοπλισμού αλλά και την επίλυση των προβλημάτων επικοινωνίας των ξενοδοχειακών μονάδων. (8)

Και η τρίτη ομάδα της E Commerce, ανέλαβε την ανάλυση και παραμετροποίηση των εφαρμογών. Παράλληλα μία τέταρτη ομάδα προγραμματιστών της SmartSoft, συνέδραμε αφιερώνοντας χρόνο για το customization (προετοιμασία της τήρηση) των εφαρμογών ώστε να επιταχυνθεί η όλη διαδικασία και ταυτόχρονα να πληροί τις σχεδιαστικές, φοροτεχνικές και ποιοτικές απαιτήσεις που ετέθησαν.

Με την ολοκλήρωση της πρώτης φάσης, ξεκίνησε η κύρια φάση της υλοποίησης, η οποία αναλύθηκε στα εξής στάδια :

- § Ανάπτυξη Λογισμικού
- § Ενσωμάτωση Λογισμικού στην πλατφόρμα Smart Hospitality Suite
- § Εγκατάσταση, Παραμετροποίηση
- § Λειτουργικός και Ποιοτικός έλεγχος
- § Εκπαίδευση των χρηστών
- § Αρχικοποίηση των εφαρμογών (εισαγωγή δεδομένων)
- § Σχεδιασμός Ειδικών Αναφορών (8)

Η μηχανοργάνωση, ξεκίνησε τη λειτουργία της πλήρως την 1η Αυγούστου, με την έναρξη λειτουργίας της νεόκτιστης μονάδας Galini De Luxe Resort & Spa.

Η διεύθυνση της επιχείρησης, λόγω υψηλής πληρότητας της περιόδου έναρξης αλλά και για λόγους αμεσότητας υποστήριξης, ζήτησε την παραμονή συνεργάτη μας για δύο επιπλέον εβδομάδες, όπως και έγινε. Η πρώτη περίοδος λειτουργίας της μηχανοργάνωσης, κρίθηκε απόλυτα επιτυχής σε όλα τα επίπεδα. (8)

(8) Πηγή: [www.next-step.gr](http://www.next-step.gr)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>**

### **Smart Hospitality Suite**

Το Smart Hospitality Suite είναι ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείου σε περιβάλλον windows. Η σουίτα εφαρμογών του Smart Hospitality Suite, καλύπτει όλες τις διαδικασίες και υπηρεσίες που προσφέρει ένα σύγχρονο ξενοδοχείο ή εστιατόριο. (8)

Ελκυστική στην εμφάνιση, ιδιαίτερα εύχρηστη και πλήρης από πλευράς δυνατοτήτων αλλά και περιφερειακών εφαρμογών, ή σουίτα ξενοδοχειακών εφαρμογών Smart Hospitality Suite, μπορεί να καλύψει τις άριστα τις ανάγκες μηχανοργάνωσης τόσο ενός εστιατορίου όσο και μιας αλυσίδας ξενοδοχειακών μονάδων. (8)

Οι ειδικές απαιτήσεις οργάνωσης των ξενοδοχειακών αλλά και των επισιτιστικών μονάδων, η on-line επικοινωνία όλων των τμημάτων των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων, η ακρίβεια, η πιστότητα και η αμεσότητα της ροής της πληροφορίας, προϋποθέτουν αξιόπιστα συστήματα αλλά ταυτόχρονα βαθιά πολύπλευρη γνώση τόσο του χώρου της πληροφορικής όσο και του χώρου του τουρισμού. (8)

Ειδικότερα όλες οι εφαρμογές της σουίτας είναι Multi Company(πολλές εταιρίες), Multi Property(πολύ-ιδιοκτησία) και Multilingual per user(πολυγλωσσικό για κάθε χρήστη), έχουν δε δυνατότητες σύνδεσης τόσο με hardware(υλικό) περιφερειακά συστήματα (key locks(κλειδαριές), pay-tv(τηλεόραση που χρεώνεσαι), Τηλεφωνικά συστήματα κ.λ.π.), όσο και με άλλα πληροφοριακά συστήματα (Office suites(επίσημα ιστοσελίδες), CRS (central reservation system=κεντρικό σύστημα κράτησης), GDS(global distribution system=παγκόσμιο σύστημα διανομής), λογιστικές εφαρμογές, κ.λ.π.). (8)

Η E COMMERCE Ltd και η κυπριακή εταιρεία SMARTSOFT Ltd., υιοθετώντας τεχνολογία αιχμής, τόσο στην ανάλυση όσο και στην ανάπτυξη των εφαρμογών σε περιβάλλον Windows (GUI)( Graphical User Interface=γραφικό σύστημα αλληλεπίδρασης), κατόρθωσαν να καλύψουν τις ειδικές αυτές απαιτήσεις των παραπάνω αγορών, με τη σουίτα των εφαρμογών Smart Hospitality Suite. Την επίσημη διανομή και υποστήριξη της σουίτας Smart Hospitality Suite στην Κρήτη έχει αναλάβει η Next Step ΕΠΕ. (8)

Το Smart Hospitality Suite αποτελείται από τα παρακάτω modules, τα οποία μπορούν να λειτουργήσουν είτε αυτόνομα είτε σε απόλυτη συνεργασία μεταξύ τους.



### Front Office

Η κεντρική εφαρμογή για την διαχείριση των κρατήσεων ξενοδοχείου

Για την αποτελεσματική διαχείριση των τμημάτων Κρατήσεων με δυνατότητα αυτοματοποίησης πολλαπλών αλλά και σύνθετων πολιτικών, της Υποδοχής με δυνατότητα προγραμματισμού όλης της παραμονής του πελάτη, αλλά και της Main Courante με πολλές δυνατότητες τόσο στην έκδοση των λογαριασμών, όσο και στον έλεγχο. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα συλλογής και επεξεργασίας στοιχείων διαφορετικών μονάδων για κεντρικό έλεγχο αλυσίδων (Head Office=Διεύθυνση). (8)

## **6.1 Ειδικά χαρακτηριστικά**

---

Multi Property - Multilingual (Πολυγλωσσικό –Που έχουν μερίδιο δικαιωμάτων πολλοί).Αυτοματοποίηση σύνθετων διαδικασιών.Διαχείριση ζητηθέντων / πραγματοποιηθέντων δωματίων και Κρατήσεων Request (ζήτηση).Προγραμματισμός όλων των μεταβολών της παραμονής .Διαχείριση Κρατήσεων με διαφορετικές ημερομηνίες αφίξεων / αναχωρήσεων δωματίων ή και ατόμων .Αναλυτικότατο Ιστορικό πελατών .Smart Sales Support System(Έξυπνο σύστημα υποστήριξης πωλήσεων)

Δυνατότητα ανάπτυξης υποσυστημάτων κατά παραγγελία..Υπεύθυνη Υποστήριξη (8)

### **Απλότητα - Ταχύτητα - Ευελιξία**

---

Ταυτόχρονη χρήση οθονών διαφορετικών λειτουργικών κυκλωμάτων

Εμφάνιση menu(μενού) επιτρεπόμενων εργασιών με δεξί κλικ

Δημιουργία desktop(γραφείου) (menu) ανά χειριστή.Εξαγωγή στοιχείων και καταστάσεων σε excel, word, email

Πλήθος αναφορών με δυνατότητα αλλαγής στην ταξινόμηση και στην διαμόρφωση από τον χειριστή

Confirmations / Cancellations, Invoices(Επιβεβαίωση/ Ακύρωση, Επιτοκίου) κ.λ.π.

Προσαρμογή λειτουργίας στις ανάγκες της επιχείρησης

Interfaces(Επαφή) επικοινωνίας με άλλες εφαρμογές κατά περίπτωση (8)

### **Λειτουργικά Κυκλώματα**

---

Κρατήσεις

Απλοποιημένη καταχώρηση και διαχείριση σύνθετων κρατήσεων. Διαχείριση κρατήσεων με διαφορετικές ημερομηνίες αφίξεων και αναχωρήσεων δωματίων ή και ατόμων .Προγραμματισμός μεταβολών της διαμονής (Αλλαγές Δωματίων, Όρων, Χρεώσεων, Τύπων Γευμάτων κ.λ.π.) .Παραμετρικά Status(κύριο σημείο) Κρατήσεων.Πηγές Κράτησης Special Treatments(ειδικής μεταχείρισης) Rooming Lists / Room Blockings (Λίστες δωματίων/Που μπλοκάρουν δωμάτια) (8)

Αναλυτικότατο Ιστορικό Πελατών .

Υποδοχή

Όλες οι διαδικασίες Υποδοχής σε μία Οθόνη (Αφίξεων/ Αναχωρήσεων, Αλλαγών Δωματίων/ Όρων Χρεώσεων κ.λ.π.) Εύκολη αναζήτηση όλων των απαραίτητων πληροφοριών.Συνεργασίες.Αυτοματοποίηση Πολιτικών Πωλήσεων για Πρακτορεία, Εταιρείες, Individuals(Μεμονωμένοι).

Commitments / Allotments, Booking positions(Συμβόλαια/διαθεσιμότητα,τμήμα κρατήσεων).Ειδικές Προσφορές - Billing Instructions.Special Treatments - Πηγές Κράτησης (8)

Πλάνα

---

Γενικό, Allotment, Commitment,Κατάληψης ανά δωμάτιο Room Rack,Main Courante,Διακριτό υποσύστημα Ταμείου, Παραμετρικοί τρόποι,Πληρωμής , Παρακολούθηση Προκαταβολών,Διάσπαση - Σύμπτηξη λογαριασμών , Αυτοματοποιημένο Τέλος Ημέρας και Τέλος Έτους με πολλαπλούς λέγχους , Ξενοδοχειακό Ισοζύγιο M/C ,Ημερολόγιο Πωλήσεων, Αναλύσεις Φόρων

B.K.Π. - Βιβλίο Αστυνομίας - ΚΕΠΥΟ , Χρεώστες, Όριο Πίστωσης- Ημέρες Αποπληρωμής , Διαχείριση Προκαταβολών, Αναλυτικά Καθολικά και Ισοζύγιο Ενηλικιώσεις Υπολοίπων (8)

SMART M.I.S.

Πλήθος Στατιστικών στοιχείων Πληρότητας - Εσόδων και Προβλέψεων SMART Interfaces.Μονόδρομες ή Αμφίδρομες συνδέσεις με PBX, Pay TV, POS, Key Locks κ.λ.π.

### **6.2 Smart Hospitality Suite Contacts**

Λογισμικό οργάνωσης των τμημάτων Πωλήσεων, Direct Marketing(Απ'ευθείας τρόπου πώληση) και Client Service(Υποστήριξη πελατών)

Η απαραίτητη δύναμη στο Τμήμα Πωλήσεων κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης για το παρόν και ειδικότερα για το μέλλον.

Η χρήση ειδικών προγραμμάτων οργάνωσης έχει γίνει πλέον επιτακτική ανάγκη για τις επιχειρήσεις που επιζητούν διατήρηση σχέσεων με τους υπάρχοντες πελάτες, δυνατότητα προσέλκυσης νέων πελατών, με τυποποίηση και επιτάχυνση των διαδικασιών τους. (8)

Δυνατότητες όπως η ταχύτητα στη χρήση, η πλήρης γνώση του ιστορικού αλλά και των μελλοντικών ενεργειών του πελάτη, η αυτοματοποίηση των μαζικών επικοινωνιών, η αρχειοθέτηση και παρακολούθηση της αλληλογραφίας με τον πελάτη και η επικοινωνία του με άλλες εφαρμογές (Outlook, Excel, Word κ.λ.π.), είναι λίγοι μόνο από τους λόγους για τους οποίους το Smart - Contacts, καθίσταται ένα ισχυρότατο εργαλείο διαχείρισης και ελέγχου των τμημάτων Πωλήσεων, Marketing και Client Service.

POS & Ασύρματη παραγγελιοληψία (8)

Σύστημα παραγγελιοληψίας για επισιτιστικά τμήματα ξενοδοχείου και εστιατόρια. Τα πλέον σύγχρονα φιλικά και αξιόπιστα Touch Screen P.O.S(Οθόνη αφής στον τόπο πωλήσεων). συστήματα, τα οποία δίνουν εναλλακτικές λύσεις στα οργανωτικά προβλήματα των επισιτιστικών τμημάτων, από την παραγγελιοληψία (ασύρματα τερματικά) μέχρι την εξόφληση του λογαριασμού και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων. (8)

Επιπλέον υπάρχει η δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης όλων των σημείων πώλησης.

### **6.3 Ιδιαίτερες δυνατότητες**

- § Ασύρματη Παραγγελιοληψία
- § Διαμόρφωση της τιμής πώλησης με εφαρμογή διαφορετικού τιμοκαταλόγου (official(επίσημα), φιλοξενίας κ.λ.π.)
- § Αυτοματοποιημένη εφαρμογή τιμολογιακής πολιτικής
- § Ειδικές Προσφορές χρονικά προσδιορισμένες (happy hour)

- § Παροχή εκπώσεων, φιλοξενιών, ειδικών τιμολογιακών πολιτικών με ή χωρίς έγκριση του υπεύθυνου
  - § Εύρος ποσοστών έκπτωσης ανά χειριστή
  - § Σειρές παράδοσης ειδών
  - § Εκτυπώσεις κουζίνας/παραγγελιοληψίας ανά υποομάδα ειδών και χωροταξικά
  - § Διαμόρφωση οθόνης πωλήσεων αναλόγως των λειτουργικών αναγκών του κάθε σταθμού εργασίας, με ή χωρίς τραπέζια (εστιατόριο, pool bar(μπαρ πισίνας), mini market(σούπερμαρκετ), souvenir(αναμνηστικά))
- Διαχείριση Ιδιοκαταναλώσεων και Φιλοξενιών ανά εργαζόμενο ή και πελάτη (8)

#### Απλότητα - Ταχύτητα - Ευελιξία

---

- § Touch Screen Interface (Επαφή με οθόνη αφής)
  - § Δημιουργία desktop (menu) ανά χειριστή
  - § Εξαγωγή στοιχείων και καταστάσεων σε excel, word, email
  - § Πλήθος αναφορών με δυνατότητα αλλαγής στην ταξινόμηση και στην διαμόρφωση από τον χειριστή
  - § Διαχείριση πολλών σταθμών εργασίας με διαφορετικές δραστηριότητες
  - § Προσαρμογή λειτουργίας στις ανάγκες της επιχείρησης
- Interfaces επικοινωνίας με άλλες εφαρμογές κατά περίπτωση (8)

§

#### Λειτουργικά Κυκλώματα

---

##### Πωλήσεις

- § Πολλαπλές Παραγγελίες στον ίδιο Λογαριασμό
- § Πολλαπλοί Λογαριασμοί στο ίδιο Τραπέζι
- § Πολλαπλοί Τιμοκατάλογοι, εκπτώσεις, ειδικές προσφορές ανά Πελάτη ή κατηγορία Πελάτη
- § Παραγγελίες με τυποποιημένα σχόλια και πρόσθετα είδη και εντολές παρασκευής στα σημεία παρασκευής
- § Πλήρης ή και σταδιακή παράδοση των παραγγελιών στον πελάτη

- § Έκδοση παραστατικού (Απόδειξη, Τιμολόγιο), σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη
- § Σύνδεση με Front Office και χρέωση στον πελάτη ή σε passant(περαστικό) λογαριασμό
- § Έλεγχος δικαιουμένων γευμάτων
- § Αναγνώριση Ειδών με πολλαπλά Barcodes(κωδικούς) και ζυγιζόμενα
- § Διαχείριση κατ' οίκον διανομής (Delivery)
- § Υπολογισμός είσπραξης σε συνάλλαγμα

#### Αποδόσεις

- § Βάρδιας (X)
- § Τέλος ημέρας (Z)
- § Διαχείριση Ταμείων και Ταμιών
- § Security system(Σύστημα ασφάλισης) σε επίπεδο ταμιά

#### Καταγραφή ωραρίου προσωπικού

- § Άφιξη υπαλλήλου
- § Αναχώρηση υπαλλήλου
- § Έλεγχος Απόδοσης κατά την αναχώρηση

#### Εισαγωγή - Εξαγωγή δεδομένων

- § Συγκεντρωτική διαχείριση των σημείων Πώλησης

Αυτόματη αποστολή και λήψη δεδομένων από και προς την κεντρική βάση (8)

#### Handheld POS(Αναγνώριση Γραφής)

Η ασύρματη λύση τρίτης γενιάς, Smart Hospitality Suite – Handheld POS, σχεδιάστηκε ειδικά για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας της παραγγελιοληψίας στον επισιτισμό. Μειώνει δραματικά το χρόνο της παραγγελίας και της παρασκευής των πιάτων, συνεργάζεται με το σύστημα Smart – Touch Screen POS και λειτουργεί σε πλατφόρμα Windows CE της Microsoft(πρόγραμμα υπολογιστών). Ειδικότερα στην έκδοση για του ξενοδοχειακού κλάδου, ο σερβιτόρος, μπορεί να επιβεβαιώσει τόσο τα στοιχεία του πελάτη όσο και τα δικαιούμενα του. (8)



## 6.4 Spa & Beauty

Διαχείριση για κέντρα Spa, θαλασσοθεραπείας και αθλητικών εγκαταστάσεων

Διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα κέντρα Spa, θαλασσοθεραπείας και αθλητικών εγκαταστάσεων, είναι δε σε θέση να παράσχει ακριβώς το είδος της πληροφόρησης που απαιτείται. Ευέλικτο, σύγχρονο και φιλικό προς τον χρήστη, κάνει τη διαχείριση απλή υπόθεση. Καλύπτει από τον έλεγχο διαθέσιμων πόρων, την διαχείριση των ραντεβού και των υπηρεσιών, μέχρι και την έκδοση των παραστατικών. (8)

Smart Hospitality Suite Stock - Food & Beverage Control

Ολοκληρωμένη εφαρμογή διαχείρισης αποθέματος και ελέγχου των σημείων πώλησης. Ολοκληρωμένη εφαρμογή διαχείρισης αποθέματος (αγορές, διακινήσεις, καταστροφές, φιλοξενίες, πωλήσεις) και κεντρικού ελέγχου των σημείων πώλησης, με κοστολόγηση (συνταγές, απογραφές). (8)

Ειδικά χαρακτηριστικά

- 
- § Multiproperty Multilingual
  - § Αυτοματοποίηση σύνθετων διαδικασιών
  - § Μερική καταχώρηση Φυσικών Απογραφών
  - § Απογραφή στη φυσική μονάδα μέτρησης του είδους
  - § Αυτοματοποιημένη διαδικασία παραγγελιών των τμημάτων προς στις Κεντρικές Αποθήκες
  - § Παρακολούθηση κόστους Φιλοξενιών-Καταστροφών
  - § Συνταγές Παρασκευής /Παραγωγής
  - § Αναλυτικότατο Ιστορικό Ειδών και Προμηθευτών
  - § Δυνατότητα ανάπτυξης υποσυστημάτων κατά παραγγελία

Υπεύθυνη Υποστήριξη (8)

## Απλότητα - Ταχύτητα - Ευελιξία

---

- § Ταυτόχρονη χρήση οθονών διαφορετικών λειτουργικών κυκλωμάτων
  - § Εμφάνιση menu επιτρεπόμενων εργασιών με δεξί κλικ
  - § Δημιουργία desktop (menu) ανά χειριστή
  - § Εξαγωγή στοιχείων και καταστάσεων σε excel, word, email
  - § Πλήθος αναφορών με δυνατότητα αλλαγής στην ταξινόμηση και στην διαμόρφωση από τον χειριστή
  - § Προσαρμογή λειτουργίας στις ανάγκες της επιχείρησης
- Interfaces επικοινωνίας με άλλες εφαρμογές κατά περίπτωση (8)

## Λειτουργικά Κυκλώματα

---

### Διαχείριση αποθεμάτων

- § Αρχικές απογραφές, αγορές, εισαγωγές, εξαγωγές, διακινήσεις, αιτήσεις προμηθείας, διακινήσεις, καταστροφές
- § Αυτόματη προσαρμογή αποθέματος στα πραγματικά υπόλοιπα με βάση την φυσική απογραφή, πρότυπα παραστατικά, προμηθευτές
- § Ενημέρωση κινήσεων αποθέματος από B.S.S(Basic Service Set=Βασικό τμήμα υπηρεσίας).

### Διαχείριση κόστους προϊόντων

- § Συνταγές με απεριόριστα συστατικά και εναλλακτικά συστατικά ανά ομάδα συνταγής
- § Υπολογισμός τιμής πώλησης βάσει προκαθορισμένων περιθωρίων (margins), παρακολούθηση κόστους

### Διαχείριση & Ανάλυση πωλήσεων

- § Αυτόματη ενημέρωση πωλήσεων από B.S.S.
- § Δραστηριότητες (Εστιατόρια, Bars, Mini Market, Λιανική, Delivery κ.λ.π.)
- § Απεριόριστοι τιμοκατάλογοι ανά δραστηριότητα
- § Ειδικές προσφορές και εκπτώσεις ανά δραστηριότητα
- § Προκαθορισμένα ποσοστά (mark up) και περιθώρια κέρδους ανά υποομάδα είδους και δραστηριότητα

- § Καθορισμός τύπων προσφορών χρονικά προσδιορισμένων
- § Αναφορές για κάθε σημείο πώλησης της επιχείρησης αναλυτικά και συγκεντρωτικά

#### Διαχείριση ωραρίου προσωπικού

- § Συγκεντρωτικές αναλύσεις ωραρίου προσωπικού
- § Δυνατότητα παρακολούθησης κόστους ενός υπαλλήλου σε περισσότερα από ένα τμήματα
- § Υπολογισμός ημερησίου κόστους σε επίπεδο επιχείρησης τμήματος, υπαλλήλου, με βάση προκαθορισμένα ποσά (rates)
- § Πλήθος αναλύσεων

#### Λογιστική και κέντρα κόστους

- § Γ' Κατηγορίας Γενική Λογιστική
- § Καθολικό χρεωστών /Πιστωτών
- § Κέντρα Κόστους με ταυτόχρονη χρήση πολλαπλών μεθόδων κατανομής
- § Προϋπολογισμοί ανά κέντρο κόστους, ισοζύγια, Φ.Π.Α.
- § Ευέλικτες Οικονομικές Καταστάσεις

#### Γενικά αρχεία & εργαλεία

- § Συγκεντρωτική διαχείριση των σημείων πώλησης

Αυτόματη αποστολή και λήψη δεδομένων από και προς BSSs (8)

#### Accounting/Λογιστική

### **6.5 Γενική Λογιστική για Ξενοδοχεία**

Η εφαρμογή Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής Smart Hospitality Suite – Accounting, διαφοροποιείται από τον ανταγωνισμό στο ότι διαθέτει ανεξάρτητα καθολικά χρεωστών, πιστωτών, ταμείο – τράπεζα που καθιστούν τις καταχωρήσεις που γίνονται σε τακτική βάση όπως πωλήσεις, αγορές, έξοδα, εισπράξεις πληρωμές μια απλή υπόθεση που διεκπεραιώνεται με ταχύτητα ακόμη και από χρήστες με μικρή ή καθόλου γνώση λογιστικής, προσφέροντας ταυτόχρονα σημαντική βοήθεια στον περιορισμό των λαθών. Οι κινήσεις που καταχωρούνται στο κάθε καθολικό δημιουργούν αυτόματα προσωρινά άρθρα στη Γενική Λογιστική. (8)

Σημαντικό πλεονέκτημα των καθολικών χρεωστών και πιστωτών είναι ότι μπορούν να διαχειρίζονται όλες τις κινήσεις αναλυτικά (ανά χρεώστη, πιστωτή, κ.λ.π.) και ταυτόχρονα να ενημερώνουν στη Γενική Λογιστική έναν control(ελεγχόμενο) λογαριασμό π.χ. Εμπορικοί πιστωτές, Διάφοροι πιστωτές, Εμπορικοί χρεώστες χωρίς να χρειάζεται να ανοιχθούν ξεχωριστοί λογαριασμοί. (8)

Επιπρόσθετα, η δυνατότητα δημιουργίας και ανάθεσης στον κάθε λογαριασμό πολλαπλών αναλύσεων, οι οποίες μπορούν να λειτουργήσουν είτε αυτόνομα, είτε συνδεδεμένες με τα κέντρα κόστους και τους τρόπους κατανομής, να δημιουργήσουν αυτόματα κινήσεις στη Αναλυτική Λογιστική, καθώς και στο υποσύστημα «Φύλλα εργασίας» το οποίο είναι ένα ισχυρότατο εργαλείο κατασκευής ειδικών αναφορών (π.χ. Ισολογισμού, Αναφορών Χρήσης, Ανάλυση Προϋπολογισμών, κ.λ.π.), αφού συνδυάζουν στοιχεία από τη Γενική και Αναλυτική λογιστική, τόσο από το κύκλωμα των αναλύσεων όσο και των κέντρων κόστους. (8)

(8)Πηγή: [www.next-step.gr](http://www.next-step.gr)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>**

### **TravelProxy**

Το Travel Proxy είναι ένα σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών κρατήσεων για τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες. Αναλαμβάνει το ρόλο του ηλεκτρονικού πράκτορα, συνδέοντας πολλαπλούς προμηθευτές με ηλεκτρονικά και παραδοσιακά κανάλια πώλησης. (8)

Το Travel Proxy είναι ένα σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών κρατήσεων για τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες. Αναλαμβάνει το ρόλο του ηλεκτρονικού πράκτορα, συνδέοντας πολλαπλούς προμηθευτές με ηλεκτρονικά και παραδοσιακά κανάλια πώλησης. Προσφέρει σύνθετες υπηρεσίες από διαφορετικούς προμηθευτές, μέσω ενός εύχρηστου συστήματος Dynamic Packaging, που δίνει την δυνατότητα συνδυασμού υπηρεσιών όπως διαμονή και ενοικίαση αυτοκινήτου. (8)

Το Travel Proxy υποστηρίζει τα παρακάτω τουριστικά προϊόντα:

- § Διαμονή
- § Εκδρομές
- § Τουριστικά πακέτα
- § Ενοικιάσεις αυτοκινήτων

Τα παραπάνω τουριστικά προϊόντα διατίθενται στους τελικούς πελάτες μέσω των καναλιών πώλησης – Distribution Channels – που ορίζονται δυναμικά στο σύστημα από το χρήστη. Με αυτή τη προσέγγιση, δίνεται η δυνατότητα ορισμού διαφορετικού τιμοκαταλόγου, προσφορών και διαθεσιμότητας σε κάθε κανάλι πώλησης. (8)

Το Travel Proxy σχεδιάστηκε με γνώμονα την επεκτασιμότητα του και βασίζεται στη λογική των modules. Ανάλογα με τις απαιτήσεις της η κάθε επιχείρηση επιλέγει τα κατάλληλα modules που καλύπτουν τις ανάγκες τις. Το σύστημα μπορεί να επεκταθεί ανά πάσα στιγμή προσθέτοντας νέα modules(ασφαλές προϊόν) που καλύπτουν νέες δραστηριότητες της επιχειρήσεις. Πρόκειται για ένα σύστημα που διαρκώς προσαρμόζεται στις ανάγκες σας. (8)

Σε ποιους απευθύνεται;

- 
- § Απευθύνεται σε μεμονωμένα ξενοδοχεία ή τουριστικά καταλύματα που θέλουν να χρησιμοποιήσουν την ιστοσελίδα τους για ηλεκτρονικές πωλήσεις.
  - § Σε ξενοδοχειακούς ομίλους, που θέλουν να έχουν κεντρική διαχείριση κρατήσεων για όλες τις ξενοδοχειακές τους μονάδες.
  - § Ενώσεις ξενοδόχων
  - § Σε γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων, που θέλουν να χρησιμοποιήσουν την ιστοσελίδα τους για online ενοικιάσεις.
  - § Σε τουριστικά γραφεία, που παρέχουν καταλύματα, ενοικίαση αυτοκινήτων εκδρομές ή και τουριστικά πακέτα.

Σε τουριστικά portal(θυρίδες), που θέλουν να συνθέσουν προϊόντα από διαφορετικούς προμηθευτές και να τα διαθέσουν στους επισκέπτες τους με ασφάλεια και ευελιξία στην πώληση. (8)

Τα παραπάνω συμπληρώνονται με τη δυνατότητα που παρέχει το Travel Proxy για B2B (Business to Business) πωλήσεις σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις ή συνεργαζόμενες ιστοσελίδες (Affiliate Websites).

Ποιο το όφελος;

---

Η διαφορά μεταξύ ενός reservation form(έντυπη κράτηση) στην ιστοσελίδα με ένα σύστημα online κρατήσεων είναι κατ' ελάχιστον 20% μεγαλύτερο conversion rate(ποσοστό μετατροπής). Αυτό σημαίνει 20% τουλάχιστον περισσότερες πωλήσεις από τη συμβατική ιστοσελίδα.Οι κρατήσεις μέσω internet κάθε χρόνο αυξάνονται με εκθετικούς ρυθμούς. Ειδικότερα στις σημαντικότερες χώρες προέλευσης τουριστών (Αγγλία, Γερμανία, Ιταλία, Γαλλία, Ολλανδία, Σκανδιναβικές χώρες) η διείσδυση του internet είναι σε υψηλό επίπεδο και οι πελάτες από αυτές τις χώρες είναι εξοικειωμένοι με την χρήση online συστημάτων και πληρωμής με πιστωτική κάρτα. Τα συνεργαζόμενα τουριστικά γραφεία, διαχειρίζονται τις κρατήσεις τους άμεσα, χωρίς τη μεσολάβηση της επιχείρησης. (8)

Κρατήσεις & Αιτήσεις

---

Το TravelProxy, υποστηρίζει online κρατήσεις αλλά και requests από πελάτες, όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα των ζητούμενων υπηρεσιών. Η διαχείριση των αιτήσεων γίνεται με αυτοματοποιημένα μηνύματα μέσω email ή και φαξ προς το ξενοδοχείο και τον πελάτη. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα εναλλακτικών προσφορών προς τον πελάτη ώστε να καλυφθούν οι απαιτήσεις διαμονής του. (8)

Για παράδειγμα ο επισκέπτης μπορεί να ζητήσει Double Room Sea View(δίκλινο δωμάτιο με θέα στην θάλασσα), το οποίο να μην υπάρχει διαθέσιμο για online κράτηση. Ο υπεύθυνος κρατήσεων του ξενοδοχείου θα λάβει την ενημέρωση της ζήτησης του πελάτη και μπορεί να προσφέρει εναλλακτικά Double Room Mountain View ή Suite(δίκλινο δωμάτιο με θέα στο βουνό η σουίτα) στην ίδια ή διαφορετική τιμή. (8)

## Ασφάλεια συναλλαγών

---

Όλες οι συναλλαγές στο TravelProxy γίνονται μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών (SSL), ενώ για την αποθήκευση και προώθηση των πιστωτικών καρτών γίνεται τριπλή κρυπτογράφηση. Μόνο το ξενοδοχείο που έχει λάβει την κράτηση μπορεί να δει τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του πελάτη. Η χρέωση στον πελάτη γίνεται μέσω των P.O.S. του ξενοδοχείου, ενώ εναλλακτικά προσφέρεται η χρέωση της κάρτας μέσω τράπεζας (Eurobank). (8)

## Τεχνολογία

---

Το Travel Proxy έχει αναπτυχθεί με τις πλέον σύγχρονες τεχνολογίες (Microsoft.Net, SQL, Web Services) και με αρθρωτή σχεδίαση ώστε να καλύπτει τις ανάγκες κάθε επιχείρησης. Ο πυρήνας του Travel Proxy περιλαμβάνει τη διαχείριση πελατών, τα κανάλια πώλησης, τη διαχείριση κρατήσεων και αιτήσεων καθώς και την αυτοματοποιημένη επικοινωνία με τους συνεργάτες και τους πελάτες μέσω email. Επίσης περιλαμβάνει κύκλωμα πληροφόρησης και αναφορών. (8)

## Distribution Channels

---

Τα distribution channels (κανάλια πώλησης) δίνουν την δυνατότητα να εισάγετε την δική σας πολιτική χρέωσης όσο πολύπλοκη και αν είναι. Πρόκειται για την καρδιά του υποσυστήματος πωλήσεων καθώς αναλαμβάνει την τιμολογιακή πολιτική προς τους συνεργάτες σας. (8)

## Τι είναι το κανάλι πώλησης;

---

Κανάλι πώλησης είναι οποιοσδήποτε μεσολαβεί για την πώληση των υπηρεσιών στον τελικό πελάτη. Το Travel Proxy υποστηρίζει τις παρακάτω κατηγορίες:

- § Website: Ιστοσελίδα επιχείρησης
- § Affiliate Websites: Ιστοσελίδα συνεργαζόμενης επιχείρησης
- § B2B: Συνεργαζόμενα τουριστικά γραφεία ή άλλες συνεργαζόμενες επιχειρήσεις



Για κάθε μια κατηγορία ορίζετε τα κανάλια πώλησης – Distribution Channels - όπως για παράδειγμα «B2B Πράκτορες Εσωτερικού», «B2B Πράκτορες εξωτερικού». Για κάθε Distribution Channel ορίζονται δικοί του τιμοκατάλογοι, προσφορές και διαθεσιμότητα.

Για ευκολία στη χρήση αλλά και ευελιξία, οι τιμοκατάλογοι των distribution channels, μπορούν να είναι συνδεδεμένοι με τον κύριο τιμοκατάλογο κάθε προμηθευτή και να ορίζονται βάσει ποσοστού έκπτωσης ή markup τιμών. (8)

## Travel Proxy Modules

---

### 7.1 Travel Proxy Core Services

Απαραίτητο για κάθε εγκατάσταση Travel Proxy. Περιλαμβάνει τη διαχείριση πελατών, Distribution Channels, κρατήσεων και αιτήσεων καθώς και την αυτοματοποίηση επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες (email). Στα βασικά χαρακτηριστικά περιλαμβάνονται επίσης:

- § Πολυγλωσσικό σύστημα, απεριόριστο πλήθος γλωσσών
- § Διαχείριση κρατήσεων και αιτήσεων
- § Ορισμός ομάδων ξενοδοχείων και περιοχών (winter destination(χειμερινού προορισμού), resorts(θέρετρα) κλπ)
- § Reviews πελατών
- § Υποστήριξη GIS, Google Maps, Live Maps
- § Αυτοματοποιημένη επικοινωνία μέσω email

#### Ασφάλεια

- § Ασφάλεια συναλλαγών με SSL -128bit.
- § Ασφαλής αποθήκευση και διαχείριση πιστωτικών καρτών
- § Δυνατότητα online εκκαθάρισης πιστωτικών καρτών μέσω Eurobank
- § Διαβαθμισμένη πρόσβαση χρηστών στο σύστημα. Διαχείριση ομάδων και μεμονωμένων χρηστών στα δικαιώματα πρόσβασης.
- § Οικονομική διαχείριση κρατήσεων, αναφορές λογιστηρίου

#### Αυτοματισμοί

§ Αυτοματοποιημένες υπενθυμίσεις προς τους προμηθευτές για ενημέρωση διαθεσιμότητας. Ενημερώσεις προμηθευτών για κρατήσεις και αιτήσεις μέσω email και φαξ. (8)

#### Hotel Module

Διαχείριση ξενοδοχείου. Περιλαμβάνει τη διαχείριση τιμοκαταλόγων, διαθεσιμότητας, προσφορών, δωματίων. Δυνατότητα πώλησης κατ' άτομο ή δωμάτιο. Πλήρως παραμετροποιήσιμο για τύπους επισκεπτών, τύπους διατροφής και υπηρεσιών.

Το υποσύστημα διαχείρισης περιεχομένου, υποστηρίζει πολυγλωσσικά κείμενα και φωτογραφίες για την παρουσίαση του ξενοδοχείου. (8)

#### TravelProxy - Hotel Module

Διαχείριση ηλεκτρονικών κρατήσεων ξενοδοχείου. Περιλαμβάνει τη διαχείριση τιμοκαταλόγων, διαθεσιμότητας, προσφορών, δωματίων. Δυνατότητα πώλησης κατ' άτομο ή δωμάτιο. Πλήρως παραμετροποιήσιμο για τύπους επισκεπτών, τύπους διατροφής και υπηρεσιών(8)

#### Μίσθωση Travel Proxy για Ξενοδοχεία

Για μεμονωμένες τουριστικές επιχειρήσεις που θέλουν να αξιοποιήσουν το διαδίκτυο για τις πωλήσεις τους, παρέχεται το Travel Proxy Core Services, σε μορφή υπηρεσίας. Με αυτό τον τρόπο, δεν είναι απαραίτητη η αγορά και εγκατάσταση του Travel Proxy, αλλά η μίσθωση του σε ετήσια βάση. (8)

#### Δείγματα εγκαταστάσεων

Μερικά από τα δεκάδες ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν συστήματα κρατήσεων της Next Step. Διαφορετικούς τρόπους εγκατάστασης του TravelProxy Hotel Module.

§ Casa Delfino Suites

§ O&B Hotel

§ Esperia Palace

§ Oceanos Hotels

§ Hellenic Villas

§ Metohi Kindelis

Ενδεικτικοί Πελάτες Hardware

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΟΧΗ
VOLOS PALACE HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Βόλος
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ	Διεθνής Οργανισμός	Αθήνα
ΑΦΟΙ Ι. ΚΩΤΣΙΟΠΟΥΛΟΙ Α.Ε.	Εμπορική Εταιρεία	Αθήνα
ΑΝΔΡΕΑΔΗΣ Α. & ΣΙΑ Ο.Ε.	Εισαγωγική Εταιρεία	Αθήνα
ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ	Νοσοκομείο-Μαιευτήριο	Αθήνα
CAVO TAGOO HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Μύκονος
ESPERIA PALACE HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Αθήνα
Γ.Ε.Α.	Γενικό Επιτελείο Αεροπορίας	Αθήνα
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ CAPSIS Α.Ε.	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Αθήνα
INTERPLAY Ε.Π.Ε.	Διοργάνωση Εκθέσεων	Αθήνα
ION Α.Ε.	Βιομηχανία Σοκολάτας	Αθήνα
KALAMAKI BEACH HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Ίσθμια Κορινθίας
KING SARON HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Ίσθμια Κορινθίας
KIVOTOS CLUB HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Μύκονος
MARGI HOUSE HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Αθήνα
MERIDIAN ΕΠΕ	Τουριστικός Οργανισμός	Αθήνα
MYCONIAN AMBASSADOR HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Μύκονος
PALACE HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Αθήνα
PLAKA HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Αθήνα
POSEIDON HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Αθήνα
PORTO HYDRA HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Ερμιονίδα

ROYAL MYCONIAN HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Μύκονος
SEAT MAKRIS	Αντιπροσωπεία Αυτοκινήτων	Αθήνα
FANTASY TRAVEL	Τουριστικός Οργανισμός	Αθήνα
XENOS LYCABETTUS	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Αθήνα
KIFISSIA SKY	Café – Restaurant	Αθήνα
AMMOS RESTAURANT	Restaurant	Σαντορίνη
YRIA HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Πάρος
PORTO NAXOS	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Νάξος
MILOS ON LINE	Εκπαιδευτικός Οργανισμός	Μήλος
IDRIS ΕΠΕ	Consulting	Αθήνα
FRESH LINE	Franchise - Εμπόριο Καλλυντικών	Ελλάδα
SYZEFXIS ΕΠΕ	Εταιρεία Πληροφορικής	Αθήνα
PETINOS BEACH HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Μύκονος
NISSAKI BEACH HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Μύκονος
PALLADIUM HOTEL	Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	Μύκονος
UNIPLAN A.E.	Εταιρεία Πληροφορικής	Αθήνα

(8) Πηγή: [www.next-step.gr](http://www.next-step.gr)

## **7.2 Κάποια άλλα ενδεικτικά προγράμματα που χρησιμοποιούνται στα Ξενοδοχεία είναι:**

### **7.2.1 AMBROSIA**

Η εφαρμογή διαχείρισης εστιατορίων AMBROSIA έρχεται να καλύψει ένα μεγάλο κενό που υπάρχει στον τομέα της Διαχείρισης Εστιατορίων, Fast Food , Cafe και γενικότερα όλων των χώρων εστίασης, δίνοντας στο σύγχρονο επιχειρηματία μια μοναδική λύση στη μηχανογράφηση του. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα της άμεσης και αποτελεσματικής ενημέρωσης και ελέγχου. Συνδυάζει τη χρήση της τεχνολογίας με την ευχρηστία, και καλύπτει πλήρως τις ιδιαιτερότητες των συγκεκριμένων επιχειρήσεων.(9)

(9) Πηγή: [www.sunsoft.gr](http://www.sunsoft.gr)

### **7.2.2.In Visio Hotel Suite**

Το Invisio είναι ένα νέο επαγγελματικό λογισμικό για ξενοδοχειακές μονάδες, που δημιουργήθηκε από την Infomind και το οποίο αποτελεί την εξέλιξη και βελτίωση του αντίστοιχου προγράμματος Filos, κατάλληλο για ξενοδοχειακές μονάδες ή αλυσίδες οποιουδήποτε μεγέθους. Σχεδιασμένο σε περιβάλλον windows, παρέχει τα εργαλεία που σας βοηθούν να οργανώσετε τη λειτουργία της επιχείρησής σας επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα υψηλά ποσοστά παραγωγικότητας και κερδοφορίας.(10)

Το Invisio διαθέτει εύχρηστο interface, δίνοντας στον χρήστη όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται εύκολα και γρήγορα. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να συνεργαστεί με άλλα υποπρογράμματα λογισμικού επιμέρους ξενοδοχειακών τομέων όπως για παράδειγμα αυτά που αφορούν τα Συνέδρια, τις Πωλήσεις, τη Διαχείριση Αποθήκης ή την Γενική Λογιστική, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο σε μία ιδανική ξενοδοχειακή διαχείριση που βασίζεται στην τελευταία λέξη της τεχνολογίας. (10)

### **Η Επαγγελματική Λύση**

Το Invisio αποτελεί ένα ολοκληρωμένο λογισμικό πακέτο για υπηρεσίες ξενοδοχειακού Front και Back office. Πρόκειται για την τελευταία λογισμική εξέλιξη Διοικητικής Διαχείρισης Ξενοδοχείων σε περιβάλλον Microsoft Windows, τεχνολογία touch-screen και συνεργασία με το Microsoft Office. Οι εφαρμογές του προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησής σας διευκολύνοντας με αυτόν τον τρόπο την άμεση ροή της πληροφόρησης που χρειάζεστε για τη λειτουργία της. (10)

### **Ευέλικτο και Αποτελεσματικό**

Η μοναδική ευελιξία που προσφέρει το Invisio σας δίνει τη δυνατότητα να μεγιστοποιήσετε τη λειτουργική αποτελεσματικότητα της επιχείρησής σας. Είτε το προϊόν σας αφορά ένα μοναδικό ξενοδοχείο είτε μία ξενοδοχειακή αλυσίδα, το Invisio τροποποιείται αντίστοιχα έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις δικές σας ανάγκες. Το λογισμικό είναι εξαιρετικά προσαρμόσιμο έτσι ώστε να μπορεί να ρυθμιστεί σύμφωνα με τις δικές σας ανάγκες. (10)

## Εύκολο και Απλό

Στον σχεδιασμό του Invisio συνέβαλλαν καθοριστικά και οι απόψεις των χρηστών. Είδαμε από κοντά πως χρησιμοποιείται το σύστημα έτσι ώστε να αντιληφθούμε πλήρως πως θα μπορούσαμε να το εξελίξουμε έτσι ώστε να το κάνουμε ακόμα πιο εύκολο και απλό στη χρήση του ακόμα και για το προσωπικό που δεν έχει εκπαιδευθεί πλήρως στο πρόγραμμα. Αποτέλεσμα; Ένα πρόγραμμα γρήγορο, εύκολο, και αξιόπιστο. (10)

## Συνεργάσιμο

Ως ανοιχτό σύστημα, το Invisio προσφέρει δυνατότητες συνεργασίας με διάφορα επιμέρους συστήματα όπως τηλεφωνικά κέντρα, Pay TV, κάρτες-κλειδιά, λογιστικού back-office κλπ. Αυτή η δυνατότητα αυτόματα μεταφράζεται για την επιχείρησή σας σε εξοικονόμηση χρημάτων και παραγωγικού χρόνου. (10)

## Δίνει...αναφορά

Το εκτενές reporting του Invisio αποτελεί και ένα από τα πλέον ισχυρά πλεονεκτήματά του. Η γνώση είναι κέρδος, και το Invisio σας δίνει με εύκολο και γρήγορο τρόπο όλες τις πληροφορίες που θέλετε να γνωρίζετε. Από εκτενείς αναφορές διεύθυνσης όπως πλάνο allotment, πωλήσεις ανά εθνικότητα, ανάλυση τομέων αγοράς, tour operator performance και άλλα μέχρι αναφορές κλεισίματος, αναφορές πρωινής και απογευματινής βάρδιας... οι δυνατότητες συλλογής στοιχείων και καταμερισμού που διαθέτει το Invisio αποτελούν για τη διοίκηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έναν από τους βασικότερους λόγους που το προτιμούν. (10)

## ...Φιλόξενο

Με το Invisio μπορείτε να βελτιώσετε αισθητά την εξυπηρέτηση των πελατών σας και συνεπώς, να αυξήσετε την ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες που τους προσφέρετε. Το ιστορικό των πελατών έχει την κατάλληλη ευρύτητα έτσι ώστε να σας επιτρέπει να αναγνωρίζετε άμεσα τους πελάτες που έχουν επισκεφθεί ξανά το ξενοδοχείο σας. Το Invisio είναι έτσι σχεδιασμένο ώστε να απλοποιεί ακόμα και τις πλέον πολύπλοκες ή χρονοβόρες διαδικασίες. (10)

## Κρατήσεις

Είτε κάνετε την κράτηση για έναν μεμονωμένο σας πελάτη, ένα γκρουπ, ή για μία εκδήλωση, το Invisio δεν σας μπερδεύει. Σας δίνει τη δυνατότητα να τις προχωρήσετε όλες σε μία κοινή φόρμα κράτησης, γεγονός που θα... εκτιμηθεί ιδιαίτερα από το προσωπικό σας. (10)

Χρησιμοποιώντας τη βάση πελατειακών δεδομένων, οι πληροφορίες που αναφέρονται σε κάποιον πιστό πελάτη που επισκέπτεται ξανά το ξενοδοχείο σας εμφανίζονται στην οθόνη της κράτησης μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα. Επιπλέον πληροφορίες όπως η διαθεσιμότητα, οι τιμές, και οι ειδικές προτιμήσεις είναι άμεσα προσβάσιμες με ένα και μόνο άγγιγμα της οθόνης. Όσο για την εύρεση της τιμής χρέωσης, αυτή εμφανίζεται αυτόματα βάση των λεπτομερειών που αναφέρονται στην κράτηση. Χρησιμοποιώντας το Invisio μπορείτε πολύ εύκολα και με απλό τρόπο να χειριστείτε ατομικές, ομαδικές κρατήσεις και λίστες αναμονής. Μπορείτε ανά πάσα στιγμή να εκτυπώσετε επιβεβαιώσεις κρατήσεων προς αποστολή ή λίστες δωματίων για κάποιο γκρουπ. (10)

## Υποδοχή

Με το Invisio η υποδοχή των πελατών μετατρέπεται σε μία σύντομη και ευχάριστη εμπειρία. Από την οθόνη του διαμένοντα πελάτη μπορούν να ζητηθούν πληροφορίες τιμολόγησης οποιαδήποτε ώρα, ακόμα και κατά τη διάρκεια της παραμονής του πελάτη. (10)

## Main Courante

Μέσω του Wizard μετακίνηση παραστατικών τμημάτων main courante, οι χρεώσεις μπορούν να μεταφερθούν, να διορθωθούν ή να τιμολογηθούμε τη μικρότερη δυνατή προσπάθεια. (10)

## Διαχείριση Πελατών

Το πρόγραμμα συγκεντρώνει αυτόματα πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες σας και τις «καταθέτει» σε μία βάση δεδομένων με ανεκτίμητες πληροφορίες μάρκετινγκ. Η πελατειακή βάση δεδομένων αποτελείται από τις ενοποιημένες πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες σας, τα ταξιδιωτικά πρακτορεία κλπ. Κρατήσεις, χρεώσεις, διανυκτερεύσεις και πολλές ακόμα πληροφορίες, όλα μπορούν να αποθηκευθούν στην καρτέλα του κάθε πελάτη. Οι πληροφορίες αυτές, στις οποίες έχετε πρόσβαση ανά πάσα στιγμή, μπορούν να σας φανούν ιδιαίτερα χρήσιμες για τις πωλήσεις σας ή σε εκστρατείες προώθησης του ξενοδοχείου σας. (10)

### **7.3 ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΞΕΠΕΡΑΣΤΗ ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΑΜΕΤΡΗΤΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ.**

Βασικές Ενότητες Λειτουργιών και διαδικασιών

Κρατήσεις -Rooming List, Υποδοχή , Διαχείριση Εσόδων (Main Courante), Αυτόματο Κλείσιμο Ημέρας , Διαχείριση Συνεδρίων-Εκδηλώσεων , Διαχείριση Ταξιδιωτικών Πρακτόρων –Εταιριών, Τιμοκατάλογοι-Allotments , Διαχείριση Συνεδρίων-Εκδηλώσεων, Διασύνδεση με το Microsoft Office, Ενσωματωμένη Ασφάλεια , Καθαρές και ευανάγνωστες αναφορές, Ενσωματωμένη διαχείριση πελατών , Ιστορικό , Πελάτες, Εταιρείες, Ταξιδιωτικά Πρακτορεία

Διασυνδέσεις

- PABX Τηλεφωνικά Κέντρα
- Pay TV / Checkout Δωματίου
- Κάρτα κλειδί
- Λογιστική Backoffice. (10)

(10) Πηγή: [www.infomind.gr](http://www.infomind.gr)

#### **7.3.1 PROSYSTEMS**

Η εταιρεία ProSystems ιδρύθηκε στην Ρόδο το 1989 από ένα πυρήνα τριών επαγγελματιών με πρότερη εμπειρία στην πληροφορική. Βασικό σκοπό της εταιρείας αποτέλεσε η ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού και η εξειδικευμένη παροχή υπηρεσιών στον τομέα της πολλά υποσχόμενης τουριστικής βιομηχανίας. Η βαθιά γνώση των πολλαπλών λειτουργιών μιας ξενοδοχειακής μονάδας με την εμπειριστατωμένη γνώση πολυθεσικών λειτουργικών συστημάτων Η/Υ και η αμεσότητα υποστήριξης, αποτέλεσαν το τρίπτυχο στο οποίο βασίστηκε η δυναμική ανάπτυξη και η καθιέρωση της στην συγκεκριμένη κάθετη αγορά. (11)

(11) Πηγή: [www.pliroforiki.com.gr](http://www.pliroforiki.com.gr)



### 7.3.2 FORTHcrs

Το λογισμικό RoomView αφορά τη διαχείριση και τη διανομή κρατήσεων για δωμάτια και ξενοδοχεία, που δίνονται ως allotment σε πρακτορεία ή μεταφορικές εταιρείες, καθώς και το συνδυασμό αυτών με δρομολόγια των ακτοπλοϊκών ή άλλων εταιρειών μεταφοράς. Το σύνολο των λειτουργιών εξασφαλίζει ευελιξία διάθεσης των δωματίων στο δίκτυο πώλησης: πλήρης παραμετροποίηση ξενοδοχείου, καταχώριση στοιχείων πρακτορείου, ορισμός περιόδων (seasons low, middle, high, peak) ανά ξενοδοχείο, τιμοκατάλογοι, αυτόματη απελευθέρωση μη κρατημένων δωματίων σύμφωνα με release periods, servers για εξυπηρέτηση μηνυμάτων, αποστολή μέσω fax ή e-mail διαθέσιμων και κρατημένων δωματίων κλπ. (12)

Το RoomView (FORTHcrs), δίνει τη δυνατότητα κράτησης καταλύματος σε πραγματικό χρόνο, μέσω των συνεργαζόμενων με την FORTHcrs επιχειρήσεων (περισσότερα από 3.000 ξενοδοχεία), επιτρέποντας στον χειριστή του ταξιδιωτικού πρακτορείου να πλοηγηθεί -μέσω ενός απλού και λειτουργικού περιβάλλοντος εργασίας- στα προσφερόμενα από το σύστημα ξενοδοχεία, να δει τους χώρους που αυτά διαθέτουν και βέβαια την πραγματική διαθεσιμότητά τους ανά τύπο προσφερόμενου δωματίου, ώστε να κάνει την ανάλογη πρόταση στον πελάτη και κατόπιν να πραγματοποιηθεί η online κράτηση. Σημειώστε πως έχετε τη δυνατότητα επίδειξης των δωματίων σας στο σύστημα με πολλά και αναλυτικά στοιχεία (φωτογραφίες, πληροφόρηση για χιλιομετρικές αποστάσεις από σημαντικά σημεία της περιοχής, αναλυτική τιμολόγηση ανά ημέρα/περίοδο, άμεσο και αυτόματο υπολογισμό της τιμής αγοράς και της τιμής πώλησης ανά ημέρα, ανά δωμάτιο, ανά supplement, και στο γενικό σύνολο κ.λπ.). (12)

Το σύστημα online κρατήσεων για ξενοδοχεία RoomRez (RezDirect) παρέχει ήδη, μέσω της υπηρεσίας HotelDirect, τη δυνατότητα άμεσης online επιβεβαίωσης κάθε κράτησης, σε ένα αρκετά μεγάλο αριθμό ελληνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ενώ πρέπει να σημειωθεί πως η κράτηση (σε 20 γλώσσες/160 νομίσματα) πραγματοποιείται προαιρετικά μέσω secure server (SSL) και η χρέωση της πιστωτικής κάρτας του πελάτη γίνεται απευθείας από το ξενοδοχείο. Υπάρχει ακόμη η δυνατότητα παροχής ειδικών προσφορών σε γνωστούς πελάτες, πλήρους ελέγχου της διαθεσιμότητας και ολοκληρωμένων αναφορών σε πραγματικό χρόνο. (12)

### **7.3.3 Σύστημα Διαχείρισης και Διανομής Ξενοδοχειακού allotment - RoomView Server**

Το λογισμικό RoomView™ αφορά στην διαχείριση και στην διανομή κρατήσεων για δωμάτια και ξενοδοχεία που δίδονται ως allotment σε πρακτορεία ή μεταφορικές εταιρείες καθώς και τον συνδυασμό αυτών με δρομολόγια των ακτοπλοϊκών ή άλλων εταιρειών μεταφοράς. Το σύνολο των λειτουργιών εξασφαλίζει ευελιξία διάθεσης των δωματίων στο δίκτυο πώλησης.

- Εισαγωγή παραμέτρων ξενοδοχείου
- Πλήρης παραμετροποίηση ξενοδοχείου
- Καταχώρηση στοιχείων πρακτορείου
- Ορισμός περιόδων (seasons low, middle, high, peak, ανά ξενοδοχείο)
- Τιμοκατάλογοι (όπως τιμή πόρτας, τιμή πώλησης, extra τιμές, παιδικά)
- Ορισμός release period ανά ξενοδοχείο και season
- Καταχώρηση allotment δωματίων
- Αυτόματη απελευθέρωση μη κρατημένων δωματίων σύμφωνα με release periods
- Κατάσταση πωληθέντων δωματίων και αναμενόμενων αφίξεων
- Servers για εξυπηρέτηση μηνυμάτων
- Αποστολή μέσω fax ή e-mail διαθέσιμων και κρατημένων δωματίων
- Στατιστικά

Η εφαρμογή RoomView™ αποτελεί ένα μοναδικό εργαλείο δημιουργίας πακέτων και εύρεσης καταλυμάτων. Η δημιουργία πακέτου ακτοπλοϊκού δρομολογίου και διαμονής, και η διανομή του σε συνεργαζόμενα σημεία πώλησης, αποτελεί μέρος των δυνατοτήτων αξιοποίησης του προϊόντος. (12)

(12) Πηγή: [www.forthcrs.gr](http://www.forthcrs.gr)

#### **7.3.4.Galileo Hellas**

Το RoomMaster απλοποιεί τη διαδικασία ξενοδοχειακών κρατήσεων, ενώ παρέχει ευελιξία και αξιοπιστία προσφέροντας πρόσβαση σε χιλιάδες ξενοδοχεία διεθνώς. Κάνοντας κράτηση μέσω αυτού, όλοι οι όροι, η πολιτική κάθε ξενοδοχείου καθώς και οι αιτήσεις για πώληση δωματίων ελέγχονται αυτομάτως, για το αν αντεπεξέρχονται στις απαιτήσεις του πελάτη, και μετά την πώληση εμφανίζεται μια περίληψη με τους όρους. (13)

Το RoomMaster Inside Shopper προσθέτει το πλεονέκτημα της άμεσης πρόσβασης στο in house σύστημα κρατήσεων κάθε ξενοδοχείου, τόσο για πωλήσεις όσο και για έγκυρη και έγκαιρη διαθεσιμότητα δωματίων. Το εύκολο στη χρήση γραφικό σύστημα χαρτών επιτρέπει την πρόσβαση σε λεπτομερείς χάρτες πόλεων (ξενοδοχεία, αξιοθέατα) και αεροδρομίων ανά τον κόσμο. (13)

Το RoomMaster (Galileo Hellas) είναι ένα ολοκληρωμένο και ακριβές πρόγραμμα ξενοδοχειακών κρατήσεων, το οποίο προσφέρει άμεση πρόσβαση στο σύστημα του ίδιου του ξενοδοχείου, απλοποιεί τη διαδικασία κρατήσεων και προσφέρει ευελιξία και αξιοπιστία. Συνδεδεμένο με περισσότερα από 47.000 ξενοδοχεία παγκοσμίως, δίνει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στο in-house σύστημα κρατήσεων κάθε ξενοδοχείου τόσο για πωλήσεις όσο και για έγκυρη και έγκαιρη διαθεσιμότητα δωματίων.

Επίσης, σε κάθε κράτηση που πραγματοποιείται μέσω της εφαρμογής αυτής, όλοι οι όροι, η πολιτική κάθε ξενοδοχείου καθώς και οι αιτήσεις για πώληση δωματίων ελέγχονται αυτομάτως για το αν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του πελάτη, και μετά την πώληση εμφανίζεται στην οθόνη μια περίληψη με αυτούς τους όρους. (13)

(13)Πηγή: [www.galileo.gr](http://www.galileo.gr)

#### **7.3.5 Hospitality Intergrated Technology**

Κατασκευάζει το λογισμικό Ερμής 2004 και αντιπροσωπεύει το Protel Hotel Management Suite (Labware POS Systems), μια σουίτα ξενοδοχειακών εφαρμογών για το Front Office (σε SQL RDBMS/Windows NT/internet ASP), που έχει εγκατασταθεί σε 20 χώρες, 1.800 ξενοδοχεία και αλυσίδες ξενοδοχείων, με ενσωματωμένες 12 γλώσσες (και Ελληνικά) και με πλήρη προσαρμογή στον ελληνικό ΚΒΣ. Είναι «internet ready» και διαθέτει ειδικές εκδόσεις για συγκροτήματα ξενοδοχείων (Multi Property), καθώς και για διαχείριση αλυσίδων ξενοδοχείων (Head Quarters). (13)

## Protel

Protel Hotel Management Suite SQL by Protel GmbH, Dortmund, Germany  
PROTEL PMS Ολοκληρωμένη λύση Front Office PROTEL INTERFACES  
Αμφίδρομες συνδέσεις με περιφερειακές συσκευές (PBX, PayTV, Key Locks,  
POS, e-commerce κλπ.) PROTEL BANQUETING Διαχείριση Banquet On LINE  
με το F/O PROTEL SALES & MARKETING Η νέα πρόταση του Software των  
πωλήσεων του ξενοδοχείου σε περιβάλλον Windows & Internet. PROTEL MPE  
Solution (Multi Property) Διαχείριση πολλών ξενοδοχείων Αλυσίδας σε κοινή  
Data Base. PROTEL HQ Διαχείριση αλυσίδας. Σύνδεση των Ξενοδοχείων με τα  
κεντρικά γραφεία (Head Quarters). (14)

(14)Πηγή: [www.hit.com.gr](http://www.hit.com.gr)

### 7.3.6Media Communications

Η λύση HOTstream, της εταιρείας Media Communications, συγκαταλέγεται  
ανάμεσα στις πιο προηγμένες ξενοδοχειακές λύσεις για video-on-  
demand(ζήτηση για βίντεο), internet(διαδίκτυο) και interactive TV(τηλεόραση  
αλληλεπίδρασης) που υπάρχουν σήμερα στην αγορά, παρέχοντας τη  
δυνατότητα της ενίσχυσης των εσόδων του ξενοδοχείου, αυξάνοντας την αξία  
των υπηρεσιών και δημιουργώντας νέες πηγές εσόδων από τις υπηρεσίες  
video και internet. (15)

Η υπηρεσία video-on-demand, όπου ο πελάτης του ξενοδοχείου επιλέγει τη  
στιγμή που εκείνος θέλει την ταινία της επιλογής του, αυξάνει σημαντικά τη  
χρήση των υπηρεσιών video από τους πελάτες και κατά συνέπεια τα έσοδα  
του ξενοδοχείου από αυτές. Οι νέες υπηρεσίες αμφίδρομης τηλεόρασης  
αυξάνουν τα έσοδα του ξενοδοχείου από τα καταστήματα και τα εστιατόρια,  
ενώ το σύνολο των υπηρεσιών του HOTstream αναβαθμίζουν τις σχέσεις των  
πελατών με το ξενοδοχείο σε μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης. (15)

(15)Πηγή:news.disabled.gr

### 7.3.7Singular Software

Σύμφωνα με το δικτυακό τόπο της εταιρείας, το Singular Hotel System είναι η  
πιο σύγχρονη και προηγμένη λύση για την ολοκληρωμένη αυτοματοποίηση  
μικρών και μεσαίων ξενοδοχειακών μονάδων. Με συμπυκνωμένη την  
αναμφισβήτητη τεχνογνωσία της Singular Software, το λογισμικό σχεδιάστηκε  
εξολοκλήρου «μέσα» στα ξενοδοχεία, γι' αυτό και είναι άριστα  
προσαρμοσμένο στις καθημερινές συνθήκες λειτουργίας τους, ταιριάζοντας  
απόλυτα στο ελληνικό ξενοδοχειακό περιβάλλον. Είναι μια ολοκληρωμένη,  
δυναμική και πλήρως παραμετρική εφαρμογή, η οποία, παρά το σχετικά  
χαμηλό κόστος της, προσαρμόζεται εύκολα στις ειδικές ανάγκες κάθε  
ξενοδοχειακής μονάδας, καλύπτοντας πλήρως όλες τις ιδιαιτερότητές της.(16)

Οι σειρές πακέτων λογισμικού Fidelio και Opera (Singular Hospitality Solutions) απευθύνονται σε όλες τις εξωτερικές και εσωτερικές λειτουργίες μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Το Fidelio είναι από τα βασικά ξενοδοχειακά software στον κόσμο (με παγκόσμια βάση που ξεπερνά τις 45.000 εγκαταστάσεις) και αποτελεί την πρώτη επιλογή πολλών διεθνών αλυσίδων καθώς και των μεγαλύτερων ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα, και παρέχει δυνατότητες όπως: Central Reservation System (CRS), για την κεντρική διαχείριση των κρατήσεων ξενοδοχειακών αλυσίδων, Customer Information System (CIS), για την κεντρική συλλογή και διανομή πληροφοριών που αφορούν στο ιστορικό των μεμονωμένων πελατών, εταιριών και πρακτορείων, μαζί με τις πληροφορίες για τις διανυκτερεύσεις, Travel Agent Processing (TAP), για τον υπολογισμό και την πληρωμή των προμηθειών των πρακτορείων που συνεργάζονται με το ξενοδοχείο, και Fidelio Frequent Flyer (FFF), για τη συλλογή πληροφοριών διαμονής των πελατών με σκοπό την καταχώρισή τους σε προγράμματα πιστότητας πελατών. (16)

Το πακέτο λογισμικού της SunSoft παρέχει πολλές δυνατότητες που διευκολύνουν τη λειτουργία κάθε ξενοδοχείου (λειτουργικά πλάνα κίνησης, μεταβλητοί όροι παραμονής ανά ημέρα και ανά πελάτη, ευελιξία στη διαχείριση λογαριασμών πελατών και χρεωστών, δυνατότητα διασύνδεσης με τηλεφωνικά κέντρα, Pay TV, υπηρεσίες συναλλάγματος, P.O.S., κ.ά.). Με την F&B Management καλύπτεται όλο το φάσμα του ημερήσιου ελέγχου και της λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής μονάδας, ενώ με τη Διαχείριση Σημείων Πώλησης (Points Of Sales) προσομοιώνεται η λειτουργία μιας τεχνολογικά προηγμένης ταμειακής μηχανής (λειτουργεί με οθόνες αφής και στην πλήρη μορφή της μπορεί να συνδεθεί με το front office για την online διαχείριση χρεώσεων και όρων διατροφής και με το F&B Management για αποστολή των ημερήσιων πωλήσεων). (16)

(16)Πηγή: [www.singularsoftware.gr](http://www.singularsoftware.gr)

### **7.3.8Sabre**

Ειδικά σχεδιασμένο ώστε να παρέχει στις ξενοδοχειακές μονάδες ευχρηστία και λειτουργικότητα σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας κρατήσεων είναι το πρόγραμμα Sabre Exclusives (Sabre Holdings Corp.). Μεταξύ άλλων, προσφέρει: συνεργασία με περισσότερους από 161.000 ταξιδιωτικούς πράκτορες διεθνώς, ανάπτυξη RevPAR, αμφίδρομη διασύνδεση GDS (Global Distribution System) και εξοικονόμηση χρόνου στη διαδικασία τιμολόγησης. Κάθε επιχειρηματίας που δραστηριοποιείται στον τομέα της φιλοξενίας και επιθυμεί να συμμετάσχει στο πρόγραμμα, αρκεί να διαθέσει έναν αριθμό δωματίων της μονάδας του και στη συνέχεια, όταν ένας ταξιδιωτικός πράκτορας συνδεδεμένος με το σύστημα αναζητήσει δωμάτια στο GDS, αυτό θα του δώσει έναν πλήρη κατάλογο με όλες τις διαθέσιμες επιλογές, ώστε να διαλέξει και να πραγματοποιήσει την κράτηση. Το Sabre Travel Network θα λάβει, επίσης, την προπληρωμή, ενώ φροντίζει και για την αποστολή της κράτησης του πελάτη προς τον ξενοδόχο. (17)

Το πρόγραμμα Sabre Exclusives (Sabre Holdings Corp.) είναι ειδικά σχεδιασμένο ώστε να παρέχει στις ξενοδοχειακές μονάδες ευχρηστία και λειτουργικότητα σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας κρατήσεων. Μεταξύ άλλων προσφέρει: συνεργασία με περισσότερους από 161.000 ταξιδιωτικούς πράκτορες διεθνώς, ανάπτυξη RevPAR, αμφίδρομη διασύνδεση GDS (Global Distribution System) και εξοικονόμηση χρόνου στη διαδικασία τιμολόγησης. Προκειμένου να συμμετάσχετε στο πρόγραμμα αυτό, αρκεί να διαθέσετε έναν αριθμό δωματίων σας, και στη συνέχεια, όταν ένας ταξιδιωτικός πράκτορας συνδεδεμένος με το σύστημα αναζητήσει δωμάτια στο GDS, αυτό θα του δώσει έναν πλήρη κατάλογο με όλες τις διαθέσιμες επιλογές ώστε να διαλέξει και να πραγματοποιήσει την κράτηση, ενώ το Sabre Travel Network θα λάβει την προπληρωμή και θα σας αποστείλει την κράτηση του πελάτη. (17)

(17) Πηγή: [www.sabretravelnetwork.com](http://www.sabretravelnetwork.com)

Online κρατήσεις και εσωτερική λειτουργία

### **7.3.9 Amadeus Hellas**

Το Amadeus Hotels (Amadeus Hellas) είναι ένα παγκόσμιο σύστημα διανομής, μάρκετινγκ και πωλήσεων, το οποίο επιτρέπει στους επιχειρηματίες των ξενοδοχειακών μονάδων να προσφέρουν online τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους σε όλους τους χρήστες του συστήματος διεθνώς. Ήδη περισσότερες από 320 αλυσίδες ξενοδοχείων το έχουν επιλέξει και προσφέρουν έτσι στους πελάτες τους άμεση και απρόσκοπτη πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες τους, σε πραγματικό χρόνο.

Σημειώστε πως έχετε δυνατότητα παρέμβασης στην πληροφορία που παρέχει το σύστημα προς τους χρήστες-πελάτες, βελτιώνοντας, διορθώνοντας ή διαγράφοντας στοιχεία, ώστε σε κάθε περίπτωση ο τελικός χρήστης να λαμβάνει online όσο το δυνατόν καλύτερη εικόνα της προς πώληση υπηρεσίας και να επιλέγει εκείνη που του ταιριάζει καλύτερα.

Επιπλέον, λαμβάνετε αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για την κίνηση, ώστε να είστε σε θέση να προβείτε σε μικροδιορθώσεις και βελτιώσεις. (18)

Πηγή: [www.gr.amadeus.com](http://www.gr.amadeus.com)

### 7.3.10.Nyloo

Πρόκειται ουσιαστικά για έναν μεγάλο ταξιδιωτικό οδηγό της Ελλάδος στο Διαδίκτυο, ο οποίος παράλληλα προσφέρει και μία πλατφόρμα κρατήσεων για τα ελληνικά ξενοδοχεία.

Ειδικότερα, στα περιεχόμενα του nyloo.com, σήμερα, περιλαμβάνονται:

1. 75 προορισμοί από όλη την Ελλάδα
2. Περισσότερες από 30 χιλιάδες φωτογραφίες
3. Περίπου 2.500 ξενοδοχεία
4. Πάνω από 450 παραλίες
5. Πάνω από 200 μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι και αξιοθέατα
6. Πάνω από 150 εστιατόρια κ.λπ.

Όσον αφορά, τέλος, στις κρατήσεις ελληνικών ξενοδοχείων, το nyloo.com προσφέρει αίτηση κράτησης για τα περίπου 2.500 ξενοδοχεία που παρουσιάζει, η οποία απαντάται, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εντός 24 ωρών, με επιβεβαίωση διαθεσιμότητας, την τιμή της κράτησης και οδηγίες για την πληρωμή της κράτησης. Ο χρήστης οδηγείται αυτόματα σε σελίδα του nyloo.com όπου η κράτηση του είναι έτοιμη προς πληρωμή. Εκεί μπορεί να επιλέξει να πληρώσει μέσω τραπεζικής κατάθεσης ή μέσω πιστωτικής κάρτας. Στη δεύτερη περίπτωση, δίνεται η δυνατότητα να γίνει η πληρωμή με (έως και) 12 άτοκες δόσεις.(19)

(19)Πηγή: [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)

## Κεφάλαιο 8<sup>ο</sup>

### PROTIA COMPUTER CITIUS, ALTIUS και FORTIUS

Η PROTIANET προτείνει στους πελάτες της τις νέες ανταγωνιστικές σειρές υπολογιστών PROTIA COMPUTER CITIUS, ALTIUS και FORTIUS (γρήγορος, υψηλός, δυνατός). Η σειρά CITIUS χαρακτηρίζεται για τις γρήγορες επιδόσεις του υπολογιστή σε συνδυασμό με την χαμηλή τιμή αγοράς, η σειρά ALTIUS για τις υψηλές επιδόσεις ενώ η σειρά FORTIUS αποτελεί τη δυνατή πρόταση της PROTIANET για τους απαιτητικούς χρήστες ή/και τους επαγγελματίες. Τα PROTIA COMPUTERS χαρακτηρίζονται από άποψη ποιότητα κατασκευής με σωστά μελετημένα επιλογή χαρακτηριστικών και συσκευών, ανταγωνιστική τιμή και συνοδεύονται από 3 χρόνια εγγύηση PROTIANET. (20)

Υλοποίηση Wi Fi Hostpot στο Plaza Resort στην Ανάβυσσο - 07/07/2005

Η PROTIANET ΕΠΕ ολοκλήρωσε την υλοποίηση Wi Fi Hotspot στο ξενοδοχείο 5 αστέρων Plaza Resort στην Ανάβυσσο. Το Wi Fi Hotspot το οποίο υλοποιήθηκε από την PROTIANET ΕΠΕ καλύπτει κατά 100% όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου καθώς και όλους τους κοινόχρηστους χώρους, οι οποίοι εκτός από τη Reception και το Main Lobby είναι εστιατόρια, καφετέριες, bar, συνεδριακοί χώροι, ο χώρος της πισίνας καθώς και ο χώρος της παραλίας. Ο πελάτης του Plaza Resort ο οποίος θέλει να συνδεθεί με το Internet και διαθέτει υπολογιστή με ασύρματη κάρτα δικτύου, έχει τη δυνατότητα να παραλάβει κάρτα πρόσβασης από τη Reception καταβάλλοντας αντίστοιχο αντίτιμο για χρόνο πρόσβασης για 1 ώρα ή για 24 ώρες, τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιήσει συνεχόμενα ή διακεκομμένα, και σε οποιοδήποτε μέρος του ξενοδοχείου και αν βρίσκεται. (20)

Το Wi Fi Hotspot παρέχει ευρυζωνική σύνδεση με το διαδίκτυο (Fast Internet), επιτρέποντας υπηρεσίες που απαιτούν μεγάλες ταχύτητες, όπως VoIP, VideoConference, Remote Desktop κ.ά, ενώ υποστηρίζεται και από backup συνδέσεις σε περίπτωση προβλημάτων στη βασική σύνδεσή του με το Internet (PROTIANET ADSL Always-on). Το υπερπολυτελές ξενοδοχείο Plaza Resort βρίσκεται στην παραλία της Αναβύσσου και αποτελεί έναν ιδανικό χώρο τόσο για επαγγελματικά γεγονότα όσο και για ξεκούραση. (20)



## **Wi - Fi HOTSPOT από την PROTIANET**

Η PROTIANET ανέλαβε τη σχεδίαση και ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου ευρυζωνικής πρόσβασης Internet (Wi Fi HOTSPOT) στο ξενοδοχείο Plaza Vouliagmeni Strand Hotel και εξασφάλισε τη συγχρηματοδότηση του έργου μέσω πρότασης που κατατέθηκε και εγκρίθηκε από την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Η ολοκληρωμένη υπηρεσία Wi Fi HOTSPOT της PROTIANET απευθύνεται σε ξενοδοχειακές μονάδες αλλά και κάθε είδους επιχειρήσεις στις οποίες υπάρχει συγκέντρωση πληθυσμού που επιθυμεί ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο (εστιατόρια, αίθουσες συνεδριάσεων, σταθμούς, λιμάνια κ.ο.κ). (19)

Η PROTIANET αναλαμβάνει: Τεχνική και Οικονομική μελέτη εγκατάστασης Wi Fi Hotspot, Υλοποίηση και εγκατάσταση του Wi Fi Hotspot, Την παροχή αναλυτικών οδηγιών για το προσωπικό της επιχείρησης και τους πελάτες , Την εκπαίδευση του προσωπικού της επιχείρησης, Τη σύνταξη και υποβολή πρότασης που θα αφορά την ένταξη του έργου στο επιδοτούμενο πρόγραμμα , Τη συνεχή υποστήριξη λειτουργίας του συστήματος (20)

### **8.1 Υλοποίηση PROTIA HOTSPOT στο ξενοδοχείο RODOS PALLADIUM**

Η PROTIANET υλοποίησε ένα ακόμα PROTIA HOTSPOT στο ξενοδοχείο RODOS PALLADIUM, το οποίο βρίσκεται στην περιοχή Καλλιθέα της Ρόδου. Οι πελάτες του ξενοδοχείου έχουν πλέον τη δυνατότητα της ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο και σε άλλες πολυμεσικές υπηρεσίες, από οποιοδήποτε μέρος του ξενοδοχείου, ακόμα και από την παραλία, χωρίς τους περιορισμούς καλωδίων. (20)

Ένα PROTIA HOTSPOT αποτελεί ολοκληρωμένη λύση για επιχειρήσεις στις οποίες υπάρχει αυξημένη παραμονή πελατών, όπως είναι ξενοδοχεία, καφετέριες, εστιατόρια, μαρίνες, λιμάνια κοκ και δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να προσφέρουν στους πελάτες τους εύκολη, υψηλής ταχύτητας και οικονομική πρόσβαση στο internet, χωρίς τους περιορισμούς των καλωδίων. Για την υλοποίηση ενός PROTIA HOTSPOT δεν χρειάζονται παρεμβάσεις στο χώρο ενώ το χαμηλό κόστος οδηγεί σε πολύ γρήγορη απόσβεση της εγκατάστασης με ταυτόχρονη αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της επιχείρησης. (20)

## Υλοποίηση PROTIA Hot Spot στο ξενοδοχείο Αθηναίς

Η PROTIANET ανέλαβε την υλοποίηση PROTIA Hot Spot στο ξενοδοχείο Αθηναίς, το οποίο βρίσκεται επί της Λεωφόρου Βασιλίσσης Σοφίας 99, στο κέντρο της Αθήνας. Μετά την ολοκλήρωση του έργου, οι πελάτες του ξενοδοχείου θα έχουν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στο Internet με ευρυζωνικές ταχύτητες, από οποιοδήποτε μέρος του ξενοδοχείου (κοινόχρηστοι χώροι και δωμάτια διαμονής), ενώ η υπηρεσία θα παρέχεται και στους συνεδριακούς επισκέπτες του ξενοδοχείου. (20)

Ολοκλήρωση διαδικασιών υποβολής προτάσεων για Wi Fi Hotspots.

Ολοκληρώθηκε η διαδικασία υποβολής προτάσεων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας για το πρόγραμμα w-Hotspots, το οποίο χρηματοδοτεί τη δημιουργία ασύρματων δικτύων ευρυζωνικής πρόσβασης στο Internet και σε υπηρεσίες περιεχομένου σε χώρους κοινής συνάθροισης, όπως καφετέριες, ξενοδοχεία, μαρίνες κ.ά. Η PROTIANET, για λογαριασμό πελατών της, υπέβαλε τις σχετικές προτάσεις, πραγματοποιώντας παράλληλα και όλες τις απαραίτητες μελέτες αναγκών χώρου (site survey) και ξεκίνησε την υλοποίηση των έργων. (20)

Τι προσφέρει το PROTIANET Wi-Fi Hotspot?

- Υλοποίηση Ασύρματου Δικτύου παροχής γρήγορου Internet
- Επιτρέπει τη σύνδεση υπολογιστών - PDA's - κινητών με το Internet, από οποιοδήποτε σημείο του ξενοδοχείου
- Ασύρματη τεχνολογία - χωρίς καλώδια
- Υψηλές ταχύτητες σύνδεσης στο Internet
- Νέα τηλεπικοινωνιακή υποδομή που μπορεί να υποστηρίξει και άλλες υπηρεσίες του ξενοδοχείου (όπως τηλεφωνία, κάμερες επιτήρησης, εσωτερικό δίκτυο ξενοδοχείου κ.ά. )
- Υπηρεσία που προσφέρει το ξενοδοχείο σε πελάτες και επισκέπτες
- Αποκλειστική εκμετάλλευση της υπηρεσίας από το ξενοδοχείο, χωρίς προμήθεια από τις ώρες πρόσβασης στην PROTIANET
- Ο έλεγχος πρόσβασης καθώς και η παραγωγή των καρτών πρόσβασης γίνεται αποκλειστικά από το ξενοδοχείο, χωρίς να εμπλέκονται τρίτοι
- Συγκριτικό πλεονέκτημα στον ανταγωνισμό με άλλα ξενοδοχεία
- Βελτιωμένη εξυπηρέτηση των πελατών προσφέροντας υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας
- Άμεση εγκατάσταση χωρίς αλλοιώσεις στους χώρους του ξενοδοχείου
- Νέες πηγές εσόδων (δηλαδή να συμβάλει στην προσέλκυση νέων πελατών ή να αυξήσει την παραμονή των υφιστάμενων πελατών)
- Γρήγορη απόσβεση της επένδυσης
- Επιδότηση 50% (20)

(20) Πηγή: [www.protianet.gr](http://www.protianet.gr)

### 8.1.1 METABYTE SOFTWARE

Η MetaByte Software είναι η πλέον ειδικευμένη εταιρεία παραγωγής λογισμικού στη χώρα μας στην ανάπτυξη, διάθεση και υποστήριξη εφαρμογών για Τουριστικές Επιχειρήσεις. Η MetaByte Software καλύπτει τις νέες απαιτήσεις πληροφορικής της σύγχρονης Τουριστικής Αγοράς. Με έμπειρο προσωπικό στα τμήματα Ανάπτυξης Εφαρμογών, Πωλήσεων και Τεχνικής Υποστήριξης, καθώς και με ισχυρή τεχνογνωσία και προηγμένη τεχνολογία, βρίσκεται πάντοτε σε ετοιμότητα για να προσφέρει λύσεις, με άμεσο χρόνο ανταπόκρισης σε οποιαδήποτε επικοινωνία. (21)

Το πλήρες πακέτο υπηρεσιών που προσφέρει η MetaByte Software διευρύνει τον κύκλο εργασιών της τουριστικής επιχείρησης, συμβάλλοντας έτσι στην ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα της. Έτσι επιτυγχάνεται σημαντική μείωση του λειτουργικού κόστους ενώ παράλληλα βοηθάει στην πιο εύκολη και πιο αποδοτική εργασία με την υψηλότερη δυνατή αξιοπιστία. (21)

Το ξενοδοχειακό δωμάτιο του μέλλοντος φαίνεται να είναι εντελώς 'άδαιο', εκτός από έναν σταθμό επικοινωνίας ο οποίος θα αποτελείται από μια πολύ μεγάλη οθόνη LCD με σύστημα αναγνώρισης της φωνής, ένα πληκτρολόγιο και ένα εκτυπωτή. Θα είναι έτσι προγραμματισμένο το σύστημα ώστε με ευκολία θα προσαρμόζεται στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη του ξενοδοχείου με την εισαγωγή μια 'έξυπνης' κάρτας που θα την προμηθεύεται ο πελάτης από την υποδοχή του ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια του check-in. (21)

Οι πρώτες ιδέες για το δωμάτιο του μέλλοντος εμφανίστηκαν στην έκθεση EURHOTEC από το 1998, και φυσικά όλο και εξελίσσονται. Όπως έχει δηλώσει ο κ. Oliver Bernet διευθυντής νέων τεχνολογιών στην Swissotel, πριν το όραμα αυτό γίνει πραγματικότητα, τα ξενοδοχεία πρέπει να καταφέρουν να προσφέρουν στο πελάτη τους τα βασικά στοιχεία της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και των συστημάτων ηλεκτρονικής ψυχαγωγίας, που ήδη οι πελάτες στις μέρες μας έχουν στα σπίτια τους.

Αυτά επιγραμματικά είναι οι επίπεδες οθόνες τηλεόρασης, ο περιμετρικός ήχος, και το σύστημα Digital Video Data, DVD.

«Ο ταξιδιώτης ίσως μεταφέρει μαζί του τον δικό του εξοπλισμό, με αποτέλεσμα τα ξενοδοχεία να πρέπει να είναι έτοιμα και κατάλληλα εξοπλισμένα ώστε να επιτρέπουν την λειτουργία του. Βέβαια σύντομα αυτά τα συστήματα θα είναι άχρηστα, γιατί τα ξενοδοχεία θα πρέπει να προσφέρουν όλο τον μοντέρνο εξοπλισμό στον ταξιδιώτη και λύσεις πολύ πιο ευέλικτες».

(21)

Ο κ. Richard Hyde, διευθυντής ανάπτυξης marketing στα ξενοδοχεία Inter-Continental Hotels & Resorts, όπως έχει δηλώσει ότι σύμφωνα με την έρευνα που έκανε η εταιρία του οι ανάγκες των πελατών για τη νέα τεχνολογία πρέπει να ικανοποιούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι πανεύκολο για αυτούς να την εφαρμόσουν. Θα πρέπει οι πελάτες των ξενοδοχείων να μπορούν να συνδεθούν με το γραφείο τους χρησιμοποιώντας τα email, ή να έχουν πολύ εύκολη πρόσβαση στο Internet, να κάνουν χρήση του voice mail, και να έχουν υψηλών προδιαγραφών τηλεοράσεις. Για να γίνει αυτό πραγματικότητα είναι απαραίτητο τα ξενοδοχεία να έχουν την κατάλληλη καλωδίωση, τις σωστές πρίζες, ακόμα και τον σωστό φωτισμό για εργασία μέσα στο δωμάτιο. (21)

«Αυτό που είναι πολύ σημαντικό», τόνισε, «είναι η δυνατότητα από τον πελάτη να χρησιμοποιήσει όλα αυτά και μάλιστα να τα ελέγχει μόνος του. Οι διευθυντές των ξενοδοχείων πρέπει να κρατούν μια λεπτή ισορροπία μεταξύ των τεχνολογικών συστημάτων που απαιτούνται για την παραπάνω προσφορά προς τους πελάτες, και των εσόδων που φέρνει αυτή η επένδυση στο ξενοδοχείο. Αυτό είναι ένα σοβαρό τεχνικό πρόβλημα που έχουν να αντιμετωπίσουν τα ξενοδοχεία». (21)

Το ερώτημα είναι να διατηρήσουν τα ξενοδοχεία την υπάρχουσα μέχρι στιγμής υποδομή τους διακινδυνεύοντας να μην μπορούν να εξυπηρετήσουν στο άμεσο μέλλον τους πελάτες τους ή να επενδύσουν σε μια πιο μοντέρνα υποδομή που όμως στο πιο απώτερο μέλλον θα τους είναι άχρηστη; Η κοινή πρακτική που πρέπει να ακολουθήσουν τα ξενοδοχεία είναι να προσθέτουν επιπλέον καλωδίωση όταν κάνουν ανακαινίσεις έτσι ώστε όταν θα υπάρχει η αντίστοιχη τεχνολογική υποδομή να είναι έτοιμες οι καλωδιώσεις για την εφαρμογή της. (21)

Ο πλήρης έλεγχος του πελάτη του περιβάλλοντος του δωματίου του ήταν και το κύριο θέμα ανάλυσης που έκανε στα πλαίσια της EURHOTEC και ο κ. Jacques Levy, σύμβουλος ξενοδοχείων της εταιρίας Landis & Staefa. Ο κ. Levy είπε ότι η εφαρμογή συστημάτων ελέγχου ασφαλείας, φωτισμού, ανανέωσης του αέρα, επικοινωνίας, και ενέργειας μέσα σε κάθε δωμάτιο δηλ. ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δωματίου, Room Management System, (RMC) δίνει στους πελάτες μια εικόνα άνεσης, ενώ παράλληλα μειώνει τα κόστη του ξενοδοχείου. (21)

«Πριν ευχηθούμε στο πελάτη μας καληνύχτα, πρέπει να έχουν επιβεβαιώσει ότι του προσφέρουμε μια καλή νύχτα», είπε χαρακτηριστικά ο κ. Levy. «Τα ξενοδοχεία είναι πολύπλοκες εγκαταστάσεις και κατά συνέπεια καταναλώνουν πολύ ενέργεια. Παρόλα αυτά πολλά ξενοδοχεία τεσσάρων και πέντε ακόμα αστέρων δεν έχουν σύστημα RMC ή ακόμα και Σύστημα Διαχείρισης Κτιρίου Building Management System (BMS), και στον τομέα διοικούνται τελείως τυχαία. Στο μέλλον τα ξενοδοχεία θα διαθέτουν ολοκληρωμένα συστήματα RMC και BMS, και μάλιστα θα είναι φτιαγμένα που στην πραγματικότητα θα είναι ένα μόνο κεντρικό σύστημα, με αποτέλεσμα να έχουν σημαντικές μειώσεις στο κόστος λειτουργίας τους», πρόβλεψε ο κ. Levy. (21)

## **8.2 Το Ξενοδοχείο του μέλλοντος συνδυάζει την μοντέρνα τεχνολογία με τις ανάγκες των ταξιδιωτών**

- Εικονική πραγματικότητα
- Βιομετρικά συστήματα αναγνώρισης
- Και όχι μόνο αυτά... (21)

Στις μέρες μας στο πανεπιστήμιο του Houston στο Conrad N. Hilton College of Hotel and Restaurant Management μελετώνται τρία διαφορετικά σενάρια για τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Αυτά τα σενάρια εστιάζουν την προσοχή τους στα ακόλουθα:

- στα προβλήματα του ύπνου
- στην μείωση του άγχους
- και σε νέες αντιλήψεις ώστε το δωμάτιο του μέλλοντος να είναι πιο άνετο, ασφαλέστερο, πιο παραγωγικό για αυτούς που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους (21)

Σύμφωνα με τον πρύτανη του πανεπιστημίου κ. Alan Stutts, που είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση των θεωριών στο ξενοδοχείο που υπάρχει μέσα στο πανεπιστήμιο, «με τις συνεχείς τεχνολογικές αναβαθμίσεις και την αύξηση της χρήσης από την πλευρά των πελατών της τεχνολογίας οι ξενοδόχοι πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρουν διαμονή προσαρμοσμένη στις συγκεκριμένες ανάγκες του κάθε πελάτη σε ατομικό επίπεδο, (custom-design accommodations), ανάλογα με την ηλικία του, την υγεία του, την φύση της εργασίας του, το άγχος του, ακόμα και τις προτιμήσεις του σε amenities(εξοπλισμός σε λουτρα κλπ)». (21)

**8.2.1 Το Conrad Hilton College έχει σχεδιάσει τρία διαφορετικά δωμάτια τα οποία προσφέρουν:**

- Σύστημα αφύπνισης που ξυπνά τους πελάτες με προοδευτική αύξηση του φωτός και όχι με ηχητικό θόρυβο που είναι πολύ ενοχλητικός.
- Δωμάτια που διαμορφώνουν διαφορετικές συνθήκες φωτισμού, θορύβου, και θερμοκρασίας έτσι ώστε να δημιουργούν διαφορετικό περιβάλλον ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε πελάτη.
- Συστήματα κλειδώματος που βασίζονται σε κωδικούς σκανάροντας το δάκτυλο, ή την παλάμη ή τον αμφιβληστροειδή του ματιού του πελάτη.
- Παράθυρα που αντικαθίστανται με εικόνες που διαλέγει ο πελάτης από ηλεκτρονική σύστημα ώστε να βλέπει τοπία που θα του προκαλούν χαλάρωση.
- Η διάταξη των δωματίων θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να εξυπηρετεί τους γηραιότερους πελάτες, αφού όπως αναφέρεται ιδιαίτερα στις ΗΠΑ το 2010, το 50% του πληθυσμού θα είναι πάνω από 65 χρονών. Αυτές οι αλλαγές προϋποθέτουν διαφορετικό φωτισμό, ευκολότερη χρήση των επίπλων και του ανοίγματος των εσωτερικών θυρών, και ντουζ αντί για μπανιέρες.
- Με το άγγιγμα ενός κουμπιού ενεργοποίηση τέτοιων ακουσμάτων που θα χαλαρώνουν
- Εσωτερική διασκέδαση που θα βασίζεται στην εικονική πραγματικότητα
- Ηλεκτρονικά ελεγχόμενα στρώματα ώστε να ξεκουράζουν τα σώματα των πελατών
- Μέσα στα δωμάτια συστήματα για σωματική εξάσκηση των πελατών
- Διατροφή που θα είναι βασισμένη στην ενδυνάμωση της υγείας των πελατών και σε συγκεκριμένες δίαιτες. (21)

### **8.2.2 Ο Στόχος**

Ο στόχος για το δωμάτιο του μέλλοντος είναι η εξυπηρέτηση όλων των τύπων καλεσμένων ακόμα και εκείνων που έχουν συγκεκριμένες ανάγκες και αναπηρίες. Έρευνες έχουν δείξει ότι το στρες των πελατών αυξάνεται γιατί είναι χωρισμένοι από τις οικογένειες τους. Ως αποτέλεσμα, η τεχνολογία προσπαθεί να βρει τρόπους να συνδέσει τους πελάτες με τις οικογένειες τους με σχετικά χαμηλό κόστος. (21)

Επιπλέον, κάποιος από τους πελάτες μπορεί να θέλει αντί για καραμέλα στο μαξιλάρι του μια βιταμίνη, ή αντί για μπουρνούζι αθλητικά ρούχα, ή κάτι άλλο. Ο βασικός σκοπός όμως των ξενοδοχείων παραμένει ο ίδιος με το παρελθόν: να δώσουν στους πελάτες τους ένα άνετο μέρος να μείνουν και να κοιμηθούν. Τα επόμενα χρόνια, κάθε ξενοδοχείο από την χαμηλότερη κατηγορία μέχρι και τα πολυτελείας που δεν θα δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες του για μεγάλες ταχύτητες σύνδεσης στο Internet θα πρέπει να γνωρίζει ότι θα έχει ένα μεγάλο ανταγωνιστικό μειονέκτημα. (21)

### **8.2.3 Τι επιφυλάσσει το μέλλον:**

Βέβαια αυτή η εξυπηρέτηση είναι μόνο η αρχή! Τι άλλα προϊόντα και υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρουν τα ξενοδοχεία στο μέλλον; Τι μπορούν να περιμένουν οι πελάτες να βρουν στα δωμάτια τους το άμεσο μέλλον;

Φωτισμός και θερμοκρασία δωματίου που θα ενεργοποιείται με την θερμοκρασία του σώματος του πελάτη: Μόλις μπει ο πελάτης στο δωμάτιο ή περπατήσει στο διάδρομο του ξενοδοχείου το σύστημα θα ενεργοποιείται, ενώ με την αναχώρηση του θα σταματά τη λειτουργία του. (21)

Με αυτή την τεχνολογία, τα ξενοδοχεία θα έχουν καλύτερα αποτελέσματα στην μείωση της ενέργειας και στην μείωση του κόστους λειτουργίας τους. Οι πελάτες ως γνωστόν δεν θέλουν να περπατούν σε σκοτεινούς διαδρόμους, αλλά όταν φεύγουν από τα δωμάτια τους δεν ασχολούνται με το να σβήσουν τα φώτα, την θέρμανση, και τον εξαερισμό. Φορητά συστήματα αναγνώρισης



του πελάτη: Αυτά τα συστήματα, που σύντομα θα κυκλοφορήσουν, δίνουν στους υπαλλήλους του ξενοδοχείου τη δυνατότητα να αναγνωρίσουν αν ο πελάτης είναι στο δωμάτιο του και έτσι να μην τον ενοχλήσουν. Με αυτό τον τρόπο, και βελτιώνονται οι σχέσεις πελάτη – ξενοδοχείου, αλλά και το προσωπικό γλιτώνει χρόνο αφού δεν πάει στο δωμάτιο το χρονικό διάστημα που είναι μέσα ο πελάτης. (21)

Ασύρματα δίκτυα: Στα μεγάλα ξενοδοχεία τουλάχιστον είναι άκρως απαραίτητα συστήματα ασύρματα που θα παρακολουθούν όλες τις ενέργειες των υπαλλήλων είτε μεταξύ τους είτε σε σχέση με τους πελάτες.

Παραδείγματος χάριν, όταν η καμαριέρα φτιάξει το δωμάτιο ενός πελάτη, πατά ένα κουμπί στο ασύρματο φορητό της μηχανήμα, και αμέσως ενημερώνεται και το τμήμα των ορόφων, αλλά και η ρεσεψιόν, ότι το συγκεκριμένο δωμάτιο είναι έτοιμο. Έτσι λοιπόν, και καλύτερος θα είναι ο συντονισμός μεταξύ των τμημάτων και εξοικονόμηση χρόνου και κόστους θα υπάρχει. Η καλύτερη επικοινωνία έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας και της εξυπηρέτησης των πελατών. (21)

Σύστημα Voice over Internet provider (VOIP): Το σύστημα VOIP είναι μια τεχνολογία επικοινωνίας και αναμένεται να υιοθετηθεί από τον ξενοδοχειακό κλάδο τα επόμενα χρόνια. Οι πελάτες θα κερδίζουν από το χαμηλό κόστος και την υψηλή ποιότητα των τηλεφώνων μέσω του Internet. Όμως, επειδή τα τηλεφωνήματα αποτελούν πηγή εσόδων για το ξενοδοχείο, πολλά ξενοδοχεία αντιστέκονται σε αυτή την τεχνολογία. (20)

Υψηλής ποιότητας video conferencing: Μέχρι το 2004 ή το 2005 αναμένεται τα συστήματα υψηλής ποιότητας συνέδριο video conferencing να είναι πια κάτι κοινό μέσα στα ξενοδοχεία, με δεδομένο μάλιστα ότι το κόστος αυτής της επικοινωνίας όλο και μειώνεται. Τα ξενοδοχεία έτσι θα κερδίζουν έσοδα και θα προσελκύουν περισσότερους ταξιδιώτες που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους, όπως και συνέδρια, ενώ οι πελάτες θα απολαμβάνουν υπηρεσίες χαμηλού κόστους, υψηλή επικοινωνία, και συνέδρια με συμμετοχές από όλα τα μέρη του κόσμου. (21)

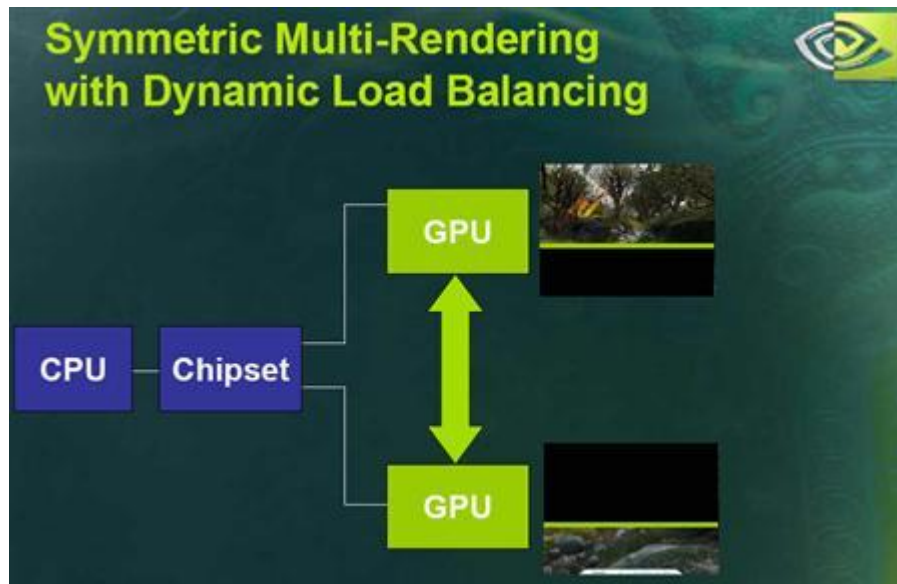
Ασύρματα Property Management System (PMS): Αυτό το ασύρματο φορητό σύστημα που είναι λίγο μεγαλύτερο από ένα PalmPilot, επιτρέπει στο προσωπικό του ξενοδοχείου να κάνει check in σε ένα πελάτη, να βρει ένα δωμάτιο στα πολύ μεγάλα ξενοδοχεία, να εκδώσει ένα κλειδί, να πληρωθεί με πιστωτική κάρτα, να πάρει την υπογραφή του πελάτη, και να καταγράψει τις προτιμήσεις και τα σχόλια ενός πελάτη. Όλες αυτές οι πληροφορίες στέλνονται αυτόματα στο κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα του ξενοδοχείου. Τα συστήματα αυτά είναι ήδη διαθέσιμα στην αγορά και στα επόμενα χρόνια θα εξοπλίζουν πολλά ξενοδοχεία.

Επίσης, Με αυτό το σύστημα, τα ξενοδοχεία εξυπηρετούν καλύτερα τον πελάτη τους και διατηρούν λεπτομερή πηγή πληροφοριών. Οι συχνοί πελάτες μπορούν να κάνουν check in πολύ πιο γρήγορα, και το προσωπικό του ξενοδοχείου να έχει μπροστά του αμέσως τις πληροφορίες που χρειάζεται, ώστε στους καλύτερους πελάτες να δίνουν προσφορές και εκπτώσεις. (21)

Τα παραπάνω συστήματα είναι χρήσιμα για όλα τα ξενοδοχεία, είτε οι πελάτες τους ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους είτε για διακοπές. Στις μέρες μας, οι επαγγελματίες δουλεύουν και στο σπίτι τους ή παίρνουν τις οικογένειες τους όταν πάνε για μικρά ιδίως συνέδρια, ενώ οι τουρίστες που κάνουν διακοπές θέλουν να έχουν πρόσβαση στο email τους, και στο Internet. Έτσι τα δωμάτια των ξενοδοχείων δεν πρέπει να σχεδιάζονται αποκλειστικά για εκείνους που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους ή για εκείνους που ταξιδεύουν για διακοπές. Πρέπει να σχεδιάζονται για τον άνθρωπο του σήμερα που χρησιμοποιεί την τεχνολογία στις διακοπές του και συνδυάζει τις διακοπές του με την εργασία του. Τα πιο επιτυχημένα ξενοδοχεία δεν έχουν ως αγορά στόχο την μία ή την άλλη ομάδα, είναι ικανά να εξυπηρετήσουν και τις δύο. (21)

Βέβαια, αυτό δεν σημαίνει ότι κάθε πελάτης έχει μαζί του το κινητό του ή τον φορητό του υπολογιστή, και είναι πρόθυμος να χρησιμοποιήσει την υψηλή τεχνολογία. Πολλοί άνθρωποι ακόμα προτιμούν τις ανθρώπινες επαφές κατά την διάρκεια της διαμονής τους σε ένα ξενοδοχείο. Έτσι δεν πρέπει να νομίζουμε ότι η παραδοσιακή ρεσεψιόν, οι γκρουμ, το ταμείο, θα ανήκουν στο παρελθόν, αντίθετα θα είναι εκεί έτοιμοι να χρησιμοποιήσουν μόλις χρειαστεί τα πιο σύγχρονα τεχνολογικά συστήματα. (21)

(21)Πηγή:Metabyte Software



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9<sup>ο</sup>

### Η Επίδραση της τεχνολογίας και στα είδη καθαρισμού ενός Ξενοδοχείου.

Ένα επίσης σημείο που ενδιαφέρει τους ξενοδόχους είναι πέρα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ενός ξενοδοχείου, που βεβαίως και είναι καθοριστικές για την επιλογή του, πρωταρχικό ρόλο, όπως αποδεικνύουν και τόσες έρευνες, παίζει η καθαριότητα των χώρων του. Αρκετοί Έλληνες ξενοδόχοι έχουν συνειδητοποιήσει την ανάγκη αυτή και προς την ικανοποίηση της επενδύουν σε ανάλογες ενέργειες, όπως απόκτηση κατάλληλου εξοπλισμού, πρόσληψη ειδικού προσωπικού καθαριότητας, εκπόνηση προγραμμάτων εκπαίδευσης προσωπικού, χρήση φιλικών προς το περιβάλλον απορρυπαντικών, κ.ο.κ. Οι εταιρίες της αγοράς, που ειδικεύονται στον καθαρισμό ξενοδοχειακών μονάδων πολλαπλασιάζονται μέρα με τη μέρα, προσφέροντας, σε συνδυασμό με τις δυνατότητες της τεχνολογίας και την ελεύθερη διακίνηση ιδεών, ουσιαστικές λύσεις στους ξενοδόχους, που θέλουν η μονάδα τους να λάμπει!(22)

Τα σύγχρονα μηχανήματα και προϊόντα επαγγελματικού καθαρισμού συμβάλλουν σημαντικά στην εξοικονόμηση χρόνου και ενέργειας με ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής, δίνοντας την αίσθηση καθαριότητας σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου - από τους τοίχους και τα πατώματα, μέχρι και τον αέρα! Οι προμηθευτές των μηχανημάτων συνήθως προσφέρουν στους αγοραστές και εκπαίδευση του προσωπικού για τον άρτιο χειρισμό τους, μεγιστοποιώντας κατά αυτό τον τρόπο, τόσο την απόδοση των μηχανών, όσο και τα οφέλη της μονάδας από μια τέτοια αγορά. Βασικά κριτήρια επιλογής για την αγορά μιας μηχανής καθαρισμού είναι η αθόρυβη λειτουργία της, η απορροφητική ισχύς της, ο εργονομικός σχεδιασμός και βεβαίως η τιμή. Δυστυχώς ή ευτυχώς όμως, ακόμη και το πιο τέλειο μηχανήμα καθαρισμού, θαύματα δεν κάνει μόνο του. Χρειάζεται και τον κατάλληλο χειριστή, ο οποίος πρέπει να είναι εκπαιδευμένος. (22)

Σήμερα, λόγω του συνεχούς και αυξανόμενου ανταγωνισμού, οι περισσότερες εταιρίες στο κλάδο του επαγγελματικού καθαρισμού ξενοδοχείων προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένες στα αυστηρά ευρωπαϊκά στάνταρ ISO και HACCP. Σημαντικές εξελίξεις έχουν επιτευχθεί όμως τα τελευταία χρόνια και στην προστασία του περιβάλλοντος από τη χρήση καθαριστικών προϊόντων. Τελευταίο παράδειγμα, η εφαρμογή - από πέρσι - της κοινοτικής οδηγίας REACH (Registration, Evaluation, Authorisation, of Chemicals – Καταχώρηση, Αξιολόγηση, Αδειοδότηση Χημικών), που δίνει ώθηση στην παραγωγή, διάθεσή και χρήση οικολογικών χημικών καθαριστικών.(22)

Παράλληλα, αρκετές είναι και οι ξενοδοχειακές μονάδες της χώρας μας, που αναλαμβάνουν δράσεις για τη καθαριότητα των ακτών, αντιλαμβανόμενες πως το ξενοδοχείο τους ανήκει σε ένα τουριστικό σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών μιας περιοχής, εκτός του οποίου η επιβίωση του μπορεί να είναι δύσκολη. Ο σημερινός επισκέπτης ενός ξενοδοχείου δεν εντυπωσιάζεται πλέον από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, καθότι ανάλογα με το βαλάντιο του έχει και τις ανάλογες απαιτήσεις. Αυτό που αναζητάει όμως σε κάθε περίπτωση και επιβραβεύει με την επιστροφή του την επόμενη χρονιά είναι το καθαρό περιβάλλον, τόσο εντός, όσο και εκτός του ξενοδοχείου. (22)



Τη τελευταία δεκαετία, παρατηρείται μια σταθερά αυξανόμενη τάση στις προτιμήσεις των τουριστών, να αγοράζουν υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τουρισμό και τη φιλοξενία από επιχειρήσεις που διακρίνονται για την ευαισθησία τους ως προς την προστασία του περιβάλλοντος. Σε αυτήν την τάση η τουριστική βιομηχανία ανταποκρίνεται με σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και σε ανθρώπινο δυναμικό. Στόχος είναι η αύξηση της ανταγωνιστικότητας μέσα από την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, όσο και με την δημιουργία «πράσινων» ξενοδοχείων. (22)

### **9.1 ΠΡΑΣΙΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ**

Η δημιουργία των «πράσινων» ξενοδοχείων, εντάσσεται μέσα στη γενικότερη περιβαλλοντική πολιτική που ακολουθεί η εκάστοτε ξενοδοχειακή επιχείρηση. Οι συγκεκριμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εφαρμόζουν ολοκληρωμένα προγράμματα περιβαλλοντικής και οικολογικής διαχείρισης, τα οποία περιλαμβάνουν ανακύκλωση απορριμάτων, βιολογικό καθαρισμό, διαχείριση λυμμάτων, εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση χημικών καθαριστικών φιλικότερων προς το περιβάλλον και τον άνθρωπο. Χαρακτηριστικότερο παράδειγμα στην Ελλάδα αποτελεί η Aldemar η οποία εφαρμόζει τα τελευταία 10 χρόνια το περιβαλλοντικό πρόγραμμα "Mare Verde. (22)

Η δραστηριότητα μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων στην ελληνική αγορά έχει σαν συνέπεια το ανέβασμα του πήχη σε θέματα ποιότητας χώρων και προσφερόμενων υπηρεσιών, με άμεση συνέπεια και τη βελτίωση του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζουν το θέμα της καθαριότητας οι επαγγελματίες του χώρου. Ο επαγγελματικός καθαρισμός αποτελεί το συγκριτικό πλεονέκτημα κάθε ξενοδοχειακής μονάδας στην διαμόρφωση της κατάλληλης «ατμόσφαιρας» μέσα στους χώρους του ξενοδοχείου, επηρεάζοντας άμεσα το τουριστικό προϊόν και κατ' επέκταση τον πελάτη. (22)



Η «αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος» αποτελεί την βάση πάνω στην οποία οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις επαναπροσδιορίζουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Ο επαναπροσδιορισμός έγκειται στην απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος από την αύξηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. (21)

Είναι πλέον δεδομένο, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω ότι η καθαριότητα και υγιεινή των ξενοδοχειακών μονάδων είναι από τους παράγοντες επηρεασμού του πελάτη, ως προς την επιλογή του ξενοδοχείου. Όπως επίσης, ταξιδιώτες εμφανίζονται ολοένα και περισσότερο ευαισθητοποιημένοι σε θέματα που αφορούν την καθαριότητα και την υγιεινή των χώρων του ξενοδοχείου, όσο και σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος. Η καθαριότητα και η υγιεινή των χώρων των τουριστικών μονάδων, συμβάλουν ουσιαστικά στην αναβάθμιση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Στην ελληνική αγορά παρατηρείται όμως σημαντικό κενό στο τομέα της καθαριότητας και υγιεινής των ξενοδοχείων σε θέματα χρήσης καθαριστικών φιλικότερων προς το περιβάλλον, και πληροφόρησης των εμπλεκόμενων φορέων για τις τάσεις στο κλάδο του επαγγελματικού καθαρισμού. (21)

Κρίνοντας από τον αριθμό οργανωμένων τμημάτων περιβαλλοντικής και οικολογικής διαχείρισης σε αλυσίδες ξενοδοχείων, ή από μικρότερες ξενοδοχειακές μονάδες που έχουν λάβει ή είναι στην διαδικασία απόκτησης Ευρωπαϊκών οικολογικών σημάτων, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η χρήση οικολογικών προϊόντων καθαρισμού δεν έχει ευαισθητοποιήσει σε ικανοποιητικό βαθμό τους έλληνες ξενοδόχους. Παράλληλα η χρήση φθηνών χημικών καθαριστικών, χαμηλής ποιότητας, υπαγορεύεται συνήθως από την ανάγκη περιορισμού του κόστους. (21)

Σε αυτό το πλαίσιο η αλλαγή στην κοινοτική νομοθεσία με την της εφαρμογή της κοινοτικής οδηγίας REACH, δημιουργεί νέα δεδομένα στη διάθεση και χρήση οικολογικών καθαριστικών στα ελληνικά ξενοδοχεία.. (21)



## **9.2 Τεχνολογίες/Καινοτομίες στα μηχανήματα και προϊόντα καθαρισμού**

Η αγορά σήμερα προσφέρει μια μεγάλη γκάμα μηχανημάτων επαγγελματικού καθαρισμού και χημικά καθαριστικά. Οι εταιρίες στο κλάδο του επαγγελματικού καθαρισμού των ξενοδοχείων προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένες στα αυστηρά ευρωπαϊκά στάνταρ ISO και HACCP. Παράλληλα ο έντονος ανταγωνισμός των εταιριών του κλάδου έχει ως αποτέλεσμα την εξέλιξη και την υιοθέτηση καινοτομιών στον τομέα των μηχανημάτων.

Στα μηχανήματα καθαρισμού οι τεχνολογικές εξελίξεις είναι περιορισμένες, και σύμφωνα με το κύριο Νίκο Πετάλα , γενικό διευθυντή της εταιρίας Petaco υπάρχουν περισσότερες καινοτομίες και βελτιώσεις στα μηχανήματα επαγγελματικού καθαρισμού που αφορούν στην μεγαλύτερη αντοχή, αξιοπιστία, την μεγαλύτερη αυτονομία και εξοικονόμηση χρόνου και ενέργειας, η μεγαλύτερη ευχρηστία, ο μικρότερος θόρυβος και η μείωση του κόστους παραγωγής.



## Ατμοκαθαριστές

Σημαντικότερη τεχνολογική εξέλιξη στο τομέα των μηχανημάτων αποτελούν οι ατμοκαθαριστές. Διακρίνονται από πληθώρα εφαρμογών καθαρισμού και απολύμανσης στους χώρους του ξενοδοχείου και εφαρμογές οικολογικής αποπαρασίτωσης και εξουδετέρωσης αλλεργιογόνων από κρεβάτια & στρώματα. . Με αυτή τη μέθοδο ο ατμός με τη πίεση καθαρίζει και απολυμαίνει του χώρους του ξενοδοχείου χωρίς τη χρήση χημικών αφήνοντας μια καθαρή και υγιεινή ατμόσφαιρα. Τα συγκεκριμένα μηχανήματα συχνά ενσωματώνονται στα προγράμματα HACCP.

Τα επαγγελματικά μηχανήματα καθαρισμού διαφέρουν σε σχέση με το μέγεθος, την ισχύ, τη χωρητικότητα, το βάρος, τις διαστάσεις ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου και από ξενοδοχεία διάφορων μεγεθών.

Σημαντικές προοπτικές για τεχνολογικές εξελίξεις εστιάζονται κυρίως στο τομέα της παραγωγής χημικών καθαριστικών, κυρίως λόγω της εφαρμογής της κοινοτικής οδηγίας REACH (Registration, Evaluation, Authorisation, of Chemicals – Καταχώρηση, Αξιολόγηση, Αδειοδότηση Χημικών).

Η εφαρμογή της συγκεκριμένης οδηγίας αναμένεται να δώσει ώθηση στην παραγωγή, διάθεσή και χρήση οικολογικών χημικών καθαριστικών.

Χαρακτηριστική είναι η δήλωση του κυρίου Δημήτρη Καλπακίδη, CCE Business Unit Manager της εταιρίας Karcher στο TravelDailyNews, ο οποίος αναφέρει « Η κοινοτική οδηγία REACH θα δημιουργήσει καινούργια δεδομένα τόσο στους κατασκευαστές όσο και στους χρήστες όπως είναι οι ξενοδοχειακές μονάδες των χημικών καθαριστικών».

Η εφαρμογή της συγκεκριμένης οδηγίας επιβάλλει στις βιομηχανίες χημικών, που παράγουν ή εισάγουν και διακινούν στην Ευρωπαϊκή Ένωση χημικά, να παρέχουν επαρκεί στοιχεία για την ασφάλεια των χημικών που παράγουν. Με την εφαρμογή της οδηγίας, το βάρος της απόδειξης για την επικινδυνότητα ενός χημικού για τον άνθρωπο και το περιβάλλον μεταφέρετε στις βιοχημανίες χημικών. Ταυτόχρονα ενισχύει την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία στην παραγωγή νέων χημικών φιλικότερα προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον.

Η αλλαγή αυτή στην κοινοτική νομοθεσία θα διαφοροποιήσει τα επόμενα χρόνια την ευρωπαϊκή αγορά χημικών καθαριστικών, καθώς οι βιομηχανίες καλούνται να εναρμονιστούν με την οδηγία μέσα στα επόμενα χρόνια. Αυτή η εξέλιξη θα επηρεάσει αντίστοιχα και την χρήση οικολογικών χημικών καθαριστικών στις ξενοδοχειακές μονάδες.

### **9.3 Ανάγκη για μεγαλύτερη Εξειδίκευση του Προσωπικού Καθαριότητας**

Τα σύγχρονα μηχανήματα και προϊόντα επαγγελματικού καθαρισμού συμβάλλουν σημαντικά στην εξοικονόμηση χρόνου και ενέργειας με ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής. Το εργατικό κόστος αποτελεί το 80- 85% του συνολικού κόστους καθαριότητας ενός ξενοδοχείου.

Το προσωπικό που εμπλέκεται στον τομέα της καθαριότητας αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα που προσδιορίζει και εξασφαλίζει το επίπεδο ποιότητας της καθαρότητας και καθαριότητας των χώρων και της ατμόσφαιρας που επικρατούν μέσα στους χώρους του ξενοδοχείου.

Υπάρχουν όμως σημαντικά κενά και ελλείψεις στην εκπαίδευση και στην εξειδίκευση του προσωπικού που απασχολείται στον τομέα της καθαριότητας και της υγιεινής του ξενοδοχείου.

Το επίπεδο κατάρτισης του προσωπικού παρουσιάζεται χαμηλό κυρίως λόγω έλλειψης εξειδικευμένης κατάρτισης στις σχολές στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και στην εποχικότητα των περισσότερων ξενοδοχειακών μονάδων.

Προς την κατεύθυνση της ολοκληρωμένης και εξειδικευμένης κατάρτισης το προσωπικό που απασχολείται στον τομέα της καθαριότητας των ξενοδοχειακών μονάδων οι εταιρίες που παρέχουν προϊόντα και μηχανήματα επαγγελματικού καθαρισμού προσφέρουν και ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης του αντίστοιχου προσωπικού.

Τα προγράμματα εκπαίδευσης συνήθως περιλαμβάνουν τόσο θεωρητική εκπαίδευση με χρήση σύγχρονου οπτικοακουστικού υλικού και διοργάνωση εξειδικευμένων σεμιναρίων όσο και με πρακτική εκπαίδευση πάνω στα προϊόντα και τα μηχανήματα καθαρισμού.

Η εξειδίκευση των εργαζομένων στον τομέα της καθαριότητας κυρίως σε θέματα τεχνικών δεξιοτήτων συμβάλει στην διασφάλιση ποιοτικών κριτηρίων, στην αύξηση της παραγωγικότητας, την αποφυγή καθυστερήσεων και παραπόνων και το σημαντικότερο στη μείωση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης.

Η JohnsonDiversey, στα 118 χρόνια εμπειρίας της και με ηγετική θέση στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων καθαρισμού και υγιεινής, σε περισσότερες από 60 χώρες σε όλο τον κόσμο, έχει σαν σκοπό να προσφέρει με το εξειδικευμένο προσωπικό της, ολοκληρωμένων λύσεων καθαρισμού και υγιεινής μέσα από πρωτοποριακές υπηρεσίες στις τουριστικές επιχειρήσεις, τέτοιες που να υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών με:

- Καινοτόμα προϊόντα, μηχανήματα, εργαλεία και συστήματα καθαρισμού.
- Εκπαίδευση προσωπικού, μεθοδολογία καθαρισμού και υπηρεσίες ελέγχου.
- Ασφάλεια προσωπικού και περιβαλλοντική ευαισθησία. (22)

Η JohnsonDiversey απευθύνεται σε κάθε επιχείρηση της καταλυματικής βιομηχανίας όπως ξενοδοχεία, κρουαζιερόπλοια, επιχειρήσεις μαζικής εστίασης, επαγγελματικά πλυντήρια ρούχων, νοσοκομεία, αλλά και σε συνεργεία καθαρισμού, χώρους αποθηκών & ψυγείων, στη βιομηχανία τροφίμων & ποτών, με εφαρμογές:

- Καθαρισμού και υγιεινής δαπέδων και επιφανειών,
- Καθαρισμού και υγιεινής χώρων παρασκευής και επεξεργασίας τροφίμων,
- Καθαρισμού και υγιεινής πιάτων και σκευών,
- Προσωπικής υγιεινής και φροντίδας,
- Μηχανικού καθαρισμού δαπέδων και επιφανειών,
- Καθαρισμού και υγιεινής υφασμάτων,
- Απόσμησης χώρων,
- Απόφραξης και συντήρησης σωληνώσεων και αποχετεύσεων,
- Καταπολέμησης παρασίτων. (22)

Σε κάθε έναν από αυτούς τους τομείς αγοράς, η JohnsonDiversey παρέχει οτιδήποτε χρειάζεται ο πελάτης για την ενδυνάμωση της φήμης, την προστασία του εμπορικού ονόματος και τη διατήρηση των υψηλότερων προτύπων ασφάλειας, αποδοτικότητας μέσα από την καθαριότητα & υγιεινή της επιχείρησης του. (22)

## **9.4 Προϊόντα και Συστήματα**

Η πολύχρονη εμπειρία και η διαρκής προσπάθεια για την δημιουργία και ανάδειξη νέων προϊόντων και καινοτομιών οδήγησαν στη δημιουργία ολοκληρωμένων λύσεων, όπως:

- το Πρόγραμμα Ασφαλούς Διαχείρισης Τροφίμων SafeKitchen <sup>™</sup> με βάση τις επιταγές της νομοθεσίας και του HACCP , απαραίτητο για κάθε επαγγελματική κουζίνα,
- τις επαναστατικές σφραγισμένες, φιλοπεριβαλλοντικές συσκευασίες ειδικών υπερσυμπυκνωμένων προϊόντων κουζίνας Safepack <sup>™</sup>
- τα ελκυστικά dispensers κρεμοσάπουνου SoftCare line με επώνυμα ευρέως γνωστά κρεμοσάπωνα και ντους πολυτελείας Dove & Lux
- το ευέλικτο, φορητό σύστημα αυτόματης αραίωσης JFlex <sup>™</sup> , που εξασφαλίζει εξοικονόμηση κόστους, ασφάλεια και ευκολία στη χρήση.
- τα ελβετικής προέλευσης μηχανήματα αλλά και χημικά της TASKI , που καθιστούν τον καθαρισμό όλων των χώρων. (22)

Πιο συγκεκριμένα: Η σειρά TASKI , δεν εξαντλείται όμως απλώς στα μηχανήματα, εργαλεία και προϊόντα καθαρισμού. Σκοπός της είναι να ανταποκρίνεται στις διαρκείς ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών , απλουστεύοντας τη δουλειά τους, μειώνοντας σημαντικά την προσπάθεια, το χρόνο και το εργατικό κόστος. Στην TASKI , η παραγωγικότητα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το βαθμό ικανοποίησης του χρήστη από τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί στην εργασία του, γι' αυτό και κάθε μοντέλο TASKI σχεδιάζεται με γνώμονα την εργονομία, την ευελιξία και την ασφάλεια, ενσωματώνοντας όλα τα νομοθετικά, περιβαλλοντικά πρότυπα και κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. (22)



## Περιβαλλοντική συνείδηση

Τα προϊόντα της JohnsonDiversey βρίσκονται ανάμεσα στα πιο φιλοπεριβαλλοντικά της βιομηχανίας . Βοηθούν με το να χρησιμοποιούν τα προϊόντα μας με ασφαλή και αποτελεσματικό τρόπο. Η εταιρεία έχει αναπτύξει τα τελευταία χρόνια έντονη φιλοπεριβαλλοντική δράση με πρωτοβουλίες, χορηγίες και συνεργασίες με κοινωφελή ιδρύματα σε όλο το κόσμο. (22)

Το πλεονέκτημα της JohnsonDiversey : Εστιάζεται εν γένει, στο να κάνουμε πιο απλή τη ζωή σας απαλλάσσοντάς σας από τις έγνοιες για καθαρισμό και υγιεινή των εγκαταστάσεων σας. Αυτό το επιτυγχάνουμε:

- Επενδύοντας χρόνο στο να αφουγκραζόμαστε, να κατανοούμε και να ανταποκρινόμαστε ξεχωριστά στις ανάγκες του καθένα σας.
- Δείχνοντας προσωπικό ενδιαφέρον να διασφαλίσουμε ότι οι εγκαταστάσεις σας είναι συνεχώς καθαρές, ασφαλείς και ελκυστικές.
- Επιδιώκοντας τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και μοναδικών υπηρεσιών με γνώμονα την αύξηση της κερδοφορίας σας. (22)



## **9.5 ΓΕΝΙΚΑ**

Η Ελλάδα αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς για τους πολίτες της E.E. και όχι μόνο. Τόσο ο φυσικός της πλούτος, όσο και οι άριστες κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν (μεσογειακό κλίμα) συνεισφέρουν θετικά στην εκλογή της χώρας μας ανάμεσα σε άλλους τουριστικούς προορισμούς. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τα ξενοδοχειακά συγκροτήματα εν γένει, καλύπτουν με τις υλικοτεχνικές τους υποδομές τις ανάγκες του τουριστικού κοινού, το οποίο διαρκώς γίνεται όλο και πιο απαιτητικό σε θέματα ποιότητας και διατήρησης των περιβαλλοντικών πόρων.

Αυτή τη συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη για ποιότητα έρχεται να καλύψει η εφαρμογή των ΑΠΕ (ανανεώσιμες πηγές ενέργειας) στα ξενοδοχειακά συγκροτήματα και να δώσει μία διαφορετική επενδυτική πνοή στον τουριστικό κλάδο. Στην Ελλάδα η τουριστική βιομηχανία αποτελεί βασικό πυλώνα της εθνικής οικονομίας, ενώ παράλληλα έχει συντελέσει θετικά και στην περιφερειακή κατανομή του εισοδήματος. Έχοντας σαν αποτέλεσμα τη συγκράτηση του πληθυσμού στην ύπαιθρο, την πολιτιστική επικοινωνία και την άμβλυση των διαφορών. Παρόλα αυτά, δεδομένων των συνεχών αλλαγών στο τουριστικό κλάδο, εκφράζονται ανησυχίες και προβληματισμοί σχετικά με το μέλλον των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Οι ανησυχίες αυτές αφορούν κυρίως το έντονο ανταγωνιστικό κλίμα που επικρατεί ανάμεσα στον ελληνικό τουριστικό κλάδο και σε άλλες τρίτες χώρες της Μεσογείου, όπως η Τουρκία, η Αίγυπτος, η Τυνησία και το Μαρόκο. Χώρες οι οποίες δεν έχουν χαρακτηριστεί σαν παραδοσιακοί τουριστικοί προορισμοί, εν αντιθέσει με την Ισπανία, την Πορτογαλία και την Ιταλία. (22)

Στις χώρες αυτές, τα ξενοδοχειακά καταλύματα είναι σε θέση να λειτουργούν με συγκριτικά χαμηλότερο κόστος και κατά συνέπεια να διαθέτουν το τουριστικό τους προϊόν σε χαμηλότερες τιμές και έτσι να αποκτούν συγκριτικό πλεονέκτημα, έναντι των ελληνικών επιχειρήσεων. Οι ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και επιπλέον να αυξήσουν την κερδοφορία τους, μέσα σε στο συνεχές ανταγωνιστικό περιβάλλον, θα πρέπει να στοχεύσουν στην γενικότερη αναβάθμιση και ανάπτυξη του κλάδου τους.(22)

Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να προβούν σε βελτίωση των τουριστικών υποδομών. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιοποίηση των ΑΠΕ μέσω νέων τεχνολογιών που θα διατηρήσουν την αυθεντικότητα και την ιδιαιτερότητα του κάθε τόπου.(22)

Κάθε ανανεώσιμη πηγή ενέργειας μπορεί να βρει εφαρμογή σε διαφορετικές δραστηριότητες της ξενοδοχειακής μονάδας, αποφέροντας ενεργειακό κέρδος, μειώνοντας τους εκπεμπόμενους ρύπους του, συμβάλλοντας τελικά στην διατήρηση του οικοσυστήματος. Πληθώρα νέων τεχνολογικών λύσεων που κάνουν χρήση των ΑΠΕ, μπορούν να εφαρμοστούν στα ξενοδοχεία για να βελτιώσουν πρωτίστως την ενεργειακής του διαχείρισης. (22)

Πιο συγκεκριμένα, η χρήση των συστημάτων που χρησιμοποιούν σαν καύσιμη ύλη την βιομάζα, μπορεί να ικανοποιήσει ανάγκες του ξενοδοχείου για θέρμανση χώρων και παραγωγή ζεστού νερού. Η χρήση βιομάζας έχει καταφέρει να μειώσει το μέγεθος του λέβητα, για δεδομένη θερμαντική ισχύ, και να επιφέρει καλύτερη ποιότητα καύσης δηλαδή, μείωση των εκπομπών ρύπων. Παράλληλα, η εφαρμογή του σε ξενοδοχεία, ενισχύει την οικολογική τους συνείδηση, βελτιώνει την περιβαλλοντική τους διάσταση, γεγονός που αντικατοπτρίζεται στο τουριστικό κοινό. Πηγαίνοντας ένα βήμα παραπέρα, θέτει τις προϋποθέσεις για την ένταξη της ξενοδοχειακής μονάδας σε προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης όπως η κοινοτική οδηγία EMAS κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και. οικολογικού ελέγχου( ...και το διεθνές πρότυπο ISO 14000 . (22)

Η ηλιακή ενέργεια μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την θέρμανση χώρων. Οι συλλέκτες αέρος είναι επίπεδοι ηλιακοί συλλέκτες με απορροφητικές επιφάνειες και δύνανται να τοποθετηθούν στις νότιες προσόψεις του κτιρίου και θερμαίνουν τα νότια δωμάτια. Η χρήση τους μπορεί να μειώσει τα θερμικά φορτία που απαιτούνται κατά την χειμερινή περίοδο αλλά και βοηθούν στην ψύξη, τους θερινούς μήνες. Η κατανάλωση πετρελαίου και ηλεκτρικής ενέργειας μειώνεται, και παράλληλα τα επίπεδα εκπομπής CO<sub>2</sub> παραμένουν χαμηλά.



Η χρήση της ηλιακής ενέργειας μπορεί να επεκταθεί και στην μαζική παραγωγή ζεστού νερού ,καθημερινής χρήσης και υπολοίπων εφαρμογών (π.χ. πισίνες), με παρεμβολή ηλιακών συλλεκτών ,τοποθετημένων είτε στο δώμα του ξενοδοχείου είτε στην σκεπή του, προσδίδοντας μία νέα αρχιτεκτονική άποψη αφού μειώνεται και την οπτική ρύπανση. Ο ηλιακός κλιματισμός με τεχνολογικά συστήματα απορρόφησης και προσρόφησης για ψύξη, πραγματοποιείται με χρήση του ζεστού νερού που παράγεται από τους ηλιακούς συλλέκτες και αποδίδει τα απαραίτητα θερμικά στοιχεία για την ψύξη του χώρου. Εξοικονομείται έτσι ηλεκτρική ενέργεια από τη χρήση των συμβατικών κλιματιστικών και μειωμένου χρήση χημικών ουσιών (Freon) που καταστρέφουν το όζον. (22)

Παράλληλα με εγκατάσταση φωτοβολταϊκών κυττάρων επιτυγχάνεται μετατροπή της ηλιακής ακτινοβολίας σε ηλεκτρική αποτελώντας αξιόπιστη λύση για ήδη υπάρχοντα ξενοδοχειακά συγκροτήματα όσο και για αυτά που βρίσκονται στη φάση της ανέγερσης. Η χρήση τους μπορεί να καλύψει μεγάλο μέρος των ηλεκτρικών αναγκών ακόμα και σε απομακρυσμένες περιοχές. Στην ίδια λογική υπάγονται και τα συστήματα που εκμεταλλεύονται το αιολικό δυναμικό της περιοχής με εγκαταστάσεις ανεμογεννητριών, καθιστώντας την ενέργεια του ανέμου το φθηνότερος τρόπος παραγωγής ηλεκτρισμού. Τέλος, η χρήση της γεωθερμικής ενέργειας, με την χρήση αντλιών θερμότητας, εξασφαλίζει την μεγάλες ποσότητες ενέργειας με πολύ χαμηλό κόστος. Αυτό επιτρέπει την φθηνή παροχή θερμότητας, ειδικά κατά την διάρκεια των χειμερινών μηνών τόσο για την θέρμανση χώρων όσο και για άλλες δραστηριότητες όπως θέρμανση νερού πισίνας και συνεχή τροφοδοσία ζεστού νερού χρήσης. (22)

## **9.6 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

Τα κύρια πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των ΑΠΕ στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι η σταθεροποίηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και των υπόλοιπων αερίων του θερμοκηπίου καθώς επίσης και η ορθολογική χρήση των ήδη υπάρχοντων πηγών ενέργειας. Η φιλικότητα τους ως προς το περιβάλλον ενισχύει την ανταγωνιστικότητά τους ,προσελκύοντας το τουριστικό κοινό ,ζητώντας του παράλληλα να γίνει αρωγός σε αυτή τους την προσπάθεια για μειωμένη περιβαλλοντική ρύπανση και καλύτερη ποιότητα ζωής. Χωρίς αμφιβολία, η ταχύρρυθμη ανάπτυξη των ΑΠΕ και η συμμετοχή τους στο ενεργειακό γίγνεσθαι αποτελεί σήμερα, μαζί με την εξοικονόμηση ενέργειας, το βασικό εργαλείο ενεργειακής και περιβαλλοντικής πολιτικής σε εθνικό, Ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Η προώθηση νέων, εναλλακτικών και ιδιαίτερος κερδοφόρων μορφών τουρισμού γίνεται παράγοντας βελτίωσης της ποιότητας ζωής ενώ καλλιεργείται παράλληλα και η ευρύτερη οικολογική συνείδηση των πολιτών. (22)

(22)Πηγή:Travel Daily News



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10<sup>ο</sup>**

### **Τουρισμός, Ενέργεια, Περιβάλλον, Ανάπτυξη. Ταυτοποίηση του προβλήματος, λύσεις και προτάσεις**

Είναι γενικά αποδεκτό ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις σήμερα αντιμετωπίζουν την ενέργεια σαν αναγκαίο κακό και όχι σαν μια παράμετρο του κόστους που επιδέχεται επεμβάσεων και ουσιαστικής διαχείρισης. Οι διακεκριμένοι ομιλητές μας, έρχονται να καταρρίψουν αυτήν την εντύπωση και αφού φωτογραφίσουν τη κατάσταση σήμερα, να παρουσιάσουν τη «φτηνή», οικολογικά φιλική ενέργεια ως τη μόνη εναλλακτική. (23)

Το θέμα της φτηνής, περιβαλλοντικά φιλικής ενέργειας είναι σήμερα στο επίκεντρο της δημοσιότητας και «καίει» όσο ποτέ. Το ΣΙΔ(Συμβούλιο Ιδεών & Δράσης) χειρίζεται τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) με ρεαλισμό και τις παρουσιάζει στο forum ως μια απτή πραγματικότητα, ως μια κίνηση συνείδησης, σύνεσης και συμφέροντος. Τέλος, ανοίγουμε το κεφάλαιο νέων εναλλακτικών μορφών ενέργειας (φωτοβολταϊκή, γεωθερμική, αιολική) μέσα από το νέο Αναπτυξιακό νόμο, αναλύοντας τις ευκαιρίες και προτείνοντας λύσεις στον Ξενοδόχο. (23)

#### **10.1 Εφαρμογές & Οφέλη της Τεχνολογίας στον Τουρισμό**

Σήμερα στην Ελλάδα λειτουργούν ξενοδοχειακές μονάδες κάνοντας εκτεταμένη χρήση της ηλιακής ενέργειας και ορθολογική χρήση των υδάτινων πόρων εφαρμόζοντας νέες τεχνολογίες. Πλαισιώνουμε το παράδειγμά τους με εμπειριστατωμένη τεκμηρίωση, αριθμούς και εμπειρία και ανοίγουμε διάλογο με στόχο την εφαρμογή ανάλογων πρακτικών και τεχνολογιών σε κάθε μεγέθους ξενοδοχειακή μονάδα. (23)

Αποδεικνύει στη πράξη ότι μια επιχείρηση που λειτουργεί κάνοντας χρήση των ΑΠΕ μειώνει σημαντικά το λειτουργικό της κόστος, βελτιώνει την εμπορική της εικόνα, συνεισφέρει στην προστασία του περιβάλλοντος και γίνεται οδηγός εξέλιξης και παράδειγμα στις τοπικές κοινωνίες. Τονίζει τέλος την αναγκαιότητα ανάληψης δράσης από τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες που σύντομα θα έρθουν αντιμέτωποι με νέες, αυστηρότερες κοινοτικές οδηγίες. (23)

Για τον ξενοδοχειακό τομέα επί του παρόντος υπάρχει μια ευρεία επιλογή τεχνολογιών βιομάζας για την ικανοποίηση των αναγκών θέρμανσης χώρου και παραγωγής ζεστού νερού (λέβητες βιομάζας με ονομαστική ισχύ που κυμαίνεται από 4 ως 400 kW). Αυτοί οι λέβητες διακρίνονται σύμφωνα με το είδος των εφαρμογών (κεντρική θέρμανση, παραγωγή ζεστού νερού) και ανάλογα με τον τύπο του καύσιμου που χρησιμοποιούν. (23)

Η Ελλάδα αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς για τους πολίτες της Ε.Ε. και όχι μόνο. Τόσο ο φυσικός της πλούτος, όσο και οι άριστες κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν (μεσογειακό κλίμα) συνεισφέρουν θετικά στην εκλογή της χώρας μας ανάμεσα σε άλλους τουριστικούς προορισμούς. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τα ξενοδοχειακά συγκροτήματα εν γένει, καλύπτουν με τις υλικοτεχνικές τους υποδομές τις ανάγκες του τουριστικού κοινού, το οποίο διαρκώς γίνεται όλο και πιο απαιτητικό σε θέματα ποιότητας και διατήρησης των περιβαλλοντικών πόρων. Αυτή τη συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη για ποιότητα έρχεται να καλύψει η εφαρμογή των ΑΠΕ στα ξενοδοχειακά συγκροτήματα και να δώσει μία διαφορετική επενδυτική πνοή στον τουριστικό κλάδο. Στην Ελλάδα η τουριστική βιομηχανία αποτελεί βασικό πυλώνα της εθνικής οικονομίας, ενώ παράλληλα έχει συντελέσει θετικά και στην περιφερειακή κατανομή του εισοδήματος. Έχοντας σαν αποτέλεσμα τη συγκράτηση του πληθυσμού στην ύπαιθρο, την πολιτιστική επικοινωνία και την άμβλυνση των διαφορών.

Παρόλα αυτά, δεδομένων των συνεχών αλλαγών στο τουριστικό κλάδο, εκφράζονται ανησυχίες και προβληματισμοί σχετικά με το μέλλον των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Οι ανησυχίες αυτές αφορούν κυρίως το έντονο ανταγωνιστικό κλίμα που επικρατεί ανάμεσα στον ελληνικό τουριστικό κλάδο και σε άλλες τρίτες χώρες της Μεσογείου, όπως η Τουρκία, η Αίγυπτος, η Τυνησία και το Μαρόκο. Χώρες οι οποίες δεν έχουν χαρακτηριστεί σαν παραδοσιακοί τουριστικοί προορισμοί, εν αντιθέσει με την Ισπανία, την Πορτογαλία και την Ιταλία. (23)

Στις χώρες αυτές, τα ξενοδοχειακά καταλύματα είναι σε θέση να λειτουργούν με συγκριτικά χαμηλότερο κόστος και κατά συνέπεια να διαθέτουν το τουριστικό τους προϊόν σε χαμηλότερες τιμές και έτσι να αποκτούν συγκριτικό πλεονέκτημα, έναντι των ελληνικών επιχειρήσεων. Οι ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και επιπλέον να αυξήσουν την κερδοφορία τους, μέσα σε στο συνεχές ανταγωνιστικό περιβάλλον, θα πρέπει να στοχεύσουν στην γενικότερη αναβάθμιση και ανάπτυξη του κλάδου τους. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να προβούν σε βελτίωση των τουριστικών υποδομών. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιοποίηση των ΑΠΕ μέσω νέων τεχνολογιών που θα διατηρήσουν την αυθεντικότητα και την ιδιαιτερότητα του κάθε τόπου. Κάθε ανανεώσιμη πηγή ενέργειας μπορεί να βρει εφαρμογή σε διαφορετικές δραστηριότητες της ξενοδοχειακής μονάδας, αποφέροντας ενεργειακό κέρδος, μειώνοντας τους εκπεμπόμενους ρύπους του, συμβάλλοντας τελικά στην διατήρηση του οικοσυστήματος. Πληθώρα νέων τεχνολογικών λύσεων που κάνουν χρήση των ΑΠΕ, μπορούν να εφαρμοστούν στα ξενοδοχεία για να βελτιώσουν πρωτίστως την ενεργειακής του διαχείρισης. (23)

Πιο συγκεκριμένα, η χρήση των συστημάτων που χρησιμοποιούν σαν καύσιμη ύλη την βιομάζα, μπορεί να ικανοποιήσει ανάγκες του ξενοδοχείου για θέρμανση χώρων και παραγωγή ζεστού νερού. Η χρήση βιομάζας έχει καταφέρει να μειώσει το μέγεθος του λέβητα, για δεδομένη θερμαντική ισχύ, και να επιφέρει καλύτερη ποιότητα καύσης δηλαδή, μείωση των εκπομπών ρύπων. Παράλληλα, η εφαρμογή του σε ξενοδοχεία, ενισχύει την οικολογική τους συνείδηση, βελτιώνει την περιβαλλοντική τους διάσταση, γεγονός που αντικατοπτρίζεται στο τουριστικό κοινό. Πηγαίνοντας ένα βήμα παραπέρα, θέτει τις προϋποθέσεις για την ένταξη της ξενοδοχειακής μονάδας σε προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης όπως η κοινοτική οδηγία EMAS και το διεθνές πρότυπο ISO 14000. (23)

## **10.2 Ηλιακή Ενέργεια**

Η ηλιακή ενέργεια μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την θέρμανση χώρων. Οι συλλέκτες αέρος είναι επίπεδοι ηλιακοί συλλέκτες με απορροφητικές επιφάνειες και δύνανται να τοποθετηθούν στις νότιες προσόψεις του κτιρίου και θερμαίνουν τα νότια δωμάτια. Η χρήση τους μπορεί να μειώσει τα θερμικά φορτία που απαιτούνται κατά την χειμερινή περίοδο αλλά και βοηθούν στην ψύξη, τους θερινούς μήνες. Η κατανάλωση πετρελαίου και ηλεκτρικής ενέργειας μειώνεται, και παράλληλα τα επίπεδα εκπομπής CO<sub>2</sub> παραμένουν χαμηλά. Η χρήση της ηλιακής ενέργειας μπορεί να επεκταθεί και στην μαζική παραγωγή ζεστού νερού, καθημερινής χρήσης και υπολοίπων εφαρμογών (π.χ. πισίνες), με παρεμβολή ηλιακών συλλεκτών, τοποθετημένων είτε στο δώμα του ξενοδοχείου είτε στην σκεπή του, προσδίδοντας μία νέα αρχιτεκτονική άποψη αφού μειώνεται και την οπτική ρύπανση. Ο ηλιακός κλιματισμός με τεχνολογικά συστήματα απορρόφησης και προσρόφησης για ψύξη, πραγματοποιείται με χρήση του ζεστού νερού που παράγεται από τους ηλιακούς συλλέκτες και αποδίδει τα απαραίτητα θερμικά στοιχεία για την ψύξη του χώρου. Εξοικονομείται έτσι ηλεκτρική ενέργεια από τη χρήση των συμβατικών κλιματιστικών και μειωμένου χρήσης χημικών ουσιών (Freon) που καταστρέφουν το όζον. (23)

Παράλληλα με εγκατάσταση φωτοβολταϊκών κυττάρων επιτυγχάνεται μετατροπή της ηλιακής ακτινοβολίας σε ηλεκτρική αποτελώντας αξιόπιστη λύση για ήδη υπάρχοντα ξενοδοχειακά συγκροτήματα όσο και για αυτά που βρίσκονται στη φάση της ανέγερσης. Η χρήση τους μπορεί να καλύψει μεγάλο μέρος των ηλεκτρικών αναγκών ακόμα και σε απομακρυσμένες περιοχές. Στην ίδια λογική υπάγονται και τα συστήματα που εκμεταλλεύονται το αιολικό δυναμικό της περιοχής με εγκαταστάσεις ανεμογεννητριών, καθιστώντας την ενέργεια του ανέμου το φθηνότερος τρόπος παραγωγής ηλεκτρισμού. (23)

Τέλος, η χρήση της γεωθερμικής ενέργειας, με την χρήση αντλιών θερμότητας, εξασφαλίζει την μεγάλες ποσότητες ενέργειας με πολύ χαμηλό κόστος. Αυτό επιτρέπει την φθηνή παροχή θερμότητας, ειδικά κατά την διάρκεια των χειμερινών μηνών τόσο για την θέρμανση χώρων όσο και για άλλες δραστηριότητες όπως θέρμανση νερού πισίνας και συνεχή τροφοδοσία ζεστού νερού χρήσης. (23)

Τα κύρια πλεονεκτήματα από την εφαρμογή των ΑΠΕ στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι η σταθεροποίηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και των υπόλοιπων αερίων του θερμοκηπίου καθώς επίσης και η ορθολογική χρήση των ήδη υπάρχοντων πηγών ενέργειας. Η φιλικότητα τους ως προς το περιβάλλον ενισχύει την ανταγωνιστικότητά τους ,προσελκύοντας το τουριστικό κοινό ,ζητώντας του παράλληλα να γίνει αρωγός σε αυτή τους την προσπάθεια για μειωμένη περιβαλλοντική ρύπανση και καλύτερη ποιότητα ζωής. Χωρίς αμφιβολία, η ταχύρυθμη ανάπτυξη των ΑΠΕ και η συμμετοχή τους στο ενεργειακό γίγνεσθαι αποτελεί σήμερα, μαζί με την εξοικονόμηση ενέργειας, το βασικό εργαλείο ενεργειακής και περιβαλλοντικής πολιτικής σε εθνικό, Ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Η προώθηση νέων, εναλλακτικών και ιδιαίτερος κερδοφόρων μορφών τουρισμού γίνεται παράγοντας βελτίωσης της ποιότητας ζωής ενώ καλλιεργείται παράλληλα και η ευρύτερη οικολογική συνείδηση των πολιτών. (23)

(23)Πηγή: ΣΙΑ(Συμβούλιο Ιδεών & Δράσης)ΣΕΤΕ

### **10.2.1 Περίπτωση εφαρμογής:**

#### **1. Ξενοδοχείο ΑΤΡΙΟΝ στο Ηράκλειο, Κρήτης**

Το 1984 εγκαταστάθηκε στο ξενοδοχείο ΑΤΡΙΟΝ στο Ηράκλειο της Κρήτης, σύστημα κεντρικής θέρμανσης με λέβητα πυρήνα. Δυο λέβητες πυρήνα (100.000 και 120.000 kcal/h) παράγουν ζεστό νερό για το κεντρικό σύστημα θέρμανσης του ξενοδοχείου.

Τις μέρες που δεν υπάρχει ανάγκη θέρμανσης, οι λέβητες παράγουν ζεστό νερό για τις χρήσεις ζεστού νερού (μετάδοση θερμότητας σε δυο δεξαμενές αποθήκευσης). (24)

(24) Πηγή: [www.bonair.gr](http://www.bonair.gr)

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητας (ΕΠΑΝ) περιλαμβάνει πολλά μέτρα για επιδοτήσεις συστημάτων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (έως 40% του συνολικού κόστους). Συντήρηση 4% Εξοπλισμός 68%

Οικονομικά κίνητρα

Ξενοδοχείο "Princess Lanassa"

Αντικατάσταση λαμπτήρων πυρακτώσεως με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης . Αισθητήρες παρουσίας και χρονοδιακόπτες (διάδρομοι-εξωτερικός φωτισμός). Key-card στο δωμάτιο. Εξοικονόμηση ενέργειας έως 40%. (25) Πηγή: Λαμπροπούλου Ελένη

#### **Ξενοδοχείο VICTORIA στο FREIBURG**

Το ξενοδοχείο VICTORIA στη Γερμανία είναι ένα πολύ καλό παράδειγμα έργου ΑΠΕ ιδιωτικής πρωτοβουλίας. Ως ξενοδοχείο, είναι μεγάλος ενεργειακός χρήστης, καταναλώνοντας 210,000 kWh ηλεκτρισμού και 450,000 kWh θερμότητας κάθε χρόνο. Αυτά τα ποσά της ενέργειας είναι αρκετά για 60 νοικοκυριά και θα μπορούσαν να καλύπτουν τις θερμικές ανάγκες 15 σπιτιών.



Οι ιδιοκτήτες του ξενοδοχείου αποφάσισαν να αντιμετωπίσουν τις μεγάλες ενεργειακές του ανάγκες αυξάνοντας την ενεργειακή απόδοση των συστημάτων του ξενοδοχείου και καλύπτοντας την απαιτούμενη ενέργεια με ποικιλία ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Σκοπός του έργου αυτού είναι η μείωση της ενεργειακής χρήσης και εξάρτησης, η αύξηση της ευαισθητοποίησης του κοινού, η προώθηση της οικολογικής συνείδησης και των θεμάτων ΑΠΕ στους ενοίκους.(26)

### Περιγραφή

Το ξενοδοχείο VICTORIA χρησιμοποιεί την πιο οικολογική τεχνολογία για να ελαχιστοποιήσει την κατανάλωση νερού, θερμότητας και ηλεκτρισμού. Για παράδειγμα, όλα τα μπάνια χρησιμοποιούν 30% λιγότερο νερό από το μέσο όρο των συμβατικών, τα minibars είναι επίσης 30% πιο αποδοτικά. Στο ξενοδοχείο δεν σερβίρονται τροφές με ρυπαντικές συσκευασίες και οι τροφές προέρχονται από τοπικές πηγές για να αποφεύγονται οι ρυπογόνες εκπομπές της μεταφοράς και να υποστηρίζεται η τοπική παραγωγή. Όλα τα απορρίμματα είναι ανακυκλώσιμα και όλα τα καθαριστικά φιλικά προς το περιβάλλον. Το ξενοδοχείο έχει ηλιακά πάνελ στην οροφή που τροφοδοτούν το 25% των δωματίων με ηλεκτρισμό. Το 2002, το παλιό σύστημα θέρμανσης αντικαταστάθηκε με ένα σύστημα για pellets. Το ξύλο προέρχεται από εγγυημένα αειφόρο πηγή. Το ξενοδοχείο έχει μερίδιο στο αιολικό πάρκο Etterheim από το οποίο τροφοδοτείται με 100,000 kWh το χρόνο. (26)

Αυτό το έργο υλοποιήθηκε με μοναδικό κίνητρο την ευαισθησία των ιδιοκτητών για το περιβάλλον και τη διάθεσή τους να τη μεταδώσουν στο κοινό λειτουργώντας την επιχείρησή τους όσο το δυνατό φιλικότερα προς το περιβάλλον. Συνεχώς επεκτείνουν τις προσπάθειες τους, για παράδειγμα το ξενοδοχείο προσφέρει δωρεάν εισιτήρια αστικών συγκοινωνιών στους ενοίκους του ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια της διαμονής τους. Επίσης νοικιάζει ποδήλατα.

## Αποτελέσματα

Το ξενοδοχείο VICTORIA έχει πετύχει το στόχο της 100% λειτουργίας του με ΑΠΕ. Το προσωπικό φροντίζει ώστε οι ένοικοι να ενημερώνονται για την οικολογική λειτουργία του ξενοδοχείου με τη διανομή φυλλαδίων και την επίδειξη των τεχνολογιών που χρησιμοποιούνται. Στο ξενοδοχείο έχουν απονεμηθεί πολλά βραβεία, ανάμεσα σε αυτά το Περιβαλλοντικό βραβείο το 2000 ως το πιο περιβαλλοντικά φιλικό ξενοδοχείο στη Γερμανία, το “Green Hotelier”, το “Energy Globe 2001”, το Περιβαλλοντικό βραβείο για επιχειρήσεις, και το 2002, στο περιοδικό “Der Feinschmecker”, ψηφίστηκε ως το καλύτερο ξενοδοχείο στη Γερμανία. (26)

Η τεχνική υποστήριξη του ξενοδοχείου ήταν ευθύνη του ενεργειακού κέντρου του Freiburg, του γραφείου μηχανικών «Solares Bauen» και του Πανεπιστημίου της Στουτγάρδης. Υπήρξαν επίσης επιχορηγήσεις από την κυβέρνηση της Γερμανίας και το δήμο ως αναφορά στα ηλιακά-φ/β. Το ξενοδοχείο αποτελεί επιτυχημένο παράδειγμα από περιβαλλοντική και από οικονομική άποψη. Είναι πρωτότυπο και δεν έχει ακόμη αντιγραφεί. Η διοίκηση του ξενοδοχείου πιστεύει ότι τα περιβαλλοντικά θέματα είναι πιο κρίσιμα σήμερα πιο ότι το 1999 που ξεκίνησε το έργο και τα εμπόδια για τη χρήση νέων τεχνολογιών λιγότερα. Το ξενοδοχείο VICTORIA όπως σημειώθηκε και παραπάνω λειτουργεί 100% με ΑΠΕ, και εξοικονομεί ετησίως 230,000 kg CO<sub>2</sub> και 300 SO<sub>x</sub>. (26)

<u>Τεχνολογία</u>	<u>Επίτευγμα</u>
Συστήματα φ/β	<u>7.6 kWp</u>
Θερμικά ηλιακά (ζεστό νερό χρήσης)	<u>30 m<sup>2</sup></u>
Θερμικά ηλιακά (ζεστό νερό χρήσης)	<u>30 m<sup>2</sup></u>
Μικρά εμπορικά αιολικά πάρκα ( <5 MW)	<u>1.3 MW</u>
Κατοικίες που θερμαίνονται με βιομάζα	<u>300 kW</u>
Κατοικίες που θερμαίνονται με βιομάζα	<u>300 kW</u>
Περιβαλλοντική διακήρυξη σε όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου	<u>20,000 ένοικοι το χρόνο</u>
Περιβαλλοντικές ξεναγήσεις	<u>1,000 άτομα το χρόνο</u>

(26) Πηγή: [www.energytraining4europe.org](http://www.energytraining4europe.org)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11°**

### **Έρευνα**

Ο Σκοπός του συγκεκριμένου κεφαλαίου είναι να περάσουμε το μήνυμα στον Επιχειρηματία του Τουρισμού ότι το νέο και τεχνολογικά προηγμένο δεν αποτελεί απειλή, αλλά, υπό προϋποθέσεις, συμβάλλει στην άμεση βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησής του. Επίσης ,απευθύνεται στον Ξενοδόχο, τον Τεχνικό προϊστάμενο τουριστικής επιχείρησης, Διευθυντή πωλήσεων και μάρκετινγκ, Διευθυντή Ανάπτυξης και ποιότητας, Διευθυντή, υποδιευθυντή ξενοδοχείου και σε όλα τα στελέχη του ξενοδοχείου πόσο σημαντική είναι η τεχνολογία. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι αφορά επιχειρήσεις όλων των μεγεθών και ιδιαίτερα μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις των οποίων η λειτουργική και οικονομική απόδοση εξαρτάται άμεσα από τη χρήση της τεχνολογίας. Προτείνει λύσεις, όμως και για τον ευαίσθητοποιημένο ιδιώτη. Για όλους αυτούς τους λόγους λοιπόν πραγματοποιήσα την παρακάτω έρευνα. Χρησιμοποιώντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο.

1. Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας; Και πόσα τμήματα εκμετάλλευσης (εστιατόριο..κτλ); Από πόσα άτομα αποτελείται το προσωπικό σας;
2. Με ποίο τρόπο γνωρίσατε και επιλέξατε το πρόγραμμα;
3. Ποια τα προγράμματα που χρησιμοποιούσατε πριν το πρόγραμμα; Αν χρησιμοποιούσατε;
4. Ποίες οι επιδόσεις του προσωπικού σύμφωνα με το πρόγραμμα στα παρακάτω τμήματα

	Άριστα	Πολύ καλά	Μέτρια	Όχι καλά
Τμήμα υποδοχής				
Υπηρεσία δωματίων				
Εστιατόριο-Μπαρ -Καφέ				
Γενική διεύθυνση				
Τμήμα κρατήσεων				
Τμήμα πωλήσεων				
Τμήμα Λογιστηρίου				

Τα τμήματα εκμετάλλευσης ή κέντρα-φορείς κόστους των τουριστικών εκμεταλλεύσεων ταξινομούνται στις εξής τρεις κατηγορίες: Κύρια, Βοηθητικά και Διάφορα.

1) Κύρια κέντρα-φορείς κόστους:

Κλάδος υπνοδωματίων

Κλάδος εστιατορίου – ταβέρνας

Κλάδος αναψυκτηρίων Α) πισίνας

B) παραλίας

Κλάδος εστιατορίου αυτοεξυπηρέτησης (self service)

Κλάδος μπαρ

Κλάδο συνεδρίων-κοινωνικών εκδηλώσεων

2) Βοηθητικά κέντρα κόστους:

Κλάδος σταθμού αυτοκινήτου (parking)

Κλάδος πλυντηρίου – σιδερωτήριου

Κλάδος μέσων μεταφοράς

Κλάδος καταστημάτων ειδών λαϊκής τέχνης

Mini Market (Τρόφιμα–Ποτά–Τσιγάρα-Εφημερίδες)

Επίσης, Στην κατηγορία αυτή ανήκουν διάφορες δραστηριότητες, που δεν αποτελούν κύρια δραστηριότητα όμως θεωρούνται αναγκαίες και προσδίδουν ποιότητα στις υπηρεσίες της ξενοδοχειακής επιχείρησης όπως:

3) Διάφορα κέντρα-φορείς κόστους

Αίθουσες τυχερών παιχνιδιών (μπιλιάρδα, ηλεκτρονικά παιχνίδια Internet), Κομμωτήρια, Τηλέφωνα, Γυμναστήρια, Σπορ Θαλάσσης, Εγκαταστάσεις Θαλασσοθεραπείας, Κινηματογράφοι, Νυχτερινά κέντρα διασκέδασης, Χρηματοθυρίδες (safe), Γήπεδα τένις, Mini golf. Οι προαναφερόμενες υπηρεσίες προσφέρονται άλλοτε δωρεάν και άλλοτε έναντι αμοιβής.

5. Πως χαρακτηρίζεται την εφαρμογή του προγράμματος στα παρακάτω τμήματα: Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

	Άριστα	Πολύ καλά	Μέτρια	Όχι καλά
Τμήμα υποδοχής				
Υπηρεσία δωματίων				
Εστιατόριο-Μπαρ -Καφέ				
Γενική διεύθυνση				
Τμήμα κρατήσεων				
Τμήμα πωλήσεων				
Τμήμα Λογιστηρίου				

6.Σύμφωνα με τις πληροφορίες που βρήκα τα πλεονεκτήματα του προγράμματος...είναι ότι... Γνώριζετε εσείς κάποια άλλα πλεονεκτήματα;

7.Όσον αφορά τα μειονεκτήματα εκτός από...γνώριζετε εσείς κάποια άλλα μειονεκτήματα είτε σε σχέση με την εφαρμογή του ή είτε σε σχέση με την προσαρμογή του υπαλληλικού προσωπικού;

8.Χρειάζεται προσθήκη προγραμμάτων ναί ή όχι; Αν ναί σε ποιά τμήματα;

9.Τα αποτελέσματα του προγράμματος έχουν αυξήσει το κέρδος, έχει παραμείνει σταθερό ή έχει προκαλέσει ζημιές;

10.Σε σχέση με το εξωτερικό είναι ισάξιο ναί ή όχι, δεν ξέρω?

11.Σε σχέση με προγράμματα άλλων επιχειρήσεων στην Ελλάδα είναι ισάξιο ναί ή όχι;

Παρακάτω παραθέτω την έρευνα μου, ευχαριστούμε για την συμμετοχή σας .

## **ΕΡΕΥΝΑ**

Χρησιμοποίησα τα παρακάτω ξενοδοχεία για το πρόγραμμα Αλέξανδρος Albatros Club (1), Panormos Village (2), Gorgona Hotel (3) ,Mykonos Adonis Hotel (4), The Dellian Collection Hotel(5), Elysium Hotel(6), Aegean Hotel(7).

1.Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας; Και πόσα τμήματα εκμετάλλευσης (εστιατόριο..κτλ); Από πόσα άτομα αποτελείται το προσωπικό σας

2.Με ποίο τρόπο γνωρίσατε και επιλέξατε το πρόγραμμα (διαφήμιση, έρευνα αγοράς;);

3.Ποια τα προγράμματα που χρησιμοποιούσατε πριν το πρόγραμμα ;Αν χρησιμοποιούσατε;

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ(Είναι πολυγλωσσικό πρόγραμμα ,έχει απεριόριστες δυνατότητες ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων και επεκτασιμότητας.Χρησιμοποιείτε σε όλα τα τμήματα)

	ΑΡ. ΔΩΜ.	ΑΡ. ΤΜΗΜΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΑΡ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΑΛΛΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ALBATROS CLUB (1)	32	2	13		✓	ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΑ
PANORMOS VILLAGE(2)	22	3	11	✓		ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΑ
GORGONA HOTEL(3)	39	4	15		✓	ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΑ
ΜΥΚΟΝΟΣ ΑΔΟΝΙΣ HOTEL(4)	25	3	10		✓	ΕΡΜΗΣ
THE DELLIAN COLLECTION HOTEL (5)	50	3	23	✓		ΕΡΜΗΣ
ELYSIUM HOTEL(6)	44	2	17		✓	ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΑ
ΑΕΓΕΑΝ HOTEL(7)	50	2	23		✓	ΕΡΜΗΣ

4.Ποιές οι επιδόσεις του προσωπικού σύμφωνα με το πρόγραμμα στα παρακάτω τμήματα. Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ -Καφέ, Γενική διεύθυνση ,Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ		ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
	ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Μέτρια	Μέτρια
2	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
3	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
4	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
5	Άριστα	Μέτρια	Μέτρια	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
6	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
7	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά

5.Πως χαρακτηρίζεται την εφαρμογή του προγράμματος στα παρακάτω τμήματα, Τμήμα υποδοχής , Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενικήδιεύθυνση, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

κρατήσεων, Τμήμα

#### Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
2	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
4	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
5	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Πολύ Καλά
6	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
7	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά

6. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που βρήκα Τα πλεονεκτήματα του προγράμματος Αλέξανδρος είναι ότι αρκετά εύχρηστο. Περιλαμβάνει τη διαχείριση τιμοκαταλόγων, διαθεσιμότητας, προσφορών, δωματίων. Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα πλεονεκτήματα;

7. Όσον αφορά τα μειονεκτήματα του προγράμματος. Εκτός από το κόστος Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα μειονεκτήματα. Είτε σε σχέση με την εφαρμογή του η είτε σε σχέση με την προσαρμογή του υπαλληλικού προσωπικού;

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Πολύ καλή βάση δεδομένων
2	Εμφανίζει όλες τις ενέργειες στο ίδιο παράθυρο
3	Απίστευτη καταχώρηση δεδομένων
4	Το πρώτο στα window s
5	Καταχώρηση πολλών δεδομένων, εύκολος χειρισμός
6	Βασισμένο στον ερμή, δεν κάνει κλείσιμο βραδιάς αν δεν έχει γίνει ολοκληρωμένη η κράτηση
7	Μεγάλη Βάση Δεδομένων
	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Αυστηρή συντήρηση
2	Κόστος
3	Κόστος
4	Κόστος
5	Κόστος
6	Κόστος
7	Κόστος

8. ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΝΑΙ Η ΟΧΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

1	Όχι
2	Όχι
3	Όχι
4	Όχι
5	Όχι
6	Όχι
7	Όχι



9.ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΧΟΥΝ ΑΥΞΗΣΕΙ ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ , ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΟ Η ΕΧΕΙ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΙ ΖΗΜΙΕΣ;

	ΕΣΟΔΑ	ΕΞΟΔΑ	ΖΗΜΙΕΣ
1	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
2	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
3	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
4	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
5	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
6	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
7	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου

10.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ, ΔΕΝ ΞΕΡΩ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΞΕΡΩ
1			✓
2			✓
3			✓
4	✓		
5	✓		
6			✓
7			✓

11.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	✓	
2	✓	
3	✓	
4	✓	
5	✓	
6	✓	
7	✓	

Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν το πρόγραμμα In Visio:Aks Porto Heli(1),Aks Hinitsa Hotel(2),Aks Anabelle village(3), Aks Minoa Palace (4),Aiolos Beach (5),Corfu Holiday Paradise(6),Kontokali Bay (7),Country Club Hotels(8),Avaris Hotel(9),Lindos Palace(10)

IN VISIO(Είναι ένα πρόγραμμα αρκετά ευέλικτο και σχεδιασμένο σε πρόγραμμα windows όπου όλες οι εργασίες γίνονται στην ίδια οθόνη).

1.Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας; Και πόσα τμήματα εκμετάλλευσης (εστιατόριο..κτλ); Από πόσα άτομα αποτελείται το προσωπικό σας;

2.Με ποίο τρόπο γνωρίσατε και επιλέξατε το πρόγραμμα (διαφήμιση; , έρευνα αγοράς;)

3.Ποια τα προγράμματα που χρησιμοποιούσατε πριν το πρόγραμμα ;Αν χρησιμοποιούσατε;

	ΑΡ ΔΩΜ	ΑΡ ΤΜΗΜΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΑΡ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΆΛΛΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
AKS PORTO HELI(1)	214	3	100		✓	Ερμής
AKS HINITTSA BAY(2)	216	3	105		✓	Ερμής
AKS ANABELLE VILLAGE(3)	530	4	210		✓	Ερμής
AKS MINOA PALACE(4)	129	3	97		✓	Ερμής
AIOLOS BEACH(5)	182	3	78	✓		Ερμής
CORFU HOLIDAY PALACE(6)	256	3	108		✓	Ερμής
KONTOKALI BAY(7)	243	4	102		✓	Ερμής
COUNTRY CLUB HOTELS(8)	56	3	24		✓	Χειρόγραφα
AVARIS HOTEL(9)	44	3	23		✓	Χειρόγραφα
LINDOS PRINCESS(10)	416	3	200		✓	Fidelio

4. Ποιες οι επιδόσεις του προσωπικού σύμφωνα με το πρόγραμμα στα παρακάτω τμήματα. Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

	ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ-ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ καλά	Άριστα
2	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά
3	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά
4	Άριστα	Πολύ καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ καλά	Πολύ καλά
5	Άριστα	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Άριστα		Πολύ καλά
6	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά
7	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Μέτρια	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Μέτρια
8	Άριστα	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ καλά
9	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά	Πολύ καλά
10	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα

5. Πως χαρακτηρίζεται την εφαρμογή του προγράμματος in visio στα παρακάτω τμήματα Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

	ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα
2	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
4	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
5	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
5	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
7	Άριστα	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
3	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
2	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
2	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα

6. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που βρήκα Τα πλεονεκτήματα του προγράμματος In Visio είναι ότι αρκετά εύχρηστο.. Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα πλεονεκτήματα;

7. Όσον αφορά τα μειονεκτήματα του προγράμματος. Εκτός από το κόστος Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα μειονεκτήματα. Είτε σε σχέση με την εφαρμογή του η είτε σε σχέση με την προσαρμογή του υπαλληλικού προσωπικού;

**ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:**

	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Σχεδιασμένο σε περιβάλλον windows, ευελιξία
2	Σχεδιασμένο σε περιβάλλον windows, ευελιξία
3	Σχεδιασμένο σε περιβάλλον windows, ευελιξία
4	Σχεδιασμένο σε περιβάλλον windows , ευελιξία
5	Εύκολο και Απλό
6	Εύκολο και Απλό
7	Εύκολο και Απλό
8	εύχρηστο interface(επιφάνεια εργασίας ), τεχνολογία touch-screen(οθόνη αφής)
9	εύχρηστο interface, τεχνολογία touch-screen
10	εύχρηστο interface, τεχνολογία touch-screen
	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Κόστος
2	Κόστος
3	Κόστος
4	Κόστος
5	Κόστος
6	Κόστος
7	Κόστος
8	Κόστος
9	Κόστος
10	Κόστος

8.ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΝΑΙ Η ΟΧΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

1	Όχι
2	Όχι
3	Όχι
4	Όχι
5	Όχι
6	Όχι
7	Όχι
8	Όχι
9	Όχι
10	Όχι

9.ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ IN VISIO ΕΧΟΥΝ ΑΥΞΗΣΕΙ ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ , ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΟ Η ΕΧΕΙ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΙ ΖΗΜΙΕΣ;

	ΕΣΟΔΑ	ΕΞΟΔΑ	ΖΗΜΙΕΣ
1	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
2	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
3	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
4	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
5	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
6	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
7	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
8	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
9	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
10	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου

10.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ, ΔΕΝ ΞΕΡΩ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΞΕΡΩ
1	✓		
2	✓		
3	✓		
4	✓		
5	✓		
6			✓
7			✓
8	✓		
9			✓
10	✓		

11.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ  
ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	✓	
2	✓	
3	✓	
4	✓	
5	✓	
6	✓	
7	✓	
8	✓	
9	✓	
10	✓	

Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν το πρόγραμμα Travel Proxy είναι:  
Volos Palace Hotel (1), Cavo Tagoo Hotel (2), Capsis a.e (3), Kalamaki beach  
hotel (4), King Saron Hotel(5),Kivotos club Hotel(6), Margi Househotel(7),  
Palace Hotel(8), Plaka Hotel(9), Poseidon hotel(10), Porto Hydra Hotel(11),  
Royal Myconian Hotel(12),Xenos Lycabettus (13),  
Yria Hotel(14),Porto Naxos(15),Petinos beach Hotel(16),Nissaki beach  
Hotel(17),Palladium Hotel(18)

TRAVEL PROXY(πρόγραμμα λοισμικού πολυγλωσσικό)

1.Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας; Και πόσα τμήματα εκμετάλλευσης (εστιατόριο..κτλ); Από πόσα άτομα αποτελείται το προσωπικό σας;

2.Με ποίο τρόπο γνωρίσατε και επιλέξατε το πρόγραμμα (διαφήμιση; , έρευνα αγοράς;)

3.Ποια τα προγράμματα που χρησιμοποιούσατε πριν το πρόγραμμα ;Αν χρησιμοποιούσατε;

	ΑΡ ΔΩΜ	ΑΡ ΤΜΗΜΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΑΡ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΑΛΛΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ/
VOLOS PALACE HOTEL(1)	116	3	45	✓		Abacus
CAVO TAGOO HOTEL(2)	55	3	20		✓	Χειρόγραφα
CAPSIS A.E(3)	425	6	226		✓	Ερμής
KALAMAKI BEACH HOTEL(4)	82	3	63	✓		Χειρόγραφα
KING SARON HOTEL(5)	152	3	75			Ερμής
KIVOTOS CLUB HOTEL(6)	39	3	13	✓		Χειρόγραφα
MARGI HOUSEHOTEL(7)	110	3	76	✓		Ερμής
PALACE HOTEL(8)	106	4	43		✓	Ερμής
PLAKA HOTEL(9)	67	3	42	✓		Ερμής
POSEIDON HOTEL(10)	32	3	29	✓		Χειρόγραφα
PORTO HYDRA HOTEL(11)	600	3	202	✓		Ερμής, Fidelio
ROYAL MYCONIAN HOTEL(12)	112	3	87	✓		Ερμής
XENOS LYCABETTUS(13)	25	2	12	✓		Χειρόγραφα
YRIA HOTEL(14)	91	3	41	✓		Ερμής
PORTO NAXOS(15)	33	3	19	✓		Χειρόγραφα
PETINOS BEACH HOTEL(16)	25	3	28	✓		Χειρόγραφα
NISSAKI BEACH HOTEL(17)	239	4	67		✓	Fidelio
PALLADIUM HOTEL(18)	377	2	108		✓	Ερμής

4. Ποιές οι επιδόσεις του προσωπικού σύμφωνα με το πρόγραμμα στα παρακάτω τμήματα. Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου.

ΙΔΟΣΕΙΣ		ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
	ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Μέτρια	Πολύ Καλά
2	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά
4	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Μέτρια
5	Άριστα	Μέτρια	Μέτρια	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Μέτρια
6	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
7	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
3	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
2	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
0	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
1	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
2	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
4	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
5	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
6	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
7	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
3	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά



5. Πως χαρακτηρίζεται την εφαρμογή του προγράμματος στα παρακάτω τμήματα ,  
 Τμήμα υποδοχής , Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ –Καφέ,  
 Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

#### Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

	ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
2	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
4	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
5	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
6	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
7	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
3	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
9	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
0	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
1	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
2	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
4	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
5	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
5	Άριστα	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
7	Άριστα	Μέτρια	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Μέτρια
3	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα

6. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που βρήκα Τα πλεονεκτήματα του προγράμματος Travel Proxy είναι πολυγλωσσικό, Παρέχει υποστήριξη GIS, Google Maps, Live Maps, Οικονομική διαχείριση κρατήσεων, αναφορές λογιστηρίου. Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα πλεονεκτήματα;

7. Όσον αφορά τα μειονεκτήματα του προγράμματος. Εκτός από το κόστος Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα μειονεκτήματα. Είτε σε σχέση με την εφαρμογή του η είτε σε σχέση με την προσαρμογή του υπαλληλικού προσωπικού;

**ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:**

	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Ευελιξία
2	Πολυγλωσσικό σύστημα
3	Η διαχείριση των αιτήσεων γίνεται με αυτοματοποιημένα μηνύματα μέσω email ή και φαξ προς το ξενοδοχείο και τον πελάτη.
4	Πολυγλωσσικό σύστημα, απεριόριστο πλήθος γλωσσών
5	Υποστήριξη GIS, Google Maps, Live Maps
6	Ασφάλεια συναλλαγών με SSL -128bit.
7	Οικονομική διαχείριση κρατήσεων, αναφορές λογιστηρίου
8	Υποστηρίζει πολυγλωσσικά κείμενα και φωτογραφίες για την παρουσίαση του ξενοδοχείου
9	Πολυγλωσσικό σύστημα
10	Πολυγλωσσικό σύστημα
11	Πολυγλωσσικό σύστημα
12	Άμεση επαφή με ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
13	Πολυγλωσσικό σύστημα
14	Πολυγλωσσικό σύστημα
15	Πολυγλωσσικό σύστημα
16	Πολυγλωσσικό σύστημα
17	Πολυγλωσσικό σύστημα
18	Πολυγλωσσικό σύστημα
	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Αυστηρή συντήρηση
2	Κόστος
3	Κόστος
4	Κόστος
5	Κόστος
6	Κόστος
7	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό
8	Μπλοκάρει εύκολα, Τιμή
9	Μπλοκάρει εύκολα, Τιμή
10	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό
11	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό
12	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό
13	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό
14	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό
15	Μπλοκάρει εύκολα, Τιμή
16	Μπλοκάρει εύκολα, Τιμή
17	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό
18	Κόστος, Πολύπλοκο στον χειρισμό

8.ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΝΑΙ Η ΟΧΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

1	Όχι
2	Όχι
3	Όχι
4	Όχι
5	Ναι στο τμήμα δωματίων
6	Όχι
7	Ναι, στο τμήμα πωλήσεων, λογιστηρίου
8	Όχι
9	Όχι
10	Όχι
11	Όχι
12	Ναι στο τμήμα δωματίων
13	Ναι στο τμήμα δωματίων
14	Ναι στο τμήμα δωματίων
15	Ναι στο τμήμα δωματίων, λογιστηρίου
16	Ναι στο τμήμα δωματίων, λογιστηρίου
17	Όχι
18	Όχι

9.ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΧΟΥΝ ΑΥΞΗΣΕΙ ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ , ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΟ Η ΕΧΕΙ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΙ ΖΗΜΙΕΣ;

	ΕΣΟΔΑ	ΕΞΟΔΑ	ΖΗΜΙΕΣ
1	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
2	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
3	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
4	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
5	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
6	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
7	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
8	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
9	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
10	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
11	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
12	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
13	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
14	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
15	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
16	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
17	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
18	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου

ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΝΑΙ Η ΟΧΙ, ΔΕΝ ΞΕΡΩ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΞΕΡΩ
1			✓
2			✓
3			✓
4	✓		
5	✓		
6			✓
7			✓
8	✓		
9	✓		
10	✓		
11	✓		
12			✓
13			✓
14			✓
15			✓
16			✓
17	✓		
18	✓		

ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	✓	
2	✓	
3	✓	
4	✓	
5	✓	
6	✓	
7	✓	
8	✓	
9	✓	
10	✓	
11	✓	
12	✓	
13	✓	
14	✓	
15	✓	
16	✓	
17	✓	
18	✓	

Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιήθηκαν για το πρόγραμμα Hotel Works είναι Ξενοδοχείο Mimoza (1), Agrilionas hotel (2), Aktaion hotel (3), Althea hotel (4), Andronikos hotel (5), Apsis xenonas (6), Archontico mesohori (7), Caretta beach hotel (8)

HOTEL WORKS(Είναι ένα πρόγραμμα αρκετά εύκολο στον χειρισμό)

- 1.Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας; Και πόσα τμήματα εκμετάλλει (εστιατόριο..κτλ); Από πόσα άτομα αποτελείται το προσωπικό σας;
- 2.Με ποίο τρόπο γνωρίσατε και επιλέξατε το πρόγραμμα (διαφήμιση; , έρευνα αγοράς;)
- 3.Ποια τα προγράμματα που χρησιμοποιούσατε πριν το πρόγραμμα ;Αν χρησιμοποιούσατε;

	ΑΡ ΔΩΜ	ΑΡ ΤΜΗΜΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΑΡ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΆΛΛΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΜΙΜΟΖΑ(1)	70	2	54		✓	Χειρόγραφα
ΑΓΡΙΛΙΟΝΑΣ HOTEL(2)	34	2	16	✓		Χειρόγραφα
ΑΚΤΑΙΟΝ HOTEL(3)	32	2	10	✓		Χειρόγραφα
ΑΛΤΗΕΑ HOTEL(4)	79	3	52		✓	Fidelio
ΑΝΔΡΟΝΙΚΟΣ HOTEL(5)	58	3	55	✓		Ερμής
ΑΠΣΙΣ ΧΕΝΟΝΑΣ(6)	11	3	13	✓		Ερμής
ΑΡΧΟΝΤΙΚΟ ΜΕΣΟΗΡΟ(7)	6	2	21	✓		Χειρόγραφα
ΚΑΡΕΤΤΑ ΒΕΑΤΣΗ HOTEL(8)	175	3	70		✓	Ερμής

4.Ποίες οι επιδόσεις του προσωπικού σύμφωνα με το πρόγραμμα στα παρακάτω τμήματα. Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

	ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
2	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
4	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
5	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
6	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
7	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Πολύ Καλά	Μέτρια	Μέτρια
8	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά

5.Πως χαρακτηρίζεται την εφαρμογή του προγράμματος στα παρακάτω τμήματα, Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

	ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
1	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα
2	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
3	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
4	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
5	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
6	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
7	Άριστα	Πολύ Καλά	Μέτρια	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Μέτρια
8	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά

6. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που βρήκα Τα πλεονεκτήματα του προγράμματος Hotel Works είναι ότι αρκετά εύχρηστο. Αποτελεί ένα ενιαίο εργαλείο για τον απόλυτο έλεγχο των αγορών και των πωλήσεων Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα πλεονεκτήματα;

7. Όσον αφορά τα μειονεκτήματα του προγράμματος. Εκτός από το κόστος Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα μειονεκτήματα. Είτε σε σχέση με την εφαρμογή του η είτε σε σχέση με την προσαρμογή του υπαλληλικού προσωπικού;

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Πολύ καλή βάση δεδομένων
2	Ευελξία
3	Προσαρμόζεται εύκολα ο υπάλληλος
4	Εύκολο στον χειρισμό
5	Αποτελεί ένα ενιαίο εργαλείο για τον απόλυτο έλεγχο των αγορών και των πωλήσεων
6	Χαμηλό κόστος
7	Καταγράφει δεδομένα και για επόμενες μέρες
8	Δεν κολλάει εύκολα
	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Προσαρμοστικότητα
2	Χειριστικό λάθος
3	Χειριστικό λάθος
4	Κανένα
5	Κανένα
6	Κανένα
7	Κανένα
8	Κανένα

8.ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΝΑΙ Η ΟΧΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

1	Όχι
2	Όχι
3	Όχι
4	Όχι
5	Όχι
6	Όχι
7	Όχι
8	Όχι

9.ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΧΟΥΝ ΑΥΞΗΣΕΙ ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ , ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΟ Η ΕΧΕΙ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΙ ΖΗΜΙΕΣ;

	ΕΣΟΔΑ	ΕΞΟΔΑ	ΖΗΜΙΕΣ
1	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
2	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
3	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
4	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
5	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
6	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
7	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
8	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου

10.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ, ΔΕΝ ΞΕΡΩ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΞΕΡΩ
1	✓		
2			✓
3			✓
4	✓		
5	✓		
6			✓
7			✓
8	✓		



11.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ  
ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	✓	
2	✓	
3	✓	
4	✓	
5	✓	
6	✓	
7	✓	
8	✓	

Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποίησαν το πρόγραμμα Galileo:  
Holiday inn attica (1), Inter-Continental (2), Athens Imperial (3), Divani  
Caravel (4), Athens Hilton(5), Pentelikon (6)

GALILEO(Πρόγραμμα λογισμικού αρκετά εύκολο στην εφαρμογή του)

- 1.Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας; Και πόσα τμήματα εκμετάλλευσης (εστιατόριο..κτλ); Από πόσα άτομα αποτελείται το προσωπικό σας;
- 2.Με ποίο τρόπο γνωρίσατε και επιλέξατε το πρόγραμμα (διαφήμιση; , έρευνα αγοράς;)
- 3.Ποια τα προγράμματα που χρησιμοποιούσατε πριν το πρόγραμμα Αν χρησιμοποιούσατε

	ΑΡ ΔΩΜ	ΑΡ ΤΜΗΜΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΑΡ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΆΛΛΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤ
HOLIDAY INN ATTICA(1)	194	3	88		✓	Fidelio
INTER- CONTINENTAL(2)	79	3	66		✓	Fidelio
ATHENS IMPERIAL(3)	276	3	110		✓	Fidelio
DIVANI CARAVEL(4)	471	3	200		✓	Fidelio
ATHENS HILTON(5)	524	6	260		✓	Fidelio
PENTELIKON(6)	101	3	72		✓	Fidelio

4.Ποίες οι επιδόσεις του προσωπικού σύμφωνα με το πρόγραμμα σε α παρακάτω τμήματα. Τμήμα υποδοχής, Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ-Καφέ, Γενική διεύθυνση ,Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ		ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά

5. Πως χαρακτηρίζεται την εφαρμογή του προγράμματος στα παρακάτω τμήματα , Τμήμα υποδοχής , Υπηρεσία δωματίων, Εστιατόριο-Μπαρ –Καφέ, Γενική διεύθυνση, Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα πωλήσεων, Τμήμα Λογιστηρίου

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

ΥΠΟΔΟΧΗ	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΜΠΑΡ-ΚΑΦΕ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά
Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
Άριστα	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Άριστα	Άριστα	Πολύ Καλά
Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά	Πολύ Καλά

6. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που βρήκα Τα πλεονεκτήματα του προγράμματος Galileo είναι ότι αρκετά εύχρηστο. Διαθέτει μεγάλη βάση δεδομένων. Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα πλεονεκτήματα;

7. Όσον αφορά τα μειονεκτήματα του προγράμματος, Εκτός από το κόστος Γνωρίζετε εσείς κάποια άλλα μειονεκτήματα. Είτε σε σχέση με την εφαρμογή του η είτε σε σχέση με την προσαρμογή του υπαλληλικού προσωπικού;

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Αμφίδρομη σχέση με την καθετοποίηση
2	Απίστευτα μεγάλη βάση δεδομένων
3	Ευελιξία, πολλά δεδομένα
4	Απίστευτα μεγάλη βάση δεδομένων, ευελιξία
5	Απίστευτα μεγάλη βάση δεδομένων, ευελιξία
6	Απίστευτα μεγάλη βάση δεδομένων, ευελιξία
	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
1	Αυστηρή συντήρηση
2	Κόστος. δύσκολο στην προσαρμογή
3	Κόστος, όχι εύκολος χειρισμός
4	Κόστος, πολύπλοκο πρόγραμμα
5	Κόστος, πολύπλοκο
6	Κόστος, πολύπλοκο

8.ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΝΑΙ Η ΟΧΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

1	Όχι
2	Όχι
3	Όχι
4	Όχι
5	Όχι
6	Όχι

9.ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΧΟΥΝ ΑΥΞΗΣΕΙ ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ , ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΟ Η ΕΧΕΙ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΙ ΖΗΜΙΕΣ;

	ΕΣΟΔΑ	ΕΞΟΔΑ	ΖΗΜΙΕΣ
1	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
2	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
3	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
4	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
5	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου
6	Ναι	Ελάχιστα	Καθόλου

10.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ, ΔΕΝ ΞΕΡΩ;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΞΕΡΩ
1	✓		
2	✓		
3	✓		
4	✓		
5	✓		
6	✓		

11.ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ  
ΕΙΝΑΙ ΙΣΑΞΙΟ ΝΑΙ Η ΟΧΙ;

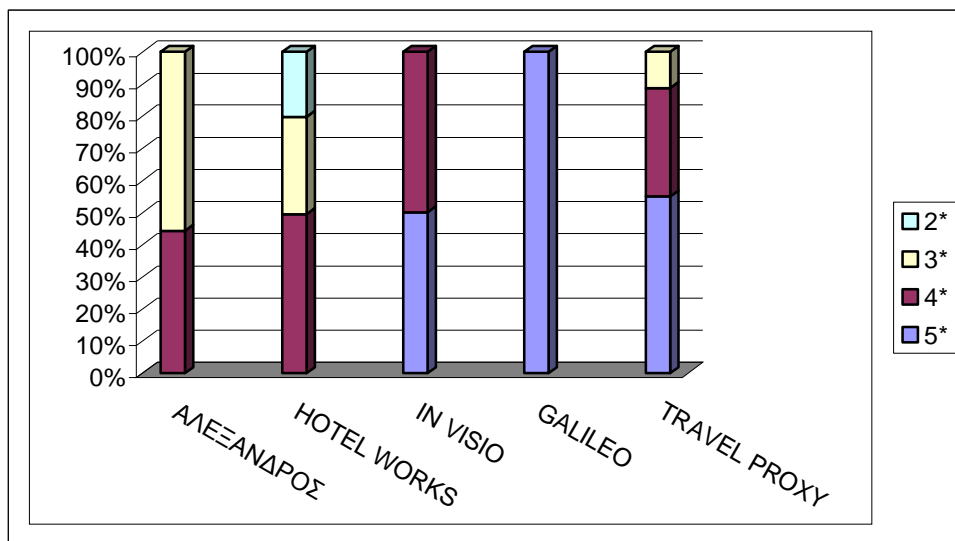
	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	✓	
2	✓	
3	✓	
4	✓	
5	✓	
6	✓	

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

-Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήσα όσον αφορά την διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων με βάση τα προγράμματα Αλέξανδρος, Travel proxy, In Visio ,Galileo και Hotel Works καθώς επίσης και την προσαρμογή του προσωπικού με βάση αυτά παραθέτω παρακάτω τα εξής αποτελέσματα :

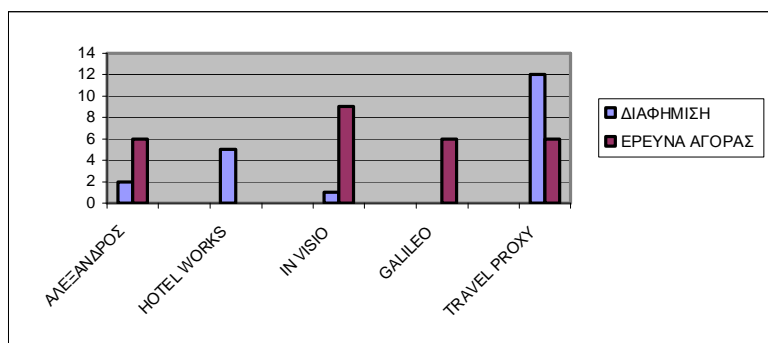
Με την ερευνά μου το πρόγραμμα το οποίο υπερέχει σε βαθμό προτιμήσεως είναι το Travel Proxy με ποσοστό 37,5% μετά ακολουθεί με μεγάλη διαφορά το πρόγραμμα In Visio με ποσοστό 20,83% όπου ακολουθεί το πρόγραμμα Hotel Works με ποσοστό 16,66% και τελευταία και ισοδύναμα τα προγράμματα Αλέξανδρος και Galileo με ποσοστά 12,5%.

Όσον αφορά τι κατηγορίας ξενοδοχεία προτιμούν τα συγκεκριμένα προγράμματα αποδείχθηκε ότι για το πρόγραμμα Αλέξανδρος το ποσοστό των 50,7% χρησιμοποιείται από ξενοδοχεία των 3 αστεριών ενώ το 40,3 %των 4 αστερών. Το πρόγραμμα Hotel Works 20,5% Γ ' κατηγορίας, το 30,5% Β 'κατηγορίας και το 50% τα Α ' κατηγορίας .Στο πρόγραμμα In Visio 50% κατηγορίας τεσσάρων αστερών και το άλλο 50% της κατηγορίας των πέντε αστερών. Όσον αφορά το πρόγραμμα Travel Proxy 10,2% τα ξενοδοχεία των τριών αστερών , το 30,8% των τεσσάρων και το 50% των πέντε αστερών .Τελευταίο το πρόγραμμα Galileo όπου το 100%χρησιμοποιείται από ξενοδοχεία 5 αστερών.



Ποσοστά κατηγορίας ξενοδοχείων που προτιμούν τα συγκεκριμένα προγράμματα

-Σύμφωνα με την έρευνα για το ποσοστό του τρόπου προτίμησης του προγράμματος το 40,1% προτίμησε την διαφήμιση ενώ το 50,9 % την έρευνα αγοράς. Ξεχωριστά για κάθε ξενοδοχείο παραθέτω στο παρακάτω διάγραμμα



Ποσοστά τρόπου επιλογής του κάθε προγράμματος που χρησιμοποιεί το κάθε ξενοδοχείο

-Στην ερώτηση αν χρησιμοποιούσαν άλλα προγράμματα παλιά το 40 % των ξενοδοχείων χρησιμοποιούσε το πρόγραμμα Ερμής, το 30% χειρόγραφα , το 10% το πρόγραμμα Abacus και το 20% το πρόγραμμα Fidelio .Ειδικότερα για το πρόγραμμα In Visio 7 ξενοδοχεία χρησιμοποιούσαν πρώτα το πρόγραμμα Ερμής ,2 ξενοδοχεία χειρόγραφα και 1 ξενοδοχείο το πρόγραμμα Fidelio.Για τον Galileo 6 ξενοδοχεία το πρόγραμμα Fidelio.Για το πρόγραμμα Hotel Works 3 ξενοδοχεία το πρόγραμμα Ερμής , 4 χειρόγραφα .Για το πρόγραμμα Αλέξανδρος 3 το Ερμή, 4 χειρόγραφα και τέλος το πρόγραμμα Travel Proxy 9 τον Ερμή , 7 χειρόγραφα, 1 το πρόγραμμα Abacus και 10 το πρόγραμμα Fidelio.

-Όσον αφορά τις επιδόσεις του προσωπικού στο πρόγραμμα In Visio στα διάφορα τμήματα οι επιχειρηματίες απάντησαν 23 άριστα, 44 πολύ καλά και 3 μέτρια. Για το πρόγραμμα Galileo 12 άριστα και 30 πολύ καλά. Στο Hotel Works 15 άριστα, 37 πολύ καλά. Για τον Αλέξανδρο 9 άριστα , 31 πολύ καλά και 8 μέτρια και τέλος για το πρόγραμμα Travel Proxy 28 άριστα,70 πολύ καλά και 27 μέτρια. Συνολικά οι επιδόσεις του προσωπικού ήταν 30% άριστα ,62,3% πολύ καλά και 7,7% μέτρια.

-Με τις απαντήσεις όσον αφορά την εφαρμογή του προγράμματος In Visio 28 άριστα ,40 πολύ καλά και 2 μέτρια. Galileo 16 άριστα, 26 πολύ καλά. Στο Hotel works 20 άριστα ,33 πολύ καλά και 2 μέτρια. Για τον Αλέξανδρο 15 άριστα ,34 πολύ καλά .Travel Proxy 38 άριστα , 75 πολύ καλά και 13 μέτρια . Συνολικά η εφαρμογή των προγραμμάτων σε όλα τα ξενοδοχεία είναι 34,2% άριστα , 60,8 % πολύ καλά και 5% μέτρια.

-Όσον αφορά τα πλεονεκτήματα υπερέχει το πρόγραμμα Hotel Works λόγω ότι αποτελεί ένα ενιαίο εργαλείο για τον απόλυτο έλεγχο των αγορών και των πωλήσεων. Επίσης, Προσαρμόζεται εύκολα ο υπάλληλος, Χαμηλό κόστος, Καταγράφει δεδομένα και για επόμενες μέρες, Πολύ καλή βάση δεδομένων Ευελιξία. Δεύτερο έρχεται το πρόγραμμα Travel Proxy λόγω ότι υποστηρίζει πολυγλωσσικά κείμενα και φωτογραφίες για την παρουσίαση του ξενοδοχείου , Υποστήριξη GIS, Google Maps, Live Maps, Οικονομική διαχείριση κρατήσεων, αναφορές λογιστηρίου, Άμεση επαφή με ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη.

Τρίτο σύμφωνα με τα πλεονεκτήματα έρχεται το πρόγραμμα Αλέξανδρος διότι , εμφανίζει όλες τις ενέργειες στο ίδιο παράθυρο, Απίστευτη καταχώρηση δεδομένων, εύκολος χειρισμός. Τέταρτο το πρόγραμμα In Visio λόγω ότι είναι σχεδιασμένο σε περιβάλλον windows, ευελιξία , εύχρηστο interface, τεχνολογία touch-screen και τελευταίο έρχεται το πρόγραμμα Galileo λόγω ότι παρέχει σχεδόν τα μισά πλεονεκτήματα όπως μεγάλη βάση δεδομένων, ευελιξία.

-Όσον αφορά τα μειονεκτήματα πρώτο έρχεται το Travel Proxy με περισσότερα μειονεκτήματα όπως το κόστος, ότι είναι πολύπλοκο στον χειρισμό, ακολουθεί το πρόγραμμα Galileo. Μετά τα πρόγραμμα In Visio και Αλέξανδρος και τελευταίο το πρόγραμμα Hotel Works.

-Στην ερώτηση αν χρειάζεται προσθήκη επιπρόσθετων προγραμμάτων οι περισσότερες απαντήσεις για όλα τα προγράμματα ήταν όχι παρουσίασαν διαφορά οι απαντήσεις που μου δόθηκαν για το πρόγραμμα Travel Proxy όπου κάποιες επιχειρήσεις μου απάντησαν ότι χρειάζεται αλλαγές στα τμήματα δωματίων, λογιστηρίου9,3%.

-Για την ερώτηση για το αν τα αποτελέσματα του προγράμματος έχουν αυξήσει το κέρδος , αν έχει παραμείνει σταθερό, η αν έχει προκαλέσει ζημιές για όλες τις επιχειρήσεις η απάντηση ήταν ομόφωνη ότι ήταν θετική η απόδοσή του μην προκαλώντας ζημιά.

-Στην ερώτηση για το αν τα προγράμματα είναι ισάξια με του εξωτερικού .Για το πρόγραμμα Galileo η απάντηση και για τις έξι επιχειρήσεις ήταν ναι, για το πρόγραμμα In Visio 7 ναι και 3 επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να αξιολογήσουν το πρόγραμμα. Στο πρόγραμμα Hotel Works τέσσερις απαντήσεις ήταν ναι και τέσσερις απάντησαν ότι δεν μπορούσαν να το αξιολογήσουν και τέλος το πρόγραμμα Αλέξανδρος 2 ναι και 5 ότι δεν είχαν την απαραίτητη γνώση για να απαντήσουν για αυτό το θέμα. Συνολικά 50,5% απάντησαν πως είναι ισάξιο ενώ 49,5% απάντησαν ότι δεν μπορούσαν να το αξιολογήσουν.

-Στην έρευνα μου όσον αφορά αν τα προγράμματα είναι ισάξια σε σχέση με άλλα ελληνικά η ξένα προγράμματα που χρησιμοποιούσαν άλλες επιχειρήσεις οι απαντήσεις ήταν όλες ομόφωνες 100%.

-Διαπίστωση με τα αποτελέσματα της ερευνάς μου οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν προγράμματα τα οποία τα έχουν γνωρίσει είτε με διαφήμιση είτε με έρευνα αγοράς ,ταυτόχρονα γνωρίζοντας και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα όσον αφορά την εφαρμογή τους. Για παράδειγμα επιλέξανε προγράμματα τα οποία μπορεί να τα χειριστεί ο κάθε υπάλληλος χωρίς να παρουσιαστεί σοβαρό πρόβλημα η ζημιά για την επιχείρηση. Γενικά, με αυτά τα προγράμματα η διοίκηση των επιχειρήσεων βοήθησε να γίνει πιο εύκολα η λειτουργία της επιχείρησης χωρίς να υπάρχουν προβλήματα επικοινωνίας με το υπαλληλικό προσωπικό και σύμφωνα πάντα με το λιγότερο δυνατό κόστος. Επίσης, αγόρασαν προγράμματα τα οποία είναι ισάξια για την ελληνική αγορά αλλά και για το εξωτερικό. Όπως, επίσης



αγόρασαν προγράμματα τα οποία παρέχουν υπηρεσίες που εξυπηρετούν για την γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Συνοψίζοντας η τεχνολογία έχει αλλάξει ριζικά τον τομέα του τουρισμού και συγκεκριμένα σε αυτήν την εργασία αναφέρω τις αλλαγές που έχουν επιφέρει τα διάφορα προγράμματα στον τρόπο διοικήσεως των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και στον τρόπο χειρισμού του υπαλληλικού προσωπικού προς αυτά. Συγκεκριμένα αναφέρω τα προγράμματα Αλέξανδρος, In Visio Hotel, Travel Proxy Module, Hotel Works, Galileo, Amadeus, Sabre, PROTIANET Wi-Fi Hotspot, nyloo, singular software, media communications, protel Hospitality Intergrated Technology, FORTHcrs, PROSYSTEMS, Αμβροσία. Επίσης και προγράμματα τα οποία είναι για την υγιεινή όπου δεν είναι καθόλου βλαβερά για το περιβάλλον και για τους ανθρώπους.

Επίσης, πραγματοποιήσα μια έρευνα όσον αφορά την αποτελεσματικότητα αυτών των προγραμμάτων και την συνεισφορά τους και το κατά πόσο έχει σύμφωνα με τα αποτελέσματα συμβάλλει θετικά στα διάφορα ξενοδοχεία. Σύμφωνα με όλα τα στοιχεία τα οποία συγκέντρωσα κατέληξα στο συμπέρασμα ότι πραγματικά η τεχνολογία προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα όπως ότι κάνει την εργασία πιο γρήγορα, με ακρίβεια. Επιπλέον, το υπαλληλικό προσωπικό εκτελεί την εργασία του όταν πρέπει, με αποτελεσματικότητα, μειώνοντας τη δυσκολία επικοινωνίας με τον κάθε υφιστάμενο καθώς επίσης και με τον διευθυντή. Με ελάχιστα μειονεκτήματα όπως είναι το κόστος του προγράμματος.

Τέλος, αναφέρω ότι κάποιες ιδέες προτείνονται για καλύτερα αποτελέσματα μέσω της τεχνολογίας και επιπρόσθετα την μάθηση των υπαλλήλων σε αυτά τα προγράμματα για το όσον δυνατόν γίνεται καλύτερο αποτέλεσμα.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

{1}www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central\_id=34&permanent\_id=46 - 64k 4/06/08 2:00

{1}www.travel\_daily\_news.gr/make\_of2.asp?subpage-id=17-65k 17/06/08 17:30

{2}www.online.gr/html/guides/HO\_Tourismos\_Internet/HO\_Tourismos\_Internet-8.html - 9k -19/08/08 13:20

{2}www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article-id=825-33k 20/06/08 19:00

{3}Τυλλιανάκη Ειρήνη,( Αύγουστος 2007 ) NEWSLETTER – Εξαμηνιαίο περιοδικό του ΚΕΚ Ευβοϊκή Ανάπτυξη

{4}www.dratte.gr/arthra/2006paragogikotita.htm-53k 16/06/08 09:00

{4}Δημήτρης Λαλούμης «Hotel Management» Σταμούλης 2003

{5}Τρίφωνα Βίκη(29/09/06) Wireless hotspots Τα Ξενοδοχεία στην πρωτοπορία της νέας τεχνολογίας www.hotel-restaurant.gr/core/portal.asp?cpage=NODE&cnode=147&clang=0 - 130k - 17/08/08 19:20

{6}www.sunsoftgr.com 23/08/08 12:30

{6}www.sunsoft.com.gr/index.php?target=products&product-id=21-81k 17/06/08 16:05

{7}www.bluebyte.gr 20/06/08 17:54

{7}www.bluebyte.gr/products.aspx?classId=2&id=201-31k 20/06/08 18:00

{8}www.next-step.gr 20/09/08 19:36

{8}www.next-step.gr/page.aspx?id=206&lang=el-47k 01/08/08 16:30

{9}www.sunsoft.gr 17/06/08 16:00

{10}www.infomind.gr/invisio-hotel.php - 22k -14/08/08 17:09

{11}www.pliroforiki.com.gr/el/AboutUs/Default.aspx - 26k -προς 09/08/08  
12:45

{12}www.forthcrs.gr/ - 28k -09/08/08 18:09

{13}www.galileo.gr/home\_gr.htm - 38k -19/09/08 09:30

{14}www.hit.com.gr/ - 15k -protel 29/08/08 12:12

{15}www.news.disabled.gr/?p=9206-32k 20/06/08 18:15

{15}news.disabled.gr/?p=9206 - 41k -coommunicatios 20/06/08 18:45

{16}www.singularsoftware.gr 09/06/08 06:30

{16}www.singularlogic.eu/index2php?option=com-docman&task=dock-  
view&gid=101&hemid=67 09/06/08 19:30

{17}www.sabretravelnetwork.com 20/09/08 12:10

{18}www.gr.amadeus.com 07/08/08 02:20

{19}www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\_id=1566 - 43k - 14/09/08 01:10

{19}www.nylou.com/html/ent/169/ent.19169.2.asp - 16k - 19/07/08 10:00

{20} www.protianet.gr/yliko/wi-fi\_for\_hotels.pdf - 17/07/08 12:12

{20}www.protianet.gr/news.htm - 28k -17/07/08 12:05

{20}www.protianet.gr/news\_archive.htm - 55k - 17/07/08 12:20

{20}www.protianet.gr/news\_archive.htm - 55k - 25/08/08 19:36

{21}www. Metabyte Software.gr 22/07/08 21:17

{22}www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central\_id=737&permanent\_id=46 - 69k - 29/08/08 08:08

{23} www.sete.gr/?pid=66&nid=53 - 31k -Ενέργεια ΣΙΑ(Συμβούλιο Ιδεών & Δράσης 06/08/08 15:54

{24}www.bonair.gr/data/33\_210.pdf 14/08/08 05:30

{25} Λαμπροπούλου Ελένη,  
www.cres.gr/kape/publications/pdf/hmerida\_kape\_iene/6\_IENE\_CRES\_LIGHTING.pdf - 22/07/08 13:14

{26}www.energytraining4europe.org/greek/training/guide\_res/hybrid\_06.htm - 15k - 22/07/08 14:07