



**Διείσδυση και  
Χρήση Νέων  
Τεχνολογιών στη  
Λειτουργία  
των Ξενοδοχείων**

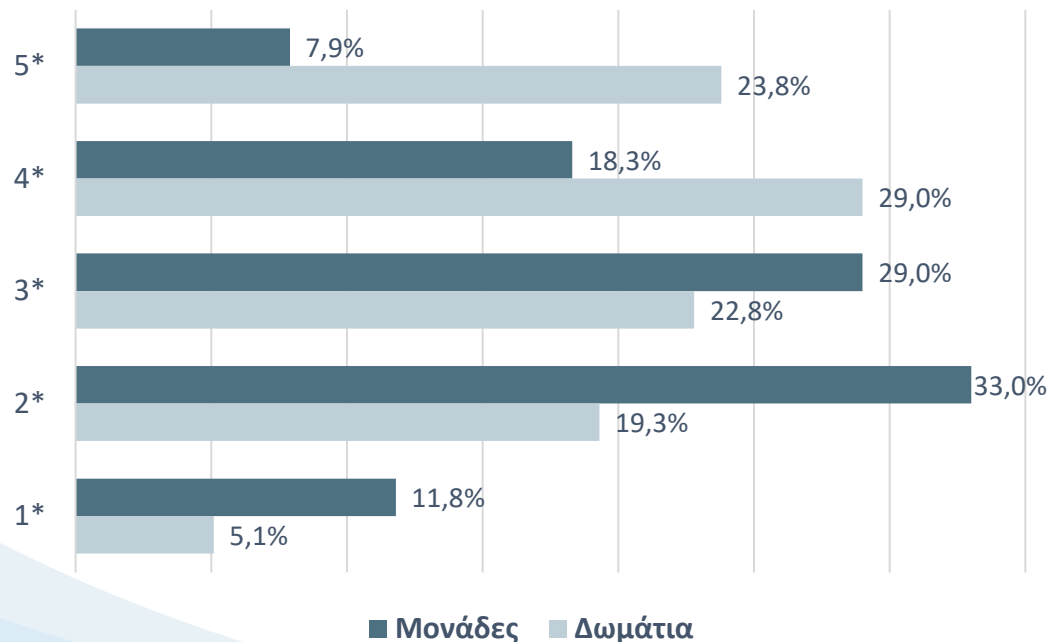


<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>	<b>Νέες Τεχνολογίες και Τεχνητή Νοημοσύνη στον Ξενοδοχειακό Κλάδο</b>
<b>ΦΟΡΕΑΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ</b>	Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ)
<b>ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)
<b>ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ</b>	2023
<b>ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ</b>	15 Ιουνίου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



## Δημογραφικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού δυναμικού (1)

Κατανομή ξενοδοχειακού δυναμικού με βάση την κατηγορία



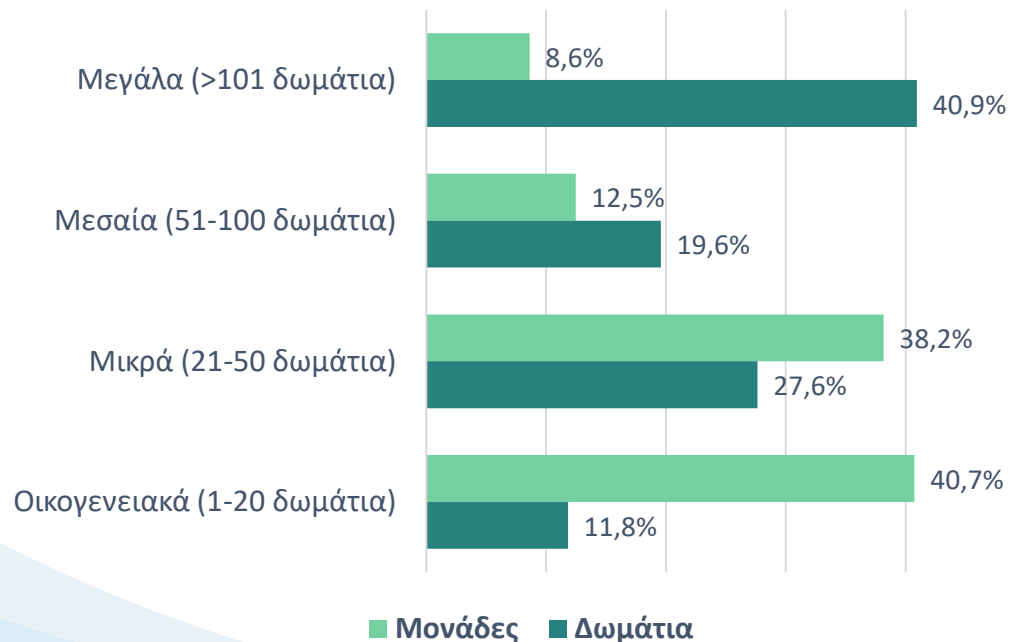
Ξενοδοχειακό δυναμικό ανά κατηγορία

Κατηγορία	Μονάδες	Δωμάτια
5*	791	105.590
4*	1.843	128.893
3*	2.919	101.529
2*	3.313	85.792
1*	1.185	22.583
<b>Σύνολο</b>	<b>10.051</b>	<b>444.387</b>



## Δημογραφικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού δυναμικού (2)

Κατανομή ξενοδοχειακού δυναμικού με βάση το μέγεθος



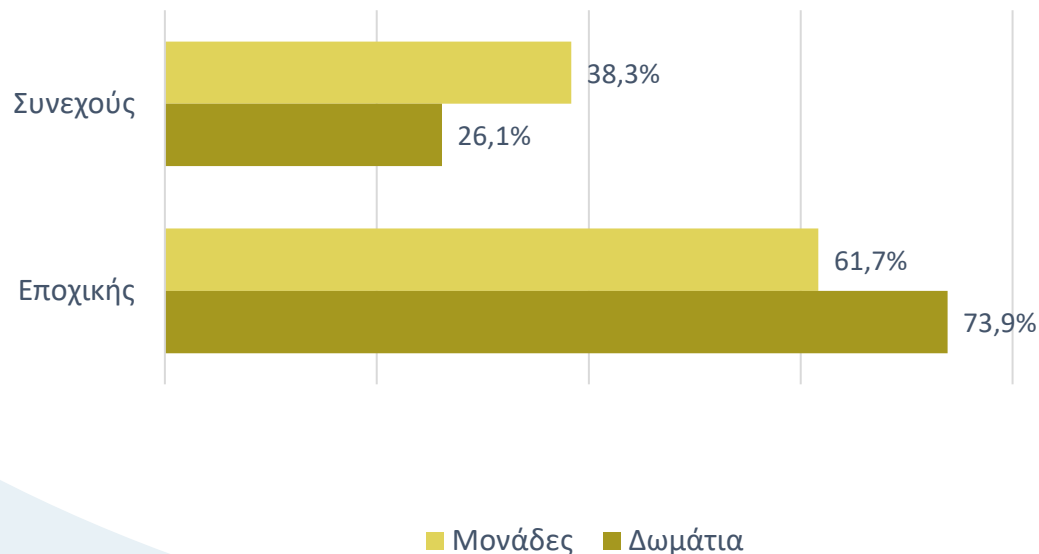
Ξενοδοχειακό δυναμικό με βάση το μέγεθος

Κατηγορία	Μονάδες	Δωμάτια
Μεγάλα (>101 δωμ.)	868	181.965
Μεσαία (51-100 δωμ.)	1253	86.987
Μικρά (21-50 δωμ.)	3835	122.868
Οικογενειακά (1-20 δωμ.)	4095	52.567
<b>Σύνολο</b>	<b>10.051</b>	<b>444.387</b>



## Δημογραφικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού δυναμικού (3)

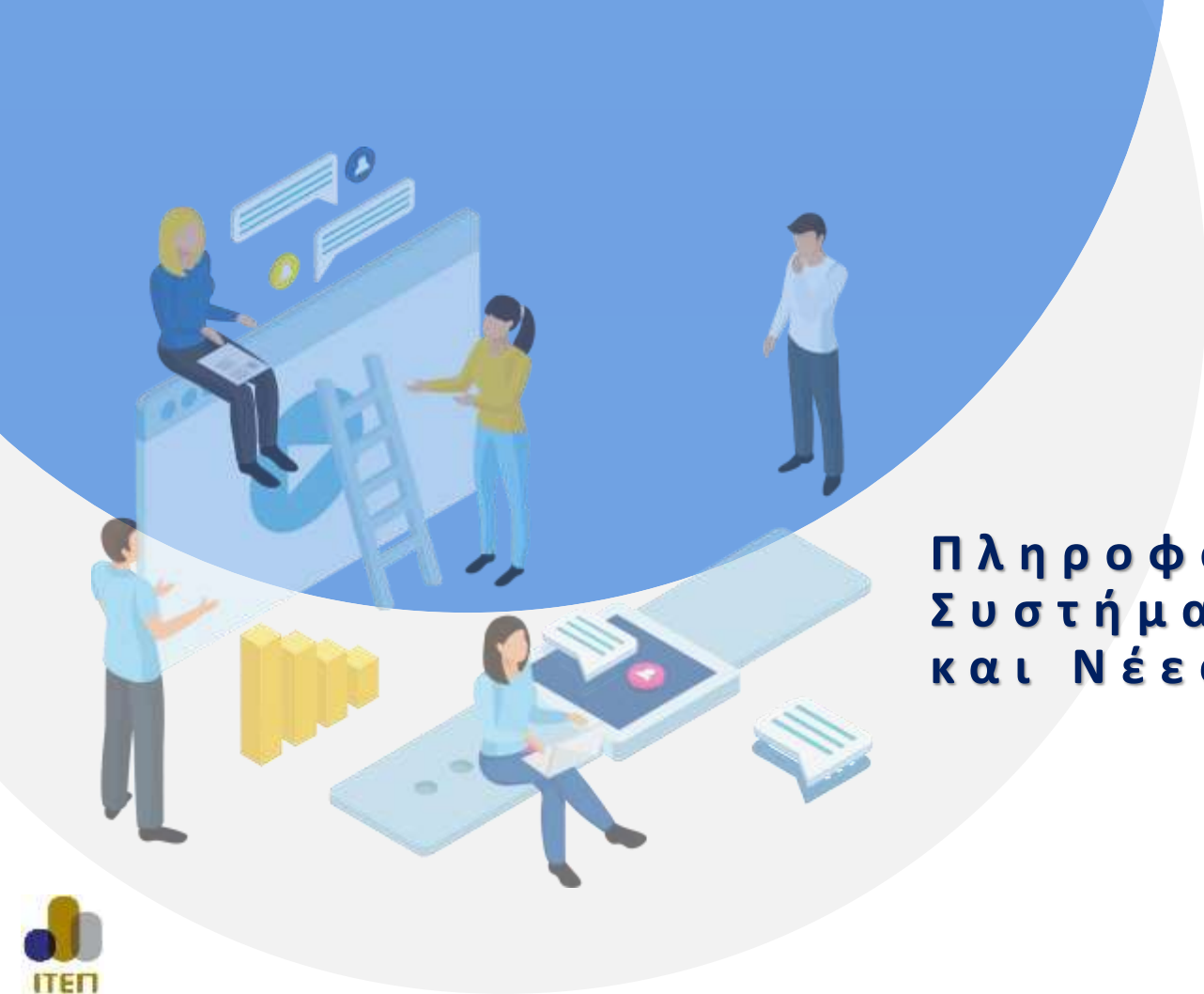
Κατανομή ξενοδοχειακού δυναμικού με βάση τη λειτουργία



Ξενοδοχειακό δυναμικό με βάση τη λειτουργία

Κατηγορία	Μονάδες	Δωμάτια
Συνεχούς	3.854	116.200
Εποχικής	6.197	328.187
<b>Σύνολο</b>	<b>10.051</b>	<b>444.387</b>

5



## Πληροφορικά Συστήματα (ΠΣ) και Νέες Τεχνολογίες



## Πληροφορικά Συστήματα και Νέες Τεχνολογίες

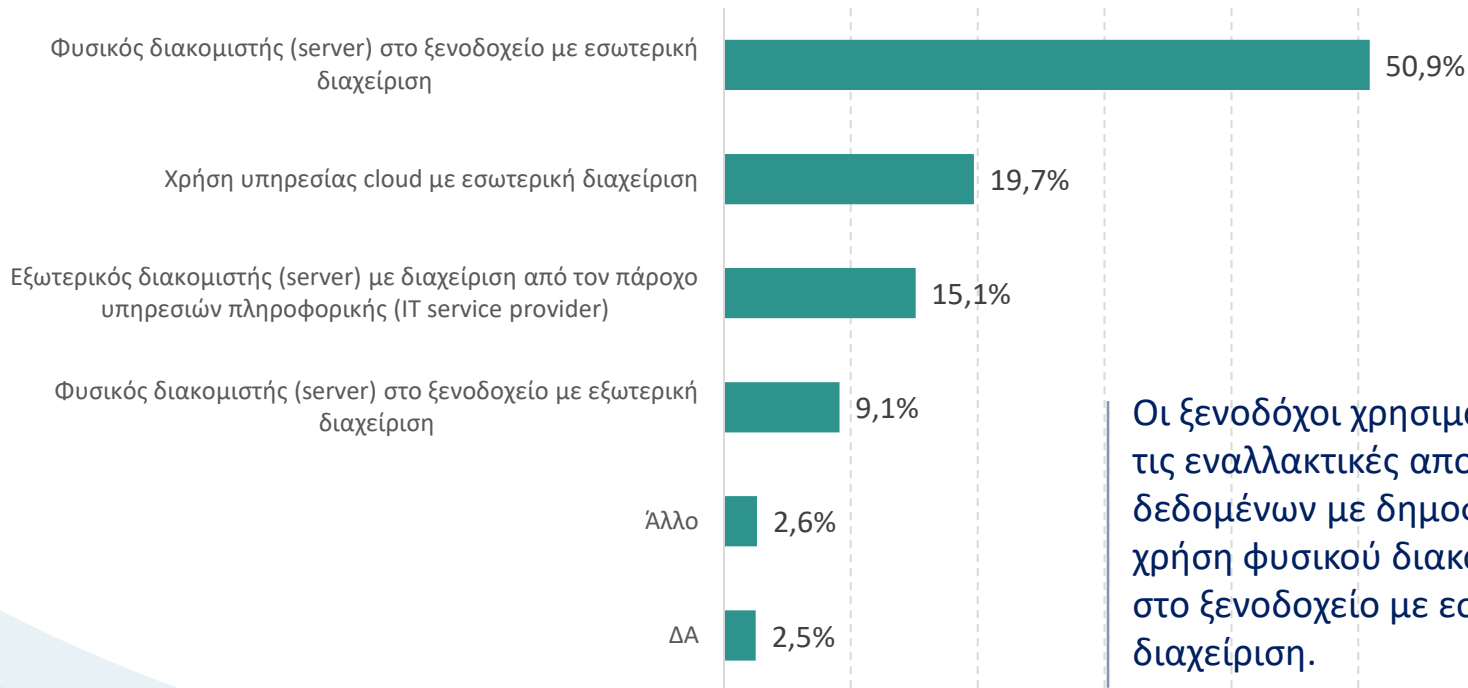
**ΕΡΩΤΗΣΗ:** Ποιος είναι ο υπεύθυνος διαχείρισης των Πληροφοριακών Συστημάτων του ξενοδοχείου σας (εγκατάσταση λογισμικού, δημιουργία λογαριασμών χρηστών, διαχείριση της πρόσβασης σε δεδομένα κ.λπ.);



Το **39%** των ξενοδοχείων έχει εξειδικευμένο συνεργάτη (μόνιμο υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη) για τη διαχείριση των πληροφορικών τους συστημάτων.



## Πού αποθηκεύονται τα δεδομένα σας;



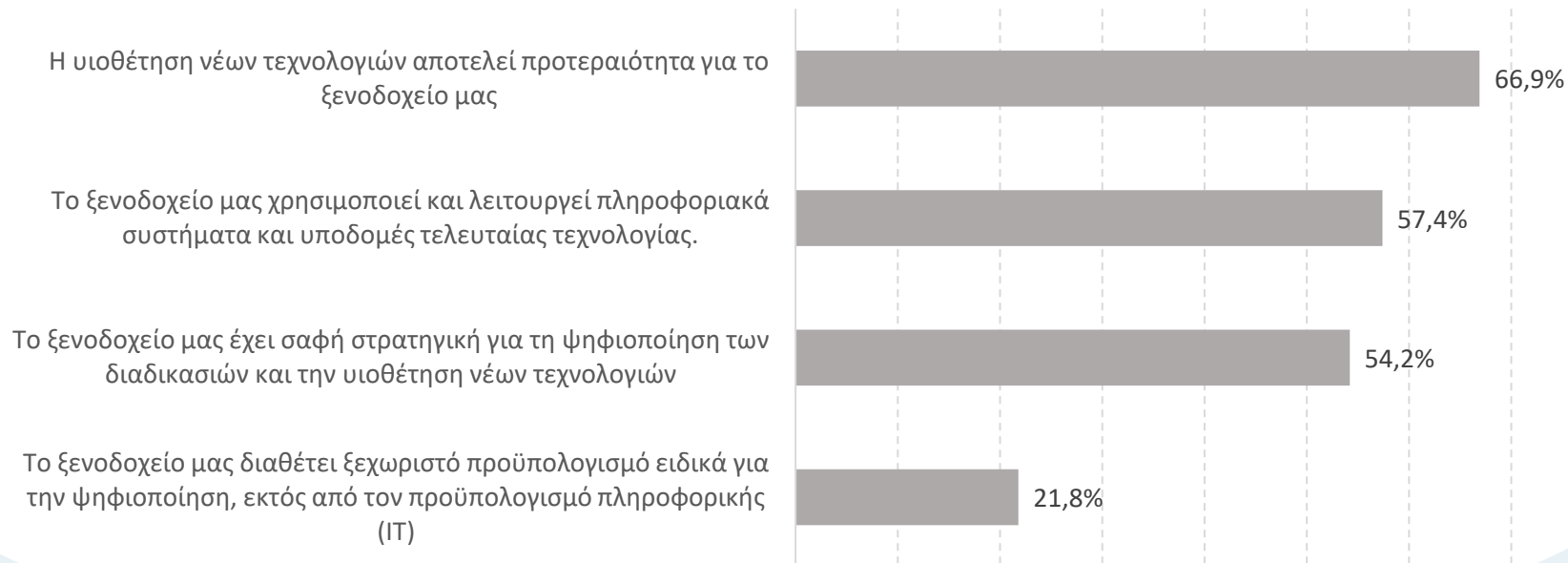
Οι ξενοδόχοι χρησιμοποιούν όλες τις εναλλακτικές αποθήκευσης δεδομένων με δημοφιλέστερη τη χρήση φυσικού διακομιστή (server) στο ξενοδοχείο με εσωτερική διαχείριση.





## Πληροφορικά Συστήματα και Νέες Τεχνολογίες: Τεχνολογικοί παράγοντες

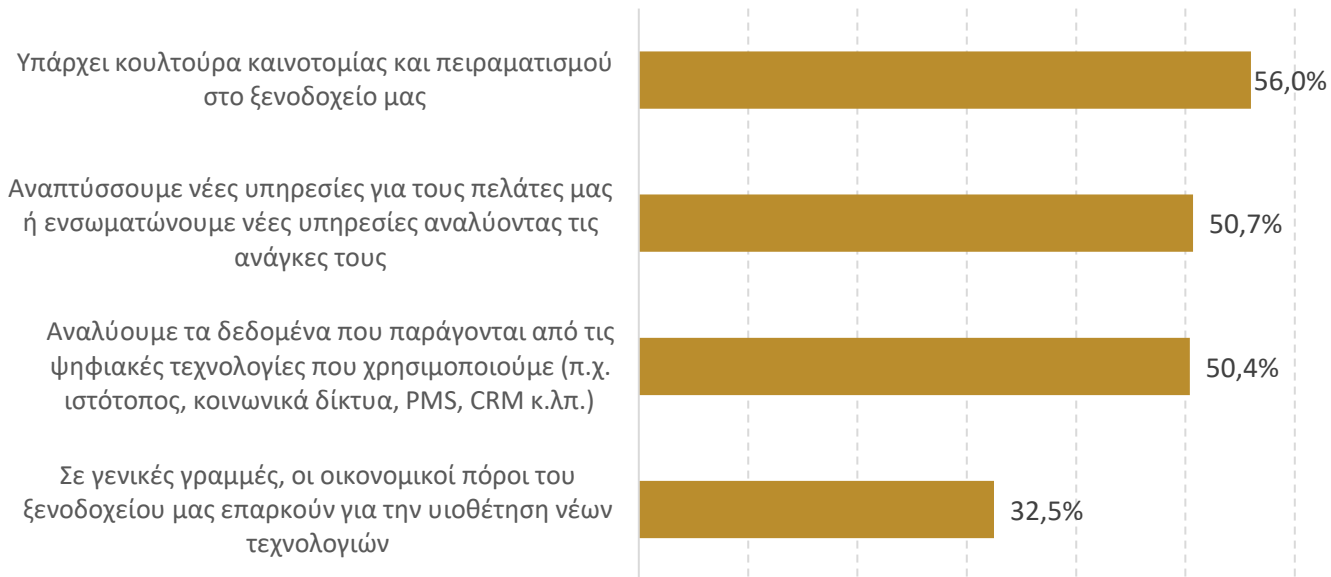
**ΕΡΩΤΗΣΗ:** Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις σχετικά με την εξέλιξη του ξενοδοχείου σας;





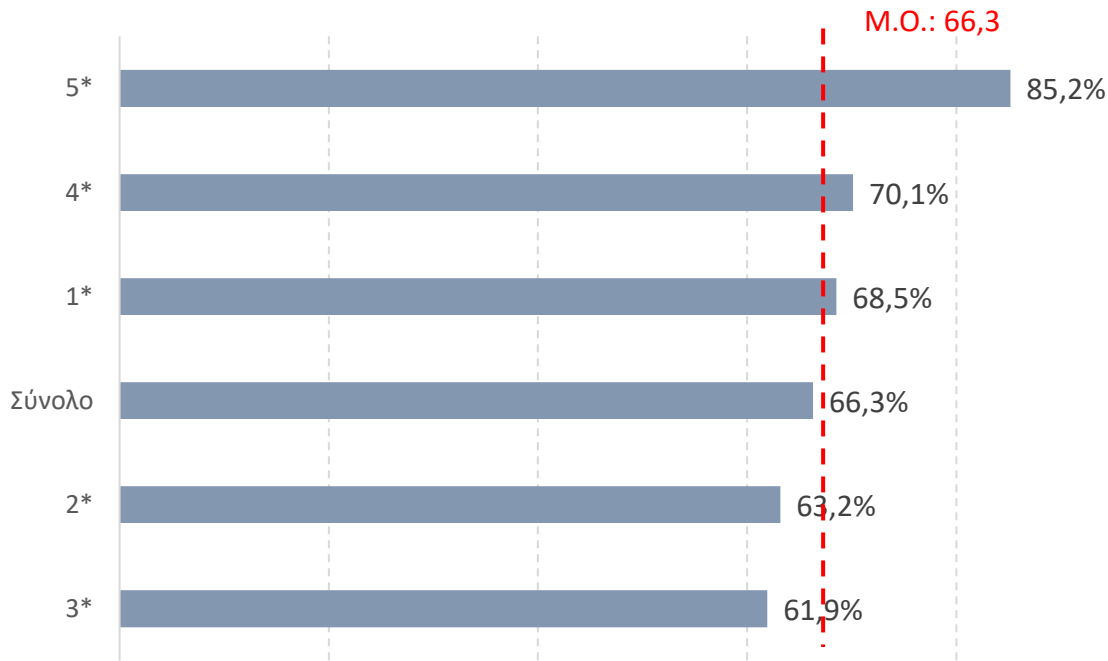
## Πληροφορικά Συστήματα και Νέες Τεχνολογίες: Οργανωτικοί παράγοντες

**ΕΡΩΤΗΣΗ:** Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις σχετικά με την εξέλιξη του ξενοδοχείου σας;





## Ποσοστό ξενοδοχείων που δηλώνουν ότι οι πελάτες τους είναι εξοικειωμένοι με την ψηφιακή τεχνολογία



11

Τα 2/3 των ξενοδοχείων όλων των κατηγοριών δηλώνουν ότι οι πελάτες τους είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες.

An isometric illustration depicting a collaborative work environment. In the upper left, a woman with blonde hair sits on a large tablet, talking on a mobile phone. A man in a white shirt stands nearby. In the center, a woman in a yellow top and blue pants stands next to a large tablet. In the lower left, a man in a light blue shirt stands next to a bar chart with four yellow bars of increasing height. In the lower center, a woman in a light blue top sits on a large tablet, looking at a laptop. To her right, another large tablet displays a red play button icon. The background is a light blue circle on a white surface.

**Πληροφορικά  
Συστήματα  
Διαχείρισης (ΠΣΔ)  
Ξενοδοχειακών  
Μονάδων**



## Συνοπτική παρουσίαση ΠΣΔ 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 ΠΣΔ 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 ΠΣΔ 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 ΠΣΔ

ΠΣΔ	% Ξενοδοχείων
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%

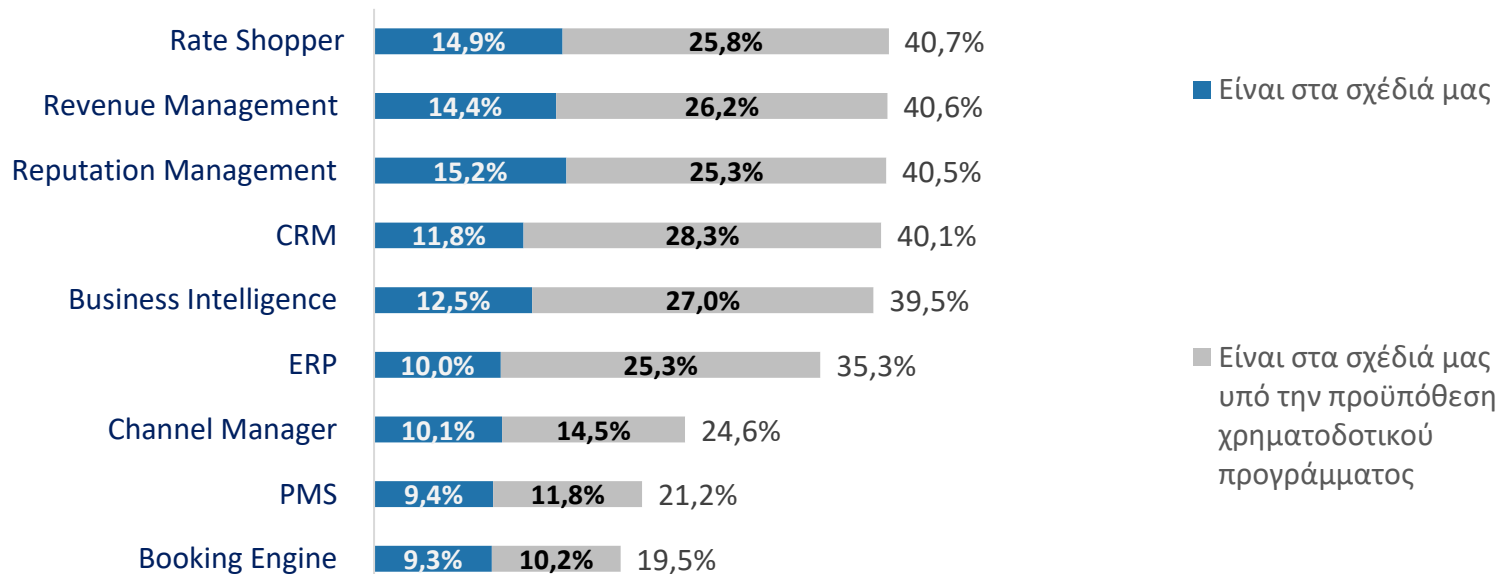
16

- 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.
- Δεν παρατηρούνται ουσιώδεις διαφορές στα αντίστοιχα ποσοστά μεταξύ των εποχικής και συνεχούς λειτουργία ξενοδοχείων.





## Ποσοστό ξενοδοχείων που σχεδιάζουν να αποκτήσουν ΠΣΔ

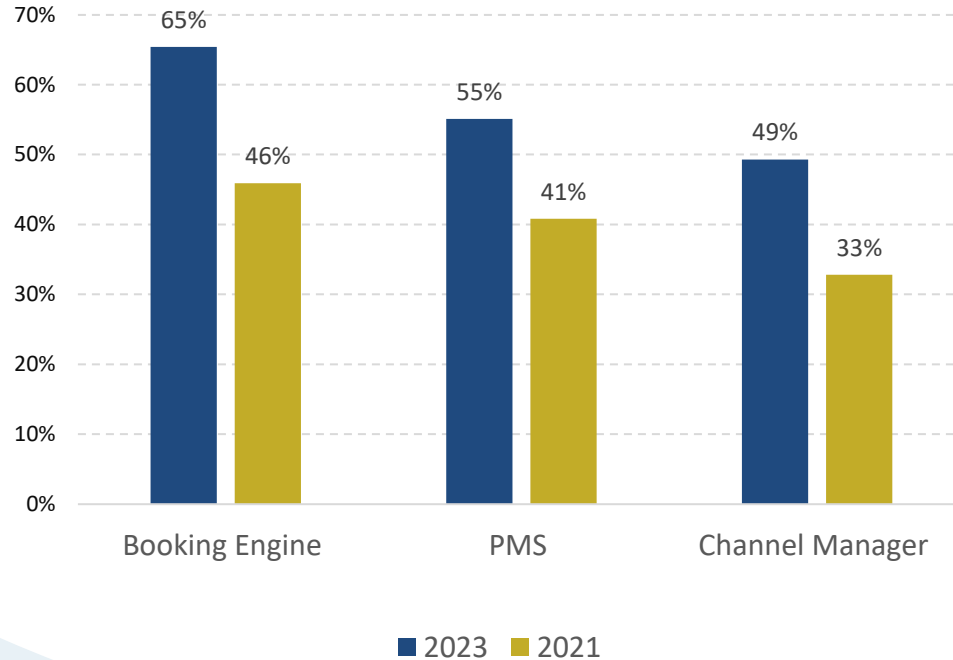


17

- Τα ξενοδοχεία ενδιαφέρονται για την απόκτηση εκείνων των εξειδικευμένων ΠΣΔ, στα οποία προς το παρόν παρουσιάζουν χαμηλό ποσοστό διείσδυσης.
- 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 ΠΣΔ με την προϋπόθεση ότι θα έχουν πρόσβαση σε χρηματοδοτικά εργαλεία.



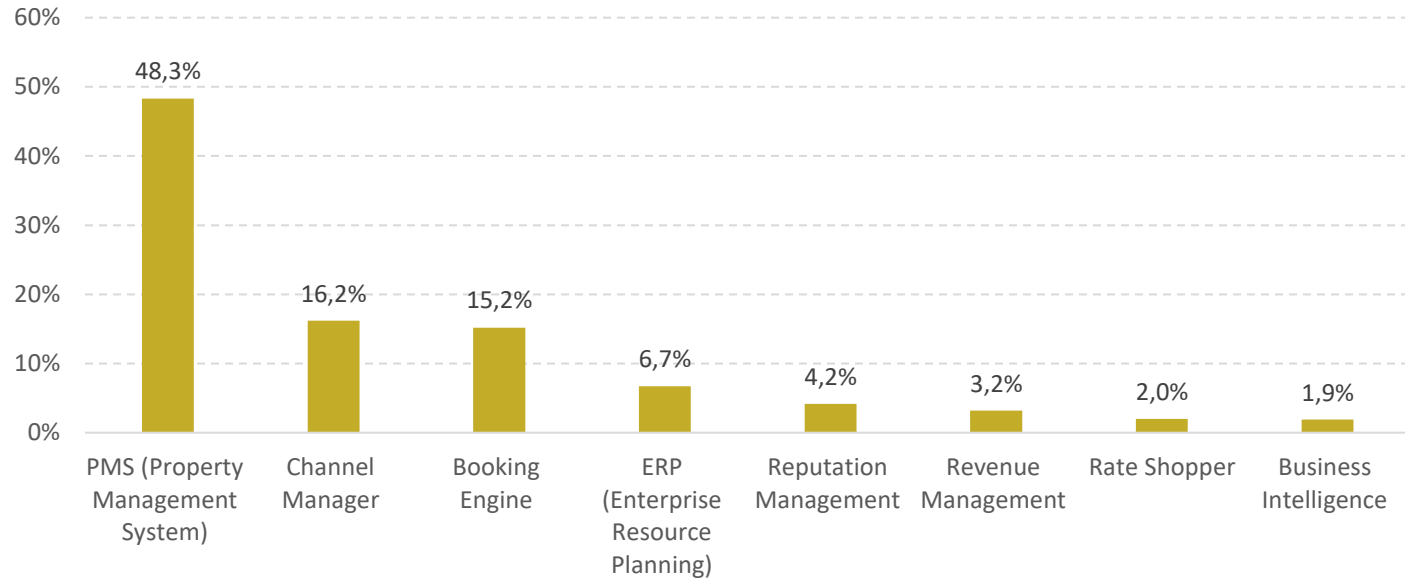
## Ποσοστό ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν ΠΣΔ Σύγκριση 2021 & 2023



- Στα πλέον δημοφιλή ΠΣΔ καταγράφεται σημαντική αύξηση από το 2021 έως σήμερα.



## Ποσοστό ξενοδόχων που θεωρεί το συγκεκριμένο ΠΣΔ ως το πιο σημαντικό



19

Σχεδόν τα μισά ξενοδοχεία αξιολογούν με σημαντική διαφορά έναντι των υπολοίπων το PMS ως το πιο αναγκαίο λογισμικό για ένα ξενοδοχείο.



## Μερικά Συμπεράσματα

---

- Το Booking Engine, το PMS και το Channel Manager αποτελούν τα τρία πιο διαδομένα πληροφορικά συστήματα των ξενοδοχειακών μονάδων και αξιολογούνται από τους ξενοδόχους ως τα πιο σημαντικά.
- Μεταξύ των δύο ετών 2021 και 2023 καταγράφεται αύξηση του ποσοστού χρήσης των πλέον δημοφιλών ΠΣΔ από τα ξενοδοχεία, γεγονός που δείχνει την τάση για εκσυγχρονισμό των ξενοδοχειακών μονάδων.
- Τα ξενοδοχεία όλων των κατηγοριών (αστέρια, μέγεθος, περιφέρεια) που δεν παρουσιάζουν μεγάλη διείσδυση στα ΠΣΔ, εμφανίζουν σημαντική διάθεση να τα αποκτήσουν με ή χωρίς χρηματοδότηση.



[www.itep.gr/en](http://www.itep.gr/en)

