

# Χαρτογραφώντας τη Νέα Εμπειρία του Επισκέπτη και την Καινοτομία στον Τουρισμό

**Γεώργιος Πετράκος**

*Καθηγητής Ποσοτικών Μεθόδων και Η/Υ  
Διευθυντής Εργαστηρίου Διακυβέρνησης και  
Βιώσιμης Ανάπτυξης, Πάντειο Πανεπιστήμιο  
Γενικός Διευθυντής ΙΤΕΠ*





## Η Φιλοξενία το 2025

Ο σύγχρονος επισκέπτης αναμένει κάτι πολύ περισσότερο από μια απλή διαμονή, αναζητά μια **ολιστική εμπειρία** η οποία βασίζεται:

- στη **Βιωσιμότητα**,
- στην **Καινοτομία** και
- στην **Εξατομίκευση**.

Αυτή η μετάβαση δεν είναι απλά μια τάση, αλλά η **νέα πραγματικότητα του τουρισμού που διαμορφώνει το μέλλον της ελληνικής φιλοξενίας.**

# Η Φιλοξενία το 2025- Τα 3 βασικά συστατικά

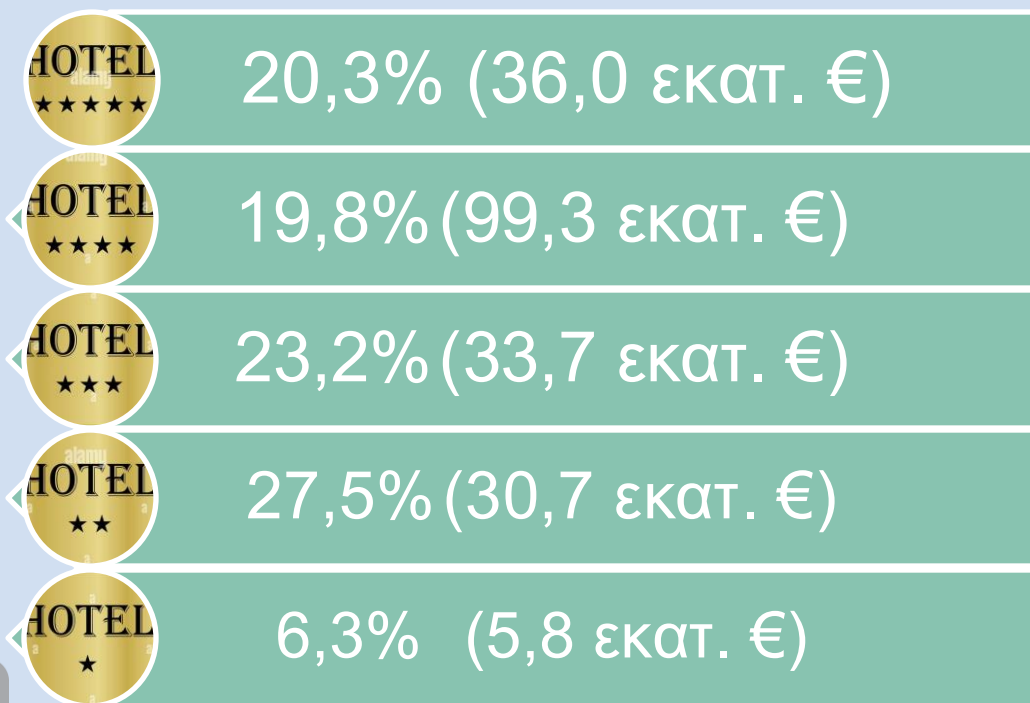




# 1 Πρακτικές Βιωσιμότητας στα Ελληνικά Ξενοδοχεία

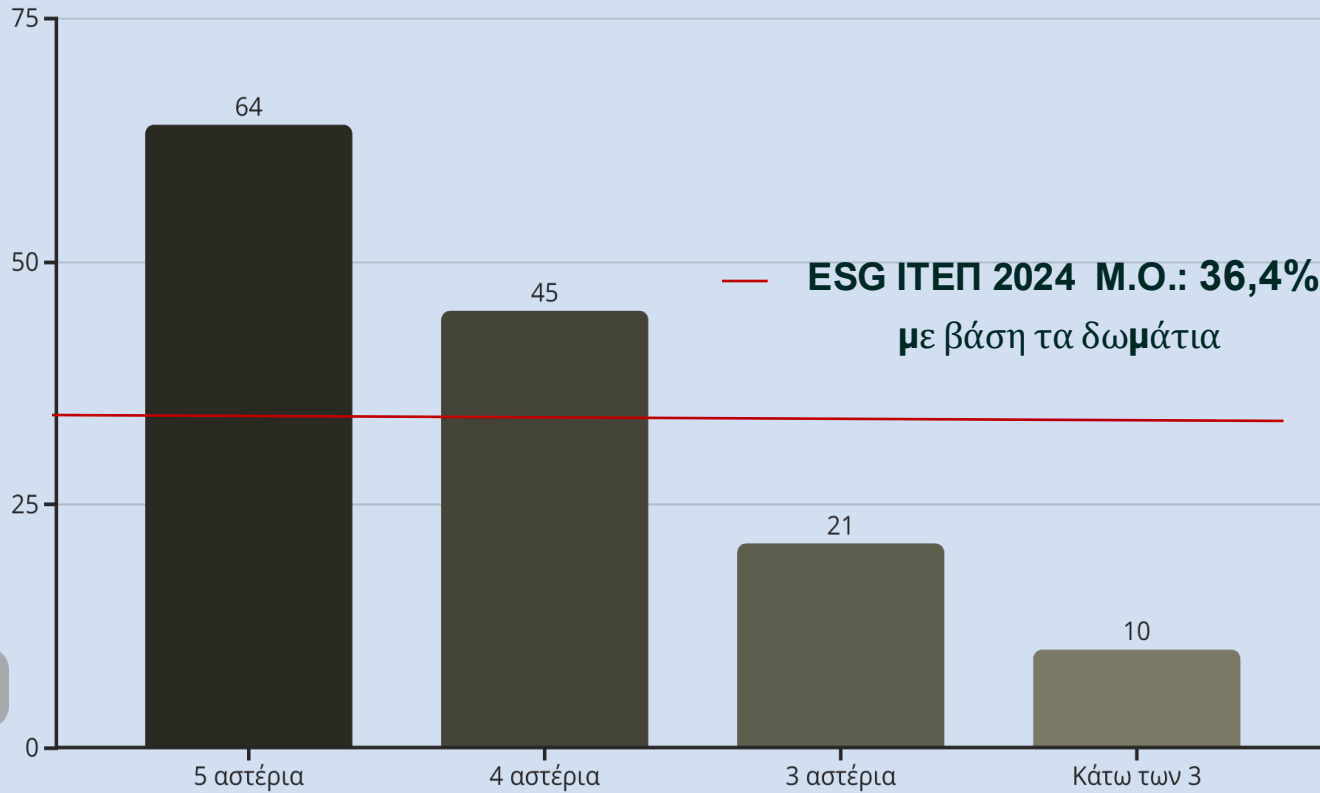
# Επενδύσεις Βιωσιμότητας / Πράσινο Σύστημα Αξιολόγησης

Το 2024, τα ελληνικά ξενοδοχεία επένδυσαν περισσότερα από 200 εκ. ευρώ σε δράσεις βιωσιμότητας



Νέο εθνικό σύστημα αξιολόγησης ξενοδοχείων με βάση περιβαλλοντικά κριτήρια





## Αντλίες Θερμότητας

Θερμική άνεση  
Σταθερή ποιότητα

# Αυτοματισμοί και έλεγχος για άνεση και προσωποποιημένη φιλοξενία

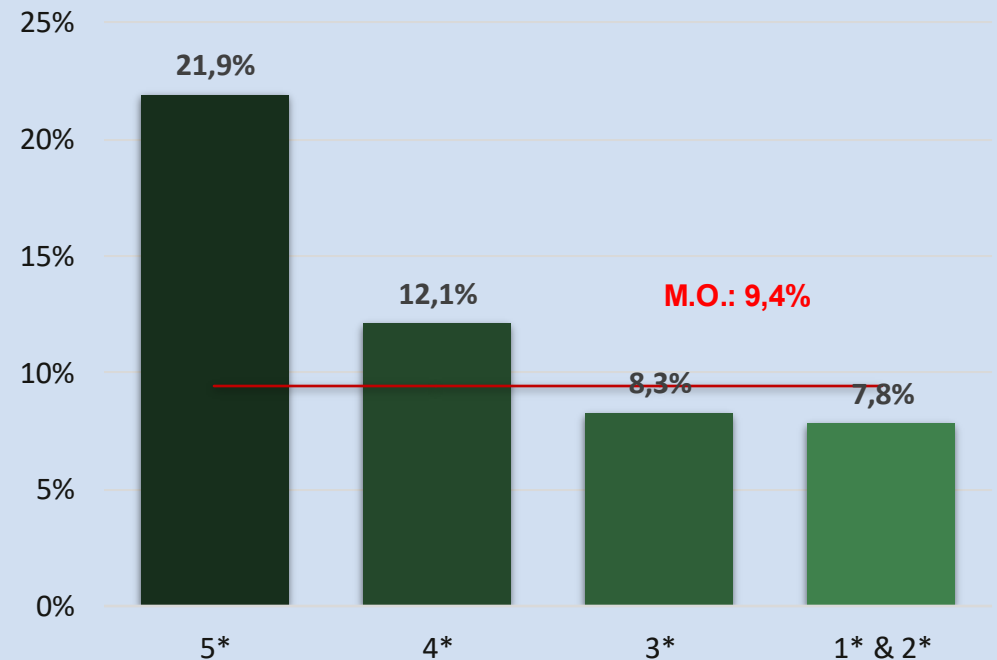
## Κεντρικό Σύστημα Ελέγχου Κτιρίου (Building Management System, BMS)

6,3% 2020 → 9,9% 2024



- διατηρεί ιδανικές συνθήκες θερμοκρασίας και φωτισμού
- εντοπίζει άμεσα βλάβες χωρίς ο πελάτης να τις βιώνει
- προσφέρει προσωποποιημένες ρυθμίσεις ανά δωμάτιο
- διαχειρίζεται διακριτικά ζητήματα άνεσης (υγρασία, αερισμός, εξαερισμός),
- μειώνει θορύβους και οχλήσεις.

## Έξυπνοι Μετρητές Ενέργειας και Νερού: Μια Ψηφιακή Καινοτομία





Αύξηση του ποσοστού ξενοδοχείων που διαθέτουν σταθμό φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων:

5,3% 2020 → 15,7% 2024

Κατηγορία	ΙΤΕΠ- ΞΕΕ 2020	ΙΤΕΠ- ΞΕΕ 2024
5*	21,3%	65,3%
4*	11,5%	28,5%
3*	2,8%	13,2%
2*	1,7%	5,1%
1*	n/a	n/a

## % Ξενοδοχείων που εφαρμόζουν Δράσεις Ανακύκλωσης Υλικών



## Δράσεις Μείωσης Χρήσης Υλικών & Ανακύκλωσης





## Αυθεντικότητα

- Προϊόντα τοπικών παραγωγών **(53,7%)**
- Εποχικά τρόφιμα και ποτά **(51,5%)**



## Κοινωνική Υπευθυνότητα

- Προϊόντα φιλικά στο περιβάλλον **(40,5%)**
- Προϊόντα Fair Trade **(7,8%)**



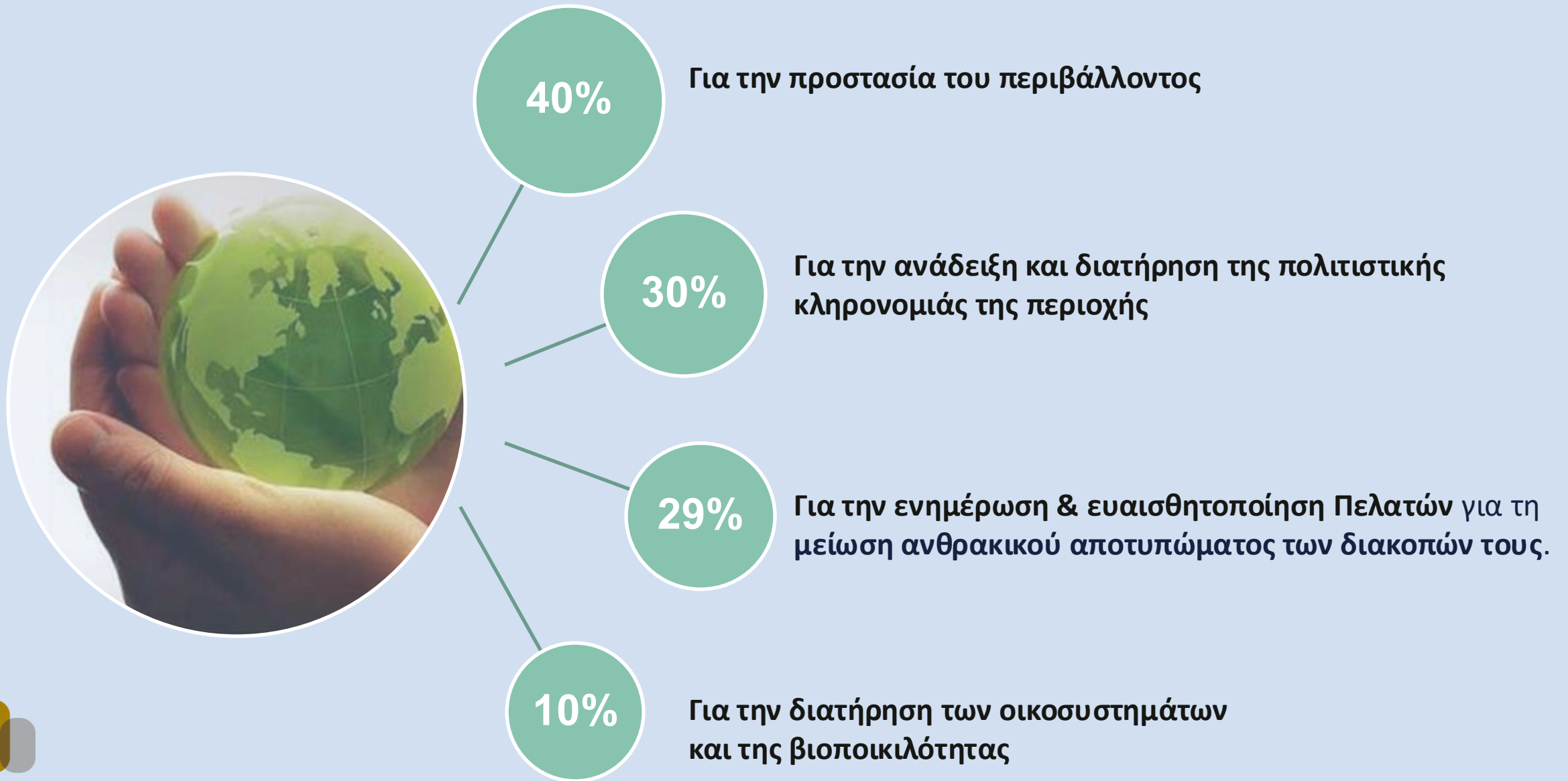
## Αίσθηση Ποιοτικής Διαμονής

- Οικολογικά καθαριστικά **(43%)**
- Ανακυκλώσιμες-βιοδιασπώμενες Συσκευασίες/Προϊόντα **(43,9%)**
- Φυσικά Προϊόντα Περιποίησης-Καθαριότητας **(24,5%)**



## Πράσινες Προμήθειες

- Προϊόντα κηπουρικής χωρίς χημικά και φυτοφάρμακα **(31,4%)**
- προϊόντα κομποστοποίηση **(10,5%)**
- βιολογικά τρόφιμα και ποτά **(21,3%)**





2

## Νέες Τεχνολογίες στα Ελληνικά Ξενοδοχεία

# Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Πληροφοριακά Συστήματα στα Ξενοδοχεία 13



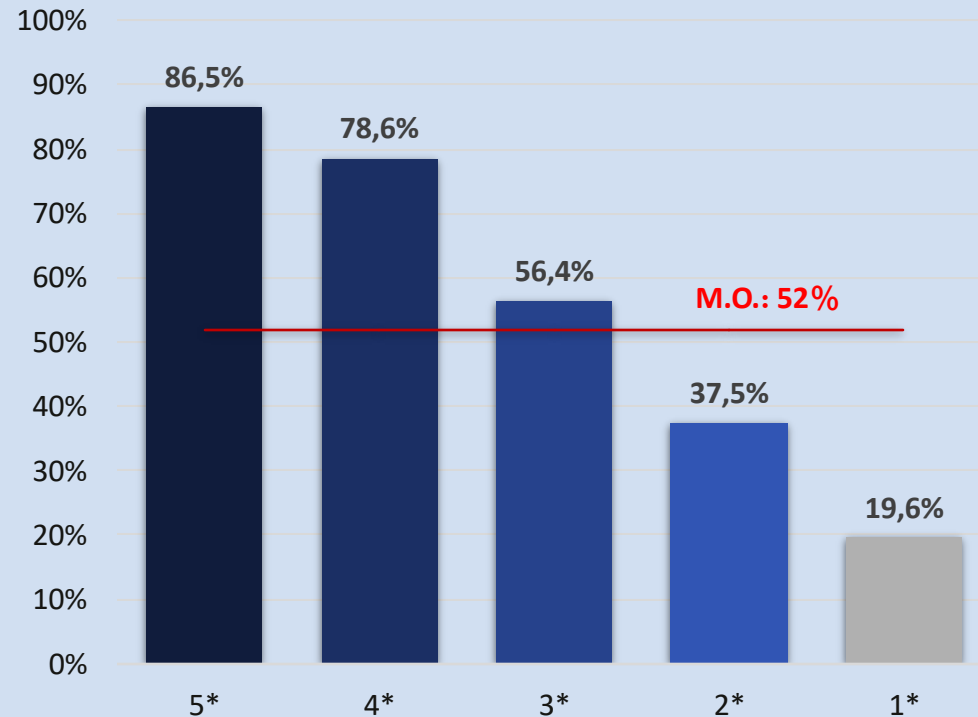
- Συστήματα Διαχείρισης Εσόδων
- Δείκτες Απόδοσης (KPIs)
- Νέες Μέθοδοι online διανομής
- Λύσεις Τεχνητής Νοημοσύνης.



- Λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων με βάση πραγματικά αποτελεσματική διαχείριση διαθεσιμότητας, κρατήσεων, τιμών, πληρωμών και επικοινωνίας.
- Ποιότητα, ταχύτητα και εξατομίκευση της εμπειρίας του επισκέπτη.

# Χρήση Συστήματος Διαχείρισης Καταλύματος (PMS): Το πιο διαδεδομένο Πληροφοριακό Σύστημα στα Ξενοδοχεία

Ναι (Μ.Ο.: 52%)



#1

Η χρήση PMS εμφανίζεται σαφώς πιο **διαδεδομένη** στα ξενοδοχεία **υψηλότερης κατηγορίας**, όπου οι λειτουργικές ανάγκες και ο βαθμός οργάνωσης απαιτούν πιο σύγχρονα εργαλεία διαχείρισης.



Το **PMS (Property Management System)** είναι το κεντρικό σύστημα διαχείρισης του ξενοδοχείου, η βασική έκδοση του οποίου, μεταξύ άλλων, διαχειρίζεται κρατήσεις και συμβόλαια, και πραγματοποιεί το check-in/check-out,



Το **Channel Manager** είναι λογισμικό διαχείρισης καναλιών διανομής, ενημερώνει σε πραγματικό χρόνο τιμές και διαθεσιμότητα στα online κανάλια



Το **Booking Engine (Μηχανή κρατήσεων)** είναι λογισμικό που δίνει τη δυνατότητα στο ξενοδοχείο να πουλά απ' ευθείας τα δωμάτια του μέσω της ιστοσελίδας του.



Το **Reputation Management Platform** είναι λογισμικό που συγκεντρώνει τις αξιολογήσεις (reviews) σε διάφορες ιστοσελίδες και τις αναλύει θεματικά.



Το **Revenue Management System** είναι λογισμικό που λαμβάνει υπόψη πολλαπλές παραμέτρους (πχ διακυμάνσεις ζήτησης, τιμές ανταγωνισμού) συμβάλει, προτείνει ή και διαμορφώνει την τιμή διάθεσης δωματίου.







3

## Χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης στα Ελληνικά Ξενοδοχεία

# Ο Ρόλος της Τεχνητής Νοημοσύνης στη Νέα Εποχή της Ελληνικής Φιλοξενίας 18


- Αυτοματοποιημένες ροές εργασίας
- Εξατομικευμένες Εμπειρίες σε πραγματικό χρόνο
- Έξυπνη Τιμολόγηση
- Βέλτιστη διαχείριση διαθέσιμων δωματίων και κρατήσεων





**SOPHIA**

New Launch! Sophia: The AI that takes your hotel service to new heights



**APLYSIA**  
by HJiffy

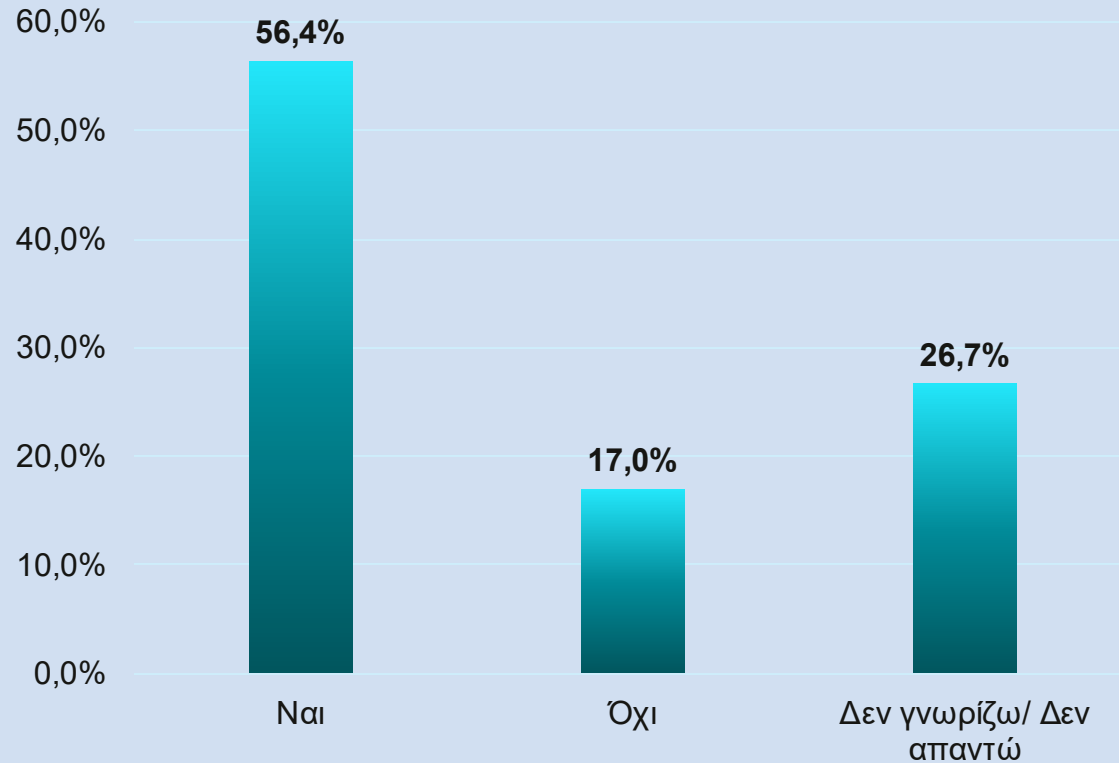
The most advanced **conversational AI** specialised in hospitality

- Αυτοματοποιημένη επικοινωνία
- Συγκεντρωμένα κανάλια επικοινωνίας
- Ολοκληρωμένη διαχείριση κρατήσεων
- Άμεση εξυπηρέτηση πελατών
- Ανάλυση δεδομένων
- After-stay επικοινωνία

# Στάση των ξενοδόχων απέναντι στην Τεχνητή Νοημοσύνη

20







Πιστεύετε ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη σας αφορά (εσάς και την επιχείρησή σας);



Χρησιμοποιεί το ξενοδοχείο σας Τεχνητή Νοημοσύνη (AI);

- **34%** των Ελλήνων ξενοδόχων χρησιμοποιεί AI.  
Από αυτούς:
- **27,8%** έχει χρησιμοποιήσει AI τον τελευταίο/μέσα στον τελευταίο χρόνο.
- **10%** δηλώνει ότι έχει προγραμματίσει χρήση AI στο άμεσο μέλλον.

# Εφαρμογές AI που χρησιμοποιούν τα Ελληνικά Ξενοδοχεία και πώς αυτές επηρεάζουν την Εμπειρία του Επισκέπτη

- 19,5%  LLM (όπως ChatGPT, Gemini, DeepSeek AI)
- 12,7%  Αυτοματοποιημένες Απαντήσεις
- 10,7%  Ανάλυση Κριτικών
- 10,2%  Προγνωστικές Αναλύσεις
- 9,6%  Δυναμική Τιμολόγηση
- 9,6%  Εξατομικευμένες Υπηρεσίες



*Ποια είναι τα οφέλη που έχετε βιώσει ή αντιλαμβάνεστε από την υιοθέτηση των τεχνολογιών AI στο ξενοδοχείο σας;*



# Τι Πιστεύουν οι Ξενοδόχοι για το μέλλον της χρήσης AI στον κλάδο

Σε ποιους τομείς πιστεύετε ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) θα είναι πιο χρήσιμη για τα ξενοδοχεία;





## Χαρτογραφώντας τη Νέα Εμπειρία του Επισκέπτη και την Καινοτομία στον Τουρισμό – Συμπεράσματα

1. Οι πρακτικές βιωσιμότητας μετατρέπονται σε βασικό συστατικό της εμπειρίας του επισκέπτη εξασφαλίζοντας:

- σταθερότερες και πιο άνετες συνθήκες διαμονής,
- ομαλή λειτουργία χωρίς τεχνικά προβλήματα,
- καθαρότερους και πιο οργανωμένους χώρους,
- ενίσχυση της εμπιστοσύνης και του θετικού συναισθήματος προς το κατάλυμα.



## Χαρτογραφώντας τη Νέα Εμπειρία του Επισκέπτη και την Καινοτομία στον Τουρισμό – Συμπεράσματα

2. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιταχύνει την ποιοτική αναβάθμιση του κλάδου με τα σύγχρονα ξενοδοχεία να:

- προσφέρουν γρηγορότερη εξυπηρέτηση,
- μειώνουν λάθη και καθυστερήσεις,
- βελτιώνουν τον σχεδιασμό υπηρεσιών,
- αυξάνουν τη διαφάνεια και τη συνέπεια προς τον πελάτη.



## Χαρτογραφώντας τη Νέα Εμπειρία του Επισκέπτη και την Καινοτομία στον Τουρισμό – Συμπεράσματα

### 3. Η Τεχνητή Νοημοσύνη αναδύεται ως ο νέος καταλύτης καινοτομίας

Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν ήδη εφαρμογές AI αναγνωρίζουν:

- μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου,
- βελτίωση λειτουργικής αποδοτικότητας,
- ενίσχυση πωλήσεων και marketing,
- πιο προσωποποιημένα και άμεση επικοινωνία με τον επισκέπτη,
- καλύτερη λήψη αποφάσεων μέσω ανάλυσης δεδομένων.

*Thank you!*



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