

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο
Κύπρου Σχολή Οικονομικών
Επιστημών και Διοίκησης**

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Ο Ρόλος των Επιχειρησιακών Πληροφοριακών Συστημάτων στην
Αποτελεσματικότερη και Ποιοτικότερη Διοίκηση**

Δημήτριος Κοκκόρης

**Επιβλέπων Καθηγητής
Δημήτριος Φωλίνας**

Δεκέμβριος 2023

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο
Κύπρου Σχολή
Οικονομικών Επιστημών
και Διοίκησης**

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Ο Ρόλος των Επιχειρησιακών Πληροφοριακών Συστημάτων στην
Αποτελεσματικότερη και Ποιοτικότερη Διοίκηση**

Δημήτριος Κοκκόρης

Επιβλέπων Καθηγητής

Δημήτριος Φωλίνας

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Δεκέμβριος 2023

ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια η οικονομία και γενικότερα οι επιχειρήσεις πλήγηκαν λόγω της πανδημίας και της κατάρρευσης του οικονομικού συστήματος. Οπότε ήταν λογικό, οι επιχειρήσεις να στρέψουν το ενδιαφέρον τους στα πληροφοριακά συστήματα ώστε να αναβαθμιστούν και να εκσυγχρονιστούν. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να πραγματοποιήσει μια παρουσίαση για τον ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων.

Ένας κλάδος που έχει επωφεληθεί σημαντικά από τη χρήση των ΠΣ είναι ο τουριστικός, ο οποίος παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στη χώρα μας καθώς θεωρείται η «βαριά βιομηχανία» της οικονομίας μας.

Η βιβλιογραφική μελέτη θα διερευνήσει και θα αξιολογήσει τον ρόλο, την εφαρμογή και την υιοθέτηση τους, προκειμένου να εντοπισθεί η σημασία τους στην πιο αποτελεσματική και ποιοτική διοίκηση. Αρχικά δίνεται ο ορισμός του πληροφοριακού συστήματος και στη συνέχεια αναλύονται τα συστατικά στοιχεία και τα είδη των πληροφοριακών συστημάτων.

Τέλος, εξετάζεται ο ξενοδοχειακός κλάδος, και παράλληλα διερευνάται η εφαρμογή των συστημάτων αυτών στον ξενοδοχειακό κλάδο. Αυτή η μελέτη επιτυγχάνεται με τη χρήση ενός ερωτηματολογίου που απευθύνεται στους ιδιοκτήτες των ξενοδοχείων του Νομού Χαλκιδικής.

Με την ολοκλήρωση της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου προκύπτουν ορισμένα συμπεράσματα σχετικά με τα ήδη υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται. Παρόλο που είναι αδύνατον να εξαντληθεί ένα τόσο ευρύ θέμα σε τόσο λίγες σελίδες, η εργασία επιχειρεί να δώσει μια όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτική εικόνα της κατάστασης.

Λέξεις-κλειδιά : Πληροφοριακά συστήματα, ξενοδοχεία,

Summary

In recent years, the economy and businesses in general have suffered due to the pandemic and the collapse of the economic system. So it was logical for businesses to turn their attention to information systems to upgrade and modernize. The purpose of this paper is to make a presentation on the role of information systems. A sector that has benefited significantly from the use of PES is tourism, which is of particular interest in our country as it is considered the "heavy industry" of our economy.

The literature study will explore and evaluate their role, application and adoption in order to identify their importance in more effective and quality management. First the definition of the information system is given and then the components and types of information systems are analyzed.

Finally, the hotel industry is examined, and at the same time the application of these systems in the hotel industry is investigated. This study is achieved by using a questionnaire addressed to the owners of hotels in the Prefecture of Halkidiki.

Upon completion of filling in the questionnaire, some results emerge conclusions about the already existing information systems that they are used. Although it is impossible to cover such a broad topic in so few pages, the work attempts to give as representative a picture of the situation as possible.

Keywords : Information systems, hotels

Ευχαριστίες

Θέλω να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, Δρ. Φωλίνα για την βοήθειά του, τους συμμετέχοντες της έρευνας καθώς και την οικογένειά μου.

Περίληψη	iv
Abstract	v
Εισαγωγή	1
Κεφαλαίο 1: Βασικές έννοιες των Πληροφοριακών Συστημάτων	2
1.1 Η ιστορία των Πληροφοριακών συστημάτων	2
1.2 Έννοια Πληροφοριακού συστήματος	3
1.3 Τα συστατικά στοιχεία ενός Πληροφοριακού συστήματος	4
Κεφάλαιο 2: Πληροφοριακά συστήματα	6
2.1 Κατηγορίες Πληροφοριακών συστημάτων	6
2.2 Ο ρόλος των Πληροφοριακών συστημάτων	6
2.3 Σκοπός και στόχοι των Πληροφοριακών συστημάτων	7
2.4 Τα είδη των Πληροφοριακών συστημάτων	7
2.4.1 Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS)	8
2.4.2 Πληροφοριακά συστήματα Διοίκησης (MIS)	8
2.4.3 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS)	8
2.4.4 Συστήματα υποστήριξης Διοίκησης (ESS)	8
2.4.5 Συστήματα Γνώσης και Γραφείου (KWS)	9
2.4.6 Έμπειρα Συστήματα (ES)	9
2.4.7 Διεπιχειρησιακά και Στρατηγικά Συστήματα	10
2.5 Θετικές και Αρνητικές Επιπτώσεις των Πληροφοριακών συστημάτων	10
Κεφάλαιο 3: Επιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα	11
3.1 Σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP)	11
3.2 ERP και επιχειρήσεις	12
3.2.1 Μέτρηση απόδοσης των συστημάτων ERP	13
3.3 Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM)	14
Κεφάλαιο 4: Ο ρόλος και η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων στον τουριστικό τομέα 18	
4.1 Πληροφοριακά συστήματα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	18
4.1.2 Συστήματα υποδοχής – Front Office Management	18
4.1.3 Συστήματα για σημεία πώλησης του ξενοδοχείου (Point of Sales) ..	19
4.1.4 Συστήματα για αυτοματοποιημένη λήψη παραγγελιών του ξενοδοχείου ...	20
4.1.5 Συστήματα λογιστικού τμήματος - Back Office Management	20
Κεφάλαιο 5: Μεθοδολογία έρευνας	22
5.1 Σκοπός της έρευνας	22
5.2 Σχεδιασμός έρευνας	22
5.3 Στρατηγική δειγματοληψίας	23

5.4 Εργαλείο Δειγματοληψίας.....	24
Κεφάλαιο 6: Αποτελέσματα έρευνας	25
6.1 Συμπεράσματα.....	34
6.2 Προτάσεις.....	37
6.3 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	38
Κεφάλαιο 7: Επίλογος	39
Βιβλιογραφικές αναφορές	41
Παράρτημα Α	43

Εισαγωγή

Στο επίκεντρο της λειτουργίας των επιχειρήσεων βρίσκεται η απόκτηση, επεξεργασία και χειρισμός δεδομένων. Αυτή η διαδικασία αποτελεί τον πιο κρίσιμο λειτουργικό τομέα μιας επιχείρησης, καθώς συντελεί στην διαχείριση ζωτικών στοιχείων (οικονομικών δεδομένων, βάσεων δεδομένων πελατών, μισθολογίου, κλπ.). Η πρόοδος των επιχειρήσεων είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την σύγχρονη τεχνολογική επανάσταση (Zheng Xiang, 2018).

Μέσα στον τελευταίο αιώνα, η επιταχυνόμενη εξέλιξη της τεχνολογίας έχει οδηγήσει σε διαρκή αναθεώρηση της χρήσης πληροφοριών. Η δυνατότητα χειρισμού εκτεταμένων δεδομένων επιτεύχθηκε μέσω της υιοθέτησης προηγμένων πληροφοριακών συστημάτων, μετατρέποντας την ηλεκτρονική αποθήκευση σε ένα αποφασιστικό βήμα προς την επιχειρηματική επέκταση και τον ανταγωνισμό, προωθώντας γρηγορότερη ανάπτυξη, τηλε-διαχείριση, άμεση σχέση με τους πελάτες και αυξημένα κέρδη.

Η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στην εξέταση και έρευνα των πληροφοριακών συστημάτων που εφαρμόζονται στον τομέα του τουρισμού. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η διερεύνηση της έννοιας των πληροφοριακών συστημάτων, η ανάλυση των βασικών συστατικών τους και η καταγραφή των διαφορετικών τύπων τους. Παρουσιάζονται επίσης τα σημαντικότερα επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα και τα μοντέλα τους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται λεπτομερώς τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται κυρίως στον κλάδο των ξενοδοχείων.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται η μεθοδολογία της πραγματοποιηθείσας έρευνας, περιγράφοντας τους στόχους, τα ερευνητικά ερωτήματα και τον σχεδιασμό της.

Στο τέταρτο κεφάλαιο εκθέτονται τα ευρήματα από συνεντεύξεις με ιδιοκτήτες ξενοδοχείων και ανώτερα στελέχη σχετικά με τα ερευνητικά ζητήματα.

Κεφάλαιο 1ο : Βασικές έννοιες των Πληροφοριακών Συστημάτων

1.1 Η ιστορία των Πληροφοριακών Συστημάτων

Ο Kenneth και η Jane Laudon (2006), σύμφωνα με την ερευνά τους, αναγνωρίζουν πέντε διαφορετικές «εποχές» που χαρακτηρίζουν την εμφάνιση και την εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων. Κατά την πρώτη εποχή, η IBM (International Business Machines) ήταν η κορυφαία εταιρεία, με τους μεγάλους κεντρικούς υπολογιστές της που καταλάμβαναν ολόκληρες αίθουσες, κάνοντας τη λειτουργία τους δύσκολη. Η IBM βελτίωσε συνεχώς το υλικό και την τεχνολογία αυτών των υπολογιστών για να βελτιώσει την απόδοσή τους, να μειώσει το κόστος και να αυξήσει την αποδοτικότητά τους.

Η δεύτερη εποχή ξεκίνησε το 1965, όταν εισήχθησαν οι μικροεπεξεργαστές, παρέχοντας ένα σημαντικό πλεονέκτημα έναντι των κεντρικών υπολογιστών και των μικρών υπολογιστών. Αυτό οδήγησε στην αποκέντρωση και τη διανομή δεδομένων σε μικρότερα γραφεία. Στα τέλη της δεκαετίας του 1970, η τεχνολογία των μικροϋπολογιστών παρήκμασε, ανοίγοντας το δρόμο για τους προσωπικούς υπολογιστές. Η διαθεσιμότητα υπολογιστών χαμηλού κόστους ενίσχυσε περαιτέρω την παρουσία τους στην αγορά και την υιοθέτησή τους από τις επιχειρήσεις.

Καθώς η τεχνολογία έγινε πιο περίπλοκη και η ανάγκη για πρόσβαση σε πληροφορίες μέσα στις εταιρείες αυξήθηκε, δημιουργήθηκαν τα δίκτυα διασύνδεσης. Αυτό σηματοδότησε την τρίτη εποχή των Πληροφοριακών Συστημάτων. Τα δίκτυα επέτρεπαν στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε «κοινές» πληροφορίες μέσω ενός διακομιστή.

Η ταχεία ανάπτυξη των δικτύων υψηλής ταχύτητας επέκτεινε την ιστορία των Πληροφοριακών Συστημάτων στην τέταρτη εποχή, παρέχοντας μια κατανεμημένη βάση για τα εταιρικά δεδομένα και παρέχοντας πρόσβαση στους υπαλλήλους βάσει των αδειών τους.

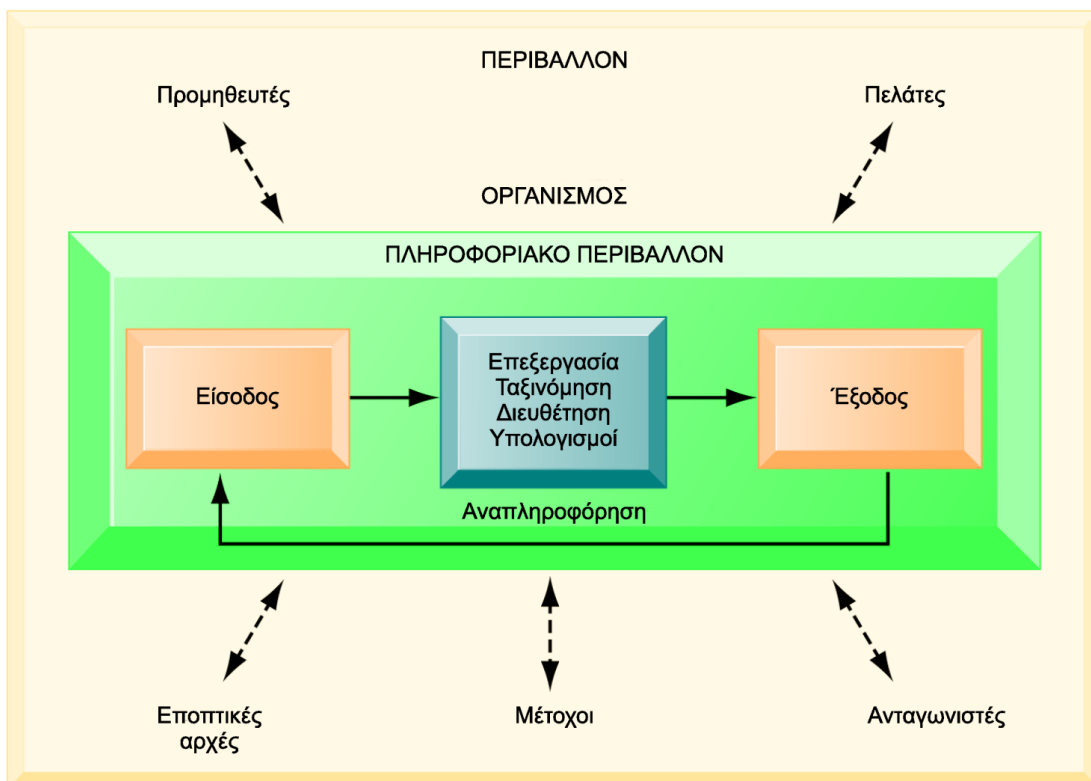
Η πέμπτη και πιο πρόσφατη εποχή των πληροφοριακών συστημάτων χαρακτηρίζεται από την απουσία ζητημάτων αποθήκευσης, καθώς η τεχνολογία έχει επιλύσει αποτελεσματικά τέτοια προβλήματα. Επιπλέον, οι εξελίξεις στην τεχνολογία κινητών τηλεφώνων και στα ασύρματα δίκτυα επιτρέπουν στους

χρήστες να έχουν πρόσβαση στους υπολογιστές τους από φορητούς υπολογιστές, tablet και smartphone.

1.2 Έννοια Πληροφοριακού Συστήματος

Την εποχή μας την αποκαλούμε 'εποχή της πληροφορίας', λόγω της αυξημένης ροής και της πολυπλοκότητας των πληροφοριών, τόσο στην ιδιωτική σφαίρα όσο και στον επιχειρηματικό τομέα. Η διαχείριση πληροφοριών επηρεάζει βαθιά την καθημερινότητά μας, με επαγγελματίες να υποστηρίζουν ότι η επιτυχία μιας επιχείρησης εξαρτάται από την αποτελεσματική ανάκτηση και χρήση πληροφοριών. Η χρήση ενός Πληροφοριακού Συστήματος γίνεται επομένως απαραίτητη για την ορθή διαχείριση πληροφοριών (Γεωργόπουλος & Οικονόμου, 2004).

Ένα σύστημα ορίζεται ως μια δομή ή σειρά αλληλένδετων στοιχείων και διαδικασιών. Τα πληροφοριακά συστήματα, σύμφωνα με τους Laudon & Laudon (2009) και Stair and Reynold (2022), αποτελούνται από διασυνδεδεμένα στοιχεία που συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και διανέμουν πληροφορίες για την υποστήριξη λήψης αποφάσεων και ελέγχου σε οργανισμούς, ενισχύοντας τις βασικές επιχειρησιακές λειτουργίες.



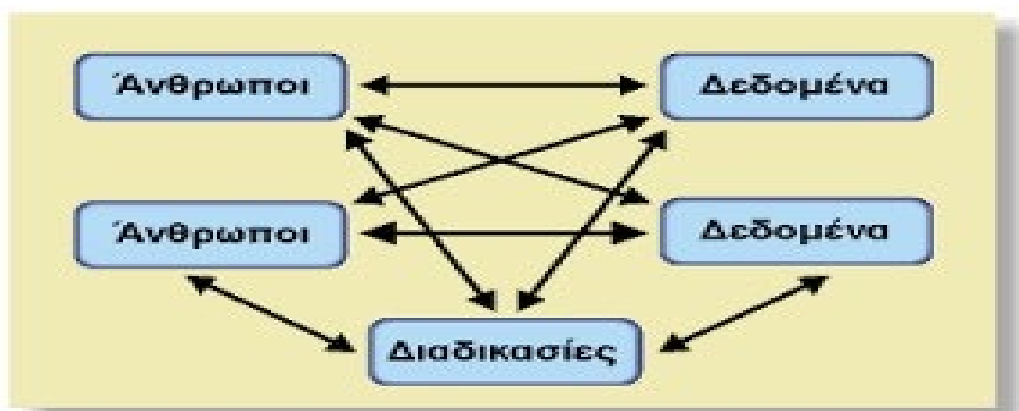
Εικόνα 1 – Βασικές Λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος

Οι βασικές λειτουργίες ενός Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) που παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες σε μια επιχείρηση για λήψη αποφάσεων, λειτουργικό έλεγχο, ανάλυση προβλημάτων και δημιουργία νέων προϊόντων ή υπηρεσιών είναι η είσοδος, η επεξεργασία και η έξοδος. Η είσοδος συλλέγει αρχικά δεδομένα από εσωτερικές ή εξωτερικές πηγές. Η επεξεργασία μετασχηματίζει αυτά τα δεδομένα σε πιο χρήσιμη μορφή και τα αποθηκεύει, ενώ η έξοδος διανέμει τις επεξεργασμένες πληροφορίες στους χρήστες ή στις δραστηριότητες που τις χρειάζονται. Επιπλέον, τα ΠΣ απαιτούν αναπληροφόρηση ή ανατροφοδότηση, δηλαδή έξοδο που επιστρέφει σε ανθρώπους ή τμήματα του οργανισμού για να αξιολογηθεί ή να διορθωθεί η είσοδος (Laudon & Laudon, 2009).

Με τον τρόπο αυτό κατανοούμε ότι ένα Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ) διαθέτει βασικά χαρακτηριστικά όπως η συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία και παρουσίαση δεδομένων για την οργάνωση και το ευρύτερο περιβάλλον της επιχείρησης. Κατά συνέπεια, ένα πληροφοριακό σύστημα ορίζεται ως επιχειρησιακό εργαλείο που επιτρέπει στους χρήστες την επεξεργασία δεδομένων από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, παρέχοντας χρήσιμες πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων από τη διοίκηση (Γεωργόπουλος & Οικονόμου, 2004).

1.3 Τα συστατικά στοιχεία ενός πληροφοριακού συστήματος

Ένα ΠΣ αποτελείται από ορισμένα στοιχεία τα οποία αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, όπως φαίνεται εικόνα 2 και περιγράφονται παρακάτω.



Εικόνα 2 – Η δομή ενός πληροφοριακού συστήματος

Τα στοιχεία αυτά είναι τα εξής (Παχούμη 2019):

Άνθρωποι

Πρόκειται για τους δημιουργούς και χρήστες του συστήματος οι οποίοι αποτελούν βασικά στοιχεία του και έχουν ζωτικό ρόλο σε αυτό. Οι άνθρωποι είναι υπεύθυνοι για τον αρχικό σχεδιασμό του, για την υλοποίησή του, για την διαχείρισή του, για την συντήρησή του, την διόρθωσή και την επέκτασή του.

Διαδικασίες

Πρόκειται για τις ενέργειες που έχουν σκοπό να επιτευχθεί ένα αποτέλεσμα για τους δημιουργούς και τους χρήστες του ΠΣ, σε συνδυασμό με τις σχετικές οδηγίες.

Δεδομένα

Τα δεδομένα αποτελούνται από διάφορες μορφές, όπως εικόνα και ήχος, τα οποία επεξεργάζονται προκειμένου να πάρουν την τελική μορφή προκειμένου να παραχθεί η τελική πληροφορία. Έτσι, ο σχεδιασμός ενός πληροφοριακού συστήματος εξαρτάται από το είδος των δεδομένων που το σύστημα θα πρέπει να επεξεργάζεται και να αποθηκεύει.

Λογισμικό

Επιτρέπει την επεξεργασία δεδομένων. Με το λογισμικό των εφαρμογών, περιέχονται εφαρμογές οι οποίες έχουν σχεδιαστεί για το συγκεκριμένο ΠΣ και το οποίο χρησιμοποιούν οι δημιουργοί του ΠΣ προκειμένου να σχεδιάσουν νέες, που θα καλύπτουν τις ανάγκες του συστήματος.

Υλικός εξοπλισμός

Ο υλικός εξοπλισμός αναφέρεται στον εξοπλισμό ενός υπολογιστή, όπως την κεντρική μονάδα, σκληρό δίσκο, περιφερειακές συσκευές.

Κεφάλαιο 2: Πληροφοριακά συστήματα

2.1 Κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων

Τα αρχικά Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ) που χρησιμοποιήθηκαν από τις επιχειρήσεις ήταν απλά στην σύλληψη και τον σχεδιασμό τους, αλλά με την ανάπτυξη της οικονομίας και της τεχνολογίας, οι διαδικασίες έγιναν πιο πολύπλοκες, οδηγώντας σε αυτοματοποίηση. Σύμφωνα με τον K. Laudon (2006), τα ΠΣ κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο λειτουργίας σε:

1. Συστήματα λειτουργικού επιπέδου για την παρακολούθηση των καθημερινών δραστηριοτήτων και συναλλαγών της επιχείρησης.
2. Συστήματα επιπέδου γνώσης για υποστήριξη προσωπικού στην επιχειρηματική γνώση.
3. Συστήματα διοικητικού επιπέδου για έλεγχο, λήψη αποφάσεων και διαχείριση από μεσαία στελέχη.
4. Συστήματα στρατηγικού επιπέδου για αντιμετώπιση στρατηγικών ζητημάτων, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, από ανώτερα στελέχη.

2.2 Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων

Γιατί θεωρούνται απαραίτητα τα ΠΣ σήμερα; Οι επιχειρήσεις επενδύουν σε ΠΣ για να ανταπεξέλθουν και να διαχειριστούν τις εσωτερικές λειτουργίες τους καθώς και στις απαιτήσεις των βασικών παραγόντων του περιβάλλοντος τους. Ειδικότερα, το κάνουν αυτό για να επιτύχουν τους εξής επιχειρηματικούς στόχους:

- 1) Την επιχειρηματική αριστεία, για να βελτιώνουν διαρκώς την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα στις επιχειρηματικές δραστηριότητες τους ώστε να επιτυγχάνουν μεγαλύτερη κερδοφορία.
- 2) Να δημιουργούν νέα προϊόντα, υπηρεσίες καθώς και νέα επιχειρηματικά μοντέλα για την δημιουργία πλούτου,
- 3) Για να επιτύχουν εγγύτητα με τους πελάτες και τους προμηθευτές ώστε να αυξηθούν όχι μόνο τα κέρδη και η μείωση του κόστους αλλά και η αφοσίωση αυτών προς την επιχείρηση,
- 4) Για να βελτιώσουν τη λήψη των αποφάσεων σε ακρίβεια και ταχύτητα, λαμβάνοντας δεδομένα πραγματικού χρόνου από την αγορά

- 5) Για να επιτύχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, και τέλος
- 6) Για να εξασφαλίσουν την επιβίωση που δημιουργούνται από αλλαγές σε επίπεδο κλάδου.

2.3 Σκοποί και στόχοι του Πληροφοριακού Συστήματος

Οι σημαντικότεροι σκοποί των ΠΣ μπορούν να συνοψιστούν στα ακόλουθα (Γεωργόπουλος και Οικονόμου, 2004):

- Συλλογή και διατήρηση των πληροφοριών, οι οποίες στη συνέχεια μέσω επεξεργασίας θα μετατραπούν σε εύχρηστη καθοδήγηση.
- Παροχή λειτουργικής πληροφόρησης στους απασχολούμενους του οργανισμού, προκειμένου να επιτελούν τις καθημερινές συναλλαγές, καθώς και το βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό και έλεγχο της επιχείρησης.
- Διάθεση στρατηγικής πληροφόρησης στα ανώτερα διοικητικά στελέχη για να παίρνουν τις βέλτιστες αποφάσεις, σχετικά με το μέλλον της επιχείρησης.
- Επέκταση της αλυσίδας αξίας της επιχείρησης διαμέσου σύνδεσης των ΠΣ της επιχείρησης με των εξωτερικών συνεργατών προκειμένου να δημιουργηθούν οφέλη από την απόκτηση της επιπλέον πληροφόρησης.

Τα ΠΣ συμβάλλουν στην επεξεργασία δεδομένων με υψηλότερη ταχύτητα κι ακρίβεια, έχουν μεγάλη αποθηκευτική ικανότητα και επιτρέπουν τη γρήγορη επικοινωνία μεταξύ των τοποθεσιών.

2.4 Τα είδη των πληροφοριακών συστημάτων

Κάθε επιχείρηση χρησιμοποιεί ΠΣ προκειμένου να διευκολύνει τις διάφορες διαδικασίες και λειτουργίες της. Γι' αυτό, τα ΠΣ χωρίζονται σε κατηγορίες έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να επιλέγουν τα κατάλληλα, ανάλογα με τις ανάγκες που έχουν.

Παρακάτω θα αναλύσουμε τις κατηγορίες όπως αυτές αναφέρονται από τον Δουκίδη (2011).

2.4.1 Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (transaction processing systems - TPS)

Τα TPS είναι τα βασικά επιχειρηματικά συστήματα που εξυπηρετούν το εκτελεστικό επίπεδο του οργανισμού. Το σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών επεξεργάζεται και καταγράφει τις καθημερινές επιχειρηματικές συναλλαγές που είναι απαραίτητες για τη διεξαγωγή της επιχειρηματικής λειτουργίας. Η πώληση εμπορεύματος, η πληρωμή ενός εργαζόμενου, η παραγγελία προμηθειών, η κράτηση μιας αεροπορικής θέσης, η κράτηση δωματίου σε ένα ξενοδοχείο αποτελούν όλα παραδείγματα συναλλαγών.

2.4.2 Πληροφοριακά συστήματα Διοίκησης (management information systems - MIS)

Το MIS είναι το ΠΣ το οποίο αποσκοπεί στην συλλογή, οργάνωση, επικοινωνία και παροχή πληροφοριών, για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων. Τα MIS παρέχουν πληροφορίες μέσω αναφορών του παρελθόντος και του παρόντος, σχετικά με την επίδοση κάθε τμήματος. Παραδείγματα τέτοιων συστημάτων αποτελούν οι κρατήσεις ξενοδοχείων, η διαχείριση πωλήσεων και η μισθοδοσία.

2.4.3 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (decision support systems - DSS)

Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS) σύμφωνα με τον Δουκίδη (2011), εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο για την υποστήριξη αποφάσεων. Χρησιμοποιούνται για τον προγραμματισμό, σχεδιασμό σεναρίων, ανάλυση εναλλακτικών και λήψη αποφάσεων. Ενώ τα DSS λαμβάνουν πληροφορίες από εσωτερικά συστήματα και εξωτερικές πηγές, διακρίνονται για την ανάλυση μεγάλων συνόλων δεδομένων με ποικίλα μοντέλα. Αποτελούν συχνά αυτόνομα συστήματα, που λειτουργούν ανεξάρτητα από τα κύρια πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης, βοηθώντας στην αποκάλυψη πληροφοριών από μεγάλες ποσότητες δεδομένων.

2.4.4 Συστήματα υποστήριξης Διοίκησης (executive support systems - ESS)

Τα ανώτατα στελέχη χρησιμοποιούν τα ESS για την λήψη αποφάσεων. Τα συστήματα αυτά εξυπηρετούν το στρατηγικό επίπεδο της επιχείρησης και αντιμετωπίζουν περιπτώσεις λήψης έκτακτων αποφάσεων. Είναι σχεδιασμένα

ώστε να διοχετεύουν εσωτερικές και εξωτερικές πληροφορίες όπως μια νέα φορολογική νομοθεσία ή δεδομένα για τους ανταγωνιστές σε εύχρηστη μορφή. Άρα τα ανώτατα στελέχη αξιοποιώντας την μεγάλη ποικιλία πηγών πληροφόρησης ελέγχουν την απόδοση της επιχείρησης, αποτιμούν το επιχειρηματικό περιβάλλον, ελέγχουν τις γενικές τάσεις της οικονομίας και αναπτύσσουν την κατάλληλη στρατηγική για το μέλλον της εταιρείας (Δουκίδης 2011). Παραδείγματα ερωτημάτων στα οποία τα ESS μπορούν να βοηθήσουν να δοθεί απάντηση είναι: Τι κάνουν οι ανταγωνιστές; Ποιες είναι οι νέες εξαγορές που θα μας προστατεύσουν από κυκλικές υφέσεις της επιχειρηματικής δραστηριότητας;

2.4.5 Συστήματα Γνώσης και Γραφείου (Knowledge Work Systems-KWS)

Ακόμη ένα ΠΣ με σκοπό τη δημιουργία και υιοθεσία νέας γνώσης στην επιχείρηση. Βοηθάνε στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην ενίσχυση των δραστηριοτήτων του συντονισμού και της επικοινωνίας. Ορισμένα από τα χαρακτηριστικά των συστημάτων αυτών είναι ότι λειτουργούν αυτόνομα ή συνεργάζονται και με άλλα συστήματα. Τέλος, τα KWS έχουν άμεση πρόσβαση σε εξωτερικές βάσεις δεδομένων αφού ασχολούνται κυρίως με τη γνώση του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης (Παχούμη 2019)

2.4.6 Έμπειρα Συστήματα (Expert Systems - ES)

Τα ES είναι σχεδιασμένα από τον ερευνητικό τομέα της τεχνητής νοημοσύνης για την παροχή συμβουλών και βοήθειας σε περιπτώσεις που η λήψη κάποιας απόφασης δεν είναι δυνατόν να βασιστεί σε πληροφορίες που θα μπορούσαν να παραχθούν από την ανάλυση και την επεξεργασία δεδομένων. Τα ES συστήνουν μια απόφαση, βασιζόμενα σε μια υπολογιστική διαδικασία που μοιάζει πολύ με τη λογική σκέψη ενός εμπειρογνώμονα. Με αυτό τον τρόπο, τα ES χρησιμοποιούνται ως και μεμονωμένα συμβουλευτικά εργαλεία προκειμένου να ληφθούν αποφάσεις υψηλής ποιότητας σε μια επιχείρηση. Τα έμπειρα συστήματα μπορούν να καθορίσουν την τιμή πώλησης μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος μελετώντας όλες τις διαθέσιμες τιμές της αγοράς (Δουκίδης 2011)

2.4.7 Διεπιχειρησιακά και Στρατηγικά Συστήματα

Είναι τα ΠΣ με τα οποία επιδιώκεται η σύνδεση των δυνατοτήτων της πληροφορικής με την επιχειρησιακή στρατηγική των οργανισμών. Βοηθούν τις επιχειρήσεις να μοιράζονται πληροφορίες για να συντονιστούν και να συνεργαστούν για κοινά έργα διαμορφώνοντας καλύτερες συνθήκες επίτευξης υψηλών κερδών. Ένα τέτοιο σύστημα μπορεί να οδηγήσει στην συνεργασία π.χ. μιας ξενοδοχειακής μονάδας και μιας αεροπορικής εταιρείας να πουλήσουν από κοινού ένα πακέτο ταξιδιού ανταμείβοντας τους πελάτες τους για την χρήση αυτής της υπηρεσίας. Συνεπώς, οι επιχειρήσεις που αντιλαμβάνονται τις ανταγωνιστικές δυνατότητες του συστήματος αυτού θα καταφέρουν την πραγματοποίηση των μακροπρόθεσμων ανταγωνιστικών τους στόχων (Δουκίδης, 2011).

2.5 Θετικές και Αρνητικές Επιπτώσεις των ΠΣ

Η ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ) προσφέρει στις επιχειρήσεις τόσο πλεονεκτήματα όσο και μειονεκτήματα. Τα ΠΣ βοηθούν στην ακριβή μέτρηση αποθεμάτων και την εντόπιση ελλείψεων, ενώ μειώνουν τα λάθη και το κόστος λειτουργίας. Επίσης, δίνουν ενημερώσεις για απαραίτητες αλλαγές και βοηθούν στην κατανόηση των αγοραστικών προτιμήσεων. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα να έχουν περισσότερες πιθανότητες επιτυχίας στην επίλυση πολύπλοκων προβλημάτων καθώς οι προσεγγίσεις που γίνονται μέσω των συστημάτων είναι άμεσες και παρέχουν τις ευκαιρίες να δοκιμάζονται άμεσα διάφορες στρατηγικές. Ωστόσο, η διακοπή λειτουργίας μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις, ενώ η εφαρμογή και η προσαρμογή τους μπορεί να είναι δύσκολη. Επιπρόσθετα, τα ΠΣ μπορεί να παραβιάζουν την ιδιωτική ζωή και να επηρεάζουν την απασχόληση, αυξάνοντας την ανεργία (Κιουντούζης 2009).

Κεφάλαιο 3: Επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα

Οι επιχειρήσεις διαθέτουν συνήθως αρκετά και διαφορετικά είδη πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία υποστηρίζουν διάφορες λειτουργίες τόσο σε οργανωτικό όσο και σε επιχειρηματικό επίπεδο. Τα πρώτα ΠΣ υποστήριζαν κάθε τμήμα της επιχείρησης ξεχωριστά με αποτέλεσμα να μην μπορούν να συνεργαστούν στην ανταλλαγή πληροφοριών, π.χ. το τμήμα πωλήσεων δεν μπορούσε να επικοινωνήσει με την αποθήκη έτσι ώστε να γνωρίζει αν υπάρχει απόθεμα, οι πελάτες δεν μπορούσαν να παρακολουθούν την παραγγελία τους. Αυτά, είχαν ως αποτέλεσμα να πληγεί η αποτελεσματικότητα και η απόδοση της επιχείρησης.

Σήμερα, τόσο η αξία όσο και οι προκλήσεις των επιχειρησιακών συστημάτων εντοπίζονται στο γεγονός ότι επιβάλλουν την ολοκλήρωση των πληροφοριακών και των επιχειρηματικών διεργασιών μιας επιχείρησης. Οι μεγαλύτερες εταιρείες ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα και δημιούργησαν ολοκληρωμένες ομάδες εφαρμογών που υποστηρίζουν δύο ή περισσότερες από τις βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες (Wallace, 2014).

3.1 Σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (enterprise resource planning - ERP)

Τα ERP προσφέρουν λύση στο παραπάνω πρόβλημα δημιουργώντας την βάση για ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα για τον συντονισμό και την ολοκλήρωση των βασικών επιχειρησιακών διαδικασιών σε ολόκληρη την επιχείρηση. Σύμφωνα με τον APICS πρόκειται για 'μια μέθοδο για τον αποτελεσματικό προγραμματισμό και τον έλεγχο όλων των αναγκαίων πόρων που απαιτούνται για την λήψη, παρασκευή, δρομολόγηση και τον υπολογισμό των παραγγελιών των πελατών σε μια επιχείρηση. Δηλαδή, είναι ένα επιχειρησιακό εργαλείο οργάνωσης, ελέγχου, παρακολούθησης και συντονισμού των εργασιών της επιχείρησης (Κακούρης 2013). Παρακολουθεί τα οικονομικά της επιχείρησης, στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό και πληροφορίες για την παραγωγή όπως πότε ένα προϊόν πρέπει να φύγει από τις αποθήκες και να πάει στα καταστήματα. Η κεντρική ιδέα πίσω από το ERP είναι να αντικατασταθούν οι νησίδες των πληροφοριών με μια ενιαία

ολοκληρωμένη λύση λογισμικού που ενσωματώνει όλες τις παραδοσιακές λειτουργίες της διοίκησης επιχειρήσεων. Σε ένα σύστημα ERP, η λογιστική εφαρμογή μπορεί να πληρώσει έναν προμηθευτή, μόλις ο υπεύθυνος υπάλληλος επιβεβαιώσει την παραλαβή των αγαθών στην αποθήκη. Ομοίως οι εφαρμογές που τιμολογούν μπορούν να εκδώσουν ένα τιμολόγιο αμέσως μόλις ο υπεύθυνος υπάλληλος επιβεβαιώσει ότι τα εμπορεύματα είναι τοποθετημένα στο φορτηγό για αποστολή στον πελάτη.

Ο σκοπός του ERP είναι η ενσωμάτωση των επιμέρους επιχειρηματικών διαδικασιών με το λογισμικό, προκειμένου να παρέχει καθοδήγηση στους υπαλλήλους της επιχείρησης που είναι υπεύθυνοι για αυτές τις διαδικασίες, στοχεύοντας παράλληλα στην αυτοματοποίηση όσων διαδικασιών χρειάζεται.

Τα επιχειρησιακά συστήματα δημιουργούν μοντέλα και αυτοματοποιούν διάφορες επιχειρηματικές διαδικασίες, όπως η διεκπεραίωση μιας παραγγελίας ή ο χρονικός προγραμματισμός μιας αποστολής εμπορεύματος, με στόχο την αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών σε όλη την επιχείρηση και την εξάλειψη της ανάγκης για δαπανηρές συνδέσεις μεταξύ συστημάτων υπολογιστών που βρίσκονται σε διαφορετικούς τομείς της επιχείρησης. Με την ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων, οι προηγουμένως κατακερματισμένες πληροφορίες ρέουν πλέον απρόσκοπτα σε όλη την εταιρεία (Παπασταθόπουλος 2009).

3.2 ERP και επιχειρήσεις

Οι σύγχρονες διαχειριστικές μέθοδοι απαιτούν από τις επιχειρήσεις να βρίσκουν τις καλύτερες πρακτικές για να ανταπεξέλθουν στον έντονο ανταγωνισμό και τις αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών. Τα ERP παρέχουν ολοκληρωμένη αξιοποίηση των πόρων, με πλήρη εικόνα της επιχείρησης και των συναλλασσόμενων. Ταυτόχρονα, επιτρέπουν την πρόσβαση σε όλο τον όγκο των δεδομένων για πληροφόρηση και επεξεργασία. Με τη χρήση διαδικτυακών τεχνολογιών, τα ERP μετατρέπονται σε e-business πλατφόρμες, επεκτείνοντας την ενοποίηση των διαδικασιών και συμπεριλαμβάνοντας πελάτες, προμηθευτές και εργαζομένους.

Οι επιχειρήσεις με τη χρήση ERP στοχεύουν να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση πελατών με δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης, να επιτύχουν ομοιογένεια στις

διαδικασίες, να αυξήσουν το μερίδιο αγοράς και την πιστότητα των πελατών, να συλλέγουν δεδομένα από το Internet, να βελτιώνουν την παραγωγή νέων προϊόντων και να ενσωματώνουν πρακτικές ηλεκτρονικού εμπορίου. Επιπρόσθετα, επιδιώκουν την εγκατάσταση νέων εφαρμογών που προσθέτουν αξία στο ERP (Παπασταθόπουλος 2009).

3.2.1 Μέτρηση απόδοσης των συστημάτων ERP

Τα πληροφοριακά συστήματα ERP βρίσκουν πλέον εφαρμογή στις τουριστικές επιχειρήσεις αξιοποιώντας τα παράλληλα με τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα, καταφέρνοντας να αντιμετωπίσουν καίρια ερωτήματα, όπως: πώς να πραγματοποιήσουν ομαλά τη μετάβασή τους στη νέα τεχνολογική οικονομία, πώς να αντιμετωπίσουν τον εντονότερο ανταγωνισμό, πώς να αναβαθμίσουν τα υπάρχοντα ΠΣ για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, τη μείωση του κόστους και παράλληλα αύξηση του κέρδους (Κακούρης 2013).

Τα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση του ERP, είναι τα εξής:

- Πληροφορία σε πραγματικό χρόνο: Δημιουργεί συνθήκες εύκολης διάχυσης της πληροφορίας και αποφυγής ανεπιθύμητων καταστάσεων. Έτσι βελτιώνεται η επικοινωνία και αυξάνεται η συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών τμημάτων της επιχείρησης και συνεργάτες.
- Μείωση χρόνου καταχωρήσεων των δεδομένων: καταργεί την επαναλαμβανόμενη καταχώρηση δεδομένων δημιουργώντας ένα κοινό σύστημα πληροφόρησης το οποίο προσφέρει διαφάνεια και βελτιωμένη ποιότητα για όλη την επιχείρηση.
- Ποιότητα και αποτελεσματικότητα: δημιουργώντας ένα μοναδικό πλαίσιο για την βελτίωση και ενοποιήσει των εσωτερικών διαδικασιών έχει ως αποτέλεσμα την βελτίωση στην εξυπηρέτηση των πελατών και στην ποιότητα των υπηρεσιών
- Υποστήριξη αποφάσεων: παρέχοντας άμεση διαλειτουργική πληροφόρηση, βελτιώνεται σημαντικά η ικανότητα να παρθούν έγκαιρα καλύτερες αποφάσεις για τις επιχειρησιακές επιδόσεις
- Μείωση λαθών: Ένας παράγοντας που θεωρείται σχετικά εύκολα μετρήσιμος, έχει άμεση ανταπόκριση σε πλήθος άλλων, όπως στην ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, στη μείωση των

λειτουργικών εξόδων.

Χρειάζεται όμως και ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή του γιατί παρουσιάζει και κάποιες αδυναμίες. Όπως:

- Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού λόγω της γρήγορης ανάπτυξης της αγοράς.
- Σε περίπτωση που το σύστημα παραβιαστεί, τότε η επιχείρηση θα έρθει αντιμέτωπη με τον κίνδυνο της μείωσης της πελατείας που θα έχει αντίκτυπο στην κερδοφορία της.
- Όσον αφορά την πραγματοποίηση της εγκατάστασης του συστήματος, δημιουργείται μια σχετική κόντρα μεταξύ των διαχειριστών και των συμβούλων.
- Η δύσκολη προσαρμογή του προσωπικού στις νέες συνθήκες εργασίας με αποτέλεσμα να μην μπορούν να ανταπεξέλθουν στις εργασίες τους, οφείλεται στην αδυναμία προσαρμογής του ERP συστήματος, στις λειτουργίες της επιχείρησης.
- Λόγω του τυποποιημένου συστήματος, η επιχείρηση αδυνατεί να προχωρήσει σε αλλαγές όσον αφορά τις λειτουργίες του.
- Υψηλό κόστος για την αγορά νέας βελτιωμένης έκδοσης
- Οι αρνητικές επιπτώσεις στην εικόνα της επιχείρησης από την μη επίτευξη των αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων που καθορίζονται από το ERP.

3.3 Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (Customer Relationship Management - CRM)

Το CRM είναι ένα εξαιρετικά πολύτιμο και αποτελεσματικό εργαλείο που επιτρέπει στην εταιρεία να συλλέγει διορατικές πληροφορίες σχετικά με την πελατειακή της βάση ενισχύοντας τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση. Επιπλέον, Αυτοματοποιεί δραστηριότητες περιστρεφόμενες γύρω από τον πελάτη, επεκτείνοντας την πρόσβαση σε ποικίλα κανάλια και δημιουργεί επιχειρησιακές κοινότητες (Δουκίδης 2011). Επίσης, διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις πελατοκεντρικές σχέσεις μεταξύ των επιχειρήσεων, προωθεί τις διασταυρωμένες πωλήσεις, διευκολύνει τη διανομή προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από άλλες επιχειρήσεις, χειρίζεται τις σχέσεις ένας προς έναν με τους πελάτες και

τέλος αυτοματοποιεί, καταγράφει και ελέγχει τις υπηρεσίες εξωτερικής ανάθεσης . (Πασσαρη 2015).

Οι πρακτικές και τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων έχουν γίνει όλο και πιο σημαντικά στον σημερινό επιχειρηματικό κόσμο. Η παραδοσιακή σχέση με τον πελάτη έχει ενισχυθεί με τις ευκαιρίες που παρέχει το Διαδίκτυο. Στο παρελθόν, οι εταιρείες χρησιμοποιούσαν το ERP για να βελτιώσουν τις υπηρεσίες υποστήριξης, αλλά στις αρχές της δεκαετίας του 2000, άρχισαν να υιοθετούν λύσεις συστημάτων CRM για τη βελτίωση των λειτουργιών πρώτης γραμμής. Συνιστάται για τις εταιρείες να συμπεριλάβουν μια τέτοια εφαρμογή ως μέρος της στρατηγικής τους για το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Οι σχέσεις της εταιρείας με πελάτες, προμηθευτές και στρατηγικούς εταίρους θα ενισχυθούν στον κυβερνοχώρο και θα γίνουν το πιο κρίσιμο πλεονέκτημά της, το οποίο θα κρίνει την βιωσιμότητα της μέσω της ικανότητας της να το διαφυλάξει και να το εμπλουτίσει. Η διατήρηση της ανάπτυξης δεν βασίζεται πλέον σε μεγάλο βαθμό στην απόκτηση νέων πελατών, αλλά κυρίως στη διατήρηση των υπάρχοντων. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το κόστος απόκτησης ενός νέου πελάτη μπορεί να είναι τόσο υψηλό όσο πέντε φορές το κόστος διατήρησης αυτού που ήδη έχει.

Μια λύση CRM είναι ένας συνδυασμός επιχειρηματικών πρακτικών και τεχνολογικών εργαλείων που βοηθούν τις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν αποτελεσματικά την πελατειακή τους βάση. Το CRM συλλέγει πληροφορίες για τον πελάτη από όλες τις δραστηριότητες και τις επικοινωνίες που είχε πραγματοποιήσει με την εταιρεία και τις οργανώνει σε χρήσιμες γνώσεις με βάση την πολιτική σχέσεων με τους πελάτες. Επιπλέον, υπήρξε μια σημαντική τάση στις εταιρείες που συνάπτουν συνεργασίες και συμμαχίες για να διαχειρίζονται συλλογικά και να επωφελούνται από τους πελάτες τους με ενιαίο τρόπο. Ως εκ τούτου, η βελτίωση της διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες είναι επίσης ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ των συνεργαζόμενων εταιρειών και των προμηθευτών τους. Στο καθιερωμένο αυτό σύστημα σχέσεων, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ο πελάτης της μιας εταιρείας είναι και ο προμηθευτής της άλλης. Αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές σε κλάδους όπως τα ξενοδοχεία. Ένα σύγχρονο σύστημα CRM υποστηρίζει πολλαπλές μορφές επικοινωνίας και αποτελεί σημαντικό μέρος της ηλεκτρονικής

επιχειρηματικότητας. Εκτός από τις παραδοσιακές μεθόδους όπως το τηλέφωνο, το σύστημα επιτρέπει επίσης την ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φορμών Διαδικτύου (Δουκίδης 2011). Είναι σημαντικό η λειτουργικότητα της λύσης να περιλαμβάνει τη χρήση τεχνολογιών διαδικτύου εάν το επιθυμεί η εταιρεία που την εφαρμόζει. Εάν μια εταιρεία επιλέξει να ασχοληθεί με το ηλεκτρονικό επιχειρείν, θα πρέπει να γνωρίζει ότι η εφαρμογή μιας λύσης CRM είναι απαραίτητη. Με την αυξανόμενη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών καναλιών, είναι ζωτικής σημασίας για τις εταιρείες σε αυτόν τον τομέα να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις ανάγκες των πελατών και να τους παρέχουν κίνητρα να παραμείνουν πιστοί αντί να στραφούν σε άλλη εταιρεία (Δουκίδης 2011).

Μια πραγματικά επιτυχημένη λύση CRM επιτρέπει στην εταιρεία να αλληλεπιδρά αποτελεσματικά με τους πελάτες με τρόπους που ανταποκρίνονται στις προτιμήσεις τους και ικανοποιούν τις ανάγκες τους. Επιπλέον, εάν η εταιρεία είναι συμμετέχει σε όμιλο εταιρειών, η λύση CRM θα πρέπει να τις υποστηρίζει όλες στις αλληλεπιδράσεις τους με τον πελάτη. Αυτή η υποστήριξη θα πρέπει να ενθαρρύνει τη συνεργασία, όπως μέσω ενός ενοποιημένου κέντρου εξυπηρέτησης πελατών, ευκαιριών διασταυρούμενων πωλήσεων και ενός ολοκληρωμένου προφίλ πελατών σε όλες τις εταιρείες του ομίλου. Εφαρμόζοντας ή σχεδιάζοντας να εφαρμόσουν λύσεις CRM, αυτές οι εταιρείες θα αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο ηλεκτρονικό επιχειρείν, όχι μόνο στις σχέσεις με τους πελάτες τους, αλλά και στις συναλλαγές τους με τους προμηθευτές (Παπασταθόπουλος 2009).

Ένα σύστημα CRM παρέχει ουσιαστική υποστήριξη στις επιχειρήσεις σε διάφορες πτυχές που σχετίζονται με τους πελάτες τους. Αυτές περιλαμβάνουν δραστηριότητες προ-πωλήσεων και μάρκετινγκ, όπως η υλοποίηση διαφημιστικών εκστρατειών και η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες. Επιπλέον, βοηθά στον εξορθολογισμό των εργασιών πωλήσεων διαχειρίζοντας αποτελεσματικά τις επαφές με τους πελάτες, ενισχύοντας τα κανάλια πωλήσεων προϊόντων και παροχής υπηρεσιών και επιβραβεύοντας τους πιστούς πελάτες. Επιπλέον, βοηθά στην παροχή αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατών διευκολύνοντας τη διαχείριση της επικοινωνίας με τους πελάτες, τη διαχείριση συμβολαίων υπηρεσιών και την παρακολούθηση του ιστορικού υπηρεσιών για κάθε μεμονωμένο πελάτη. Είναι σημαντικό για κάθε επιχειρηματικό σχεδιασμό να

εφαρμόσει το CRM αφού καθορίσει πρώτα τη στρατηγική, την κουλτούρα και τις πολιτικές του σχετικά με θέματα που σχετίζονται με τους πελάτες και στη συνέχεια να επιλέξει τα καταλληλότερα τεχνολογικά μέσα για την επίτευξη των στόχων του.

Το σύστημα CRM χρησιμοποιείται κατά κύριο λόγο από εταιρείες που βρίσκονται στον κλάδο των τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, των τηλεπικοινωνιών και των υπηρεσιών. Αρχικά, οι εφαρμογές CRM υποστήριζαν μόνο τη λειτουργία πωλήσεων και την υποστήριξη πελατών ξεχωριστά, πράγμα που σήμαινε ότι η επιχείρηση είχε μόνο μερική κατανόηση της σχέσης τους με τον πελάτη. Στις μέρες μας, με τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας, οι εταιρείες μπορούν να έχουν ολοκληρωμένη άποψη για τους πελάτες τους. Το εργαλείο CRM θα πρέπει να είναι συμβατό με άλλες εφαρμογές όπως ERP, εφοδιαστική αλυσίδα και συστήματα διαχείρισης επιχειρηματικής ευφυΐας που χρησιμοποιεί η εταιρεία. Αυτό επιτρέπει στις εταιρείες να επιλέξουν τη λύση CRM που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες τους και μπορεί να την εγκαταστήσει από μια εταιρεία ενοποίησης συστημάτων. Στον τομέα του τουρισμού, έχει αναπτυχθεί ολοκληρωμένο λογισμικό τουρισμού που συνδυάζει εφαρμογές CRM, παρέχοντας ολοκληρωμένες πληροφορίες για τους πελάτες. Σήμερα, οι πελάτες μπορούν να κάνουν online κρατήσεις μέσω ιστοσελίδων ξενοδοχείων ή τουριστικών γραφείων, γνωρίζοντας τις τιμές και τις υπηρεσίες που παρέχονται.

Τα σύγχρονα CRM θα πρέπει να είναι βασισμένα στο διαδίκτυο ώστε να επιτρέπουν ακόμη και στον χρήστη να τα χρησιμοποιεί από μακριά με την χρήση μόνον κινητού τηλεφώνου και άλλων ηλεκτρονικών συσκευών (Πασσαρη 2015).

Κεφάλαιο 4: Ο ρόλος και η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων στον τουριστικό τομέα.

4.1 Πληροφοριακά συστήματα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Η τεχνολογία στον τουρισμό επικεντρώνεται στη βελτίωση και αειφορία του κλάδου. Τα ΕΠΣ στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στοχεύουν σε υψηλής ποιότητας πελατειακή υποστήριξη. Τα ΕΠΣ προσαρμόζονται στις αλλαγές της αγοράς και σε άλλες εξωγενείς μεταβολές, ανταποκρίνονται σε όλα τα τμήματα των ξενοδοχείων και περιλαμβάνουν συμπληρωματικά συστήματα για ασφάλεια και διασκέδαση. Τα σύγχρονα ΕΠΣ ενσωματώνουν λύσεις για διαχείριση πελατών και βελτιωμένη επικοινωνία, προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες στις ανάγκες τους (Αγγέλη 2013).

4.1.1 Συστήματα υποδοχής –Front Office Management

Τα συστήματα υποδοχής Front Office Management συνδέουν τον πελάτη με την «ατμόσφαιρα» του ξενοδοχείου, μεταφέροντας τη ζεστασιά και την ασφάλεια που πρέπει να νιώθει κάθε πελάτης όταν χρησιμοποιεί τις όποιες υπηρεσίες μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Κύριες λειτουργίες περιλαμβάνουν διαχείριση κρατήσεων, επισκεπτών, λογιστικών συστημάτων και γενικών αναφορών. Σύμφωνα με την Μουτζούρη (2012), τα συστήματα επιτρέπουν την αποτελεσματική και σε πραγματικό χρόνο διαχείριση δωματίων, πληρωμών και άλλων συναλλαγών, ενισχύοντας την προσφορά υπηρεσιών και την ολοκληρωμένη διαχείριση πελατών.

4.1.2 Συστήματα για σημεία πώλησης του ξενοδοχείου (Point of Sales)

Ένα σύστημα Σημείου Πώλησης (POS) για ξενοδοχεία είναι ένα σύστημα παρακολούθησης και ελέγχου που επεξεργάζεται και καταγράφει συναλλαγές πληρωμών μεταξύ μιας εταιρείας και των πελατών της. Αποτελεί ζωτικό εργαλείο που συμβάλλει στη βελτιστοποίηση διαφόρων πτυχών της επιχειρηματικής διαχείρισης, όπως η διαχείριση του αποθέματος, με την αποστολή προσαρμοσμένων ειδοποιήσεων όταν η ποσότητα πέσει κάτω από ένα προκαθορισμένο επίπεδο.

Τα συστήματα POS χρησιμοποιούνται ευρέως, επιτρέποντας τη συλλογή

παραγγελιών και αγορών από τους επισκέπτες από διάφορα σημεία πώλησης και την χρέωσή τους απευθείας στο δωμάτιό τους. Για παράδειγμα, αν ένας επισκέπτης πήρε πρωινό στο εστιατόριο, στη συνέχεια πήγε για ένα μασάζ στο σαλόνι ευεξίας και στη συνέχεια παρήγγειλε ένα ποτήρι κρασί στο μπαρ, δεν χρειάζεται να πληρώσει για κανένα από αυτά τα προϊόντα ταυτόχρονα. Όλες οι χρεώσεις θα συνδεθούν με τον αριθμό του δωματίου και θα προστεθούν αυτόματα στον λογαριασμό του κατά την αναχώρησή του.

Βασικά χαρακτηριστικά των συστημάτων POS στα ξενοδοχεία περιλαμβάνουν:

Επεξεργασία Πληρωμής: Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να πληρώνουν σε διάφορα σημεία πώλησης και με διάφορους τρόπους πληρωμής, όπως μετρητά, χρεωστικές/πιστωτικές κάρτες, επιταγές κ.λπ. Τα συστήματα POS δέχονται, επαληθεύουν και επεξεργάζονται τέτοιους τύπους συναλλαγών. Τα προηγμένα εργαλεία POS προσφέρουν λειτουργίες για τη διαχείριση πολλαπλών συναλλαγών πληρωμών, όπως τον διαχωρισμό του λογαριασμού, την πληρωμή μέσω διαφορετικών μεθόδων, την αποσύνδεση ενός στοιχείου από τον λογαριασμό ή την αφαίρεση του πελάτη από μια ομάδα λογαριασμού, αν επιθυμεί να αναχωρήσει νωρίτερα.

Διαχείριση Πελατών: Η συλλογή δεδομένων πελατών και του ιστορικού τους σχετικά με τις συναλλαγές στην επιχείρηση ξενοδοχείων μπορεί να ενισχύσει τις σχέσεις με τους πελάτες, να εξατομικεύσει τις εμπειρίες των πελατών και να επηρεάσει τις εκστρατείες μάρκετινγκ.

Επιπλέον, αυτά τα συστήματα παρέχουν ορατότητα στις ροές εσόδων εντός της επιχείρησης. Βασικά, οι παραδοσιακές ταμειακές μηχανές έχουν αντικατασταθεί από έξυπνες τερματικές συσκευές που λειτουργούν ταχύτερα και έχουν τη δυνατότητα να συλλέγουν δεδομένα για επεξεργασία από διάφορα τμήματα της επιχείρησης, παρέχοντας πολύτιμες και πραγματικού χρόνου πληροφορίες στη διοίκηση (Θεοχάρης, 2012).

4.1.3 Συστήματα για αυτοματοποιημένη λήψη παραγγελιών του ξενοδοχείου

Πρόκειται για ένα νέο πρόγραμμα που επιτρέπει γρήγορες παραγγελίες, πληρωμές και την έγκαιρη παράδοση. Δημιουργώντας ένα ψηφιακό μενού υπηρεσιών με την αντίστοιχη περιγραφή που επιθυμεί να εισάγει, και στη

συνέχεια δημιουργείται ένας κωδικός QR για κάθε στοιχείο μέσω του συστήματος. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να σαρώσουν τον κωδικό QR και να επιλέξουν οποιαδήποτε επιλογή από το μενού. Έτσι, τα συστήματα αυτόματης παραγγελιοληψίας μειώνουν τον χρόνο, παρέχοντας τη δυνατότητα στους σερβιτόρους να παραμένουν περισσότερη ώρα κοντά στους πελάτες, ενισχύοντας τη θετική εικόνα της επιχείρησης. Επιπλέον, εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία μεταξύ χώρων που βρίσκονται σε μεγάλη απόσταση και, τέλος, υπάρχει ενημέρωση των online συνδεδεμένων τμημάτων. Το κόστος αγοράς του είναι μικρό σε σχέση με την αύξηση των κερδών που μπορεί να προσφέρει η χρήση του (Πασσαρή, 2015).

4.1.4 Συστήματα πωλήσεων - αυτοματοποίησης των κρατήσεων - της τροφοδοσίας και της εκτέλεσης εκδηλώσεων

Τα συστήματα αυτοματοποίησης των κρατήσεων, της τροφοδοσίας και της εκτέλεσης εκδηλώσεων αναφέρονται στη διενέργεια εκδηλώσεων όπως συνέδρια, γάμοι, δεξιώσεις, κ.λπ., που λαμβάνουν χώρα στις εγκαταστάσεις ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Επιπλέον, προσφέρεται η δυνατότητα εκτύπωσης του αντίστοιχου συμφωνητικού και των σχετικών πληροφοριών που αφορούν τον χώρο της εκδήλωσης. Αυτά τα συστήματα διατηρούν στατιστικά και πληροφοριακά στοιχεία και ταυτόχρονα συνδέονται άμεσα με τα Συστήματα Υποδοχής, προκειμένου να ελεγχθούν τα αποθέματα που απαιτούνται για την πραγματοποίηση των εκδηλώσεων (Μουτζούρη 2012).

4.1.5 Συστήματα λογιστικού τμήματος (λογιστικό σύστημα ενσωμάτωσης και αναφοράς) Back Office Management

Το Back Office μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης παρακολουθεί τα οικονομικά, διοικητικά, τεχνικά ζητήματα και την παροχή υπηρεσιών. Η διαχείριση τους γίνεται κυρίως από ανώτερα διοικητικά στελέχη επιτρέποντάς τους να ελέγχουν εύκολα τα οικονομικά, να διατηρούν τα προγράμματα εργαζομένων, να αντιμετωπίζουν τεχνικά προβλήματα, διοικητικά ζητήματα και να λαμβάνουν αποφάσεις υψηλού επιπέδου.

Ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου, παρατηρούμε ότι η μηχανοργάνωση εφαρμόζεται είτε μερικώς είτε πλήρως μέσω της εγκατάστασης γενικών

επιχειρηματικών προγραμμάτων ή εξειδικευμένου λογισμικού.

Ενδεικτικά, οι τομείς εφαρμογών των ξενοδοχειακών λογισμικών είναι (Πασσαρη 2015):

1. Γενική Λογιστική με διαχείριση Λογιστικού σχεδίου, παραμέτρων λογαριασμών, παραμετρικών αρχείων Γενικής Λογιστικής, βιβλίων Γενικής Λογιστικής, λογιστικών άρθρων για καταχωρήσεις επαναλαμβανόμενων λογιστικών κινήσεων.
2. Διαχείριση κέντρων κόστους, πελατών, προμηθευτών για χρήση του λογιστηρίου, των πωλήσεων, των τμημάτων παραγωγής.
3. Δυνατότητες αναφορών/εκτυπώσεων, συγκεντρωτικών καταστάσεων σύμφωνα με το άρθρο 20 των Ελληνικών Λογιστικών Προτύπων.
4. Μισθοδοσία, πληροφορίες προσωπικού, διαχείριση και παρακολούθηση άδειών, εκπαιδευτικών σεμιναρίων, προσλήψεων, κ.λπ.

Κεφάλαιο 5: Μεθοδολογία έρευνας

5.1 Σκοπός της έρευνας

Στα προηγούμενα κεφάλαια εξετάστηκε η έννοια των ΠΣ και έγινε ανάλυση των πιο αναγκαίων επιχειρησιακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις για μια πιο αποτελεσματική και ποιοτική διοίκηση. Έπειτα έγινε αναφορά των πληροφοριακών συστημάτων σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση .

Με βάση τα παραπάνω, σε αυτό το κεφάλαιο περιγράφεται η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στην παρούσα διατριβή. Πιο συγκεκριμένα, αυτό το κεφάλαιο περιγράφει τη μεθοδολογία έρευνας που ακολουθήθηκε κατά τη διάρκεια αυτής της εργασίας.

Η παρούσα διατριβή έχει ως στόχο την ανάδειξη του ρόλου της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων στη ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, ποια είναι τα οφέλη αυτών καθώς και εάν είναι αποτελεσματικά και αποδοτικά στην χρήση τους για την λήψη αποφάσεων.

Στη βάση αυτή, η έρευνα επιδιώκει να δώσει απάντηση στα εξής ερωτήματα: Α) Πόσο χρήσιμα είναι τα ΕΠΣ στην λήψη αποφάσεων; Β) Υπάρχουν οι κατάλληλες γνώσεις για τον σωστό χειρισμό των ΕΠΣ; Γ) Πόσο έτοιμα είναι τα ξενοδοχεία να εγκαταστήσουν ΕΠΣ;

5.2 Ερευνητική μέθοδος (σχεδιασμός έρευνας)

Προκειμένου να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα, ως καταλληλότερη μέθοδος έρευνας επιλέχθηκε η ποιοτική. Σύμφωνα με τους Corbin and Strauss (2012), όταν ο στόχος της έρευνας είναι η κατανόηση μέσα από τις εμπειρίες και τις πεποιθήσεις των συμμετεχόντων, τότε η ποιοτική έρευνα αποτελεί το καταλληλότερο εργαλείο. Η ποιοτική έρευνα δεν είναι μόνο μια μέθοδος έρευνας που είναι ολοένα και πιο σημαντική στη χρήση, αλλά είναι μια μέθοδος που είναι ιδιαίτερα σχετική και χρήσιμη για τη διερεύνηση ενός θέματος.

Όπως επισημαίνουν οι Ισαρη και Πουρκός (2015), οι ερευνητές θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψιν και να ακολουθούνται κάποια βασικά βήματα. Αυτά είναι, ο καθορισμός του ερευνητικού πεδίου, σκοπός και στόχοι της έρευνας, θεωρητικό πλαίσιο, ορισμός των ερευνητικών ερωτημάτων, η στρατηγική δειγματοληψίας

και παρουσίαση του ερευνητικού εργαλείου και τέλος η ανάλυση του ερευνητικού υλικού.

Αυτά τα έξι βήματα στο τρέχον μοντέλο διεξαγωγής και αξιολόγησης ποιοτικής έρευνας έχουν μια λογική δομή, μια συγκεκριμένη φύση και μια συγκεκριμένη μορφή για να εξυπηρετήσουν και να επιτύχουν τους στόχους της ποιοτικής έρευνας.

5.3 Στρατηγική δειγματοληψίας

Η στρατηγική που κρίθηκε για το συγκεκριμένο θέμα, είναι αυτή που δίνει την δυνατότητα στον ερευνητή να επιλέξει τις περιπτώσεις που θεωρεί πιο αντιπροσωπευτικές στη μελέτη ενός ζητήματος και να ακολουθήσει μια πιο καθολική προσέγγιση, στην λογική του εάν συμβεί εκεί θα συμβεί παντού, είναι η Δειγματοληψία Κρίσιμης Περίπτωσης (Ισαρης και Πουρκός, 2015).

Το δείγμα της παρούσας έρευνας έγινε με τέτοιο τρόπο ώστε να περιλαμβάνει ανθρώπους που έχουν τα πληροφοριακά συστήματα ως γνωστικό αντικείμενο και μέσω της εμπειρίας τους και της εμπλοκής τους μπορούν να μας παρέχουν επαρκή πληροφόρηση σχετικά με τα ερευνητικά μας ερωτήματα.

Προκειμένου να θεωρηθούν αξιόπιστες πηγές, οι συμμετέχοντες έπρεπε να πληρούν κάποια συγκεκριμένα κριτήρια:

1. Ιδιοκτήτες ξενοδοχείων ή να εργάζονται σε κάποια ανώτερη θέση
2. Να έχουν τουλάχιστον 5 χρόνια ιδιοκτησίας ή προϋπηρεσίας σε αντίστοιχη θέση
3. Να είναι χειριστές ή γνώστες των πληροφοριακών συστημάτων

Για να εντοπίσουμε και να συμπληρώσουμε έναν ικανοποιητικό αριθμό συμμετεχόντων βασιστήκαμε στην δειγματοληψία χιονοστιβάδας. Αυτός ο τρόπος βασίζεται στην αρχή «ότι οι αναφορές των ατόμων του δείγματος γίνονται μεταξύ ατόμων που μοιράζονται κάποια κοινά χαρακτηριστικά ή γνωρίζουν άλλους με παρόμοια» (Πυλλης και Ραφτόπουλος, 2012). Έτσι, η συγκεκριμένη αρχή λειτούργησε και στην έρευνα μας όπου οι συμμετέχοντες μας έκανα «πάσα» σε ανθρώπους που πληρούσαν τις αντίστοιχες προϋποθέσεις.

Οι ερωτήσεις των συνεντεύξεων ήταν ανοικτού τύπου και ευέλικτες ώστε να παρέχουν βαθύτερη κατανόηση του θέματος και των απόψεων των συμμετεχόντων αλλά και να βοηθούν την επικοινωνία και τη διαδραστικότητα.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται αναλυτικότερα ο ρόλος και ο χρόνος προϋπηρεσίας και οι αρμοδιότητες καθενός από τους συμμετέχοντες.

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ										
	Τ.Χ.	Α.Ε.	Η.Σ.	Ε.Α.	Σ.Μ	Φ.Χ.	Α.Σ.	Σ.Χ.	Α.Χ.	Α.Σ.
Ρόλος	Ιδιοκτήτης 5*	Account Manager 5*	Ιδιοκτήτης 4*	HR Manager 4*	Ιδιοκτήτης 3*	Ιδιοκτήτης 3*	Ιδιοκτήτης 3*	Ιδιοκτήτης 3*	Ιδιοκτήτης 3*	Ιδιοκτήτης 3*
Χρόνια προϋπηρεσίας	15	20	12	17	6	8	7	10	7	7
Αρμοδιότητες	Γενικός Διευθυντής	Διαχείριση οικονομικών	Γενικός Διευθυντής	Διαχείριση προσωπικού	Γενική διαχείριση Ξενοδοχείου	Γενική διαχείριση Ξενοδοχείου	Γενική διαχείριση Ξενοδοχείου	Γενική διαχείριση Ξενοδοχείου	Γενική διαχείριση Ξενοδοχείου	Γενική διαχείριση Ξενοδοχείου

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν τηλεφωνικώς μεταξύ 10 με 20 Νοεμβρίου 2023, μετά από ενημέρωση και την σύμφωνη γνώμη των συμμετεχόντων. Η διάρκεια της κάθε συνέντευξης διήρκεσε 30 λεπτά περίπου.

Όλοι οι συμμετέχοντες ζήτησαν να διασφαλιστεί η ανωνυμία τους και πως κανένα προσωπικό δεδομένο δεν θα δημοσιοποιηθεί.

5.4 Εργαλείο Δειγματοληψίας

Σύμφωνα με τους Ισαρη και Πουρκό (2015), η συλλογή πληροφοριών μέσω ημιδομημένης συνέντευξης σε βάθος, συνίσταται από έναν προκαθορισμένο αριθμό ερωτήσεων, χωρίς να ακολουθούνται απόλυτα, παρέχοντας ευελιξία στον ερευνητή να εμβαθύνει και να υπάρχει διαδραστικότητα με τους συμμετέχοντες.

Το ερωτηματολόγιο που καταρτίστηκε προκειμένου να είναι εύστοχο, δημιουργήθηκε βάσει της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και χωρίζεται σε τρία μέρη.

Το πρώτο μέρος αφορά στα δημογραφικά στοιχεία του καθενός με κριτήριο την αξιόπιστη συμμετοχή τους στην συγκεκριμένη έρευνα.

Το δεύτερο μέρος επικεντρώνεται σε ερωτήσεις που σχετίζονται με τον ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων στην πιο αποδοτική και αποτελεσματική διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα, διερευνά τα οφέλη και τα μειονεκτήματα που αναγνωρίζονται από την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

Το τρίτο μέρος εξετάζει προτάσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που ενδέχεται να αντιμετωπίσει η επιχείρηση και ποιες οι άμεσες προτεραιότητες επένδυσης σε επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα στο άμεσο μέλλον.

Κεφάλαιο 6: Αποτελέσματα έρευνας

Εδώ, θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά προέκυψαν από τις απαντήσεις των στελεχών του δείγματος των ξενοδοχείων του Ν. Χαλκιδικής σύμφωνα με τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν. Οι απαντήσεις καταγράφονται σύμφωνα με τη σειρά των ερωτήσεων, όπως αυτές παρουσιάζονται στο ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Α).

Ερώτηση 1: Ποιο ή ποια Πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιείται

Το προσωπικό χρησιμοποιεί το σύστημα Front Office Management το οποίο λειτουργεί κυρίως με την τεχνική του ERP και με τις δυνατότητες του CRM. Καταχωρεί όλα τα οικονομικά στοιχεία συνεργασιών, τις κρατήσεις παρέχοντας μας αναφορές για στατιστική ανάλυση και να παίρνουμε τις αποφάσεις μας άμεσα και αποτελεσματικά. Υπάρχει ένα πρόγραμμα μισθοδοσίας που ουσιαστικά μας δείχνει κάποιες πληροφορίες στατιστικές όπως π.χ. τα ωράρια, τις υπερωρίες κ.α. Οι περισσότεροι ταυτίστηκαν με το Booking γιατί, παρόλο τις μεγάλες προμήθειες που παρακρατούνται από την κράτηση, είναι πιο εύκολο στην χρήση του και ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες επιλογής του, τόνισαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό πελατών στον τουρισμό προέρχεται από την συγκεκριμένη πλατφόρμα.

Ερώτηση 2: Πόσο σημαντική θεωρείται την συμβολή των επιχειρησιακών πληροφοριακών συστημάτων;

Οι συμμετέχοντες εστίασαν στον μεγάλο όγκο πληροφοριών που διοχετεύεται από τα συστήματα, εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο για την επεξεργασία τους. «Διότι θέλαμε περισσότερα στατιστικά στοιχεία και να μπορούμε να τα επεξεργαστούμε. Μας βοηθάνε να έχουμε μεγαλύτερο όγκο πληροφοριών για να μπορούμε να τις επεξεργαστούμε ώστε να εκμεταλλευτούμε τις κάθε δυνατότητα που μας δίνεται για να είμαστε πιο άμεσοι και αποτελεσματικοί στις αποφάσεις μας». «Είναι αναγκαία, γιατί σου παρέχει άλλες δυνατότητες και άλλες προοπτικές που όταν επεξεργάζονται σωστά γινόμαστε πιο ανταγωνιστικοί. Σε βοηθάει να διαχειριστείς κόστη, την παραγωγικότητα, καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη που έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση του κέρδους και σου δημιουργεί και ένα

ανταγωνιστικό πλεονέκτημα». «Είναι πάρα πολύ σημαντική γιατί ελαχιστοποιεί την δουλειά σου. Σκέψου, αντί να φτιάχνεις 100 excel, έχεις ένα σύστημα το οποίο το τροφοδοτείς με πάρα πολλές πληροφορίες τις οποίες όταν τις χρειαστείς δεν θα σπαταλήσεις τον χρόνο σου για να τις βρεις σε κάποια ντουλάπα».

«Φυσικά, γιατί το σύστημα είναι τόσο καλά δομημένο που τα πάντα μου τα δείχνει αυτόματα χωρίς να χάνω χρόνο αναζητώντας τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με τα οικονομικά δρώμενα».

Ερώτηση 3: Ποια είναι, κατά τη γνώμη σας, τα πλεονεκτήματα της χρήσης των ΕΠΣ;

Οι ερωτηθέντες αναφέρθηκαν σε μια λίστα με πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που θεωρούν ότι προσδίδουν ή ενδεχομένως μπορούν να προσδώσουν τα επιχειρησιακά συστήματα στην επιχείρησή τους. Με τις απαντήσεις τους να ταυτίζονται σε γενικές γραμμές, στα θετικά αναφέρθηκαν κυρίως η εξοικονόμηση χρόνου εκτέλεσης εργασιών, η δυνατότητα αξιοποίησης του προσωπικού σε πιο ουσιαστικές και κεντρικές για την εμπειρία του πελάτη εργασίες, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η καλύτερη προώθηση των προϊόντων των επιχειρήσεων, οι προοπτικές δημιουργίας νέων σχέσεων και η ενδυνάμωση των μέχρι σήμερα σχέσεων με τους πελάτες μέσω των νέων καναλιών επικοινωνίας που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες, η αύξηση της κερδοφορίας, η δυνατότητα απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος αλλά και προσφοράς καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων. Ακόμη, στα θετικά συγκαταλέχθηκαν η ενίσχυση της εμπειρίας του πελάτη και η ικανοποίησή του από τις προσωποποιημένες υπηρεσίες που λαμβάνει καθώς και οι θετικές επιδράσεις των νέων τεχνολογιών στην προσπάθεια εξοικονόμησης ενέργειας και η προώθηση ενός πιο βιώσιμου τρόπου διαμονής.

Ερώτηση 4: Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, τα ακόλουθα μειονεκτήματα αναγνωρίζονται από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων σε μία ξενοδοχειακή μονάδα:

Αναφερόμενοι στα μειονεκτήματα που συναντούν οι ελληνικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις κατά την χρήση των ΕΠΣ, οι συμμετέχοντες εστίασαν αρχικά στο υψηλό κόστος εγκατάστασης και συντήρησης, το οποίο, ο ΣΧ θεωρεί «εντελώς

αποτρεπτικό για μικρού και μεσαίου μεγέθους ξενοδοχειακές μονάδες, οι οποίες αποτελούν κατά βάση την πλειονότητα της ελληνικής ξενοδοχειακής πραγματικότητας και οι οποίες επωμίστηκαν τις μεγαλύτερες οικονομικές απώλειες κατά την πανδημία». Όπως συμπλήρωσαν, αναλογιζόμενοι πως η ψηφιακή μετάβαση ενός ξενοδοχείου δεν συμπεριλαμβάνει μόνο την αρχική επένδυση σε τεχνολογία αλλά, αντιθέτως, προϋποθέτει τόσο τα έξοδα για την αντίστοιχη εκπαίδευση του προσωπικού, όσο και την απαραίτητη μετέπειτα συντήρηση και αναβάθμιση των συστημάτων, ένα τέτοιο εγχείρημα φαντάζει ακατόρθωτο για τις επιχειρήσεις που λειτουργούν ανεξάρτητα και δεν ανήκουν σε μια μεγάλη ξενοδοχειακή αλυσίδα. Στα λεγόμενα τους έρχεται να προστεθεί και η διαπίστωση του ΣΧ πως κύριο αποτρεπτικό ρόλο κατέχουν «η έλλειψη επαρκούς τεχνολογικής υποστήριξης αλλά και στήριξης από το κράτος, κυρίως για τις ΜΜΕ, αλλά και η έλλειψη παροχής κινήτρων στους επιχειρηματίες ώστε να προχωρήσουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό της επιχείρησής τους». Εξίσου αποτρεπτικά φαίνεται να λειτουργούν για τις επιχειρήσεις, σύμφωνα με την ΣΜ, «οι ανεπαρκείς δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού» και «η αμφιβολία για την σκοπιμότητα της επένδυσης». Αντίστοιχη σημασία δίνεται από την ΕΑ στο γεγονός πως οι περισσότερες ελληνικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δε λειτουργούν με βάση μια κουλτούρα συνεργασίας, φαινόμενο που «καταδικάζει» κάθε προσπάθεια απόκτησης μιας ψηφιακής κουλτούρας, διάχυτης σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης και υπονομεύει τις προσπάθειες των μάνατζερ να εμφυσήσουν τις αρχές των ΕΠΣ στο ανθρώπινο δυναμικό. Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού από την μια καθώς και το κόστος που θα προκύψει από ενδεχόμενη εκπαίδευση. Με αυτό σχετίζονται, η έλλειψη ενδιαφέροντος που διακατέχει τη διοίκηση για τα σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία και η απροθυμία επένδυσης σε αυτά, το οποίο συνήθως συνδυάζεται με μια γενικότερη «έλλειψη εξοικείωσης σχετικά με τις νέες τεχνολογίες και απουσία κατανόησης των εφαρμογών και των οφελών τους εντός του ξενοδοχειακού κλάδου» (ΣΜ).

Ερώτηση 5: Πιστεύετε ότι η επιχείρηση διαθέτει το απαραίτητο οικονομικό κεφάλαιο και επαρκείς τεχνολογικούς πόρους για την εγκατάσταση ΕΠΣ;

Σε ό,τι αφορά τις οικονομικές δυνατότητες των επιχειρήσεων, δήλωσαν πως διαθέτουν τους απαραίτητους οικονομικούς πόρους για να προβούν σε μια

πληροφοριακή μετάβαση αν χρειαστεί, συμμορφώνοντας τη λειτουργία τους στα πρότυπα μεγαλύτερων ή και ακόμα ξενοδοχειακών μονάδων διεθνούς αλυσίδας. Όπως επισημάνθηκε, «η εταιρεία μας εξασφαλίζει όλα τα απαραίτητα μέσα ώστε να καταφέρνει να ανταπεξέρχεται στις σύγχρονες συνθήκες και να συμβαδίζει με τα τεχνολογικά επιτεύγματα, αποκτώντας πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών μας». Ο ΑΣ, ωστόσο, υποστήριξε πως, καθ' όλη τη διάρκεια της επιχείρησης αποτελεί μονάδα 3*, το οικονομικό κεφάλαιο της είναι σχετικά περιορισμένο, ενώ, μικρή έως αμελητέα επενδυτική δυνατότητα διαθέτουν και τα υπόλοιπα ξενοδοχεία 3* όπως της ΣΜ. Έπειτα, ο ΑΕ δήλωσε πως η επιχείρηση στην οποία εργάζεται, διαθέτει μια επαρκή οικονομική δυνατότητα για μια τέτοια ενέργεια, αλλά παρόλα αυτά, θα ήταν χρήσιμη κάποιου τύπου χρηματοδότηση από το κράτος, ώστε να επιταχυνθεί η διαδικασία. Σύμφωνα με τους υπόλοιπους, τα κόστη επένδυσης και συντήρησης είναι αρκετά υψηλά, ακόμα και εάν πρόκειται για μονάδες μικρής δυναμικότητας. Παρόλο που οι επιχειρήσεις διαθέτουν ικανοποιητικούς οικονομικούς πόρους, με τον ΗΣ να προσθέτει ότι «το ξενοδοχείο μπορεί να αντιμετωπίσει μελλοντικά οποιαδήποτε ανάγκη προκύψει και να προχωρήσει σε προσθήκες ΕΠΣ, ανάλογα με το τι επιτάσσει η τεχνολογική εξέλιξη». Τέλος, αδυναμία διάθεσης οικονομικών πόρων για τεχνολογικούς σκοπούς επέδειξε και το άλλο ξενοδοχείο 3* της έρευνας, δηλώνοντας πως «τα έσοδα ίσα που επαρκούν για τη λειτουργία του ξενοδοχείου, πόσο μάλλον για τέτοιες πρωτοβουλίες». Σε ό,τι αφορά τώρα τις τεχνολογικές υποδομές, συστήματα κτλ., δηλαδή τους τεχνολογικούς πόρους που έχουν στη διάθεσή τους τα ξενοδοχεία, δήλωσαν ότι είναι κατάλληλα τεχνολογικά εξοπλισμένα και έτοιμοι να προβούν σε περαιτέρω ενσωμάτωση τεχνολογιών αν χρειαστεί. Εστιάζοντας, τώρα, στις υπόλοιπες επιχειρήσεις 5*, η ΤΧ επισήμανε πως οι τεχνολογικές δυνατότητες της μονάδας «αν και ικανοποιητικές, αναπόφευκτα περιορίζονται από την έλλειψη εκτεταμένων τεχνολογικών υποδομών», ενώ ο ΕΑ δήλωσε πως «η απαραίτητη τεχνολογία είναι διαθέσιμη, αλλά η απόφαση για μια ολοκληρωμένη ψηφιακή μετάβαση δεν είναι κάτι που έχει συζητηθεί». Από την άλλη, βασικοί τεχνολογικοί πόροι συναντώνται στα υπόλοιπα ξενοδοχεία

Ερώτηση 6: Θεωρείτε πως η πανδημία του COVID-19 ενίσχυσε τη χρήση των ΕΠΣ;

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε πως η πανδημία επηρέασε ελάχιστα

ή καθόλου τη χρήση των ΕΠΣ από την πλευρά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ενώ οι λόγοι διέφεραν ανάλογα στην κάθε περίπτωση. Συγκεκριμένα, έκαναν ήδη χρήση των ΕΠΣ πριν από την πανδημία, αναφέροντας, πως «ο COVID-19 όχι μόνο δεν επηρέασε καθοριστικά την υιοθέτηση τους, αλλά μάλλον ενίσχυσε την εξοικείωση με αυτές και τη χρήση τους από την πλευρά της διοίκησης και του προσωπικού» (ΕΑ), «επισπεύδοντας διαδικασίες ενσωμάτωσης τεχνολογικών εργαλείων που είχαν ήδη δρομολογηθεί» (ΗΣ). Ταυτόχρονα, όπως επισημαίνει η ΣΜ, η επιχείρηση «βρίσκεται ήδη σε τροχιά ψηφιακού μετασχηματισμού, επενδύοντας τα τελευταία χρόνια σε νέα ΕΠΣ που ενισχύουν την εμπειρία διαμονής αλλά και τη λειτουργικότητα των ξενοδοχειακών μονάδων». Αντίστοιχη αναφορά έγινε από τον ΦΧ ότι ήδη από το 2014, τα ΕΠΣ αποτελούν το κεντρικό στόχο του ξενοδοχείου για την προσαρμογή του ξενοδοχείου στη νέα ψηφιακή εποχή. Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες, η ΣΜ θεωρεί πως η πανδημία δεν επηρέασε στο ελάχιστο τη λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης, αφού, όπως συγκεκριμένα αναφέρει, «είναι λίγο πίσω σε ό,τι αφορά την τεχνολογία», χωρίς να τίθεται ζήτημα ενσωμάτωσης σύγχρονων τεχνολογιών. Στο ίδιο μήκος κύματος κινούνται και οι συνθήκες σε άλλα δύο ξενοδοχεία του δείγματος, που προχώρησαν σε ελάχιστες τεχνολογικές προσθήκες, απαραίτητες για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών κατά την υγειονομική κρίση. Αντίθετα, ο ΕΑ δήλωσε πως η υγειονομική κρίση συνέβαλε στην υιοθέτηση περισσότερων πληροφοριακών συστημάτων εντός της ξενοδοχειακής μονάδας όπου εργάζεται, με την επιχείρηση να προχωρά σε χρήση «ΕΠΣ που ήρθαν να συμπληρώσουν την εμπειρία του πελάτη και να καλύψουν τις σύγχρονες ανάγκες του»

Ερώτηση 7: Διαθέτει το προσωπικό του ξενοδοχείου τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για να διαχειριστεί τα ΕΠΣ; Υπάρχει ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού στα ΕΠΣ; Πόσο σημαντική θεωρείτε αυτή τη διαδικασία;

Στην πλειοψηφία των ξενοδοχείων που εξετάστηκαν, καταγράφηκαν σχετικά επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι το ανθρώπινο δυναμικό που απαρτίζει τις εκπροσωπούμενες επιχειρήσεις διαθέτει από βασικές έως επαρκείς ή υψηλού επιπέδου τεχνολογικές γνώσεις και δεξιότητες χειρισμού των ΕΠΣ, τουλάχιστον όσον αφορά στους εργαζόμενους

πρώτης γραμμής που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες. Ειδικότερα, τους χαρακτηρίζουν ως μια 'ικανοποιητικά εκπαιδευμένη ομάδα', καθώς και 'νέους επαγγελματίες του τουρισμού που διαθέτουν ποιοτικές ψηφιακές γνώσεις'. Άλλες πληροφορίες που αποκαλύπτουν οι συμμετέχοντες είναι ότι οι ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων ποικίλλουν ανάλογα με την ηλικία ή ακόμα και το τμήμα στο οποίο εργάζονται. Όσον αφορά την ενημέρωση και την εκπαίδευση των εργαζομένων στις νέες τεχνολογίες που υιοθετούνται, σχεδόν όλοι επιβεβαιώνουν ότι παρέχονται σεμινάρια ή/και ενημέρωση για κάθε τεχνολογική αλλαγή εντός των μονάδων, με τις μεθόδους να διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση. Ειδικότερα, έγιναν αναφορές σε 'εργαστήρια πρακτικής εξάσκησης', σε 'συνεχή εκπαίδευση μέσω σεμιναρίων αλλά και προσομοιώσεων πραγματικών σεναρίων' (TX), σε 'λεπτομερή εκμάθηση προγραμμάτων και διαδικασιών on the job, e-Learning, σεμινάρια μέσω Zoom (ΗΣ)' και άλλα παρόμοια.

Διαφορετική προσέγγιση παρατηρείται από τις επιχειρήσεις ΑΧ και ΣΜ, οι οποίες, λόγω απουσίας αλλαγών στο τεχνολογικό κομμάτι, αρκούνται σε στοιχειώδη ενημέρωση ή βασική καθοδήγηση των εργαζομένων. Πάντως, παρά τις διαφορές που παρατηρούνται στο θέμα της εκπαίδευσης, η πλειοψηφία εξέφρασε την αναγκαιότητα να παρέχεται εκπαίδευση εντός του κλάδου των ξενοδοχείων, καθώς 'τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας αξιοποιούνται πραγματικά μόνο μέσω της κατάλληλης χρήσης των ΕΠΣ,' ενώ ταυτόχρονα, δόθηκε έμφαση στην 'αμέριστη σημασία που έχει αποκτήσει η επιμορφωτική διαδικασία του προσωπικού, ώστε να είναι πραγματικά σε θέση να εξυπηρετήσει κατάλληλα τους επισκέπτες,' τονίζοντας μάλιστα ότι 'λαμβάνοντας υπόψη τη σοβαρή έλλειψη εργατικού δυναμικού που χαρακτηρίζει τον ξενοδοχειακό κλάδο, το προσωπικό του ξενοδοχείου και οι ανάγκες του αποτελούν την πρώτη προτεραιότητα για τη διοίκηση.

Ερώτηση 8: Ποια είναι η στάση του προσωπικού απέναντι στην τεχνολογία;

Σε αυτή την ερώτηση οι συμμετέχοντες απαρίθμησαν συμπεριφορές που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι του ξενοδοχειακού κλάδου απέναντι στην ενσωμάτωση νέας τεχνολογίας στο εργασιακό τους περιβάλλον. Ειδικότερα, «θετική ανταπόκριση και αντιμετώπιση της τεχνολογίας ως προέκταση των υπηρεσιών που παρέχουν και ως βασικό συστατικό της ικανοποίησης του πελάτη»

σύμφωνα με την ΤΧ, «εμφανής εξοικείωση με τα τεχνολογικά εργαλεία» (ΕΑ), « ενθουσιασμός και όρεξη για χρήση» (ΣΧ), ενώ, από άλλους συμμετέχοντες παρατηρείται «ετοιμότητα και επαγγελματισμός» (ΗΣ) κατά τη χρήση τους ή και «σιγουριά, η οποία προκύπτει από την καθημερινή τους επαφή με τις σύγχρονες τεχνολογίες αλλά και την κατάλληλη εκπαίδευση που έχουν λάβει». Από την άλλη, καταγράφονται περιπτώσεις κατά τις οποίες η τεχνολογία δε γίνεται αποδεκτή. Συγκεκριμένα, η ΣΜ αναφέρει ότι, η ανταπόκριση των υπαλλήλων ποικίλλει, «με τη νέα γενιά να είναι πιο δεκτική και ευέλικτη, ενώ τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας να δυσκολεύονται να αποδεχτούν τυχόν αλλαγές στον τρόπο εργασίας τους». Όπως χαρακτηριστικά ανέφερε ο ΑΕ «αν για παράδειγμα υιοθετούνταν μια εφαρμογή για κινητά η οποία θα χρησίμευε για τον συντονισμό μεταξύ των τμημάτων του ξενοδοχείου, θα ήταν πρακτικά αδύνατο να συμμετέχουν σε αυτό άτομα από το προσωπικό μας (κυρίως μεγαλύτερης ηλικίας), κάποια από τα οποία είτε δεν έχουν καν smartphone είτε δεν ξέρουν ή δεν επιθυμούν να τα χειριστούν». Στη διαπίστωση αυτή έρχονται να προστεθούν και τα γλωσσικά εμπόδια, με μεγάλο ποσοστό του προσωπικού να μην είναι σε θέση να κατανοήσει την τεχνολογική ορολογία στα αγγλικά, γεγονός που ενδέχεται να οδηγήσει σε παρερμηνείες και αστοχίες κατά τον χειρισμό των ψηφιακών εργαλείων. Όπως επιβεβαιώνει και ο ΕΑ «σε αντίθεση με τους υπαλλήλους που απασχολούνται στην άμεση εξυπηρέτηση των επισκεπτών, μέρος του ανθρώπινου δυναμικού που βρίσκεται στις υπόλοιπες θέσεις εργασίας διαθέτει βασικές ή καθόλου γνώσεις της αγγλικής γλώσσας».

Ερώτηση 9: Ποια είναι, κατά τη γνώμη σας, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της υπάρχουσας ή μιας μελλοντικής ενσωμάτωσης ΕΠΣ για την ξενοδοχειακή επιχείρηση;

Οι ερωτηθέντες παρουσίασαν μια λίστα με πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που θεωρούν ότι προσδίδουν ή ενδεχομένως μπορούν να προσδώσουν οι σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες στην επιχείρησή τους. Με τις απαντήσεις τους να ταυτίζονται σε γενικές γραμμές, στα θετικά αναφέρθηκαν κυρίως η εξοικονόμηση χρόνου εκτέλεσης εργασιών, η δυνατότητα αξιοποίησης του προσωπικού σε πιο ουσιαστικές και κεντρικές για την εμπειρία του πελάτη εργασίες, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η καλύτερη προώθηση των προϊόντων

των επιχειρήσεων, οι προοπτικές δημιουργίας νέων σχέσεων και η ενδυνάμωση των μέχρι σήμερα σχέσεων με τους πελάτες μέσω των νέων καναλιών επικοινωνίας που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες, η αύξηση της κερδοφορίας, η δυνατότητα απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος αλλά και προσφοράς καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων. Ακόμη, στα θετικά συγκαταλέχθηκαν η ενίσχυση της εμπειρίας του πελάτη και η ικανοποίησή του από τις προσωποποιημένες υπηρεσίες που λαμβάνει, ενώ δεν παραλείφθηκαν οι θετικές επιδράσεις των νέων τεχνολογιών στην προσπάθεια εξοικονόμησης ενέργειας από τα ξενοδοχεία και η προώθηση ενός πιο βιώσιμου τρόπου διαμονής. Από την άλλη, στα αρνητικά κατονομάστηκαν η δυσκολία χρήσης από εργαζόμενους και πελάτες, το μεγάλο κόστος επένδυσης σε τεχνολογία, η μη συμβατότητα των ψηφιακών λύσεων με τις διαθέσιμες τεχνολογικές υποδομές μιας επιχείρησης, τα ζητήματα που προκύπτουν σχετικά με την ασφάλεια και τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών, όπως και τα θέματα αντικατάστασης θέσεων εργασίας από την τεχνολογία.

Ερώτηση 10: Ποιες οι άμεσες προτεραιότητες επένδυσης σε Επιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα στο άμεσο μέλλον;

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων παραδέχτηκε πως η επένδυση σε Επιχειρησιακά ΠΣ αποτελεί μια διαδικασία υψίστης σημασίας για τις σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, οι οποίες έρχονται αντιμέτωπες με αλλαγές τόσο στις προτιμήσεις των καταναλωτών, όσο και στη σχέση τους με τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία.

Συγκεκριμένα, όπως ανέφερε η ΣΜ «η υιοθέτηση των επιχειρησιακών συστημάτων σε συνδυασμό με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών θα αποτελέσουν τη γραμμή άμυνας των ελληνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και θα συμβάλλουν στην επιβίωσή τους μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο και ανταγωνιστικό διεθνές περιβάλλον». Ταυτόχρονα, ο ΑΕ δήλωσε χαρακτηριστικά πως «η τεχνολογία είναι το μέλλον και δυστυχώς όποιος δεν ακολουθεί τις εξελίξεις, αργά ή γρήγορα θα βρεθεί εκτός αγοράς», ενώ ο ΣΧ εστίασε στην ευελιξία και στην ψηφιακή φιλικότητα που καλούνται να επιδείξουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ώστε να προσελκύσουν πελάτες. Παρ' όλα αυτά, μερικοί εξ' αυτών απάντησαν πως δεν προσδίδεται η ίδια σημασία στα επιχειρησιακά ΠΣ από το σύνολο των

επιχειρήσεων, κυρίως λόγω των δυνατοτήτων της κάθε επιχείρησης, των στόχων που έχει θέσει αλλά και της κατηγορίας των πελατών που επιθυμεί να προσελκύσει η καθεμιά. Οι ίδιοι συμμετέχοντες τόνισαν ακόμη πως παρά τη σημασία που έχει λάβει η τεχνολογία σήμερα, η εκτεταμένη χρήση της δεν έχει πάντοτε θετικό αντίκτυπο στις επιχειρήσεις και στους πελάτες.

Ερώτηση 11: Ποιες οι προτάσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αναγνωρίσατε;

Οι ερωτηθέντες θεώρησαν ότι για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα, θα πρέπει να γίνει μια σταδιακή προσέγγιση, δεδομένων των αλλαγών που προκύπτουν από την χρήση των ΕΠΣ. Κατά τον ΕΑ, δεν μπορείς να κάνεις μια αλλαγή από την μια μέρα στην άλλη. Για να γίνει θα πρέπει να συμβάλλουν πολλοί παράγοντες, όπως η εύρεση εξειδικευμένου προσωπικού και σωστή ενημέρωση για την καταλληλότητα της χρήσης τους. Ο ΑΕ προσθέτει, ότι θα πρέπει να υπάρχει η οικονομική υποστήριξη από κρατικούς φορείς μέσα από αναπτυξιακά προγράμματα και επιδοτήσεις, ώστε να μειωθεί το κόστος. Θα πρέπει να υιοθετηθεί η επιχειρηματική τεχνολογική κουλτούρα για την χρησιμοποίηση των ΕΠΣ. Επιπλέον, ομόφωνα απάντησαν ότι θα πρέπει να δημιουργηθούν προγράμματα κατάρτισης για την σταδιακή τροποποίηση των συστημάτων διοίκησης των ξενοδοχείων.

6.1 Συμπεράσματα

Η πρωτογενής έρευνα με συνέντευξη που διεξάχθηκε οδήγησε στην εξαγωγή μιας πολύτιμης σειράς συμπερασμάτων σχετικά με τον ρόλο των ΕΠΣ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων του Ν. Χαλκιδικής.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι μεταξύ των συμμετεχόντων υπάρχει σημαντική αντίληψη σχετικά με την αναγκαιότητα εφαρμογής ΕΠΣ. Η πλειονότητα του δείγματος εξέφρασε συμφωνία με τις δηλώσεις που σχετίζονται με την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στα ξενοδοχεία. Αυτό υποδηλώνει ότι ο ξενοδοχειακός κλάδος αναγνωρίζει το δυνητικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που μπορούν να προσφέρουν τα πληροφοριακά συστήματα και αναγνωρίζει την ανάγκη υιοθέτησής τους.

Συμπεραίνουμε ότι η πλειοψηφία των ξενοδοχειακών μονάδων δεν προχώρησε σε κάποια ευρεία ενσωμάτωση πληροφοριακών συστημάτων μετά την πανδημία, ενώ, αντίθετα, κάποια εξέλιξη του τεχνολογικού εξοπλισμού παρατηρήθηκε μόνο στα ξενοδοχεία 5* αστέρων. Στα υπόλοιπα ξενοδοχεία του δείγματος είτε δεν παρατηρήθηκαν σημαντικές προσθήκες, είτε δεν υπήρξε καμία απολύτως αλλαγή, αφού αρκούνται σε χρήση βασικής τεχνολογίας.

Έπειτα, στην προσπάθεια να εξεταστεί η ετοιμότητα των ξενοδοχείων για τον πληροφοριακό τους μετασχηματισμό, παρατηρήθηκε ότι σε πρώτη φάση, αναφορικά με την τεχνολογία που διαθέτουν οι μονάδες, η έρευνα κατέγραψε τη χρήση και κάποιων άλλων εφαρμογών, όπως Mobile Applications, Cloud, Data Analytics, κατά βάση μόνο στα ξενοδοχεία 5*, ενώ, παράλληλα, στην ίδια κατηγορία παρατηρήθηκε μεγαλύτερη πιθανότητα επάρκειας σε τεχνολογικές υποδομές, αλλά και σε διαθέσιμους οικονομικούς πόρους. Στις υπόλοιπες μονάδες 4* και 3*, παρατηρείται προτεραιότητα στη χρήση βασικών ψηφιακών τεχνολογιών, όπως η ιστοσελίδα και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενώ σε κάποιες από αυτές παρατηρήθηκε μετά την πανδημία υιοθέτηση μεμονωμένων τεχνολογιών, όπως ανέπαφο check-in.

Επιπλέον, έλλειψη παρατηρείται στην πλειοψηφία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, με τις αναφορές σε βασικές ή επαρκείς γνώσεις του προσωπικού να κυριαρχούν, ενώ, καταλυτικό ρόλο στο

φαινόμενο αυτό υποστηρίζεται ότι λαμβάνουν η ηλικία των εργαζομένων όσο και η θέση που κατέχουν στην επιχείρηση, με το επίπεδο να χαμηλώνει όσο το προσωπικό απομακρύνεται από την πρώτη γραμμή επαφής με τον πελάτη.

Κεντρικό ρόλο στο επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων κάθε επιχείρησης κατέχει η κατάλληλη τεχνολογική επιμόρφωση που λαμβάνει το προσωπικό για την καλλιέργεια της αντίστοιχης νοοτροπίας, αναγκαιότητα, την οποία έχουν αντιληφθεί σταδιακά μεν, μόνο οι επιχειρήσεις οι οποίες έχουν υιοθετήσει μια σειρά ψηφιακών τεχνολογιών. Ωστόσο, και εδώ, τόσο η ηλικία όσο και η θέση του εργαζόμενου ενδέχεται να αποτελέσουν καθοριστικούς παράγοντες. Περιέργως, η έλλειψη τεχνολογικών λύσεων σε κάποιες μονάδες δε φαίνεται να αποτελεί πρόβλημα για τους πελάτες τους, αφού αυτό θα προκαλούσε την απογοήτευσή τους κατά την διαμονή τους. Επιβεβαιώνεται έτσι λοιπόν πως η στάση των πελατών απέναντι στην τεχνολογία επηρεάζει σημαντικά το επίπεδο ενσωμάτωσης τεχνολογικών εργαλείων από την επιχείρηση.

Επομένως, εξετάζοντας τις συμμετέχοντες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, μέσω ερωτήσεων που διερευνούν τόσο τη διαθεσιμότητα σε τεχνολογικό, οικονομικό και γνωστικό κεφάλαιο, όσο και τον ανθρώπινο παράγοντα και τη συμπεριφορά του απέναντι στην τεχνολογία, προκύπτει μια σειρά από συμπεράσματα.

Αρχικά, τα ανωτέρω δεδομένα επιβεβαιώνουν το γεγονός πως χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων, όπως το μέγεθος και η κατηγορία του ξενοδοχείου διαμορφώνουν ανάλογα τις οικονομικές και τεχνολογικές τους δυνατότητες και την ικανότητα τους για εγκατάσταση και χρήση των ΕΠΣ. Έτσι παρατηρείται πως οι επιχειρήσεις 5* είναι πιο πιθανό να κάνουν χρήση των ΕΠΣ, με τις επιχειρήσεις 4* να ακολουθούν. Ωστόσο, διακρίσεις εντοπίζονται και εντός αυτών των κατηγοριών, αφού η εξεταζόμενη μονάδα 5* που ανήκει σε ελληνικό όμιλο ξενοδοχείων μεσαίου μεγέθους βρίσκεται σε χαμηλότερο τεχνολογικό επίπεδο από τις υπόλοιπες μονάδες της ίδιας κατηγορίας. Παράδειγμα αποτελεί επίσης και η συμμετέχουσα επιχείρηση 4* της οποίας η τεχνολογική κατάσταση αλλά και οι προοπτικές της βρίσκονται σχεδόν στο ίδιο επίπεδο με τα ξενοδοχεία 3* του δείγματος. Γίνεται έτσι αντιληπτό το γεγονός πως η πλειοψηφία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που έχει προχωρήσει στον ψηφιακό της μετασχηματισμό ή τουλάχιστον σε μια πιο ευρεία υιοθέτηση ψηφιακών λύσεων, ανήκει σε γνωστές διεθνείς αλυσίδες και brands, με τα ξενοδοχεία να λαμβάνουν

τόσο τεχνογνωσία, όσο και οικονομική στήριξη από τη μητρική εταιρεία, εφόδια τα οποία είναι λιγότερο πιθανό να λάβουν επιχειρήσεις που ανήκουν σε ελληνικό ξενοδοχειακό όμιλο ή λειτουργούν ανεξάρτητα. Γίνεται αντιληπτό ότι τα ξενοδοχεία που έχουν προχωρήσει στην εγκατάσταση κάποιου ΕΠΣ ή συνδυασμό αυτών, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό και από το εύρος των υπηρεσιών και των προϊόντων που η ίδια η επιχείρηση επιθυμεί να προσφέρει. Επιπρόσθετα, η καινοτομία και η ψηφιακή ετοιμότητα που παρουσιάζεται σε κάθε περίπτωση συσχετίζεται άμεσα με το κεφάλαιο σε ψηφιακές δεξιότητες και γνώσεις που διαθέτει η επιχείρηση. Έτσι, στις μονάδες όπου το επίπεδο είναι υψηλό, καταγράφεται μεγαλύτερη καινοτομία στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ενώ, αντίστοιχα, οι επαρκείς γνώσεις συσχετίζονται με μέτριο επίπεδο τεχνολογικής εξέλιξης και οι βασικές με χαμηλή έως μηδενική τεχνολογική ενσωμάτωση.

Εστιάζοντας δε στους παράγοντες που αποτρέπουν ή καθυστερούν την ενσωμάτωση των ΕΠΣ, αυτοί εντοπίζονται, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων, επηρεάζοντας με διαφορετικό τρόπο την καθεμιά, ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητές της. Επακόλουθα, φαίνεται πως οι επιχειρήσεις που έχουν υιοθετήσει τα ΕΠΣ σε μεγαλύτερο βαθμό κατανοούν καλύτερα τη σημασία τους αλλά και τα πλεονεκτήματα και τις απειλές που συνιστά η ενσωμάτωσή τους εντός των μονάδων. Από την άλλη, τα ξενοδοχεία τα οποία υστερούν δείχνουν να αναγνωρίζουν μεν σε κάποιο βαθμό τη σημασία της για την επιβίωση των επιχειρήσεων, χωρίς όμως να προτίθενται να προχωρήσουν σε περαιτέρω χρήση της, προβάλλοντας περισσότερο τα μειονεκτήματα που αφορούν τις νέες τεχνολογίες. Επομένως, σύμφωνα με τα ανωτέρω δεδομένα και σε συμφωνία με προηγούμενες σχετικές έρευνες στο σύνολο των ελληνικών ξενοδοχείων, γίνεται αντιληπτό πως τα περισσότερα ξενοδοχεία του Νομού δεν είναι κατάλληλα προετοιμασμένα για τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό.

Τέλος, η πανδημία του COVID-19 δε φαίνεται να επιτάχυνε σε μεγάλο βαθμό την ενσωμάτωση ΕΠΣ, μιας και οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις συνέχισαν να εξελίσσονται με τον ίδιο ρυθμό που παρουσίαζαν προ πανδημίας, ενώ, στα μικρότερα ξενοδοχεία καταγράφηκε είτε υιοθέτηση βασικών επιχειρησιακών εργαλείων είτε καμία τεχνολογική προσθήκη.

6.2 Προτάσεις

Η προηγηθείσα ανάλυση ανέδειξε το ρόλο των ΕΠΣ στη λειτουργία και τη βιωσιμότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Ωστόσο, κατά την έρευνα που πραγματοποιήθηκε καταγράφηκε μειωμένη χρήση των ΕΠΣ από την πλειοψηφία των ξενοδοχείων, ενώ, οι προοπτικές για μελλοντική ενσωμάτωση σύγχρονης τεχνολογίας δεν είναι θετικές για το σύνολο του ξενοδοχειακού κλάδου. Οι χαμηλές αυτές επιδόσεις σε συνδυασμό με τη ραγδαία ταχύτητα των τεχνολογικών αλλά και τις αλλαγές που δρομολογούνται, καλούν σε συντονισμένες και άμεσες ενέργειες τόσο από την πλευρά των ξενοδοχείων και του ευρύτερου τουριστικού οικοσυστήματος, όσο και από την πλευρά του κράτους. Παρά τις όποιες πρωτοβουλίες έχουν δρομολογηθεί, γίνεται αντιληπτό πως υπάρχει ακόμα μεγάλο περιθώριο εξέλιξης και τεχνολογικού εκσυγχρονισμού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καλούνται να αντιληφθούν πλήρως τα πλεονεκτήματα των ΕΠΣ και να επαναπροσδιορίσουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα, προχωρώντας στον ψηφιακό τους μετασχηματισμό, ώστε να εξασφαλίσουν τη βιωσιμότητά τους και να ανταπεξέλθουν σε απρόοπτες καταστάσεις (π.χ. πανδημία) αλλά και στον εντεινόμενο ανταγωνισμό. Κεντρικό σημείο αποτελεί εδώ η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού των επιχειρήσεων, η ανάπτυξη των ψηφιακών τους δεξιοτήτων και η δημιουργία μιας ψηφιακής κουλτούρας η οποία θα υποστηρίξει τη διαδικασία του πληροφοριακού μετασχηματισμού. Σε αυτό το πλαίσιο αποτελεί αναγκαιότητα η δημιουργία συνεργειών μεταξύ των συμμετεχόντων του τουριστικού κλάδου, οι οποίες θα εξασφαλίσουν την ανταλλαγή της απαραίτητης τεχνογνωσίας και δεδομένων εντός του τουριστικού ψηφιακού οικοσυστήματος με σκοπό να διευκολύνουν την μετάβαση, συμβάλλοντας έτσι στην αύξηση της απόδοσής τους αλλά και συνεισφέροντας στη συνολική κερδοφορία και αξία του τουριστικού κλάδου. Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη τους παράγοντες που αποτρέπουν την ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών αλλά και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις κατά την ψηφιακή τους μετάβαση, ως απαραίτητη κρίνεται η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πλαισίου υποστήριξης από το κράτος. Προς αυτή την κατεύθυνση απαιτούνται ενέργειες και πολιτικές που θα αφορούν την

αναβάθμιση των ψηφιακών υποδομών, τη διευκόλυνση πρόσβασης σε χρηματοδοτικά εργαλεία ή την παροχή χρηματοδοτικών προγραμμάτων, μέσω των οποίων θα ενθαρρύνεται η ψηφιακή αναβάθμιση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αλλά και την κατάλληλη τεχνική υποστήριξη και καθοδήγηση. Παράλληλα, συνιστάται η παροχή κινήτρων στις επιχειρήσεις για ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών μέσω ευνοϊκότερων φορολογικών ρυθμίσεων αλλά και η δημιουργία ρυθμιστικού πλαισίου που θα εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων των επιχειρήσεων κατά τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών.

6.3 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα εργασία παρουσιάζει κάποιους περιορισμούς, οι οποίοι αποτελούν παράλληλα ευκαιρία για περαιτέρω έρευνα. Αρχικά, παρά την προσπάθεια για τη μέγιστη δυνατή αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, η συγκεκριμένη έρευνα, λόγω της περιορισμένης έκτασης, αφορά έναν μικρό αριθμό ξενοδοχειακών επιχειρήσεων του Νομού Χαλκιδικής. Παράλληλα, η έρευνα εστιάζει στα ξενοδοχεία 3* με 5*, χωρίς να λαμβάνει υπόψιν της τις υπόλοιπες κατηγορίες. Θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί μια μελλοντική έρευνα που να κατευθυνθεί προς την διερεύνηση της ψηφιακής κατάστασης του ξενοδοχειακού κλάδου στην ευρύτερη περιοχή της Χαλκιδικής, συμπεριλαμβάνοντας είτε μεγαλύτερο αριθμό ξενοδοχείων είτε καλύπτοντας το σύνολο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, με σκοπό να εξαχθούν τα ακριβέστερα δυνατά συμπεράσματα. Χρήσιμο θα ήταν επίσης να πραγματοποιηθεί η ίδια έρευνα σε μεταγενέστερο χρονικό διάστημα, ώστε να διαπιστωθεί εάν θα έχει υπάρξει μέχρι τότε κάποια πρόοδος.

Κεφάλαιο 7: Επίλογος

Η χρήση πληροφοριακών συστημάτων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν είναι πολυτέλεια, αλλά αναγκαιότητα, προκειμένου να παραμείνουμε ανταγωνιστικοί και να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών. Τα ΠΣ προσφέρουν ουσιαστικές λύσεις για το Front Office Management και για το Back Office Management κάθε επιχείρησης. Η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων στον ξενοδοχειακό κλάδο είναι κρίνεται απαραίτητη. Παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων στα ξενοδοχεία περιλαμβάνουν: α) τις επιχειρήσεις που δεν κατανοούν τον κεντρικό ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων στη διοίκηση, β) την ανεπαρκή τεχνολογική κατάρτιση των εργαζομένων και ακόμη και των στελεχών του ξενοδοχειακού κλάδου και γ) τη στάση των επιχειρηματιών απέναντι σε αυτά τα θέματα. Ως αποτέλεσμα, ορισμένα συστήματα που προηγουμένως δεν ήταν απαραίτητα ή δεν ήταν διαθέσιμα έχουν πλέον γίνει απαραίτητα και εύκολα προσβάσιμα. Με την αυτοματοποίηση της συλλογής πληροφοριών και την αποτελεσματική χρήση τους, μπορεί να επιτευχθεί καλύτερη διαχείριση. Ως εκ τούτου, κρίνεται απαραίτητο οι ξενοδοχειακές εταιρείες να δώσουν προτεραιότητα στις επενδύσεις σε υποδομές πληροφοριακών συστημάτων. Με βάση τα ευρήματα αυτής της μελέτης, υπάρχουν ορισμένες πτυχές του θέματος που απαιτούν περαιτέρω διερεύνηση. Συγκεκριμένα, θα ήταν σκόπιμο να διεξαχθεί μια εκτενέστερη μελέτη για τον αντίκτυπο των συστημάτων CRM στα οικονομικά αποτελέσματα και τις στρατηγικές μάρκετινγκ των ελληνικών ξενοδοχείων, καθώς και τις δυνατότητές τους να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, υπάρχει μια σειρά από αδυναμίες στη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία. Μια σημαντική αδυναμία είναι η έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης από ειδικευμένα άτομα. Λόγω του περιορισμένου χρόνου για εκπαίδευση, είναι αδύνατο να απαντηθούν όλα τα ερωτήματα και να αναλυθούν διεξοδικά οι διάφορες εφαρμογές και η χρησιμότητά τους. Σε τέτοιες περιπτώσεις, θα ήταν ωφέλιμο να υπάρχουν οδηγίες για τη χρήση της εφαρμογής. Μια άλλη αδυναμία που προκύπτει από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων είναι η έλλειψη επαρκών εφαρμογών. Είναι σημαντικό για τα ξενοδοχεία να

ερευνούν και να εντοπίζουν εφαρμογές που θα ενίσχυαν την αποτελεσματικότητα των τμημάτων τους, προκειμένου είτε να βελτιώσουν τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα είτε να αναπτύξουν νέα.

Βιβλιογραφία

- Αγγέλη, Γ. (2013). Πληροφοριακά συστήματα στον τουριστικό τομέα: εφαρμογή σε ξενοδοχεία πέντε αστέρων του νομού Αττικής. (Διδακτορική διατριβή), Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Δουκιδης, Γ. (2011). Καινοτομία, Στρατηγική, Ανάπτυξη και Πληροφοριακά Συστήματα Εκδόσεις Ι. ΣΙΔΕΡΗΣ, Αθήνα
- Θεοχάρης, Ν. (2012). Front Office Management: Οργάνωση - Λειτουργία - Διεύθυνση. Τμήμα Υποδοχής Ξενοδοχείου. Εκδόσεις Προπομπός
- Ισαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2015). Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας: Εφαρμογές στην Ψυχολογία και στην Εκπαίδευση.
- Κακούρης, Α. (2013). Διοίκηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών. Προπομπός
- Κοιντούζης, Ε. (2009). Μεθοδολογίες Ανάλυσης Και Σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων. Εκδόσεις Μπένου
- Μουτζούρη, Β. Γ. (2012). Πληροφοριακά Συστήματα στον Τουρισμό. (Master's Thesis) Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Οικονόμου, Γ., & Γεωργόπουλος, Ν., (2004). Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Εκδόσεις Μπένου
- Παπασταθόπουλος, Α. (2009). Στρατηγική Οργάνωσης και Διοίκησης των Νέων Τεχνολογιών στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις. Διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο Πατρών
- Πάσσαρη Ο. (2015). Ο Ρόλος και η Εξέλιξη των Πληροφοριακών Συστημάτων στην Τουριστική Βιομηχανία. (αδημοσίευτη διδακτορική διατριβή), Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Παχούμη, Μ. (2019). Πληροφοριακά Συστήματα στον Τουρισμό: Περιπτωσιολογική Μελέτη της Ξενοδοχειακής Αλυσίδας Ramada. (Διπλωματική εργασία) Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- Πύλλη, Μ., & Ραφτόπουλος, Β. (2012) Περιγραφή των βασικών μεθόδων δειγματοληψίας των δύσκολα προσβάσιμων πληθυσμών που χρησιμοποιούνται στην επιτήρηση της HIVλοίμωξης
- Corbin, J., & Strauss, A. (2012). Basics of Qualitative Research (3rd ed.): Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. SAGE Publications, Inc
- Patricia Wallace, (2014). Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης-Άνθρωποι, τεχνολογία, διαδικασίες. Εκδόσεις Κριτική ΑΕ Αθήνα
- Xiang Zheng. (2018). From digitization to the age of acceleration: On information technology and tourism (Vol. 25).
- Laudon, K., and Laudon, J. (2009) Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. 8η εκδ

Laudon, K., and Laudon, J. (2006) Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης: Διοίκηση Της Ψηφιακής Επιχείρησης. 6η εκδ. Κλειδάριθμος

Παράρτημα Α

Α.1 Ερωτηματολόγιο

Προφίλ ερωτώμενου
1. Ποια είναι ο ρόλος και οι αρμοδιότητες σας στην εταιρεία;
2. Πόσα χρόνια προϋπηρεσίας ή ιδιοκτησίας έχετε;
3. Γνωρίζετε ή έχετε εκπαιδευτεί στην χρήση ΕΠΣ;
Περιγραφή της υφιστάμενης κατάστασης
4. Ποια από τα παρακάτω συστήματα χρησιμοποιείτε στο ξενοδοχείο σας: <ul style="list-style-type: none">• Booking Engine• Management Information Systems (MIS)• Enterprise Resource Planning (ERP)• Decision Support Systems (DSS)• Executive Support Systems (ESS)• Customer Relationship Management Systems (CRM)• Human Resources Management Systems (HRM)• Knowledge Management Systems (KMS)
5. Πόσο σημαντική θεωρείται την συμβολή των επιχειρησιακών πληροφοριακών συστημάτων;
6. Ποια είναι, κατά τη γνώμη σας, τα πλεονεκτήματα της χρήσης των ΕΠΣ;
7. Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, τα ακόλουθα μειονεκτήματα αναγνωρίζονται από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων σε μία ξενοδοχειακή μονάδα: <ul style="list-style-type: none">• Υψηλό κόστος εγκατάστασης και συντήρησης των συστημάτων• Μικρή ευελιξία των συστημάτων• Ανάγκη για συχνή συντήρηση και αναβάθμιση των συστημάτων• Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού στη χρήση τους• Ανάγκη και κόστος για εκπαίδευση προσωπικού• Έλλειψη εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες• Έλλειψη εμπιστοσύνης στη χρήση νέων τεχνολογιών• Αμφιβολία για τη σκοπιμότητα της επένδυσης• Δύσκολη επιλογή των κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων για το ξενοδοχείο
8. Πιστεύετε ότι η επιχείρηση διαθέτει το απαραίτητο οικονομικό κεφάλαιο και επαρκείς τεχνολογικούς πόρους για να επιτύχει την ψηφιακή της μετάβαση;
9. Θεωρείτε πως η πανδημία του COVID-19 ενίσχυσε τη χρήση των ΕΠΣ;
10. Διαθέτει το προσωπικό του ξενοδοχείου τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για να διαχειριστεί τα ΕΠΣ; Υπάρχει ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού στα ΕΠΣ; Πόσο σημαντική θεωρείτε αυτή τη διαδικασία;
11. Ποια είναι η στάση του προσωπικού απέναντι στην τεχνολογία;
12. Ποια είναι, κατά τη γνώμη σας, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της υπάρχουσας ή μιας μελλοντικής ενσωμάτωσης ΕΠΣ για την ξενοδοχειακή επιχείρηση;
Προτάσεις

13. Ποιες οι προτάσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αναγνωρίσατε στην προηγούμενη ερώτηση;
14. Ποιες οι άμεσες προτεραιότητες επένδυσης σε Επιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα στο άμεσο μέλλον;