

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	13
Πρόλογος.....	15
Εισαγωγή	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Βασικές έννοιες	19
1.1. Τουρισμός και τουριστική βιομηχανία.....	19
1.2. Βιομηχανία φιλοξενίας και επιχειρήσεις φιλοξενίας	20
1.3. Σύστημα	21
1.4. Υποσύστημα	22
1.5. Τουριστικό σύστημα, δομή τουριστικού συστήματος.....	23
1.6. Η θεωρία του συστήματος στην επιστήμη της διοίκησης.....	24
1.7. Επιχειρήσεις φιλοξενίας και συστήματα: ιστορική εξέλιξη.....	24
1.8. Λειτουργική διάρθρωση της επιχείρησης φιλοξενίας με βάση τα πληροφοριακά συστήματα και τις εφαρμογές	27
1.8.1. Κριτήρια και παράγοντες της τμηματοποίησης.....	27
1.8.2. Αρμοδιότητες των εργαζομένων που χειρίζονται τις εφαρμογές συστημάτων πληροφορικής ανά τμήμα	29
1.9. Οργάνωση επιχείρησης φιλοξενίας με βάση τα πληροφοριακά συστήματα και τις εφαρμογές	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Πληροφοριακό σύστημα	37
2.1. Βασικές διακρίσεις: Πληροφοριακό σύστημα – Σύστημα τεχνολογίας πληροφοριών – Σύστημα πληροφορικής	37
2.2. Πληροφοριακό σύστημα επιχείρησης φιλοξενίας.....	39
2.2.1. Δεδομένα – Πληροφοριακά δεδομένα – Γνώση – Απόφαση	39
2.2.1.1. Παράδειγμα 1. Επιχείρηση Φιλοξενίας Α, δυναμικότητας 20 δωματίων – Αναχώρηση πελάτη – Λογαριασμός – Ισοζύγιο ημέρας, μήνα, έτους – Λήψη απόφασης για πώληση Β/Β	40
2.2.1.2. Παράδειγμα 2. Επιχείρηση Φιλοξενίας Β, δυναμικότητας 100 δωματίων – Μέσα και εργαλεία πληροφόρησης – Σχέση της αποθήκης με τις κρατήσεις.....	55
2.2.1.3. Παράδειγμα 3. Επιχείρηση Φιλοξενίας Γ, δυναμικότητας 500 δωματίων – Μέσα και εργαλεία πληροφόρησης – Διαχείριση αποθήκης.....	67
2.2.2. Ποιοτική και ποσοτική πληροφόρηση	72
Παράδειγμα 4. Κατάσταση πελατών, γραφικό ηλικιών πελατών, συγκριτικό εθνικότητας και κατηγοριών πελατών – Λήψη απόφασης για σχέδιο μάρκετινγκ της Επιχείρησης Φιλοξενίας Γ	72
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Πληροφόρηση/Πληροφορίες	79
3.1. Δομή των πληροφοριών.....	79
3.1.1. Δομημένες πληροφορίες	80

Παράδειγμα 5. Προφίλ πελάτη και ιστορικό πελατών της Επιχείρησης Φιλοξενίας Γ ..	80
3.1.2. Αδόμητες πληροφορίες	81
Παράδειγμα 6. Κατάσταση τιμοκαταλόγων ανά tour operator.....	81
3.1.3. Ημιδομημένες πληροφορίες, μεταδεδομένα	82
Παράδειγμα 7. Κατάσταση συμβολαίων tour operators	82
3.2. Κατηγορίες πληροφοριών	83
3.3. Χαρακτηριστικά ποιότητας πληροφοριών	84
3.4. Πληροφορίες του ισολογισμού.....	86
3.4.1. Αριθμοδείκτες	88
Παράδειγμα 8. Επιχείρηση Φιλοξενίας Δ, δυναμικότητας 145 κλινών – Ερμηνεία των αριθμοδεικτών με βάση τους ισολογισμούς τριών συνεχόμενων ετών	88
3.4.1.1. Αριθμοδείκτες ρευστότητας	92
3.4.1.2. Αριθμοδείκτες διοίκησης χρέους	92
3.4.1.3. Αριθμοδείκτες διοίκησης περιουσιακών στοιχείων	93
3.4.1.4. Αριθμοδείκτες κερδοφορίας	94
3.4.1.5. Λειτουργικοί αριθμοδείκτες	96
3.4.2. Σύνοψη ερμηνείας των αριθμοδεικτών της Επιχείρησης Φιλοξενίας Δ	101
3.5. Κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων με τους τύπους τους	102
3.6. Ροή πληροφοριακών δεδομένων ανά τύπο πληροφοριακού συστήματος	104

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων φιλοξενίας με βάση τα επίπεδα οργάνωσης

4.1. Πληροφοριακά συστήματα λειτουργικού επιπέδου της επιχείρησης φιλοξενίας.....	107
4.2. Πληροφοριακά συστήματα επιπέδου γνώσης της επιχείρησης φιλοξενίας.....	110
4.2.1. KWS κρατήσεων.....	111
4.2.2. KWS υποδοχής.....	111
4.2.3. KWS διοργάνωσης εκδηλώσεων.....	112
4.2.4. KWS οροφοκομίας	113
4.2.5. KWS συντήρησης	113
4.2.6. KWS ασφάλειας.....	113
4.2.7. KWS αποθήκης.....	114
4.2.8. KWS τροφοδοσίας και κοστολόγησης.....	114
4.2.9. KWS POS	114
4.2.10. KWS διαδικτυακής προβολής και συνεργασίας.....	114
4.2.11. KWS μάρκετινγκ	115
4.2.12. KWS πωλήσεων.....	115
4.2.13. KWS ανθρώπινου δυναμικού	115
4.2.14. KWS εκπαίδευσης	116
4.2.15. KWS μισθοδοσίας	116
4.2.16. KWS λογιστηρίου	116
4.3. Πληροφοριακά συστήματα διοικητικού επιπέδου επιχείρησης φιλοξενίας.....	117
4.3.1. MIS του τομέα δωματίων.....	119
4.3.2. MIS του επισιτιστικού τομέα (F&B)	120
4.3.3. MIS του τομέα πωλήσεων	122
4.3.4. MIS του τομέα ανθρώπινου δυναμικού	124
4.3.5. MIS του οικονομικού τομέα	125

4.4. Πληροφοριακά συστήματα στρατηγικού επιπέδου της επιχείρησης φιλοξενίας.....	125
4.5. Κριτήρια επιλογής των πληροφοριακών συστημάτων των Επιχειρήσεων Φιλοξενίας Α, Β και Γ	126
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Σύστημα τεχνολογίας πληροφοριών, σύστημα πληροφορικής	129
5.1. Σύγκριση των συστημάτων τεχνολογίας πληροφοριών των Επιχειρήσεων Φιλοξενίας Α, Β και Γ	129
5.2. Σύστημα πληροφορικής	131
5.2.1. Παράδειγμα 9. Ιστοχώρος επιχείρησης φιλοξενίας και το σύστημα ασφαλείας της	132
5.3. Εξέλιξη της τεχνολογικής υποδομής των συστημάτων πληροφορικής	134
5.3.1. Εξοπλισμός	134
5.3.2. Λογισμικό συστήματος και λογισμικό εφαρμογών	135
5.3.3. Τεχνολογία διαχείρισης δεδομένων	137
Παράδειγμα 10. Ταξινόμηση των στοιχείων των πελατών της επιχείρησης φιλοξενίας και αρχειοθέτηση στη βάση δεδομένων	137
5.3.4. Αποθήκη δεδομένων επιχείρησης φιλοξενίας	139
5.3.5. Τεχνολογία δικτύωσης και τηλεπικοινωνιών	140
5.4. Δίκτυα	142
5.4.1. Είδη δικτύων	143
5.4.1.1. Τοπικά δίκτυα (Local Area Networks)	143
5.4.1.2. Ασύρματα δίκτυα	144
5.4.1.3. Ενδοδίκτυα, εξωδίκτυα	145
5.5. Διαδίκτυο, Web, Web 2.0, Consumer Generated Media	145
5.6. Επικοινωνία της βάσης δεδομένων της επιχείρησης φιλοξενίας με δυνητικούς πελάτες..	147
5.6.1. Παράδειγμα 11. Κράτηση ενός δίκλινου δωματίου μέσω του διαδικτύου από τοποθεσία του Παγκόσμιου Ιστού	148
5.7. Αλλαγές που έφερε το διαδίκτυο στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.....	149
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Εφαρμογές συστημάτων πληροφορικής σε επιχειρήσεις φιλοξενίας.....	151
6.1. Τι είναι εφαρμογές.....	151
6.2. Εφαρμογές που χρησιμοποιούνται αυτόνομα ή ως μέρη συστημάτων	154
6.2.1. Geographical Information Systems (GIS)	154
6.2.2. Voice over Internet Protocol (VoIP).....	154
6.2.3. Application Service Providers (ASP).....	155
6.2.4. Ηλεκτρονικές προμήθειες (e-Procurement)	155
6.2.5. Ηλεκτρονική επιλογή-πρόσληψη προσωπικού (e-Recruitment).....	156
6.2.6. Ηλεκτρονική μάθηση (e-Learning).....	156
6.2.7. Radio Frequency Identification (RFID).....	156
6.2.8. Near Field Communication (NFC).....	157
6.2.9. Electronic Customer Relationship Management (e-CRM).....	157
6.3. Εφαρμογές συστημάτων, ομάδες εφαρμογών συστημάτων (πακέτα) για επιχειρήσεις φιλοξενίας	158
6.4. Ολοκλήρωση των ομάδων εφαρμογών συστημάτων	159
Παράδειγμα 12. Επιχείρηση Φιλοξενίας Ε, δυναμικότητας 1.000 κλινών, με ανεξάρτητες ομάδες εφαρμογών συστημάτων πληροφορικής	159

6.5. Property Management System (PMS).....	161
6.6. Παραμετροποίηση συστήματος	163
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Εφαρμογές συστημάτων του τομέα δωματίων	167
7.1. Εφαρμογή συστήματος κρατήσεων	167
7.1.1. Εφαρμογή συστήματος διαδικτυακών κρατήσεων (Web Booking Engine, Channel Management System).....	172
7.2. Εφαρμογή συστήματος υποδοχής	174
7.2.1. Τιμολόγηση πελατών	176
7.2.2. Αναχωρήσεις	177
7.2.3. Κλείσιμο ημέρας (night audit).....	178
7.2.4. Υπηρεσίες δωματίου	179
7.3. Εφαρμογή συστήματος οροφοκομίας.....	180
7.4. Εφαρμογή συστήματος ανάγνωσης ταυτότητας και διαβατηρίου	181
7.5. Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου	182
7.6. Εφαρμογή συστήματος ηλεκτρονικού κλειδώματος	183
7.7. Εφαρμογή συστήματος ψηφιακής σήμανσης	184
7.8. Εφαρμογή συστήματος εκδηλώσεων	185
7.8.1. KWS και MIS του συστήματος εκδηλώσεων	186
7.9. KWS και MIS του τομέα δωματίων	187
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. Εφαρμογές συστημάτων του τομέα F&B και του τομέα πωλήσεων	189
8.1. Εφαρμογές συστημάτων του τομέα F&B	189
8.1.1. Εφαρμογή συστήματος αποθήκης	189
8.1.2. Εφαρμογή συστήματος τροφοδοσίας-κοστολόγησης συνταγών	190
8.1.3. Εφαρμογή συστήματος διατροφικής ανάλυσης.....	191
8.1.4. Εφαρμογή συστήματος ελέγχου ποτών	191
8.1.5. Εφαρμογή συστήματος αυτόματων πωλητών.....	192
8.1.6. Εφαρμογές συστημάτων Point Of Sales (POS).....	192
8.1.7. KWS και MIS του τομέα F&B	195
8.2. Εφαρμογές συστημάτων του τομέα πωλήσεων.....	196
8.2.1. Εφαρμογή συστήματος μάρκετινγκ	196
8.2.1.1. Εφαρμογή συστήματος διαδικτυακής προβολής και συνεργασίας	196
8.2.1.2. Εφαρμογή συστήματος ιστορικού πελατών	201
8.2.1.3. Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης επαφών	202
8.2.2. Εφαρμογή συστήματος ανάλυσης πωλήσεων.....	202
8.2.3. Εφαρμογή Revenue Management System (RMS).....	203
8.2.4. KWS και MIS του τομέα πωλήσεων	204
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. Εφαρμογές συστημάτων των τομέων ανθρώπινου δυναμικού, οικονομικού και συντήρησης-ασφάλειας	207
9.1. Εφαρμογές συστημάτων του τομέα ανθρώπινου δυναμικού	207
9.1.1. Εφαρμογή συστήματος προσωπικού.....	207
9.1.2. Εφαρμογή συστήματος ηλεκτρονικής μάθησης	209
9.1.3. KWS και MIS του τομέα ανθρώπινου δυναμικού	210
9.2. Εφαρμογές συστημάτων του οικονομικού τομέα	210

9.2.1. Εφαρμογή συστήματος μισθοδοσίας.....	210
9.2.2. Εφαρμογή λογιστικού συστήματος	212
9.2.3. KWS και MIS του οικονομικού τομέα	215
9.3. Εφαρμογές συστημάτων συντήρησης-ασφάλειας	216
9.3.1. Εφαρμογή συστήματος συντήρησης.....	216
9.3.2. Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ενέργειας	217
9.3.3. Εφαρμογή συστήματος ασφάλειας	218
9.3.4. KWS και MIS του συστήματος συντήρησης	219
9.4. Εφαρμογές συστημάτων που θα διατίθενται στο μέλλον.....	219
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10. Εφαρμογή Ermis Win της Hospitality Integrated Technologies S. A. (H.I.T., 2007).....	221
10.1. Γενικά.....	221
10.2. Βασικές λειτουργίες	227
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11. Εφαρμογή Protel F. O. της Hospitality Intergrated Technologies S. A. (H.I.T., 2014)	241
11.1. Γενικά.....	241
11.2. Βασικές λειτουργίες	246
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12. Επιλογή του κατάλληλου ενιαίου συστήματος εφαρμογών πληροφορι- κής.....	261
12.1. Κριτήρια επιλογής.....	261
12.2. Ασκήσεις	262
Επίλογος.....	265
Βιβλιογραφία	267
Προτεινόμενη βιβλιογραφία	268
Δικτυακοί τόποι	269
Πίνακας Σχημάτων	271
Πίνακας Εντύπων	273
Πίνακας Εικόνων.....	275