



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ  
RESEARCH INSTITUTE FOR TOURISM

# Νέες Τεχνολογίες και Τεχνητή Νοημοσύνη (ΤΝ) στα ελληνικά ξενοδοχεία

Κωνσταντίνα Σβύνου  
Πρόεδρος ΙΤΕΠ



Αθήνα, Δεκέμβριος 2023



# Ταυτότητα Έρευνας

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	Νέες Τεχνολογίες και Τεχνητή Νοημοσύνη στον Ξενοδοχειακό Κλάδο
ΦΟΡΕΑΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ)
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	2023
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ	15 Ιουνίου 2023 – 10 Ιουλίου 2023
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Ιούλιος 2023
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	Σύνολο Ξενοδοχειακών Μονάδων Ελλάδος
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ	Ξενοδοχειακή Μονάδα
ΜΗΤΡΩΟ	Το Μητρώο του ΞΕΕ
ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΕΙΣ	NUTS II (Περιφέρειες), Κατηγορία, Μέγεθος Ξενοδοχείων
ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	Στρωματοποιημένη αναλογική δειγματοληψία
ΣΤΑΘΜΙΣΗ	Τριπλή (Περιφέρεια, Κατηγορία, Μέγεθος (Δωμάτια))
ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜ./ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ	n=929/ N=10.133
ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ	CAWI



01

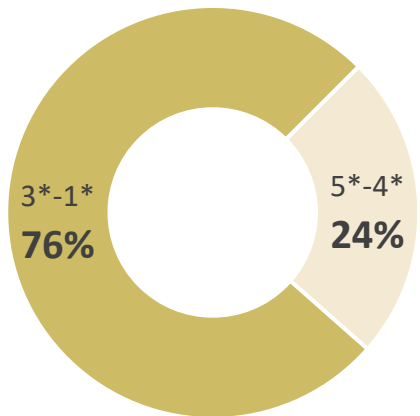
# «Δημογραφικά» Ελληνικών Ξενοδοχείων



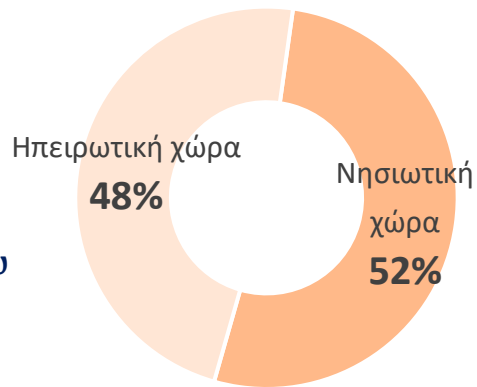
## Το ξενοδοχειακό δυναμικό της χώρας

### Βασικά Χαρακτηριστικά

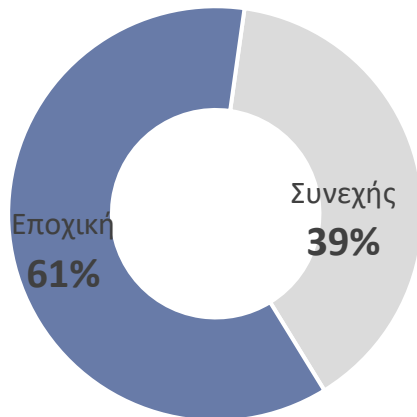
Κατανομή ανά Κατηγορία  
5\*-4\* και 3\*-1\*



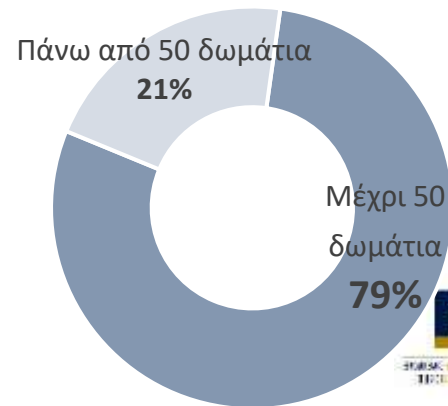
Τοποθεσία Ξενοδοχείου



Λειτουργία Ξενοδοχείου



Μέγεθος Ξενοδοχείου





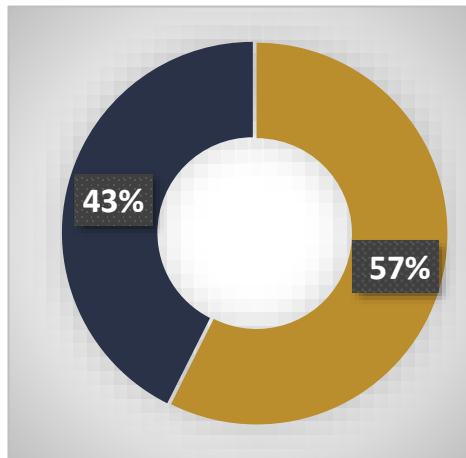
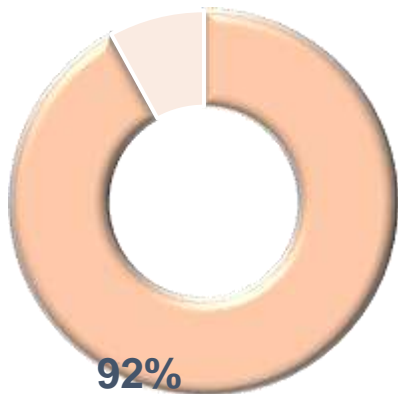
02

## Τεχνολογικές Υποδομές στον ξενοδοχειακό κλάδο

# Πληροφοριακά συστήματα και υποδομές τελευταίας τεχνολογίας στα ξενοδοχεία

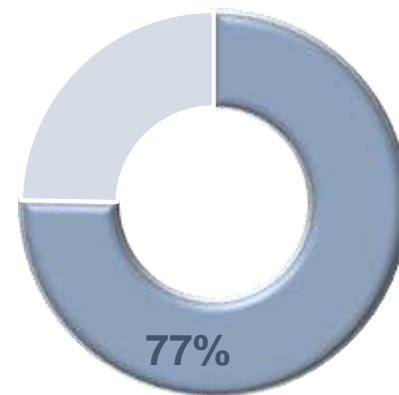
67% των ξενοδόχων θέτει ως άμεση προτεραιότητα την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών

Το **92%**  
των ξενοδοχείων διαθέτει  
ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.



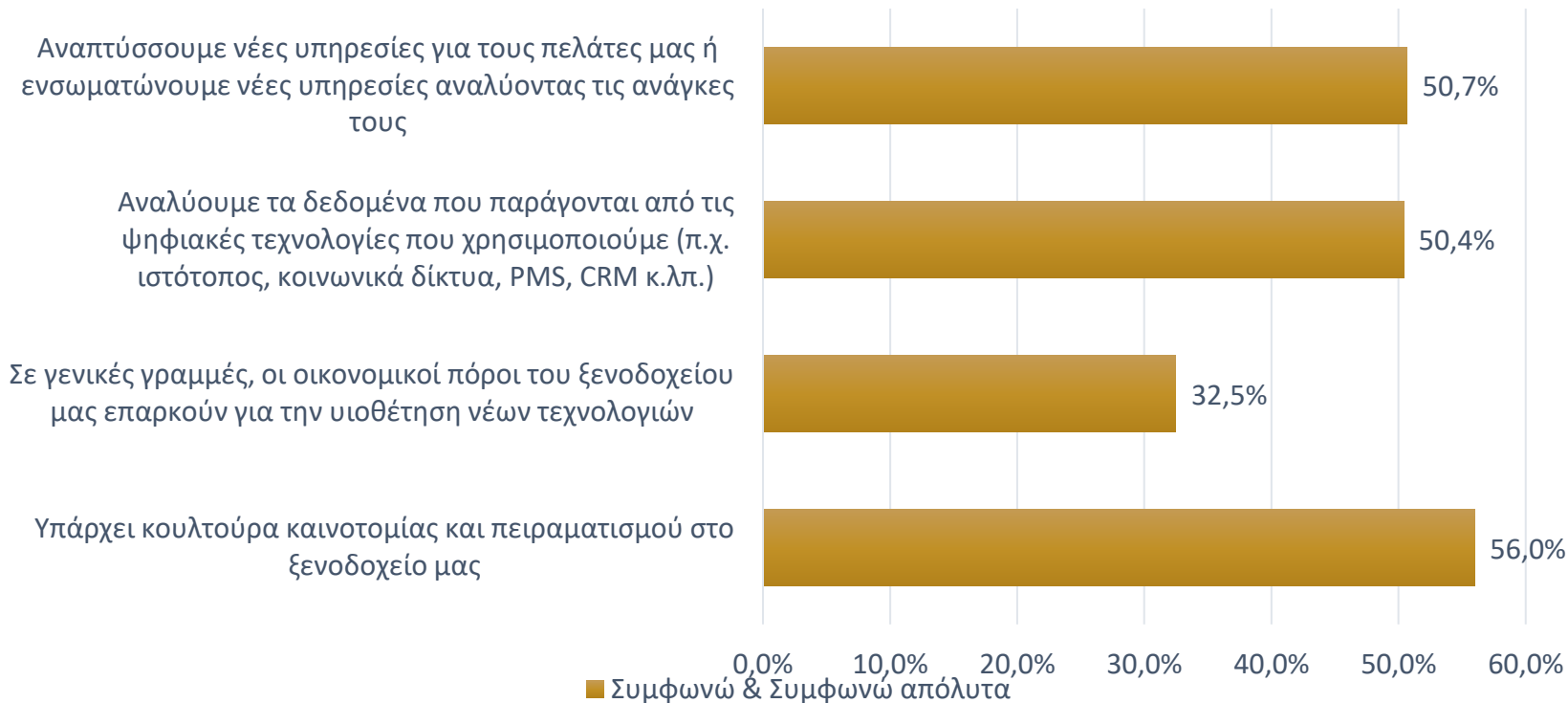
Το **57%** των ξενοδοχείων  
χρησιμοποιεί και λειτουργεί  
πληροφοριακά συστήματα  
και υποδομές τελευταίας  
τεχνολογίας.

**77%**  
του συνόλου των ξενοδοχείων έχουν  
παρουσία στα μέσα κοινωνικής  
δικτύωσης.

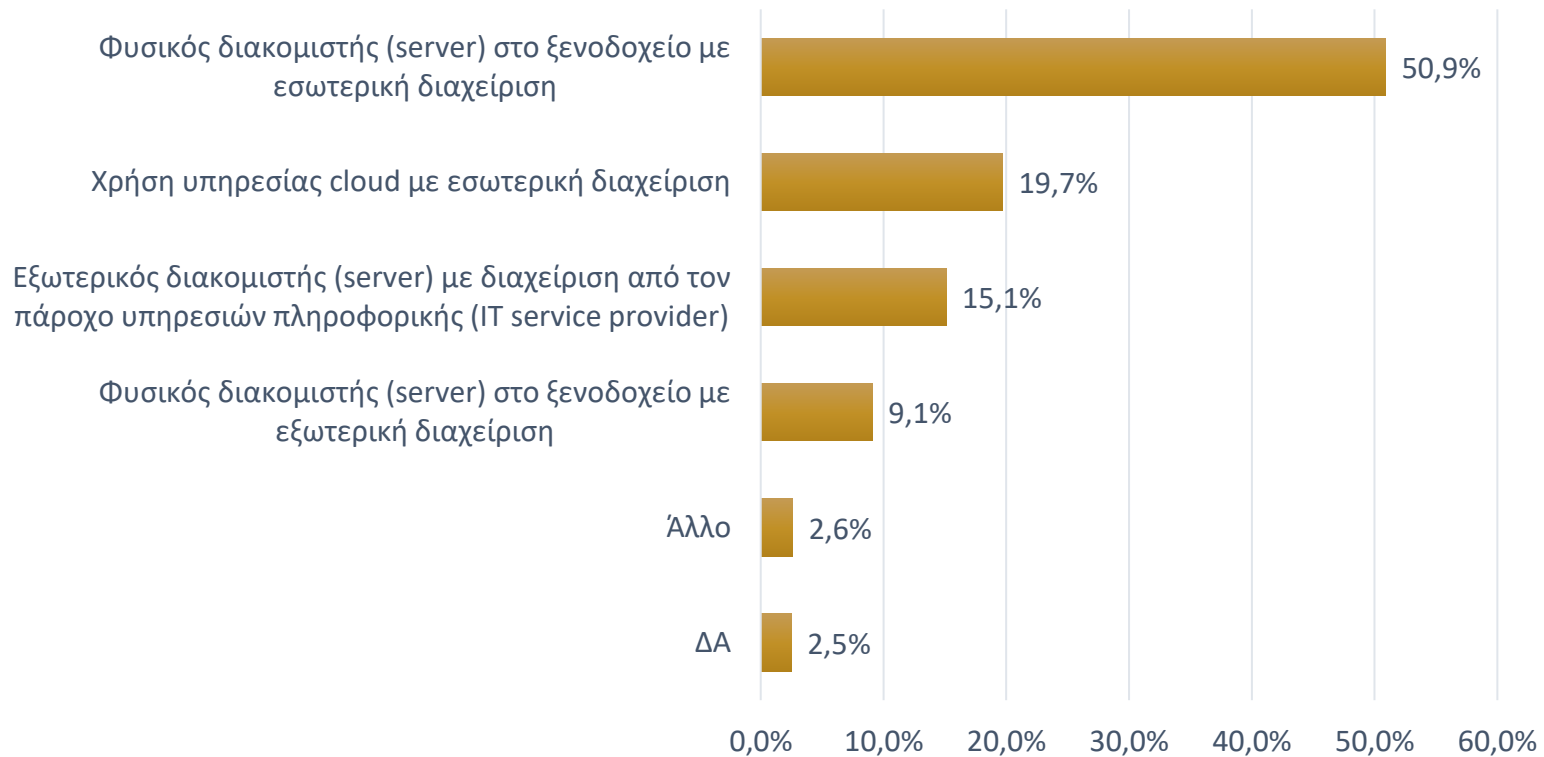




# Πληροφοριακά συστήματα και υποδομές τελευταίας τεχνολογίας στα ξενοδοχεία



# Πληροφοριακά συστήματα και υποδομές τελευταίας τεχνολογίας στα ξενοδοχεία: Πού αποθηκεύουν τα δεδομένα







## Συνοπτική παρουσίαση διαχειριστικών συστημάτων ξενοδοχείων



Το **PMS (Property Management System)** είναι το κεντρικό σύστημα διαχείρισης του ξενοδοχείου, η βασική έκδοση του οποίου, μεταξύ άλλων, διαχειρίζεται κρατήσεις και συμβόλαια, πραγματοποιεί το check-in/check-out, τις χρεώσεις στα δωμάτια, τιμολογεί, εκδίδει παραστατικά, διαχειρίζεται πληρωμές και δημιουργεί πλήθος reports.



Το **Channel Manager** είναι λογισμικό διαχείρισης καναλιών διανομής. Ενημερώνει σε πραγματικό χρόνο τιμές και διαθεσιμότητα στα online κανάλια (πχ Booking.com, Expedia, Airbnb κλπ). Επιτρέπει την αποτελεσματική διαχείριση μεγάλου αριθμού καναλιών και μπορεί να συνδεθεί με το PMS.



Το **Booking Engine (Μηχανή κρατήσεων)** είναι λογισμικό που δίνει τη δυνατότητα στο ξενοδοχείο να πουλά απ' ευθείας τα δωμάτια του στο διαδίκτυο μέσω της ιστοσελίδας του. Δίνει τη δυνατότητα διαχείρισης πολλαπλών τιμοκαταλόγων, δυναμικής τιμολόγησης, πολιτικών ακυρώσεων, αλλά και διαχείρισης κρατήσεων, ακυρώσεων και πληρωμών.



## Συνοπτική παρουσίαση διαχειριστικών συστημάτων ξενοδοχείων



Το **Reputation Management Platform** είναι λογισμικό που συγκεντρώνει τις αξιολογήσεις (reviews) που αφήνουν οι φιλοξενούμενοι σε διάφορες ιστοσελίδες (OTAs, consumer review websites, metasearch κλπ), τις αναλύει θεματικά, παρέχει βασικούς στατιστικούς δείκτες και δίνει τη δυνατότητα στο ξενοδοχείο να απαντήσει.



Το **Revenue Management System** είναι λογισμικό που λαμβάνει υπόψη πολλαπλές παραμέτρους (πχ διακυμάνσεις ζήτησης, τιμές ανταγωνισμού, αξιολογήσεις, διαθεσιμότητα, τιμές, μίγμα διανομής, ιστορικά στοιχεία κλπ) συμβάλει, προτείνει ή και διαμορφώνει την τιμή διάθεσης δωματίου ώστε να βελτιστοποιήσει τις πωλήσεις.



Το **Business Intelligence Platform** είναι λογισμικό που περιοδικά και συστηματικά αντλεί δεδομένα από διάφορες πηγές (πχ PMS, Google Analytics, CRM, Loyalty systems, κλπ) τα αναλύει, τα κατηγοριοποιεί και τα απεικονίζει σε διάφορες μορφές ώστε να διευκολύνει τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.



## Συνοπτική παρουσίαση διαχειριστικών συστημάτων ξενοδοχείων



Το **ERP (Enterprise Resource Planning)** είναι λογισμικό που ενσωματώνει διάφορες επιχειρησιακές λειτουργίες και διαδικασίες σε ένα κεντρικό σύστημα, βελτιστοποιώντας τη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων και τη ροή των πληροφοριών. Βασικές ενότητες του είναι: Οικονομικά/Λογιστική, διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, πωλήσεων, ανθρώπινων πόρων, έργων, και σχέσεων με πελάτες.



Το **CRM (Customer Relation Management)** είναι λογισμικό δημιουργίας και διαχείρισης των σχέσεων με τους υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες της επιχείρησης. Διαχειρίζεται δεδομένα πελατών και πωλήσεων, αυτοματοποιεί διαδικασίες πωλήσεων, marketing, εξυπηρέτησης πελατών, αλλά και παράγει στατιστικούς δείκτες & αναφορές.



Το **Rate Shopper** είναι λογισμικό που συστηματικά παρακολουθεί και καταγράφει τις διακυμάνσεις των online τιμών ενός συνόλου ξενοδοχείων (που ορίζει ο χρήστης ως ανταγωνιστές του) και τις συγκρίνει με αυτές του ξενοδοχείου. Απεικονίζει τα αποτελέσματα σε γραφήματα και πίνακες αλλά και ενημερώνει για τυχόν αλλαγές τιμών.



## Ποσοστό ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα

Πληροφοριακά Συστήματα	Ναι
Booking Engine	65,4%
PMS	55,1%
Channel Manager	49,3%
Reputation Manager	16,5%
Rate Shopper	12,4%
Revenue Manager	12,0%
ERP	9,4%
CRM	8,5%
Business Intelligence	7,3%

- Προτεραιότητα των ξενοδόχων είναι η διαχείριση των δωματίων και των τιμών τους, των κρατήσεων και των καναλιών διανομής. Έτσι το Booking Engine (65%), το PMS (55%) και το Channel Manager (49%) αποτελούν τα τρία πιο διαδομένα πληροφορικά συστήματα των ξενοδοχειακών μονάδων.



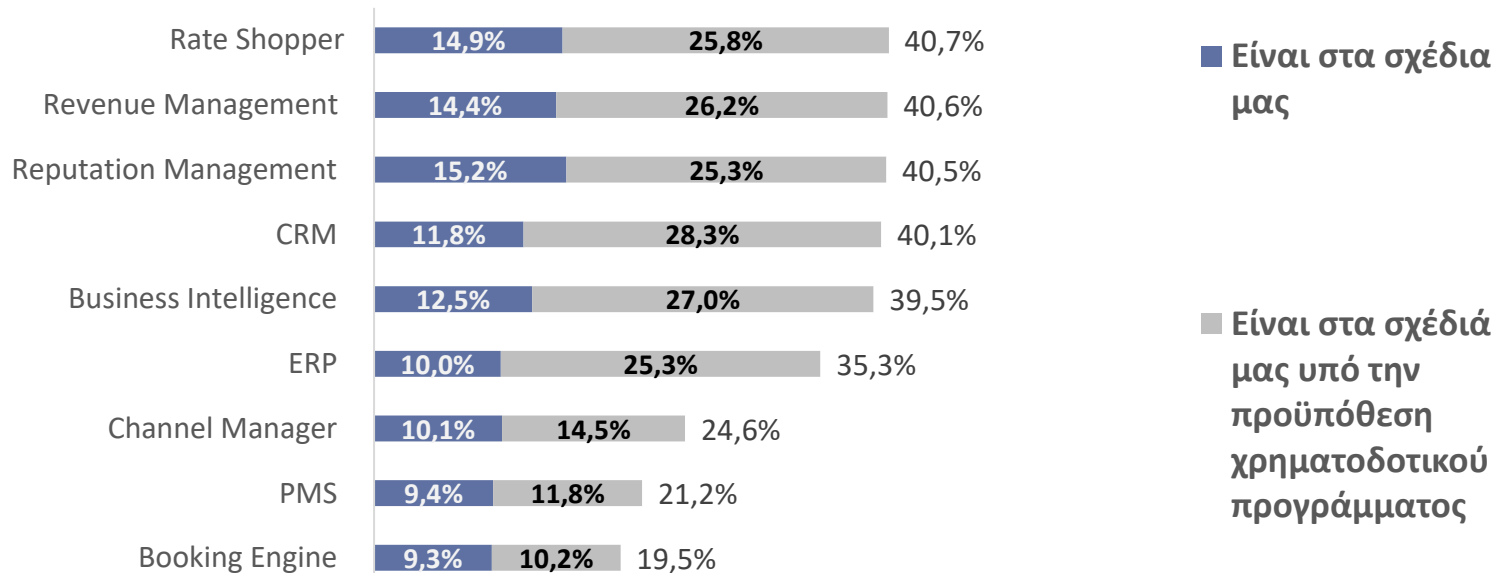
## Ποσοστό ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα, ανά κατηγορία

Πληροφοριακά Συστήματα	1*	2*	3*	4*	5*
Booking Engine	52,8%	52,6%	70,9%	78,7%	92,4%
PMS	27,9%	42,1%	60,5%	75,9%	90,3%
Channel Manager	32,0%	38,1%	51,4%	66,0%	81,4%
Reputation Management	10,4%	9,4%	19,2%	19,7%	41,3%
Rate Shopper	10,2%	5,9%	12,9%	17,3%	32,7%
Revenue Management	8,7%	3,1%	16,2%	15,9%	32,8%
CRM	0,0%	4,4%	8,3%	15,7%	24,8%
ERP	0,0%	1,4%	10,2%	17,6%	39,5%
Business Intelligence	1,4%	2,1%	9,0%	10,9%	25,2%

- Τα ξενοδοχεία των μεγαλύτερων κατηγοριών χρησιμοποιούν σε μεγαλύτερο ποσοστό τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα.



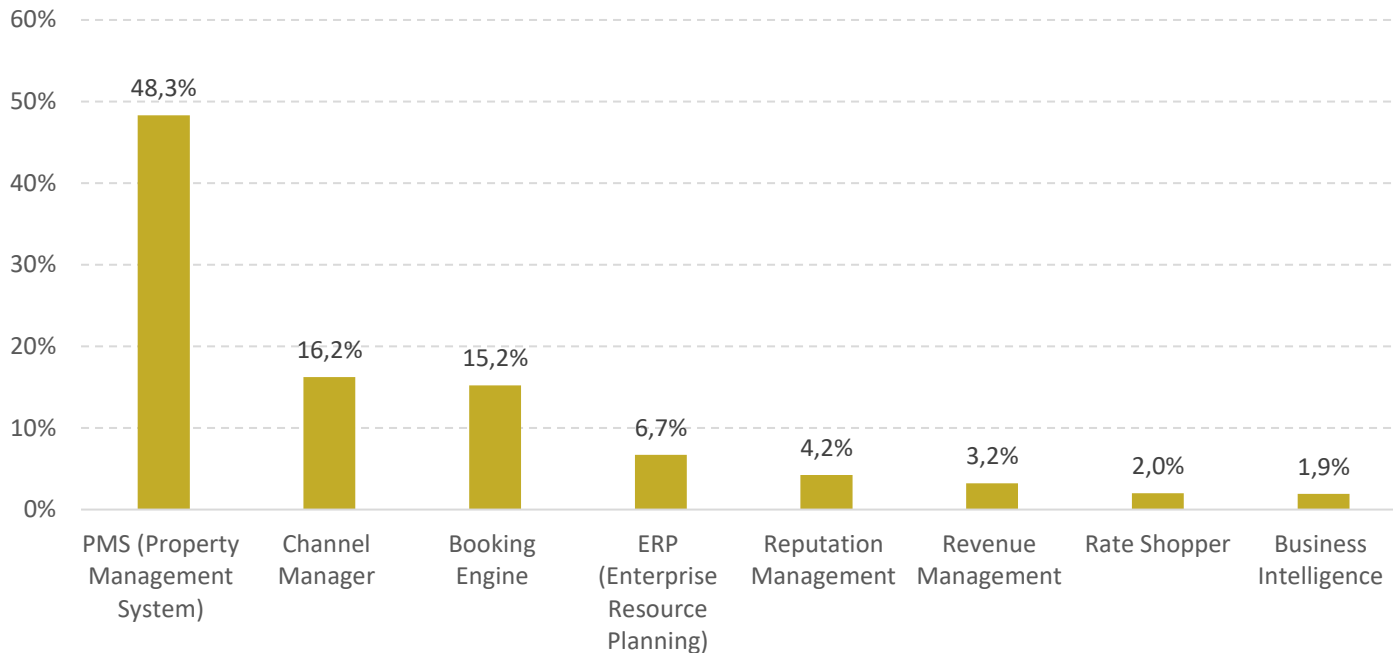
## Ποσοστό ξενοδοχείων που σχεδιάζουν να αποκτήσουν πληροφοριακά συστήματα



- Στα σχέδια των ξενοδόχων είναι η απόκτηση πληροφοριακών συστημάτων, κυρίως αυτών που δεν χρησιμοποιούνται σε υψηλά ποσοστά.
- Ενδιαφέρονται για συστήματα που θα βοηθήσουν στην ενίσχυση της διαδικτυακής τους εικόνας (Reputation Manager) ,στην παρακολούθηση των online τιμών των ανταγωνιστών, και στην βελτιστοποίηση των τιμών και των πωλήσεων τους σε σχέση με τον ανταγωνισμό. (Rate Shopper, Revenue Management)
- Σημαντικά μεγαλύτερο είναι το ποσοστό των ξενοδόχων που σχεδιάζουν να αποκτήσουν πληροφοριακά συστήματα με την προϋπόθεση ότι θα έχουν πρόσβαση σε χρηματοδοτικά εργαλεία.



## Ποσοστό ξενοδόχων που θεωρεί το εξεταζόμενο σύστημα ως το πιο σημαντικό



Σχεδόν τα μισά ξενοδοχεία αξιολογούν με σημαντική διαφορά έναντι των υπολοίπων το PMS ως το πιο αναγκαίο λογισμικό για ένα ξενοδοχείο. Γενικά τα λογισμικά για πώληση και διαχείριση των κρατήσεων θεωρούνται τα πιο απαραίτητα.



03

## Τεχνητή Νοημοσύνη





## Εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης στην ξενοδοχία

**Τεχνητή Νοημοσύνη:** Υπολογιστικά συστήματα που έχουν την ικανότητα να «μαθαίνουν», να «προσαρμόζονται», να παράγουν εκτιμήσεις και συμπεράσματα, να επιλύουν προβλήματα, όπως ο άνθρωπος

### Εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης στον Ξενοδοχειακό κλάδο:

- ChatBot
- Εικονικός βοηθός
- Αυτοματοποίηση του ξενοδοχείου ή μεμονωμένων δωματίων του ξενοδοχείου (π.χ. Andivi)
- Ρομποτική
- Προγνωστικές αναλύσεις και διαχείριση των εσόδων
- Διαχείριση αποβλήτων
- Και άλλες

**50,4%** των ξενοδοχείων χρησιμοποιεί τουλάχιστον μια εφαρμογή τεχνητής νοημοσύνης

**1,2%** των ξενοδοχείων χρησιμοποιεί εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης για την αυτοματοποίηση του ξενοδοχείου ή μεμονωμένων δωματίων, (π.χ. Andivi) και ρομποτική (π.χ. ρομπότ Pepper) ενώ

**10,7%** των ξενοδοχείων έχει στα σχέδιά του την εισαγωγή εφαρμογών AI.

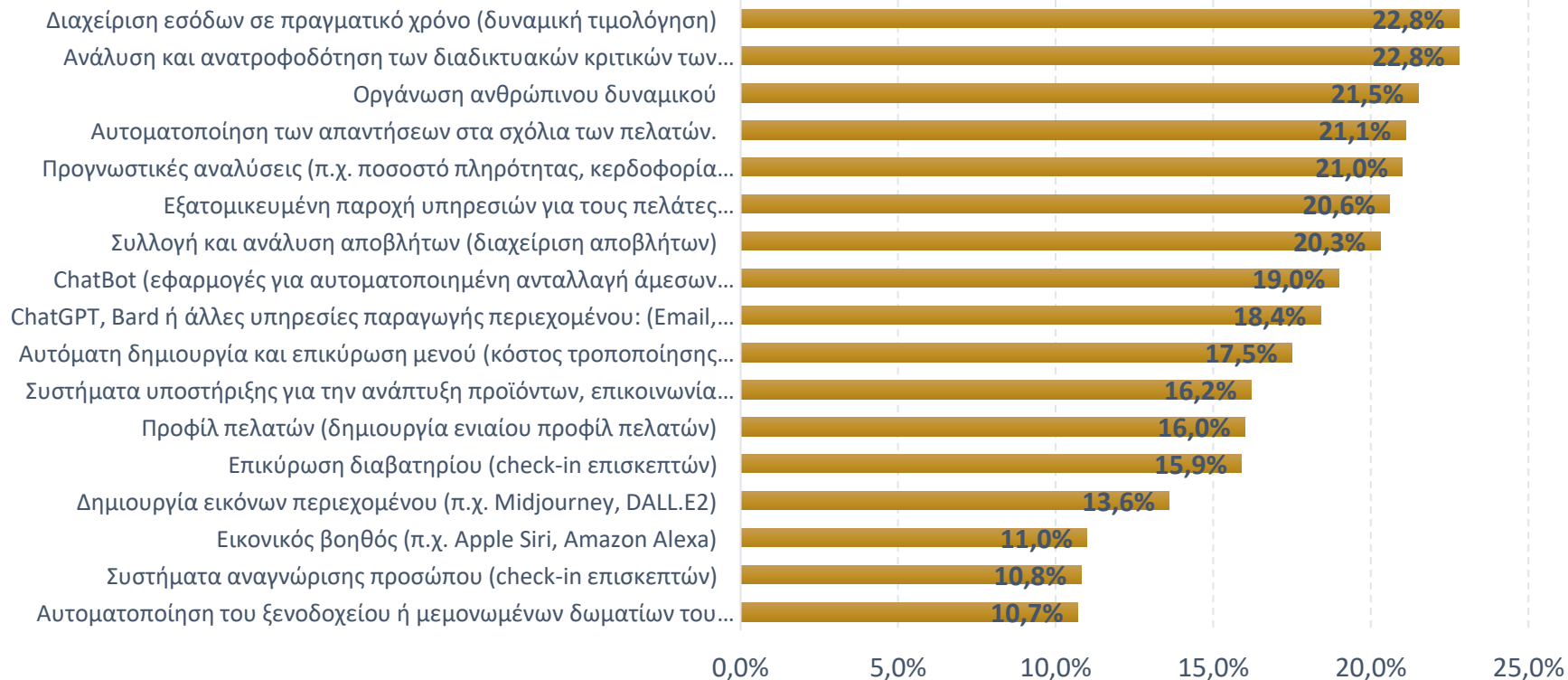


## Εφαρμογές σε ξενοδοχεία που ενσωματώνουν ή βασίζονται σε τεχνητή νοημοσύνη





## Εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης που οι ξενοδόχοι σχεδιάζουν να αποκτήσουν



Οι ξενοδόχοι ενδιαφέρονται να υιοθετήσουν τεχνολογίες που βασίζονται στην ΤΝ κυρίως για τη διαχείριση εσόδων, την ανάλυση και ανατροφοδότηση των διαδικτυακών κριτικών των πελατών τους και την οργάνωση του ανθρώπινου δυναμικού.



## Οφέλη και Εμπόδια

### από την υιοθέτηση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης

- Τα **ΕΜΠΟΔΙΑ** γύρω από την υιοθέτηση τεχνολογιών ΤΝ επικεντρώνονται κυρίως:
  - στο **υψηλό κόστος** σε συνδυασμό με την **υψηλή τεχνική πολυπλοκότητα**,
  - στην **ενσωμάτωση με τα υπάρχοντα συστήματα**, και
  - στην **έλλειψη γνώσης και τεχνικών δεξιοτήτων σε εφαρμογές ΤΝ από την αγορά**.
  
- Τα **ΟΦΕΛΗ** χρήσης εφαρμογών ΤΝ αναφέρονται:
  - στη **βελτιωμένη λειτουργική αποτελεσματικότητα**, και
  - στη **βελτιωμένη εμπειρία του χρήστη**.
  - στον **αυξημένο κύκλο εργασιών**
  - στη **βελτιωμένη ανταγωνιστικότητα**



# 04

## Συμπεράσματα



## Μερικά Συμπεράσματα

---

- Το **67%** των ξενοδόχων θέτει ως άμεση προτεραιότητα την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.
- Υπάρχει ακόμα ένα 8% ξενοδοχείων που ΔΕΝ διαθέτει ιστοσελίδα και 23% που δεν διαθέτουν παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.
- Τα τρία πιο διαδομένα πληροφορικά συστήματα των ξενοδοχειακών μονάδων είναι το Booking Engine, το PMS και το Channel Manager.
- Στα σχέδια των ξενοδόχων είναι η απόκτηση πληροφοριακών συστημάτων νέων τεχνολογιών ενώ η ύπαρξη κατάλληλων χρηματοδοτικών εργαλείων θα λειτουργούσε καταλυτικά.
- 50,4% των ξενοδοχείων χρησιμοποιεί τουλάχιστον μια εφαρμογή τεχνητής νοημοσύνης.
- Το **1,2%** των ξενοδοχείων χρησιμοποιεί εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης για την **αυτοματοποίηση του ξενοδοχείου ή μεμονωμένων δωματίων**, (π.χ. Andivi) και ρομποτική (π.χ. ρομπότ Pepper).



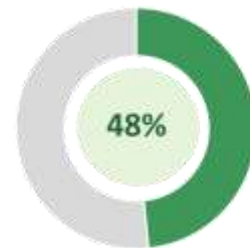
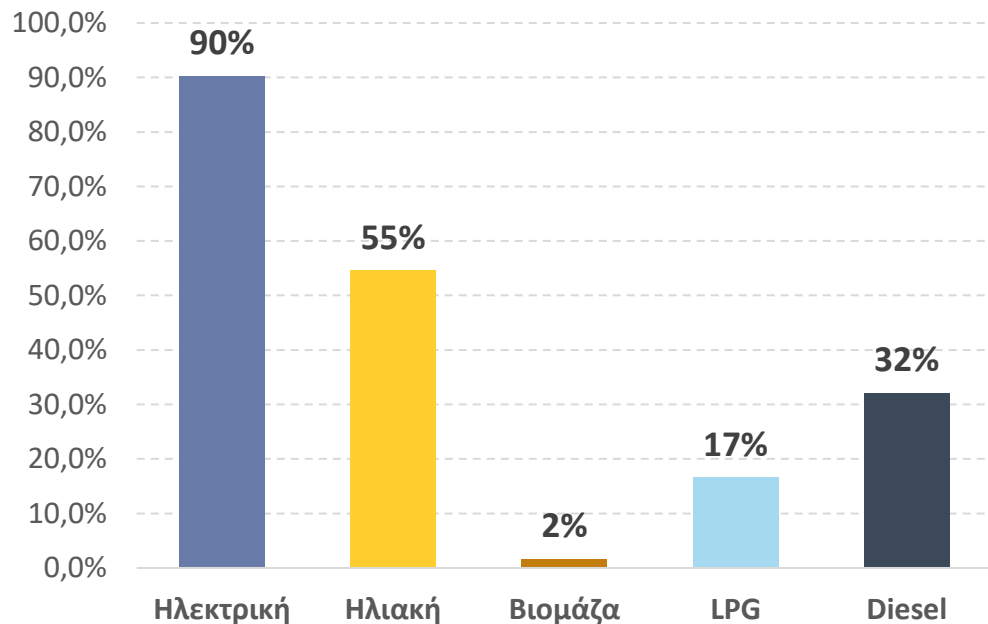
05

## **Αειφορία: Ενέργεια και προσβασιμότητα**



## Ενεργειακή Κατανάλωση και Στόχοι μείωσής της

Τύπος ενέργειας που χρησιμοποιούν τα ξενοδοχεία



του συνολικού  
ξενοδοχειακού δυναμικού  
κάνει καταγραφή της  
κατανάλωσής του



**67%** του συνολικού  
ξενοδοχειακού δυναμικού  
θέτει στόχο για μείωση της  
κατανάλωσης ενέργειας  
**Κατά -28%**





# Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας την τελευταία 2ετία

Μερικές από τις καλές πρακτικές για μια πιο βιώσιμη ανάπτυξη που εφαρμόστηκαν από τα ξενοδοχεία είναι οι παρακάτω.



Επενδύσεις σε φωτοβολταϊκά για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας



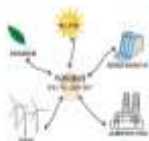
Αλλαγή κλιματιστικών



Εγκατάσταση αυτοματοποιημένων συστημάτων ελέγχου ενεργοβόρων συσκευών και του κτιρίου (BMS)



Αντικατάσταση καυστήρων με αντλίες θερμότητας



Επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας με στόχο τη δημιουργία ανθρακικά ουδέτερων ξενοδοχειακών μονάδων





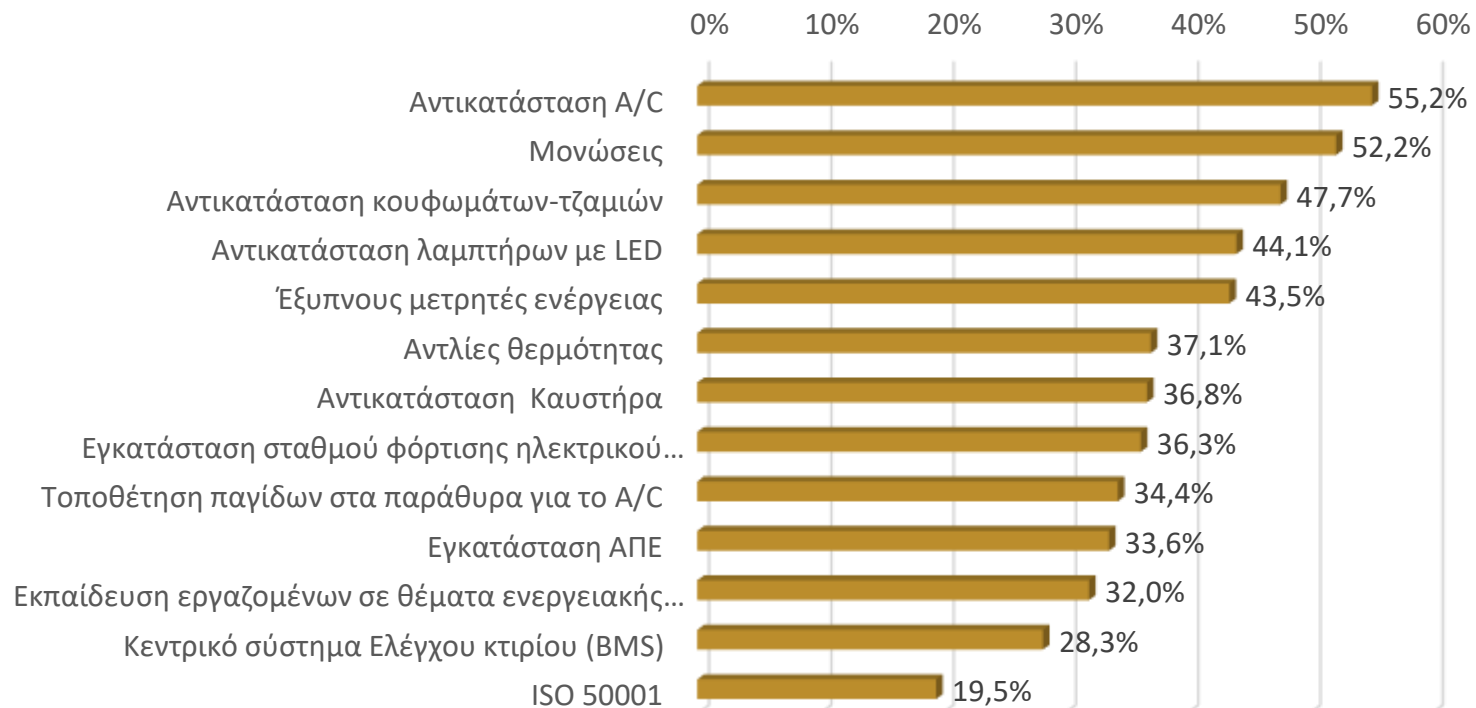
## Δράσεις προς αειφόρο λειτουργία ξενοδοχείων

---

- ❑ **Με εξελιγμένα συστήματα διαχείρισης κτιρίου (BMS)** ελέγχουν και επιτυγχάνουν τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης.
- ❑ **Με τη δημιουργία φωτοβολταϊκών πάρκων** είτε σε περιοχή κοντά στο ξενοδοχείο, είτε σε άλλη περιοχή μακριά από το ξενοδοχείο, παράγουν ηλεκτρική ενέργεια που διαθέτουν στο εθνικό δίκτυο και εξοικονομούν ενέργεια για τα ξενοδοχεία τους.
- ❑ Με τη δημιουργία μεγάλων δεξαμενών για τη **συγκέντρωση των φυσικών υδάτων**, αλλά και των **επεξεργασμένων “γκρίζων” υδάτων** εξασφαλίζουν το πότισμα των κήπων και των λοιπών τέτοιων χώρων.
- ❑ **Επιδιώκουν να μηδενίσουν το ανθρακικό τους αποτύπωμα** με τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- ❑ Με τη δημιουργία μονάδων ανακύκλωσης, την εγκατάσταση ειδικών κομποστοποιητών **ελαχιστοποιούν τα απορρίμματα** των ξενοδοχείων και χρησιμοποιούν τα παραγόμενα προϊόντα άρδευση ή λίπασμα.
- ❑ **Με ορθολογικότερη διαχείριση των φαγητών** του ξενοδοχείου αφενός περιορίζουν το **food waste** και αφετέρου στηρίζουν την τοπική κοινωνία με οργανωμένη διανομή φαγητού.
- ❑ **Χρησιμοποιούν εποχικά προϊόντα και συνεργάζονται με οργανισμούς**, όπως η WWF Ελλάς, και συμμετέχουν στο πρόγραμμα “Hotel Kitchen” για τη μείωση της σπατάλης των τροφίμων στον τομέα του τουρισμού και της εστίασης.



## Επιθυμητές δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας





## ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ στον ξενοδοχειακό κλάδο

---

- **30,9%** των ξενοδοχείων διαθέτουν ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια ΑμεΑ
- Ο μέσος αριθμός δωματίων ΑμεΑ στα ξενοδοχεία που διαθέτουν αντίστοιχες εγκαταστάσεις είναι 2,2 δωμάτια.
- πάνω από το 60% των ξενοδοχείων υπάρχει διαθέσιμος χώρος για άνετη κίνηση του αμαξιού στα bar- εστιατόρια
- Περίπου 1/3 των ξενοδοχείων διαθέτουν κοινόχρηστες τουαλέτες στο Lobby του ξενοδοχείου για ΑμεΑ.
- Περίπου 26% των ξενοδοχείων διαθέτει ειδική φωσφορίζουσα σήμανση και αντιολισθητική επίστρωση στα σκαλοπάτια
- Στο 42,6% των καταλυμάτων που διαθέτουν πισίνα αυτή είναι προσβάσιμη σε ΑμεΑ
- **80,5%** των ξενοδοχείων, επιθυμούν να προχωρήσουν σε αναβάθμιση της προσβασιμότητας σε ΑμεΑ στους εξωτερικούς χώρους πρόσβασης του ξενοδοχείου μέσω στοχευμένου χρηματοδοτικού εργαλείου



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ  
RESEARCH INSTITUTE FOR TOURISM

*Ευχαριστούμε για  
την προσοχή σας!*



     ITEP

