

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ
ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ

Συγγραφέας: Π. Κουτσογεωργόπουλος

Τυπογραφείο: Τυπογραφείο Σπυρίδων Κουτσογεωργόπουλος, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πρωτότυπο

Σπυρίδων Π. Κουτσογεωργόπουλος
Πτυχίο Παντείου Πανεπιστημίου και ΤΕΙ Αθηνών Διοίκησης Τουριστικών
Επιχειρήσεων

Υποβληθείσα για το Μεταπτυχιακό Δίπλωμα
στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

2001

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ.

Σπυρίδων Π. Κουτσογεωργόπουλος

Σημαντικοί όροι : Πληροφοριακό Σύστημα, ταξινόμηση πληροφοριακών συστημάτων, πληροφορίες και αποφάσεις, διαχείριση επιχειρησιακών πόρων.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασία παρουσιάζει τα Πληροφοριακά Συστήματα για τη διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, μελετώντας τη περίπτωση του ξενοδοχείου Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης.

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζονται, μέσα από ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, οι βασικές έννοιες που αφορούν στα Πληροφοριακά Συστήματα, όπως δεδομένα – πληροφορίες – αποφάσεις – ασφάλεια δεδομένων κλπ. Επίσης παρουσιάζονται οι διακρίσεις των Πληροφοριακών Συστημάτων ανάλογα με το επίπεδο διοίκησης που εξυπηρετούν και καταγράφονται οι γενικές αρχές ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο καταγράφονται οι βασικές λειτουργίες μίας τυπικής ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται και αναλύεται η ξενοδοχειακή εταιρεία Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης. Συγκεκριμένα παρουσιάζεται η ιστορική εξέλιξη της εταιρείας, αναλύεται η οργάνωση της, παρουσιάζεται το προϊόν της. Αναλύεται επίσης η χρηματοοικονομική κατάσταση της εταιρείας και συγκρίνεται με τον ανταγωνισμό, όπου φαίνεται η ικανοποιητική κατάσταση της. Επίσης παρουσιάζεται η στρατηγική της.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται και αναλύεται το Πληροφοριακό Σύστημα του ξενοδοχείου Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης. Η ικανοποιητική κατάσταση του ΠΣ φαίνεται και από τα συμπεράσματα εμπειρικής έρευνας μεταξύ των χρηστών του συγκεκριμένου Πληροφοριακού Συστήματος, η οποία παρουσιάζει καλή ικανοποίηση από την χρήση των ΠΣ του ξενοδοχείου. Αναλύοντας, ξεχωριστά, το κάθε ΠΣ του ξενοδοχείου παρουσιάζονται και προτάσεις για τη βελτίωση των.

Στο τελευταίο κεφάλαιο, πέμπτο, παρουσιάζεται ξεχωριστά το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP) Sap R3, το οποίο πρόσφατα εγκαταστάθηκε στο ξενοδοχείο για την υποστήριξη της οικονομικής διαχείρισης. Παρουσιάζεται η μεθοδολογία εγκατάστασης του καθώς και τα οφέλη από την αναδιάρθρωση των ανθρωπίνων πόρων και την σημαντική και άμεση πληροφόρηση που παρέχει.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελίδα
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	I
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ	II
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	III
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	IV
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
1.1	1
1.2	2
1.2.1	2
1.2.2	4
1.2.3	7
1.2.4	9
1.2.5	17
1.2.6	19
1.2.7	21
1.2.7.1	23
1.2.8	24
1.2.9	25
1.2.10	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
2.1	30
2.2	30
2.3	32
2.4	33
2.5	34
2.5.1	35
2.5.2	38
2.5.3	40
2.5.3.1	40
2.5.3.2	41
2.5.3.3	43
2.5.3.4	46
2.5.3.4.1	48
2.5.3.5	48
2.5.4	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
3.1	55
3.2	59
3.2.1	59
3.2.2	61
3.2.3	63
3.2.3.1	63
3.2.3.2	64
3.2.3.4	68
3.2.5	75
3.3	76
3.4	81
3.4.1	81
3.4.2	82
3.4.3	83
3.4.4	85
3.6	87
3.6.1	87
3.6.2	88
3.6.3	88
3.6.4	90
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
4.1	93
4.2	93
4.3	97
4.3.1	98

4.3.2	Το ΠΣ της Υποδοχής (Front office)	99
4.3.3	Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Τροφίμων και Ποτών	102
4.3.4	Το Πληροφοριακό Σύστημα Πωλήσεων (Sales & Catering)	104
4.3.5	Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Σημείων Πώλησης (POS)	105
4.3.6	Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Βλαβών	106
4.3.7	Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικού	107
4.4	Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων	108
4.5	Έρευνα για την ικανοποίηση των χρηστών του Πληροφοριακού Συστήματος	109
4.5.1	Μεθοδολογία της έρευνας	110
4.5.2	Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας	111
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	Διαχείριση Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)	
5.1	Λογισμικό εσω-επιχειρησιακής ολοκληρωμένης οργάνωσης	114
5.2	Εισαγωγή στο λογισμικό R/3 της SAP	116
5.3	Τα Γενικά Χαρακτηριστικά	117
5.4	Η Αρχιτεκτονική client - server	118
5.5	Οι Δυνατότητες του SAP R/3	119
5.6	Τα Υποσυστήματα του SAP R/3	121
5.7	Η Εγκατάσταση του SAP R/3 στον Αστέρα Βουλιαγμένης	121
5.7.1	Εισαγωγή	121
5.7.2	Οι φάσεις του Έργου	124
5.7.2.1	Προετοιμασία του Έργου	124
5.7.2.2	Σχεδιασμός του Συστήματος - Ανάπτυξη Διαδικασιών και Λειτουργιών της εταιρείας	127
5.7.2.3	Υλοποίηση	128
5.7.2.4	Τελική Προετοιμασία	129
5.7.2.5	Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας	130
5.8	Παρατηρήσεις	130
	BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	132
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	Οργανόγραμμα Ξενοδοχειακής Επιχείρησης	135
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2	Κατανομή ειδών εστιατορίου σύμφωνα με το υπόδειγμα Boston (menu engineering)	136
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3	Πρότυπη συνταγή	137
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4	Δελτίο Εκδήλωσης	138
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5	Πρόβλεψη πωλήσεων	140
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6	Πίνακας στοιχείων Ισολογισμού της Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης ΑΞΕ για τις χρήσεις 1994 - 1999	141
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7	Πίνακας αποτελεσμάτων της Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης ΑΞΕ για τις χρήσεις 1994 - 1999	142
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8	Αφίξεις / διανυκτερεύσεις βάσει γεωγραφικής τμηματοποίησης	143
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9	Στατιστικό από HIS (Manager report)	145
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 10	Προδιαγραφές για την εγκατάσταση του ΠΣ	150
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11	Δυνατότητες της εφαρμογής Fidelio Front office	158
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 12	Οδηγία Διόκισης για την καταχώρηση πελατών χονδρικής	182
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 13	Διασύνδεση ΠΣ Υποδοχής με ΠΣ Λογιστικής	186
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 14	Δυνατότητες της εφαρμογής Fidelio Food & Beverage	187
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 15	Οθόνη επαφής (touchscreen) micros	194
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 16	Φορητά τερματικά (Hand - Held Terminals)	195
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 17	Στατιστικό Μισθοδοσίας	196
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 18	Σχεδιασμός Αντιγράφων Ασφαλείας	198
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 19	Ερωτηματολόγιο	200
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 20	Κωδικοποίηση όλων των ερωτηματολογίων	206
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 21	Πίνακας συχνοτήτων όλων των μεταβλητών	219
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 22	Ικανοποίηση από χρήση Front office	247
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 23	Ικανοποίηση από χρήση Sales and Catering	248
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 24	Ικανοποίηση από χρήση Food & Beverage	249
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 25	Ικανοποίηση από χρήση Micros	250
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 26	Ικανοποίηση από χρήση της Μισθοδοσίας	251
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 27	Ικανοποίηση από χρήση του SAP	253
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 28	Ικανοποίηση από χρήση της εφαρμογής Αναλωσίμων	254
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 29	Ικανοποίηση από χρήση της εφαρμογής υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	255
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 30	Ικανοποίηση από χρήση της εφαρμογής Βλαβών	256
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 31	Εγχειρίδιο οδηγιών για την καταχώρηση κέντρου κόστους στο SAP/R3	257

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Επιθυμώ να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Νίκο Γεωργόπουλο, για την αμέριστη βοήθεια που μου παρείχε σε όλη την διάρκεια της εκπόνησης αυτής της εργασίας.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	59
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3	ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	65
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΙΘΟΥΣΩΝ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΑΝΑ ΚΤΙΡΙΟ	65
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ	68
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6	ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ ΑΤΟΜΩΝ/ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 1998 - 1999 ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	71
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.7	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΩΝ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ	72
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8	ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΕΙΛΗΜΜΕΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΤΗΝ ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 1996 - 1999	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.9	ΔΕΙΚΤΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΑΘΗΝΩΝ	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.10	ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΡΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΑΣΤΕΡΑ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	81
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.11	ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ 5 ΑΣΤΕΡΩΝ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	82

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σελίδα

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ		
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	5
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2	ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	6
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΑΣΤΗΡ Α.Ε.Ε.	57
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2	ΤΟ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ PORTER	79
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1	ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	98
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2	Η ΡΟΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΠΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ	103

Ε.Ε.Ε. Επιχειρησιακή Συστάση Εργασίας

Ε.Υ.Α. Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων

Ε.Υ.Α. Συστήματα υποστήριξης Διοίκησης

Κ.Α.Α. Χρηματοοικονομικά Αξία Αξιών

Συντομογραφίες

A/R Accounts Receivable

CBIIS Computer Based Information System

CRS Capital Resource System

DSS Decision Support System

ERP Enterprise Resource Planning

ESS Executive Support System

F&B Food and Beverage

ITP Information and Communication Processing

IMS Integrated Management Information System

KWS Knowledge Work Support System

MIS Management Information System

OAS Office Automation System

POS Point of Sale System

PUS Point of Use System

S&C Sales and Marketing

SW Software

TPS Transaction Processing System

UPV Unavailable Person

VP Vice President

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Ελληνόγλωσσες

Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΙΤΕΠ	Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων
ΠΣ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΠΣΔ	Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης
ΣΣΕ	Συλλογική Σύμβαση Εργασίας
ΣΥΑ	Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων
ΣΥΔ	Συστήματα υποστήριξης Διοίκησης
ΧΑΑ	Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών

Ξενόγλωσσες

A/R	Accounts Receivables
CBIS	Computer Based Information Systems
CRS	Central Reservation System
DSS	Decision Support Systems
ERP	Enterprise Resource Planning
ESS	Executive Support Systems
F&B	Food and Beverage
ICP	Information and Communication Processing
IMIS	Intergrated Management Information Systems
KWS	Knowledge Work Systems
MIS	Management Information Systems
OAS	Office Automation Systems
POS	Point of Sales
R/S	Room Service
S&C	Sales and Catering
S/W	Software
TPS	Transaction Processing Systems
H/W	Hardware
VIP	Very Important Person

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Βασικές έννοιες πληροφοριακών συστημάτων

1.1 Εισαγωγικά

Κατά τις τελευταίες δεκαετίες έχει εμφανισθεί μια μεγάλη έξαρση στην παραγωγή και χρήση των πληροφοριών, ώστε η σημερινή περίοδος να χαρακτηρίζεται πλέον ως "εποχή της πληροφορίας" ή "κοινωνία της πληροφορίας"¹. Μακροπρόθεσμα γύρω από το προϊόν πληροφορία δημιουργούνται πολυάριθμα νέα επαγγέλματα και θέσεις εργασίας. Η τεχνολογία των πληροφοριών (information technology) άλλαξε την εργασία σε πολλούς τομείς. Συχνά αρκεί η εγκατάσταση ενός υπολογιστή και η σύνδεση με το τηλεφωνικό δίκτυο, όπως για παράδειγμα η τηλεεργασία, για να αποδειχθεί αυτή η μεταβολή.

Η πληροφορία ως εμπορικό αγαθό δεν είναι φυσικά εφεύρεση της κοινωνίας των πληροφοριών. Η επανάσταση που έφεραν οι νέες τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών αφορά στην προστιθέμενη αξία της πληροφορίας. Η γνώση, ενσωματωμένη στο ανθρώπινο δυναμικό και στην τεχνολογία, είχε πάντα κεντρικό ρόλο στη διαδικασία της οικονομικής

¹ Οι πληροφορίες ήταν ανέκαθεν η κινητήρια δύναμη της προόδου από τότε που εδώ και 5000 χρόνια οι άνθρωποι συνέδεσαν τον ήχο και την εικόνα με την γραφή, εξασφαλίζοντας έτσι τη μετάδοση και διατήρηση των πληροφοριών. Εφευρέσεις όπως η τυπογραφία με κινητούς χαρακτήρες από το Γουτεμβέργιο τον 15^ο αιώνα, το τηλέφωνο, το ραδιόφωνο, η τηλεόραση, η ηλεκτρονική επεξεργασία των δεδομένων τον 19^ο και τον 20^ο αιώνα άλλαξαν ριζικά και επιτάχυναν την ανταλλαγή των πληροφοριών. Στις αρχές του 21^{ου} αιώνα ο κόσμος προετοιμάζεται χάρη στα δίκτυα των πολυμέσων για ένα νέο άλμα της κοινωνίας των πληροφοριών.

ανάπτυξης, το νέο στοιχείο στη σημερινή εποχή της κυριαρχίας των τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνίας (I.C. Technology) συνίσταται στην αύξηση του ειδικού βάρους της γνώσης σε σύγκριση με άλλους παραγωγικούς συντελεστές όπως οι φυσικοί πόροι ή ο κεφαλαιουχικός εξοπλισμός. Οι μειώσεις των τιμών, ιδιαίτερα του υλικού (υπολογιστές, περιφερειακά κλπ) και του λογισμικού επιταχύνουν την εξάπλωση των τεχνολογιών και την αύξηση των χρηστών. Η ανέξοδη καταγραφή μεγάλων ποσοτήτων δεδομένων π.χ. μέσω σαρωτών, η αποθήκευση των πληροφοριών σε ηλεκτρονικά μέσα π.χ. σε σκληρούς δίσκους το εύχρηστο λογισμικό για την ανεύρεση και διασταύρωση πληροφοριών και οι τεχνικές μεταβίβασης που επιτρέπουν τη μεταφορά μεγάλων ποσοτήτων δεδομένων από το σημείο Α στο σημείο Β σε ελάχιστο χρόνο δημιουργούν το νέο περιβάλλον μέσα στο οποίο θα δραστηριοποιηθούν οι οργανισμοί στο μέλλον.

1.2 Πληροφοριακό σύστημα

1.2.1 Εισαγωγή

Στην σημερινή καθημερινή ζωή η έννοια του πληροφοριακού συστήματος πολλές φορές έχει θεωρηθεί ότι είναι ένα σύστημα ηλεκτρονικών υπολογιστών που συνδέεται με βάσεις δεδομένων στις οποίες υπάρχει αποθηκευμένη πληροφόρηση.² Το ΠΣ (Πληροφοριακό σύστημα) δεν είναι αναγκαίο να περιλαμβάνει Η/Υ. Πληροφοριακά συστήματα (information systems) υπήρχαν και πριν την εμφάνιση των υπολογιστών την εποχή των χειρογραφικών συστημάτων. Πριν από μια εικοσαετία περίπου οι βασικές εργασίες ενός

ξενοδοχείου διεκπεραιώνονταν με χειρογραφικό τρόπο. π.χ. το σύστημα κρατήσεων ενός ξενοδοχείου (το οποίο είναι ένα πληροφοριακό σύστημα) εφαρμόζε βασικές χειρογραφικές διαδικασίες. Οι αφίξεις επίσης κατεχωρίζονταν χειρόγραφα στο "Βιβλίο Πόρτας" και από εκεί σε ημερήσια ή περιοδική βάση λαμβάνονταν πληροφορίες που αφορούσαν σε ποσοστά πληρότητας, σύνολα διανυκτερεύσεων ανά εθνικότητα κλπ. Δηλαδή οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, όπως και άλλου είδους επιχειρήσεις, είχαν αναπτύξει ΠΣ για την συλλογή, επεξεργασία αποθήκευση και χρήση των πληροφοριών. Με την εξέλιξη της τεχνολογίας και την ραγδαία ανάπτυξη των υπολογιστικών συστημάτων τα χειρογραφικά συστήματα μετεξελίχθηκαν σε μηχανογραφικά πληροφοριακά συστήματα (Computer-based information systems CBIS). Λέγοντας **σύστημα** εννοούμε ένα σύνολο αλληλεπιδρόντων μεταξύ τους συστατικών στοιχείων (άνθρωποι - μηχανές - λογισμικό - διαδικασίες που διέπονται από συγκεκριμένους κανόνες) για την επίτευξη ενός σκοπού. Τα συστατικά αυτά στοιχεία παράγουν πληροφορίες, χρησιμοποιώντας τα δεδομένα εισόδου, με βάση μια προκαθορισμένη διαδικασία. Με τον ορισμό αυτό εύκολα μπορεί κανείς να διακρίνει μέσα σ' ένα σύστημα επιμέρους συστήματα τα οποία ονομάζονται **υποσυστήματα**. Τα συστατικά στοιχεία του συστήματος είναι αυτά που καθορίζουν τα όριά του. Ότι βρίσκεται έξω από τα όρια του συστήματος ονομάζεται **περιβάλλον του συστήματος**. Η σχέση ενός συστήματος με το περιβάλλον του καθορίζει το είδος του συστήματος. Ένα σύστημα λέγεται **κλειστό** αν δεν έχει αλληλεπίδραση με το περιβάλλον του³. Τα κλειστά συστήματα είναι σπάνια ενώ πιο συνήθη είναι τα **σχετικά κλειστά** συστήματα. Τα υπόλοιπα συστήματα, που βρίσκονται σε συνεχή αλληλεπίδραση με το περιβάλλον, ονομάζονται **ανοικτά** συστήματα. Έχουν

δοθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια του πληροφοριακού συστήματοςⁱⁱ. Το ΠΣ είναι⁴ «ένα επιχειρησιακό σύστημα, το οποίο επεξεργάζεται δεδομένα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και παρέχει πληροφορίες στη διοίκηση της, έτσι ώστε να ληφθούν γρήγορα σωστές και έγκυρες αποφάσεις».

1.2.2 Δεδομένα – Πληροφορίες – Επεξεργασία δεδομένων

Με τον όρο δεδομένα (data) εννοούμε γεγονότα, μηνύματα που δεν έχουν κωδικοποιηθεί. Τα δεδομένα από μόνα τους δεν μας δίδουν καμία πληροφορία. Η πληροφορία (information) είναι μία σχετική γνώση που είναι το αποτέλεσμα κάποιας επεξεργασίας και έχει ως σκοπό την επίτευξη κάποιου αποτελέσματος ή την αύξηση της γνώσης. Όπως ακριβώς τα ακατέργαστα υλικά, με κάποια επεξεργασία, μετατρέπονται σε έτοιμα προϊόντα, έτσι και τα δεδομένα μετασχηματίζονται σε πληροφορίες μετά από την διαδικασία της επεξεργασίας (Διάγραμμα 1.2). Η συνολική εικόνα την οποία παρέχει το σύνολο των πληροφοριών είναι η πληροφόρηση (Διάγραμμα 1.1).

Data 1	Ημ. Γέννησης 10 - 1 - 61
Data 2	Τ. Παπανικολάου
Data 3	Έγγαμος
Data 4	Οικονομολόγος

ⁱⁱ Οι Γ.Σ. Οικονόμου και Ν.Β. Γεωργόπουλος στο βιβλίο τους με τίτλο Πληροφορικά συστήματα για τη διοίκηση

- Πρωτογενής πληροφορία → Ο Τ. Παπανικολάου είναι 39 χρονών.
- Δευτερογενής πληροφορία → Οικογενειακή κατάσταση.
- Τριτογενής πληροφορία → Δεξιότητες, χαρακτηριστικών, κ.λ.π.

Πληροφόρηση: Ο διευθυντής προσωπικού έχει πληροφόρηση για όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά των υπαλλήλων.

Διάγραμμα 1.1 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

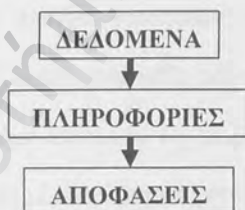
Η επεξεργασία δεδομένων (data processing) είναι μία από τις πρώτες έννοιες της Πληροφορικής. Με τον όρο αυτό εννοούμε τη καταγραφή, τη διαχείριση και την *ανάκτηση* δεδομένων και πληροφοριών με τους υπολογιστές. Σήμερα οι υπολογιστές μπορούν να διαχειρίζονται και επεξεργάζονται όχι μόνο δεδομένα αλλά και πλήρεις λογικές ενότητες τους, τις πληροφορίες. Για το λόγο αυτό ο όρος Επεξεργασία Δεδομένων αντικαθίσταται από τον όρο Επεξεργασία Πληροφοριών (Information Processing). Παράλληλα με τον όρο Επεξεργασία Πληροφοριών χρησιμοποιείται ευρύτητα και ο όρος Επεξεργασία και Επικοινωνία Πληροφοριών (Information and Communication Processing - **ICP**). Ο όρος αυτός επικρατεί γιατί εκφράζει πιστότερα τη σημερινή πραγματικότητα που συνδέει την τεχνολογία επεξεργασίας των πληροφοριών με τη δυνατότητα διαθέσεώς τους μέσω των δικτύων υπολογιστών.

Για τη λύση ενός προβλήματος ή για την εκτέλεση μίας εργασίας με τον υπολογιστή χρειάζονται τα εξής:

(α) Το πρόγραμμα (software) δηλ μια σειρά από εντολές που ορίζουν τι ακριβώς θα γίνει και

(β) τα δεδομένα (data) που χρειάζεται το πρόγραμμα για να «δουλέψει».

Η **πληροφορία (information)** είναι το αποτέλεσμα που προκύπτει από κάποια κατάλληλη επεξεργασία δεδομένων. Η πληροφορία αυξάνει τη γνώση και η διάθεσή της συμβάλει στη λήψη απόφασης. Οι πληροφορίες που παίρνουμε από την επεξεργασία δεδομένων μπορεί να χρησιμοποιηθούν ως νέα δεδομένα για περαιτέρω επεξεργασία και να δώσουν ως αποτελέσματα νέες πληροφορίες. Έτσι, πολλές φορές, ο όρος επεξεργασία πληροφοριών χρησιμοποιείται ως ταυτόσημος της επεξεργασίας δεδομένων. Μάλιστα, από τη δεκαετία του '80 ο όρος επεξεργασία πληροφοριών επικράτησε γιατί οι υπολογιστές μπορούν πλέον να επεξεργάζονται πληροφορίες αντί των στοιχειωδών δεδομένων.



Διάγραμμα 1.2

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Το αντικείμενο της Πληροφορικής είναι η φύλαξη, η επεξεργασία, η παραγωγή και η χρησιμοποίηση της πληροφορίας. Η πληροφορία παράγεται από τα δεδομένα και χρησιμοποιείται για τη λήψη αποφάσεων.

1.2.3 Πληροφορίες και αποφάσεις

Η πληροφορία είναι απαραίτητη σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης σκέψης και πράξης. Οι πληροφορίες είναι απαραίτητες σε μεμονωμένα άτομα για να οργανώσουν τη ζωή, τις σπουδές ακόμη και τη διασκέδαση τους π.χ. να οργανώσουν τις διακοπές τους, να επιλέξουν τη σχολή που θα σπουδάσουν κλπ. Εκτός του ότι είναι απαραίτητες στα άτομα για να επιτύχουν τους στόχους τους, οι πληροφορίες είναι απαραίτητες σε αυτούς που παίρνουν τις αποφάσεις σε μεγάλους οργανισμούςⁱⁱⁱ. Αυτοί λοιπόν πρέπει να εκτελέσουν ορισμένες λειτουργίες για να επιτύχουν τους οργανωτικούς τους στόχους. Οι στόχοι που επιδιώκουν μπορεί να είναι διαφορετικοί, αλλά οι βασικές λειτουργίες περιλαμβάνουν τον σχεδιασμό (planning), οργάνωση (organizing), στελέχωση (staffing) και έλεγχο (controlling) που αποτελούν τις βασικές λειτουργίες της διοίκησης⁵. Η επιτυχία κάθε οργανισμού εξαρτάται από το πόσο σωστά τα διοικητικά στελέχη εκτελούν τις παραπάνω λειτουργίες. Η επιτυχία στο έργο τους εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το αν έχουν πάρει τις σωστές αποφάσεις. Η σωστή απόφαση είναι και αποτέλεσμα της ύπαρξης των απαραίτητων πληροφοριών. Για έναν Οργανισμό οι πληροφορίες και τα δεδομένα είναι βασικοί πόροι ανάπτυξης και καλής διαχείρισης. Αλλά η πληροφορία είναι ένα αγαθό και όπως όλα τα αγαθά δεν παρέχεται δωρεάν. Είναι αναγκαίο το κόστος που απαιτείται για την απόκτηση της πληροφορίας να είναι συγκρίσιμο με την αξία της. Η πληροφορία πρέπει να παράγεται εάν :

ⁱⁱⁱ Σε αυτή την εργασία οι έννοιες οργανισμός και επιχείρηση χρησιμοποιούνται με το ίδιο εννοιολογικό περιεχόμενο.

- το κόστος της είναι μικρότερο από την ωφέλεια που προσφέρει η χρήση της
- χρησιμοποιείται για να ελαττώσει άλλα έξοδα
- παρέχει οφέλη, όπως βαθιά γνώση και κατανόηση που ο χρήστης θεωρεί ότι δικαιολογεί το κόστος της.

Επιθυμητές ιδιότητες μίας πληροφορίας είναι: **η ακρίβεια, η επικαιρότητα, η πληρότητα και η σχετικότητα.**

1. Η ακρίβεια μπορεί να οριστεί ως ο λόγος της σωστής πληροφορίας προς την παραγόμενη μέσα σε μία χρονική περίοδο. Για παράδειγμα αν παράγονται 1000 πληροφορίες και 980 είναι σωστές τότε ο λόγος ακρίβειας είναι 0.98.

2. Η επικαιρότητα είναι ένα άλλο σπουδαίο χαρακτηριστικό της πληροφορίας. Ακριβής πληροφορία που φθάνει αργά και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί δεν έχει καμία αξία. Η ακρίβεια και μόνο δεν είναι αρκετή. Παλαιότερα υπήρχε κάποια ασυμφωνία μεταξύ ακρίβειας και επικαιρότητας. Μεγαλύτερη ακρίβεια με περισσότερους ελέγχους στα δεδομένα εισόδου είχε ως αποτέλεσμα την ελάττωση της ταχύτητας επεξεργασίας και επομένως και της επικαιρότητας της πληροφορίας. Η χρήση των υπολογιστών ελάττωσε τη σημασία αυτής της αντίθεσης μεταξύ ακρίβειας και ταχύτητας επεξεργασίας.

Ποιός όμως πρέπει να είναι ο χρόνος απόκρισης (response time); η απάντηση σε αυτό το ερώτημα δεν μπορεί να ισχύει για όλες τις περιπτώσεις, αλλά ως γενική αρχή ισχύει ότι το διάστημα απόκρισης πρέπει να είναι τέτοιο ώστε η πληροφορία να μη χάνει τη φρεσκάδα και την αξία της.

3. Η πληρότητα είναι ένα σημαντικό χαρακτηριστικό της πληροφορίας. Μία έκθεση είναι πλήρης όταν δίνει στην διοίκηση όλες της πληροφορίες που είναι

αναγκαίες για να πάρει απόφαση. Σίγουρα αυτό είναι μία σπάνια περίπτωση αλλά η κατεύθυνση του ΠΣ πρέπει να είναι προς την ολοκλήρωση συνενώνοντας όλες τις επιμέρους πληροφορίες.

4. Η σχετικότητα επίσης είναι ένα σημαντικό χαρακτηριστικό της πληροφορίας. Πολλά συστήματα έχουν σχεδιασθεί με την προϋπόθεση ότι η έλλειψη πληρότητας είναι το σημαντικότερο μειονέκτημα της πληροφόρησης. Η διοίκηση συχνά κατακλύζεται με πληροφορίες, πολύ περισσότερες από όσες μπορεί να χρησιμοποιήσει. Σημαντικές πληροφορίες κρύβονται μέσα στους σωρούς της λεπτομέρειας. Η συνοπτική και σχετική πληροφορία δίνει περιληπτικά τα δεδομένα που παρουσιάζουν ενδιαφέρον.

1.2.4 Γενικές Αρχές Ανάπτυξης Πληροφοριακού Συστήματος

Ένα **Πληροφοριακό Σύστημα**, όπως κάθε σύστημα, αποτελεί σύνθεση στοιχείων, που συνδέονται μεταξύ τους με σχέσεις αλληλεξάρτησης και συνλειτουργούν με στόχο την επίτευξη συγκεκριμένου έργου. Το ΠΣ λειτουργεί σε ένα πλαίσιο αναφοράς έξω από το οποίο υπάρχει το περιβάλλον το οποίο, λόγω των αλληλοεπιδράσεων, παίζει καθοριστικό ρόλο στην απόδοση του συστήματος. Η απόδοση ενός ΠΣ εξαρτάται επίσης από τους πόρους που έχει στη διάθεσή του. **Πόροι** για ένα ΠΣ, εκτός των δεδομένων και πληροφοριών, είναι και τα διατιθέμενα στο σύστημα μέσα.

Κάθε σύστημα περιλαμβάνει ένα αριθμό υποσυστημάτων. Κάθε υποσύστημα έχει δομή του συστήματος, δηλαδή αποτελείται από τα στοιχεία εκείνα που συνδέονται μεταξύ τους με σχέσεις αλληλεξάρτησης. Τα υποσυστήματα του

αυτού συστήματος συνδέονται μεταξύ τους για τη διεκπεραίωση του όλου έργου και διαχωρίζονται, με τη σειρά τους, σε άλλα υποσυστήματα σε επίπεδο εφαρμογής, μηχανογραφημένης ή μη. Η σχέση αλληλεξάρτησης των υποσυστημάτων εκφράζεται με την αλληλουχία τους έτσι ώστε η έξοδος από το ένα να γίνεται είσοδος για το άλλο π.χ. το σύστημα Διαχείρισης προσωπικού μπορεί να περιλαμβάνει τα υποσυστήματα μισθοδοσίας, Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, Αυτόματης καταχώρησης παρουσιών, Διαχείρισης προσλήψεων κλπ.

Κάθε υποσύστημα, μέσω των μηχανισμών επεξεργασίας των πληροφοριών που διαθέτει, μετατρέπει τις εισερχόμενες σε αυτό πληροφορίες σε άλλες επεξεργασμένες. Οι επεξεργασμένες πληροφορίες αποτελούν την είσοδο σε άλλο υποσύστημα του συστήματος. Επομένως το σύστημα, στο σύνολό του, με μια σειρά επεξεργασιών και ανατροφοδοτήσεων, δέχεται και παράγει πληροφορίες. Ένα ΠΣ "συμπεριφέρεται καλά" εάν λειτουργεί και αποδίδει σύμφωνα με κάποια πρότυπα και δείκτες αποδόσεως (standards). Εάν κάποιο υποσύστημα δεν ανταποκρίνεται τότε το σύστημα, ως σύνολο, δεν αποδίδει και επανασχεδιάζεται.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ένα ΠΣ μπορεί να περιλαμβάνει ένα αριθμό υποσυστημάτων. Κάθε υποσύστημα καλύπτει ένα κύκλο μηχανογραφικών εφαρμογών. Η **μηχανογραφική εφαρμογή** αυτοματοποιεί μια συγκεκριμένη διαδικασία και αποτελεί το βασικό δομικό στοιχείο κάθε υποσυστήματος. Η ομαδοποίηση ενός αριθμού μηχανογραφικών εφαρμογών, στο ίδιο Πληροφοριακό Υποσύστημα, βασίζεται περισσότερο στην κοινή χρήση αρχείων

και στον ομοειδή χαρακτήρα τους και λιγότερο στο ότι υποστηρίζουν τις πληροφοριακές ανάγκες των ίδιων χρηστών^{iv}.

Η ανάπτυξη μιας μηχανογραφικής εφαρμογής, στα πλαίσια ενός υποσυστήματος, συχνά έρχεται να βελτιώσει υπάρχουσες διαδικασίες. Για παράδειγμα, εάν η μισθοδοσία γίνεται από υπαλλήλους που γράφουν καταστάσεις, η μηχανογραφική ανάπτυξη της μισθοδοσίας θα βελτιώσει και θα αντικαταστήσει τις περισσότερες από τις διαδικασίες. Άλλες φορές πάλι, μια υπάρχουσα εφαρμογή που είναι μηχανογραφημένη, σχεδιάζεται εκ νέου στα πλαίσια αναθεώρησης ενός Π.Σ..

Η σειρά των διαδικασιών μπορεί να γίνει μεμονωμένα για μια μηχανογραφική εφαρμογή. Στην περίπτωση αυτή η σειρά αυτή ονομάζεται κύκλος ανάπτυξης μηχανογραφικής εφαρμογής. Συνήθως, ο κύκλος των εργασιών αυτών εντάσσεται στην ανάπτυξη ενός Π.Σ. και περιλαμβάνει τα εξής στάδια⁶:

- Προκαταρκτική έρευνα.
- Σύνταξη μελέτης σκοπιμότητας.
- Ανάλυση παρόντος συστήματος.
- Σχεδιασμό του νέου συστήματος.
- Υλοποίηση και έλεγχο του νέου συστήματος.

□ Προκαταρκτική Έρευνα

Η προκαταρκτική έρευνα αποφασίζεται από τη Διοίκηση της Επιχείρησης ή του οργανισμού και έχει σκοπό να εξακριβώσει εάν υπάρχει ανάγκη δημιουργίας

^{iv} Το προσωπικό (διοικητικά στελέχη και υπάλληλοι), οι διάφοροι πελάτες και λοιποί συναλλασσόμενοι με έναν Οργανισμό ή μια Επιχείρηση, που αξιοποιούν το αντίστοιχο ΠΣ, αποτελούν τους χρήστες του ΠΣ.

ενός νέου συστήματος. Πολλές φορές αυτή η απόφαση οφείλεται στο ότι το υπάρχον σύστημα δεν λειτουργεί ικανοποιητικά. Τα θετικά αποτελέσματα αυτής της έρευνας οδηγούν στην εκπόνηση μιας **μελέτης σκοπιμότητας** (ή **εφικτότητας**), με σκοπό να αποφασίσει η διοίκηση την υλοποίηση του νέου συστήματος.

□ **Μελέτη Σκοπιμότητας**

Η μελέτη σκοπιμότητας (**feasibility study**) έχει ως στόχο να ερευνήσει, μέσα στην Επιχείρηση, τη δυνατότητα για τη δημιουργία του νέου συστήματος, και εάν πραγματικά συμφέρει το νέο αυτό σύστημα στον οργανισμό. Δηλαδή η μελέτη σκοπιμότητας θα παρουσιάσει:

- Ποια είναι τα οφέλη που θα υπάρξουν για την Επιχείρηση.
- Ποιες είναι οι επιπτώσεις από την υλοποίηση.
- Ποια είναι η οικονομική επιβάρυνση.
- Ποιες είναι ανάγκες για μηχανήματα και εξειδικευμένο προσωπικό.
- Ποιες θα είναι οι επιδράσεις στο υπάρχον προσωπικό (ανακατατάξεις, απολύσεις, επιμορφώσεις κλπ.). και
- Εάν θα αναπτυχθεί νέο πληροφοριακό σύστημα ή θα υπάρξει προμήθεια «πακέτου» από την αγορά (π.χ. για τις ανάγκες λειτουργίας των τμημάτων υποδοχής και κρατήσεων κάποιου ξενοδοχείου μπορεί να αγοραστεί έτοιμη εφαρμογή όπως Fidelio Front Office ή HIS κλπ που να καλύπτει αυτές τις απαιτήσεις).

Για να πραγματοποιηθούν οι παραπάνω στόχοι, εκπονείται μια προκαταρκτική ανάλυση του παρόντος συστήματος. Η ομάδα που συντάσσει τη μελέτη

προτείνει, τεκμηριωμένα, στη Διοίκηση τη θέση της για την περαιτέρω μελέτη και τη δημιουργία του νέου συστήματος. Η πρόταση ή οι προτάσεις, που περιλαμβάνει η μελέτη σκοπιμότητας, υποβάλλονται στη Διοίκηση που έχει και την τελική ευθύνη να αποφασίσει για τη δημιουργία ή την αγορά του νέου συστήματος. Εάν το αποτέλεσμα της μελέτης σκοπιμότητας είναι θετικό, συντάσσεται και ένα γενικό χρονοδιάγραμμα εργασιών. Εάν η απόφαση της Διοίκησης είναι επίσης θετική, η ομάδα μελέτης προχωρεί στην ανάλυση του παρόντος συστήματος και το σχεδιασμό και την υλοποίηση του νέου συστήματος.

Εάν η απόφαση της Διοίκησης είναι αρνητική, τα αποτελέσματα της μελέτης δεν είναι άχρηστα. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την καλύτερη λειτουργία του οργανισμού επειδή, με τη μελέτη αυτή, είναι πολύ πιθανό να έχουν εντοπιστεί αδυναμίες ή δυσλειτουργίες του οργανισμού ή της Επιχείρησης, που μπορούν να διορθωθούν.

□ **Ανάλυση του Παρόντος Συστήματος**

Η ομάδα για την ανάλυση του παρόντος συστήματος διαθέτει τη μελέτη σκοπιμότητας που της δίνει αρκετά στοιχεία. Χρειάζεται όμως μία πιο λεπτομερή καταγραφή και ενημέρωση για τη λειτουργία του οργανισμού ή της Επιχείρησης. Η ανάγκη αυτή είναι πιο επιτακτική στην περίπτωση που η μελέτη έχει ανατεθεί σε φορέα εκτός οργανισμού. Πρέπει να είναι σαφείς στην ομάδα εργασίας οι στόχοι και οι επιδιώξεις του οργανισμού τόσο στην παρούσα λειτουργία του, όσο και στο μέλλον. Για το λόγο αυτό γίνεται μία εκτεταμένη έρευνα, σ' όλα τα τμήματα του οργανισμού, που άμεσα ή έμμεσα εμπλέκονται στο συγκεκριμένο σύστημα.

Οι βασικές εργασίες και οι στόχοι της ανάλυσης του παρόντος συστήματος είναι:

- Να **συλλέξει τα διάφορα έντυπα** που διακινούνται μέσα στον οργανισμό και να καταγράψει τον εκδότη, τον αποδέκτη και το περιεχόμενο του εγγράφου. Αυτό είναι απαραίτητο για να αποφευχθεί η μετάδοση της ίδιας πληροφορίας στον ίδιο αποδέκτη, από δύο ή περισσότερα έντυπα. Επίσης καταγράφεται πόσο επίκαιρη είναι η πληροφορία που διακινείται με το έγγραφο. Με τον τρόπο αυτό, κρίνεται η αποτελεσματικότητα και η λειτουργικότητα του εγγράφου.
- Να **καταγράψει αναλυτικά τις διάφορες λειτουργίες** αυτοματοποιημένες ή όχι. Να καταγράψει τα χρονικά όρια που έχει κάθε λειτουργία-εργασία, τα οποία μπορεί να έχουν θεσπιστεί από την Πολιτεία (π.χ. μηνιαία καταβολή φόρου μισθωτών υπηρεσιών, ασφαλιστικών εισφορών κλπ.) ή από τον ίδιο τον οργανισμό. Να μελετήσει τη νομοθεσία που διέπει τη συγκεκριμένη διαδικασία, σε σχέση με την πολιτική του οργανισμού ή της εταιρείας, και τους κανονισμούς που έχουν θεσπιστεί πάνω στη διαδικασία αυτή.
- Πολλές φορές είναι απαραίτητη ακόμη και η χωροταξική καταγραφή των θέσεων εργασίας των υπαλλήλων, μέσα στο κτίριο του οργανισμού, για να εκτιμηθεί και να ελαχιστοποιηθεί η μετακίνηση υπαλλήλων κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.

Με την ανάλυση του παρόντος συστήματος, η ομάδα εργασίας έχει όλα τα στοιχεία για τη δομή και τη λειτουργία του. Αφού μελετηθούν τα στοιχεία αυτά και κριθεί συνολικά η αποτελεσματικότητα του συστήματος καθώς και οι

αδυναμίες του, η ομάδα προχωρεί στην επόμενη φάση, τη σχεδίαση του νέου συστήματος.

□ **Σχεδιασμός του Νέου Συστήματος**

Η ανάλυση του παρόντος συστήματος διερευνά τις λειτουργίες του συστήματος, στην παρούσα κατάσταση, και καταγράφει τις ανάγκες του οργανισμού για πληροφορίες. Συνήθως το σχεδιασμό του νέου συστήματος αναλαμβάνει η ομάδα που πραγματοποίησε την ανάλυση του παρόντος συστήματος. Στη φάση του σχεδιασμού το νέο σύστημα σχεδιάζεται σε συνεργασία με το προσωπικό και τη Διοίκηση. Η συμμετοχή του χρήστη στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη ενός Πληροφοριακού Συστήματος είναι αποφασιστικός παράγοντας για τη επιτυχημένη εφαρμογή του.

Βασικές εργασίες κατά το σχεδιασμό του νέου συστήματος είναι^v:

- Σχεδιασμός των οθονών και των εντύπων εξόδου του υπολογιστή.
- Σχεδιασμός των οθονών εισόδου δεδομένων στον υπολογιστή.
- Αναλυτική καταγραφή διαδικασιών.
- Σχεδιασμός και οργάνωση αρχείων (κύρια αρχεία, βοηθητικά αρχεία, αρχεία κίνησης κλπ.) και υπολογισμός του μεγέθους τους.
- Σύνταξη διαγραμμάτων ροής του συστήματος.
- Προσδιορισμός και προδιαγραφές των προγραμμάτων.

^v Η εργασίες αυτές τηρούνται σε περίπτωση ανάπτυξης της εφαρμογής από την αρχή. Σε περίπτωση αγοράς «ετοιμού πακέτου» στη φάση αυτή τίθενται οι προδιαγραφές.

- Προσδιορισμός απαιτήσεων και κόστους μηχανογραφικού εξοπλισμού (υλικό - λογισμικό).
- Τεκμηρίωση της μελέτης του σχεδιασμού.
- Απαιτήσεις σε νέο προσωπικό - κόστος απαιτήσεων.
- Απαιτήσεις για ανακατανομή και εκπαίδευση του υπάρχοντος προσωπικού.
- Σχεδιασμός μετάβασης, από το παλαιό σύστημα, στο νέο.

Με την ολοκλήρωση του σχεδιασμού μπορεί να καταγραφούν μία ή περισσότερες λύσεις, για το νέο σύστημα, οι οποίες παραδίδονται στην Διοίκηση για έγκριση. Μετά την έγκριση και επιλογή μιας εξ αυτών, η ομάδα προχωρεί στην επόμενη φάση, που είναι η υλοποίηση του νέου συστήματος.

□ **Υλοποίηση και Έλεγχος του Νέου Συστήματος**

Μετά από το σχεδιασμό και την έγκριση του νέου συστήματος, ακολουθεί η υλοποίησή του. Πρώτος στόχος είναι η διαδικασία της αγοράς του εξοπλισμού, στην περίπτωση που δεν υπάρχει ή δεν επαρκεί ο υπάρχων. Ταυτόχρονα, αρχίζει η κωδικοποίηση των προγραμμάτων. Μετά τον έλεγχο των προγραμμάτων, ακολουθεί η τεκμηρίωσή τους. Προσλαμβάνεται το απαιτούμενο προσωπικό και μετακινείται ή εκπαιδεύεται το υπάρχον, σύμφωνα με το σχεδιασμό του νέου συστήματος. Στη συνέχεια γίνεται ο συνολικός έλεγχος του συστήματος και η μετάπτωση από το παλαιό στο νέο σύστημα, σύμφωνα με το σχέδιο. Ο τρόπος μετάπτωσης, από το παλαιό σύστημα στο νέο, ποικίλει ανάλογα με την περίπτωση και έχει σχέση με τον τρόπο ελέγχου του συστήματος. Παρακάτω αναφέρονται μερικοί τρόποι:

- Άμεση μετάπτωση από το παλαιό στο νέο σύστημα.
- Παράλληλη λειτουργία παλαιού και νέου συστήματος μέχρις ότου και το νέο σύστημα λειτουργήσει σωστά και οι εργαζόμενοι το συνηθίσουν.
- Κλιμακωτή μετάπτωση από το παλαιό στο νέο σύστημα, όπου ένα μέρος του παλαιού καταργείται και εισάγεται το νέο.

Μετά την επιτυχή μετάβαση από το παλαιό σύστημα στο νέο, το σύστημα βρίσκεται στη παραγωγική λειτουργία του. Στη φάση αυτή θα χρειαστεί να γίνουν μικρές ή μεγάλες αλλαγές. Οι αλλαγές αυτές θα έλθουν ως συνέπεια αλλαγών ή νέων νόμων που σχετίζονται με τη λειτουργία του συστήματος και του οργανισμού γενικότερα και αποτελούν τη συντήρηση του συστήματος.

1.2.5 Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Η εξέλιξη των διαφόρων δραστηριοτήτων και το δαιδαλώδες των διαδικασιών των μεγάλων Οργανισμών και επιχειρήσεων οδήγησε στην αναζήτηση νέων μεθόδων αυτοματοποίησης παραδοσιακών Πληροφοριακών Συστημάτων. Οι νέες μέθοδοι εξασφαλίζουν υψηλό βαθμό αποδόσεως του συστήματος υποστήριξης του ανθρώπινου δυναμικού του Οργανισμού έτσι ώστε να προδιαγράφεται και εξασφαλίζεται αυξημένη παραγωγικότητα.

Όπως έχει ήδη τονιστεί, ένα βασικό στοιχείο και πόρος ανάπτυξης μιας μονάδας είναι η πληροφορία. Η ποιότητα, η εγκυρότητα και η άμεση διαθεσιμότητα της πληροφορίας αποτελούν απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική διοίκηση και λειτουργία ενός Οργανισμού. Χωρίς πληροφορίες,

με τα ανωτέρω χαρακτηριστικά, είναι αδύνατη η κατάστρωση και ανάπτυξη οποιασδήποτε στρατηγικής. Επίσης, η λήψη απόφασης, βάσει συγκεκριμένης στρατηγικής, πάσχει και είναι ατεκμηρίωτη χωρίς πλήρεις και αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης.

Ένα βασικό εργαλείο για την οργάνωση και έλεγχο της διοικητικής λειτουργίας μιας μονάδας αποτελούν τα **Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (ΠΣΔ)**.

Η Εταιρεία Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης των ΗΠΑ (USA Society for MIS) δίνει τον ακόλουθο ορισμό για τα ΠΣΔ⁷. «Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης είναι το Πληροφοριακό Σύστημα (συνδυασμός υπηρεσιών - μέσων – λειτουργίας μηχανών) το οποίο αποσκοπεί στη συλλογή, οργάνωση, επικοινωνία και παρουσίαση των στοιχείων (data) που χρησιμοποιούνται για προγραμματισμό και έλεγχο της λειτουργίας μιας επιχείρησης».

Τα ΠΣΔ ενός Οργανισμού παρέχουν τις απαιτούμενες πληροφορίες στους υπαλλήλους για τη διεκπεραίωση των εργασιών τους. Πέρα όμως από αυτή τη λειτουργία, τα ΠΣΔ, χρησιμοποιώντας διάφορα πρότυπα της Επιχειρησιακής Έρευνας και των Μαθηματικών γενικότερα, προτείνουν λύσεις στα στελέχη για τα διάφορα προβλήματα που αντιμετωπίζουν^{vi}. Π.χ. το κατάλληλο ΠΣΔ συμβουλεύει για τη βέλτιστη πορεία που θα ακολουθήσει το αυτοκίνητο μιας σύγχρονης Επιχείρησης για τη μεταφορά και τη διανομή προϊόντων σε πελάτες. Το ΠΣΔ επεξεργάζεται πληροφορίες και δεδομένα, με αυτοματοποιημένο ή μη τρόπο, και παρέχει πληροφορίες στα στελέχη του Οργανισμού προκειμένου να

^{vi} Η Επιχειρησιακή Έρευνα και η Πληροφορική θεωρούνται από τους κατεχορήγη επιστημονικο- τεχνικούς κλάδους υποδομής μίας σύγχρονης ιδιωτικής Επιχείρησης ή ενός μεγάλου Δημόσιου Οργανισμού. Ιδιαίτερα η Πληροφορική, καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα δραστηριοτήτων, παρέχει νέες υπηρεσίες και εργαλεία προσαρμοσμένα σε υψηλότερες, από τους ρυθμούς ανάπτυξης, απαιτήσεις.

λάβουν αποφάσεις. Πολλοί Οργανισμοί, που έχουν αναπτύξει σύγχρονα ΠΣΔ με πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες, παρέχουν αρκετές υπηρεσίες πληροφόρησης και στους διάφορους πολίτες που συναλλάσσονται με αυτούς. Το ίδιο ισχύει και για τους πελάτες μιας Επιχείρησης οι οποίοι μπορούν να εξυπηρετηθούν (π.χ. να παραγγείλουν τα προϊόντα που επιθυμούν ή να καταχωρήσουν την κράτηση τους μέσω του διαδικτύου σε κάποιο ξενοδοχείο ή αεροπορική εταιρεία κλπ) άμεσα από το ΠΣΔ χωρίς, πολλές φορές, τη μεσολάβηση υπαλλήλου. Σε μια Επιχείρηση, τα στελέχη χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες πληροφορίες του ΠΣΔ για τη λήψη αποφάσεων και άσκηση του διοικητικού ελέγχου λειτουργίας της μονάδας. Οι υπάλληλοι αξιοποιούν τις πληροφοριακές δυνατότητες για την εκτέλεση της καθημερινής τους εργασίας. Τέλος, όλοι οι υπόλοιποι αποφεύγουν τυχόν καθυστερήσεις και ουρές λαμβάνοντας τις πληροφορίες που θέλουν απευθείας από το ΠΣΔ. Τα ΠΣΔ υπήρχαν ανέκαθεν ως μηχανισμοί υποστήριξης διοικητικών λειτουργιών και αποφάσεων. Υποστηρίζονταν με χειρόγραφες διαδικασίες και, γι αυτό το λόγο, δεν μπορούσαν να συνεισφέρουν στη λήψη αποφάσεων με επίκαιρη πληροφόρηση, όπως αυτή που παρέχει ένα σύγχρονο ΠΣΔ.

1.2.6 Είδη Αποφάσεων και Υποστήριξή τους από ΠΣΔ

Ας θεωρήσουμε ότι η Διοίκηση ενός Οργανισμού έχει ιεραρχική δομή τριών επιπέδων. Το επίπεδο Κορυφής της Διοίκησης (Top Management), το Ενδιάμεσο επίπεδο (Middle Management) και τη Διοίκηση Χαμηλού επιπέδου (Low-Level Management)⁸. Το ΠΣΔ παρέχει πληροφορίες για τη λήψη

αποφάσεων και από τα τρία επίπεδα Διοίκησης ενός Οργανισμού. Οι αποφάσεις αυτές, αντίστοιχα προς τα τρία επίπεδα, είναι:

- **Στρατηγικού προγραμματισμού.** Με τις αποφάσεις αυτές επιδιώκεται ο καθορισμός των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού και καταστρώνονται τα επιχειρησιακά προγράμματα μεγάλης διάρκειας. Αποφάσεις στρατηγικού προγραμματισμού αφορούν π.χ. στη σχεδίαση παροχής νέων υπηρεσιών από ένα Οργανισμό τη δημιουργία νέας ξενοδοχειακής μονάδας, στις μελλοντικές ανάγκες σε προσωπικό κλπ
 - **Τακτικού προγραμματισμού και διοικητικού ελέγχου.** Με τις αποφάσεις αυτές προωθείται η εξειδίκευση, κατά τομείς, και η υλοποίηση των στόχων στρατηγικής σημασίας. Για το σκοπό αυτό αξιοποιούνται όλα τα διαθέσιμα στοιχεία του ΠΣΔ. Αποφάσεις τακτικού προγραμματισμού αφορούν κυρίως στο προσωπικό (τοποθετήσεις, προαγωγές, μετακινήσεις κλπ.), στον προϋπολογισμό και στις επενδύσεις ενός Οργανισμού.
 - **Λειτουργικού προγραμματισμού και ελέγχου.** Οι αποφάσεις αυτές λαμβάνονται προκειμένου να διαπιστωθεί και αξιολογηθεί η απόδοση της καθημερινής λειτουργίας του Οργανισμού. Αποφάσεις λειτουργικού προγραμματισμού αφορούν π.χ. στην κατανομή εργασιών, στις κρίσεις για την απόδοση των υπαλλήλων σύμφωνα με συγκεκριμένα πρότυπα κλπ
- Οι αποφάσεις των τριών επιπέδων Διοίκησης διαφοροποιούνται, ανάλογα με τη φύση τους, σε⁹:
- **Δομημένες αποφάσεις,** που υποστηρίζουν σαφείς διαδικασίες, με συγκεκριμένα βήματα, και υπολογιστικό χαρακτήρα. Οι δομημένες

αποφάσεις αναφέρονται, κατά το μεγαλύτερο ποσοστό τους, στα επίπεδα τακτικού και λειτουργικού προγραμματισμού και ελέγχου.

- **Αδόμητες αποφάσεις**, που δίνουν λύσεις συνήθως σε στρατηγικής σημασίας προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά αφορούν κυρίως στον στρατηγικό προγραμματισμό και οι σχετικές αποφάσεις δεν μπορούν να υπαγορευτούν από συγκεκριμένες αλγοριθμικές διαδικασίες.
- **Ημιδομημένες αποφάσεις**, που αποτελούν ενδιάμεση κατηγορία των δύο προηγούμενων. Στην κατηγορία αυτή το ΠΣΔ παρέχει ικανοποιητική πληροφόρηση για τη λήψη απόφασης αλλά τα βήματα της σχετικής διαδικασίας οδηγούν σε περισσότερες της μιας επιλογές.

1.2.7 Ταξινόμηση Πληροφοριακών Συστημάτων

Τα ΠΣ μπορούν να ταξινομηθούν με βάση τα διάφορα χαρακτηριστικά τους. Με αναφορά στο επίπεδο διοίκησης που εξυπηρετεί το ΠΣ¹⁰ έχουμε την παρακάτω ταξινόμηση.

(α) Λειτουργικά συστήματα (operational – level systems) τα οποία υποστηρίζουν την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης όπως κρατήσεις, προκαταβολές, εκδόσεις λογαριασμών, την ροή των πρώτων υλών (τρόφιμα – ποτά) εντός της επιχείρησης κλπ

(β) Συστήματα των απασχολουμένων σε γραφείο (knowledge – level systems) τα οποία εξυπηρετούν την κατηγορία των εργαζομένων σε γραφεία της

επιχείρησης. Ο κύριος σκοπός αυτών των εργαζομένων είναι η ολοκλήρωση της γνώσης εντός της επιχείρησης.

(γ) Διοικητικά συστήματα (Management – level systems) τα οποία είναι σχεδιασμένα να εξυπηρετούν την εποπτεία, τον έλεγχο, την λήψη αποφάσεων και διοικητικές δραστηριότητες των στελεχών του μεσαίου επιπέδου. Η βασική ερώτηση στην οποία απαντά ένα ΠΣ αυτής της κατηγορίας είναι «Τα πράγματα πάνε καλά;». Τυπικά τα ΠΣ αυτά ασχολούνται με περιοδικές αναφορές π.χ. μηνιαίες διανυκτερεύσεις ή μηνιαία έσοδα από ενοικιάσεις δωματίων κλπ.

(δ) Στρατηγικά συστήματα (Strategic – level systems) τα οποία εξυπηρετούν την διοίκηση να λάβει αποφάσεις σε θέματα στρατηγικής και μακροχρόνιου προγραμματισμού.

Τα πληροφοριακά συστήματα επίσης μπορούν να ταξινομηθούν με βάση τις λειτουργίες που εξυπηρετούν¹¹ π.χ. Λογιστική (Accounting), Υποδοχή (Front office), Διαχείριση Προσωπικού (Human Resources), Διαχείριση Αποθήκης (Inventory) κλπ. Μία τυπική επιχείρηση για κάθε λειτουργική περιοχή της έχει συστήματα που αφορούν στη καθημερινή λειτουργία (operation), στους εργαζομένους σε γραφεία (knowledge systems), στη διοίκηση (management) και στη στρατηγική (strategic). Για παράδειγμα, σε ένα ξενοδοχείο για τις πωλήσεις των δωματίων υπάρχει ένα σύστημα, το οποίο διαχειρίζεται τις κρατήσεις, τις αφίξεις των πελατών, σε επίπεδο καθημερινής λειτουργίας (operation), σε επίπεδο εργαζομένων σε γραφείο (knowledge level systems) π.χ. σχεδιάζει διαφημιστικά φυλλάδια για την προώθηση των πωλήσεων, σε επίπεδο διοίκησης (management level systems) π.χ. καταγράφει τις μηνιαίες αφίξεις ή τα έσοδα ανά τμήμα αγοράς και σε επίπεδο στρατηγικής π.χ.

προβλέπει την τάση των πωλήσεων για τα επόμενα πέντε χρόνια. Βέβαια, διαφορετικές επιχειρήσεις έχουν διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα για τις ίδιες λειτουργίες. Καθότι είναι πολύ δύσκολο να βρεθούν δύο επιχειρήσεις με τους ίδιους ακριβώς στόχους, δομή και ενδιαφέροντα, τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να είναι φτιαγμένα για τις ανάγκες της επιχείρησης (custom made). Δεν υπάρχει ένα καθολικό πληροφοριακό σύστημα που να καλύπτει ακριβώς τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης διότι κάθε επιχείρηση κάνει την ίδια δουλειά έστω και λίγο διαφορετικά. Βέβαια η επιλογή για δημιουργία εφαρμογής προσαρμοσμένης ακριβώς στις ανάγκες της επιχείρησης έχει σημαντικό οικονομικό κόστος.

1.2.7.1 Τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Γενικά στις επιχειρήσεις διακρίνονται έξι διαφορετικοί τύποι συστημάτων

(α) Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (Executive Support Systems), σε επίπεδο στρατηγικής τα οποία βοηθούν τα στελέχη της επιχείρησης στη λήψη αδόμητων κυρίως αποφάσεων¹².

(β) Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems), τα οποία βοηθούν τα στελέχη της επιχείρησης στην επίλυση μη-δομημένων προβλημάτων¹³

(γ) Πληροφοριακά συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems), τα οποία βοηθούν τα στελέχη της επιχείρησης στις λειτουργίες του προγραμματισμού, του ελέγχου και της λήψης αποφάσεων.

(δ) Συστήματα Γνώσης (Knowledge Work Systems), τα οποία βοηθούν στη δημιουργία και ολοκλήρωση νέας γνώσης μέσα στην επιχείρηση.

(ε) Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου (Office Automation Systems), όπως επεξεργαστές κειμένου, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.α. που είναι σχεδιασμένα για να αυξάνουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων σε γραφεία.

(στ) Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (Transaction Processing Systems), τα οποία αποτελούν την καρδιά της λειτουργίας της επιχείρησης. Τα συστήματα αυτά ασχολούνται με την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης όπως κρατήσεις του ξενοδοχείου, μισθοδοσία, τήρηση λογιστικών βιβλίων κλπ.

1.2.8 Στρατηγικά Πληροφοριακά Συστήματα

Καθένας από τους τύπους ΠΣ που αναφέρθηκαν παραπάνω είναι χρήσιμος και βοηθά τις επιχειρήσεις να επιλύσουν σημαντικά προβλήματα. Τις προηγούμενες δεκαετίες, μερικά από αυτά τα συστήματα, απετέλεσαν σημαντικούς παράγοντες μακροχρόνιας επιβίωσης για πολλές επιχειρήσεις. Αυτά τα συστήματα που αποτελούν δυναμικά εργαλεία ώστε μια επιχείρηση να βρεθεί μπροστά από τον ανταγωνισμό, ονομάζονται Στρατηγικά Πληροφοριακά Συστήματα. Τα συστήματα αυτά μπορεί να βρίσκονται σε οποιοδήποτε επίπεδο του οργανισμού και επιφέρουν αλλαγές σε στόχους, λειτουργίες, διαδικασίες, προϊόντα ή υπηρεσίες και βοηθούν την επιχείρηση ώστε να αποκτήσει κάποιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Πρέπει να γίνει κατανοητό ότι τα Στρατηγικά Πληροφοριακά Συστήματα δεν ταυτίζονται με τα ΠΣ που βοηθούν την διοίκηση του ανωτάτου επιπέδου στην λήψη αποφάσεων. Για να χρησιμοποιηθεί κάποιο

ΠΣ ως «όπλο» για τον ανταγωνισμό πρέπει να έχει κατανοηθεί που θα βρεθούν τα στρατηγικά πλεονεκτήματα για την επιχείρηση. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούνται δύο μοντέλα ανάλυσης: το μοντέλο του Porter^{vii} και η αλυσίδα αξίας.

1.2.9 Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Εξαιτίας του ρόλου που παίζει το Πληροφοριακό Σύστημα σε μια επιχείρηση είναι φυσικό να απαιτεί ασφάλεια και προστασία. Είναι δύσκολο να δοθεί ένας ορισμός της ασφάλειας Πληροφοριακού Συστήματος στον οποίο να συμφωνούν όλοι. Ο ακόλουθος ορισμός περιγράφει όσο γίνεται καλύτερα το περιεχόμενο του όρου αυτού¹⁴. «Ασφάλεια Πληροφοριακού Συστήματος είναι το οργανωμένο πλαίσιο από έννοιες, αντιλήψεις, αρχές, πολιτικές, διαδικασίες, τεχνικές και μέτρα που απαιτούνται για να προστατευθούν τα στοιχεία του Πληροφοριακού Συστήματος, αλλά και το σύστημα ολόκληρο, από κάθε σκόπιμη ή τυχαία απειλή.» Ο ορισμός αυτός παρέχει το πλεονέκτημα της άμεσης αναφοράς στα ακόλουθα βασικά στοιχεία:

- (α) Έμφαση όχι μόνο στο Πληροφοριακό Σύστημα ως ολότητα αλλά και σε όλα τα επιμέρους στοιχεία του.
- (β) Η προφύλαξη αφορά κάθε είδους απειλή (τυχαία ή σκόπιμη).

^{vii} Μεγαλύτερη ανάλυση του μοντέλου του Porter υπάρχει στο κεφάλαιο 3

(γ) Η ασφάλεια του Πληροφοριακού Συστήματος συνδέεται άμεσα τόσο με τεχνικές, διαδικασίες και διοικητικά μέτρα όσο και με κοινωνικές αντιλήψεις, αρχές και παραδοχές.

(δ) Το πλαίσιο αυτό χαρακτηρίζεται από οργάνωση. Παρέχει βέβαια προφύλαξη, όμως είναι φανερό ότι αυτή δεν θα πρέπει να εμποδίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

Μια αναγκαία συνθήκη για να είναι δυνατή η αποτίμηση της ασφάλειας είναι η ύπαρξη ενός συνόλου απαιτήσεων, που πρέπει να αντιστοιχούν σε κάποια θεμελιώδη χαρακτηριστικά, με την έννοια ότι κανένα από αυτά δεν πρέπει να απουσιάζει ή να αγνοηθεί. Έτσι ενώ μπορεί να δίνεται μεγαλύτερη ή μικρότερη βαρύτητα σε κάποιο από αυτά, ανάλογα με την περίπτωση, όμως όλα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Τα χαρακτηριστικά που είναι κοινά αποδεκτά είναι :

- Εμπιστευτικότητα
- Ακεραιότητα
- Διαθεσιμότητα

Εμπιστευτικότητα (confidentiality) σημαίνει προστασία από το να έχουν πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένα λογικές ή φυσικές οντότητες (προγράμματα, άνθρωποι κλπ). Ακεραιότητα (integrity) είναι η ιδιότητα των στοιχείων του συστήματος (κυρίως των δεδομένων) να είναι ακριβή και κυρίως να αντιπροσωπεύουν την πραγματικότητα. Συνέπεια της ακεραιότητας είναι κάθε αλλαγή (π.χ. του περιεχομένου των δεδομένων) να είναι αποτέλεσμα εξουσιοδοτημένης ενέργειας και παράλληλα μη εξουσιοδοτημένη αλλαγή να μην είναι εφικτή. Διαθεσιμότητα (availability) των πόρων του συστήματος είναι η ιδιότητα αυτών των πόρων να καθίστανται άμεσα προσπελάσιμα από κάθε εξουσιοδοτημένη οντότητα που απαιτεί παρόμοια πρόσβαση.

1.2.10 Εξέλιξη Πληροφοριακών Συστημάτων

Η εξέλιξη των ΠΣ επηρεάστηκε αποφασιστικά από τις Νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής. Οι Βάσεις Δεδομένων, τα Έμπειρα Συστήματα και οι εξελίξεις στις επικοινωνίες των υπολογιστών συνετέλεσαν στην συνεχή επέκτασή τους. Σταδιακά, τα ΠΣ καλύπτουν όλες σχεδόν τις δραστηριότητες ενός Οργανισμού και στα τρία επίπεδα διοίκησης. Τα συστήματα αυτά, που από τη σχεδίασή τους έχουν αυτή την προοπτική, ονομάζονται **Ολοκληρωμένα ΠΣ (Integrated Management Information Systems -IMIS)**. Παράλληλα με την ολοκλήρωση των ΠΣ, προωθήθηκε και η αξιοποίησή τους για την **αυτόματη λήψη αποφάσεων** και στα τρία επίπεδα της Διοίκησης. Έτσι, δημιουργήθηκαν τα **Συστήματα Υποστήριξης (λήψης) Αποφάσεων (Decision Support Systems - DSS)**. Τα συστήματα αυτά είναι ΠΣ που προσαρμόζονται σε κάθε περιβάλλον και λαμβάνουν (στην περίπτωση των δομημένων) ή υποβοηθούν (στην περίπτωση των αδόμητων και ημιδομημένων) τη λήψη αποφάσεων. Τα συστήματα αυτά, με την κατάλληλη μαθηματική αναπαράσταση των προβλημάτων της Διοίκησης και με τη χρήση διαφόρων προτύπων, ελαχιστοποιούν τον όγκο των πληροφοριών που απαιτούνται και λαμβάνουν τη βέλτιστη απόφαση. Βασικό δομικό χαρακτηριστικό των Συστημάτων Υποστήριξης λήψης Απόφασης αποτελούν τα Έμπειρα Συστήματα και τα "έξυπνα" προγράμματα μέσω των οποίων τα συστήματα αυτά οδηγούν στη

λήψη απόφασης ή στην πρόταση διαφόρων επιλογών για τη λύση ενός προβλήματος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- ¹ Ντίνος Ρόβλιας, « Η κοινωνία της πληροφορίας: υποχρέωση και δικαίωμα», Οικονομικός Ταχυδρόμος, τεύχος 47(2749), σελ 110.
- ² Γεώργιος Οικονόμου, Νικόλαος Γεωργόπουλος, Πληροφοριακά συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, εκδόσεις Μπένου, Αθήνα, 1995, σελ.17
- ³ Γεώργιος Οικονόμου, Νικόλαος Γεωργόπουλος, ό.π. σελ. 51
- ⁴ Γεώργιος Οικονόμου, Νικόλαος Γεωργόπουλος, ό.π. σελ. 20
- ⁵ Χαράλαμπος. Κ. Κανελλόπουλος, Μάνατζμεντ Αποτελεσματική Διοίκηση σε επιχειρήσεις, οργανισμούς και υπηρεσίες, εκδόσεις International Publication, Αθήνα, 1990, σελ.
- ⁶ Ευγενία Μανωλοπούλου, Ανάλυση και Σχεδίαση Συστημάτων, εκδόσεις Απυbis, Αθήνα, 1994, σελ.40 - 47
- ⁷ Γεώργιος Ε. Χαραμής, Γενικές Αρχές Επιστήμης των Υπολογιστών, εκδόσεις Ανικούλα, Θεσσαλονίκη, 1997, σελ. 340
- ⁸ Χαράλαμπος. Κ. Κανελλόπουλος, ό.π. σελ. 32-36
- ⁹ Βασίλη Λαοπόδη, Ανάλυση και Σχεδιασμός Συστημάτων, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1991, σελ 57

¹⁰ Keneth C. Laudon, Jane P. Laudon, Essentials of Management Information Systems, εκδόσεις Prentice Hall, London, 1997, σελ. 31

¹¹ Keneth C. Laudon, Jane P. Laudon, ό.π. σελ. 33

¹² Γεώργιος Οικονόμου, Νικόλαος Γεωργόπουλος, ό.π. σελ. 94

¹³ Γεώργιος Οικονόμου, Νικόλαος Γεωργόπουλος, ό.π. σελ. 94

¹⁴ Νικόλαος Αλεξανδρής, Ευάγγελος Κιουντούζης, Βασίλης Τραπεζάνογλου, Ασφάλεια Πληροφοριών τεχνικά, νομικά και κοινωνικά θέματα, έκδοση Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής (ΕΠΥ), Αθήνα, 1995, σελ.17

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

2.1 Εισαγωγικά

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία χαρακτηρίζεται από τη δυνατότητα της να παρέχει¹ διαμονή (διανυκτέρευση) και προσφορά αγαθών όπως π.χ. τροφή, ποτά κλπ, και παροχή υπηρεσιών όπως πληροφορίες, ασφάλεια κλπ. Επειδή τα αγαθά αυτά και οι υπηρεσίες προσφέρονται μαζί, τα ξενοδοχεία χαρακτηρίζονται ως μονάδες που προσφέρουν «εμπειρίες» μάλλον, παρά προϊόντα. Στην ξενοδοχειακή βιομηχανία λοιπόν, ανήκουν όλες εκείνες οι κτιριακές εγκαταστάσεις στις οποίες προσφέρεται ο συνδυασμός των προαναφερθέντων αγαθών και υπηρεσιών και είναι τα ξενοδοχεία, πανσιόν, μοτέλ κλπ

2.2 Κατηγορίες ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία² οι τουριστικές εγκαταστάσεις ταξινομούνται σε έξι (6) κατηγορίες, ανάλογα με το είδος των προσφερομένων υπηρεσιών και τον τρόπο λειτουργίας των³.

(α) Τα ξενοδοχεία είναι οι τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν υποδοχή, διοίκηση, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, εστίασης, αναψυχής πελατών και χώρους διανυκτέρευσης, επίσης παρέχουν εξυπηρετήσεις (Service). Διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες :

- Ξενοδοχεία τυπικά (πολυτελείας, Α', Β', Γ', Δ', Ε')

- Ξενοδοχεία τύπου Μοτέλ (Α', Β')
- Ξενοδοχεία τύπου ξενώνα (πολυτελείας, Α', Β' Ξενώνες νεότητας)
- Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων (Α', Β', Γ', Δ')

(β) Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (Camping) οι οποίες είναι τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν υποδοχή, διοίκηση και πρόκειται για υπαίθριους χώρους όπου παρέχεται η δυνατότητα διαμονής, σίτισης και αναψυχής τουριστών. Διακρίνονται δε σε :

- Κατασκηνώσεις απλές (Α', Β', Γ', Δ')
- Κατασκηνώσεις με οικίσκους (Α', Β', Γ')

(γ) Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (Self Catering) τα οποία δεν διαθέτουν υποδοχή και κοινόχρηστους χώρους παρά μόνο αυτοτελείς ανεξάρτητους χώρους διανυκτέρευσης και παραμονής πελατών, χωρίς υποχρεωτικές εξυπηρετήσεις (Service). Διακρίνονται δε σε :

- Τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και
- Τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες

(δ) Τουριστικές εγκαταστάσεις διημέρευσης οι οποίες δεν διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης παρά μόνο χώρους εστίασης, αναψυχής και άλλες ειδικές εγκαταστάσεις κατά περίπτωση. Διακρίνονται δε σε :

- Τουριστικά Κέντρα εστίασης και αναψυχής και
- Ολοκληρωμένα Τουριστικά Κέντρα παραδοσιακής βιοτεχνίας, ψυχαγωγίας και εστίασης.

(ε) Ενοικιαζόμενα Επιπλωμένα Δωμάτια τα οποία αποτελούν μέρος της μόνιμης κατοικίας του ιδιοκτήτη και παραχωρούνται με τα έπιπλα και το λοιπό εξοπλισμό καθώς και με το δικαίωμα χρήσης των χώρων υγιεινής.

(στ) Τουριστικές εγκαταστάσεις με Ειδικές Χρήσεις όπως :

- Χιονοδρομικά Κέντρα
- Υδροθεραπευτήρια
- Κέντρα παραθερισμού Γυμνιστών κλπ

2.3 Χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία διαφέρουν από τις πιο πολλές επιχειρήσεις με βάση κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Αυτά είναι⁴ οι πελάτες, τα αγαθά και οι υπηρεσίες που παρέχουν, το απασχολούμενο προσωπικό, η οργανωτική δομή και η φύση της εργασίας. Τα ξενοδοχεία είναι από τις λίγες επιχειρήσεις που προσφέρουν αγαθά και υπηρεσίες. Η παραγωγή και η κατανάλωση γίνεται σχεδόν ταυτόχρονα (π.χ. γεύμα στο εστιατόριο). Ο πελάτης θα πρέπει να έρθει στο σημείο που βρίσκεται το ξενοδοχείο για να καταναλώσει τα αγαθά και τις υπηρεσίες που θα τα παρασχεθούν. Τα αγαθά που προσφέρονται δεν έχουν κάποια διαρκή αξία, εισπρακτέα στο μέλλον. Έτσι ένα δωμάτιο που δεν νοικιάστηκε αντιπροσωπεύει χαμένο εισόδημα. Η χρονική περίοδος κατά την οποία οι διάφοροι πελάτες θα κάνουν χρήση των προσφερομένων υπηρεσιών δεν μπορεί να προβλεφθεί επακριβώς. Επίσης για τις υπηρεσίες και τα αγαθά που καταναλίσκονται παρέχεται συνήθως πίστωση με αποτέλεσμα να υπάρχει ένα πολύπλοκο σύστημα επικοινωνίας και ελέγχου ώστε να εξασφαλισθεί ότι αυτές οι υπηρεσίες θα αποπληρωθούν. Όλα αυτά καθώς και άλλοι παράγοντες οδηγούν σε ένα τρόπο οργάνωσης των ξενοδοχείων που καθορίζεται σημαντικά από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε μία τυπική

ξενοδοχειακή μονάδα λειτουργούν συνήθως τα τμήματα : Υποδοχής, Εστιατορίου, Κουζίνας, Ορόφων, Μπαρ και Λογιστηρίου.

2.4 Οι κλάδοι εκμετάλλευσης

Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι δυνατόν να περιλαμβάνει μια ή και περισσότερες τεχνολογικές δραστηριότητες, οι οποίες διακρίνονται μεταξύ τους σε αυτοτελή τμήματα που αποσκοπούν στην αύξηση της συνολικής αποτελεσματικότητάς της⁵. Με τον όρο «τεχνολογική δραστηριότητα» εννοείται η κατάλληλη οργάνωση (συνδυασμός) των μέσων δράσης για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου έργου, το οποίο στην προκειμένη περίπτωση είναι η παραγωγή ή η διάθεση αγαθού ή υπηρεσίας. Οι τεχνολογικές δραστηριότητες ονομάζονται και κλάδοι εκμετάλλευσης ή κέντρα παραγωγικής δραστηριότητας. Η ύπαρξη ενός ή περισσότερων κλάδων εκμετάλλευσης σε μια επιχείρηση εξαρτάται, κυρίως, από το πλήθος και τη μορφή των προσφερόμενων απ' αυτήν αγαθών ή υπηρεσιών, με βάση την ανάγκη της όσο το δυνατόν καλύτερης εξυπηρέτησης της πελατείας της. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης διακρίνονται σε δυο κατηγορίες⁶:

1. Κύριοι, αυτοί με τους οποίους επιδιώκεται επίτευξη υψηλού βαθμού ίδιας αποδοτικότητας, και
2. Βοηθητικοί, αυτοί οι οποίοι συμβάλλουν στο έργο των κυρίων.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι σ' ένα ξενοδοχείο που περιλαμβάνει το πλήθος των απαιτούμενων σήμερα εκμεταλλεύσεων, κύριοι κλάδοι είναι εκείνοι

οι οποίοι πραγματοποιούν μέσα στο ξενοδοχείο τη μετατροπή των μέσων δράσης σε έτοιμα υλικά ή άυλα αγαθά (μαγειρείο, υπνοδωμάτια, κυλικείο), καθώς και εκείνοι οι οποίοι διαθέτουν τα αγαθά αυτά στους πελάτες (εστιατόριο, μπουφές, μπαρ, υποδοχή). Με τη δράση και των δύο αυτών επιδιώκεται το καλλίτερο οικονομικό αποτέλεσμα. Βοηθητικοί κλάδοι είναι εκείνοι οι οποίοι, ενώ δεν επιδιώκουν ίδια κέρδη, συμβάλλουν, με τη λειτουργία τους, στην επιτυχία και την αύξηση των κερδών των κύριων κλάδων (τηλεφωνικό κέντρο, πλυντήριο, κλπ). Είναι δυνατόν, όμως, στο χώρο ενός ξενοδοχείου, και μάλιστα από τον ίδιο φορέα, να λειτουργούν κλάδοι των οποίων το αντικείμενο δράσης να είναι εντελώς ανεξάρτητο από εκείνο του ξενοδοχείου. Στην περίπτωση αυτή έχουμε τις καλούμενες δευτερεύουσες εκμεταλλεύσεις (κομμωτήριο, πρατήριο βενζίνης, ανθοπωλείο, γήπεδα τένις, γκολφ, πισίνες, πλαζ, κινηματογράφος, αίθουσες τυχερών παιχνιδιών, τουριστικών ειδών, κλπ). Πολλές φορές είναι δυνατόν οι δευτερεύουσες αυτές εκμεταλλεύσεις να αποτελέσουν κύριους κλάδους εκμετάλλευσης, κατά κανόνα όμως βρίσκονται σε χαμηλή οργανική σύνδεση με το ξενοδοχείο και τα αποτελέσματα μερικών απ' αυτούς είναι αρνητικά (ζημιές). Η διατήρηση των εκμεταλλεύσεων αυτών, έστω και με αρνητικό αποτέλεσμα, επιβάλλεται, πολλές φορές, για χάρη της εύρυθμης λειτουργίας των άλλων κλάδων .

2.5 Η οργάνωση του ξενοδοχείου

Ο τρόπος οργάνωσης των ξενοδοχείων εξαρτάται κυρίως από τον αριθμό των προσφερομένων υπηρεσιών. Κάθε υπηρεσία – λειτουργία ή συνδυασμός

λειτουργιών συνιστούν ένα αυτοτελές τμήμα. Με την αύξηση του αριθμού των προσφερομένων υπηρεσιών αυξάνεται και η τμηματοποίηση της μονάδας. Ένα τυπικό οργανόγραμμα ξενοδοχείου παρουσιάζεται στο παράρτημα 1⁷. Στη συνέχεια θα παρουσιασθούν οι βασικές λειτουργίες του τμήματος της Υποδοχής, ορόφων και των επισιτιστικών τμημάτων.

2.5.1 Η λειτουργία του τμήματος της Υποδοχής (Front office)

Το τμήμα της Υποδοχής αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα τμήματα στη λειτουργία του ξενοδοχείου. Με το τμήμα αυτό ο πελάτης έχει την πρώτη επαφή και είναι σημαντικό αυτή η επικοινωνία να είναι ευχάριστη. Ο σκοπός μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι να δημιουργεί ευχαριστημένους πελάτες έτσι ώστε αφενός να επαναλάβουν την επίσκεψη τους στο ξενοδοχείο αφετέρου να διαφημίσουν το ξενοδοχείο σε άλλους. Επιπλέον έχει σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί όσον αφορά στις πωλήσεις (έσοδα, διανυκτερεύσεις κλπ). Το τμήμα του Front office για να εκπληρώσει την αποστολή του διακρίνεται σε front desk και back office.

Στο front desk ανήκουν:⁸

1) Υποδοχή (Reception) η οποία ασχολείται με τις διαδικασίες της άφιξης του πελάτη (registration) δηλαδή καταχώρηση της άφιξης, ενημέρωση των τμημάτων για τις αφίξεις, παρακολούθηση του status των δωματίων (διαθέσιμα, καθαρά ή βρώμικα, εκτός λειτουργίας λόγω κάποιας βλάβης). Έχει στενή συνεργασία με την προϊσταμένη ορόφων για τα δωμάτια που χρειάζονται ώστε να δίδεται η απαιτούμενη προτεραιότητα, επίσης ελέγχει για τυχόν ασυμφωνίες (discrepancies) με την προϊσταμένη για περιπτώσεις sleeper ή skipper

πελατών δηλαδή δωμάτια που τα έχει κατειλημμένα η υποδοχή ενώ η προϊσταμένη τα δίδει ελεύθερα ή και το αντίθετο. Ασχολείται με την διεκπεραίωση των διαφόρων specials (λουλούδια, φρούτα κλπ) για τις αναμενόμενες αφίξεις της ημέρας.

2) Το ταμείο (cashier) που ασχολείται με την παρακολούθηση των λογαριασμών των πελατών καθώς επίσης την εξόφληση τους ή στην περίπτωση κάλυψης του λογαριασμού από εταιρεία ή πρακτορείο στην προώθηση τους στο τμήμα χρεωστικών λογαριασμών (A/R) για είσπραξη. Οι διαδικασίες αυτές σήμερα, με την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων, πραγματοποιούνται σε πραγματικό χρόνο (real time) και άμεσα (on-line), στα περισσότερα ξενοδοχεία. Δηλαδή χρέωση του λογαριασμού από τα σημεία πωλήσεων μεταφορά στο καθολικό πελατών χρεωστών (A/R ledger) σε περίπτωση χρεώστη. Επίσης το ταμείο ασχολείται με την αλλαγή συναλλάγματος στους πελάτες του ξενοδοχείου και δίδει εντολή στους γκρουμ ή στον πορτιέρη για την αναχώρηση του πελάτη μετά την τακτοποίηση του λογαριασμού.

3) Το θυρωρείο (conciierge) το οποίο ασχολείται κυρίως με τα κλειδιά των δωματίων και την παροχή διάφορων πληροφοριών στους πελάτες.

Στο back office ανήκουν:

1) Το τμήμα των κρατήσεων που ασχολείται με την λήψη και καταχώρηση των κρατήσεων. Οι κρατήσεις αυτές μπορεί να ληφθούν είτε τηλεφωνικά είτε μέσω φαξ είτε μέσω email είτε μέσω κάποιου κεντρικού συστήματος κρατήσεων (CRS). Σήμερα με την εξέλιξη της τεχνολογίας είναι δυνατή σε πάρα πολλές ξενοδοχειακές αλυσίδες (π.χ. MARRIOTT) η καταχώρηση των κρατήσεων

απευθείας από τον πελάτη μέσω του διαδικτύου (internet). Ο πελάτης βλέπει την διαθεσιμότητα για τις ημερομηνίες που τον ενδιαφέρουν ακολούθως επιλέγει τύπο δωματίου και τιμή και πραγματοποιεί την κράτηση.

2) Το τμήμα του τηλεφωνείου το οποίο έχει οδηγηθεί σε συρρίκνωση εξ αιτίας της εξέλιξης της τεχνολογίας των τηλεφωνικών κέντρων, όπου τον πελάτη μπορούν να τον καλέσουν απευθείας στο δωμάτιο του, επίσης τα συστήματα voice mail όπου μπορούν να του αφήσουν κάποιο μήνυμα ενώ απουσιάζει καθώς επίσης η αυτόματη χρέωση των τηλεφώνων.

3) Ο night auditor ο οποίος ασχολείται με την συμφωνία όλων των τμημάτων εκμετάλλευσης, με το κλείσιμο ημέρας καθώς επίσης και με την εκτύπωση ή παραγωγή κάποιων αναφορών (report) για διανομή το πρωί στα διάφορα τμήματα ή διευθύνσεις του ξενοδοχείου.

Αναφέραμε ότι βασική επιδίωξη του τμήματος υποδοχής είναι η πραγματοποίηση των στόχων. Για την επίτευξη λοιπόν αυτών των στόχων σε καθημερινή βάση χρειάζεται να ελέγχεται η απόκλιση από τους στόχους και να παίρνονται διάφορες αποφάσεις και μέτρα που θα βοηθήσουν στην πραγματοποίηση τους. Τέτοιες αποφάσεις είναι :

- Καθορισμός του ποσοστού overbooking (με βάση τα non shows της περιόδου).
- Καθορισμός της χαμηλότερης τιμής διαπραγμάτευσης για πελάτες περαστικούς (walk in).
- Καθορισμός εάν υπάρχει δυνατότητα για αναβάθμιση (upgrade).
- Καθορισμός ημερήσιων στόχων πληρότητας και εσόδων.

2.5.2 Το τμήμα ορόφων (Housekeeping)

Το τμήμα Ορόφων πρωταρχικά έχει ως αποστολή τον καθαρισμό και την τακτοποίηση των δωματίων των πελατών καθώς επίσης των διαδρόμων και των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου. Δευτερευόντως ασχολείται με την παροχή λινών στα επισιτιστικά τμήματα την παροχή των στολών του προσωπικού και με την φύλαξη των αντικειμένων που χάθηκαν και βρέθηκαν από κάποιον (Lost & Found). Επίσης σε ορισμένα ξενοδοχεία το τμήμα αυτό ασχολείται με την πισίνα, το γυμναστήριο, τους εξωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου, τη διακόσμηση με λουλούδια του ξενοδοχείου και το στήσιμο των εκδηλώσεων. Για να πραγματοποιηθούν οι στόχοι και η σωστή λειτουργία του ξενοδοχείου, το τμήμα αυτό έχει στενή σχέση με το τμήμα της υποδοχής που αφορά στην τρέχουσα κατάσταση των δωματίων (vacant clean/dirty, out of order, out of inventory¹ etc). Επίσης στην συνεννόηση ώστε οι ανακαινίσεις ή οι επισκευές να πραγματοποιούνται σε περιόδους χαμηλής πληρότητας κλπ. Στενή συνεργασία έχει επίσης με το τμήμα συντήρησης για μικροβλάβες και συντηρήσεις των δωματίων. Με τα τμήματα τροφίμων & ποτών συνεργάζεται για την προώθηση σε αυτά καθαρών λινών (τραπεζομάνδηλα, πετσέτες, ναπερόν κλπ) και παραλαβή των χρησιμοποιηθέντων για αποστολή προς καθαρισμό. Συνεργασία επίσης με το room-service για την μεταφορά των δίσκων από τα δωμάτια και τους διαδρόμους στον χώρο του office του R/S. Σε ξενοδοχεία που υπάρχει τμήμα και εγκαταστάσεις πλυντηρίου η προϊσταμένη

¹ Vacant clean/dirty = δωμάτια διαθέσιμα καθαρά ή βρώμικα αντίστοιχα, out of order = εκτός λειτουργίας λόγω βλάβης ή επισκευών και out of inventory = εκτός διαθεσιμότητας λόγω πχ μετατροπής δωματίου σε αποθήκη.

ορόφων συνήθως επιβλέπει και αυτό το τμήμα και φροντίζει για την έγκαιρη αποστολή και παραλαβή των λινών. Συνεργάζεται επίσης με το τμήμα του λογιστηρίου δίνοντας πληροφορίες για τα κατειλημμένα δωμάτια έτσι ώστε να αντιπαραβάλλονται με αυτά της υποδοχής. Σήμερα το γραφειοκρατικό μέρος της εργασίας γίνεται με την χρήση Η/Υ και οι πληροφορίες διακινούνται με μεγαλύτερη ταχύτητα. Επίσης το τμήμα του λογιστηρίου δίδει πληροφορίες που αφορούν στην κατανάλωση των υλικών καθαριότητας έτσι ώστε να γίνεται η καλλίτερη δυνατή χρήση αυτών των πόρων. Κατά την φάση της σύνταξης του ετήσιου προϋπολογισμού συνεργάζεται για τη λήψη αποφάσεων που αφορούν σε προμήθειες επίπλων, διαφόρων εξαρτημάτων, στολών κλπ. Συνεργάζεται με την τεχνική υπηρεσία δίνοντας πληροφορίες για τις ανάγκες επισκευών, βάψιμο δωματίων κλπ ώστε να καταρτιστεί και ο προϋπολογισμός της συντήρησης. Σε ένα τυπικό οργανόγραμμα του τμήματος ορόφων περιλαμβάνονται οι παρακάτω θέσεις:

Executive Housekeeper	Προϊσταμένη Ορόφων
Assistant(s) housekeeper	Βοηθός προϊσταμένης
Secretary	Γραμματέας
Evening housekeeper	Απογευματινή υπεύθυνη
Linen Room supervisor	Λινοθηκάριος
House attendant supervisor	Υπεύθυνη καθαριστών
Sewing room attendant	Υπεύθυνη σιδηρωτηρίου
Maid(s)	Καμαριέρες
Handyman	Βοηθοί (βαλέδες).

2.5.3 Τα επισιτιστικά τμήματα

Ο τομέας αυτός των τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης περιλαμβάνει δραστηριότητες και εκμεταλλεύσεις όπως⁹ :

- Αποθήκες
- Εστιατόρια
- Μπαρ
- Κουζίνες
- Room Service

Συνέδρια – Εκδηλώσεις (Banqueting) κλπ

Αυτό συνεπάγεται προμήθειες πρώτων υλών, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού (μάγειροι σερβιτόροι κλπ) δηλαδή στην ουσία management.

2.5.3.1 Διοίκηση τροφίμων και ποτών (F&B Management)

Ο Διευθυντής τροφίμων και ποτών (F&B manager) έχει την ευθύνη της λειτουργίας όλων των προαναφερθέντων επισιτιστικών τμημάτων. Συντονίζει παρακολουθεί την λειτουργία και διευθύνει τα τμήματα Προμηθειών, Εστιατορίου, Κουζίνας και εκδηλώσεων (Banquet). Συντονίζει την καλύτερη δυνατή επικοινωνία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου ώστε οι πελάτες να έχουν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.

Μία τυπική ημέρα ενός F&B manager περιλαμβάνει :

- ▶ Παρακολούθηση των Log- Books του εστιατορίου, room-service, επίσης ενημέρωση που αφορά στις αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών και ειδικά των VIP. Ενημέρωση για τα ημερήσια έσοδα.
- ▶ Έλεγχο για την προετοιμασία (mise en place) του εστιατορίου για τα πρωινά – γεύματα – δείπνα καθώς επίσης και στο room-service.
- ▶ Έλεγχο για την προώθηση των εδεσμάτων από την κουζίνα προς τα διάφορα σημεία πώλησης. Επίσης έλεγχο για το service στην αίθουσα του εστιατορίου – μπαρ κλπ
- ▶ Δειγματοληπτικό έλεγχο παραλαβών.
- ▶ Συζήτηση με τον chef, maitre, steward για θέματα που αφορούν στην ποιότητα της εξυπηρέτησης και των εδεσμάτων της προηγούμενης ημέρας.
- ▶ Συναντήσεις με τον γενικό διευθυντή, καθώς επίσης με τους προϊσταμένους των διαφόρων τμημάτων (ορόφων, συντήρησης, υποδοχής κλπ) για θέματα που αφορούν στην λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων.

2.5.3.2 Το Εστιατόριο

Με τα σημερινά δεδομένα, το εστιατόριο είναι ο χώρος όπου παρέχεται φαγητό σύμφωνα πάντοτε με τους υγειονομικούς αγορανομικούς και τεχνικούς κανόνες εστίασης¹⁰. Ως ανεξάρτητη ή τμήμα ξενοδοχειακής επιχείρησης εκμετάλλευση έχει ως αντικείμενο δράσης την διάθεση αγαθών που καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανάγκες εστίασης. Τα εστιατόρια επιδιώκουν το κέρδος μέσα από την ικανοποίηση της πελατείας των. Η ικανοποίηση της πελατείας συνίσταται στο τι συμβαίνει από τη στιγμή που ο πελάτης εισέρχεται

στο εστιατόριο μέχρι την στιγμή που αποχωρεί. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε γιατί ο πελάτης έχει επιλέξει να έρθει στο εστιατόριο και τι περιμένει από εμάς. Γιατί έτσι θα μπορέσουμε να κάνουμε τις κατάλληλες κινήσεις ώστε να επιτευχθεί η ικανοποίηση του και παράλληλα η αύξηση των εσόδων. Αυτά αφορούν στην εμπειρία που λαμβάνει ο πελάτης μέσα από τις επιλογές εδεσμάτων που του προσφέρουμε (ποικιλία μενού, μικρό ή μεγάλο), ποιότητα των εδεσμάτων, μέγεθος της κάθε μερίδας, ποικιλία γεύσεων, παρουσίαση. Επίσης το επίπεδο εξυπηρέτησης μέσα από καλά εκπαιδευμένο προσωπικό, με φιλική στάση και διάθεση για εξυπηρέτηση καθώς επίσης και των έμμεσων στοιχείων όπως ποιότητα εξοπλισμού (λινό, σκεύη κλπ) καθαριότητα, διακόσμηση, ύπαρξη διάφορων εξυπηρετήσεων κλπ. Σημαντική είναι επίσης η σχέση τιμής με τα προσφερόμενα είδη, καθότι ο πελάτης σήμερα γνωρίζει τι πληρώνει και η απόφαση του επηρεάζεται από την ποσότητα και την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα προηγούμενα ο Διευθυντής τροφίμων και ποτών (F&B manager) πρέπει να πάρει αποφάσεις που αφορούν στην ικανοποίηση της πελατείας (προφανώς δεν μπορούν να ικανοποιηθούν όλοι οι δυνητικοί πελάτες αλλά μας ενδιαφέρει η αγορά στόχος που έχουμε επιλέξει). Επί μέρους οι αποφάσεις αυτές αφορούν στο προσωπικό σε ζητήματα όπως, εμφάνιση (στολές κλπ), εκπαίδευση, αριθμό προσωπικού (αυτός ποικίλει ανάλογα με το επίπεδο εξυπηρέτησης που θέλουμε να προσφέρουμε) και την οργάνωση του τμήματος. Σε μία τυπική οργάνωση των εστιατορίων ενός ξενοδοχείου συνήθως συναντάται τις παρακάτω θέσεις:¹¹

Maitre d' Hotel	Εστιάρχος
Sous Maitre	Υπεστιάρχος
Chef de rang	Τραπεζοκόμος

Demi chef de rang	Υποτραπεζοκόμος
Commis de rang	Βοηθός τραπεζοκόμος
Commis debarasseur	Μαθητευόμενος
Sommelier	Οινοχόος
Trancheur	Κόπτης
Chef d' etages	Τραπεζοκόμος ορόφων

Επίσης, οι αποφάσεις αυτές, αφορούν στην γενική εικόνα του εστιατορίου σε θέματα όπως, επιλογή λινών (ποιότητα, χρώμα, εμφάνιση), πορσελάνες, μαχαιροπήρουνα και λοιπά σκεύη, παρουσίαση των εδεσμάτων κλπ. Επίσης στην οικονομική διαχείριση του τμήματος σε θέματα όπως :

Παρακολούθησης του κόστους πρώτων υλών πωληθέντων (κόστος τροφίμων και κόστος ποτών) το οποίο σήμερα είναι πιο εύκολο να το παρακολουθήσει μέσα από τα ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης που έχουν αναπτυχθεί (micros, F&B applications) .

Παρακολούθηση για το πια είδη από την κάρτα «τραβάνε» και ποια όχι έτσι ώστε να γίνονται οι κατάλληλες αλλαγές. Αυτό επιτυγχάνεται με εργαλεία όπως το menu engineering που μας δείχνει όλες αυτές τις πληροφορίες(Παράρτημα 2).

2.5.3.3

Η Κουζίνα

- Είναι υπεύθυνος για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί από τον F&B manager.
- Προγραμματίζει σε βραχυχρόνιο αλλά και μακροχρόνιο διάστημα για τις προσλήψεις του αναγκαίου προσωπικού, με βάση τον προϋπολογισμό.
- Είναι υπεύθυνος για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και καθαριότητας σε όλους τους χώρους της κουζίνας.
- Είναι υπεύθυνος για τις παραγγελίες τροφίμων και ποτών για όλες τις κουζίνες και στη συνέχεια για την σωστή αποθήκευσή τους.
- Ελέγχει ότι για όλα τα εδέσματα που παρασκευάζονται έχουν εκδοθεί τα απαιτούμενα παραστατικά που προβλέπονται από τις διαδικασίες του ξενοδοχείου.
- Είναι υπεύθυνος για την προετοιμασία αλλά και την παρουσίαση των εδεσμάτων.
- Είναι υπεύθυνος να αναφέρει στον F&B manager τυχόν προβλήματα που αφορούν στην αποθήκευση των τροφίμων.
- Επίσης σε συνεργασία με τον F&B manager έχουν την ευθύνη της ανανέωσης των μενού και να παρακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις.
- Συνεργάζεται με τον υπεύθυνο τεχνικής υπηρεσίας και προγραμματίζει προληπτικούς ελέγχους στον εξοπλισμό ώστε να διατηρεί αυτόν σε καλό επίπεδο λειτουργίας.
- Σε συνεργασία με τον F&B manager σχεδιάζει το εβδομαδιαίο κυκλικό μενού για το εστιατόριο προσωπικού.

Το σημαντικότερο όμως για έναν chef δεν είναι μόνο η ποιότητα στην παραγωγή των εδεσμάτων και η ικανοποίηση της πελατείας. Πρέπει αυτή η παραγωγή να επιτυγχάνεται με το χαμηλό δυνατόν κόστος και ταυτόχρονα

φυσικά στην ποιότητα που έχει καθορισθεί. Βέβαια πρέπει να έχουμε στον νου μας ότι η τιμή πώλησης ενός εδέσματος καθορίζεται με βάση το κόστος που προκύπτει από τις πρότυπες συνταγές¹³ (Παράρτημα 3). Συνεπώς εάν θέλουμε να μειώσουμε το κόστος δεν θα περιορίσουμε την ποσότητα της μερίδας ή θα υποκαταστήσουμε ορισμένα συστατικά με άλλα φθηνότερα αλλά θα κοιτάξουμε να μειώσουμε το κόστος αγοράς. Υπάρχουν και άλλοι τρόποι για να περιορισθεί το κόστος των τροφίμων όπως :

- Σωστή ροή των παραγγελιών
- Έλεγχο ψυγείων και αποθηκευτικών χώρων
- Εκμετάλλευση των εποχικών ειδών τα οποία έχουν συνήθως χαμηλότερες τιμές
- Εκμετάλλευση όλων κομματιών του κρέατος ή των λαχανικών κλπ

2.5.3.4 Εκδηλώσεις (Banquet)

Ειδική σημασία έχουν οι διάφορες εκδηλώσεις (συνεστιάσεις, γάμοι κλπ) που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο καθότι συνεισφέρουν σημαντικά στην αύξηση των εσόδων. Για την καλλίτερη οργάνωση και αύξηση των πωλήσεων τα περισσότερα ξενοδοχεία έχουν συστήσει ειδικό τμήμα που ασχολείται με αυτές τις εκδηλώσεις. Το τμήμα εκδηλώσεων ασχολείται από την στιγμή που θα γίνει η πρώτη επαφή με τον πελάτη μέχρι τη στιγμή που θα ολοκληρωθεί η εκδήλωση. Η σωστή οργάνωση και αποτελεσματική λειτουργία αυτού του τμήματος απαιτεί την τήρηση διαδικασιών όπως :

- Καταχώρηση της εκδήλωσης στο Βιβλίο κρατήσεων με το χαρακτηρισμό Οριστικό ή Προσωρινό (Definite ή Tentative) αναλόγως.
- Συμπλήρωση του Δελτίου Εκδήλωσης.
- Προώθηση του δελτίου στον Δ/ντή Πιστωτικής πολιτικής για έγκριση.
- Συμπλήρωση Δελτίου Εκδήλωσης(Παράρτημα 4) με όλες τις λεπτομέρειες που αφορούν στην εκδήλωση όπως αίθουσες, μενού, αριθμό συμμετεχόντων κλπ
- Αποστολή του Δελτίου Εκδήλωσης στα τμήματα που πρέπει να ενεργήσουν για την πραγματοποίηση της εκδήλωσης.

Κάθε εβδομάδα αποστέλλεται στα τμήματα η πρόβλεψη (Παράρτημα 5) εκδηλώσεων της ερχόμενης περιόδου (εβδομάδα ή δεκαπενθήμερο) ώστε να γίνει ο απαιτούμενος προγραμματισμός σε προσωπικό και γενικά σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες. Σε περίπτωση οποιαδήποτε αλλαγής εκδίδεται το δελτίο Αλλαγών και το οποίο διανέμεται πάλι στα αντίστοιχα τμήματα. Οι διαδικασίες αυτές με την ανάπτυξη της πληροφορικής τεχνολογίας πραγματοποιούνται σήμερα μέσα από εφαρμογές και δίκτυα Η/Υ. Οι διάφορες εφαρμογές F&B όπως Fidelio παρακολουθούν και υποβοηθούν όλο το κύκλωμα των Τροφίμων και Ποτών. Αρχίζοντας από το υποσύστημα παραγγελιών στη συνέχεια στο σύστημα παραλαβών (καταχώρηση αγορών) και διακινήσεων μεταξύ αποθηκών και τμημάτων. Ενημέρωση πωληθέντων ειδών και εξαγωγή κόστους τροφίμων και ποτών. Καταχώρηση προτύπων συνταγών και συνήθως αυτές οι εφαρμογές συνεργάζονται με τις εφαρμογές Sales & Catering ώστε να υπάρχει αλληλοενημέρωση πχ δημιουργούμε ένα νέο μενού στο S&C αυτό αμέσως κοστολογείται αφού παίρνει πληροφορίες από την εφαρμογή F&B.

2.5.3.4.1

Ειδικές Εκδηλώσεις

Με σκοπό την αύξηση των πωλήσεων συχνά πραγματοποιούνται ειδικές εκδηλώσεις όπως πχ Ψαροβραδιά (Fish night) ή Grill κλπ αλλά και εκδηλώσεις σε ειδικές μέρες όπως τα ρεβεγιόν των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, την Καθαρή Δευτέρα, την ημέρα του Αγίου Βαλεντίνου κλπ. Οι ειδικές αυτές εκδηλώσεις απαιτούν μια διαφορετική αντιμετώπιση στο θέμα της οργάνωσης των (διαφήμιση, το είδος του μενού και το περιεχόμενο, εάν θα είναι μπουφέ ή καθιστό κλπ). Καθότι αυτές οι εκδηλώσεις είναι εξαιρετικά προσοδοφόρες όλο και περισσότερα ξενοδοχεία αλλά και ανεξάρτητες επισιτιστικές επιχειρήσεις ασχολούνται με αυτές.

2.5.3.5 Έλεγχος

Η Υπηρεσία εσωτερικών ελέγχων σε ένα ξενοδοχείο θεωρείται ότι αποτελεί την ασφαλιστική δικλείδα της επιχείρησης για την καλή της οικονομική διαχείριση. Η λειτουργία αυτής της υπηρεσίας αποτρέπει την ακούσια ή μη απώλεια εσόδων καθώς επίσης την διαρροή ή φθορά αναλωσίμων. Με βάση αυτή την φιλοσοφία η υπηρεσία αυτή ασχολείται¹⁴ :

- Με την παρακολούθηση των αναλωσίμων και πρώτων υλών από την αγορά τους μέχρι την κατανάλωση των.

- Την εξακρίβωση των πραγματοποιούμενων από τους κλάδους και τα τμήματα εκμετάλλευσης εσόδων από την πώληση αγαθών και παροχή υπηρεσιών.
- Την έρευνα και ανάλυση του κόστους των αναλίσκόμενων υλικών σε όλους τομείς του ξενοδοχείου.

Η ανάγκη για την εξεύρεση μέσων για την άσκηση του ελέγχου γενικά και ιδιαίτερα των Τροφίμων και Ποτών δημιούργησε τα πρότυπα. Τα πρότυπα αυτά ως εργαλεία βοηθούν ώστε να προσδιορισθούν με μεγάλη ακρίβεια οι αποκλίσεις από το δυνητικό αποτέλεσμα. Τα πρότυπα αυτά συνίστανται πχ σε πρότυπες προδιαγραφές αγορών με τα οποία ελέγχεται η αγορά των διαφόρων ειδών. Επίσης οι πρότυπες συνταγές με βάση τις οποίες ελέγχεται η καλή λειτουργία της κουζίνας, του εστιατορίου ή των Μπαρ κλπ. Πχ η απογραφή μας δείχνει ότι στο Μπαρ του ξενοδοχείου έχουν καταναλωθεί 6 μερίδες Ουίσκι (Whisky) διασταυρώνουμε αυτό με τις πωλήσεις συν τις φιλοξενίες και βλέπουμε τις αποκλίσεις. Για να πραγματοποιηθεί, αυτός που κάνει την απογραφή πρέπει να γνωρίζει ότι πχ η μερίδα το ουίσκι είναι έστω 40 γραμ. ή ότι το μπουκάλι μας δίδει 16 μερίδες, Αυτό είναι ένα πρότυπο. Επίσης συχνός είναι και ο περιοδικός έλεγχος (SPOT CHECK) ώστε να μην είμαστε υποχρεωμένοι να φθάσουμε στο τέλος του μήνα για να διαπιστώσουμε τις αποκλίσεις και επιπλέον να υπάρχει και η αίσθηση στους εργαζόμενους ότι ελέγχονται και αξιολογούνται συχνά.

2.5.4 Η Τεχνική Υπηρεσία

Η Τεχνική διεύθυνση (POMEC - Property Operations Maintenance and Energy Cost) είναι υπεύθυνη για την λειτουργία του Τεχνικού τμήματος. Ο κύριος σκοπός της διεύθυνσης είναι η καλή λειτουργία και η ελαχιστοποίηση του κόστους σε ότι αφορά σε κτιριολογικά, μηχανήματα, ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις κλπ.. Η σωστή λειτουργία αυτής της διεύθυνσης έχει μεγάλη σημασία διότι κάθε δραχμή που δεν δαπανάται σε αυτό τον τομέα σημαίνει κέρδος για την επιχείρηση. Το τεχνικό τμήμα ασχολείται με την επιδιόρθωση βλαβών σε οποιοδήποτε μέρος του ξενοδοχείου. Η ενημέρωση για τις βλάβες που υπάρχουν γίνεται από τα διάφορα τμήματα (υποδοχή, όροφοι, εστιατόριο κλπ). Εάν η βλάβη είναι επείγουσα τότε η ενημέρωση γίνεται μέσω του τηλεφώνου για γρήγορη αποκατάσταση της. Εάν η βλάβη δεν είναι επείγουσα συμπληρώνεται το δελτίο βλαβών το οποίο αποστέλλεται στο τεχνικό τμήμα για να επιληφθεί και να το επιλύσει. Το δελτίο βλαβών συνήθως είναι τριπλότυπο τα δύο αντίγραφα αποστέλλονται στο τεχνικό τμήμα και το τρίτο αρχειοθετείται στο τμήμα για να ελεγχθεί και η εξέλιξη της επιδιόρθωσης της βλάβης. Σήμερα με την εξέλιξη της πληροφορικής η διαδικασία αυτή γίνεται μέσω υπολογιστών. Δηλαδή καταχωρίζεται η βλάβη από τον υπολογιστή πχ της υποδοχής και αυτόματα εμφανίζεται στην οθόνη του τεχνικού τμήματος έτσι ώστε να πραγματοποιηθεί η ενημέρωση τους. Επίσης παρακολουθείται και η κατάσταση της βλάβης δηλ. εάν έχει αρχίσει η επιδιόρθωση ή εάν έχει ολοκληρωθεί ή εάν χρειάζεται κάποιο ανταλλακτικό και γι' αυτό καθυστερεί κλπ. Όταν απαιτείται κάποιο ανταλλακτικό ελέγχουμε πρώτα από όλα εάν αυτό υπάρχει στην αποθήκη τεχνικού υλικού. Εάν δεν υπάρχει τότε συμπληρώνεται δελτίο παραγγελίας το οποίο αποστέλλεται στον υπεύθυνο αγορών. Εάν απαιτείται κάποιο εξάρτημα ή μηχανήμα να βγει εκτός ξενοδοχείου για επισκευή

τότε συντάσσεται το δελτίο εξαγωγής το οποίο είναι συνήθως τριπλότυπο, υπογράφεται από τους τμηματάρχες των εμπλεκόμενων τμημάτων και τον φύλακα του ξενοδοχείου επίσης και από αυτόν ο οποίος το παραλαμβάνει. Τα τρία αυτά αντίγραφα πηγαίνουν το πρώτο στο λογιστήριο το δεύτερο στο τμήμα ασφαλείας και το τρίτο στον προμηθευτή. Όταν επιστρέφει το μηχάνημα το αντίγραφο πηγαίνει στο τμήμα ασφάλειας και το μηχάνημα στην θέση του. Έτσι με αυτόν τον τρόπο ελέγχεται η μη απώλεια μηχανολογικού και λοιπού εξοπλισμού. Όταν κάποια μηχανήματα ή εξοπλισμός κριθούν άχρηστα τότε συντάσσεται το πρωτόκολλο καταστροφής τους, υπογράφεται από τον Οικονομικό Διευθυντή και τον Γενικό Διευθυντή και στη συνέχεια αυτός ο εξοπλισμός καταστρέφεται. Επειδή η καλή λειτουργία του εξοπλισμού επηρεάζει αφενός την ποιότητα των υπηρεσιών του ξενοδοχείου αφετέρου το κόστος και κατά συνέπεια την κερδοφορία πρέπει να παρακολουθούμε και να συντηρούμε προληπτικά τον εξοπλισμό έτσι ώστε να προλαβαίνουμε τις βλάβες. Η διεύθυνση αυτή συντάσσει τον δικό της προϋπολογισμό έτσι ώστε να παρακολουθεί το κόστος. Μέσω αυτού του προϋπολογισμού παρακολουθούνται ξεχωριστά τα εξής :

1. Κόστος μισθοδοσίας

- Μισθοί
- Υπερωρίες
- Έξτρα

2. Ενέργεια

- Ηλεκτρισμός
- Νερό

- Πετρέλαιο
- Αέριο

Άλλα έξοδα

- Καθαριότητας (Απολυμάνσεις , dry cleaning)
- Θέματα πυρασφάλειας
- Έξοδα για βαφές
- Ανταλλακτικά διαφόρων μηχανημάτων

Έξοδα συντηρήσεων που διακρίνονται σε

- Κτιριακά
- Κουρτίνες
- Ηλεκτρικά
- Πατώματα
- Ασανσέρ
- Έπιπλα
- Κήποι και εξωτερικοί χώροι
- Θέρμανσης
- Υδραυλικά
- Αυτοκίνητα
- Επικοινωνία
- Υγιεινής
- Πινακίδες και σήματα επικοινωνίας
- Στρώματα
- Πισίνα
- Τηλεοράσεις και συστήματα ήχου

- Διακόσμηση
- Λάμπες
- Διάφορα εργαλεία

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- ¹ Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, Το Μάνατζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1991, σελ.25
- ² Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Αριθμός φύλλου 557, τεύχος Β, 28.10.1987
- ³ Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, ό.π. σελ 25-26
- ⁴ Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, ό.π. σελ 33
- ⁵ Κ. Σάρλης Δ. Καραχοντζίτης, Ξενοδοχειακή Λογιστική, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1989, σελ 27
- ⁶ Κ. Σάρλης Δ. Καραχοντζίτης, ό.π σελ 28
- ⁷ Στέφανος Καραγιάννης, Οργάνωση και Λειτουργία του Ξενοδοχείου, εκδόσεις Έλλην, 1992, σελ. 25
- ⁸ Τάνια Καπίκη – Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, εκδόσεις IAS, Θεσσαλονίκη, 1992, σελ 17
- ⁹ Αθανάσιος Γ Μάρας, Έλεγχος Τιμολόγηση στις Επιχειρησιακές Επιχειρήσεις, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1997, σελ 16
- ¹⁰ Αθανάσιος Γ Μάρας, Οργάνωση τεχνική Εστιατορικών Μονάδων, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1997, σελ 29
- ¹¹ Αθανάσιος Γ Μάρας, ό.π σελ 46

¹² Αθανάσιος Γ Μάρας, ό.π σελ 30

¹³ Αθανάσιος Γ Μάρας, ό.π σελ 25

¹⁴ Αθανάσιος Γ Μάρας, ό.π σελ 99

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η Ξενοδοχειακή εταιρεία Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης

3.1. Ταυτότητα & ιστορία της εταιρείας

Η εταιρεία Ανώνυμη Ξενοδοχειακή Εταιρεία (ΑΞΕ.) Αστήρ ιδρύθηκε το 1951 από την τότε λειτουργούσα Τράπεζα Αθηνών. Το 1954 η τράπεζα Αθηνών εξαγοράσθηκε από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και μαζί με την τράπεζα περιήλθε στην ιδιοκτησία της Εθνικής και η περιουσία της ΑΞΕ ΑΣΤΗΡ. Η ξενοδοχειακή αυτή εταιρεία μετά από πολλά χρόνια επιτυχούς λειτουργίας στον κλάδο του τουρισμού κατόρθωσε, μέσα από εξαγορές και νέες επενδύσεις, έως το 1985 να λειτουργεί τις εξής εννέα (9) ξενοδοχειακές μονάδες:

- ✓ Αστέρας Βουλιαγμένης¹¹
- ✓ Αστέρας Γλυφάδας (Bungalows)
- ✓ Αστέρας Αθηνών
- ✓ Γαλήνη , Καμένα Βούρλα (με ιαματικά λουτρά)
- ✓ Ελούντα beach
- ✓ Αστέρας Κέρκυρας
- ✓ Αστήρ μοτέλ Αλεξανδρούπολης
- ✓ Grand Hotel (Ρόδος)
- ✓ Έλαφος – Ελαφίνα (Ρόδος)

Όλες οι μονάδες ήταν κατηγορίας πολυτελείας έχοντας το συγκριτικό πλεονέκτημα να βρίσκονται σε μοναδικά σημεία φυσικής ομορφιάς.

¹¹ Το 1964 υπήρχαν μόνο τα bungalows, το ξενοδοχείο Αρίων λειτούργησε το 1966, το ξενοδοχείο Ναυσικά λειτούργησε το 1979 και το ξενοδοχείο Αφροδίτη το έτος 1984.

Τα πρώτα σημάδια «κόπωσης» της εταιρείας φάνηκαν από το τέλος του έτους 1984. Η εταιρεία είχε αναπτυχθεί αρκετά χωρίς να έχει την κατάλληλη δομή (διοίκηση - συστήματα) για να την υποστηρίξει. Στη χρονική εκείνη στιγμή ίσως η εταιρεία θα έπρεπε να λάβει σημαντικές στρατηγικές και οργανωτικές αποφάσεις που για διάφορους ενδογενείς αλλά και εξωγενείς παράγοντες δεν ελήφθησαν. Θα μπορούσε να λεχθεί ότι ελήφθησαν ορισμένες αποφάσεις που θα έπρεπε να ληφθούν λαμβάνοντας περισσότερο υπόψη την πολυταραχότητα του εξωτερικού περιβάλλοντος, όπως πχ η αύξηση των κλινών με την έναρξη λειτουργίας του ξενοδοχείου Intercontinental και του Ledra Marriott παράλληλα δε το ξενοδοχείο «Αστέρας Αθηνών» δεν διέθετε μεγάλες αίθουσες συνεδριάσεων, δηλαδή σε μία στιγμή όπου το τουριστικό προϊόν της Αθήνας διαφοροποιούταν προς τον συνεδριακό κυρίως τουρισμό ο Αστέρας Αθηνών δεν μπορούσε να εισέλθει σε αυτή την αγορά εξαιτίας της υποδομής του. Το αποτέλεσμα ήταν το συγκεκριμένο ξενοδοχείο να μην παρουσιάσει κέρδη στα δέκα (10) χρόνια της λειτουργίας του. Λάθος στρατηγικές, χρηματοοικονομικά προβλήματα και μη επιθυμία από την Εθνική Τράπεζα να συνεχίσει να διατηρεί το σύνολο αυτών των ξενοδοχείων, οδήγησαν την διοίκηση της εταιρείας γύρω στο 1992 σταδιακά στα παρακάτω:

- ✓ Ρευστοποίηση του ξενοδοχείου «Αστέρας Αθηνών», πώληση του κτιρίου στο Υπουργείο εξωτερικών.
- ✓ Πώληση του ξενοδοχείου Ελούντα σε ξενοδοχειακή εταιρεία συμφερόντων Ν. Μαντωνανάκη
- ✓ Πώληση του ξενοδοχείου της Κέρκυρας στην Grecotel
- ✓ Ενοικίαση του ξενοδοχείου της Ρόδου σε εταιρεία συμφερόντων Κ. Μήτση

- ✓ Παραχώρηση του management του Αστήρ Βουλιαγμένης στην Conrad Hilton
- ✓ Ενοικίαση του συγκροτήματος bungalows της Γλυφάδας
- ✓ Καταγγελία μετά από ένα χρόνο της σύμβασης management του Αστέρα Βουλιαγμένης
- ✓ Ενοικίαση του ξενοδοχείου Γαλήνη στα Καμένα Βούρλα σε εταιρεία συμφερόντων Κ. Μήτση

Το 1997 αποφασίσθηκε ο διαχωρισμός όσων εταιρειών ευρίσκονταν εκείνη την στιγμή στην ιδιοκτησία της ΑΞΕ Αστήρ και δημιουργήθηκαν δύο εταιρείες. Μία holding, η οποία διαχειρίζεται όλες τις ενοικιασμένες μονάδες (Γλυφάδα – Καμένα Βούρλα – Ρόδος) τον Αστέρα Αλεξανδρούπολης και κάποια οικόπεδα ιδιοκτησίας της εταιρείας (Μύκονος, Ρόδος), και μία δεύτερη εταιρεία η οποία διαχειρίζεται μόνο το Αστήρ Βουλιαγμένης.

Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει τη νέα Εταιρική δομή του Ομίλου:



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1: ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΑΣΤΗΡ Α.Ξ.Ε

Το Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης βρίσκεται σε μοναδική παραθαλάσσια τοποθεσία 25 χμ από το κέντρο της Αθήνας, πολύ κοντά στο αεροδρόμιο του Ελληνικού, αλλά και σχετικά κοντά στο νέο αεροδρόμιο των Σπάτων. Στον χώρο λειτουργούν τρεις μονάδες το Αρίων: με 145 δωμάτια και 75 bungalows, το Ναυσικά με 161 δωμάτια και το Αφροδίτη με 165 δωμάτια.

Το μετοχικό κεφάλαιο απαρτίζεται από 35.500.000 μετοχές ονομαστικής αξίας 1000 δρχ εκάστη. Η εταιρεία, από τον Ιούλιο του 2000, έχει εισάγει το σύνολο των μετοχών της στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών.

Η αποστολή^{III} της ΑΞΕ ΑΣΤΗΡ ήταν η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε επιλεγμένους πελάτες υψηλού εισοδήματος στους τομείς ξενοδοχείας – ιαματικού τουρισμού – εκδηλώσεων. Το όραμα ήταν η επίτευξη και διατήρηση ηγεσίας στην ελληνική αγορά και η φιλοσοφία ήταν

- ✓ Συνεργασία
- ✓ Εντιμότητα
- ✓ Εργατικότητα
- ✓ Παραγωγικότητα
- ✓ Αμφίδρομη επικοινωνία
- ✓ Σεβασμός στην ιεραρχία
- ✓ Αξιοκρατία
- ✓ Επικέρδεια
- ✓ Ποιότητα
- ✓ Ηθική και υλική ανταμοιβή της προσπάθειας
- ✓ Σεβασμός στην προσωπικότητα
- ✓ Σεβασμός στο περιβάλλον

^{III} Το όραμα , η αποστολή και η φιλοσοφία είχαν προέλθει μέσα από ένα εργαστήριο (workshop) το 1991 όπου είχε λάβει μέρος η πλειοψηφία του προσωπικού

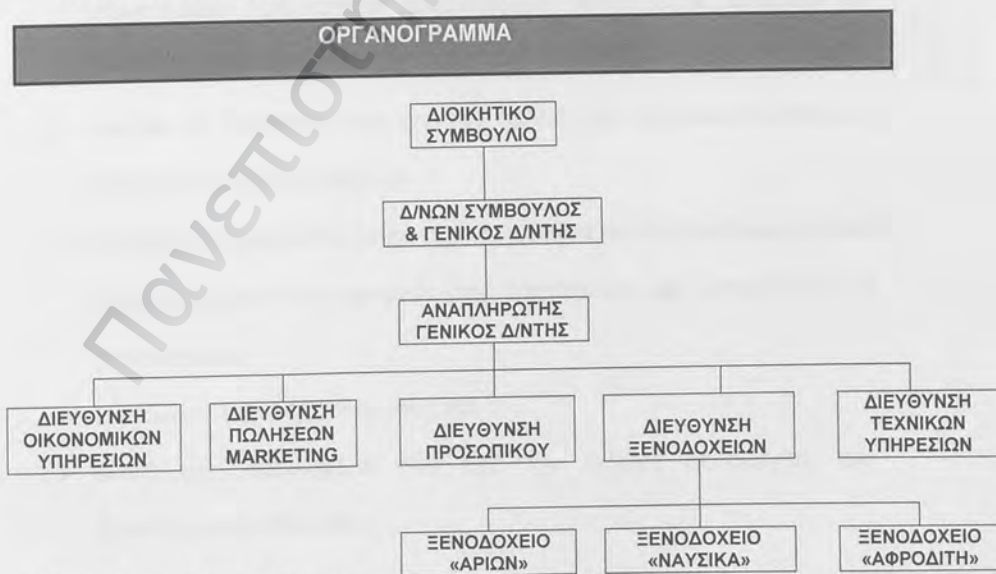
Σήμερα μεταξύ των εργαζομένων δεν είναι ξεκάθαρο το όραμα και η αποστολή της εταιρείας. Στο ενημερωτικό δελτίο για την εισαγωγή της εταιρείας στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών αναφέρεται ότι βασική στρατηγική της Εταιρείας αποτελεί η διατήρηση και η ενίσχυση του κύρους του ονόματος «Αστέρας Βουλιαγμένης». Στόχος είναι να εδραιωθεί περαιτέρω η ηγετική θέση της Εταιρείας στην ξενοδοχειακή αγορά και να συνεχίσει ο Αστέρας να αποτελεί την απόλυτη επιλογή της πλέον απαιτητικής πελατείας.

3.2 Το Εσωτερικό περιβάλλον της εταιρείας

3.2.1 Οργάνωση και Διοίκηση

Η οργάνωση του ξενοδοχείου παρουσιάζεται στον παρακάτω Πίνακα 3.1.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ



Πηγή : Ενημερωτικό δελτίο για τη εισαγωγή στο ΧΑΑ

Σύμφωνα με το οργανόγραμμα της εταιρείας στην κορυφή βρίσκεται η Γενική Συνέλευση των μετόχων. Το μεγαλύτερο μέρος των μετοχών (περίπου 80%) βρίσκεται στα χέρια της Εθνικής Τράπεζας, άρα η γενική συνέλευση αποτυπώνει την βούληση της εκάστοτε διοίκησης της Τραπεζής. Η Γενική Συνέλευση διορίζει το Διοικητικό Συμβούλιο, στο οποίο εθιμικά και όχι θεσμικά συνηθίζεται να μετέχει και κάποιος εκπρόσωπος των εργαζομένων. Πρόεδρος του ΔΣ είναι συνήθως ο εκάστοτε διοικητής της Εθνικής Τράπεζας ή κάποιος από τους υποδιοικητές. Τη θέση αυτή κατέχει σήμερα ο κος Θ. Πανταλάκης. Ακολουθως υπάρχει ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος ταυτίζεται με τον Γενικό Διευθυντή, θέση που σήμερα κατέχει ο κος Γ. Παπαγεωργίου. Υπάρχει ο αναπληρωτής γενικός Διευθυντής που έχει την ευθύνη της λειτουργίας (operation) της μονάδας.

Στη συνέχεια υπάρχουν οι εξής θέσεις :

- Οικονομικός Διευθυντής που έχει την ευθύνη του τμήματος Λογιστηρίου, Χρεωστικών λογαριασμών, Εσωτερικού Ελέγχου και Μηχανογράφησης.
- Διευθυντής Marketing που έχει την ευθύνη του τμήματος Πωλήσεων, Κρατήσεων και Εκδηλώσεων.
- Διευθυντής Προσωπικού που έχει την ευθύνη των Προσλήψεων καθώς επίσης θεμάτων που αφορούν στην Μισθοδοσία και Εκπαίδευση του προσωπικού.
- Διεύθυνση Τεχνικής Υπηρεσίας και
- Διεύθυνση Ξενοδοχείων που έχει την ευθύνη Λειτουργίας των Ξενοδοχειακών Μονάδων.

Η οργάνωση ακολουθεί μία παραδοσιακή λειτουργική δομή που δεν επιτρέπει να ακολουθεί δυναμικά τις εξελίξεις της αγοράς. Για παράδειγμα η μηχανογράφηση υπάγεται στον οικονομικό διευθυντή κάτι το οποίο συνέβαινε στις επιχειρήσεις την δεκαετία του 1980 όπου η αντίληψη και η λειτουργία της μηχανογράφησης ήταν κυρίως η εξοικονόμηση χρόνου από επαναλαμβανόμενες εργασίες. Σήμερα με την εξέλιξη της πληροφορικής επιβάλλεται αυτή να βρίσκεται στο επίπεδο της λήψης αποφάσεων.

Επιπλέον υπάρχουν επικαλύψεις αρμοδιοτήτων όπως το τμήμα εκδηλώσεων να ελέγχεται από δύο άτομα (Διευθυντή Marketing και Δ/ντη ξενοδοχείων).

Σημαντικά προβλήματα επικοινωνίας που οφείλονται επίσης στην διάρθρωση και στελέχωση της επιχείρησης.

Το στυλ διοίκησης είναι συγκεντρωτικό έτσι για οποιαδήποτε προμήθεια ανεξαρτήτως ύψους δαπάνης απαιτείται η έγκριση του Γενικού Δ/ντή και του Οικονομικού Δ/ντή. Δεν υπάρχει δηλαδή καμία ευελιξία με ύπαρξη ίσως προϋπολογισμού τον οποίον θα μπορούσαν να διαχειριστούν αυτόνομα οι προϊστάμενοι των τμημάτων (μέχρι κάποιο ύψος δαπανών). Αποτέλεσμα αυτού είναι να μειώνονται τα κίνητρα, να μην υπάρχει μεγάλη ευελιξία και να υπάρχουν καθυστερήσεις.

3.2.2 Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο ξενοδοχείο απασχολούνται 210 άτομα ως μόνιμο προσωπικό και 320 εποχικοί υπάλληλοι. Το εποχικό προσωπικό προσλαμβάνεται σταδιακά από

μέσα Απριλίου έως μέσα Μαΐου και απολύεται αρχές Οκτωβρίου, ανάλογα με τις πληρότητες των ξενοδοχείων. Εκτός του μόνιμου και εποχικού προσωπικού για την κάλυψη των αναγκών που αφορούν στις δεξιώσεις προσλαμβάνονται και έξτρα σερβιτόροι^{IV}. Το επίπεδο εκπαίδευσης του μόνιμου προσωπικού όπως αυτό παρουσιάζεται και στον Πίνακα 3.2 δείχνει ότι αυτό δεν είναι υψηλής μορφωτικής στάθμης. Συγκεκριμένα μόνο το 5,2% είναι Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης. Η εξήγηση είναι ότι το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού αποτελούν ειδικότητες που δεν απαιτούν κατ' ανάγκη υψηλό μορφωτικό επίπεδο (καμαριέρες, κηπουροί κλπ). Βέβαια σημαντικό μέρος του προσωπικού 152 από τα 210 άτομα έχουν κάποια τουριστική εκπαίδευση. Αυτή μπορεί να έχει αποκτηθεί είτε στις βασικές ΣΤΕ (Σχολές Τουριστικών Επαγγελματιών) είτε σε ΤΕΙ είτε σε σχολές εξωτερικού ^V(Ελβετία, Αμερική) είτε τέλος στις ταχύρυθμες σχολές των ΣΤΕ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Επίπεδο Εκπαίδευσης	Άτομα	Ποσοστό επί του συνόλου	Αθροιστική κατανομή	Αρ. Ατόμων με Τουριστική εκπαίδευση
Βασική	62	29,5%	62	33
Μέση	113	53,8%	175	95
Ανωτέρα	23	10,9%	198	22
Ανωτάτη	12	5,7%	210	2
Σύνολο	210			152

ΠΗΓΗ : Στοιχεία εταιρείας

^{IV} Αυτοί προσλαμβάνονται για μία ημέρα και αμείβονται με ημερομίσθιο

^V Υπάρχουν τέσσερις (4) απόφοιτοι Ελβετικών σχολών και ένας (1) από το Comell

Η εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων γίνεται κυρίως κατά την διάρκεια της εργασίας των (on the job training). Δεν υπάρχει ιδιαίτερο τμήμα εκπαίδευσης και τυχόν προγράμματα εκπαίδευσης υλοποιούνται μέσω της Δ/σης Προσωπικού. Επίσης δεν υπάρχει πολιτική καταγραφής των εκπαιδευτικών αναγκών και στη συνέχεια υλοποίηση της εκπαίδευσης. Η πολιτική εκπαίδευσης είναι αποσπασματική και συνήθως στηρίζεται στην εκμετάλλευση επιδοτούμενων προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του προγράμματος "0,45% του ΟΑΕΔ". Το προσωπικό είναι ελάχιστα υποκινημένο και δεν υπάρχει σύστημα αξιολόγησης.

3.2.3 Παραγόμενα Προϊόντα

3.2.3.1 Διαμονή

Το ξενοδοχείο προσφέρει υπηρεσίες διαμονής στα τρία κτίρια και στα 75 bungalows.



Το κτίριο Αρίων έχει ανακαινισθεί πλήρως την τελευταία τριετία και προσφέρει διαμονή σε 20 Penthouse, 15 σουίτες, 1 προεδρική σουίτα και 114 δίκλινα δωμάτια. Τα μισά εξ αυτών με θέα στην θάλασσα.

Το κτίριο Ναυσικά προσφέρει διαμονή σε εννέα (9) σουίτες, μία (1) προεδρική



σουίτα και 151 δίκλινα δωμάτια. Όλα τα δωμάτια με θέα προς την θάλασσα.



Το κτίριο Αφροδίτη προσφέρει διαμονή σε 165 δίκλινα δωμάτια τα οποία όλα έχουν θέα προς την θάλασσα.



Και τέλος υπάρχουν 75 bungalows που βρίσκονται επάνω σε ένα πευκόφυτο λόφο.

Όλα τα δωμάτια έχουν μπαλκόνια, ανεξάρτητο air condition, Pay TV, voice mail, mini bar ,safe box

3.2.3.2 Επισιτιστικά τμήματα

Η μονάδα λειτουργεί έξι (6) διαφορετικά εστιατόρια τα οποία προσφέρουν διαφοροποιημένο προϊόν. Το κάθε εστιατόριο δηλ. έχει διαφορετικό είδος κουζίνας πχ ιταλικό, ψησταριά, ψάρι κλπ

- ✓ Club House, το οποίο προσφέρει θαλασσινά είδη.
- ✓ Grill room, το οποίο προσφέρει γαλλική κουζίνα
- ✓ Il Tramonto, με ιταλική κουζίνα

- ✓ Κύματα, με μπουφέ από είδη ελληνικής κουζίνας
- ✓ Σπηλιά, με ελληνική κουζίνα
- ✓ Bar 37, για γεύμα με μη τυπική ενδυμασία και προσφέρει κυρίως είδη στη σχάρα.

Υπάρχουν επίσης τρία μπαρ καθώς επίσης τρία (3) lobby café και 4 αναψυκτήρια στις παραλίες.

Η διαδικασία παραγωγής έχει εκσυγχρονισθεί και όλος ο εξοπλισμός είναι καινούργιος. Ο Πίνακας 3.3 εμφανίζει την διάρθρωση των μικτών εσόδων από την ενοικίαση δωματίων και των υπηρεσιών εστίασης κατά τα έτη 1998 και 1999.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3
ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
(εμπεριέχονται ΦΠΑ και Δημοτικός φόρος)

	Έσοδα 1998	Έσοδα 1999
Δωμάτια	4.540.405.574	4.825.996.565
Τρόφιμα & Ποτά	3.112.331.566	3.398.857.473

Πηγή : Στοιχεία Εταιρείας

3.2.3.3 Συνέδρια – Εκδηλώσεις

Η μονάδα επίσης προσφέρει δυνατότητα συνεδριάσεων και εκδηλώσεων στις διάφορες αίθουσες που διαθέτει για το σκοπό αυτό. Υπάρχει δυνατότητα φιλοξενίας μικρών, και μεσαίων συνεδρίων. Η κατανομή των αιθουσών ανά κτίριο παρουσιάζεται στον πίνακα 3.4.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΙΘΟΥΣΩΝ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΑΝΑ ΚΤΙΡΙΟ

ΑΡΙΩΝ			
Διαμόρφωση αίθουσας			
Όνομασία χώρου	Κοκτεϊλ	Καθιστό	Μπουφέ
Banquet	250	240	200
Πήγασος	160	160	120
Banquet/ Αίθριο / Πήγασος	500	480	400
Banquet/Αίθριο /Πήγασος/ TV Room	550	540	450
Αίθουσα «Τρόπικαλ»	130	-	-
Αίθουσα «Τρόπικαλ» / Μπρίτζ / Βεράντα	300	-	200
Πήγασος / TV room / Βεράντα	250	240	180
Εστιατόριο «Γκριλ»	-	330	250
Εξωτερικός χώρος «Γκριλ»	400	350	300
Grill Room Indoor/Outdoor	850	850	700
Πήγασος/Banquet/Αίθριο			
Βεράντα / Κήπος	1000	850	650
ΑΦΡΟΔΙΤΗ			
Όνομασία χώρου	Κοκτεϊλ	Καθιστό	Μπουφέ
Αιγαίο-Foyer	350	200	150
Αίθουσα «Ήλιος»	80	80	60
Αίθουσα «Σπηλιά» εσωτερικός χώρος	-	300	200

Αίθουσα «Σπηλιά» εσωτερικός και εξωτερικός χώρος	-	450	350
Πισίνα	70	400	350
<u>ΝΑΥΣΙΚΑ</u>			
Ονομασία χώρου	Κοκτειλ	Καθιστό	Μπουφέ
Congress Hall	300	190	140
Foyer	200	150	100
Congress Hall + Foyer	700	500	400
Banquet Hall A'	80	60	-
Banquet Hall B'	80	60	-
Banquet Hall A' + B'	250	140	140
Πέργκολα	1500	500	400
Ιάσων	-	180	150
Αίθουσα "Κύματα" εσωτερικός χώρος	-	180	150
Αίθουσα "Κύματα" εσωτερικός και εξωτερικός χώρος	-	300	400
Πισίνα	2000	900	900

Πηγή: Στοιχεία από την ιστοσελίδα της Εταιρείας στο διαδίκτυο

Στα συνέδρια προσφέρονται εάν ζητηθούν οι εξής υπηρεσίες:

- ✓ γραμματειακή υποστήριξη
- ✓ Ταυτόχρονη μετάφραση
- ✓ Σύνδεση στο διαδίκτυο
- ✓ ISDN
- ✓ Teleconference

Ο συνεδριακός τουρισμός αντιπροσωπεύει για τον Αστέρα Βουλιαγμένης περίπου το 40% της πελατείας σε ετήσια βάση. Η ανάπτυξη του συνεδριακού τουρισμού συμβάλλει σημαντικά στην επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου καθώς αποτελεί μία από τις σημαντικότερες μορφές τουρισμού που έχει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης για τους χειμερινούς μήνες.

Ανά κατηγορία πελατείας τα κατειλημμένα δωμάτια εμφανίζονται στο Πίνακα

3.5

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

	1996		1997		1998		1999	
	Δωμάτια	Ποσοστό	Δωμάτια	Ποσοστό	Δωμάτια	Ποσοστό	Δωμάτια	Ποσοστό
Μεμονωμένοι	52.500	64,46%	51.878	55,38%	60.775	61,09%	59773	56,80%
Συνέδρια	28.946	35,54%	41.798	44,62%	38.703	38,91%	42.485	43,20%
Σύνολο	81.446	100,00%	93.676	100,00%	99.478	100,00%	102.136	100,00%

ΠΗΓΗ Ενημερωτικό Δελτίο για την εισαγωγή στο Χ.Α.Α.

3.2.3.4 Λοιπές υπηρεσίες

Τέλος η μονάδα προσφέρει τη δυνατότητα χρησιμοποίησης των εγκαταστάσεων της από άτομα εκτός του ξενοδοχειακού συγκροτήματος έναντι εισιτηρίου. Υπάρχουν τρεις ανοικτές πισίνες και μία κλειστή (θερμαινόμενη). Διαμορφώνονται προγράμματα απασχόλησης για παιδιά, καθώς επίσης διοργανώνονται διάφορες εκδηλώσεις και για μεγάλους.

Η μονάδα έχει παραχωρήσει έναντι ενοικίου τις παρακάτω υπηρεσίες σε τρίτους.

- ✓ Γυμναστήριο

✓ Θαλάσσια σπορ

✓ Γήπεδο τένις

3.2.4 Μάρκετινγκ - Εμπορική δραστηριότητα

Η Τοποθεσία είναι μοναδική για τον νομό Αττικής και δίνει ένα ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα στην ξενοδοχειακή μονάδα του Αστέρα Βουλιαγμένης, έναντι των υπολοίπων ξενοδοχείων. Βρίσκεται σε σημείο σχετικά κοντά στο κέντρο της Αθήνας, αλλά παράλληλα μπορεί να θεωρηθεί και ως τόπος διακοπών. Η απόσταση από το νέο αεροδρόμιο στα Σπάτα είναι σχετικά μικρή.

Η τιμή δωματίου διαφοροποιείται ανάλογα με το κτίριο τον τύπο του δωματίου και την περίοδο (υψηλή, μέση, χαμηλή). Επιπλέον υπάρχει διαφοροποίηση ανάλογο με το είδος της πελατείας

- Τιμές καταλόγου^{VI} (μεμονωμένοι)
- Τιμές allotment, για περιπτώσεις συμβολαίων με πρακτορεία.
- Τιμές γκρουπ,

οι τιμές για ομαδικές κρατήσεις φθάνουν συνήθως μέχρι 30% λιγότερο από τις τιμές που εμφανίζονται στους καταλόγους. Η μέση τιμή δωματίου κατά το 1999 διαμορφώθηκε στις 47.329 έναντι 45.642 που ήταν το 1998^{VII}. Αυτή η μέση τιμή θεωρείται αρκετά υψηλή, εάν συγκριθεί με τα υπόλοιπα ξενοδοχεία των Αθηνών όπως άλλωστε φαίνεται και από τον Πίνακα 3.11 .

^{VI} Οι τιμές που δηλώνονται στον ΕΟΤ

^{VII} Συμπεριλαμβάνεται Δημοτικός φόρος 2% και ΦΠΑ 8%

Αντίστοιχα διαμορφώνονται και οι τιμές στα επισιτιστικά τμήματα όπου υπάρχουν οι τιμές καταλόγου αλλά διαφοροποιούνται μέσα από την σύνθεση διαφόρων μενού στις περιπτώσεις εκδηλώσεων(γάμων, banquet, κ.α.)

Η προώθηση των πωλήσεων γίνεται μέσα από συμμετοχή σε όλες τις μεγάλες εκθέσεις του κόσμου. Υπάρχει πολιτική προώθησης σε νέες αγορές πχ Κίνα. Γίνονται συνεργασίες με μεγάλα πρακτορεία που διακινούν μεμονωμένους και επιχειρησιακούς (corporate) πελάτες. Υπάρχει online σύνδεση με συστήματα κρατήσεων (CRS) όπως Galileo, Sabre, Amadeus και Worldspan καθώς επίσης και ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο^{VIII} μέσω της οποίας μπορεί κάποιος να πραγματοποιήσει κράτηση, όχι όμως σε πραγματικό χρόνο (real time). Υπάρχει δημιουργία ειδικών πακέτων για την τοπική, αλλά και τη διεθνή αγορά όπως:

- ✓ Χριστούγεννα
- ✓ Πρωτοχρονιά
- ✓ Πάσχα
- ✓ Αγίου Βαλεντίνου
- ✓ Απόκριες κ.α.

Η προώθηση αυτών των πακέτων γίνεται με direct mail, διαφήμιση από το ραδιόφωνο και καταχωρήσεις σε περιοδικά και εφημερίδες.

Η πολιτική του μάρκετινγκ στοχεύει καταρχήν σε επιλεγμένες γεωγραφικές περιοχές και στη συνέχεια ανάλογα την περίοδο σε επιχειρηματικό τουρισμό ή αναψυχής (leisure). Αυτή αποτυπώνεται στο marketing plan που συντάσσεται

^{VIII} Η ηλεκτρονική διεύθυνση στο διαδίκτυο είναι www.astir.gr

για κάθε χρόνο. Η τμηματοποίηση της αγοράς με κριτήριο την γεωγραφική περιοχή παρουσιάζεται στον πίνακα 3.6.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6
ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ ΑΤΟΜΩΝ/ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 1998 -1999 ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Χώρα	1999		1998		1998	
	Διανυκτερεύσεις Δωματίων	% Ατόμων	Διανυκτερεύσεις Ατόμων	%	Διανυκτερεύσεις Δωματίων	Διανυκτερεύσεις Ατόμων
Αυστραλία	801	0.79	1.136	0.78	555	777
Αυστρία	2.539	2.49	3.220	2.20	1.271	1.638
Κάτω Χώρες	3.297	3.24	5.065	3.46	2.160	3.024
Κίνα	883	0.87	1.194	0.82	1.811	2.584
Κύπρος	434	0.43	589	0.40	474	686
Αίγυπτος	617	0.61	970	0.66	700	997
Γαλλία	8.915	8.75	668	7.29	5.520	7.317
Γερμανία	9.194	9.02	1.565	7.90	5.712	8.073
Μεγ.Βρετανία	14.216	13.95	8.937	12.93	2.763	7.796
Ελλάδα	21.996	21.58	7.489	25.60	12	3.954
Ισραήλ	525	0.52	772	0.53	944	1.534
Ιταλία	3.721	3.65	5.304	3.62	3.883	5.805
Ιαπωνία	845	0.83	1.202	0.82	842	1.206
CIS countries (ΚΑΚ)	253	0.25	412	0.28	35	62
Υπόλοιπη Αφρική	817	0.80	1.180	0.81	990	1.357
Νότια Αμερική	854	0.84	1.349	0.92	1.810	2.449
Υπόλοιπη Ασία	4.019	3.94	4.746	3.24	7.186	8.523
Υπόλοιπη Ευρώπη	7.000	6.87	9.770	6.67	3.700	5.315
Ρωσσία	4.092	4.02	6.885	4.70	5.112	8.816
Αραβικές χώρες	1.179	1.16	1.937	1.32	1.444	2.474
Ισπανία/Πορτογαλία	1.346	1.32	1.872	1.28	1.285	1.711
Σκανδιναβία	3.033	2.98	4.263	2.91	1.656	2.225
Νότιος Αφρική	246	0.24	326	0.22	1.892	2.704
Τουρκία	509	0.50	666	0.45	513	622
Η.Π.Α.	8.900	8.73	2.963	8.85	484	6.590
Λοιπές χώρες	1.674	1.64	1.946	1.33	2.009	2.176
Σύνολα	101.905	100	146.426	100	94.763	140.415

Πηγή : Στοιχεία εταιρείας

Η ανάλυση της αγοράς για το έτος 1999 ανά κατηγορία πελατείας παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.7

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.7
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΩΝ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ
ΠΕΛΛΑΤΕΙΑΣ

Τμήμα Αγοράς	Στατιστικά	Σύνολα 1999
Αεροπορικές εταιρείες	Διανυκτερεύσεις	11.782
	Έσοδα από διανυκτερεύσεις	279.066.500
	Μέση τιμή δωματίου	23.686
	Έσοδα από επισιτιστικά	47.574.049
	Συνολικά έσοδα	332.226.562
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	12.503
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	26.572
	Αφίξεις δωματίων	8.171
Φιλοξενίες	Διανυκτερεύσεις	667
	Έσοδα από διανυκτερεύσεις	2.171.000
	Μέση τιμή δωματίου	3.255
	Έσοδα από επισιτιστικά	184.942.905
	Συνολικά έσοδα	187.941.763
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	1.039
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	180.887
	Αφίξεις δωματίων	366
Εταιρείες	Διανυκτερεύσεις	12.098
	Έσοδα από διανυκτερεύσεις	687.894.325
	Μέση τιμή δωματίου	56.860
	Έσοδα από επισιτιστικά	412.131.955
	Συνολικά έσοδα	1.156.297.351
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	17.320
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	66.761
	Αφίξεις δωματίων	4.573
Τουρισμός κινήτρων	Διανυκτερεύσεις	259
	Έσοδα από διανυκτερεύσεις	10.683.000
	Μέση τιμή δωματίου	41.247
	Έσοδα από επισιτιστικά	6.525.630
	Συνολικά έσοδα	17.695.730
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	427
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	41.442
	Αφίξεις δωματίων	110
Μεμονωμένοι (Executives)	Διανυκτερεύσεις	21.086

	Έσοδα από διανυκτερεύσεις	1.459.805.303
	Μέση τιμή δωματίου	69.231
	Έσοδα από επισιτιστικά	717.600.733
	Συνολικά έσοδα	2.270.513.031
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	36.238
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	62.656
	Αφίξεις δωματίων	6.434
Ομαδικά γκρουπ αναψυχής (Leisure groups)	Διανυκτερεύσεις	915
	Έσοδα από Διανυκτερεύσεις	45.765.500
	Μέση τιμή δωματίου	50.017
	Έσοδα από επισιτιστικά	24.909.680
	Συνολικά έσοδα	72.252.458
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	1.575
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	45.875
	Αφίξεις δωματίων	445
Πακέτα αναψυχής	Διανυκτερεύσεις	3.908
	Έσοδα από Διανυκτερεύσεις	127.421.800
	Μέση τιμή δωματίου	32.605
	Έσοδα από επισιτιστικά	77.823.396
	Συνολικά έσοδα	210.301.330
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	6.376
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	32.983
	Αφίξεις δωματίων	493
Συνέδρια	Διανυκτερεύσεις	37.133
	Έσοδα από Διανυκτερεύσεις	1.491.538.538
	Μέση τιμή δωματίου	40.167
	Έσοδα από επισιτιστικά	1.110.829.339
	Συνολικά έσοδα	2.752.525.277
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	48.762
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	56.448
	Αφίξεις δωματίων	11.416
Permanent Interfaces	Διανυκτερεύσεις	0
	Έσοδα από Διανυκτερεύσεις	66.000
	Μέση τιμή δωματίου	0
	Έσοδα από επισιτιστικά	354.614.420
	Συνολικά έσοδα	842.164.658
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	0
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	0
	Αφίξεις δωματίων	0

Πακέτα	Διανυκτερεύσεις	0
	Έσοδα από Διανυκτερεύσεις	0
	Μέση τιμή δωματίου	0
	Έσοδα από επισιτιστικά	20.000
	Συνολικά έσοδα	20.000
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	0
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	0
	Αφίξεις δωματίων	0
Trade	Διανυκτερεύσεις	426
	Έσοδα από Διανυκτερεύσεις	16.385.750
	Μέση τιμή δωματίου	38.464
	Έσοδα από επισιτιστικά	13.692.100
	Συνολικά έσοδα	32.321.620
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	564
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	57.308
	Αφίξεις δωματίων	189
Wholesale	Διανυκτερεύσεις	5.123
	Έσοδα από Διανυκτερεύσεις	239.091.650
	Μέση τιμή δωματίου	46.670
	Έσοδα από επισιτιστικά	114.328.742
	Συνολικά έσοδα	363.749.629
	Διανυκτερεύσεις ατόμων	9.352
	Μέση κατανάλωση ανά άτομο	38.895
	Αφίξεις δωματίων	1.034

Πηγή : Στοιχεία εταιρείας

Η πληρότητα των δωματίων παρουσιάζεται στον πίνακα 3.8 όπου φαίνεται η αύξηση των διαθέσιμων δωματίων σε σχέση με το σύνολο των δωματίων του Συγκροτήματος καθώς και η αύξηση της πληρότητας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8
ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΕΙΛΗΜΜΕΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΤΗΝ
ΤΕΤΡΑΕΤΙΑ 1996 - 1999

	1996	1997	1998	1999
Σύνολο Δωματίων	202.032	201.480	201.480	201.480
Διαθέσιμα Δωμάτια	126.732	130.689	133.812	140.471
Ποσοστό Διαθεσίμων Δωματίων στο Σύνολο των Δωματίων	62,7%	64,9%	66,4%	69,7%

ΠΗΓΗ : Στοιχεία εταιρείας

- (1) Το σύνολο των δωματίων αντιπροσωπεύει τον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων των τριών ξενοδοχείων και των καμπανών σε περίπτωση που παραμείνουν ανοικτά ολόκληρο το χρόνο.
- (2) Ο αριθμός των διαθέσιμων δωματίων αντιπροσωπεύει τον πραγματικό αριθμό των δωματίων που είναι διαθέσιμα κατά τη διάρκεια του χρόνου με βάση το χρόνο λειτουργίας των τριών ξενοδοχείων και των καμπανών.

3.2.5 Χρηματοοικονομική Ανάλυση

Η χρηματοοικονομική ανάλυση της εταιρείας θα γίνει κυρίως μέσα από την ανάλυση δεικτών. Οι αριθμοδείκτες από μόνοι τους παρουσιάζουν μικρή χρησιμότητα αν δεν συσχετισθούν με όμοιους προηγούμενων χρήσεων ή με αντίστοιχους ομοειδών επιχειρήσεων ή του κλάδου γενικά. Η ανάλυση με αριθμοδείκτες προηγούμενων χρήσεων παρουσιάζει το πρόβλημα ότι οι δημοσιευμένοι ισολογισμοί του ξενοδοχείου Αστήρ Βουλιαγμένης δεν εκφράζουν όμοια μεγέθη. Όπως προαναφέρθηκε το Αστήρ Βουλιαγμένης απετέλεσε από το 1999 ανεξάρτητη εταιρεία, ενώ οι προηγούμενοι ισολογισμοί περιείχαν στοιχεία από όλα τα ξενοδοχεία τα οποία είχε στην κατοχή της μέχρι τότε. Παρόλα αυτά κάποια στοιχεία είναι διαθέσιμα, όπως

παρουσιάζονται και στα Παραρτήματα 6 και 7, από το λογιστήριο του ξενοδοχείου όπως έσοδα κ.α. Έτσι θα περιορισθούμε κυρίως στην ανάλυση των δεικτών σε σχέση με άλλα ομοειδή ξενοδοχεία ή στοιχεία του κλάδου με βάση τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.9
ΔΕΙΚΤΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΑΘΗΝΩΝ
(οικονομική χρήση 1999)

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΑΣΤΕΡΑΣ	ΧΑΝΔΡΗΣ	INTERCONTINENTAL	ΙΟΝΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ
Δανειακής επιβάρυνσης	0,018	1,44	0,6	0,66
Εντάσεως παγίων	89,7%			
Γενικής ρευστότητας	1,2	0,33	0,6	2,45
Περιθωρίου καθαρού κέρδους	15,2%	1,87%	2,75%	21,35%
Αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων (ROE)	3,9%	3,22%	3,81%	7,74%

Πηγή : ICAP και στοιχεία εταιρείας

Τα καθαρά κέρδη πρό φόρων της χρήσεως 1999 ανήλθαν στο 1.2 δις. Είναι τα υψηλότερα εάν αυτά συγκριθούν με τα αντίστοιχα ξενοδοχεία των Αθηνών. Όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα 3.9 ο δείκτης δανειακής επιβάρυνσης (Ξένα / ίδια κεφάλαια) είναι 0,018 ο οποίος είναι ιδιαίτερα χαμηλός, πχ του ξενοδοχείου Intercontinental για τη χρήση 1999 ήταν 0,6 της Ιονικής Ξενοδοχειακής 0,66 και του Χανδρή 1,44. Όταν ο δείκτης είναι μεγαλύτερος της μονάδας δείχνει κάποιο κίνδυνο.

Ο δείκτης εντάσεως παγίων (πάγια/σύνολο ενεργητικού) είναι 89,7%. Αυτό δεν είναι σπάνιο για ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις που απαιτούν υψηλές επενδύσεις παγίων.

Ο δείκτης γενικής ρευστότητας (current ratio) δηλ (κυκλοφορούν + διαθέσιμα / βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις) είναι 1,2, ο οποίος δείχνει ότι δεν υπάρχει ιδιαίτερο πρόβλημα κάλυψης των βραχυπροθέσμων απαιτήσεων. Συγκρινόμενος (Πίνακας 3.9) δε με τον αντίστοιχο του Intercontinental που είναι 0,6 του Χανδρής^{IX} 0,33 και της Ιονικής ξενοδοχειακής που είναι 2,45, εμφανίζει την καλή κατάσταση του Αστήρα. Η σχέση μισθοδοσίας προσωπικού προς πωλήσεις είναι 44,2%, η οποία είναι από τις υψηλότερες του κλάδου. Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι πρέπει να κυμαίνεται μεταξύ 30 – 35%. Ο δείκτης φερεγγυότητας (υποχρεώσεις/ενεργητικό) είναι 9,3% ο οποίος είναι επίσης πολύ καλός. Ο δείκτης περιθωρίου καθαρού κέρδους (καθαρό κέρδος/κύκλο εργασιών) είναι 15,2%, συγκρινόμενος δε με του κλάδου είναι μέτριος. Ειδικά για το Intercontinental είναι 2,75%, για το Χανδρής είναι 1,87% και για την Ιονική Ξενοδοχειακή 21,35%. Ο δείκτης αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων (ROE) είναι 3,9%, μάλλον χαμηλός σε σχέση με το 7,74% της Ιονικής ξενοδοχειακής αλλά κοντά σε Χανδρής 3,22% και Intercontinental 3,81%.

3.3 Άμεσο Περιβάλλον

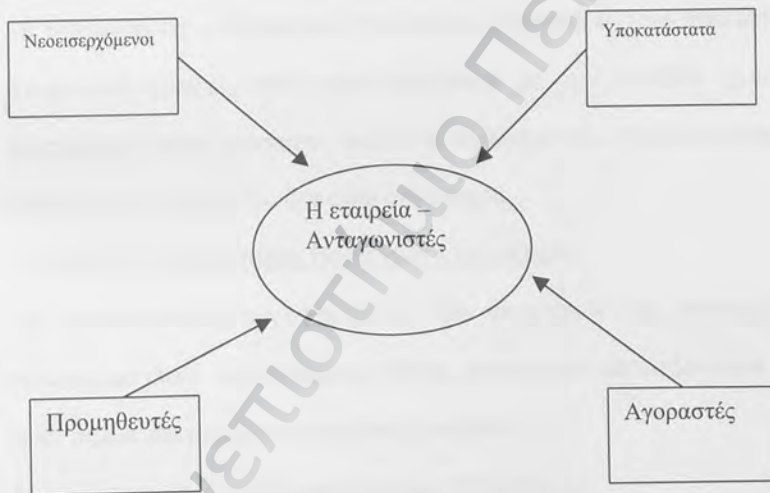
Ο ξενοδοχειακός τομέας είναι ανερχόμενος στην Ελλάδα. Ενόψει δε των Ολυμπιακών αγώνων πρόκειται να δοθούν άδειες ώστε να ιδρυθούν και άλλες ξενοδοχειακές μονάδες κατηγορίας πολυτελείας, με αποτέλεσμα μακροπρόθεσμα να ενταθεί ο ανταγωνισμός. Ο κύριος μέτοχος του Αστήρα

^{IX} Τα στοιχεία του ξενοδοχείου Χανδρής είναι από την χρήση 1998

είναι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η οποία επηρεάζει καθοριστικά την πορεία του Ξενοδοχείου. Οι εργαζόμενοι του Αστέρα έχουν ισχυρό σωματείο και ασκούν επιρροή στην λειτουργία της μονάδος. Τέλος, η ξενοδοχειακή μονάδα του Αστέρα δεν έχει προβλήματα με τους πιστωτές της ούτε με τον Δήμο της Βουλιαγμένης.

Σύμφωνα με το υπόδειγμα του Porter, η φύση και ο ανταγωνισμός που αντιμετωπίζει κάθε επιχείρηση στην αγορά εξαρτώνται από ορισμένους παράγοντες. Στο υπόδειγμα αυτό (Διάγραμμα 3.2) υπάρχουν πέντε (5) δυνάμεις ανταγωνισμού. **Η απειλή από νεοεισερχόμενους** καθότι οι νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις σε ένα κλάδο αυξάνουν την προσφορά των προϊόντων και επιπλέον επιδιώκουν να κατακτήσουν ένα ικανοποιητικό μερίδιο αγοράς, παράγοντες όπως οι οικονομίες κλίμακας, οι απαιτήσεις σε κεφάλαια για την είσοδο και η διαφοροποίηση του προϊόντος, λειτουργούν ως φραγμοί για την είσοδο νέων επιχειρήσεων στην αγορά. **Η διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών** όταν ο βαθμός συγκέντρωσης των αγοραστών είναι υψηλός και ο όγκος των αγορών που πραγματοποιούν είναι μεγάλος ή όταν υπάρχουν πολλές εναλλακτικές πηγές προμηθείας καθότι μπορούν να επιδράσουν σημαντικά στην διαμόρφωση της τιμής. **Η διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών** οι οποίοι μπορούν να απειλήσουν με αύξηση των τιμών ή μείωση της ποιότητας των προσφερόμενων υλικών, προϊόντων ή υπηρεσιών, όταν δεν υπάρχουν στους αγοραστές εναλλακτικές πηγές εφοδιασμού ή όταν ο βαθμός συγκέντρωσης των προμηθευτών είναι μεγάλος και ο όγκος των πωλήσεων σε κάθε αγοραστή μικρός σε σχέση με το ολικό μέγεθος της αγοράς ή όταν η

επιχείρηση αντιμετωπίζει υψηλό κόστος μετακίνησης (switching cost) σε άλλους προμηθευτές. Με αποτέλεσμα οι δύο αυτές δυνάμεις (αγοραστές – προμηθευτές) να επηρεάζουν το περιθώριο κέρδους της επιχείρησης. Τα **υποκατάστατα** προϊόντα, των οποίων η ύπαρξη περιορίζει τη δυνατότητα επίτευξης υψηλών κερδών θέτοντας ανώτερα όρια στις τιμές που η επιχείρηση θα μπορούσε να καθορίσει. Η **ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ των υφιστάμενων επιχειρήσεων**, η οποία όταν είναι μεγάλη οδηγεί όλο τον κλάδο στο σύνολό του σε απώλεια κερδών καθώς οι ανταγωνιστές ανταγωνίζονται για την απόκτηση κάποιου πλεονεκτήματος.



Διάγραμμα 3.2 ΤΟ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ PORTER

Το Ανταγωνιστικό περιβάλλον του Αστήρα Βουλιαγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα του Porter αναλύεται βάσει των παρακάτω δυνάμεων:

1. Απειλής από Νεοεισερχόμενους στον κλάδο

Το νεοεισερχόμενο Ξενοδοχείο Πολυτελείας Grand Resort στο Λαγονήσι το οποίο πρόκειται σύντομα να λειτουργήσει αποτελεί μία απειλή για τον Αστέρα της Βουλιαγμένης καθότι θα επιχειρήσει να κατακτήσει ένα σημαντικό μερίδιο αγοράς. Επίσης κίνδυνος αποτελεί η αναμενόμενη απελευθέρωση της περιοχής της Αττικής από το καθεστώς «τουριστικού κορεσμού» στο οποίο υπόκειται που θα έχει ως συνέπεια τη δημιουργία πολλών κλινών σε ξενοδοχεία πολυτελείας.

2. Διαπραγματευτική Δύναμη Αγοραστών

Οι πελάτες του Αστέρα έχουν μικρή διαπραγματευτική ικανότητα.

3. Διαπραγματευτική Δύναμη Προμηθευτών

Οι προμηθευτές - ενδιάμεσοι του Αστέρα, δηλαδή οι Tour operators και τα Τουριστικά γραφεία που συναλλάσσονται με την μονάδα έχουν μέτρια διαπραγματευτική ικανότητα, καθότι οι πωλήσεις που πραγματοποιεί ο κάθε προμηθευτής μόνος του δεν είναι σημαντικές

4. Απειλή Υποκατάστατων Προϊόντων / Υπηρεσιών

Τα Υποκατάστατα των προϊόντων και υπηρεσιών του Αστέρα είναι τα κρουαζιερόπλοια, ενοικιαζόμενες βίλλες, ανεξάρτητα εστιατόρια κλπ τα οποία είναι πολλά και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες.

5. Ανταγωνισμός μεταξύ υφιστάμενων Επιχειρήσεων

Ο Ανταγωνισμός είναι ολιγοπωλιακού χαρακτήρα. Ο βαθμός ανταγωνιστικότητας είναι ισχυρός μεταξύ των Ξενοδοχείων του Hilton, του Intercontinental και του Αστέρα, αλλά όπως συμβαίνει γενικά στις καταστάσεις ολιγοπωλιακού ανταγωνισμού, υπάρχει μία αμοιβαία αλληλεξάρτηση μεταξύ τους.

3.4. Σύγκριση με τον Ανταγωνισμό

3.4.1 Μέγεθος

Τα μεγάλα ξενοδοχεία πολυτελείας των Αθηνών θεωρείται ότι ανταγωνίζονται τον Αστέρα μόνο όσον αφορά τον τουρισμό των συνεδρίων και τους πελάτες που ταξιδεύουν για επιχειρηματικούς λόγους.

Τα ξενοδοχεία αυτά είναι τα εξής:

- Athenaeum Intercontinental (Αθήναιον Α.Ε.)
- Athens Hilton (Ιονική Ξενοδοχειακά Επιχειρήσεις Α.Ε.)
- Μεγάλη Βρετανία (Λάμψα Α.Ε. Ελληνικών Ξενοδοχείων)
- Ledra Marriott (ΑΣΤΥ Α.Ξ. & Τ.Ε.)
- Athens Plaza (ΒΑΡΝΙΜΑ Α.Ε.) (όσον αφορά πελάτες που ταξιδεύουν για επιχειρηματικούς λόγους)

Τα βασικά Οικονομικά μεγέθη των παραπάνω ανταγωνιστριών εταιρειών του έτους 1998 αναλύονται στον παρακάτω πίνακα 3.10:

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.10
ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΡΙΩΝ ΠΡΟΣ
ΤΟΝ ΑΣΤΕΡΑ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓ/ΚΟΥ 1998	ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 1998	ΚΑΘ.ΚΕΡΔΗ (ΖΗΜΙΕΣ) 1998
Αθήναιον Α.Ε.)	11.558.243	9.545.041	15.766
Ιονική Ξενοδ/καί Επιχειρήσεις Α.Ε.	24.532.730	4.742.298	502.618
Λάμψα Α.Ε. Ελλην. Ξεν/χείων	6.583.859	5.256.625	207.626
ΑΣΤΥ Α.Ξ. & Τ.Ε.)	5.026.090	4.905.574	157.716
ΒΑΡΝΙΜΑ Α.Ε.)	4.103.512	1.811.399	(326.982)

Πηγή : ICAP Ελληνικός Οικονομικός Οδηγός 2000 - ποσά σε χιλ.δρχ.

Μεταξύ των πιο πάνω ξενοδοχείων ο Αστήρας, όπως παρουσιάζεται και στον Πίνακα 3.11, διαθέτει το 17% περίπου των διαθέσιμων δωματίων ενώ το μερίδιό του από πλευράς κατειλημμένων δωματίων ανέρχεται σε 17,4%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.11
ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ 5 ΑΣΤΕΡΩΝ ΠΕΡΙΟΧΗΣ
ΑΤΤΙΚΗΣ

	1996			1997			1998		
	ΑΣΤΕΡΑΣ	ΞΕΝ. 5*	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΣΤΕΡΑΣ	ΞΕΝ. 5*	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΣΤΕΡΑΣ	ΞΕΝ. 5*	ΣΥΝΟΛΟ
Διαθέσιμα	126.732	660.996	787.728	130.689	649.548	780.237	133.812	649.548	783.360
Μερίδιο Αγοράς %	16,1	83,9	100,0	16,7	83,2	100,0	17,0	83,0	100,0
Κατειλημμένα	81.446	473.146	554.592	93.676	468.367	562.043	99.478	473.568	573.046
Μερίδιο Αγοράς %	14,7	85,3	100,0	16,7	83,2	100,0	17,4	82,6	100,0
% Πληρότητ.	64,5	71,600	70,4	71,7	72,1	72,0	74,3	72,9	73,1
Δείκτης Πληρότ.	0,920	1,020	1,000	0,995	1,001	1,000	1,020	0,997	1,000
Μέση Τιμή Ενοικίων	34.382	28.737	29.566	34.080	33.108	33.270	40.888	38.560	38.958
Δείκτης Μέσης Τιμής	1,160	0,970	1,000	1,020	0,990	1,000	1,050	0,990	1,000

	1999		
	ΑΣΤΕΡΑΣ	ΞΕΝ. 5*	ΣΥΝΟΛΟ
Διαθέσιμα	140.471	659.190	800.661
Μερίδιο Αγοράς %	17,6	82,4	100,0
Κατειλημμένα	102.136	450.436	552.572
Μερίδιο Αγοράς %	18,5	81,5	100,0
% Πληρότητ.	72,71	68,33	69,0
Δείκτης Πληρότ.	1,05	0,99	1,00
Μέση Τιμή Ενοικίων	42.467	41.216	41.447
Δείκτης Μέσης Τιμής	1,02	0,99	1,00

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΠΙΝΑΚΑ : ΞΕΝ. 5* = ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 5 ΑΣΤΕΡΩΝ

Πηγή : Στοιχεία της Εταιρείας

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα 3.11 τα κατειλημμένα δωμάτια της ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ Α.Ε.Ε. αυξήθηκαν το 1999 σε σχέση με το 1998 κατά 2,7% ενώ κατά μέσο όρο τα ανταγωνιστικά ξενοδοχεία πολυτελείας της Αθήνας παρουσίασαν την ίδια περίοδο μείωση της τάξης του 5%. Η μέση τιμή των ενοικίων κατά το 1998 αυξήθηκε κατά 20% σε σχέση με το 1997 ενώ το αντίστοιχο μέσο ποσοστό αύξησης των 5 ανταγωνιστικών ξενοδοχείων ήταν 16,5% κατά την ίδια περίοδο.

3.4.2 Εμπορικό Δίκτυο

Οι τρεις ξενοδοχειακές μονάδες έχουν οργανωμένο εμπορικό δίκτυο. Οι κρατήσεις γίνονται μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος κρατήσεων είτε μέσω τουριστικών γραφείων είτε απευθείας με τους μεμονωμένους πελάτες. Οι μεμονωμένοι πελάτες χρησιμοποιούν είτε τις υπηρεσίες του Διαδικτύου είτε άλλα μέσα προς διεξαγωγή της κράτησης. Το τμήμα των πωλήσεων δραστηριοποιείται στην παγκόσμια γεωγραφική αγορά, προσελκύοντας επαγγελματικές δραστηριότητες και αναψυχής.

3.4.3 Εύρος Προϊόντων

Οι τρεις ξενοδοχειακές μονάδες παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Το εύρος των προϊόντων ανταποκρίνεται πλήρως στην κατηγορία στην οποία ανήκουν. Ως ξενοδοχεία πολυτελείας και έχοντας τις εγκαταστάσεις τους στην πρωτεύουσα της χώρας απευθύνονται κατά κύριο λόγο σε επαγγελματίες και στη συνέχεια σε πελάτες που ταξιδεύουν για λόγους αναψυχής. Διαθέτουν δωμάτια για επαγγελματίες με όλο τον απαιτούμενο εξοπλισμό, όπως για παράδειγμα ειδική καρέκλα, τραπέζι εργασίας, modem, δύο τηλεφωνικές γραμμές για ευχέρεια σύνδεσης με το Διαδίκτυο κ.α. Διαθέτουν επίσης πληθώρα αιθουσών συνεδρίων, συναντήσεων και γενικότερα εκδηλώσεων. Παροχές όπως πισίνα, ενοικίαση λιμουζίνας, σάουνα, ιατρική περίθαλψη, baby sitting, voice mail, health club, ειδικά πακέτα για Σαββατοκύριακα κ.α. υπάρχουν και στις τρεις μονάδες.

Το συγκρότημα του Astir Palace Hotel διαφέρει με τις διεθνείς αλυσίδες ξενοδοχείων Hilton και το Intercontinental στα εξής:

- Αποτελείται από τρεις ξενοδοχειακές μονάδες:
 - Nafsika Hotel
 - Arion Hotel
 - Aphrodite Hotel και Bungalows
- Όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες είναι και τύπου Resort.
- Είναι εγκατεστημένο σε προνομιούχα τοποθεσία (niche market).
- Η έκταση των εγκαταστάσεων είναι συγκριτικά πολύ μεγαλύτερη.
- Εδρεύει σε κοντινή απόσταση από το αεροδρόμιο
- Υπάρχει μαρίνα σε κοντινό σημείο
- Σε κοντινή απόσταση βρίσκεται το νοσοκομείο της Βούλας.
- Διαθέτει ευρύχωρα δωμάτια με μοναδική θέα και μπαλκόνια.
- Η ποσότητα των εστιατορίων, cafe και bar είναι πολύ μεγαλύτερη.
- Διαθέτει ιδιωτική παραλία
- Διαθέτει water sports
- Διαθέτει τέσσερα γήπεδα τένις
- Διαθέτει παιδότοπο
- Παρέχει προγράμματα αναψυχής το καλοκαίρι, σειρά αθλητικών δραστηριοτήτων και παιδικών προγραμμάτων
- Ανακαινίσθηκε πρόσφατα.

Η διεθνής ξενοδοχειακή αλυσίδα Intercontinental και Hilton διαφέρουν με το συγκρότημα των Astir Palace Hotels στα εξής:

- Διεθνές και ισχυρό brand name
- Δυνατότητα διαμονής των πελατών τους σε πολλές χώρες του κόσμου με την συγκεκριμένη εταιρεία
- Άριστη οργάνωση
- Πολύ υψηλή ποιότητα παροχής υπηρεσιών
- Διαθέτουν Executive Floor

3.4.4 Καινοτομίες Προϊόντων - Τεχνολογία

Καινοτομίες προϊόντων δεν υπάρχουν. Η Τεχνολογία είναι προηγμένη και στις τρεις μονάδες. Συγκεκριμένα:

- Στον μηχανολογικό εξοπλισμό
- Στον εξοπλισμό του τμήματος Τροφίμων και Ποτών
- Στον εξοπλισμό του τμήματος Υποδοχής

3.5 Ευκαιρίες Απειλές Δυνάμεις Αδυναμίες

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

- Οι Ολυμπιακοί αγώνες του 2004
- Το Brand name του ξενοδοχείου
- Η καθαρή θάλασσα του Σαρωνικού κόλπου
- Η καθιέρωση του Ευρώ ως νομίσματος συναλλαγής
- Η κοντινή απόσταση από το Αεροδρόμιο των Σπάτων

ΑΠΕΙΛΕΣ

- Η Παγκοσμιοποίηση της αγοράς και οι πιθανές συγχωνεύσεις των μονάδων
- Η ανέγερση Πολυτελείας ξενοδοχείων λόγω των Ολυμπιακών αγώνων
- Το καινούργιο Ξενοδοχείο Πολυτελείας στο Λαγονήσι
- Τα ισχυρά Brand names των διεθνών αλυσίδων Ξενοδοχείων Hilton και Intercontinental
- Οι ταξιδιωτικές οδηγίες
- Οι αστάθμητοι παράγοντες

ΔΥΝΑΜΕΙΣ

- ✓ Επιθετική πολιτική πωλήσεων
- ✓ Ανακαίνιση ξενοδοχείων
- ✓ Εξωραϊσμός κήπων και γενικά περιβάλλοντος χώρου
- ✓ Υψηλού επιπέδου μηχανογραφικό σύστημα
- ✓ Τοποθεσία
- ✓ Υψηλή ποιότητα φαγητού
- ✓ Ύπαρξη θαλασσίων σπορ.
- ✓ Ύπαρξη παιδικής χαράς και προγραμμάτων απασχόλησης για παιδιά
- ✓ Ύπαρξη ελικοδρομίου
- ✓ Ύπαρξη μαρίνας
- ✓ Γήπεδα μπάσκετ, τένις, βόλλευ
- ✓ Πάρκινγκ χωρίς χρέωση

ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ

- ✓ Μη ευέλικτο management (συγκεντρωτικό)
- ✓ Μη ύπαρξη διαδικασιών – προτύπων (standards)
- ✓ Ασαφής κατανομή αρμοδιοτήτων (επικαλύψεις)
- ✓ Προσωπικό μη υποκινημένο
- ✓ Μη ύπαρξη εκπαίδευσης
- ✓ Μη ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης

3.6 Στρατηγική

3.6.1 Στρατηγική έως σήμερα

Ο όμιλος ξενοδοχείων Αστέρας Palace, εφάρμοζε επιχειρησιακή στρατηγική. Το 1992, η Αστήρ Παλάς Corporate, είχε στη ιδιοκτησία της εννέα ξενοδοχεία σε όλη την Ελλάδα. Έκτοτε, και απαντώντας στο ερώτημα ποιες επιχειρηματικές δραστηριότητες πρέπει να αφήσει, να διατηρήσει ή να αναλάβει, έδωσε τη διοίκηση του Αστέρα Βουλιαγμένης σε άλλους κατά το έτος 1993. Μέχρι το 1998 από τα εννέα ξενοδοχεία που είχε στην ιδιοκτησία του, παραμένουν τα δύο, αυτό της Βουλιαγμένης και αυτό της Αλεξανδρούπολης και λαμβάνει ενοίκια από άλλα δύο αυτό της Ρόδου και αυτό των Καμένων Βούρλων. Το 1999 το ξενοδοχείο Αστέρας Βουλιαγμένης λειτουργεί ως μία επιχείρηση/εταιρεία, και δημιουργείται μία holding εταιρεία που έχει τα άλλα τρία ξενοδοχεία. Με άλλα λόγια ο «Αστέρας» εφάρμοσε στρατηγική περισυλλογής μέχρι το 1999. Πιο συγκεκριμένα στην στρατηγική

περισυλλογής εφαρμόσει εκποίηση των επιχειρηματικών μονάδων, διότι δεν εναρμονίζονταν αποτελεσματικά με την υπόλοιπη επιχείρηση.

3.6.2 Εναλλακτικές στρατηγικές

Ως εναλλακτικές στρατηγικές θα μπορούσε να εφαρμόσει στρατηγική ανάπτυξης προϊόντος. Με δέκα ξενοδοχεία σε όλη την Ελλάδα και σε επιλεγμένες γεωγραφικές θέσεις, είχε τη δυνατότητα να τροποποιήσει το προϊόν ή να δημιουργήσει νέα στενά συσχετιζόμενα προϊόντα που να μπορούν να διατεθούν στους υφιστάμενους πελάτες με τα δίκτυα διανομής που διέθετε τότε, με σκοπό τη διατήρηση των ξενοδοχείων, τα οποία με τη σωστή οργάνωση και διοίκηση θα απέφεραν υψηλά κέρδη, θα ήταν ανταγωνιστικά, και θα εξυπηρετούσαν καλύτερα τα συμφέροντα της εταιρείας που είχε έδρα την Αθήνα. Διατηρώντας αυτά τα ξενοδοχεία είχε τη δυνατότητα να καλύψει τη ζήτηση εκτός Αθήνας και να αυξάνει τους πελάτες της έχοντας το δικό της δίκτυο.

3.6.3 Στρατηγική για το μέλλον

Η στρατηγική που έχει ήδη αρχίζει να εφαρμόζει ο Αστéρας Βουλιαγμένης είναι αυτή της **Ανάπτυξης Αγοράς**. Σκοπός της νέας στρατηγικής είναι η αύξηση των πωλήσεων μέσω διείσδυσης σε νέες γεωγραφικές περιοχές. Οι νέες αυτές αγορές είναι στην Κίνα και στη Ρωσία. Ήδη στην Κίνα έχουν γίνει τα πρώτα βήματα με τη προώθηση του προϊόντος του Αστéρα μέσω διαφημιστικών φυλλαδίων και συμμετοχή σε εκθέσεις

τουριστικού/ξενοδοχειακού περιεχομένου. Οι κινήσεις διείσδυσης στην αγορά της Κίνας είναι πιο πολλές από αυτές της Ρωσίας, εντούτοις ο Αστέρας διαθέτει μεγάλο μερίδιο αγοράς στη Ρωσία διότι ήταν το πρώτο ξενοδοχείο που εισχώρησε στη Ρωσία.

Όσον αφορά την **παραγωγή και την τεχνολογία** ήδη ο Αστέρας έχει κάνει διαχωρισμό στα προϊόντα που προωθεί στα εστιατόρια του. Έχει χωρίσει τα εστιατόρια ανάλογα με την κουζίνα που διαθέτουν. Με αυτό τον τρόπο καλύπτονται σχεδόν όλες οι γευστικές απαιτήσεις των πελατών.

Το μηχανογραφικό σύστημα του Αστέρα είναι το πιο σύγχρονο σύστημα που λειτουργεί στα ξενοδοχεία στην Ελλάδα σήμερα.

Άξιο αναφοράς είναι επίσης η **ανάπτυξη νέου προϊόντος** που είναι στα σχέδια της στρατηγικής της εταιρείας. Ετοιμάζεται να μπει στην αγορά του Catering με σκοπό την απόκτηση σημαντικού μεριδίου της αγοράς από τα πρώτα κιόλας χρόνια. Μέχρι στιγμής το τμήμα marketing, διαπραγματεύεται τους τρόπους με τους οποίους θα γίνει η διείσδυση στην νέα αυτή αγορά.

Στα θέματα **οργάνωσης** εμφανίζεται ο Αστέρας με προτάσεις που έχουν σχέση το σύστημα ποιότητας ISO 9002. Το 2002 θα αποτελέσει το έτος ποιότητας για την επιχείρηση. Έχοντας σημαντικές αδυναμίες στα θέματα ποιότητας, δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα, διότι αποτελεί πλέον ανάγκη οι υπηρεσίες να διασφαλίζονται με τα συστήματα ποιότητας που προτείνει η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Παρόλο που στον τομέα του **ανθρώπινου δυναμικού** υστερεί σημαντικά – από άποψη εκπαίδευσης και μορφωτικού επιπέδου των εργαζομένων δεν αναμένονται σημαντικές αλλαγές. Είναι γεγονός όμως, ότι ο τομέας του τουρισμού και των ξενοδοχείων ειδικότερα, υστερεί σημαντικά σε στελέχη ειδικευμένα στο αντικείμενο^X. Σε επίπεδο κράτους όμως γίνονται σημαντικές προσπάθειες για εξειδίκευση των εργαζομένων στον τουρισμό.

3.6.4 Υλοποίηση Στρατηγικής

Για να εφαρμόσει τη στρατηγική που έχει επιλέξει πρέπει να έχει γίνει μία προετοιμασία σε επίπεδο επιχείρησης, ένα σχέδιο πόρων και ένας σχεδιασμός της οργανωτικής δομής που θα ακολουθήσει η επιχείρηση. Εφόσον μέρος της στρατηγικής είναι η διεξόδυση σε νέες γεωγραφικές αγορές πρέπει να είναι σαφής ο σκοπός και η αποστολή της επιχείρησης, να έχει πραγματοποιηθεί ανάλυση της στρατηγικής που θα ακολουθηθεί στις νέες αγορές, εφόσον αυτή έχει επιλεγεί από έναν αριθμό εναλλακτικών στρατηγικών και τέλος, να έχει σχεδιαστεί η καλύτερη δυνατή εφαρμογή της επιλεγμένης στρατηγικής στην νέα αγορά στόχο.

Όσον αφορά τους πόρους, είναι αναγκαίο να έχει προετοιμαστεί ο προϋπολογισμός της επένδυσης για να δείξει πως χρηματοδοτείται αυτή η στρατηγική. Με άλλα λόγια χρειάζεται να φαίνονται οι πηγές χρηματοδότησης και το χρηματοοικονομικό σχέδιο. Ακόμα για το ανθρώπινο δυναμικό που θα

^X Βλέπε και άρθρο στην ημερήσια εφημερίδα Καθημερινή της 2/9/2000 του Δ. Καραχοντζή αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή της Αστήρ Παλλάς Βουλιαγμένης με τίτλο « Το προσωπικό οδηγεί στην επιτυχία μια εταιρείας». Σύμφωνα με τον ΣΕΤΕ από ένα σύνολο 20.000 αποφοίτων τουριστικών σχολών μόνο το 50% απασχολούνται στον τουριστικό τομέα. Το οποίο αντιπροσωπεύει το 8% των συνολικών αναγκών σε ειδικευμένο προσωπικό (Εφημερίδα Καθημερινή Κυριακή 6 Αυγούστου 1995).

πλαισιώσει την επέκταση στην Κίνα, πρέπει να υπάρχει ένα πλάνο. Σε αυτό θα φαίνεται ο αριθμός των εργαζομένων κατά προσέγγιση σε ποσότητα και σε ποιότητα, οι γνώσεις και οι ικανότητες που θα πρέπει να έχουν, ο τρόπος επιλογής αυτών, η εκπαίδευση τους που στη περίπτωση του Αστέρα έχει άμεση σχέση με την διαφορετική κουλτούρα των λαών και φυσικά η ανταμοιβή τους μαζί με τις διαδικασίες διαβάθμισης.

Η οργανωτική δομή δείχνει το πώς έχουν κανονιστεί οι δραστηριότητες της επιχείρησης. Ακόμη δείχνει το πώς έχει ομαδοποιηθεί το προσωπικό και το λόγο που αυτό συνέβη. Με τη σωστή δομή επιτυγχάνεται καλύτερη επικοινωνία, υπάρχει σαφήνεια στον τρόπο ανάρχισης στην ιεραρχία και φυσικά υπάρχει έλεγχος. Η οργανωτική δομή εξάλλου είναι το κλειδί της επιτυχίας των σκοπών/στόχων μιας επιχείρησης. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε αυτό που έχει ειπωθεί ότι «η δομή ακολουθεί τη στρατηγική».

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

1. Ενημερωτικό Δελτίο για την εισαγωγή της Αστήρ Παλας Βουλιαγμένης ΑΞΕ στο ΧΑΑ, Μάιος 2000.
2. ICAP, Ελληνικός Οικονομικός οδηγός, 2000.
3. Peter Harris, Accounting and Finance for the International Hospitality Industry, Butterworth-Heinemann, London, 1997.

4. Eugene F. Brigham and Joel F. Houston, Fundamentals of Financial Management, Dryden Press, 1998.
5. John Tribe, Corporate Strategy for Tourism, International Thompson Business Press, 1997.
6. Πρόδρομος Γ. Ευθύμογλου, Επιχειρησιακή Στρατηγική, 1990.
7. Βασίλειος Ν. Σαρσέντης, Επιχειρησιακή Στρατηγική και Πολιτική, εκδόσεις Μπένου, Αθήνα, 1996.
8. Ιστοσελίδα της Αστήρ Παλάς στο διαδίκτυο, www.astir.gr
9. Δημήτρης Καραχοντζίτης Μάρκος Κομηνάκης, Το Μάνατζμεντ της Τουριστικής Επιχείρησης, εκδόσεις Γαλαίος, Αθήνα, 1994.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Το Πληροφοριακό Σύστημα του ξενοδοχείου Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης ΑΞΕ

4.1 Εισαγωγή

Όπως αναφέρθηκε τα συστατικά στοιχεία ενός ΠΣ περιλαμβάνουν το λογισμικό, το υλικό, τους ανθρώπους, το έντυπο υλικό, τις διαδικασίες καθώς και τα επιμέρους συστήματα όπως π.χ. διασυνδέσεις (interfaces). Για να γίνει κατανοητή όμως η σημερινή κατάσταση του ΠΣ του ξενοδοχείου Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης κρίνεται σκόπιμο να γίνει μια σύντομη αναφορά στην ιστορική εξέλιξη του.

4.2 Ιστορική εξέλιξη του ΠΣ του ξενοδοχείου Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης

Το ξενοδοχείο Αστήρ Παλάς από την έναρξη της λειτουργίας του και για πολλά χρόνια, όπως άλλωστε και όλα τα υπόλοιπα ξενοδοχεία εκείνη την εποχή, είχε χειρόγραφο πληροφοριακό σύστημα. Οι διαδικασίες τήρησης λογαριασμών πελατών, η καταχώρηση των κρατήσεων κλπ πραγματοποιούνταν με χειρόγραφο τρόπο. Το ΠΣ εξυπηρετούσε τις ανάγκες της καθημερινής κυρίως λειτουργίας (day to day operation) και λιγότερο τις άλλες βαθμίδες της διοίκησης καθότι ήταν δύσκολο και χρονοβόρο τα δεδομένα από την καθημερινή λειτουργία να μετατραπούν

σε χρήσιμες πληροφορίες για την διοίκηση. Έτσι υπήρχε περιορισμός στην πληροφόρηση μόνο π.χ. σε επίπεδα πληρότητας, εσόδων, εξόδων κλπ. Στα μέσα της δεκαετίας του 1970 εισήχθησαν οι πρώτες εξειδικευμένες μηχανικές και στη συνέχεια ηλεκτρονικές ταμειακές μηχανές (Main Courante) που αφορούσαν στην τήρηση των λογαριασμών των πελατών του ξενοδοχείου. Με τις ταμειακές μηχανές αυτές επιτεύχθηκε¹ :

- Άμεση και ταυτόχρονη καταχώρηση, οποιασδήποτε κίνησης (χρεωστικής ή πιστωτικής) στο λογαριασμό του πελάτη και στο ημερολόγιο.
- Άμεσος διαχωρισμός των πράξεων.
- Ταχύτερος έλεγχος και συμφωνία των τμημάτων.
- Συντόμευση του χρόνου καταχώρησης και ενημέρωσης.

Επιπλέον εισήχθησαν τα βοηθητικά πλάνα για συστήματα κρατήσεων (witney racks) και παραμένοντες πελάτες. Με αυτά επιτεύχθηκε καλύτερη διαχείριση των κρατήσεων με σκοπό την αύξηση της πληρότητας και ταχύτερη πληροφόρηση στην καθημερινή διεκπεραίωση των εργασιών των υπαλλήλων.

Στα μέσα της δεκαετίας του 1980 και σχετικά νωρίτερα από πολλές άλλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις² εγκαταστάθηκε το πρώτο ΠΣ που στηριζόταν σε Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές. Συγκεκριμένα το έτος 1984 εγκαταστάθηκε το σύστημα που αφορούσε στην λειτουργία του τμήματος Υποδοχής (Front office). Η εφαρμογή που επιλέχθηκε ήταν το Hotel Information Systems

¹ Είναι χαρακτηριστικό ότι σε έρευνα που έγινε από το ΙΤΕΠ κατά το έτος 1999 μόνο το 28.2% των ξενοδοχείων διαθέτει μηχανοργάνωση.

(HIS) και “έτρεχε” στο σύστημα S/36 της IBM. Η εφαρμογή αυτή, πραγματικά πρωτοποριακή για την εποχή τηςⁱⁱ, είχε τις παρακάτω ενότητες

- Κρατήσεις (Reservation)
- Αφίξεις (Reception)
- Ταμείο (Cashier)
- Διαχείριση δωματίων (Housekeeping)
- Χρεωστικοί λογαριασμοί (Accounts Receivable)
- Διαχείριση πρακτορείων – εταιρειών (Travel Agency)
- Πληροφορίες (Inquiry)

Επιπλέον δε είχε σύνδεση (interface) με το Τηλεφωνικό Κέντρο ώστε με την άφιξη του πελάτη να ανοίγει την γραμμή και με την αναχώρηση να την κλείνει, οι δε χρεώσεις των τηλεφώνων να ενημερώνουν αυτόματα τους λογαριασμούς των πελατών. Η εφαρμογή αυτή αποτελούσε ολοκληρωμένο ΠΣ τόσο για την υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας και ελέγχου της Υποδοχής (TPS) όσο και για την διοίκηση (MIS) καθότι παρείχε ακριβής και πλήρης πληροφορίες έτσι ώστε να υπάρχει καλύτερος σχεδιασμός π.χ. πληροφορίες που αφορούσαν στην γεωγραφική τμηματοποίηση της αγοράς (Παράρτημα 8) ή την συνολική εικόνα του ξενοδοχείου (Παράρτημα 9) κλπ. Σημαντικό όφελος από την εισαγωγή αυτού του συστήματος υπήρξε η προσαρμογή κάποιων λειτουργιών και διαδικασιών σε διεθνή ξενοδοχειακά πρότυπα. Επίσης επιτεύχθηκε η εισαγωγή μιας πληροφοριακής κουλτούρας στη διοίκηση του ξενοδοχείου. Για πρώτη δε φορά δημιουργήθηκε τμήμα Μηχανογράφησης που είχε σκοπό την

ⁱⁱ Η εφαρμογή αυτή με την τότε μορφή της ακόμη λειτουργεί σε ξενοδοχεία όπως π.χ. Intercontinental, Metropolitan (πρώην Χανδρός) κ.α.

συντήρηση και ανάπτυξη του ΠΣ καθώς επίσης την υποστήριξη των χρηστών.

Αργότερα, το 1987, εγκαταστάθηκε η εφαρμογή που αφορούσε στις εργασίες του λογιστηρίου. Η εφαρμογή αυτή εγκαταστάθηκε ώστε επαναλαμβανόμενες εργασίες, όπως η διπλή καταχώρηση σε καθολικό και ημερολόγιο να πραγματοποιείται με μία μόνο κίνηση, να διεκπεραιώνονται ταχύτερα και με ακρίβεια και επίσης για καλύτερη πληροφόρηση. Η εφαρμογή αυτή αφορούσε στη τήρηση των λογαριασμών της γενικής και αναλυτικής λογιστικής. Το ΠΣ αυτό δεν ήταν υψηλού επιπέδου, καθότι η πληροφόρηση δεν μεταβλήθηκε σημαντικά από το προηγούμενο χειρόγραφο σύστημα. Το επόμενο έτος, 1998, εγκαταστάθηκε η εφαρμογή της μισθοδοσίας του προσωπικού που είχε ως αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των λαθών καθώς επίσης την ταχύτερη έκδοση της. Το σύστημα αυτό δεν αποτελούσε ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα αλλά αφορούσε κυρίως στην αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων συναλλαγών και λιγότερο στο να παρέχει πληροφορίες στη Διοίκηση. Στις αρχές της δεκαετίας του 90, αναπτύχθηκε από το τμήμα της Μηχανογράφησης του ξενοδοχείου εφαρμογή Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας η οποία συνδέθηκε με την υπάρχουσα εφαρμογή της μισθοδοσίας.

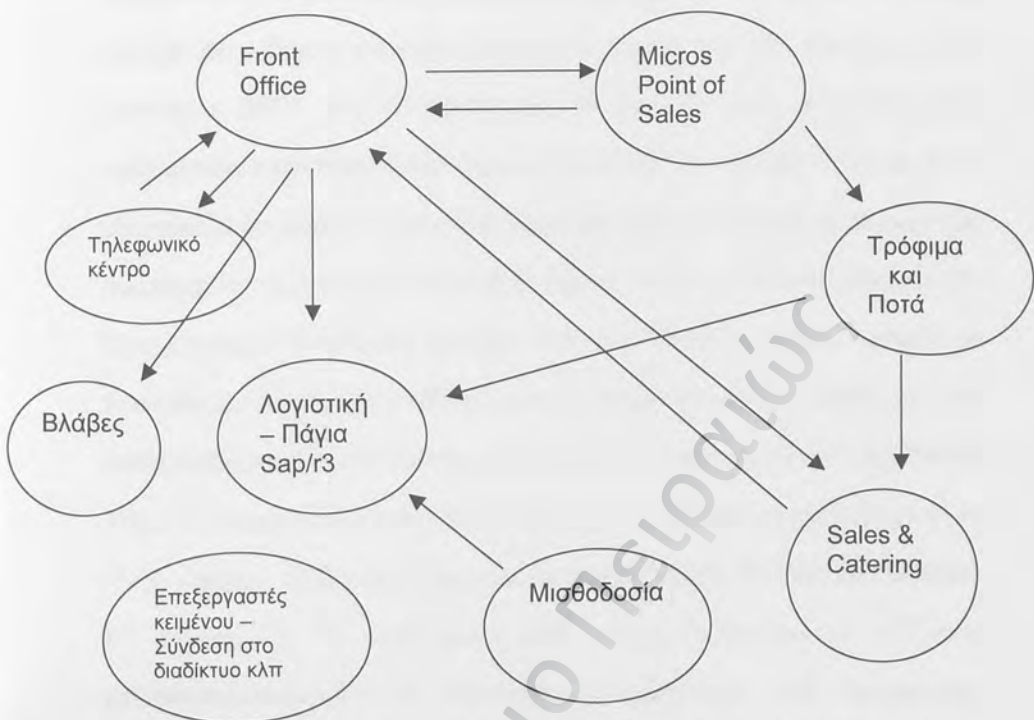
Κατά το έτος 1996, το ΠΣ του ξενοδοχείου πήρε τη μορφή που περίπου έχει μέχρι σήμερα. Εγκαταστάθηκαν οι εφαρμογές υποστήριξης των λειτουργιών της Υποδοχής (Front office), διαχείρισης τροφίμων και ποτών

(F&B), διαχείρισης εκδηλώσεων (Sales & Catering) της Fidelioⁱⁱⁱ καθώς επίσης για την διαχείριση των εστιατορίων εγκαταστάθηκε η εφαρμογή Micros 8700. Την ίδια χρονική περίοδο εγκαταστάθηκαν οι εφαρμογές Μισθοδοσίας και Λογιστικής που αναπτύχθηκαν από το τμήμα Μηχανογράφησης της εταιρείας. Η εφαρμογή της Λογιστικής πρόσφατα αντικαταστάθηκε από το SAP/R3. Η διαδικασία για την επιλογή της καταλληλότερης εφαρμογής ήταν η ακόλουθη. Δημιουργήθηκε πενταμελής επιτροπή η οποία έθεσε τις προδιαγραφές (Παράρτημα 10). Στη συνέχεια η ίδια επιτροπή, κατόπιν έρευνας αγοράς, εισηγήθηκε προς την διοίκηση την καταλληλότερη εφαρμογή.

4.3 Το σημερινό ΠΣ του ξενοδοχείου

Το Πληροφοριακό Σύστημα του ξενοδοχείου Αστήρ Παλάς, όπως παρουσιάζεται και στο διάγραμμα 4.1, αποτελείται από τα υποσυστήματα της Διαχείρισης της υποδοχής (Front office), Λογιστικής – Παγίων, Μισθοδοσίας, Διαχείρισης τροφίμων και ποτών (Food & Beverage), Διαχείρισης εκδηλώσεων (Sales & Catering), Διαχείρισης σημείων πώλησης (Micros POS), ενημέρωσης Τεχνικής Υπηρεσίας για τις βλάβες και επίσης από εφαρμογές επεξεργασίας κειμένου, λογιστικών φύλλων, επεξεργασίας εικόνας και εφαρμογές σύνδεσης με το διαδίκτυο. Στο διάγραμμα 4.1 παρουσιάζεται και η ροή των πληροφοριών από το ένα υποσύστημα στο άλλο, που θα παρουσιασθούν αναλυτικότερα παρακάτω.

ⁱⁱⁱ Η εταιρεία Delta Hospitality Systems (θυγατρική της Δέλτα Πληροφορικής) αντιπροσωπεύει στην Ελλάδα τις εφαρμογές της Micros – Fidelio.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1 ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ

4.3.1 Γενικά στοιχεία του Π.Σ.

Το ΠΣ του ξενοδοχείου Αστήρ Βουλιαγμένης αποτελείται από διάφορα επιμέρους συστήματα, όπως αυτά παρουσιάζονται και στο διάγραμμα 4.1. Τα ΠΣ αυτά «τρέχουν» σε διαφορετικά περιβάλλοντα άλλα όλα είναι διασυνδεδεμένα μεταξύ τους έτσι ώστε ο κάθε σταθμός εργασίας να έχει την δυνατότητα, εφόσον έχει εξουσιοδότηση, να «βλέπει» όλες τις εφαρμογές. Οι εφαρμογές του Fidelio (Front office, F&B, S&C) έχουν εγκατασταθεί σε δύο

εξυπηρετητές (servers) οι οποίοι είναι αντίγραφο ο ένας του άλλου (mirroring). Δηλαδή ότι γράφεται στον ένα γράφεται αυτόματα και στον δεύτερο, με τη λειτουργία SFT^{iv}, και σε περίπτωση βλάβης του ενός από τους δύο αναλαμβάνει κατευθείαν ο άλλος χωρίς ο χρήστης να αντιληφθεί τίποτα. Αυτό εξασφαλίζει σε μεγάλο ποσοστό την απρόσκοπτη και συνεχή λειτουργία του συστήματος. Το λειτουργικό που έχει εγκατασταθεί είναι Novell έκδοση 4.11. Το πρόγραμμα διαχείρισης σημείων πώλησης (Point of Sales) «τρέχει» σε SCO-Unix και διαχειρίζεται οθόνες επαφής (Touch screens). Η εφαρμογή της μισθοδοσίας «τρέχει» σε εξυπηρετητή (server) με λειτουργικό σύστημα Novell 3.12. Η εφαρμογή υποστήριξης των λειτουργιών των Οικονομικών Υπηρεσιών (Sap) «τρέχει» σε ισχυρούς εξυπηρετητές (servers) με λειτουργικό Windows NT έκδοση 4.0. Τα μηχανήματα αυτά καθώς επίσης και τα PCs που χρησιμοποιούνται για τις διασυνδέσεις (interfaces) των εφαρμογών, βρίσκονται σε χώρο του κτηρίου Αρίων. Ο χώρος αυτός είναι κλιματιζόμενος και έχει εγκατασταθεί σύστημα πυρασφάλειας, Υπάρχει εξοπλισμός αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος (UPS) και σύνδεση με την ηλεκτρογεννήτρια του ξενοδοχείου.

4.3.2 Το ΠΣ της Υποδοχής (Front Office)

Για την υποστήριξη των λειτουργιών των τμημάτων της Υποδοχής (Front office) έχει εγκατασταθεί η εφαρμογή Fidelio Management System for Front Office. Αυτή είναι ένα πλήρες πακέτο σχεδιασμένο να μεγιστοποιεί την ικανότητα λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας. Η απλή λειτουργία του

^{iv} Ειδική εφαρμογή που έχει αναπτυχθεί από την εταιρεία Novell για το λειτουργικό της σύστημα

λογισμικού είναι η βασική αρχή στη σχεδίαση αυτής της εφαρμογής. Η ομοιομορφία του και η φιλική επικοινωνία με τον χρήστη δίνει την δυνατότητα στους υπαλλήλους να μάθουν να χειρίζονται το σύστημα γρήγορα και εύκολα. Για αυτό λόγο σε περίπτωση πρόσληψης νέων υπαλλήλων, αυτοί παρακολουθούν ένα ταχύρυθμο σεμινάριο διάρκειας δύο ημερών στη χρήση της εφαρμογής και στη συνέχεια υπάρχει εκπαίδευση κατά την διάρκεια της εργασίας (On the job training). Οι παρακάτω λειτουργίες διευκολύνουν την εργασία του χρήστη στο σύστημα:

- Ολοκληρωμένο σύστημα βοήθειας.
- Ευκολόχρηστα μενού προγράμματος
- Παραθυρικά λειτουργικά κλειδιά που επιτρέπουν άμεση πρόσβαση στις διάφορες λειτουργίες.
- Χρωματικός διαχωρισμός.
- Δυνατότητα καθορισμού οθονών από τον χρήστη.
- Βοηθητικά εργαλεία όπως Υπολογιστής συναλλάγματος και επεξεργαστής κειμένου.

Αυτό αποτελεί ένα ολοκληρωμένο ΠΣ για την διαχείριση της καθημερινής λειτουργίας του ξενοδοχείου (Transaction Processing System). Επίσης αποτελεί και χρήσιμο ΠΣ για το επίπεδο της μεσαίας διοίκησης του ξενοδοχείου (Management Information System), καθότι παρέχει σημαντική πληροφόρηση και πληθώρα στατιστικών στοιχείων όπως αυτά παρουσιάζονται και στο παράρτημα 12 που αναφέρει όλες τις δυνατότητες της συγκεκριμένης εφαρμογής. Η εφαρμογή αυτή υποστηρίζεται από την Δέλτα Ξενοδοχειακή^v στη βάση ετησίου συμβολαίου συντήρησης το οποίο δίδει και

^v Ουγατρική εταιρεία της Δέλτα Πληροφορικής, η διεύθυνση της στο διαδίκτυο είναι www.dhs.gr

το δικαίωμα της δωρεάν λήψης των αναβαθμίσεων της εφαρμογής. Στα μειονεκτήματα της συγκεκριμένης εφαρμογής μπορεί να αναφερθεί η μη επαρκής κάλυψη θεμάτων που αφορούν στην ελληνική νομοθεσία^{vi}. Πχ σύμφωνα με τον Κώδικα Βιβλίων Στοιχείων³ όλες οι επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες, μέχρι την 25^η Μαΐου κάθε έτους, να στέλνουν σε μαγνητικό μέσο, με συγκεκριμένη γραμμογράφηση, στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία(ΔΟΥ) όλες τις συναλλαγές χονδρικής (πωλήσεις – αγορές) που πραγματοποίησαν το προηγούμενο έτος. Την διαδικασία αυτή η εφαρμογή την καλύπτει μερικώς και με μη αποτελεσματικό τρόπο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να χρειάζεται να δαπανηθούν κάποιες εργατώρες από το τμήμα του Λογιστηρίου ώστε με τις κατάλληλες επεμβάσεις να δημιουργηθεί αυτό το αρχείο.

Οι διαδικασίες που έχουν τεθεί από την Διοίκηση του ξενοδοχείου καλύπτουν ένα μεγάλο μέρος των αναγκών όπως ενδεικτικά φαίνεται στο παράρτημα 12. Όμως ο μη επαρκής έλεγχος για την τήρηση αυτών των διαδικασιών δημιουργεί προβλήματα τα οποία εμφανίζονται σε μεταγενέστερο χρονικό διάστημα.

Το συγκεκριμένο ΠΣ αποτελεί την «καρδιά» της λειτουργίας του ξενοδοχείου. Είναι διασυνδεδεμένο με άλλα συστήματα. Από το ΠΣ διαχείρισης εστιατορίων (POS) δέχεται πληροφορίες που αφορούν στις χρεώσεις των πελατών και στέλνει σε αυτό, εφόσον ζητηθεί από τον χρήστη, πληροφορίες που αφορούν στα στοιχεία του πελάτη και της διαμονής του. Από το τηλεφωνικό κέντρο

^{vi} Το μειονέκτημα της μη επαρκούς συμμόρφωσης με θέματα που σχετίζονται με την Ελληνική νομοθεσία το αντιμετωπίζουν όλες οι ξενοδοχειακές εφαρμογές που είναι σχεδιασμένες στο εξωτερικό και είναι προσανατολισμένες να καλύπτουν την λειτουργία πολυεθνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

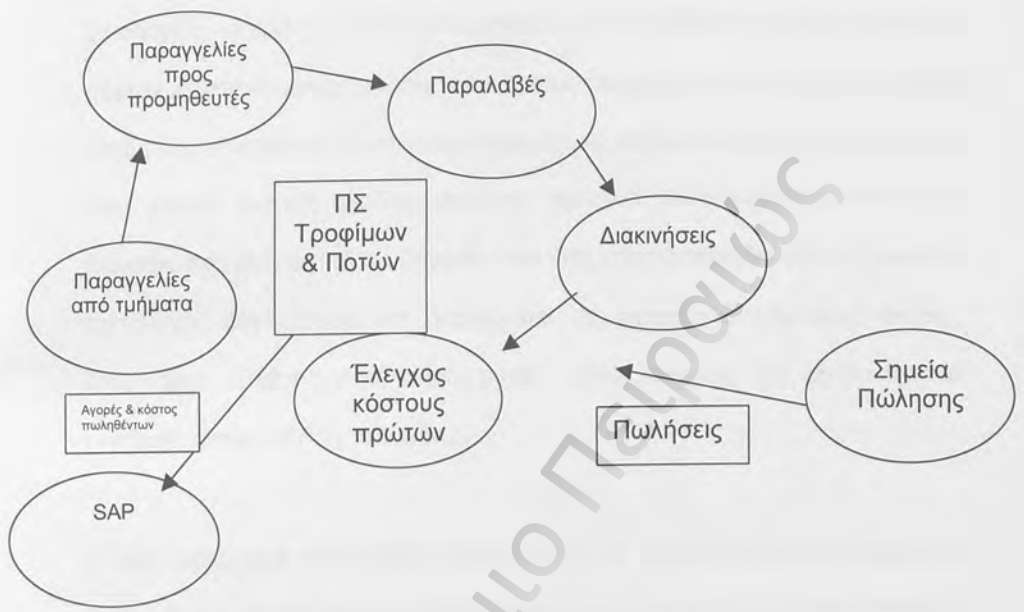
δέχεται τις χρεώσεις των τηλεφώνων και αντίστοιχα με την άφιξη (check in) του πελάτη στέλνει την πληροφορία ώστε να ανοίξει η γραμμή του τηλεφώνου, και με την αναχώρηση (check out) κλείνει την γραμμή. Με την εφαρμογή της λογιστικής (SAP R/3) έχει διασύνδεση (interface) όπως αυτή σχηματικά παρουσιάζεται στο παράρτημα 13, δηλαδή μεταφέρει τα έσοδα της ημέρας και τα υπόλοιπα των πελατών.

4.3.3 Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Τροφίμων και Ποτών (Food and Beverage)

Το ΠΣ διαχείρισης Τροφίμων και Ποτών στηρίζεται στην εφαρμογή Fidelio Food and Beverage. Μέσω αυτού του ΠΣ διεκπεραιώνονται οι καθημερινές εργασίες όπως παραλαβή τροφίμων και ποτών από προμηθευτές και διακίνηση προς τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου. Αποτελεί επίσης και χρήσιμο διοικητικό εργαλείο (MIS) καθώς παρέχει άμεση πληροφόρηση υποβοηθώντας την λήψη σωστών αποφάσεων. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι υπάρχει η δυνατότητα ο υπεύθυνος να βλέπει, ανά πάσα στιγμή, το κόστος πρώτων υλών τροφίμων και ποτών (Flash food or Beverage cost) ώστε να λαμβάνει έγκαιρα αποφάσεις και να μη περιμένει το κλείσιμο του μήνα. Αναλυτικά οι δυνατότητες της εφαρμογής αυτής παρουσιάζονται στο Παράρτημα 14. Αυτό το ΠΣ παρέχει άμεση πληροφόρηση ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος των επισιτιστικών τμημάτων μέσω περιοδικών απογραφών για ορισμένα είδη (spot check), καθότι παρέχει άμεση πληροφόρηση αφού ενημερώνεται καθημερινά με τις παραλαβές και αφετέρου με τις πωλήσεις οι

οποίες μέσω των πρότυπων συνταγών αφαιρούν από το υπάρχον απόθεμα.

Η ροή των εργασιών του ΠΣ παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα 4.2



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2 Η ΡΟΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΠΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Το ΠΣ Τροφίμων και Ποτών έχει διασύνδεση (interface) με την εφαρμογή Διαχείρισης Σημείων Πώλησης ώστε να δέχεται στοιχεία για τα πωληθέντα είδη. Επίσης διασυνδέεται με την Γενική Λογιστική ώστε να την ενημερώνει με τις αγορές και το κόστος πωληθέντων ειδών.

Η ενότητα παραγγελιών δεν χρησιμοποιείται από το ξενοδοχείο Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης. Η ενότητα αυτή συνιστά μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στις ηλεκτρονικές παραγγελίες συμπεριλαμβάνοντας σύμπτυξη παραγγελιών και παραγωγή πολλών αιτήσεων παραγγελιών. Δυνατότητα αυτόματης

παραγγελίας (requisition) από τα τμήματα, με δυνατότητα αναθεώρησης από τον υπεύθυνο παραγγελιών. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα έγκρισης αγορών με τρία επίπεδα υπογραφής. Η ενεργοποίηση αυτής της ενότητας από το ξενοδοχείο εκτιμάται ότι θα συνεισφέρει στην ορθολογικότερη διαχείριση πόρων με αποτέλεσμα μείωση του κόστους παραγγελιών. Στα μειονεκτήματα αυτής της εφαρμογής πρέπει να αναφερθεί το συχνό πρόβλημα με τα αρχεία που απαιτεί συχνές αναδιοργανώσεις (reindex). Αυτό οφείλεται στο ότι η γλώσσα προγραμματισμού Clipper, που έχει χρησιμοποιηθεί για να γραφεί η εφαρμογή, δεν μπορεί να διαχειριστεί με αξιοπιστία μεγάλους όγκους δεδομένων. Επίσης έχει παρατηρηθεί, κατά καιρούς, να εξαφανίζονται εγγραφές από τη βάση δεδομένων.

Η ίδια εφαρμογή έχει εγκατασταθεί ώστε να υποστηρίζει την διαχείριση αναλωσίμων υλικών όπως μηχανογραφικό χαρτί, γραφική ύλη κλπ και επίσης των υλικών τεχνικής υπηρεσίας.

4.3.4 Το Πληροφοριακό Σύστημα Πωλήσεων (Sales and Catering)

Για την υποστήριξη του ΠΣ που αφορά σε πωλήσεις συνεδρίων και εκδηλώσεων που έχουν μόνο τροφοδοσία (catering) πχ γάμοι κλπ, έχει εγκατασταθεί η εφαρμογή Fidelio Sales and Catering. Με την εφαρμογή αυτή επιδιώκεται η κατά το καλύτερο δυνατόν τρόπο αξιοποίηση των διαθέσιμων χώρων εκδηλώσεων σε συνδυασμό με τα υπάρχοντα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου. Η εφαρμογή αυτή συνδυάζει σε μία βάση δεδομένων όλες τις

πληροφορίες που αφορούν στον κύκλο των πωλήσεων δηλαδή την ανεύρεση του πελάτη, την πρώτη επαφή, την αλληλογραφία, τον σχεδιασμό της εκδήλωσης, την κοστολόγηση, το συμβόλαιο, τις οδηγίες οργάνωσης και προετοιμασίας προς τα εμπλεκόμενα τμήματα και τέλος την τιμολόγηση.

4.3.5 Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Σημείων Πώλησης (POS)

Για την υποστήριξη του ΠΣ διαχείρισης σημείων πώλησης έχει εγκατασταθεί η εφαρμογή Micros η οποία «τρέχει» σε περιβάλλον Sco Unix. Υπάρχουν 14 σταθμοί εργασίας με οθόνες επαφής (touchscreens), παράρτημα 15, οι οποίες υποστηρίζουν τα εικοσιοκτώ (28) κέντρα εσόδων (revenue centers) του ξενοδοχείου. Η εφαρμογή αυτή διαχειρίζεται την καθημερινή έκδοση λογαριασμών στα επισιτιστικά τμήματα και την αυτόματη χρέωση των λογαριασμών των πελατών στο υποσύστημα της Υποδοχής (Front office). Η εφαρμογή αυτή εκτός από πληροφοριακό σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS), αποτελεί και ΠΣΔ καθότι παρέχει χρήσιμη, έγκαιρη και αξιόπιστη πληροφόρηση που αφορά στα έσοδα από πωλήσεις τροφίμων και ποτών. Η εφαρμογή αυτή χαρακτηρίζεται από υψηλή σταθερότητα και δεν παρουσιάζει προβλήματα διεκπεραιώνοντας με επιτυχία και φιλικότητα για τον χρήστη την αποστολή της. Για την καλύτερη οργάνωση των επισιτιστικών τμημάτων και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μπορούν να εγκατασταθούν φορητά τερματικά (hand held terminals), παράρτημα 16, με τα οποία οι σερβιτόροι θα λαμβάνουν και θα καταχωρούν την παραγγελία από τον πελάτη. Η παραγγελία αυτή θα ενημερώνει τον λογαριασμό του πελάτη

και θα εκτυπώνεται στην κουζίνα για να ξεκινήσει η διαδικασία ετοιμασίας της. Η εγκατάσταση αυτής της δυνατότητας θα έχει ως αποτέλεσμα την μείωση του εργατικού κόστους, την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη καθότι ο σερβιτόρος μειώνει τις απαιτούμενες διαδρομές και παραμένει περισσότερο χρόνο στο χώρο των πελατών, την ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη μέσω της επιτάχυνσης εκτέλεσης της παραγγελίας.

4.3.6 Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Βλαβών

Το ΠΣ διαχείρισης Βλαβών έχει αναπτυχθεί από το Τμήμα Μηχανογράφησης του ξενοδοχείου. Όποιος έχει εξουσιοδότηση καταχωρεί την βλάβη στο σύστημα και στη συνέχεια αυτή μέσω της εφαρμογής προβάλεται στο κανάλι 23 της τηλεόρασης. Το κανάλι αυτό είναι απενεργοποιημένο από τις τηλεοράσεις των πελατών, έτσι ώστε να υπάρχει δυνατότητα να βλέπουν τις καταχωρημένες βλάβες μόνο το προσωπικό της Τεχνικής Υπηρεσίας. Οι βλάβες προβάλλονται συνεχώς με συχνότητα 12 βλάβες το λεπτό. Έτσι ο αρμόδιος υπάλληλος μόλις την δει στην οθόνη αναλαμβάνει να την τακτοποιήσει. Με την ολοκλήρωση της επιδιόρθωσης το αναφέρει στον υπεύθυνο βάρδιας ο οποίος καταχωρεί την εκτέλεση της βλάβης έτσι ώστε να μη παρουσιάζεται πλέον στην οθόνη.

Η εφαρμογή αυτή αποτελεί ΠΣ για την ενημέρωση των προς αποκατάσταση βλαβών και δεν παρέχει πληροφόρηση ως προς τον χρόνο εκτέλεσης των βλαβών ή το απαιτηθέν κόστος ανά βλάβη κλπ. Για την ύπαρξη μεγαλύτερης

πληροφόρησης σε θέματα που άπτονται της Τεχνικής Υπηρεσίας, απαιτείται η εγκατάσταση άλλης εφαρμογής όπως πχ Fidelio Engineering Management.

4.3.7 Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικού

Η εφαρμογή για την υποστήριξη του ΠΣ Διαχείρισης Προσωπικού έχει αναπτυχθεί από το Τμήμα Μηχανογράφησης του ξενοδοχείου. Αυτή αποτελεί ΠΣ διαχείρισης συναλλαγών. Ο βασικός σκοπός αυτού του ΠΣ είναι η έκδοση της μισθοδοσίας και η ανταλλαγή πληροφοριών με συνεργαζόμενους φορείς πχ στο ΙΚΑ αποστέλεται μαγνητικό μέσο που αφορά στα ένσημα του προσωπικού ή στην ΕΤΕ αποστέλεται μαγνητικό μέσο για την πίστωση των λογαριασμών των υπαλλήλων με τα ποσά της μισθοδοσίας των. Οι βασικές λειτουργίες που επιτελεί αυτό το σύστημα είναι:

- Υπολογισμός μισθών βάσει των εγκαταστημένων ΣΣΕ
- Υπολογισμός μισθοδοσίας μήνα

Για την καλύτερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των παραπάνω συναλλαγών θα μπορούσε να εγκατασταθεί εφαρμογή ωρομέτρησης. Η εγκατάσταση δηλαδή εξοπλισμού όπως ωρολόγια παρουσίας με μαγνητικές κάρτες και εφαρμογής η οποία θα τροφοδοτεί το ΠΣ της μισθοδοσίας με τις παρουσίες κάθε εργαζομένου. Έτσι δεν θα χρειάζεται η πληκτρολόγηση του παρουσιολογίου που απαιτεί πολύ χρόνο και επιπλέον θα μειωθούν στο ελάχιστο τα λάθη πληκτρολόγησης.

Αυτό το ΠΣ δεν δίδει σημαντική πληροφόρηση σε θέματα που αφορούν στο προσωπικό όπως πχ επίπεδο εκπαίδευσης ανά τμήμα κλπ. Υπάρχει κάποια

πληροφόρηση σε θέματα κόστους όπως παρουσιάζεται και στο παράρτημα 17. Το ΠΣ αυτό χρειάζεται επανασχεδιασμό ώστε να καλύπτει περισσότερο τις πληροφοριακές ανάγκες της διοίκησης.

4.4 Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων

Από το τμήμα της Μηχανογράφησης έχει εκπονηθεί η πολιτική για την ασφάλεια των δεδομένων. Η πολιτική αυτή έχει σχεδιαστεί με βάση την εμπιστευτικότητα, την διαθεσιμότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων^{vii}. Όσον αφορά στην τήρηση των παραπάνω χαρακτηριστικών των δεδομένων έχει καθορισθεί η διαδικασία χορηγήσεως κωδικών πρόσβασης. Αυτή συνίσταται στο ότι ο προϊστάμενος κάθε τμήματος καθορίζει για κάθε εργαζόμενο του τμήματος του, με βάση την θέση του καθενός, σε ποιές ενότητες της εφαρμογής θα έχει πρόσβαση και επιπλέον σε πιο βαθμό φθάνει αυτή η πρόσβαση (μόνο να βλέπει, ενημερώνει με νέα δεδομένα, αλλάζει τα καταχωρημένα δεδομένα) π.χ, ο ταμίας της Υποδοχής έχει πρόσβαση στις ενότητες Ταμείου, Αφίξεων και δεν έχει πρόσβαση στην ενότητα των ομαδικών κρατήσεων. Όσον αφορά στην προστασία από την προσβολή των δεδομένων από ιούς, έχουν εγκατασταθεί εφαρμογές ανίχνευσης ιών (Norton Antivirus) σε όλα τερματικά του δικτύου. Οι εφαρμογές αυτές ενημερώνονται εβδομαδιαίως με τις πλέον πρόσφατες εκδόσεις τους. Για την εξασφάλιση ύπαρξης των δεδομένων σε περίπτωση φυσικής καταστροφής (πυρκαγιά) ή βλάβης (καταστροφή σκληρού δίσκου)

^{vii} ΒΛΕΠΤΕ ΚΕΦΆΛΑΙΟ 1 ΣΕΛ. 27

έχει καθορισθεί πρόγραμμα αντιγραφής (backup) των δεδομένων σε άλλα μαγνητικά μέσα όπως αυτό περιγράφεται στο παράρτημα 18. Υπάρχει επίσης σχέδιο λειτουργίας για έκτακτες καταστάσεις (Disaster Recovery Plan). Η πρόσβαση στον χώρο των μηχανημάτων (computer room) επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Σε περίπτωση που κάποιος χρειαστεί να εισέλθει στον χώρο των μηχανημάτων παραλαμβάνει το κλειδί από το τμήμα ασφαλείας και υπογράφει σημειώνοντας την ώρα εισόδου και αντίστοιχα την ώρα εξόδου.

4.5 Έρευνα για την ικανοποίηση των χρηστών του Πληροφοριακού Συστήματος

Η έρευνα αγοράς είναι το σύνολο των μεθόδων και διαδικασιών που έχουν ως στόχο μεταξύ των άλλων να διακριβώσουν σε ποιο βαθμό οι ανάγκες καλύπτονται από τα υπάρχοντα προϊόντα και σε πιο βαθμό υπάρχει ανάγκη ανάπτυξης νέων προϊόντων⁴. Ένας από τους παράγοντες που δείχνουν εάν οι ανάγκες καλύπτονται από τα υπάρχοντα προϊόντα είναι και η ικανοποίηση από την χρήση αυτών των προϊόντων. Στην περίπτωση του Αστέρα Βουλιαγμένης μας ενδιαφέρει ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων του ξενοδοχείου. Από ποια δηλαδή πληροφοριακά συστήματα είναι ικανοποιημένοι ή και ποια κατηγορία(οι τελικοί χρήστες, τα ενδιάμεσα στελέχη ή τα ανώτερα διοικητικά στελέχη) εργαζομένων είναι ή δεν είναι ικανοποιημένη.

4.5.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Η μέθοδος που επιλέχθηκε είναι η χρήση της δομημένης άμεσης συνέντευξης.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε ήταν⁵ :

1. Η κατασκευή ενός αρχικού ερωτηματολογίου
2. Η δοκιμή του σε χρήστες του πληροφοριακού συστήματος ώστε να φανούν οι απαιτούμενες διορθώσεις – ελλείψεις.
3. Οι αλλαγές - συμπληρώσεις του ερωτηματολογίου.
4. Η επιλογή του δείγματος.
5. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.
6. Η κωδικοποίηση και καταχώρηση των στοιχείων στο SPSS
7. Η ανάλυση των στοιχείων.

Αφού οριστικοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο, όπως αυτό παρουσιάζεται στο παράρτημα 19, ακολούθησε η επιλογή του δείγματος. Η επιλογή αυτή έγινε με τη μέθοδο της τυχαίας στρωματοποιημένης δειγματοληψίας. Ο πληθυσμός ορίστηκε ως το σύνολο των χρηστών του Πληροφοριακού συστήματος του ξενοδοχείου στη συνέχεια δημιουργήθηκε το πλαίσιο (κατάλογος με τους χρήστες του ΠΣ). Το δείγμα καθορίστηκε στις 24 μονάδες και η επιλογή έγινε, όπως προαναφέρθηκε, με την μέθοδο της τυχαίας στρωματοποιημένης δειγματοληψίας. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε το καλοκαίρι του 2001. Αφού ολοκληρώθηκε η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε η κωδικοποίηση τους και η καταχώρηση στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS ver 10.0, όπως παρουσιάζεται και στο παράρτημα 20. Ακολούθησε η ανάλυση των στοιχείων της έρευνας.

4.5.2 Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 24 άτομα εκ των οποίων το 70,8%(17) ήταν άνδρες και το 29,2% (7) ήταν γυναίκες^{viii}. Το 83,3% των ερωτηθέντων είχε ηλικία έως 45 ετών. Από τους ερωτηθέντες οι 17 (70,8%) ήταν απλοί υπάλληλοι, οι 5 (20,8%) ήταν προϊστάμενοι τμήματος, ένας (4,2%) υποδιευθυντής και ένας (4,2%) διευθυντής. Όπως φαίνεται και στο παράρτημα 22, οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι από την χρήση της εφαρμογής της Υποδοχής (Front office). Κανείς δεν έχει δηλώσει δυσαρεστημένος, ενώ το 63,2% αυτών που χρησιμοποιούν το συγκεκριμένο ΠΣ δηλώνει ικανοποιημένο και το 31,6% είναι πολύ ικανοποιημένο. Επίσης πολύ μεγάλη ικανοποίηση υπάρχει μεταξύ των χρηστών της εφαρμογής Sales and catering, όπου ποσοστό 80%(παράρτημα 23) των χρηστών δηλώνει ικανοποιημένο. Στην εφαρμογή τροφίμων και ποτών παρατηρείται πολύ χαμηλή ικανοποίηση αφού το 83,3 των ερωτηθέντων χρηστών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση και οι υπόλοιποι είναι δυσαρεστημένοι (παράρτημα 24). Αυτό παρουσιάζεται αναμενόμενο με βάση τα προβλήματα που παρουσιάζει η εφαρμογή έτσι ώστε οι χρήστες να μη εμπιστεύονται την εφαρμογή. Πολύ υψηλή ικανοποίηση παρουσιάζει η εφαρμογή διαχείρισης εστιατορίων (Micros), όπως φαίνεται και από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στο παράρτημα 23. Η εφαρμογή της μισθοδοσίας παρουσιάζει μέτρια ικανοποίηση (ο μέσος ισούται με 3 όπως φαίνεται στο παράρτημα 24) με σημαντική όμως τυπική απόκλιση (1,53) που δείχνει κάποια διάσταση μεταξύ

^{viii} Τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται στο Παράρτημα 21 της εργασίας

των απόψεων των χρηστών της εφαρμογής. Αυτό που χρειάζεται διερεύνηση είναι ότι δυσαρεστημένοι παρουσιάζονται αυτή που χρησιμοποιούν άμεσα την εφαρμογή (παράρτημα 23) και αντίθετα πολύ ικανοποιημένοι δηλώνουν αυτοί που μόνο αντλούν πληροφορίες. Πιθανόν αυτό να οφείλεται σε μη φιλικότητα της εφαρμογής στον χρήστη. Επίσης πολύ χαμηλή ικανοποίηση, όπως παρουσιάζεται στα παραρτήματα 28 και 29, παρουσιάζουν οι εφαρμογές αναλωσίμων και υλικών τεχνικής υπηρεσίας, όπως αντίστοιχα και αυτή των τροφίμων ποτών. Πολύ υψηλή ικανοποίηση εμφανίζει η εφαρμογή SAP με 28,6% να δηλώνει ικανοποιημένο και 42,9% πολύ ικανοποιημένο (παράρτημα 27). Η εφαρμογή των βλαβών παρουσιάζει μέτρια ικανοποίηση.

Σημαντικό πρέπει να θεωρηθεί ότι περίπου 40% των χρηστών που έχουν χρησιμοποιήσει αντίστοιχα ΠΣ σε άλλες εταιρείες θεωρούν ότι εκείνα ήταν καλύτερα από τα σημερινά που χρησιμοποιούν οι ίδιοι. Θα μπορούσαν να καταγραφούν τα σημεία στα οποία υπερτερούσαν τα άλλα ΠΣ και να γίνει προσπάθεια βελτίωσης των υπαρχόντων ΠΣ. Βέβαια το υπόλοιπο περίπου 60% θεωρεί ότι το σημερινό ΠΣ που χρησιμοποιεί είναι το ίδιο ή καλύτερο από αυτό που είχε χρησιμοποιήσει σε άλλες εταιρείες.

Η γενική εικόνα που παρουσιάζει η ικανοποίηση των χρηστών από τη χρήση των ΠΣ του ξενοδοχείου, δείχνει να είναι ικανοποιητική.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- ¹ Νικόλαος Γ Κομίνης, Τήρηση Λογαριασμών Πελατών Main Courante, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1997, σελ 181
- ² Γρηγόρης Θ. Παπανίκος, Οι Ελληνικές Μικρές και Μεσαίες Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις, έκδοση Ι.Τ.Ε.Π, Αθήνα, 2000, σελ 208
- ³ Ηλίας Αργυρός, Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων, έκδοση Irirotiki Publication, 1997, σελ 315
- ⁴ Αθανάσιος Κουρεμένος, Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς – μάρκετινγκ, Σημειώσεις παραδόσεων, Πειραιάς 1996, σελίδα 1
- ⁵ Νότα Κυριαζή, Η Κοινωνιολογική Έρευνα κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1999, κεφάλαιο τρίτο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Διαχείριση Επιχειρησιακών πόρων (ERP)

5.1 Λογισμικό εσω-επιχειρησιακής ολοκληρωμένης οργάνωσης

Η βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών πρακτικών, η ανάγκη δημιουργίας εννοποιημένης πληροφοριακής υποδομής και η αποδοτικότητα των επιχειρηματικών διαδικασιών είναι τα κίνητρα των ελληνικών επιχειρήσεων για την επιλογή ενός συστήματος ERP (Enterprise Resource Planning). Εάν η υποδομή αυτή ήταν πλεονέκτημα για μία επιχείρηση πριν από δύο χρόνια, σήμερα καθίσταται υποχρεωτική στην εποχή της e-οικονομίας. Ένα σωστό ERP σύστημα επιτρέπει στην επιχείρηση την οργάνωση των πόρων της (ανθρώπινων και μη) με εισαγωγή διαδικασιών βελτιστοποίησης των λειτουργιών που έχουν ως αποτέλεσμα σωστή πληροφόρηση και φυσικά λήψη καλύτερων αποφάσεων.

Το θέμα των ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων δεν είναι πρόσφατο. Έχει να κάνει κυρίως με την επιδίωξη της επικοινωνίας μεταξύ των επιμέρους τομέων μιας επιχείρησης. Τα συστήματα ERP βασίζονται στη λογική ότι διατηρείς τις πληροφορίες σου σε κοινό χώρο, ενώ ο χρήστης μπορεί να ενεργοποιήσει αυτές που χρειάζεται για την επίτευξη συγκεκριμένων ενεργειών. Το πιο σημαντικό σε ένα τέτοιο σύστημα είναι ότι η διοίκηση έχει τη δυνατότητα να συλλέξει ετερόκλητα δεδομένα τα οποία όμως συνθέτουν την ολική εικόνα της επιχείρησης. Ως προϊόν έχει ιστορία δεκαετίας περίπου και ξεκίνησε ως τρόπος μείωσης του λειτουργικού κόστους. Ο βασικός κίνδυνος που υπάρχει κατά την επιλογή και εγκατάσταση ενός ERP συστήματος είναι η ενδεχόμενη αδυναμία να

προσαρμοστεί η λογική του συστήματος με αυτή της επιχείρησης. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η επιχείρηση να έχει κάνει αρκετή προσπάθεια, ώστε να γνωρίζει τι θέλει να πετύχει και πώς, μέσα από ένα εξειδικευμένο πληροφοριακό σύστημα. Σύμφωνα με έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του Πανεπιστημίου Πειραιώς σχετικά με την υιοθέτηση ERP συστημάτων από τις ελληνικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι έχει γίνει κατανοητό ότι η υλοποίηση τέτοιων συστημάτων δεν αποτελεί μία απλή μηχανογραφική εφαρμογή, αλλά μια ολοκληρωμένη επιχειρηματική λύση. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα το μεγαλύτερο ποσοστό εταιρειών (36%) που διαθέτουν ERP συστήματα είναι επιχειρήσεις που εμφανίζουν ετήσιο τζίρο πάνω από 20 δις. δρχ και ανήκουν στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Επίσης τα αποτελέσματα της έρευνας εμφανίζουν ότι το ισχυρότερο κίνητρο για τη χρήση ERP συστημάτων για το 78% των ελληνικών επιχειρήσεων είναι η στόχευση στη βελτίωση των πληροφοριακών των υποδομών και επίσης σε ποσοστό 55,3% η βελτίωση στον τρόπο εργασίας τους, διότι θεωρείται ότι ο τρόπος εργασίας που είναι ενσωματωμένος σε αυτή την τεχνολογία συντελεί στη βελτίωση της επιχειρηματικότητας των. Στην Ελλάδα έχουμε έργα ERP ταχύτατης υλοποίησης τα οποία ολοκληρώθηκαν σε διάστημα τεσσάρων έως έξι μηνών, ενώ η πλειονότητα ακολούθησε συνοπτικές διαδικασίες δοκιμασίας του έργου, εφαρμόζοντας το πιλοτικά μόνο για ένα μήνα και κατόπιν το έθεσαν σε εφαρμογή αντικαθιστώντας τα παλαιά συστήματα. Στις επιχειρηματικές λειτουργίες που εντάχθηκαν σε αυτά τα συστήματα περιλαμβάνονται η οικονομική διαχείριση σε ποσοστό 70,4%, η διαχείριση αποθεμάτων σε ποσοστό 63,6%, η κοστολόγηση και η ελεγκτική διαδικασία σε ποσοστό 59%, η διαχείριση πωλήσεων και

διανομών κατά 47,7%, η βιομηχανική παραγωγή κατά 40,9% και η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων κατά 25%.

5.2 Εισαγωγή στο λογισμικό R/3 Της SAP

Η βασική διαφορά της εφαρμογής του λογισμικού SAP R/3 (R=REAL-TIME) από τα υπόλοιπα προϊόντα της αγοράς είναι ότι βασίζεται στην αρχιτεκτονική Client-Server, που αναφέρεται στη συνέχεια, χρησιμοποιώντας όμως μια πρωτότυπη αντιμετώπιση στη διαχείριση πληροφοριών. Μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα προσομοιώνει τις πραγματικές διαδικασίες λειτουργίας σε κάθε τμήμα της επιχείρησης. Έτσι όλες οι πρωτογενείς πληροφορίες εισάγονται μόνο μια φορά στο κεντρικό σύστημα από τους χρήστες που διαθέτουν την πληροφόρηση και άμεσα ενημερώνονται όλα τα αρχεία με τις επιμέρους πληροφορίες¹. Η διαδικασία αυτή προσφέρει άμεση και πλήρη ενημέρωση με το λιγότερο δυνατό κόστος, καθώς και τη δυνατότητα αξιοποίησης των πληροφοριών σε όλα τα επίπεδα διοίκησης. Η φιλοσοφία της SAP, με "την εξομοίωση της διαδικασίας" για τη διαχείριση της επιχείρησης και όχι τη χρήση της κλασσικής μηχανογράφησης, με την εκ των υστέρων κωδικοποίηση της κίνησης, προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να κάνουν μια πλήρη καταγραφή και ανάλυση όλων των διαδικασιών και λειτουργιών κάθε τμήματος. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με τη νέα φιλοσοφία της μηχανογράφησης, βοηθά τις επιχειρήσεις να προχωρήσουν σε διαρθρωτικές αλλαγές στη δομή και λειτουργία τμημάτων, εάν αυτές

¹ Είναι συνηθισμένο φαινόμενο στις επιχειρήσεις για το ίδιο γεγονός να δίδονται διαφορετικές πληροφορίες πχ διαφορετικά στοιχεία για τις πωλήσεις να δίδει το τμήμα πωλήσεων από το τμήμα λογιστηρίου.

επιβάλλονται, ώστε η επιχείρηση να γίνει περισσότερο αποδοτική και αποτελεσματική. Περισσότερες από 900 διαδικασίες και λειτουργίες που προσφέρει το R/3 έχουν πρακτικά αποδειχθεί θετικές και χρήσιμες για τις επιχειρήσεις. Ωστόσο οι δυνατότητες του R/3 δεν σταματούν εδώ. Πλήρως εναρμονισμένο με τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του διαδικτύου (Internet), το λογισμικό της SAP μπορεί να καλύψει άμεσα τις ανάγκες του ηλεκτρονικού εμπορίου. Έτσι οι οργανισμοί είναι σε θέση να επωφελούνται από τα πλεονεκτήματα που παρέχει το Internet. Περισσότερες από 40 επιμέρους συναλλαγές του R/3 στο Internet μπορούν να εγκατασταθούν άμεσα στις εσωτερικές διαδικασίες και στα συστήματα κάθε επιχείρησης, ώστε να αποδώσουν αποδοτικά. Για παράδειγμα, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να δίνουν παραγγελίες και να διανέμουν πληροφορίες απευθείας από το σύστημα R/3 δια μέσω του Internet. Αντίστοιχα εύκολα μπορούν να ικανοποιούνται οι ανάγκες των συνεργατών της εταιρείας και να γίνονται αποδοτικά οι συναλλαγές με τους προμηθευτές, χωρίς διοικητικό κόστος.

5.3 Τα γενικά χαρακτηριστικά

Το λογισμικό R/3 έχει τα ακόλουθα κύρια χαρακτηριστικά:

- Είναι ανοικτό (Open), διότι ακολουθεί απόλυτα τα πρότυπα της αγοράς πληροφορικής, δίνοντας τη δυνατότητα σύνδεσης σε μη SAP περιβάλλοντα.
- Οι πληροφορίες φυλάσσονται σε αρχεία σχεσιακής βάσης δεδομένων (relational database) που περιγράφονται στο Λεξικό Δεδομένων της SAP σαν μία κοινή και μοναδική λογική βάση. Εκεί έχουν πρόσβαση όλοι οι χρήστες, ανάλογα

με τα δικαιώματα που έχουν σε αυτή (δημιουργίας, ενημέρωσης, διόρθωσης, άντλησης πληροφοριών, κλπ.). Το αποτέλεσμα είναι να υπάρχει μία κοινή όψη της βάσης δεδομένων για όλους τους χρήστες.

- Ανάλογα με το χαρακτηρισμό του χρήστη, υπάρχει δυνατότητα διαφορετικής πρόσβασης του ίδιου αρχείου. Παραδείγματος χάρη, για ένα υλικό στην αποθήκη, ο αποθηκάριος ενδιαφέρεται για την ποσότητα που υπάρχει ή που θα παραληφθεί, ενώ ο λογιστής για την αξία του ή τις υποχρεώσεις που υπάρχουν προς τον (τους) προμηθευτή (-τές) του συγκεκριμένου υλικού.

- Γίνεται χρήση της γλώσσας και του περιβάλλοντος ABAP/4² για τη δημιουργία εκτυπώσεων (μέσω γεννήτριας αναφορών (report generator)) ή και συγκεκριμένων εφαρμογών, χρησιμοποιώντας πρότυπο open SQL, ώστε να υπάρχει πρόσβαση στη βάση δεδομένων ή άλλων μη SAP βάσεων .

- Η επικοινωνία του χρήστη με το σύστημα είναι φιλική. Γίνεται μέσω περιβάλλοντος παραθύρων (Windows), τα μενού ορίζονται για κάθε χρήστη και παρέχει τη δυνατότητα παρουσίασης δεδομένων σε γραφική μορφή ή μεταφορά αυτών στο περιβάλλον MS-Office (Excel, Word, κλπ), έτσι ώστε να είναι εύκολη η δημιουργία αναφορών προς τη διοίκηση κλπ.

5.4 Η Αρχιτεκτονική client - server

Όλες οι επιμέρους εφαρμογές του R/3 έχουν δημιουργηθεί ώστε να λειτουργούν με την ακόλουθη αρχιτεκτονική Client - Server:

- Κεντρικό Διαχειριστή Βάσης Δεδομένων (Database Server)

² Γλώσσα προγραμματισμού που έχει αναπτυχθεί από την SAP

- Έναν ή περισσότερους διαχειριστές εφαρμογών (Application Servers)
- Επικοινωνία με το Χρήστη
 - ❖ Μέσω του application server (αρχιτεκτονική σε δύο επίπεδα)
 - ❖ Μέσω των PCs που συνδέονται στο παραπάνω (τρία επίπεδα)

Η αρχιτεκτονική σε δύο ή τρία επίπεδα επιτρέπει τη διανομή των εφαρμογών, ώστε να υπάρχει η επιθυμητή ανταπόκριση και ταχύτητα στις αναζητήσεις των χρηστών. Επιπλέον τους δίνει το πλεονέκτημα μιας κεντρικής και ομοιογενούς βάσης δεδομένων. Η οριζόντια πρόσθεση ή αφαίρεση μονάδων εξοπλισμού (H/W) σε κάθε επίπεδο γίνεται εύκολα και χωρίς κόπο. Το R/3 έχει τα απαραίτητα εργαλεία αυτόματου ελέγχου της βάσης δεδομένων και ανταπόκρισης προς το χρήστη. Συγχρόνως ειδοποιεί έγκαιρα το τμήμα μηχανογράφησης, εάν ο φόρτος εργασίας έχει φτάσει σε τέτοιο επίπεδο που απαιτείται προσθήκη εξοπλισμού (H/W) και δηλώνει σε ποιο επίπεδο. Η ανωτέρω αρχιτεκτονική ισχύει ανεξάρτητα από τον τύπο του μηχανήματος και του λειτουργικού συστήματος που επιλέγει η εταιρεία.

5.5 Οι δυνατότητες του Sap /R3

Με την εγκατάσταση ενός πληροφοριακού συστήματος που βασίζεται στο λογισμικό R/3 της SAP , μπορούν να γίνουν πραγματικότητα τα ακόλουθα:

- ✓ Πλήρης διαχείριση του Ευρωπαϊκού Νομίσματος (Euro).
- ✓ Άμεση εγκατάσταση περισσότερων από 40 επιμέρους συναλλαγών του R/3 στο Internet.
- ✓ Άμεση δυνατότητα χρησιμοποίησης των επιχειρησιακών δεδομένων .

- ✓ Εισαγωγή των δεδομένων στον τόπο που δημιουργούνται και από άτομα που είναι υπεύθυνα για αυτά.
- ✓ Αξιοποίηση των δεδομένων σύμφωνα με τις ανάγκες και παρουσίαση αυτών σύμφωνα με τις επιθυμίες των χρηστών, χωρίς να αποκλείεται και η πρόσβαση σε στοιχεία που εισήχθησαν από άλλους χρήστες.
- ✓ Άμεση πρόσβαση σε έγκυρη, γρήγορη και αξιόπιστη πληροφόρηση.
- ✓ Δυνατότητα σύνδεσης με τράπεζες πληροφοριών και άλλα μη SAP συστήματα.
- ✓ Όλες οι δυνατότητες που προσφέρει η διακίνηση εγγράφων (οι οποίες μπορεί να υπάρχουν σχεδιασμένες σε ηλεκτρονική μορφή) μέσω του δικτύου Η/Υ, μαζί με την αυτοματοποίηση της εισαγωγής πληροφοριών στο σύστημα.
- ✓ Η επικοινωνία του χρήστη (user-interface) είναι σε περιβάλλον Windows σε PC, με όλες τις δυνατότητες που αυτό συνεπάγεται και προσφέρει.
- ✓ Η πρόσβαση ελέγχεται με κωδικό ασφαλείας. Ακόμη υπάρχει πλήρης δυνατότητα ορισμού (ηλεκτρονικά) των υπο-συστημάτων, στα οποία έχει πρόσβαση κάθε χρήστης και των λειτουργιών που έχει δικαίωμα χρήσης. Επίσης μπορούν να οριστούν οι λειτουργίες που διαχειρίζεται, δηλαδή εισαγωγή, εμφάνιση, μεταβολή, εκτύπωση κλπ., σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.
- ✓ Ακόμα και όταν υπάρχει πρόβλημα στο σύστημα, ο χρήστης ειδοποιείται σχετικά και γίνεται αυτόματη προσπάθεια διόρθωσης του προβλήματος.
- ✓ Το κάθε υπο-σύστημα είναι παραμετροποιημένο και διαμορφώνεται σε ένα πολύ μεγάλο βαθμό ανά χρήστη.

5.6 Τα Υποσυστήματα του Sap/R3

Το λογισμικό R/3 της SAP αποτελεί μία ολοκληρωμένη λύση πληροφόρησης για κάθε εταιρεία και περιλαμβάνει τα ακόλουθα υποσυστήματα – ενότητες (modules):

Οικονομική Διαχείριση	FI
Κοστολόγηση -Controlling	CO
Διαχείριση Παγίων	AM
Πωλήσεις και Διανομή	SD
Διαχείριση Αποθηκών - Αγορές	MM
Παραγωγή	PP
Διαχείριση Ποιότητας	QM
Συντήρηση Εξοπλισμού	PM
Διαχείριση Προσωπικού	HR
Διαχείριση έργων	PS
Πληροφόρηση Διοίκησης	EIS - MIS
Workflow	WF
Ειδικές Λύσεις	IS

5.7 Η Εγκατάσταση του Sap / R3 στον Αστέρα Βουλιαγμένης

5.7.1 Εισαγωγή

Η διοίκηση του Αστέρα Βουλιαγμένης επέλεξε ως ERP σύστημα αυτό της εταιρείας SAP. Το κύριο κριτήριο για την επιλογή του συστήματος ήταν η

λειτουργικότητα του και ακολουθούν οι τεχνικές του ικανότητες και τελευταία η τιμή, η οποία ήταν και η υψηλότερη από όλες τις προσφορές. Επιπλέον η φήμη του συστήματος και οι συστάσεις από τρίτους (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος) απετέλεσαν ισχυρό κίνητρο για την επιλογή³. Οι ενότητες που εγκαταστάθηκαν και βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία είναι :

Οικονομική διαχείριση

Κοστολόγηση και

Λογιστική Παγίων.

Αναλυτικά αυτά περιλαμβάνουν τα παρακάτω

1. Λογιστική διαχείριση

1.1 Γενική λογιστική

1.2 Εισπρακτέοι λογαριασμοί

1.3 Πληρωτέοι λογαριασμοί

1.4 Αξιόγραφα

1.5 Ταμείο για πληρωμές και λοιπές εισπράξεις

1.6 Λογιστική παγίων (πάγια, αποσβέσεις, έκδοση μητρώου)

2. Ελεγκτική

2.1 Έκδοση αποτελεσμάτων για την Αναλυτική Λογιστική

2.2 Κερδοφορία ανά κέντρο κόστους

2.3 Κοστολογική παρακολούθηση νέων έργων

3. Διάσυνδεση SAP με υπάρχοντα υποσυστήματα

3.1. Fidelio front office (Έσοδα ημέρας – εισπράξεις – πελάτες χρεώστες)

3.2 Μισθοδοσία με λογιστική

³ Τα στοιχεία Προέρχονται από συνέντευξη με τον οικονομικό Διευθυντή της εταιρείας

3.3 Αποθήκες (τροφίμων – ποτών –αναλωσίμων ειδών – υλικών τεχνικής υπηρεσίας) με λογιστική, δηλ οι εγγραφές αγορών και διακινήσεων – αναλώσεων.

Κάθε εφαρμογή στο Γενικό Λογιστικό Σύστημα της SAP, βασίζεται σε ενιαίες δομές δεδομένων. Κάθε επιχειρηματική συναλλαγή εισάγεται και παρακολουθείται ξεχωριστά, σε ένα υψηλού επιπέδου σύστημα ολοκλήρωσης. Έτσι η ενημέρωση της γενικής λογιστικής, της αναλυτικής λογιστικής και των λογιστικών υπο-συστημάτων είναι σίγουρο ότι βρίσκεται σε απόλυτη συμφωνία σε όλους τους βαθμούς. Αμέσως μετά την καταχώριση των δεδομένων, το σύστημα έχει ενημερώσει τους αναλυτικούς λογαριασμούς, τους συγκεντρωτικούς λογαριασμούς, τα ισοζύγια κλπ. και είναι δυνατή κάθε στατιστική ανάλυση καθώς και η σύνταξη ισολογισμού που θα περιέχει όλες τις εγγραφές που έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα μέχρι την στιγμή εκείνη. Η εναρμόνιση του R/3 με τα διεθνή λογιστικά πρότυπα, συνεπάγεται την πολύ εύκολη εφαρμογή του σε απόλυτη συμφωνία με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων και την εύκολη προσαρμογή του στις πιθανές μελλοντικές λογιστικές και νομικές αλλαγές είτε αυτές προέρχονται από την Ελλάδα, είτε το πιθανότερο, από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Όσον αφορά στους εισπρακτέους λογαριασμούς αυτή η εφαρμογή υποστηρίζει στο σύνολο τους τις παραδοσιακές τεχνικές εισπρακτέων λογαριασμών, που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις σήμερα. Επί παραδείγματι, το SAP R/3, προκειμένου να βοηθήσει την παρακολούθηση των λογαριασμών υπό εκκαθάριση, μας προσφέρει ένα ευρύ πεδίο λειτουργιών, όπως λογιστική ανάλυση, αναφορές ενημέρωσης, εμφανίσεις εισπρακτέων λογαριασμών με βάση την ημερομηνία λήξεως του, και ένα ευέλικτο πρόγραμμα

δημιουργίας αναφορών . Το σύστημα διαθέτει ποικίλης μορφής ειδοποιητηρίων πληρωμής, επιβεβαίωση υπολοίπων, κατάσταση λογαριασμών και υπολογισμό τόκων. Έτσι ώστε να μπορεί παραμετρικά, να προσαρμοστεί στις ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησης. Οι φιλικές προς τον χρήστη on-line λειτουργίες καθώς και οι ευκολίες μεταφοράς δεδομένων επιτρέπουν την εύκολη ενημέρωση όλων των λογαριασμών πελατών .

5.7.2 Οι Φάσεις του Έργου

Η εγκατάσταση των επιμέρους επιλεγμένων δομικών στοιχείων (modules) του SAP R/3 υλοποιήθηκε ακολουθώντας τα πρότυπα και την μεθοδολογία του ASAP που αναπτύχθηκε και ακολουθείται από την SAP διεθνώς. Η μεθοδολογία περιλαμβάνει πέντε φάσεις

- Προετοιμασία του έργου (Project Preparation)
- Σχεδιασμός του συστήματος, ανάπτυξη διαδικασιών και λειτουργιών της εταιρείας (Business Blueprint).
- Υλοποίηση (Realisation)
- Τελική προετοιμασία (Final preparation)
- Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας (Go live – support)

5.7.2.1 Προετοιμασία του έργου

Στη φάση αυτή, η οποία ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2000, έγινε ο προγραμματισμός του έργου όπου συμφωνήθηκε ο τρόπος εργασίας και προετοιμάστηκε το περιβάλλον εργασίας. Αναλυτικότερα στη φάση αυτή συγκροτήθηκαν οι ομάδες έργου και έγινε η κατανομή των ρόλων και υπευθυνότητων. Η υλοποίηση του έργου απαιτούσε μία σύνθετη ομάδα από προσωπικό του ξενοδοχείου (κύριοι χρήστες, αναλυτές προγραμματιστές καθώς και τελικοί χρήστες) και προσωπικό της SAP (ειδικούς συμβούλους σε θέματα επιχειρηματικών πρακτικών, ειδικούς στην παραμετροποίηση, προγραμματιστές). Έτσι η οργάνωση του έργου προέβλεπε την **Επιτροπή Εποπτείας** η οποία απαρτιζόταν από τον οικονομικό Διευθυντή και τον υπεύθυνο μηχανογράφησης του ξενοδοχείου καθώς και δύο στελέχη της SAP. Η επιτροπή αυτή είχε τις παρακάτω κύριες αρμοδιότητες:

- ο Εξασφάλιση των απαραίτητων ανθρώπινων και οικονομικών πόρων για το έργο. Ενθάρρυνση των υπευθύνων των επιμέρους ομάδων του έργου να αποφασίζουν τις πιθανόν αναγκαίες αλλαγές διαδικασιών.
- ο Αποδοχή των πιθανών αλλαγών τόσο στην οργάνωση, όσο και στη στρατηγική υλοποίησης του έργου.
- ο Αποδοχή του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης και έγκριση αλλαγών.
- ο Έλεγχος της προόδου των εργασιών, των σταδιακά παραδοτέων, καθώς και των επιπτώσεων της υλοποίησης του SAP R/3
- ο Αντιμετώπιση θεμάτων τα οποία δεν λύθηκαν στο κατώτερο επίπεδο .

Η Ομάδα Διεύθυνσης του έργου που αποτελείτο από δύο άτομα, το Διευθυντή του έργου από μέρους της SAP και τον υπεύθυνο μηχανογράφησης από πλευράς του ξενοδοχείου Αστéρας. Η Ομάδα Διεύθυνσης του έργου είχε τις εξής υπευθυνότητες :

- ο Συντονισμό των εργασιών και έλεγχο προόδου εργασιών με βάση το χρονοδιάγραμμα του έργου σε στενή επικοινωνία με την ομάδα των συμβούλων και τους υπευθύνους των επί μέρους ομάδων της εταιρείας.
- ο Αξιοποίηση των διαθέσιμων ανθρωπίνων πόρων τοποθετώντας τους κατάλληλους ανθρώπους στις κατάλληλες εργασίες.
- ο Αξιολόγηση των επικίνδυνων περιοχών παίρνοντας προληπτικά μέτρα με ανάλογες ενέργειες.
- ο Εξασφάλιση επικοινωνιών και συντονισμού ενεργειών.
- ο Προετοιμασία αναφορών προόδου του έργου και επικοινωνία προς ομάδα εργασίας και επιτροπή εποπτείας.
- ο Προσδιορισμό προτεραιοτήτων για επίλυση ανοικτών θεμάτων.
- ο Επέμβαση για την επίλυση προβλημάτων και καθοδήγηση των ομάδων.
- ο Ανάπτυξη παρατηρήσεων πάνω στα παραδοτέα της ομάδας εργασίας.

Ομάδα Εργασίας του Έργου που αποτελείται από προσωπικό της SAP και του ξενοδοχείου. Οι επί μέρους υπευθυνότητες των μελών της ομάδας εργασίας ήταν οι εξής:

- ο Η κατανόηση της λειτουργικότητας του SAP R/3 και των εναλλακτικών λύσεων που προσφέρει, για την αποδοχή του βασικού σχεδιασμού και την παραλαβή του τελικού προϊόντος.
- ο Ο έλεγχος και οι δοκιμές του συστήματος.
- ο Η εκπαίδευση των τελικών χρηστών.
- ο Ο συντονισμός των εργασιών της ομάδας και λήψη γρήγορων αποφάσεων σε πιθανά θέματα αλλαγής τρόπου εργασίας.

- Η επικοινωνία με την ομάδα Διεύθυνσης του έργου όσον αφορά την πρόοδο των εργασιών, την παροχή ικανών πόρων και τα προκύπτοντα ανοικτά θέματα.
- Τεκμηρίωση διαδικασιών συστήματος.

Οι Σύμβουλοι, Προγραμματιστές και τεχνικοί του SAP είχαν την ευθύνη να ολοκληρώσουν, μεταξύ άλλων, τις εξής επί μέρους εργασίες:

- Ενημέρωση, εκπαίδευση της ομάδας εργασίας.
- Εκπαίδευση των κυρίων χρηστών.
- Οργάνωση ημερίδων ενημέρωσης για την καταγραφή των επί μέρους απαιτήσεων λειτουργίας του συστήματος.
- Καταγραφή του βασικού σχεδιασμού.
- Παραμετροποίηση του λογισμικού ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις.
- Ανάπτυξη επί μέρους προγραμμάτων για σκοπούς αναφορών αποτελεσμάτων και ανάκτησης στοιχείων.
- Καθοδήγηση της ομάδας εργασίας.
- Καθοδήγηση των τελικών χρηστών.
- Υποστήριξη των δοκιμών του συστήματος.
- Επίσης στη φάση αυτή έγινε η προετοιμασία του περιβάλλοντος. Έγινε η εγκατάσταση του απαιτούμενου εξοπλισμού (hardware) καθώς επίσης η εγκατάσταση του λογισμικού R/3.

5.7.2.2 Σχεδιασμός του συστήματος, Ανάπτυξη Διαδικασιών και Λειτουργιών της Εταιρείας (Business Blueprint)

Στη φάση αυτή αναλύθηκαν οι επί μέρους απαιτήσεις λειτουργίας της εταιρείας, εξετάστηκαν οι εναλλακτικοί τρόποι αντιμετώπισης των απαιτήσεων και εστιάσθηκε η προσπάθεια στην κατανόηση των επιχειρηματικών στόχων και λειτουργιών της εταιρείας που έπρεπε να καλυφθούν από το σύστημα R/3. Το πλέον σημαντικό παραδοτέο της φάσης αυτής από την Ομάδα Έργου ήταν ο "Βασικός Επιχειρησιακός Σχεδιασμός" (Business Blueprint) που αποτελεί ένα ενιαίο κείμενο και παραδόθηκε στους Υπεύθυνους και στην Επιτροπή Εποπτείας για έγκριση. Στο Βασικό Σχεδιασμό περιλαμβάνονται τα ακόλουθα :

- Οργανωτικές Δομές
- Τεκμηρίωση απαιτήσεων λειτουργίας
- Προσδιορισμός και περιγραφή λειτουργιών και διαδικασιών
- Απαιτούμενες μόνιμες διασυνδέσεις (interfaces)
- Μεταφορές στοιχείων από το τρέχον σύστημα στο R/3 (conversions)
- Απαιτήσεις σε εκτυπώσεις
- Συνοπτική περιγραφή ενδεχόμενων πρόσθετων προγραμμάτων (enhancements)
- Βασικές απαιτήσεις και αρχές για τις εξουσιοδοτήσεις χρήσης

Κατά τη φάση αυτή πραγματοποιήθηκαν επίσης:

- ✓ εκπαίδευση της ομάδας εργασίας
- ✓ εργασίες προετοιμασίας του περιβάλλοντος ανάπτυξης

5.7.2.3 Υλοποίηση

Στη φάση αυτή έγινε η παραμετροποίηση του συστήματος και αναπτύχθηκαν επί μέρους προγράμματα ώστε να καλυφθούν και αντιμετωπισθούν οι απαιτήσεις όπως τεκμηριώθηκαν στην προηγούμενη φάση.

Στη φάση αυτή ολοκληρώθηκαν τα εξής :

- Βασική παραμετροποίηση του συστήματος
- Παραμετροποίηση των επιμέρους υποσυστημάτων σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της προηγούμενης φάσης
- Ανάπτυξη προγραμμάτων μόνιμων διασυνδέσεων (interfaces)
- Ανάπτυξη προγραμμάτων μεταφοράς των στοιχείων από τα υπάρχοντα συστήματα στο R/3 (conversions) πχ στοιχεία προμηθευτών
- Ανάπτυξη προγραμμάτων επί μέρους βελτιώσεων (enhancements)
- Ανάπτυξη εκτυπωτικών προγραμμάτων (reporting)
- Ανάπτυξη προγραμμάτων έκδοσης παραστατικών (lay out sets)
- Ανάπτυξη δικαιωμάτων πρόσβασης
- Ανάπτυξη διαδικασιών αρχειοθέτησης (archiving)
- Εκπόνηση διαδικασιών χρήσης για τους τελικούς χρήστες όπως ενδεικτικά παρουσιάζεται και στο Παράρτημα 31.

5.7.2.4 Τελική Προετοιμασία

Στη φάση αυτή έγινε η τελική προετοιμασία του συστήματος για την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας. Αφού έγιναν οι τελικές δοκιμές και διορθώσεις στην παραμετροποίηση έγινε η αποδοχή του παραγωγικού συστήματος. Ολοκληρώθηκε η εκπαίδευση των τελικών χρηστών. Μεταφέρθηκαν τα δεδομένα

από τον εκπαιδευτικό server στον παραγωγικό και συμφωνήθηκε η έναρξη λειτουργίας για την 1/1/2001.

5.7.2.5 Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας

Η φάση αυτή η οποία ακόμη βρίσκεται σε εξέλιξη ταυτίζεται με την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος. Το παλαιό σύστημα σταμάτησε να ενημερώνεται και άρχισε η λειτουργία του SAP. Στη φάση αυτή γίνονται τα εξής

- Υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας του συστήματος.
- Υποστήριξη στις περιοδικές εργασίες (κλείσιμο μήνα κλπ).
- Εντοπισμός περιοχών ενδεχόμενων προβλημάτων και παρεμβάσεις βελτιώσεων.

5.8 Παρατηρήσεις

Η εγκατάσταση του SAP βοήθησε την διοίκηση του ξενοδοχείου Αστέρας Βουλιαγμένης να επανασχεδιάσει την κατανομή του προσωπικού που υπάγεται στις οικονομικές υπηρεσίες καθώς επίσης και τους ρόλους – αρμοδιότητες αυτών των υπάλληλων. Η εγκατάσταση του SAP υλοποιήθηκε μέσα σε τρεις μήνες. Πολύ μικρό χρονικό διάστημα ακόμη και για την ελληνική πραγματικότητα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας να ανακύψουν περισσότερα προβλήματα από τα αναμενόμενα. Ενδεικτικά μπορεί να αναφερθεί

ότι η αναλυτική λογιστική ολοκληρώθηκε, ώστε να ενημερώνεται σωστά, δύο μήνες μετά την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας.

Ως συνέπεια αυτών των προβλημάτων ήταν να μην έχει φανεί η καλλίτερη ποιότητα πληροφόρησης σε σχέση με το προηγούμενο σύστημα, τουλάχιστον στην αρχική περίοδο. Επίσης ένα πρόβλημα που πιθανόν να ανακύψει είναι η αίσθηση που διαμορφώνεται σε πολλές επιχειρήσεις ότι «η εγκατάσταση τελείωσε, άρα γιατί πρέπει να συνεχίσω να επενδύω». Αυτό το στοιχείο πρακτικά υπονομεύει ένα σύστημα όπου η δύναμη του είναι η συνεχής βελτίωση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Αλεξανδρή Νικόλαος, Ευάγγελος Κιουντούζης, Βασίλης Τραπεζάνογλου, Ασφάλεια Πληροφοριών τεχνικά, νομικά και κοινωνικά θέματα, έκδοση Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής (ΕΠΥ), Αθήνα, 1995.
2. Αργυρός Ηλίας, Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων, έκδοση Irirotiki Publication, 1997.
3. Ευθύμογλου Πρόδρομος, Επιχειρησιακή Στρατηγική, 1990.
4. Κανελλόπουλος Χαράλαμπος, Μάνατζμεντ Αποτελεσματική Διοίκηση σε επιχειρήσεις, οργανισμούς και υπηρεσίες, εκδόσεις International Publication, Αθήνα, 1990.
5. Καπίκη Τάνια – Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, εκδόσεις IAS, Θεσσαλονίκη, 1992.
6. Καραγιάννης Στέφανος, Οργάνωση και Λειτουργία του Ξενοδοχείου, εκδόσεις Έλλην, 1992.
7. Καραχοντζίτης Δημήτρης Μάρκος Κομηνάκης, Το Μάνατζμεντ της Τουριστικής Επιχείρησης, εκδόσεις Γαλαίος, Αθήνα, 1994.
8. Κομίνης Νικόλαος, Τήρηση Λογαριασμών Πελατών Main Courante, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1997.
9. Κουρεμένος Αθανάσιος, Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς – μάρκετινγκ, Σημειώσεις παραδόσεων, Πειραιάς 1996.
10. Κυριαζή Νότα, Η Κοινωνιολογική Έρευνα κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1999.

11. Λαοπόδης Βασίλης, Ανάλυση και Σχεδιασμός Συστημάτων, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1991.
12. Μανωλοπούλου Ευγενία, Ανάλυση και Σχεδίαση Συστημάτων, εκδόσεις Anubis, Αθήνα, 1994.
13. Μάρας Αθανάσιος, Έλεγχος Τιμολόγηση στις Επισιτιστικές Επιχειρήσεις, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1997.
14. Μάρας Αθανάσιος, Οργάνωση τεχνική Εσπιατορικών Μονάδων, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1997.
15. Οικονόμου Γεώργιος, Γεωργόπουλος Νικόλαος, Πληροφοριακά συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, εκδόσεις Μπένου, Αθήνα, 1995.
16. Παπανίκος Γρηγόρης, Οι Ελληνικές Μικρές και Μεσαίες Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις, έκδοση Ι.Τ.Ε.Π, Αθήνα, 2000.
17. Ρόβλιας Ντίνος, « Η κοινωνία της πληροφορίας: υποχρέωση και δικαίωμα », Οικονομικός Ταχυδρόμος, τεύχος 47(2749).
18. Σάρλης Κ, Δ. Καραχοντζίτης, Ξενοδοχειακή Λογιστική, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1989.
19. Σαρσέντης Βασίλειος, Επιχειρησιακή Στρατηγική και Πολιτική, εκδόσεις Μπένου, Αθήνα, 1996.
20. Χαραμής Γεώργιος, Γενικές Αρχές Επιστήμης των Υπολογιστών, εκδόσεις Ανικούλα, Θεσσαλονίκη, 1997.
21. Χυτήρης Λεωνίδα, Το Μάνατζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1991.
22. Ενημερωτικό Δελτίο για την εισαγωγή της Αστήρ Παλας Βουλευμένης ΑΞΕ στο ΧΑΑ , Μάιος 2000.
23. ICAP, Ελληνικός Οικονομικός οδηγός, 2000

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Brigham Eugene and Joel F. Houston, Fundamentals of Financial Management, Dryden Press, 1998.
2. Harris Peter, Accounting and Finance for the International Hospitality Industry, Butterworth-Heinemann, London, 1997.
3. Laudon Keneth Jane P. Laudon, Essentials of Management Information Systems, εκδόσεις Prentice Hall, London, 1997.
4. Tribe John, Corporate Strategy for Tourism, International Thompson Business Press, 1997.

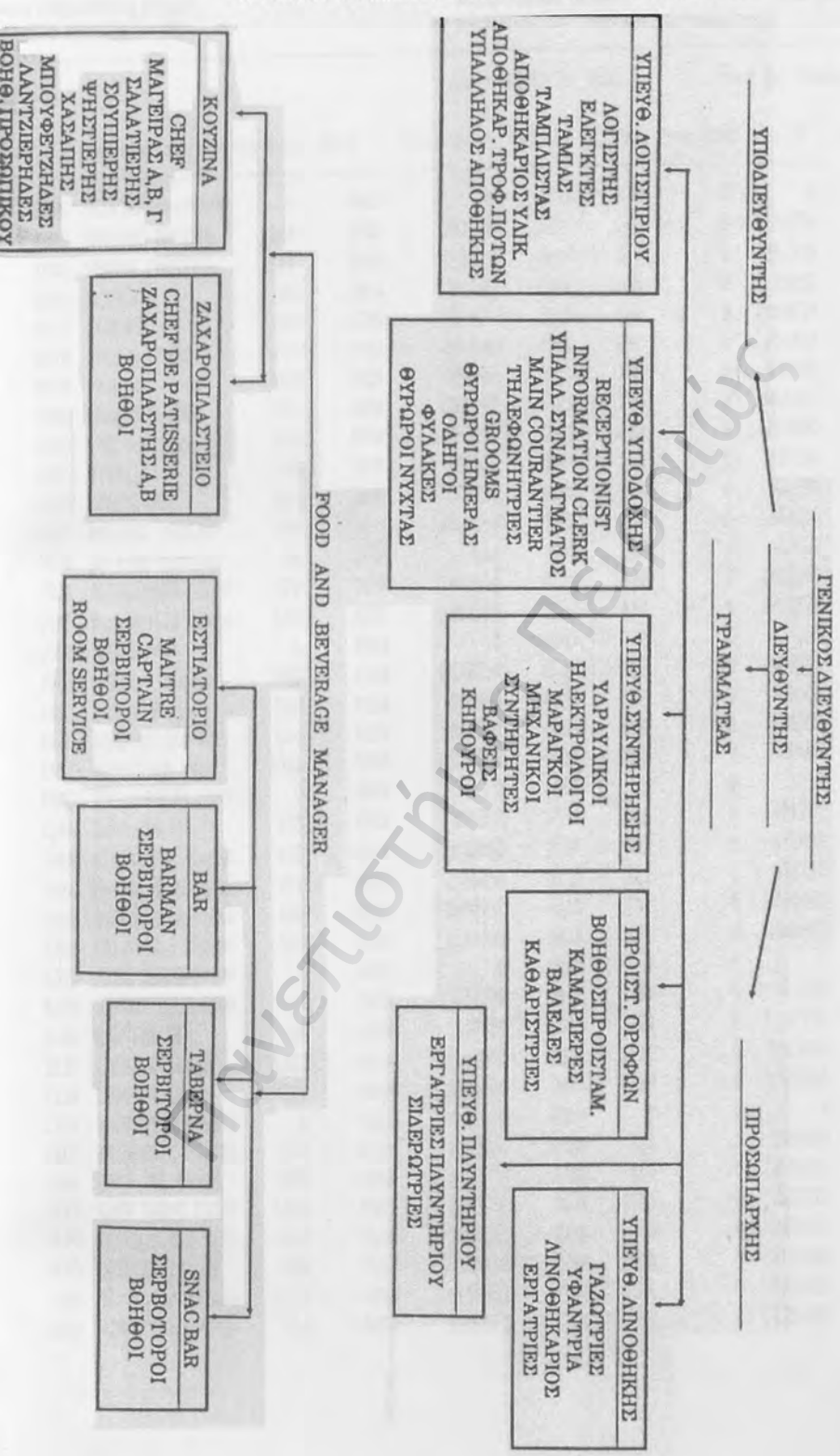
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ

1. www.astir.gr, Ιστοσελίδα του ξενοδοχείου Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης.
2. www.dhs.gr, Ιστοσελίδα της εταιρείας Δέλτα Ξενοδοχειακή.
3. www.micros.com, Ιστοσελίδα της εταιρείας Micros – Fidelio.
4. www.sap.com, Ιστοσελίδα της εταιρείας Sap.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ



Examine As-of 02NOV'99 2:01 Save Day Monday Reset 0000 ((Never))

Item	Description	Qty Sold	MM %	Total Sales	Sales %	Qty Prep	Prep Cost	Menu CM	Item CM	Category
1000	STARTERS*****	0	000%	0	000%	0	0	0	0	
1002	AVOCADO SHRIMPS	143	005%	751250	018%	143	0	751250	5253	? Puzzle
1006	SHRIMP COCKTAIL	111	004%	561719	014%	111	0	561719	5061	? Puzzle
1008	OLIVES	35	001%	26212	001%	35	0	26212	749	((Dog))
1013	LADERA	940	030%	2093034	051%	940	0	2093034	2227	** Star *
1018	FRENCH FRIES	237	008%	254848	006%	237	0	254848	1075	((Dog))
1019	Pate w. sauce	163	005%	596900	015%	163	0	596900	3662	? Puzzle
1022	SMOKED SALMON	775	025%	4561449	112%	776	0	4561449	5886	** Star *
1025	Egg roe salad	123	004%	227000	006%	123	0	227000	1846	? Puzzle
1026	TZATZIKI	108	003%	180536	004%	108	0	180536	1672	? Puzzle
1028	CHEESE PIE	284	009%	561299	014%	284	0	561299	1976	? Puzzle
1029	MALASOL CAVIAR	135	004%	1887110	046%	135	0	1887110	13979	? Puzzle
1030	Grilled octopus	63	002%	143668	004%	63	0	143668	2280	? Puzzle
1031	AYGOLEMONO HTOLM	477	015%	1495600	037%	477	0	1495600	3135	** Star *
1046	Mozzarella slice	617	020%	2207275	054%	617	0	2207275	3577	** Star *
1060	SOUPS*****	0	000%	0	000%	0	0	0	0	
1061	Lobster bisque	983	032%	2547205	062%	983	0	2547205	2591	** Star *
1063	GASPACHO	502	016%	900000	022%	502	0	900000	1793	** Star *
1066	Soup of the day	668	022%	1080569	026%	668	0	1080569	1618	** Star *
1067	Vegetable soup	1531	050%	2732502	067%	1531	0	2732502	1785	** Star *
1080	EGG / PASTA ****	0	000%	0	000%	0	0	0	0	
1081	Omelette	178	006%	381312	009%	178	0	381312	2142	? Puzzle
1084	Rizotto w. lodst	332	011%	2215400	054%	332	0	2215400	6673	? Puzzle
1086	Spagh. Bolognese	221	007%	576394	014%	221	0	576394	2608	? Puzzle
1087	Spagh. Napolitan	802	026%	2090447	051%	802	0	2090447	2607	** Star *
1096	CARBONARA SPAGGT	993	032%	3388065	083%	993	0	3388065	3412	** Star *
1120	FISH/SEAFOOD****	0	000%	0	000%	0	0	0	0	
1123	SHRIMP OIL&LEMON	64	002%	417120	010%	64	0	417120	6518	? Puzzle
1136	LOBSTER 50gr	58	002%	47150	001%	58	0	47150	813	((Dog))
1137	LOBSTER 100gr	1333	043%	2163850	053%	1333	0	2163850	1623	** Star *
1138	LOBSTER 1kgr	119	004%	1920500	047%	119	0	1920500	16139	? Puzzle
1154	MEAT DISHES*****	0	000%	0	000%	0	0	0	0	
1161	ENTRECOTE MAILRO	398	013%	1869389	046%	398	0	1869389	4697	? Puzzle
1166	CAFE DE PARIS	808	026%	3171513	078%	808	0	3171513	3925	** Star *
1173	LAMB CHOPS CRISP	1390	045%	7533712	185%	1391	0	7533712	5420	** Star *
1179	PEPER MISTO BEEF	350	011%	2305510	057%	350	0	2305510	6587	? Puzzle
1185	GRILLED FILLET	554	018%	3111268	076%	554	0	3111268	5616	** Star *
1186	Marinated chicke	1194	039%	4604451	113%	1196	0	4604451	3856	** Star *
1188	PIGWAPPLES&POTAT	263	009%	1254225	031%	267	0	1254225	4769	? Puzzle

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Πρότυπη Συνταγή

Astir Palace Vouliagmenis AXE, Athens

Original Recipe

Standard recipe for AVOCADO SHRIMPS (1002).

Created 16/03/00 Modified 17/10/00
 No. Portions 1,00 Sl.Piece Gross Sales Value 1100,0
 Cost/Portion 1032,1 Net Sales Value 1018,5

I/R Store	Item	Unit Price	Net Qty	Gross Qty	Recp.Unit	Value	Net% *
I	ΛΑΧ.ΑΒΟΚΑΝΤΟΣ	357,0	220,000	220,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	78,5	7,71
I	ΠΙΠΕΡΙ ΜΑΥΡΟ ΨΙΛΟ	2000,0	5,000	5,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	10,0	0,98
I	ΑΛΑΤΙ ΗΡΑ 500gr	325,0	10,000	10,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	3,3	0,32
I	ΛΑΧ.ΛΕΜΟΝΙΑ	261,8	60,000	60,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	15,7	1,54
I	ΛΑΧ.ΜΑΡΟΥΛΙΑ	140,3	0,060	0,060	ΤΕΜΑΧΙΟ	8,4	0,83
I	ΛΑΧ.ΡΑΝΤΙΤΣΙΟ	916,3	40,000	40,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	36,7	3,60
I	ΛΑΧ.ΚΑΡΟΤΑ	168,3	40,000	40,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	6,7	0,66
I	ΛΑΧ.ΣΙΚΟΡΕ-ANTIB	1028,5	10,000	10,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	10,3	1,01
I	ΓΑΡΙΔΕΣ Νο2 ΑΤΛ.ΑΛΙΕΙ	5750,0	150,000	150,000	ΓΡΑΜΜΑΡΙΑ	862,5	84,68
				Totals	1032,1 101,33		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4
Δελτίο Εκδήλωσης

ΑΡ.ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ: 09

ΕΤΑΙΡΕΙΑ :	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ	ΟΝΟΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ :	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ :	Κα ΦΡΑΓΚΟΥΛΗ	ΥΠΕΥΘ.ΣΤΗΝ ΕΚΔΗΛΩΣΗ :	Κα ΦΡΑΓΚΟΥΛΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ :	ΠΕΙΡΑΙΑΣ	ΥΠΕΥΘ.ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ :	ΜΧ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ :	4142246	ΤΥΠΟΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ :	DEF
ΑΡ.ΦΑΞ :	4142347	ΔΙΑΜΟΝΗ :	ΝΑΦ
ΑΦΙΞΗ :	14/01/00	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ :	14/01/00
		ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ :	ΝΑΥΣΙΚΑ

ΗΜΕΡΑ: ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, 14. ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2000

<u>ΕΚΔΗΛΩΣΗ</u>	<u>ΩΡΑ</u>	<u>EXPECTED</u>	
Δείπνο	21:00-23:00	600	
<u>ΧΩΡΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ</u>	<u>SETUP</u>	<u>ΤΙΜΗ ΕΝΟΙΚ.ΑΙΘ.</u>	
..		Complimentary	

350 ΑΤΟΜΑ ΣΤΟ CONGRESS HALL/FOYER
250 ΑΤΟΜΑ ΣΤΟ BANQUET HALL AB

	<u>GUARANTEED</u>	<u>ΤΙΜΗ</u>	
Μπουφές ΙΙ	600	DRS	8000.00

ΕΧΕΙ ΔΟΘΕΙ ΕΙΔΙΚΗ ΤΙΜΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΟ ΠΑΝΤΑΛΑΚΗ

*ΒΑΣΙΛΟΠΙΤΤΕΣ: ΘΑ ΦΕΡΟΥΝ ΔΙΚΕΣ ΤΟΥΣ. ΘΑ ΚΟΠΕΙ ΜΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΡΥΤΑΝΗ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΟ Β. ΜΠΕΝΟ & ΠΑΡΑΛΛΗΛΑ ΘΑ ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙ ΒΑΣΙΛΟΠΙΤΤΑ ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΥΣ
ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η ΚΟΠΗ ΤΗΣ ΠΙΤΤΑΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ ΣΤΟ CONGRESS
ΓΙΑ ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΘΑ ΚΟΠΗ Η ΠΙΤΤΑ ΘΑ ΜΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΟΥΝ ΕΠΙ ΤΟΠΟΥ ΔΙΟΤΙ ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΘΑ ΑΦΙΧΘΕΙ Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΟΣ ΑΡΣΕΝΗΣ*

Ποτά για το Δείπνο

ΒΑΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

*ΘΑ ΦΕΡΟΥΝ ΔΙΚΑ ΤΟΥΣ (ΚΡΑΣΙ,ΜΠΥΡΕΣ,ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΑ, ΝΕΡΟ ΕΜΦΙΑΛΩΜΕΝΟ)
ΧΩΡΙΣ ΧΡΕΩΣΗ ΓΙΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ*

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Επιπλέον Εξοπλισμός (Set-up)
- Τραπεζία στην κρίση του Μαίτρ
ΘΑ ΚΡΑΤΗΘΟΥΝ ΚΑΠΟΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΑ ΡΕΖΕΡΒΕ ΣΤΟ CONGRESS. ΘΑ ΜΑΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΟΥΝ

Phrases

- ΛΟΓΟΥΔΙΑ:ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- ΜΟΥΣΙΚΗ:ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

D.J (ΓΝΩΡΙΖΕΙ ΚΟΣ ΝΙΚΟΛΟΥΣΟΣ)

(ΔΕΝ ΘΕΛΟΥΝ ΠΙΣΤΑ ΓΙΑ ΧΟΡΟ)

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: 1) ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΑ ΣΤΗΘΕΙ ΟΘΟΝΗ ΣΤΟ BANQUET HALL AB ΠΟΥ ΘΑ ΠΡΟΒΑΛΕΙ ΜΕΣΩ ΚΑΜΕΡΑΣ ΤΙΣ ΟΜΙΛΙΕΣ & ΤΗΝ ΚΟΠΗ ΤΗΣ ΠΙΤΤΑΣ ΠΟΥ ΘΑ ΓΙΝΟΥΝ ΣΤΟ CONGRESS HALL

2) ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΟΘΕΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΔΙΟΤΙ ΘΑ ΠΑΡΑΣΤΟΥΝ ΥΠΟΥΡΓΟΙ , ΠΡΥΤΑΝΕΙΣ ΠΑΝ/ΜΙΩΝ , ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ & ΣΤΕΛΕΧΗ

ΗΜΕΡΑ: ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, 14. ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2000

ΟΝΟΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ : ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΑΡ.ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ : 4261.0

ΕΚΔΗΛΩΣΗ

Δείνvo

ΩΡΑ

21:00-23:00

EXPECTED

600

Master Bill

Τιμολόγιο

ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΩΝ ΠΑΝ/ΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ

Κα ΦΡΑΓΚΟΥΛΗ

ΥΨΗΛΑΝΤΟΥ 130

ΑΦΜ 090037284 ΔΟΥ Α! ΠΕΙΡΑΙΩΣ

18532 ΠΕΙΡΑΙΑΣ

Greece

CONFIRMATION NO: 154222

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΠΑΡΤΑΜΑ 8
ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΠΟΛΗΜΕΩΝ

Ημερομηνία 10/01/00 έως 16/01/00

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5 ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Astir Palace Youltagmenis AXE, Athens
WEEKLY REPORT

10/01/00
09:23:37

Thursday, 13. January 2000

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΕΚΑΝΩΣΗ	ΩΡΑ	ΑΤΟΜΑ	ΧΩΡΟΣ
ΕΒΝΟΚΑΡΤΑ	Cocktail	13:00 - 14:00	350	ARGO HALL / BLUE SALOON / AVRA
ΕΒΝΟΚΑΡΤΑ	Feuilo	14:00 - 15:00	350	CONGRESS HALL / Foyer

Friday, 14. January 2000

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΕΚΑΝΩΣΗ	ΩΡΑ	ΑΤΟΜΑ	ΧΩΡΟΣ
ATHENS TRAVEL SERVICE	Ευεδοπιον	07:00 - 23:00	15	SYNDICATE ROOM NAFSIKA
ATHENS TRAVEL SERVICE	Ευεδοπιον	07:00 - 23:00	10	SYNDICATE ROOM NAFSIKA
UNISYSTEMS HELLAS SA.	Ευεδοπιον	09:00 - 17:00	10	SYNDICATE ROOM NAFSIKA
UNISYSTEMS HELLAS SA.	Coffee Break	09:00 - 17:00	10	SYNDICATE ROOM NAFSIKA
UNISYSTEMS HELLAS SA.	Feuilo	12:30 - 13:30	10	JASON RESTAURANT
MAUI & SONS	Meeting	14:00 - 18:00	20	HELLIOS HALL
ARGEVO HELLAS	Meeting	17:00 - 19:30	65	AEGEAN HALL
ARGEVO HELLAS	Cocktail	20:00 - 21:00	65	BLUE SALOON
ΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗ ΕΜΜΑΔΕ	Cocktail	20:30 - 21:00	90	CLUBHOUSE TERRASSE
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΙΠΑΙΑ	Δείπνο	21:00 - 23:00	600	..
ΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗ ΕΜΜΑΔΕ	Δείπνο	21:00 - 23:00	90	CLUBHOUSE
ARGEVO HELLAS	Δείπνο	21:00 - 23:00	65	JASON RESTAURANT

Saturday, 15. January 2000

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΕΚΑΝΩΣΗ	ΩΡΑ	ΑΤΟΜΑ	ΧΩΡΟΣ
ALTAIR TRAVEL	Setup	07:00 - 10:30	170	CONGRESS HALL
ATHENS TRAVEL SERVICE	Ευεδοπιον	07:00 - 23:00	15	SYNDICATE ROOM NAFSIKA
ATHENS TRAVEL SERVICE	Ευεδοπιον	07:00 - 23:00	10	SYNDICATE ROOM NAFSIKA
MAUI & SONS	Meeting	08:30 - 18:00	20	HELLIOS HALL
ALTAIR TRAVEL	Coffee Break	10:00 - 12:00	200	BLUE SALOON
ALTAIR TRAVEL	Ευεδοπιον	12:00 - 13:00	200	CONGRESS HALL
ALTAIR TRAVEL	Lunch	13:00 - 14:00	200	KIMATA RESTAURANT

Print Date: 10.01.00 to 16.01.00 ■ Account: A11 ■ Contact: A11 ■ Booking: A11 ■ Catering Status: DEF to DEF ■ Hotel ID (Multi-Hotel Only): A11 ■ Print Unavailable: DIN,LUN

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6

Πίνακας στοιχείων Ισολογισμού της Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης ΑΞΕ
για τις χρήσεις 1994 -1999

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ (ποσά σε εκατ. δρχ.)

	1994	1995	1996	1997	1998	1999
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ						
Αναπόσβεστα έξοδα εγκατάστασης	11,9	9,6	1,6	---	378,2	347,7
Πάγια (Ενσώματες Ακίνητοποιήσεις)	10.992,7	12.007,6	13.378,0	14.456,4	31.313,3	32.015,2
Μείον: Συσσωρευμένες Αποσβέσεις	(7.198,8)	(7.517,6)	(7.717,6)	(7.961,1)	(423,5)	1.142,4
Σύνολο <u>εκίνητοποιήσεων</u> (Αναπόσβεστη αξία)	3.793,9	4.490,0	5.660,4	6.495,3	30.889,8	30.872,8
Μακροπρόθεσμες Χρηματοοικονομικές Απαιτήσεις	5,1	5,1	8,3	6,6	6,6	6,6
Σύνολο παγίων	<u>3.799,0</u>	<u>4.495,1</u>	<u>5.668,7</u>	<u>6.501,9</u>	<u>30.896,4</u>	<u>30.879,4</u>
Κυκλοφορούν Ενεργητικό	405,1	414,5	587,8	588,9	990,6	3.166,6
Μεταβατικοί Λογαριασμοί Ενεργητικού	0,6	15,0	11,4	11,7	17,4	19,8
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	4.216,6	4.934,2	6.269,5	7.102,5	32.282,6	34.413,5
ΠΑΘΗΤΙΚΟ						
Ίδια Κεφάλαια	3.872,0	4.292,0	5.447,5	5.695,6	30.693,9	31.064,8
Προβλέψεις			36,6	62,1	61,4	75,9
Σύνολο Μακροπρόθεσμων Υποχρεώσεων		176,7	140,0	551,9	440,3	575,5
Σύνολο Βραχυπρόθεσμων Υποχρεώσεων	320,5	407,3	589,7	752,3	1.014,7	2.636,7
Μεταβατικοί Λογαριασμοί Παθητικού	24,1	58,2	55,7	40,6	72,3	60,6
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	4.216,6	4.934,2	6.269,5	7.102,5	32.282,6	34.413,5
Λογιστική αξία μετοχής (1)	---	---	---	--	1.032	1.030

(1) με βάση τον αριθμό μετοχών τέλους χρήσεως

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7

Πίνακας αποτελεσμάτων της Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης ΑΞΕ για τις χρήσεις 1994 -1999

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ποσά σε εκατ. δρχ.)						
ΧΡΗΣΗ	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Κύκλος Εργασιών	4.929,5	4.723,0	5.413,8	6.195,5	7.396,1	8.027,3
Μείον: Κόστος Πωλήσεων (1)	4.469,9	4.548,0	4.608,6	5.172,2	5.522,5	5.482,4
Μικτό Κέρδος προ αποσβέσεων	459,6	175,0	805,2	1.023,3	1.873,6	2.544,9
(% στον Κύκλο Εργασιών)	9,3	3,7	14,9	16,5	25,3	31,7
Πλέον: Λοιπά έσοδα εκμετάλλευσης	140,5	74,2	102,3	121,8	161,6	212,8
Σύνολο Μικτών Κερδών	600,1	249,2	907,5	1.145,1	2.035,2	2.757,7
Μείον: Έξοδα Διοίκησης (1)	151,6	212,1	344,6	341,5	365,0	358,8
Έξοδα Διάθεσης (1)	241,7	170,8	151,9	190,4	268,0	401,4
Σύνολο	393,3	382,9	496,5	531,8	633,0	760,2
(% στον Κύκλο Εργασιών)	8,0	8,1	9,1	8,6	8,5	9,5
Λειτουργικό Αποτέλεσμα (1)	206,8	-133,7	411,0	613,3	1.402,2	1.197,5
(% στον Κύκλο Εργασιών)	4,2	---	7,6	9,9	19,0	24,9
Πλέον: Έσοδα Συμμετοχών						
Κέρδη από πώληση Συμμετοχών & Χρεογράφων						87,3
Πλέον: Έκτακτα και ανόργανα έσοδα	11,7	32,4	27,7	18,2	26,6	124,4
Μείον: Έκτακτα και ανόργανα έξοδα	436,3	76,5	-106,7	-51,8	3,7	44,1
Κέρδη προ Τόκων και Αποσβέσεων και φόρων	-217,8	-177,8	332,0	580,1	1.425,1	2.165,1
(% στον Κύκλο Εργασιών)	---	---	6,1	9,4	19,3	27,0
Πλέον: Πιστωτικοί τόκοι	12,1	---	0,8	0,6	2,2	6,8
Μείον: Χρεωστικοί τόκοι	2,2	4,5	51,0	91,7	100,7	140,9
Κέρδη προ Αποσβέσεων και φόρων	-207,9	-182,3	281,8	488,4	1.326,6	2.031,0
(% στον Κύκλο Εργασιών)	---	---	6,1	7,9	17,9	25,3
Μείον: Αποσβέσεις (συνολικές)	403,2	358,5	221,3	314,1	428,7	807,1
Κέρδη προ Φόρων	-611,1	-540,8	60,5	174,3	897,9	1.223,9
(% στον Κύκλο Εργασιών)	---	---	1,1	2,8	12,1	15,2
Κέρδη μετά από Φόρους Χρήσης και Αμοιβές Δ.Σ. (2)	---	---	---	---	424,3	835,7
(% στον Κύκλο Εργασιών)	---	---	---	---	5,7	10,4
Μείον ΦΦΕ προηγούμενων χρήσεων	0	0	0	0	0	0
Κέρδη μετά από φόρους χρήσης, αμοιβές Δ.Σ. & φόρους φορολογικού ελέγχου προηγούμενων χρήσεων	---	---	---	---	424,3	835,7
(% στον Κύκλο Εργασιών)	---	---	---	---	5,7	10,4
ΑΝΑΜΟΡΦΩΜΕΝΑ ΚΕΡΔΗ (3)						
Κέρδη προ φόρων	-611,1	-540,8	0,5	106,3	850,9	1.223,9
Κέρδη μετά από φόρους χρήσης και αμοιβές Δ.Σ.	---	---	---	---	876,4	835,7
Κέρδη μετά από φόρους χρήσης, αμοιβές Δ.Σ. και φόρους φορολογικού ελέγχου	---	---	---	---	876,4	835,7

(1) Έχουν αφαιρεθεί οι ενσωματωμένες αποσβέσεις.

(2) Δεν έχουν υπολογιστεί κέρδη μετά από φόρους για τα έτη 1994-1997 καθότι η εταιρεία λειτουργούσε ως υποκατάστημα της ΑΣΤΗΡ Α.Ξ.Ε.

COUNTRY CODE	...TODAY... RHS % GST %		...MONTH-TO-DATE... RHS % GST %		...YEAR-TO-DATE... RHS % GST %	
	ALBERTA	0	0%	0	0%	4
ALASKA	0	0%	0	0%	36	0%
ALABAMA	0	0%	0	0%	9	0%
ARKANSAS	1	1%	2	1%	20	1%
ARIZONA	1	1%	2	1%	44	1%
ARIZONA CALIFORNIA	0	0%	0	0%	104	0%
CALIFORNIA	50	57%	99	59%	119	1%
COLORADO	0	0%	0	0%	1868	5%
CONNECTICUT	0	0%	0	0%	55	0%
DELAWARE	0	0%	0	0%	13178	56%
FLORIDA	0	0%	0	0%	0	0%
GEORGIA	0	0%	0	0%	0	0%
HAWAII	1	1%	1	1%	56	25324
IDAHO	2	2%	4	2%	21	0%
ILLINOIS	1	1%	3	2%	21	0%
INDIANA	0	0%	0	0%	39	58
IOWA	0	0%	0	0%	256	1%
KANSAS	0	0%	0	0%	42	0%
KENTUCKY	0	0%	0	0%	14	0%
LOUISIANA	0	0%	0	0%	6	0%
MAINE	0	0%	0	0%	1	0%
MARYLAND	0	0%	0	0%	1	0%
MASSACHUSETTS	0	0%	0	0%	28	0%
MICHIGAN	0	0%	0	0%	10	0%
MINNESOTA	0	0%	0	0%	1	0%
MISSISSIPPI	0	0%	0	0%	28	0%
MISSOURI	0	0%	0	0%	791	3%
MONTANA	0	0%	0	0%	1540	3%
NEBRASKA	0	0%	0	0%	6	0%
NEVADA	0	0%	0	0%	29	0%
NEW HAMPSHIRE	0	0%	0	0%	6	0%
NEW JERSEY	0	0%	0	0%	21	0%
NEW MEXICO	0	0%	0	0%	20	0%
NEW YORK	15	17%	25	15%	2	0%
OHIO	0	0%	0	0%	7	0%
OKLAHOMA	1	1%	2	1%	9	0%
OREGON	4	5%	6	5%	10	0%
OVER SEAS	0	0%	0	0%	5144	22%
ONTARIO	0	0%	0	0%	27	0%
PENNSYLVANIA	0	0%	0	0%	27	0%
QUEBEC	0	0%	0	0%	14	0%
RHODE ISLAND	0	0%	0	0%	1	0%
SOUTH CAROLINA	0	0%	0	0%	4	0%
SOUTH DAKOTA	0	0%	0	0%	3	0%
TENNESSEE	0	0%	0	0%	28	0%
TEXAS	0	0%	0	0%	18	0%
UTAH	0	0%	0	0%	9	0%
VIRGINIA	0	0%	0	0%	10	0%
WASHINGTON	0	0%	0	0%	222	9%
WEST VIRGINIA	0	0%	0	0%	39	0%
WISCONSIN	0	0%	0	0%	27	0%
WYOMING	0	0%	0	0%	14	0%
ZONED	0	0%	0	0%	28	0%
TOTAL	50	57%	99	59%	1540	3%

RUN DATE: 8/24/84
 RUN TIME: 9:04
 REPORT DATE: 07/10/84 FRIDAY

MANAGER'S REPORT (HBB33)

PAGE 1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 Στατιστικό από HIS

OCCUPANCY STATISTICS

	TODAY	M-T-D	Y-T-D
TOTAL ROOMS	205	2,050	26,943
VACANT / CLEAN	12	112	3,098
VACANT / DIRTY	106	109	169
OUT OF ORDER	0	7	21
ROOMS RENTED	87	1,818	23,655
% OF TOTAL ROOMS	42.4%	88.6%	87.7%
CAMP ROOMS	0	0	0
% OF TOTAL ROOMS	.0%	.0%	.0%
% OF ROOMS RENTED	.0%	.0%	.0%
NON-CAMP ROOMS	87	1,818	23,655
% OF TOTAL ROOMS	42.4%	88.6%	87.7%
% OF ROOMS RENTED	100.0%	100.0%	100.0%
GUESTS IN-HOUSE	169	3,374	45,229
AVG. GUESTS / ROOM	1.9	1.8	1.9
% SINGLE OCCUPANCY	16.0%	21.5%	17.9%
% MULTIPLE OCCUPANCY	83.9%	78.4%	82.0%
COMP # OF GUESTS	0	0	0
AVG. RATE / ROOM	22.75	25.03	22.06
AVG. RATE/SINGLE OCC	21.21	20.88	20.32
AVG. RATE/MULT OCC	22.60	23.34	22.31
AVG. RATE / GUEST	11.71	12.41	11.53
AVG. SALES / ROOM	24.88	24.60	23.61
AVG. SALES / GUEST	12.81	13.25	12.35

MISC. STATISTICS

	TODAY	M-T-D	Y-T-D
ARRIVALS	3	883	13,933
DEPARTURES	145	1,043	16,391
NUMBER OF NO-SHOWS	126	140	326
% OF TOTAL ROOMS	61.4%	6.8%	1.2%
% OF TOTAL ARRIVALS	200.0%	15.8%	2.3%
# CANCELLATIONS	33	239	2,401
UNEXPECTED CHK OUTS	2	54	561
UNEXPECTED STAYOVERS	20	86	717
RETURNED GUESTS	32	410	5,021

REVENUE STATISTICS

	TODAY	M-T-D	Y-T-D
TOTAL SALES REV.	2,165.01	44,723.72	558,676.09
FOLIO ROOM REV.	1,980.00	41,882.00	521,892.00
RACK ROOM REV.	2,211.00	48,028.00	643,105.00
DIFFERENCE	231.00-	6,146.00-	121,209.00-
% ROOM TO RACK	89.5%	87.2%	81.1%
% ROOM REV. OF TOTAL	91.4%	93.6%	93.4%

LEADER TOTALS

	DEPOSIT	GUEST	CITY	PERM
BEGINNING BALANCE	16,302.99-	6,048.80	1,506.83	34,381.27
CHARGES	.00	2,997.75	.00	225.15
CREDITS	.00	1,784.44-	.00	.00
TRANSFERS	.00	1,368.17-	4,366.17	.00
ENDING BALANCE	16,302.99-	5,895.94	2,873.00	34,606.42

RUN DATE: 8/24/84
 RUN TIME: 9:04
 REPORT DATE: 8/10/84 FRIDAY

MANAGER'S REPORT (H8833)

PAGE 3

SUMMARY SOURCE OF BUSINESS

	TODAY	M-T-D	Y-T-D
GUEST HISTORY			
\$RMS	26	333	4,234
COMP RMS	0	0	0
SALES	423.00	8,520.45	108,250.55
RN REV.	323.00	8,337.00	105,031.00
	7 8%	157 8%	2,007 8%
	0 0%	0 0%	0 0%
	104.00 4%	5,009.72 11%	56,290.40 10%
	104.00 5%	3,949.00 9%	52,855.00 10%
ADL-IN			
\$RMS	6	263	1,623
COMP RMS	0	0	0
SALES	156.01	7,064.25	49,324.62
RN REV.	156.00	6,822.00	45,041.00
	1 1%	11 0%	342 1%
	0 0%	0 0%	0 0%
	20.00 0%	265.00 0%	6,362.17 1%
	20.00 1%	265.00 0%	6,184.00 1%
SPECIAL EVENTS			
\$RMS	9	85	1,140
COMP RMS	0	0	0
SALES	213.00	2,169.40	32,536.56
RN REV.	213.00	1,998.00	30,579.00
	2 2%	42 2%	254 1%
	0 0%	0 0%	0 0%
	46.00 1%	866.24 1%	5,902.34 1%
	46.00 2%	858.00 2%	5,307.00 1%
PERMANENT FOLIO			
\$RMS	0	10	147
COMP RMS	0	0	0
SALES	.00	269.50	4,015.90
RN REV.	.00	210.00	3,521.00
	23 26%	426 23%	3,420 14%
	0 0%	0 0%	0 0%
	582.00 26%	11,013.14 24%	91,424.94 16%
	582.00 29%	10,826.00 25%	89,055.00 17%
ADVERTISING			
\$RMS	11	181	1,750
COMP RMS	0	0	0
SALES	216.00	3,677.38	36,153.82
RN REV.	216.00	3,407.00	33,576.00
	0 0%	283 15%	7,975 33%
	0 0%	0 0%	0 0%
REFERRAL			
\$RMS	0	0	0
COMP RMS	0	0	0
SALES	0	0	0
RN REV.	0	0	0
COMMERCIAL ACCOUNT			
\$RMS	0	0	0
COMP RMS	0	0	0
SALES	0	0	0
RN REV.	0	0	0
SUS TOUR GROUPS			
\$RMS	0	0	0
COMP RMS	0	0	0
SALES	0	0	0
RN REV.	0	0	0

RUN DATE: 8/24/84
 RUN TIME: 5:04
 REPORT DATE: 8/10/84 FRIDAY

MANAGER'S REPORT (H8833)

PAGE 4

SUMMARY SOURCE OF BUSINESS

		TODAY		M-T-D		Y-T-D	
BUS KRIWER	\$RMS	2	2%	27	1%	663	2%
	COMP RMS	0	0%	0	0%	0	0%
	SALES	32.00	1%	432.00	0%	9,923.50	1%
	RM REV.	32.00	1%	432.00	1%	9,1843.00	1%
HAUTOT JUSTICE PIS	\$RMS	0	0%	0	0%	100	0%
	COMP RMS	0	0%	0	0%	0	0%
	SALES	.00	0%	.00	0%	3,279.95	0%
	RM REV.	.00	0%	.00	0%	2,108.00	0%

Πανεπιστήμιο Πειραιά

RUN DATE: 6/24/84
 RUN TIME: 9:04
 REPORT DATE: 6/10/84 FRIDAY
 MANAGER'S REPORT (HB933)

PAGE 5

	TODAY	GROUP BUSINESS	
		M-T-D	Y-T-D
% OF TOTAL OCCUPANCY	6.8%	30.6%	40.9%
TOTAL ROOM REV.	150.00	11,875.00	188,368.00
# GUESTS	14	1,054	18,755
# ROOMS	6	557	9,686
CAMP ROOMS	0	0	0
1 ROOMS SINGLE OCC.	1	108	956
1 ROOMS MULTIPLE OCC.	5	449	8,730
AVG. RATE / ROOM	25.00	21.31	19.44
AVG. RATE/SINGLE OCC	25.00	21.55	18.67
AVG. RATE/MULT OCC	10.71	20.81	19.33
AVG. RATE / GUEST	2.3	11.26	10.04
AVG. GUESTS / ROOM		1.8	1.9

Πανεπιστήμιο Πάφου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 10

Προδιαγραφές για την εγκατάσταση του ΠΣ

Απαιτήσεις ξενοδοχειακής εφαρμογής

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- Δυνατότητα τήρησης 30 τύπων δωματίων
- Τιμοκατάλογοι ανά τύπο δωματίου και χρονική περίοδο
- Παρακολούθηση των ξενοδοχείων ενιαία και κατά μονάδα (κτήριο)
- Παρουσίαση στην οθόνη της μελλοντικής διαθεσιμότητας ανά ξενοδοχείο, ανά τύπο δωματίου καθώς επίσης αντίστοιχα της κάλυψης, 000,001.
- Εύχρηστη διαχείριση ομαδικών κρατήσεων με δυνατότητα καταχώρησης οριστικοποιημένων και μη. Δυνατότητα κράτησης δωματίων χωρίς να καταχωρηθεί rooming list τα οποία να παρουσιάζονται στην διαθεσιμότητα δωματίων χωριστά.
- Σε περίπτωση μεταβολής ενός στοιχείου της ομαδικής κράτησης να υπάρχει δυνατότητα αυτόματης μεταβολής σε όλες τις καρτέλες.
- Δυνατότητα κράτησης συγκεκριμένου δωματίου για μελλοντική περίοδο.
- Ακύρωση κράτησης και εμφάνιση σε εκτύπωση των στοιχείων των ακυρωμένων κρατήσεων καθώς και ώρα ακύρωσης και αρχικά υπαλλήλου που έκανε την ακύρωση.
- Παρακολούθηση των εκδηλώσεων ανά ξενοδοχείο.

ΥΠΟΔΟΧΗ

- On-line βιβλίο πόρτας ανά ξενοδοχείο σύμφωνα με τον Κ.Β.Σ.
- Καταχώρηση του ονόματος τυχόν δευτέρου πελάτη χωρίς να είναι απαραίτητο να ανοιχθεί και δεύτερος λογ/σμός.
- Δυνατότητα "ελαφρού" μπλοκαρίσματος δωματίου τα οποία δεν παρουσιάζονται στα διαθέσιμα προς ενοικίαση και τα οποία στο κλείσιμο ημέρας εφόσον δεν έχουν νοικιαστεί αποχαρακτηρίζονται.
- Αλλαγή δωματίου με ταυτόχρονη μεταβολή όλων των στοιχείων που αφορούν στο συγκεκριμένο δωμάτιο.
- Αυτόματη αλλαγή τιμών σύμφωνα με τις αλλαγές περιόδων.
- Δυνατότητα χαρακτηρισμού διημέρευσης και υπολογισμός στατιστικών.
- Δυνατότητα check-in με στοιχεία από ιστορικό πελατών.
- Δυνατότητα γρήγορης καταχώρησης group.
- Εμφάνιση των δωματίων που παρουσιάζουν διαφορά ως προς την κατάσταση τους μεταξύ προισταμένης ορόφων και υποδοχής.
- Δύο πεδία για GEO ένα για τον ΕΟΤ και δεύτερο για μεγαλύτερη ανάλυση.
- Εκτύπωση κατάστασης δικαιουμένων πρωινών/γευμάτων για τρέχουσα ημέρα ή μελλοντική ημερομηνία.(συνολικά - αναλυτικά).
- Ύπαρξη πεδίου πιστωτικού ορίου του λογισμού.
- Εμφάνιση των δωματίων με διαφορά τιμής ενοικιάσεως με Τιμή πόρτας του δωματίου.

Τηλεφωνικό Κέντρο

- Δυνατότητα αναζήτησης με όνομα, εταιρεία , ημηνία άφιξης , ημηνία αναχώρησης, κωδικό group, κωδικό ή όνομα πρακτορείου, αρ. δωματίου. Όλα αυτά με δυνατότητα εμφάνισης μόνο των παραμενόντων πελατών ή μόνο των αναχωρήσεων ή μόνο των αναμενόμενων αφίξεων(ημέρας ή και μελλοντικών) επίσης συνδυασμό αυτών ή και όλων μαζί.
- Δυνατότητα καταχώρησης από θυρωρείο ή τηλ. κέντρο πληροφορίας σχετική με το σημείο που βρίσκεται ο πελάτης. Ωστε όταν εμφανίζεται η καρτέλα του πελάτη να εμφανίζεται και το σημείο που βρίσκεται. Δυνατότητα καταχώρησης και ανάκτησης χρήσιμων πληροφοριών όπως διάφορα τηλέφωνα, εστιατόρια, μουσεία και γενικές πληροφορίες για αυτά. Στο πρόγραμμα αυτό θα έχει πρόσβαση και το θυρωρείο.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Δυνατότητα εμφάνισης για επιλεγμένους πελάτες στοιχείων που αφορούν σε παλαιότερες διαμονές όπως αρ. δωματίου, τιμή δωματίου, ύψος καταναλώσεων, τύπος συμφωνίας, χρονικό διάστημα παραμονής καθώς επίσης και των στοιχείων του πελάτη δ/νση, αρ. τηλεφώνου κλπ
- Δυνατότητα εκτύπωσης ετικετών ή και ομαδικού γράμματος σε πελάτες που θα περιέχονται σε αυτό το αρχείο με βάση το ύψος των

καταναλώσεων ή την γεωγραφική περιοχή διαμονής τους ή με βάση την τελευταία διαμονή.

TAMEIO

- Εκτύπωση θεωρημένης απόδειξης μόνο μία φορά.
- Δυνατότητα επανεκτύπωσης από εξουσιοδοτημένα άτομα με καταγραφή σε ειδικό αρχείο των στοιχείων του λογισμού της ώρας και του υπαλλήλου που έκανε την επανεκτύπωση.
- Μη δυνατότητα μεταβολής του λογαριασμού από τη στιγμή της έκδοσης της θεωρημένης απόδειξης.
- Δυνατότητα για τήρηση τμημάτων και υποτμημάτων πχ ΟΙ Εστιατόριο
- ΟΙ ΟΙ Τρόφιμα Εστιατορίου
- ΟΙ 02 Ποτά Εστιατορίου ΦΠΑ 8%
- ΟΙ 03 Ποτά Εστιατορίου ΦΠΑ 18%
- με δυνατότητα εκτύπωσης ισοζυγίου πρωτοβάθμιου ή δευτεροβάθμιου καθώς επίσης και δυνατότητα εκτύπωσης πρόχειρου λογαριασμού αναλυτικού ή συγκεντρωτικού.
- Ύπαρξη πεδίου χαρακτηρισμού της πώλησης λιανικής ή χονδρικής στην δε περίπτωση της χονδρικής να υπάρχει δυνατότητα τα απαραίτητα στοιχεία (επωνυμία ΔΟΥ ΑΦΜ κλπ) να εισάγονται χωρίς να μεταβάλλονται τα στοιχεία του πελάτη ή να λαμβάνονται από το αρχείο εταιρειών.

- Αυτόματη καταχώρηση με την αναχώρηση του πελάτη των στοιχείων εκείνων ώστε να μπορεί να παραχθεί η δισκέτα συγκεντρωτικής τιμολογίων πωλήσεων.
- Αυτόματη εκτύπωση πιστωτικών και εκπτώσεων με δυνατότητα υπολογισμού δραχμικής ή ποσοστιαίας έκπτωσης στο σύνολο του λογ/σμού ή σε επιλεγμένα τμήματα με διαχωρισμό σε ενοίκια ποτά (8%,18%) τρόφιμα ,λοιπά .Δυνατότητα ανακεφαλαιωτικής εκτύπωσης πιστωτικών ημέρας ή περιόδου.
- Χωρητικότητα απόδειξης εγγραφών.
- Εκτύπωση λογ/σμού σύμφωνη με τον Κ.Β.Σ.
- Αλλαγή συναλλάγματος μέσα από το πρόγραμμα με εκτύπωση απόδειξης αλλαγής. Τα στοιχεία της απόδειξης θα λαμβάνονται αυτόματα με βάση των αριθμό δωματίου.
- Δυνατότητα εκτύπωσης πρόχειρου λογαριασμού σε χωριστό εκτυπωτή. Προειδοποιητικό μήνυμα κατά την αναχώρηση εάν υπάρχει και άλλος λογ/σμός: στο ίδιο δωμάτιο με υπόλοιπο.

POS

- On line σύνδεση με Μ/Σ.
- Αυτόματος συμψηφισμός δικαιουμένων
- Έκδοση τιμολογίων με ενημέρωση αρχείου συγκεντρωτικής τιμολογίων.

BANQUETING

- Παρακολούθηση αιθουσών ωριαία.
- On line σύνδεση με M/C για άνοιγμα λογαριασμού.

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

- Τήρηση στατιστικών στοιχείων για τις κινήσεις των όπως σύνολο κρατήσεων σύνολο διανυκτερεύσεων ύψος τζίρου
- Δυνατότητα συσχέτισης με καρτέλα σε χρεωστικούς λογισμούς.
- Αυτόματη έκδοση προμηθείας με δυνατότητα υπολογισμού αυτής σε Τιμή δωματίου ή σε συμφωνία (BB,HB) επίσης με δυνατότητα καθορισμού διαφορετικού ποσοστού ανάλογα με το πρακτορείο.

HOUSEKEEPING

- Καταχώρηση δωματίων ετοιμών προς ενοίκιαση, εκτός λειτουργίας κλπ για σύνδεση μέσω τηλ.κέντρου.

ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΙ

- Αυτόματη μεταφορά από city-ledger σε χρεωστικούς
- Καταχώρηση πιστωτικών με ενημέρωση αρχείου συγκεντρωτικής τιμολογίων εφόσον αφορά χονδρική πώληση.

- Τήρηση καρτέλας πελάτη χρεώστη και εύκολη επανεκτύπωση αυτής για προηγούμενες χρήσεις.
- Δυνατότητα αυτόματης εκτύπωσης συνοδευτικού γράμματος προς χρεώστη.
- Εκτύπωση καταστάσεων πιστωτικών καρτών με αυτόματο υπολογισμό προμηθείας.
- Μετά το κλείσιμο ημέρας των χρεωστικών δημιουργία ASCII αρχείου με σύνολα για ενημέρωση Γεν.Λογιστικής.

ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ

- Ημερολόγιο εσόδων ανά ξενοδοχείο με παρουσίαση και των εσόδων από τελέσεις (συνέδρια ενοικιάσεις αιθουσών κλπ) και συγκεντρωτικό.
- Ισοζύγιο ανά ξενοδοχείο και συγκεντρωτικό.

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΗΜΕΡΑΣ

- Αυτόματη χρέωση ενοικίων και συμφωνίας
- Αυτόματη αλλαγή ημερομηνίας
- Με βάση αυτήν την ημερομηνία δημιουργία όλων των στατιστικών στοιχείων (διανυκτερεύσεις, έσοδα κλπ).
- Αυτόματη εκτύπωση σειράς πληροφοριακών εκτυπώσεων.
- Δυνατότητα αναπαραγωγής στοιχείων για προηγούμενες ημέρες πχ κατάσταση διαμενόντων πελατών για πριν 10 ημέρες ή κατάσταση Φιλοξενιών για πριν 15 ημέρες.

ΔΙΑΦΟΡΑ

- Έκδοση στατιστικών πληροφοριών για συγκεκριμένη ημέρα ή MTD ή YTD.
- Στατιστικά όπως ύψος πωλήσεων ανά τμήμα (με μικτή αξία και αποφορολογημένα), έσοδα ανά τμήμα της αγοράς ή και σε συνδυασμό με τη γεωγραφική προέλευση των πελατών. Αντίστοιχα και διανυκτερεύσεις, υπολογισμός μέσης τιμής δωματίου κλπ.
- Δυνατότητα για τήρηση Κεντρικής Διοίκησης (ενοποιημένος τρόπος παρουσίασης στοιχείων από Βουλιαγμένη, Καμένα Βούρλα, Αλεξανδρούπολη).
- Σύνδεση με τηλ. κέντρο (check in, check out, χρέωση τηλεφωνημάτων, εγερτήρια voice mail).
- Ασφάλεια πρόσβασης σε επίπεδο επιλογών.
- Εγχειρίδια χρήσης στην Ελληνική γλώσσα.
- Ύπαρξη καλής τεκμηρίωσης της εφαρμογής.
- Δυνατότητα για απομακρυσμένη σύνδεση.

Παράρτημα 11
Δυνατότητες της εφαρμογής Fidelio Front office

Ενότητα Κρατήσεων

Τύποι κρατήσεων

- Κρατήσεις μεμονωμένων.
- Κρατήσεις εταιρειών.
- Κρατήσεις Τουριστικών Πρακτόρων.
- Κρατήσεις Γκρουπ.
- Κρατήσεις πηγής προέλευσης.
- Κρατήσεις με οποιονδήποτε απ'τους παραπάνω συνδυασμούς.
- Κρατήσεις λίστας αναμονής.
- Διευθυνσιογράφος πελατών, εταιρειών, τουριστικών πρακτόρων, πηγών προέλευσης και γκρουπ.
- Οθόνες διευθύνσεων, κρατήσεων, check-in και ιστορικού. κράτησης προσαρμοζόμενες στις απαιτήσεις του χρήστη.
- Προτεινόμενες και υπολογισμένες τιμές, με επιλογή μέσα από "παραθυράκια".
- Εμφάνιση κενών προς πώληση δωματίων αριθμητικά και ανά τύπο δωματίου, με βοήθεια των λειτουργικών κλειδιών .
- Διαθέσιμες τιμές και τύποι δωματίων ανάλογα με τη στρατηγική του ξενοδοχείου (yield Management/Rate Availability).
- Απεριόριστος αριθμός δωματίων.

- Γενικός και ειδικός τύπος δωματίου και διαχείριση συγκεκριμένου τύπου δωματίου.
- Διαχείριση σουιτών.
- Απεριόριστος αριθμός κωδικών τιμών.
- Επτά πάγιες χρεώσεις, πέραν της τιμής δωματίου.
- 10 διαφορετικοί τύποι κρατήσεων.
- Απεριόριστη περίοδος διαθεσιμότητας κρατήσεων.
- Κρατήσεις ανά γενικό τύπο δωματίου, συγκεκριμένο τύπο δωματίου ή αριθμό δωματίου.
- Πλάνο κρατήσεων με το πάτημα ενός κουμπιού.
- Πληροφορίες τιμών με το πάτημα ενός κουμπιού.
- Ανάθεση τιμών με το χέρι ή αυτόματα.
- Πληροφορίες πακέτων με το πάτημα ενός κουμπιού.
- Δυνατότητα πρόσθεσης στοιχείων πακέτου άμεσα σε οποιαδήποτε κράτηση.
- Δυνατότητα εισαγωγής ώρας άφιξης.
- Αλληλογραφία επικύρωσης ανάλογα με τις απαιτήσεις του χρήστη.
- Μεμονωμένη αλλαγή της πάγιας αλληλογραφίας επικύρωσης ενώ γίνεται η κράτηση.
- Αυτόματη εκτύπωση αλληλογραφίας επικύρωσης.
- Επικυρωτικό γράμμα που δείχνει και αλλαγή τιμής κατά την διαμονή.
- Επικυρωτικό γράμμα για εταιρεία ή τουριστικό πρακτορείο
- Συμβόλαια (allotments)
- Προαιρετικό πεδίο έως δύο προκαταβολών και έως δύο ημερομηνιών οφειλής

- Πολλοί λογαριασμοί και κρατήσεις ανά δωμάτιο
- Μοιραζόμενα (sharing) δωμάτια με απεριόριστο αριθμό κρατήσεων ανά δωμάτιο
- Δυνατότητα σύνδεσης δύο διαφορετικών κρατήσεων σε μοιραζόμενη
- Δυνατότητα διαχωρισμού μοιραζόμενης κράτησης σε δύο διαφορετικές κρατήσεις.
- Οδηγίες χρέωσης για αυτόματη μεταφορά χρεώσεων σε άλλο δωμάτιο ή λογαριασμό.
- Μέχρι τέσσερις διαφορετικές διευθύνσεις τιμολόγησης για χωριστούς λογαριασμούς.
- Αναζήτηση χρέωσης με διάφορους τρόπους.
- Αναζήτηση πελάτη με κωδικό μέλους συχνού πελάτη, για εταιρείες με κωδικό εταιρείας και για τουριστικούς πράκτορες με αριθμό IATA.
- Μαζικές ακυρώσεις ανά τύπο κράτησης.
- Αναπροσαρμογή κράτησης οποιαδήποτε στιγμή.
- Ακυρώσεις και επανενεργοποίηση κρατήσεων οποιαδήποτε στιγμή
- Λόγοι ακύρωσης κωδικοποιημένοι από τον χρήστη και ελεύθερο κείμενο για ακυρώσεις.
- Αναπροσαρμογή άφιξης, αναχώρησης και δωματίου στο πλάνο κρατήσεων με ένα λειτουργικό κλειδί.
- Πολλές διαφορετικές κρατήσεις για τον ίδιο πελάτη.
- Όλες οι κρατήσεις συνδέονται με το ιστορικό πελατών.
- Ανάθεση και ακύρωση αριθμού δωματίου γρήγορα.
- Δυνατότητα εισαγωγής και εκτύπωσης πολλαπλών μηνυμάτων πελατών σε πολλές διαφορετικές γλώσσες.

- Προβολή τιμών σε διαφορετικά ξένα νομίσματα για όλη τη διαμονή, αναφέροντας τη διάκριση μεταξύ πάγιων χρεώσεων και φόρων.
- Ιδιαίτερες παρατηρήσεις για την κράτηση.
- Δυνατότητα ανάθεσης πολλαπλών ενεργειών(traces) για τον πελάτη. Οι ενέργειες αυτές είναι παρατηρήσεις για μια κράτηση που απαιτεί συγκεκριμένες ενέργειες από το προσωπικό σε μία συγκεκριμένη ημερομηνία.

Είναι δυνατόν:

Να ανατεθεί ενέργεια σε συγκεκριμένο τμήμα(π.χ. ορόφους, θυρωρείο κ.λ.π.

Να ανατεθεί στο σύστημα η εκτέλεση ορισμένων ενεργειών. αυτόματα σε ορισμένη ημερομηνία.

Να εκτυπωθεί αναφορά ενεργειών για κάθε ημέρα, όπου θα αναφέρονται όλα τα τμήματα και όλες οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν .

- Καταχώρηση ανά κωδικό αγοράς (που διευκρινίζεται από τον χρήστη, ανάλογα με τις ανάγκες του) ώστε να δημιουργηθεί λίστα για στατιστικά από κάθε κωδικό αγοράς.
- Καταχώρηση ανά κωδικό πηγής προέλευσης (που διευκρινίζεται από τον χρήστη, ανάλογα με τις ανάγκες του) ώστε να δημιουργηθεί λίστα για στατιστικά από κάθε κωδικό πηγής.
- Δυνατότητα εισαγωγής σημαντικών γεγονότων, τα οποία εμφανίζονται στην οθόνη για δυνατότητα αποδοχής νέων κρατήσεων.
- Δυνατότητα πρόβλεψης (forecast) με τα λειτουργικά κλειδιά, στις ακόλουθες μορφές:

- ❖ Ανά τύπο κράτησης
- ❖ Ανά allotment και είδος κράτησης
- ❖ Ανά τύπο δωματίων, αριθμό διαθέσιμων δωματίων, αριθμό κατειλημμένων δωματίων, πληρότητα %, αφίξεις ατόμων/δωματίων, αναχωρήσεις ατόμων/δωματίων, παραμένοντες πελάτες (guests in house).

Διαχείριση Γκρουπ/Μπλόκ/Συμβολαίων

- Διαχείριση δωματίων γκρουπ: Δημιουργία μπλοκ δωματίων, αναζήτηση, εμφάνιση και αλλαγή ενός δεδομένου μπλοκ και δημιουργία μιας επικεφαλίδας του μπλοκ, ώστε να υπάρχει πληροφόρηση κατά την κράτηση. Μετά από την αλλαγή του μπλοκ σε "open for pickup", τα δωμάτια μπορούν να αφαιρεθούν με κράτηση γκρουπ ή μεμονωμένα (διαχείριση συμβολαίων).
- Τα μπλοκ μπορεί να είναι αυστηρά(απαγορεύοντας το overbooking) ή ελαστικά (επιτρέποντας το overbooking).
- Επιπρόσθετα στις επιλογές των κρατήσεων μεμονωμένων, το υποπρόγραμμα των μπλοκ επιτρέπει:
- Να μπλοκαρισθεί οποιοσδήποτε συνδυασμός τύπων δωματίων με διαφορετικούς κωδικούς τιμών ή τιμές.
- Να εισαχθεί συγκεκριμένη ή συγκεκριμένες release periods.
- Να δημιουργηθεί ένας κύριος λογαριασμός γκρουπ ή και να συνδεθεί οποιαδήποτε εταιρεία, τουριστικό πράκτορα ή στοιχείο πηγής προέλευσης.

- Να δημιουργηθούν πολυάριθμοι κεντρικοί λογαριασμοί.
- Να δημιουργηθούν Tour Series (για μπλοκς που επαναλαμβάνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα).
- Να εμφανισθούν στατιστικά του μπλοκ ανά παραμονή και έσοδα ημέρας.
- Δημιουργία νέου γκρουπ, αναζήτηση, προβολή και διόρθωση ενός δεδομένου γκρουπ και δημιουργία κεντρικού λογαριασμού, του οποίου οι πληροφορίες μπορούν να αντιγραφούν σε όλα τα μέλη του γκρουπ.
- Εφαρμογή των αλλαγών σε όλα τα μέλη του γκρουπ, σε ένα μόνο, ή όλα τα μέλη με κοινή ημερομηνία άφιξης.
- Επιλογή δωματίων από υπάρχον μπλοκ (αλλαγή διαθεσιμότητας μπλοκ) ή από υπόλοιπη διαθεσιμότητα του ξενοδοχείου.
- Να δημιουργηθεί λίστα δωματίων για τα μέλη του γκρουπ.
- Να εισαχθεί ένα δεδομένο ή ευέλικτο αριθμό sharers σε κάθε δωμάτιο.
- Να τιμολογηθούν οι επιλογές sharing: μηδενική τιμή για τον sharer, "σπάσιμο" τιμής εξίσου ή ολόκληρη τιμή για όλους.
- Διαφορετική διάρκεια παραμονής για κάθε μέλος του γκρουπ.
- Να ακυρωθεί ή να διορθωθεί η κράτηση ενός ή όλων των μελών του γκρουπ.
- Διαχείριση του ιστορικού των μελών του γκρουπ σαν μεμονωμένων
- Να γίνει αυτόματη ανάθεση τύπου ή αριθμού δωματίου.
- Να εμφανισθούν στατιστικά του γκρουπ.
- Κλειδιά εκτύπωσης για όλα τα μέλη του γκρουπ.
- Να γίνει check ίη αυτόματα όλο το γκρουπ.

- Να καταχωρηθούν ξεχωριστές οδηγίες τιμολόγησης για όλα τα μέλη του γκρουπ ή να κατευθυνθούν οι χρεώσεις σε ένα κεντρικό λογαριασμό.
- Να γίνεται μεταφορά από όλα τα δωμάτια του γκρουπ στον κεντρικό λογαριασμό με διαφορετικά κριτήρια.
- Να γίνει check out ολόκληρο το γκρουπ ή μεμονωμένα.

Διοίκηση Στρατηγική Τιμών

Το ολοκληρωμένο υποπρόγραμμα στρατηγικής τιμών αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο το ξενοδοχείο διαθέτει τα δωμάτια του. Όπου, ενώ συνήθως τα ξενοδοχεία απλά πωλούν δωμάτια βάσει διαθεσιμότητας τύπων δωματίων, πολλά ξενοδοχεία σήμερα πουλούν δωμάτια βάσει τιμής δωματίου. Ένα ξενοδοχείο για παράδειγμα μπορεί να απορρίπτει τις χαμηλές ειδικές τιμές για επαγγελματίες ακόμη κι αν δεν είναι γεμάτο, όταν προβλέπει ότι το ίδιο δωμάτιο μπορεί να πουληθεί σε άλλο πελάτη με υψηλότερη τιμή. Η ιδέα βελτίωσης εσόδων με μια σταθερή απογραφή λέγεται στρατηγική τιμών. Το υποπρόγραμμα Διοίκηση Στρατηγική Τιμών του Fidelio έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Αλλαγή των δεδομένων διαθεσιμότητας ενός συγκεκριμένου κωδικού τιμής ή γενική κατηγορία τιμών για οποιαδήποτε ημερομηνία που θα επιλεγεί συμπεριλαμβανομένου του Σαββατοκύριακου. Είναι δυνατοί οι παρακάτω κωδικοί δεδομένων:
 - Ανοιχτή.
 - Κλειστή.
 - Κοντά στην άφιξη.

- Ελάχιστη παραμονή (2 - 7 μέρες).
- Ελάχιστη διάρκεια παραμονής (2 - 7 μέρες).
- Επιλογή από τον χρήστη της διάρκειας παραμονής.
- Ημερήσια χρήση (day use).
- Χάραξη στρατηγικής για συγκεκριμένο κωδικό τιμής ή ολόκληρη κατηγορία. Εάν υπάρχει η συγκεκριμένη στρατηγική, τα δεδομένα διαθεσιμότητας του κωδικού τιμής αλλάζουν στα υπάρχοντα δεδομένα.
- Προβολή διαθέσιμων κωδικών τιμής με ένα λειτουργικό κλειδί. Η διαθεσιμότητα τιμής εξαρτάται από την ημερομηνία άφιξης, τον αριθμό διανυκτερεύσεων, άτομα και δωμάτια, καθώς και την κατηγορία/κωδικό τιμής.
- Ο χρήστης μπορεί να πάρει τον τύπο δωματίου και τον κωδικό τιμής από τον πίνακα διαθέσιμων τιμών και τύπων δωματίων. Δεν μπορεί να επιλέξει ένα κλειστό κωδικό τιμής ή ένα οποιοδήποτε κωδικό τιμής του οποίου οι συνθήκες δεν ταυτίζονται με τα δεδομένα της κράτησης

Πακέτα

Το υποπρόγραμμα των πακέτων του Fidelio έχει σχεδιαστεί να χειρίζεται τις πιο δύσκολες απαιτήσεις πακέτων. Ένα πακέτο είναι συνήθως μία συμφωνία όπου ο πελάτης στο ξενοδοχείο έχει ορισμένες υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στην τιμή, εκτός από μόνο δωμάτιο.

Το Bed & Breakfast (δωμάτιο και πρωινό) είναι ένα πακέτο. Ένα πακέτο γκολφ μπορεί να συνίσταται από μία διαμονή τριών ημερών με ένα welcome cocktail με την άφιξη, ένα γύρο γκολφ τη δεύτερη και την τρίτη μέρα, πλούσιο γεύμα την δεύτερη βραδιά, μπουφέ πρωινό κάθε μέρα, συμπεριλαμβανομένου του

parking. Το υποπρόγραμμα πακέτων του Fidelio δημιουργεί πακέτα σαν κωδικούς τιμών. Όμως ο κωδικός τιμών μπορεί να περιλαμβάνει πολλά στοιχεία πακέτο. Το προηγούμενο παράδειγμα του πακέτου γκολφ θα περιλαμβάνει στοιχεία πακέτου για γκολφ, βραδινό φαγητό, κοκτέιλ, πρωινό και parking. Συμπεριλαμβανόμενοι ή μη φόροι είναι τυπικά σαν στοιχεία πακέτου.

Το Fidelio προσφέρει δύο τρόπους, για να ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις: το βασικό υποπρόγραμμα πακέτων και το εξελιγμένο. Με το βασικό υποπρόγραμμα μπορούν να γίνουν τα ακόλουθα:

- Να εκτυπωθούν τα στοιχεία του πακέτου σε μία ξεχωριστή γραμμή πάνω στο λογαριασμό του πελάτη.
- Η τιμή του πακέτου μπορεί να προστεθεί ή να συμπεριλαμβάνεται στην τιμή.
- Πολλές διαφορετικές επιλογές για το πόσο συχνά πρέπει να υπολογιστεί το πακέτο(ανά ενήλικο, ανά παιδί, ανά άτομο, σταθερή τιμή).
- Δυνατότητα για πολλούς διαφορετικούς ρυθμούς χρέωσης. Δυνατότητα χρέωσης του πακέτου
 - ✓ Κάθε βράδυ.
 - ✓ Κάθε x βράδια, αρχίζοντας από το βράδυ Ψ
 - ✓ Μερικά βράδια της εβδομάδας.
 - ✓ Το πρώτο βράδυ.
 - ✓ Το τελευταίο βράδυ.
 - ✓ Κάθε βράδυ εκτός από το πρώτο.
 - ✓ Κάθε βράδυ εκτός από το τελευταίο.

- ✓ Κάθε βράδυ εκτός από το πρώτο και το τελευταίο.
- ✓ Καθιερωμένο πρόγραμμα χρέωσης.

Ακόμη το εξελιγμένο υποπρόγραμμα πακέτων προσφέρει την καλύτερη δυνατή συνεργασία μεταξύ των τερματικών ταμειακών μηχανών και του Fidelio Front Office. Δεν χρειάζονται πλέον μπονάκια ή λίστες, για να χρεώνονται τα δικαιούμενα στο εστιατόριο. Οι χρεώσεις από τις τερματικές ταμειακές μηχανές χρεώνονται πάντα στο Fidelio. Όταν ορισμένες υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται στην τιμή, το Fidelio δημιουργεί ένα όριο χρήσης για τον πελάτη. Το Fidelio θα μειώσει αυτό το όριο, μέχρι αυτό να μηδενιστεί. Εάν υπάρχουν κι άλλες χρεώσεις η εφαρμογή θα τις περάσει στο λογαριασμό του πελάτη.

Ενότητα Αφίξεις Παραμένοντες πελάτες

- Οθόνες και πεδία προσαρμοζόμενα από τον χρήστη.
- Δυνατότητα εισαγωγής, συμπλήρωσης και αλλαγής δεδομένων του πελάτη.
- Διαχείριση περαστικών (walk-in).
- Μεμονωμένη καταχώρηση άφιξης μελών γκρουπ ή group check-in.
- Αναζήτηση αφίξεων με τους ίδιους τρόπους των αφίξεων και επιπλέον
 - ✓ Περαστικούς (walk-in).
 - ✓ Όλες τις αφίξεις
 - ✓ Τους ήδη checked-in
 - ✓ Την ημερήσια χρήση (day use)

- Δυνατότητα αλλαγής όλων των δεδομένων της κράτησης, εκτός από την ημερομηνία άφιξης, μετά το check-in.
- Τέσσερις λογαριασμοί ανά άτομο
(απεριόριστος αριθμός ατόμων ανά δωμάτιο)
- Δυνατότητα εισαγωγής πάγιων χρεώσεων και οδηγίες τιμολόγησης στο check-in.
- Αλγόριθμος ελέγχου αριθμού πιστωτικής κάρτας.
- Αυτόματη ανάθεση δωματίου
- Εμφάνιση διαθεσίμων δωματίων ανά τύπο δωματίου, κατάσταση δωματίου και οποιονδήποτε συνδυασμό χαρακτηριστικών δωματίου.
- Δυνατότητα επανενεργοποίησης της κράτησης μετά το check-in.
- Αυτόματη καταχώρηση προκαταβολών κράτησης στο γενικό καθολικό.
- Πιστωτικό όριο.
- Αλλαγή επιλογής δωματίου με μεταφορά όλων των λογαριασμών και οδηγιών τιμολόγησης με επιλογή του μενού ή με λειτουργικό κλειδί.
- Σύνδεση με το ιστορικό πελατών.
- Πολλά είδη μηνυμάτων σε γλώσσες που καθορίζονται από τον χρήστη.
Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων σε:
 - Όλους τους πελάτες
 - Όλες τις αφίξεις.
 - Όλες τις αναχωρήσεις.
 - Όλους τους VIPs πελάτες.
 - Όλους τους πελάτες ενός συγκεκριμένου γκρουπ.
 - Οποιονδήποτε από τους παραπάνω συνδυασμούς

- Εμφάνιση μηνυμάτων βάσει ορισμένων κριτηρίων (που δεν έχουν ακόμη ληφθεί, εκτυπωμένα, έχουν ληφθεί στο Video κ.λ.π.)
- Επιλογή αριθμού D.I.D. η εσωτερική απευθείας κλήση δίνει τη δυνατότητα να καλέσεις τον πελάτη απευθείας στο δωμάτιο (χωρίς την παρέμβαση τηλεφωνικού κέντρου) ή να αποσταλεί fax απευθείας στο δωμάτιο του πελάτη, να κρατηθεί αριθμός D.I.D. για ειδικούς VIPs πελάτες, οι οποίοι θα παίρνουν τον ίδιο αριθμό, ανεξάρτητα από το δωμάτιο στο οποίο μένουν.
- Ιστορικό δωματίου για εμφάνιση της κίνησης ενός δωματίου.

Ιστορικό πελάτη

- Δυνατότητα δημιουργίας ιστορικού για μεμονωμένους πελάτες, εταιρείες, τουρ. πράκτορες και πηγές προέλευσης.
- Δυνατότητα ρύθμισης από τον χρήστη οθόνης, πεδίων και ενδεικτικών τιμών για το φάκελο διευθύνσεων και το ιστορικό πελατών.
- Εκτός από την λεπτομερή πληροφόρηση για τον πελάτη και τα πεδία στατιστικών, υπάρχουν και τα παρακάτω χαρακτηριστικά:
- Ανάθεση μέλους σε πελάτη
- Δυνατότητα εισαγωγής χαρακτηριστικών δωματίου σε πελάτη, το οποίο θα εμφανίζεται κάθε φορά που θα δίνουμε δωμάτιο σε αυτόν.
- Δυνατότητα εισαγωγής πελατών σε λίστα μετρητών ή μαύρη λίστα (καμία δυνατότητα κράτησης χωρίς την ύπαρξη του κατάλληλου επιπέδου προσπέλασης).

- Δυνατότητα παράλειψης της παραμέτρου overbooking σε περίπτωση πελάτη **VIP**.
- Εισαγωγή ειδικής προμήθειας για πελάτη, τουριστικό πράκτορα ή πηγή προέλευσης.
- Εισαγωγή ενδεικτικού κωδικού τιμής για ειδικό πελάτη εταιρεία κ.λ.π.
- Ειδικά χαρακτηριστικά για ιστορικό εταιρείας, τουρ. πράκτορα και πηγής προέλευσης.
- Δυνατότητα εισαγωγής οδηγιών τιμολόγησης, που προβάλλονται σε κάθε κράτηση της εταιρείας
- Δυνατότητα δημιουργίας γενικών λογαριασμών σε περίπτωση ομαδοποίησης διαφορετικών ιστορικών σε ιστορικό μιας εταιρείας.
- Στατιστικά εσόδων από μία εταιρεία για τα τελευταία τρία έτη.
- Δυνατότητα εμφάνισης στατιστικών περασμένης διαμονής, μελλοντικών κρατήσεων και απόρριψης κρατήσεων για ένα ιστορικό.
- Δυνατότητα εισαγωγής παρατηρήσεων απεριόριστου μεγέθους, εσωτερικές και εξωτερικές πληροφορίες.
- Αυτόματη μεταφορά δεδομένων της κράτησης στο ιστορικό πελατών.
- Δυνατότητα σύνδεσης δεδομένων δύο πελατών σε ένα ιστορικό.
- Σύμπτυξη πελατών, ώστε να εξαφανιστούν οι ανενεργοί πελάτες.
- Ολοκληρωμένη επεξεργασία κειμένου για αλληλογραφία και ετικέτες.
- Αλληλογραφία με κριτήρια που καθορίζονται από το χρήστη συμπεριλαμβανομένων παλαιών διαμονών και κωδικών αγοράς από το φάκελο διευθύνσεων ιστορικού πελάτη.
- Δυνατότητα εκτύπωσης ετικετών με επιλογή ιδίων κριτηρίων.

- Στατιστικά ανά έσοδο, αριθμό διαμονών, αριθμό ηο shows και αριθμό ακυρώσεων.

Λογαριασμοί Πελατών

- Κωδικοί τμημάτων που δημιουργούνται από τον χρήστη.
- Μεταβλητή ομαδοποίησης κωδικών τμημάτων.
- 799 κωδικοί τμημάτων και 9999 είδη.
- 50 λογαριασμοί paid out και 50 λογαριασμοί non revenue.
- 80 λογαριασμοί πληρωμών (πιστωτικές κάρτες, συνάλλαγμα, τραπεζικές επιταγές κ.λ.π.).
- Αυτόματη καταχώρηση πάγιων χρεώσεων με πολλά κριτήρια επιλογής.
- Οδηγίες τιμολόγησης για αυτόματη μεταφορά συγκεκριμένων χρεώσεων, ομαδικών χρεώσεων ή ολικής χρέωσης σε οποιονδήποτε από τους 4 λογαριασμούς πελάτη ή άλλους λογαριασμούς του ίδιου δωματίου ή σε άλλο δωμάτιο ή εταιρεία, τουριστικό πράκτορα κ.λ.π.
- Ημερομηνίες οδηγιών χρέωσης για απαγόρευση οδηγιών χρέωσης για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα διόρθωση, μετατροπή ή διαχωρισμός χρεώσεων.
- Εξειδικευμένη, ομαδοποιημένη ή συνολική μεταφορά από λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό.
- Αναζήτηση κωδικού τμήματος και είδους αριθμητικά ή με περιγραφή.
- Λογαριασμοί χρεωστών.
- Ετοιμασία λογαριασμών πελατών χωρίς αριθμό δωματίου.
- Κεντρικοί λογαριασμοί.
- Χρέωση με αριθμό δωματίου ή όνομα πελάτη.

- Πολλαπλές χρεώσεις σε πολλαπλά δωμάτια.
- Ομαδικές χρεώσεις.
- Σύμπτυξη χρεώσεων.
- Ημερολόγιο χρεώσεων για εμφάνιση χρεώσεων που έγιναν ανά ταμεία και κωδικό τμημάτων.
- Δυνατότητα αναφοράς σε ιστορικό χρεώσεων π.χ. μεταφορά χρεώσεων, διαγραφές χρεώσεων και διορθώσεις στο λογαριασμό πελάτη.
- Χρέωση και μετά την αναχώρηση (check out), εάν αυτό ζητηθεί.
- Εμφάνιση και εκτύπωση λογαριασμών πελατών που έχουν ήδη γίνει checkout.
- Δυνατότητα εισαγωγής συμπληρωματικού κειμένου για κάθε χρέωση.
- Διαφορετικοί τρόποι εμφάνισης λογαριασμών.
- Κωδικοί συμφωνιών.
- Πληροφόρηση προκαταβολών.
- Δυνατότητα ελέγχου σε λογαριασμούς πιστωτικών καρτών.
- Διευκρίνιση πιστωτικών ορίων σε διαφορετικούς τρόπους πληρωμών.
- Σύνδεση με τερματικές ταμειακές μηχανές, τηλεφωνικά κέντρα, mini bar κ.λ.π.

Αναχωρήσεις (Check out)

- Δυνατότητα προσαρμογής από τον χρήστη του τρόπου εμφάνισης του λογαριασμού σε πέντε γλώσσες, ανάλογα με τις απαιτήσεις.

- Δυνατότητα εισαγωγής ανεξάρτητου ή πρόσθετου κειμένου σε κάθε λογαριασμό.
- Αυτόματη εκτύπωση λογαριασμών με κείμενο κωδικού τμήματος.
- Εκτός από τον συνηθισμένο λογαριασμό μπορούν να εκτυπωθούν πληροφοριακοί λογαριασμοί (οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της παραμονής του πελάτη), επίσης προσωρινοί λογαριασμοί ή προφόρμες λογαριασμών.
- Πολλοί τρόποι εμφάνισης λογαριασμών:
 - ✓ Λεπτομερής λογαριασμός.
 - ✓ Περιληπτικός τμημάτων ανά ημέρα.
 - ✓ Περιληπτικός τμημάτων ανά διαμονή.
 - ✓ Περιληπτικός συμφωνιών ανά ημέρα.
 - ✓ Περιληπτικοί συμφωνιών χρονολογικά.
 - ✓ Περιληπτικός συμφωνιών ανά διαμονή.
 - ✓ Σε μία γραμμή ανά ημέρα.
 - ✓ Ημερήσιος περιληπτικός για γκρουπ.
 - ✓ Περιληπτικός ανά άτομο για γκρουπ.
 - ✓ Λεπτομερής λογαριασμός ανά δωμάτιο.
- Γρήγορο check-out χωρίς έκδοση λογαριασμού.
- Έκτακτη αναχώρηση με προχρέωση δωματίου και φόρων
- Απεριόριστες δυνατότητες για διαχωρισμό λογαριασμών και επανομαδοποίησης χρεώσεων.

- Δυνατότητα ενεργοποίησης ή απενεργοποίησης εκτύπωσης των τηλεφωνικών κλήσεων στο λογαριασμό του πελάτη.
- Δυνατότητα αλλαγής οποιωνδήποτε οδηγιών τιμολόγησης που υπάρχουν, κατά το checkout.
- Καταχώρηση πρόσθετων χρεώσεων.
- Πρόσθεση ή αλλαγή του κειμένου των χρεώσεων.
- Συνολική, επιλεκτική και ειδική μεταφορά λογαριασμών, μεταφορά επιμέρους ποσών σε η από άλλο δωμάτιο.
- Δυνατότητα αλλαγής δεδομένων του πελάτη, όπως διεύθυνση, τρόπο πληρωμής, ημερομηνία αναχώρησης και τιμής κατά το check out (οθόνη επιλογής του χρήστη).
- Εμφάνιση μηνυμάτων για τον πελάτη.
- Απεριόριστος αριθμός συνδυασμών πληρωμών, πιστωτικές κάρτες, συνάλλαγμα, μετρητά, απευθείας λογαριασμός κ.λ.π.
- Προκαταβολές εκτυπωμένες στο λογαριασμό.
- Οι μαζικοί λογαριασμοί μπορούν να εκτυπωθούν κατά τη διάρκεια του νυχτερινού κλεισίματος.

Λογαριασμοί Προκαταβολών

- Λογαριασμοί προκαταβολών κρατήσεων.
- Λίστα προκαταβολών σε εκκρεμότητα.
- Λίστα μεταφορών και επιστροφών
- Αναφορά προκαταβολών με περιορισμένη ημερομηνία
- Αναφορά υπενθύμισης προκαταβολών

- Αυτόματη μεταφορά προκαταβολών στο λογαριασμό του πελάτη, αμέσως μετά το check-in.
- Εύληπτη απόδειξη προκαταβολής.
- Δυνατότητα αλλαγής τύπου κράτησης, αμέσως μετά την καταχώρηση προκαταβολής.
- Καθημερινό ισοζύγιο προκαταβολών κατά το κλείσιμο ημέρας.

Λογαριασμοί Χρεωστών – Πιστωτικών Καρτών

- Διαχείριση λογαριασμών χρεωστών με επιλογές για:
 - Καταχώρηση πληρωμών.
 - Διαγραφή λογαριασμών.
 - Μεταφορά χρεώσεων.
 - Διόρθωση ποσών σε καταχωρήσεις χρεωστών.
 - Σύμπτυξη χρεώσεων.
 - Εκτύπωση αναφορών.
 - Εμφάνιση ενηλικίωσης υπολοίπων (υπόλοιπο για λιγότερες από 30, 30-60 και υπόλοιπο για περισσότερες από 60 ημέρες.)
- Εμφάνιση του λογαριασμού από τον οποίο προήλθαν οι χρεώσεις.
- Αλλαγή κατάστασης του πελάτη σε λίστα μετρητών, μαύρη λίστα.
- Αυτόματη μεταφορά των λογαριασμών χρεωστών σε λογαριασμούς στο checkout.

- Έγκριση για checkout χρεωστών ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης του χρήστη.
- Διάφορες αναφορές: Χρεώστες, πιστωτικές κάρτες ημέρας, αναφορά υπενθυμίσεων, αναφορά πληρωμών, συνολικοί χρεώστες κ.λ.π. Καθημερινό ισοζύγιο για χρεώστες από το νυχτερινό κλείσιμο, αναφορά χρονολογίας και άλλες αναφορές που φτιάχνονται από τον χρήστη.
- Αναζήτηση λογαριασμών χρεωστών με το όνομα, αριθμό λογαριασμού, ημερομηνία ή ποσό.
- Ομαδοποίηση αριθμού λογαριασμών σε ένα.
- Μερικές πληρωμές και προμήθεια πιστωτικών καρτών.

Διαχείριση Δωματίων

- Δυνατότητα αλλαγής της κατάστασης του δωματίου μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης.
- Εμφάνιση της κατάστασης του δωματίου οποιαδήποτε στιγμή με το πάτημα ενός λειτουργικού πλήκτρου.
- Πλήρης κατάσταση του ξενοδοχείου με όλους τους σημαντικούς παράγοντες, με μία ματιά.
- Η επιλογή του πλάνου ορόφων επιτρέπει να παρασταθεί γραφικά ο κάθε όροφος, δωμάτιο ή όλα τα δωμάτια της ιδιοκτησίας. Καλώντας το πλάνο ορόφων με ένα λειτουργικό κλειδί, το σύστημα εμφανίζει την κατάσταση του κάθε δωματίου και πληροφορίες για τον πελάτη εάν ζητηθούν.

- Δυνατότητα ελέγχου για καθαρά, βρώμικα, out of order, out of service, ειδικά δωμάτια και κατάσταση δωματίων (μην ενοχλείτε κ.λ.π.) με τα ακόλουθα κριτήρια:
 - ✓ Όλα τα δωμάτια.
 - ✓ Όλα τα δωμάτια ενός συγκεκριμένου τομέα.
 - ✓ Κενά δωμάτια.
 - ✓ Κατειλημμένα δωμάτια.
 - ✓ Αναμενόμενες αφίξεις.
 - ✓ Αναχωρήσεις που δεν έχουν πληρώσει.
 - ✓ Αναχωρήσεις που έχουν πληρώσει.
 - ✓ Αφιχθέντες.
 - ✓ Αναφορά κατάστασης δωματίων.

- Δυνατότητα διαβάθμισης δυσκολίας δωματίων και ορόφων (κανονικές ημέρες και ημέρες αναχωρήσεων) και δυνατότητα δημιουργίας αναφοράς με ίσο αριθμό δυσκολίας για κάθε καμαριέρα.
- Διαχείριση λινών.
- Δημιουργία κύκλου αλλαγής λινών ξεχωριστά για κάθε πελάτη.
- Διαφορετικές επιλογές για "Γρήγορο καθάρισμα".
- Δυνατότητα αλλαγής κατάστασης δωματίων σε out of order (κλείδωσε το δωμάτιο και μην το υπολογίζεις στην πληρότητα ή out of service(κλείσε το δωμάτιο αλλά να υπολογιστεί στην πληρότητα) μέχρι μία συγκεκριμένη ημερομηνία και καταχώρηση δικαιολογίας.
- Δυνατότητα εισαγωγής ειδικού επιπέδου overbooking για κάθε μέρα της εβδομάδας.

- Ιστορικό δωματίων.
- Ανάθεση δωματίων.
- Εμφάνιση μελλοντικής μηνιαίας πληρότητας για κάθε μέρα και για κάθε τύπο δωματίου με γραφική παράσταση.

Σύστημα Αναφορών

Μενού που φτιάχνονται από το χρήστη για:

- Παραμένοντες.
- Κρατήσεις.
- Ιστορικό πελατών.
- Οικονομικά στοιχεία.
- Κλείσιμο ημέρας.
- Στατιστικά.
- Αναφορές βαρδιών.
- Ειδικές.
- Πεδία αναζήτησης φτιαγμένα από το χρήστη.
- Φάκελοι στησίματος εκτυπωτών από το χρήστη.
- Πολυπληθείς αναφορές και στατιστικά.
- Σύγκριση με τελευταίο χρόνο(ημέρα, μήνα, έτος) και προϋπολογισμό.

Προγραμματισμένες Αναφορές

- Αναφορά αφίξεων.

- Αναφορά αφίξεων με παρατηρήσεις από το ιστορικό πελατών και κρατήσεων, συμπεριλαμβανομένης αναφοράς κενών δωματίων και δωματίων VIPs.
- Αναφορά αφίξεων με έξτρα γραμμή για ημερομηνία αναχώρησης.
- Κενά δωμάτια με κριτήρια επιλογής σε καθαρά, βρώμικα ή όλα τα δωμάτια.
- Πρόβλεψη πληρότητας για δεδομένη χρονική περίοδο.
- Πρόβλεψη πληρότητας με τύπο δωματίου και τύπο κράτησης.
- Η αναφορά πρόβλεψης πακέτων εμφανίζει τον αριθμό των αναμενόμενων συστατικών πακέτων για οποιαδήποτε μελλοντική ημερομηνία, όπως πρωινά, μεσημεριανά, βραδινά.
- Προβλέψεις της Αγοράς με ακριβή συνολική ματιά για δωμάτια πουλημένα και σε ποία τιμή για τους ερχόμενους μήνες.
- Το ετήσιο "πλάνο" δείχνει επικυρωμένες και σε αναμονή επικύρωσης κρατήσεις ή και ανά ημέρα.
- Η ετήσια «ματιά» δίνει ετήσια έρευνα ημερήσιας πληρότητας σε δωμάτια και άτομα.
- Το ετήσιο "ποσοστό" δείχνει πληρότητα δωματίων και κλινών σε επί τοις εκατό ποσοστό.
- Αναφορά κωδικού Αγοράς συμπεριλαμβανομένων εσόδων και μέσης τιμής δωματίου ανά κεντρική ομάδα Αγοράς.
- Συνολικές ημερήσιες αναχωρήσεις μεμονωμένων και γκρουπ.
- Πλάνο δωματίων: Εκτύπωση όλων των δωματίων με προβλεπόμενες αφίξεις, παραμένοντες, αναχωρήσεις, τιμή και αριθμό ατόμων.

- "Εβδομαδιαίο" πλάνο που εμφανίζει εκτύπωση πλάνου δωματίων για 15 μέρες από την ημερομηνία που θέλουμε.
- Στατιστικά εταιρειών για πηγές, τουριστικούς πράκτορες και εταιρείες με δυνατότητα επιλογής με όνομα, κεντρικό λογαριασμό, χώρα, ταχυδρομικό κώδικα, ειδικό φίλτρο κ.λ.π. Η αναφορά μπορεί επίσης να υπολογίσει αριθμητικά δεδομένα για το μέλλον.
- Στατιστικά εθνικοτήτων με ημερήσιο αριθμό πελατών ανά χώρα.
- Αναφορά εκκρεμών υπολοίπων με υπόλοιπο πελατών σε μεταφορά και εν δυνάμει ισοζύγιο χρεωστών και προκαταβολών.
- Η αναφορά προμήθειας εμφανίζει αριθμό πουλημένων κλινών/ημερών ανά πελάτη, ανά εταιρεία και με σύνολα.
- Αναφορά Διευθυντού που προσαρμόζεται από το χρήστη και εμφανίζει σημαντικά στατιστικά στοιχεία συγκρινόμενα με αυτά του περασμένου έτους.
- Αναφορά Προϊσταμένης, αναθέσεις για τις καμαριέρες μπορούν να γίνουν αμέσως πριν την εκτύπωση αναφοράς.
- Αναφορά πρόβλεψης ειδικού γκρουπ για το υποπρόγραμμα των γκρουπ:
- Αριθμός δωματίων που κλείστηκαν από κάθε συμβόλαιο ανά ημέρα.

Κλείσιμο Ημέρας

- Κλείσιμο ημέρας προσαρμοσμένο στις ανάγκες του χρήστη.
- Διαχείριση ηο shows.

- Εμφάνιση των ανοιχτών ταμείων, ανεξόφλητων αναχωρήσεων, εκκρεμών αφίξεων για ετοιμασία του κλεισίματος.
- Απεριόριστος αριθμός αναφορών και στατιστικών.
- Αναφορά ελέγχου υπολοίπου κλεισίματος για λογιστήριο.
- Αυτόματη χρέωση όλων των σταθερών χρεώσεων και της τιμής δωματίου.
- Έλεγχος κωδικού χώρας για στατιστικά εθνικοτήτων.
- Καταγραφή όλων των χειρισμών.
- Στατιστικά δωματίων και τύπων δωματίων.
- Στατιστικά κωδικών Αγοράς.
- Αναφορά Διευθυντού που καλύπτει όλα τα κρίσιμα καθημερινά στατιστικά (προσαρμογή από χρήστη).
- Έλεγχος Allotment (αριθμός ημερών ή ημερομηνία release).
- Δυνατότητα καταχώρησης παρατηρήσεων του night auditor για το πρώτο φύλλο του κλεισίματος ημέρας.
- Καταχώρηση αναφορών σε spools files για λόγους αποθήκευσης και εύκολης μελλοντικής αναζήτησης.
- Κατά τη διάρκεια του κλεισίματος, είναι δυνατή η αναζήτηση στοιχείων ή αναφορών από άλλους σταθμούς εργασίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 12

Οδηγία Διοίκησης για την καταχώρηση πελατών χονδρικής

Προς ,

Διεύθυνση Πωλήσεων και Διευθυντές Ξενοδοχείων.

Κύριοι,

Μετά την διαπίστωση ότι έχουν εκδοθεί ΑΠΥ σε νομικά πρόσωπα με ελλιπή στοιχεία και το σοβαρότερο όλων χωρίς ΑΦΜ θα θέλαμε να σας υπογραμμίσουμε τα κάτωθι: Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όπως γνωρίζετε εκδίδουν Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών η οποία επέχει θέση Τιμολογίου.

Με βάση αυτή την απόδειξη οι πελάτες μας κάνουν τις καταχωρήσεις στα βιβλία τους και το μηχανογραφικό μας σύστημα συγκεντρώνει από το ΑΦΜ τις πωλήσεις μας ανά πελάτη για να τις υποβάλλουμε σύμφωνα με τον νόμο στην ΦΑΕΕ Αθηνών με κάθε λήξη της διαχειριστικής περιόδου.

Βασική προϋπόθεση λοιπόν για την σωστή έκδοση ΑΠΥ και συγκεντρωτικής τιμολογίων είναι η πιστή τήρηση των κατωτέρω.

Τα στοιχεία που απαραίτητως πρέπει να εμφανίζονται είναι:

- Φορολογική Επωνυμία της εταιρείας (προσοχή όχι εμπορική επωνυμία της εταιρείας)
- Πλήρη Διεύθυνση και τηλέφωνο.
- ΑΦΜ (προσοχή 9 ψηφία) – ΔΟΥ.

Τα στοιχεία αυτά πρέπει να είναι καταχωρημένα στο Profile του πελάτη σε συγκεκριμένες θέσεις όπως αυτές εμφανίζονται στο Υπόδειγμα 1. επιπλέον πρέπει να υπάρχει στο πεδίο client type η ένδειξη HON (χονδρική πώληση) , στο πεδίο αυτό όταν η πώληση είναι λιανική βάζουμε την ένδειξη LIA (λιανική πώληση) και όταν είναι

πώληση προς το Δημόσιο την ένδειξη DIM. Δημόσιο θεωρούνται οι υπηρεσίες του Δημοσίου τομέα που στερούνται ΑΦΜ πχ Υπουργεία, όλες οι υπόλοιπες αντιμετωπίζονται κανονικά ως εταιρείες και θα πρέπει να έχετε την ένδειξη HON στο Client Type και όχι DIM.

Επίσης ο λογαριασμός ή το μέρος του λογαριασμού (παράθυρο) που αφορά σε χονδρική πώληση θα πρέπει να είναι συνδεδεμένος με το profile που περιέχει τα στοιχεία της εταιρείας, όπως φαίνεται και στο Υπόδειγμα 2.

Είμαστε στη διάθεση σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

ΤΧ

Διευθυντής

Οικονομικών Υπηρεσιών

Κοιν.:

Διευθύνοντα Σύμβουλο

Αναπλ. Γεν. Διευθυντή

Ευθύνη Διευθυντών να διανεμηθεί ενυπογράφως στα αρμόδια τμήματα

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1

I Fidelio 6.20(9) SUPERVISOR Astir Palace Vouliagmenis AXE, 25.05.01
 +----- COMPANY/TRAVEL AGENT/SOURCE PROFILE -----+

Key Name	IBM !	Profile Type C	Created 04.05.96	
Name	IBM HELLAS SA	Status		Φορολογική επωνυμία
Master Acc.	Profile No.	S/L Acct No.	CCC0028	
Client Type	HON	Rate Code		Η ένδειξη HON ¹
Address	ΚΗΦΙΣΙΑΣ 284	BL Message		
AFM/DOY	ΑΦΜ: 094282035/ΔΟΥ ΦΑΕΕ ΑΘΗΝΩΝ	Bill Instr.		Διεύθυνση
City	ΧΑΛΑΝΔΡΙ	Commission %	0.00	
Country	GR Post Code 15232	Area Code		
Telephone	6881111	Currency		ΑΦΜ και ΔΟΥ
Facsimile	6801301	Mailings		
Profession		Mailed	Date . .	Ταχ. κώδικας
Res.Contact	ΒΑΡΣΑΜΗ	Curr. Year	Last Year	
First Name	ΚΑΤΕΡΙΝΑ	Language H	No. Stays 18	5 Πόλη
Title Code	2 Mr/Mrs/Ms Κα	No. Nights	25	11 0
Greeting	Αγαπητή Κυρία ΒΑΡΣΑΜΗ	No. Cancels	1	0 Τηλέφωνο
Create:	PANTAZOPOU	No. No Shows	0	0
Acct Contact		Revenue	135100	165000
Number	1011	User-id:	PAPACHRISTLast_date 27.04.01	
Remarks		Pot Rms	0	

+-----

Correction	Delete	Merge	Future	History
Remarks	Special Flds	Options		

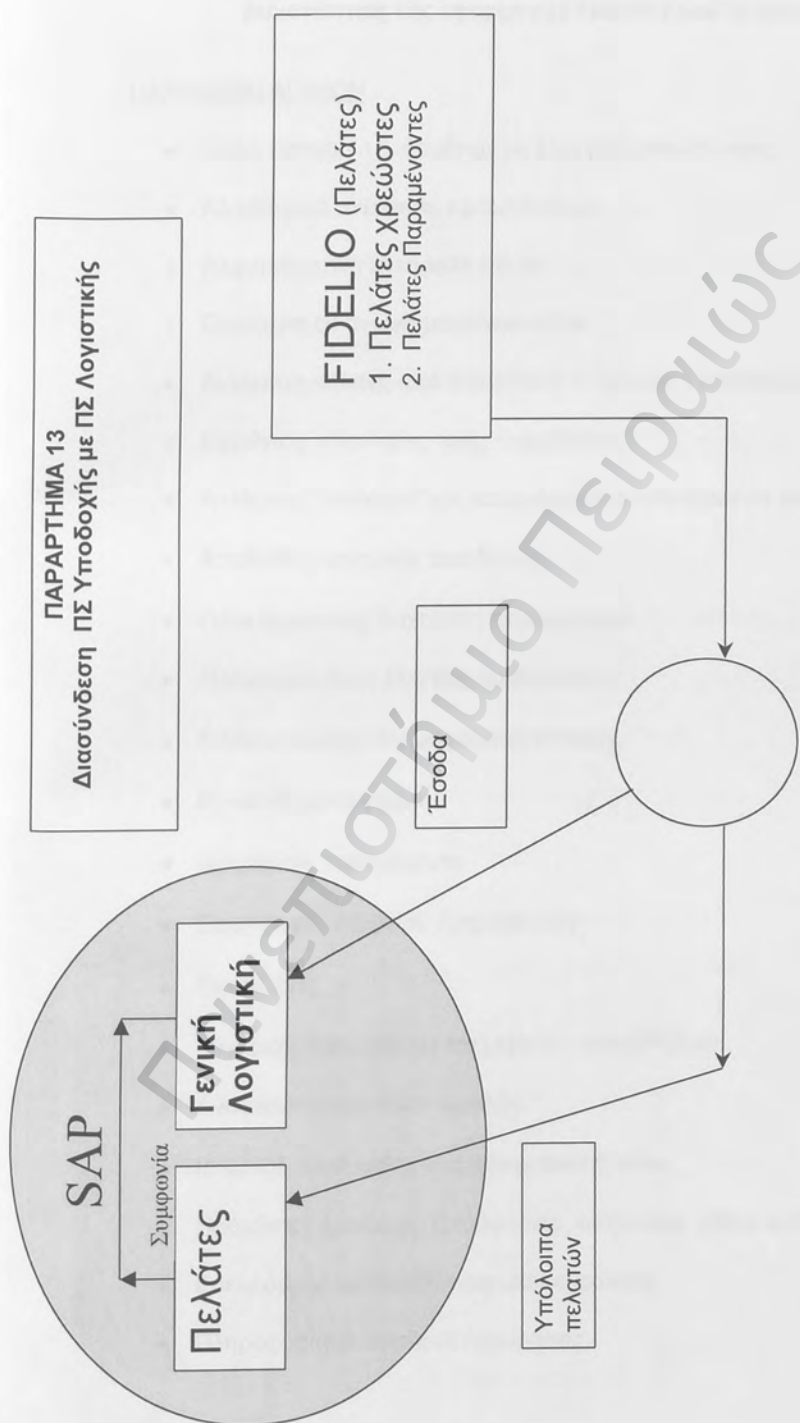
¹ Σε περίπτωση χονδρικής πώλησης HON , σε Δημόσιο DIM και σε λιανική πώληση LIA

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2

Από την επιλογή Options επιλέγουμε Routing Instructions και συνδέουμε τον λογαριασμό (εφόσον η εταιρεία καλύπτει όλες τις χρεώσεις). Σε περίπτωση που η εταιρεία καλύπτει πχ μόνο το BB τότε συνδέουμε μόνο το παράθυρο στο οποίο καταχωρείται το BB τα δε υπόλοιπα εκδίδονται στο όνομα του πελάτη.

```

I Fidelio 6.20(9) SUPERVISOR Astir Palace Vouliagmenis AXE, 25.05.01
+-----RESERVATION-----+
|ACHER, DAVID Mr Source PRINCIPAL PR Balance 0|
| Agent JWA COMMUNIC Billing Inst JWARECBENP|
|F Company RECKITT BENC |
|VIP 0 Group JWARECBENP |
+- AN Aphrodite Sea View Room No. 3104 -|
|Arrival 22.05.01 Tuesday Conf./Shar+-----+|
|Nights 3 User ID Routing Instructions 5.01|
|Departure 25.05.01 Friday Channel |Agent/Company | |
|Adult/Chld 1 0 Child2 0 Disc.Reas|Fixed Charges | |
|Number of Rms 1 BB 1 Package |Special Fields | |
|Room Type AN LU 0 Comps/Hse|Deposit | |
|Room No 3104 DI 0 Specials|Delete | |
|Rate Code Payment |Auth. Direct Bill | |
|Rate DRH 51300 57300 CC Number|Package Options √ |
| Interest |Virtual Numbers | |
|Time 19:32 Dep.Paid|Break Share | |
|Block JWARECBENP |Combine Share |: |
|Market MEI Meeting Made by ILIOPOULO| Show Share | |
|Source of Bus. AFR Afrodite |Traces | |
| Notices BB BY COM|Credit Cards | |
+-----|Accompanying |----+
1 Correction 2 CXL CheckIn 3 Rate Info 5 +-----+
7 Message 0 Changes A Add On C Move PgDn PgUp
    
```



Οι εγγραφές των πελατών κάθε δύο - τρεις ημέρες ενημερώνουν ένα ενδιάμεσο αρχείο με batch διαδικασία και από εκεί ενημερώνεται η Γενική Λογιστική

Παράρτημα 14
Δυνατότητες της εφαρμογής Fidelio Food & Beverage

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΓΑΘΩΝ

- Απλή εισαγωγή δεδομένων με έλεγχο διασταύρωσης.
- Αλφαβητική ανεύρεση προμηθευτών.
- Αλφαριθμητική ανεύρεση ειδών.
- Ελεύθερη εισαγωγή μονάδων ειδών.
- Αυτόματη αλλαγή από παράδοση σε μονάδες αποθήκευσης.
- Εμφάνιση τελευταίας τιμής παράδοσης.
- Αυτόματο "σπάσιμο" και καταχώρηση αποδείξεων σε άλλες αποθήκες.
- Αποδείξεις κεντρικής αποθήκης.
- Ολοκληρωμένη διαχείριση παραγγελιών.
- Ολοκληρωμένος έλεγχος τιμολόγησης.
- Ολοκληρωμένη πληροφόρηση αγορών.
- Προστιθέμενοι φόροι.
- Διαχείριση περιεχομένου
- Επιστροφές ειδών σε προμηθευτές.
- Εκπτώσεις.
- Σύγκριση προμηθειών και μερικών παραδόσεων.
- Αναφορά πολλαπλών αγαθών
- Ιστορικό παραλαβής ανά προμηθευτή, είδος.
- Πρόσθετες χρεώσεις (μεταφορικό, ασφάλιση, φόροι κ.λ.π.).
- Ευκολόχρηστες διορθώσεις και ακυρώσεις.
- Πληροφοριακό δελτίο καταχώρησης.

- Άμεση εμφάνιση υπάρχοντος στοκ και ανάλυση.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ

- Αυτόματες παραγγελίες(requisitions) από τα τμήματα.
- Απλή και γρήγορη εισαγωγή δεδομένων με έλεγχο υπολοίπου.
- Στάνταρ έκδοση παραγγελιών.
- Προτεινόμενες εκδόσεις βάσει πωλήσεων και στοκ.
- Αυτόματη έκδοση και υπόλοιπο (μέση ή τελευταία τιμή).
- Μεταφορές μεταξύ υπο-αποθηκών.
- Επιστροφή στην Κεντρική Αποθήκη.
- Επιστροφή από Κεντρική Αποθήκη στον προμηθευτή.
- Διαχείριση απωλειών (φύρα, σπασίματα, διαρροές).
- Απλή διαχείριση διορθώσεων και ακυρώσεων.
- Άμεση εκτύπωση δοσοληψίας για εσωτερικό έλεγχο.
- Διαχείριση πολλαπλών μονάδων.
- Έκδοση, διαχείριση συνταγών ενδιαμέσων προϊόντων.
- Εμφάνιση στην οθόνη καταχωρήσεων, εγγράφων κ.λ.π.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΔΩΝ

- 4 επίπεδα διαχείρισης ομάδων ειδών
- Αρχικές, Μεγάλες ομάδες, Ομάδες ειδών, Άλλα κριτήρια.
- Αλφαριθμητική διαχείριση
- Απεριόριστος αριθμός ειδών ανά ομάδα

- Απεριόριστος αριθμός ειδών ανά αποθήκη.
- Αρχές τιμολόγησης με μέση ή τελευταία τιμή.
- Ελεύθερη επιλογή μονάδων παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοσης τιμολογίων.
- Διαθέσιμο στοκ ανά αποθήκη, τμήμα εσόδων, συνολική λειτουργία.
- Ανάλυση κατανάλωσης.
- Διαχείριση Φιάλης, περιεχομένου για απογραφή.

ΑΠΟΓΡΑΦΗ

- Εύχρηστες λίστες αναφορών ανά τοποθεσία αποθήκευσης.
- 6 τρόποι κλεισίματος αποθήκης: Τελευταίο στοκ, Μηδέν, Ελάχιστο και μέγιστο, σύνολο συστήματος και εισαγωγή στοκ με απλή εισαγωγή του καταμετρημένου στοκ.
- Στιγμιαίο αποτέλεσμα κλεισίματος πριν το κλείσιμο της περιόδου.
- Ανάλυση διαφορών πριν από τη νέα απογραφή.
- Αυτόματη νέα απογραφή.
- Ενημέρωση αναδρομικής απογραφής.
- Καμία διακοπή στις καθημερινές καταχωρήσεις για την επόμενη περίοδο, πριν από την οριστικοποίηση της απογραφής.
- Αξιολόγηση κατανάλωσης σύμφωνα με μέση τιμή, τελευταία τιμή ή τιμές πώλησης.
- Ελεύθερος προσδιορισμός περιόδου στοκ ή κατανάλωσης.
- Διαχείριση στιγμιαίου ελέγχου απογραφής.
- Συνεχής απογραφή.

- Δυνητική-Πραγματική κατανάλωση.
- Αναλύσεις κατανάλωσης.
- Αναφορές αποκλίσεων ανά αποθήκη/λογαριασμό και κεντρική αποθήκη με αποκλίσεις μέσης τιμής.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

ΣΥΝΤΑΓΕΣ

- Κεντρική διαχείριση συνταγών.
- Πολυλειτουργική οθόνη προσδιορισμού συνταγής.
- Στάνταρ, Σπέσιαλ συνταγές.
- Απεριόριστος αριθμός συνταγών.
- Απλή εισαγωγή δεδομένων συνταγής.
- Οδηγίες προετοιμασίας.
- Βάρος παρασκευασμένων και ωμών μέσω παραγόντων φύρας.
- Συνταγή σε συνταγή (10 επίπεδα)
- Αυτόματος υπολογισμός κόστους φαγητού.
- Μεριδοποίηση.
- Υπολογισμός συστατικών.
- Υπολογισμός "τι θα γινόταν αν..." .
- Κατάλογος συνταγών.
- Αυτόματη ανάθεση σημείων πώλησης σε αποθήκες.
- Ελεύθερη εισαγωγή σημείων πώλησης σε κάθε συνταγή.
- Υπολογισμός δυνητικής χρήσης μέσω συνταγής.

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΕΣΟΔΩΝ

- Αυτόματη καταχώρηση εσόδων μέσω σύνδεσης τερματικών ταμειακών μηχανών.
- Δυνατή η καταχώρηση με το χέρι.
- Λογαριασμός εσόδων ανά είδος πώλησης.
- Ανάλυση εσόδων ανά είδος πώλησης.
- Λίστες συνταγών.
- Αναφορές εσόδων/κόστους.
- Αναφορά καθημερινού κόστους φαγητού.
- Αναφορά καθημερινού κόστους ποτών.

Π ΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

- Εγγραφή προϋπολογισμού.
- Σύγκριση Προϋπολογισμού-Πραγματικότητας Αναφορά τάσεων.
- Διαχείριση πραγματικών ποσών Τροφίμων και Ποτών.

ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΓΡΑΦΙΚΩΝ ΚΑΙ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τα προγράμματα γραφικών και φύλλων εργασίας κάνουν δυνατή τη χρήση δεδομένων από την εφαρμογή για τους σκοπούς ειδικού σχεδιασμού προϋπολογισμού και συγκέντρωσης κόστους. Τα δεδομένα του FIDELIO F&B MANAGEMENT μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε συνδυασμό με όλα τα

αναγνωρισμένα προγράμματα, όπως: Lotus, Microsoft Excel, Microsoft Chart, dBase iv.

ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΩΝ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΜΗΧΑΝΩΝ

Οι συνδέσεις τερματικών ταμειακών μηχανών φορτώνουν τα δεδομένα των πωλήσεων κατευθείαν στο F&B MANAGEMENT. Με αυτές τις πληροφορίες μπορούν να υπολογιστούν το διαθέσιμο στοκ στα τμήματα, η δυνητική και η πραγματική κατανάλωση και το καθημερινό κόστος τροφίμων.

Υπολογισμός Πραγματικής Εισαγωγής

Ο παραδοσιακός υπολογισμός κατανάλωσης βασισμένος στα πραγματικά υπόλοιπα κλεισίματος στοκ.

Υπολογισμός Δυνητικού Στοκ

Τα δυνητικό υπόλοιπα στοκ υπολογίζονται αυτόματα και συγκρίνονται με τα πραγματικό ποσά.

Οι αποκλίσεις εμφανίζονται στην αναφορά διαφορών σε λίστα.

Μέθοδος Δυνητικών Πωλήσεων

Όπου η κατανάλωση εκτιμάται σε τιμή πώλησης και συγκρίνεται με τις πραγματικές πωλήσεις.

Στιγμιαίο Κόστος Φαγητού

Οι καθημερινές αγορές φαγητού συγκρίνονται με τις καθημερινές πωλήσεις φαγητού για την ίδια μέρα και εμφανίζονται δίπλα στον ίδιο υπολογισμό για το

προοδευτικό της περιόδου. Η αναφορά εμφανίζει συγκρίσεις προϋπολογισμού και την ευχέρεια για εισαγωγή με το χέρι διορθώσεων στην τρέχουσα ημέρα.

Αναφορά Επιδόσεων Τμημάτων

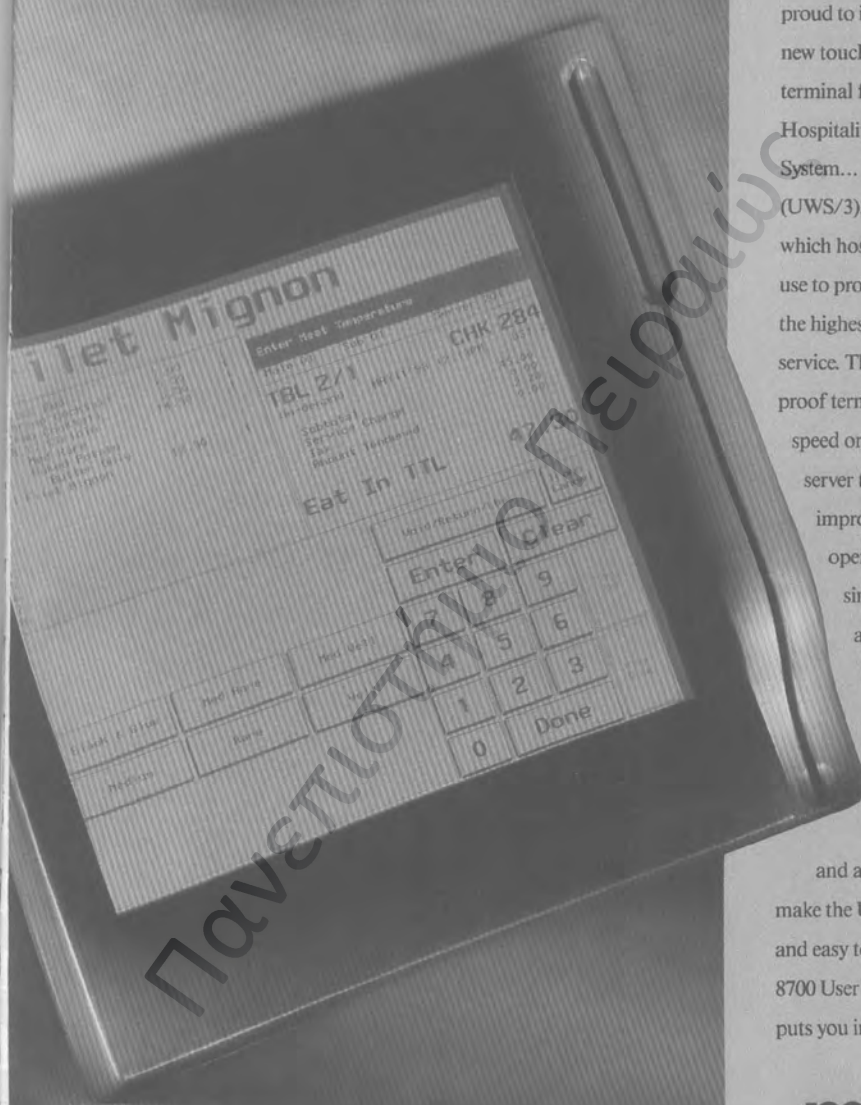
Τα δεδομένα παίρνονται από τις τερματικές ταμειακές μηχανές ανά τμήμα, περίοδο γεύματος, ανά μέρα και συγκρίνεται με τον προϋπολογισμό. Επιπρόσθετα η αναφορά θα εμφανίζει τον προϋπολογισμό και την πραγματική μέση κατανάλωση, καθημερινό κόστος τροφίμων ποτών και πληρότητα ξενοδοχείου. Είναι ένα πλήρες εμπορικό ιστορικό του τομέα Τροφίμων & Ποτών.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Το FIDELIO F&B MANAGEMENT προσφέρει ένα εύληπτο εύρος αναφορών πληροφοριακής διαχείρισης και λίστες που τρέχουν κατευθείαν από το πρόγραμμα F&B MANAGEMENT. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να φτιαχτούν αναφορές και λίστες για να εξυπηρετήσουν όλες τις απαιτήσεις.

8700 HMS User Workstation/3

In Touch
With Profits



MICROS Systems, Inc. is proud to introduce an innovative new touchscreen order entry terminal for use with the 8700 Hospitality Management System... the User Workstation/3 (UWS/3). It is a superior tool which hospitality operators can use to provide their guests with the highest level of customer service. This low profile, spill proof terminal is designed to speed order entry, decrease server training time, and improve efficiency in your operation. Its elegantly simple shape blends with any decor, while its rugged construction allows it to endure the most severe abuse. Touchscreen technology

and a full screen display make the UWS/3 easy to learn, and easy to use. The MICROS 8700 User Workstation/3... it puts you in touch with profits.

micros
Hospitality Information Systems

MICROS[®] HHTPuts The Power To Boost Profits
In The Palm Of Your Hand

The MICROS Hand-Held Touchscreen terminal brings your POS system to the true point-of-sale, whether that's the guest's table, or their towel on the beach. Servers love it because it saves them countless trips back and forth to the POS system, guests love it because they receive faster service, and you'll love it because of the extra profits you'll see on your bottom line.

Designed with the same state-of-the-art technology that has made MICROS the world's leading seller of touchscreen POS Systems, the HHT is tough enough to handle the harshest environments.

With the MICROS Hand-Held Touchscreen terminal installed in your restaurant, your servers can spend more time with customers; while taking more of their orders, make fewer order entry errors, increase table turns, enhance customer satisfaction, and give you a bigger bottom line.

micros[®]

Hospitality Management Systems

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 17
Στατιστικό Μισθοδοσίας

2001

Εργ.	Αποδοχές	Αρχικές	Νυκτερινά Υπερπέρα- σια	Υπερπέρα- σια	Ρεπό	ΕΡΓ.ΙΚΑ	ΕΡΓ.ΛΟΠΑ	ΧΑΡΤ.	σφαλιστικ	Μερίδιο	ΕΑ	Αποδοχές Ασθενείας	ΕΣΤΡΑ	Σύνολο 2001
ΑΡΙΘΜΟΙ														
1	1.000,000	594.905	366.865			141.846	44.055	6.000	80.000					1.271.901
2	6.265.033	781.431	22.685			1.830.179	451.399	43.000	28.691					9.000.677
28	8.084.559	182.085	2.741			2.230.717	126.259	53.850	153.120					12.030.804
5	1.530.190	239.071	89.014			406.519	190.406	16.975	112.843					2.352.866
10	2.474.142	471.242	157.411	24.708		715.834	535.249	50.150	188.917					3.965.135
17	5.139.252	368.875	26.529	45.305		2.007.003	1.110.221	2.644	28.390					11.131.352
13	3.915.165	358.129	108.139			1.088.747	308.006	26.520	124.984					5.668.340
3	727.257	90.445	26.259			220.114	53.632	5.281						1.169.132
14	12.773.222	1.144.549	394.155	136.598	82.043	33.104	220.114	53.632	230.302					19.313.532
Καυτώνες	3.463.662	355.489	22.506			85.688	3.467.029	892.251	87.686					5.261.488
R/S κοιτώνων	2.267.673	207.207	73.830			57.576	995.279	246.067	21.911					3.462.508
Club House	5.281.338	858.125	916.168			663.940	178.863	15.625	55.370					7.500.064
BAR 37	1.608.829	304.510				113.632	801.258	216.354	22.558					3.111.677
3	799.238	111.570	5.412	4.628		224.884	46.964	5.525						1.198.021
Ανακοινώσεις	4.424.670	630.865				174.031	281.864	392.377	36.881					7.795.153
Ανακοινώσεις - ΠΥΛΑΞ	1.450.366	205.910				11.440	354.169	107.583	10.770					2.267.378
Καφέ Shop	104.969					10.944	280.988	82.429	9.555					1.865.301
Coffee Shop	1.088.334	104.399	51.012	16.616		305.028	62.532	7.468	24.133					1.865.301
Εστιατορία/μπαρ														0
														0
														0
ΝΑΥΤΙΚΑ														
2	1.520.579	76.300				283.892	88.110	9.551	121.646					2.099.968
20	5.721.728	543.128	359.688			30.512	1.507.795	426.445	39.530					7.639.224
Υποκατηγορία	8.274.488	842.008	43.994	3.936		15.888	2.374.318	621.423	56.310					12.459.677
4	1.163.936	106.819	11.142			293.041	91.014	7.692						2.043.332
Καταβλητές	2.502.890	236.684	105.447			739.811	195.432	17.304						3.636.738
Εστιατοριο	7.090.017	624.071	263.316	167.518	156.709	3.522.036	963.053	87.518	30.020					19.190.536
Mtapa	976.400	95.228	132.556			308.701	87.635	7.406						1.639.050
Mw Mtapa R/S	3.674.979	350.073	127.609			1.025.225	288.553	24.916						5.491.351
Μαγειρική	1.377.797	202.397	820	87.660	26.958	421.624	99.640	10.562						2.295.448
Service Bar	889.551	101.227	47.865			281.064	79.790	6.743						1.491.404
Καφέ Shop	13.659.235	1.292.322	424.573	247.772	310.445	257.576	3.779.083	999.279	95.385					20.943.854
Εργ. Υποκατ. Καταβλητών	659.235			35.736		51.964	139.160	38.848	4.760					979.484
Coffee Shop	1.068.072	109.354	33.851			297.307	75.711	7.268						1.591.563
Εστιατορία/μπαρ														0
														0
														0
ΑΕΡΟΠΤΗ														
1	960.000	551.661	350.462			141.846	44.055	5.760	76.800					1.226.491
Υποκατηγορία	5.528.555	751.888	40.164			1.470.054	421.023	38.581	24.535					8.384.491
27	7.468.302	128.046	4.373			2.28.511	70.973	5.998						11.117.491
Αεροβίτη	867.194	128.046	4.373			228.511	70.973	5.998						1.117.491
Καταβλητές	1.692.393	160.180	70.583			468.360	132.742	11.660						2.970.385
Εστιατοριο	6.065.098	565.541	210.711	76.801	81.951	1.898.509	532.116	46.922	86.242					10.383.953
Mtapa	330.690	43.210	46.008			120.895	34.320	2.900	26.455					687.956
Mw Mtapa R/S	3.012.522	282.824	123.929			858.466	229.609	20.692						4.557.450
Ανακοινώσεις ΠΥΛΑΞ	992.608	126.019	17.074			271.330	64.937	6.832						1.481.800
Main Service Bar	571.134	51.402	32.174			66.288	181.072	51.405	4.344					960.819

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 17
Στατιστικό Μισθοδοσίας

35	Κουζίνα	10.662.696	1.088.154	350.590	120.520	93.440	416.968	3.135.688	793.256	76.392	26.895	16.764.571
6	Εργατικές καθήκοντα	1.367.592	161.121	1.065	25.991	2.708	110.136	324.490	98.685	10.350	56.380	2.158.518
3	Coffee Shop	634.843	59.454	15.508			162.262	36.201	4.259			912.527
	Εκπαίδευση											0
	ΚΟΙΝΑ ΤΙΜΗΜΑΤΑ											0
5	Γενικά Δίπλα	5.664.346			17.280	57.600	535.794	213.847	34.435	137.740		6.661.042
2	Νομικά υπηρεσία	1.219.380					141.846	44.055	4.221	56.260		1.322.751
1	Προμήθειες	703.484										949.896
	Γραμματοί											0
6	Διανομ. προσωπικού	3.003.855	28.054		11.309	12.555	640.963	199.696	16.550	214.509		4.167.341
13	Δ/νση Οικονομικών υπηρεσιών	5.601.107	4.268		15.108		1.644.899	36.410	3.422	153.905		7.824.440
7	Χημειωτικά	2.819.981					650.638	200.314	16.916	135.905		3.811.428
8	Μηχανογράφηση	2.583.481	130.697	87.693			859.577	176.314	16.898	103.126		3.762.954
10	Δ/νση Πωλήσεων	4.340.247			5.175	5.175	859.957	240.744	28.198	210.267		5.466.500
5	Εκδηλώσεις	1.663.852	15.634	173			390.357	112.773	9.983	88.544		2.255.600
5	Κρατήσεις	1.935.106	17.342				443.901	137.869	11.919	135.515		4.107.756
10	Δ/νση Προσωπικ. & Παιών	2.689.717	259.664	123.607	26.403	85.480	708.748	211.846	18.420	98.954		4.107.956
9	3.185.100	10.848					753.666	224.766	20.851	141.866		6.421.955
14	Ζαχαροπλαστική-φούρνος	3.984.761	339.890	289.785	37.031	146.624	1.099.806	292.426	28.766	206.427		6.421.955
6	Αποθήκη	1.921.540					411.576	130.404	11.529	96.351		2.571.400
2	730.950	11.914					155.596	47.124	4.457	39.330		989.281
20	6.769.912	767.764	537.636	44.127	26.125	38.424	1.888.355	580.921	49.094	170.891		10.871.249
33	13.261.884	1.136.629	457.028	35.999	34.970	57.408	3.305.373	1.236.224	90.155	655.433		20.312.713
19	4.619.019	495.216	92.671	452.830	612.822	463.964	1.639.496	487.619	39.831	272.114		9.057.492
8	3.019.177	209.481	153.353	226.400	788.645	234.663	413.638	122.653	12.742	22.904		4.782.997
5	1.803.875	209.485	6.433	31.131	50.088	357.792	255.476	91.134	6.934	27.539		2.695.488
	1.337.640	79.343										1.911.966
20	5.601.104	539.006		14.427			1.539.249	396.994	36.926	222.826		8.350.532
3	908.154	37.860					226.641	67.168	5.877	44.501		1.286.011
3	934.770						226.744	66.026	5.838	31.866		1.335.617
2	743.350	44.766					180.164	40.193	4.729			1.015.202
	5.710.893						115.168	2.156.272	794.413	58.642		5.710.893
22	8.945.410	450.788	249.181	9.842			1.006.899	92.337	21.912	55.476		12.963.678
6	3.651.894											4.828.518
												0
761	Σύνολο 9/2001	233.226.473	19.469.597	6.918.323	1.891.774	1.806.075	3.695.616	64.870.855	18.322.144	1.701.570	5.635.841	368.414.942

Παράρτημα 18

Σχεδιασμός Αντιγράφων Ασφαλείας Δεδομένων (BACKUP)

1. Fidelio (Front – Office, F&B, POMEK, STATION, S&C

Έχει συνδεθεί ένα PC το οποίο χρησιμοποιείται αποκλειστικά για αποθήκευση δεδομένων. Κάθε βράδυ ο νυκτερινός υπάλληλος παίρνει backup στο αντίστοιχο directory (Δευτέρα, Τρίτη κλπ) όλα τα δεδομένα των εφαρμογών και υπογράφει στο αντίστοιχο Log Book.

Την επομένη το πρωί αυτά μεταφέρονται σε zip και φυλάσσονται στο πυρασφαλές της μηχανογράφησης και υπογράφουμε στο αντίστοιχο Log Book. Το Backup της Δευτέρας μεταφέρεται και φυλάσσεται στο χώρο της Μηχανογράφησης στην Οικονομική Δ/ση.

Επίσης κάθε τελευταία ημέρα του μήνα αντιγράφεται και σε δεύτερο zip που παραμένει για ένα χρόνο.

2. Μισθοδοσία

Καθημερινά ο νυκτερινός λαμβάνει αντίγραφα των δεδομένων σε δισκέτες και υπογράφει στο αντίστοιχο Log Book. Υπάρχουν επτά (7) σετ δισκετών, ένα για κάθε ημέρα της εβδομάδας. Το Backup της Δευτέρας λαμβάνεται σε δύο αντίτυπα εκ των οποίων το ένα τηρείται στο χώρο της Μηχανογράφησης στην

Οικονομική Δ/ση. Επίσης μετά το κλείσιμο του μήνα λαμβάνεται ένα επιπλέον αντίγραφο ασφαλείας το οποίο τηρείται για 12 μήνες.

3. SAP

Υπάρχουν 14 σετ DLT δηλ. για δύο εβδομάδες. Η εφαρμογή κάθε βράδυ λαμβάνει αυτόματα Backup. Το backup της Δευτέρας τηρείται στο χώρο της Μηχανογράφησης στην Οικονομική Δ/ση. Μετά το κλείσιμο του μήνα

4. Πλαζ

Καθημερινά λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας από τον υπάλληλο της εισόδου Πλαζ.

5. Micros

Λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας καθημερινά σε δισκέτες που φυλάσσονται στο πυρασφαλές. Υπάρχουν επτά σετ δισκετών, ένα για κάθε ημέρα της εβδομάδας. Στο κλείσιμο του μήνα λαμβάνουμε ένα επιπλέον Backup το οποίο τηρείται για 12 μήνες.

6. Προγράμματα

Όσον αφορά στις εφαρμογές τηρούνται αντίγραφα των προγραμμάτων, σε δύο σετ, κάθε τρεις μήνες ή κάθε φορά που πραγματοποιείται κάποια αλλαγή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 19
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Παρακαλώ βάλτε X στο αντίστοιχο τετραγωνάκι

1. Τι ηλικία έχετε;

Έως 25 ετών

26 – 35

36 - 45

46 και άνω

2. Φύλλο Άνδρας Γυναίκα

3. Θέση στην οποία εργάζεστε

.....

4. Πόσα χρόνια εργάζεστε στο ξενοδοχείο

1 έτος ή λιγότερο

1 έως 3 έτη

3 έως 5 έτη

περισσότερο από 5

5. Πόσα χρόνια εργάζεστε συνολικά στον χώρο των ξενοδοχείων ;

(Σε αυτό και σε άλλα ξενοδοχεία)

1 έτος ή λιγότερο

1 έως 3 έτη

3 έως 5 έτη

περισσότερο από 5

6. Ποια από τα παρακάτω πληροφοριακά συστήματα χειρίζεστε;
(καταχωρείτε στοιχεία και λαμβάνετε πληροφορίες)

Fidelio Front office	<input type="checkbox"/>
Fidelio Sales & Catering	<input type="checkbox"/>
Fidelio Food & Beverage	<input type="checkbox"/>
Micros (Point of Sales)	<input type="checkbox"/>
Μισθοδοσία	<input type="checkbox"/>
SAP R/3	<input type="checkbox"/>
Εφαρμογή αναλωσίμων	<input type="checkbox"/>
Εφαρμογή υλικών τεχνικών υπηρεσίας	<input type="checkbox"/>
Σύστημα βλαβών	<input type="checkbox"/>

7. Από ποια από τα παρακάτω συστήματα αντλείτε πληροφορίες ;
(Να απαντηθεί για τα ΠΣ που τυχόν μόνο αντλείται πληροφορίες
και προφανώς δεν έχετε απαντήσει στην ερώτηση 6)

Fidelio Front office	<input type="checkbox"/>
Fidelio Sales & Catering	<input type="checkbox"/>
Fidelio Food & Beverage	<input type="checkbox"/>
Micros (Point of Sales)	<input type="checkbox"/>
Μισθοδοσία	<input type="checkbox"/>
SAP R/3	<input type="checkbox"/>
Εφαρμογή αναλωσίμων	<input type="checkbox"/>
Εφαρμογή υλικών τεχνικών υπηρεσίας	<input type="checkbox"/>
Σύστημα βλαβών	<input type="checkbox"/>

8. Βαθμολογείστε την ικανοποίηση σας από τα παρακάτω ΠΣ ;
(εφόσον τα έχετε δηλώσει στην απάντησή σας στις ερωτήσεις 6 ή 7)

8^α. Fidelio Front office

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ούτε δυσαρεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8β. Fidelio Sales & Catering

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ούτε δυσαρεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8γ. Fidelio Food & Beverage

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ούτε δυσαρεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8δ. Micros (Point of Sales)

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ούτε δυσαρεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8^ε. Μισθοδοσία

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ούτε δυσαρεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8στ. SAP R/3

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ούτε δυσαρεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8ζ. Εφαρμογή αναλωσίμων

- Πολύ δυσαρεστημένος

- Δυσανεστημένος
- Ούτε δυσανεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8^η Εφαρμογή υλικών τεχνικών υπηρεσίας

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Ούτε δυσανεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

8θ. Σύστημα βλαβών

- Πολύ δυσανεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Ούτε δυσανεστημένος –
- Ούτε ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος
- Δεν ξέρω / δεν απαντώ

9. Έχετε εργασθεί με αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα σε άλλη εταιρεία;

ΝΑΙ ΟΧΙ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 20

Κωδικοποίηση όλων των ερωτηματολογίων^a

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Ηλικία	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Φύλλο	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Θέση στην εταιρεία	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Προϋπηρεσία στην εταιρεία	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Προϋπηρεσία συνολικά	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Front Office	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Sales & Catering	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Food & beverage	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Micros	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Μισθοδοσίας	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης SAP	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Αναλωσίμων	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Βλαβών	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Front Office 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Sales & Catering 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Food & beverage 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Micros 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Μισθοδοσίας 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης SAP 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Αναλωσίμων 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Χρήστης Βλαβών 2	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση Front Office	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση Sales & catering	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση Food & beverage	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση Micros	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση Μισθοδοσίας	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση SAP	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση Αναλωσίμων	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ικανοποίηση βλαβών	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Έχει χρησιμοποιήσει αντίστοιχα ΠΣ	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%
Ήταν καλύτερα	24	100,0%	0	,0%	24	100,0%

a. Limited to first 100 cases.

Case Summaries^a

	Ηλικία	Φύλλο	Θέση στην εταιρεία	Προϋπηρεσία στην εταιρεία	Προϋπηρεσία συνολικά	Χρήστης Front Office
1	36 - 45	Ανδρας	Προιστάμενος τμήματος	5 +	5 +	Οχι
2	36 - 45	Ανδρας	Προιστάμενος τμήματος	3 - 5 έτη	5 +	Οχι
3	36 - 45	Γυναίκα	Προιστάμενος τμήματος	3 - 5 έτη	5 +	Οχι
4	46 και άνω	Ανδρας	Υποδιευθυντής	5 +	5 +	Οχι
5	46 και άνω	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1 - 3 έτη	5 +	Οχι
6	46 και άνω	Ανδρας	Διευθυντής	5 +	5 +	Οχι
7	46 και άνω	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	5 +	5 +	Ναι
8	36 - 45	Ανδρας	Προιστάμενος τμήματος	3 - 5 έτη	5 +	Οχι
9	έως 25 ετών	Γυναίκα	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	έως 1 έτος	έως 1 έτος	Οχι
10	έως 25 ετών	Γυναίκα	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	έως 1 έτος	έως 1 έτος	Ναι
11	έως 25 ετών	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1 - 3 έτη	3 - 5 έτη	Ναι
12	έως 25 ετών	Γυναίκα	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1 - 3 έτη	1 - 3 έτη	Οχι
13	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1 - 3 έτη	3 - 5 έτη	Οχι

Case Summaries^a

	Ηλικία	Φύλλο	Θέση στην εταιρεία	Προϋπηρεσία στην εταιρεία	Προϋπηρεσία συνολικά	Χρήστης Front Office
14	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1 - 3 έτη	3 - 5 έτη	Όχι
15	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1 - 3 έτη	5 +	Όχι
16	26 - 35	Γυναίκα	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	3 - 5 έτη	3 - 5 έτη	Ναι
17	26 - 35	Γυναίκα	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1 - 3 έτη	5 +	Ναι
18	36 - 45	Ανδρας	Προϊστάμενος τμήματος	3 - 5 έτη	5 +	Ναι
19	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	5 +	5 +	Ναι
20	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	5 +	5 +	Ναι
21	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	5 +	5 +	Ναι
22	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	3 - 5 έτη	5 +	Ναι
23	26 - 35	Ανδρας	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	3 - 5 έτη	3 - 5 έτη	Ναι
24	26 - 35	Γυναίκα	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	3 - 5 έτη	3 - 5 έτη	Ναι
Total	N	24	24	24	24	24

Case Summaries^a

	Χρήστης Sales & Catering	Χρήστης Food & beverage	Χρήστης Micros	Χρήστης Μισθοδοσίας	Χρήστης SAP	Χρήστης Αναλωσίμων
1	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
2	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
3	Οχι	Ναι	Ναι	Οχι	Οχι	Ναι
4	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
5	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
6	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
7	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
8	Οχι	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι
9	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι
10	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
11	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
12	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι
13	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι

Case Summaries^a

	Χρήστης Sales & Catering	Χρήστης Food & beverage	Χρήστης Micros	Χρήστης Μισθοδοσίας	Χρήστης SAP	Χρήστης Αναλωσίμων
14	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι
15	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι
16	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
17	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
18	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
19	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
20	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
21	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
22	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
23	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
24	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
Total	N 24	24	24	24	24	24

Case Summaries^a

	Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	Χρήστης Βλαβών	Χρήστης Front Office 2	Χρήστης Sales & Catering 2	Χρήστης Food & beverage 2	Χρήστης Micros 2
1	Οχι	Οχι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
2	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι	Ναι	Ναι
3	Ναι	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι
4	Οχι	Οχι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι
5	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
6	Οχι	Οχι	Ναι	Ναι	Οχι	Οχι
7	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
8	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
9	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι	Ναι	Οχι
10	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
11	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
12	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
13	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι

Case Summaries^a

	Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	Χρήστης Βλαβών	Χρήστης Front Office 2	Χρήστης Sales & Catering 2	Χρήστης Food & beverage 2	Χρήστης Micros 2
14	Οχι	Οχι	Ναι	Οχι	Ναι	Ναι
15	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
16	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
17	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
18	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
19	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
20	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
21	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
22	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
23	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
24	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι
Total	N	24	24	24	24	24

Case Summaries^a

	Χρήστης Μισθοδοσίας 2	Χρήστης SAP 2	Χρήστης Αναλωσίμων 2	Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας 2	Χρήστης Βλαβών 2	Ικανοποίηση Front Office
1	Οχι	Ναι	Ναι	Ναι	Οχι	Πολύ ικανοποιημένο ς
2	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ικανοποιημένο ς
3	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Ικανοποιημένο ς
4	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Πολύ ικανοποιημένο ς
5	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ναι	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
6	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ναι	Ικανοποιημένο ς
7	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Πολύ ικανοποιημένο ς
8	Οχι	Ναι	Οχι	Οχι	Οχι	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
9	Ναι	Οχι	Ναι	Ναι	Οχι	Πολύ ικανοποιημένο ς
10	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ικανοποιημένο ς
11	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Ικανοποιημένο ς
12	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
13	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Οχι	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ

Case Summaries^a

	Χρήστης Μισθοδοσίας 2	Χρήστης SAP 2	Χρήστης Αναλωσίμων 2	Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας 2	Χρήστης Βλαβών 2	Ικανοποίηση Front Office
14	Ναι	Όχι	Ναι	Ναι	Όχι	Ικανοποιημένο ς
15	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
16	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς
17	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ικανοποιημένο ς
18	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ικανοποιημένο ς
19	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Πολύ ικανοποιημένο ς
20	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Πολύ ικανοποιημένο ς
21	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ικανοποιημένο ς
22	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ικανοποιημένο ς
23	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ικανοποιημένο ς
24	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ικανοποιημένο ς
Total	N	24	24	24	24	24

Case Summaries^a

	Ικανοποίηση Sales & catering	Ικανοποίηση Food & beverage	Ικανοποίηση Micros	Ικανοποίηση Μισθοδοσίας	Ικανοποίηση SAP
1	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς	Δυσανεστημέν ος	Δεν ξέρω δεν απαντώ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Πολύ ικανοποιημένο ς
2	Ικανοποιημένο ς	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς	Ικανοποιημένο ς	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
3	Ικανοποιημένο ς	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς	Ικανοποιημένο ς	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Πολύ ικανοποιημένο ς
4	Ικανοποιημένο ς	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς	Ικανοποιημένο ς	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
5	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
6	Ικανοποιημένο ς	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
7	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
8	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Πολύ ικανοποιημένο ς	Πολύ ικανοποιημένο ς
9	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δυσανεστημέν ος	Ικανοποιημένο ς
10	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
11	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
12	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Πολύ ικανοποιημένο ς	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
13	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς

	Ικανοποίηση Sales & catering	Ικανοποίηση Food & beverage	Ικανοποίηση Micros	Ικανοποίηση Μισθοδοσίας	Ικανοποίηση SAP
14	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς	Ικανοποιημένο ς	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς	Ικανοποιημένο ς
15	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσανεστημέν ος - ούτε ικανοποιημένο ς
16	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
17	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
18	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
19	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
20	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
21	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
22	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
23	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
24	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ
Total	N 24	24	24	24	24

	Ικανοποίηση Αναλωσίων	Ικανοποίηση υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	Ικανοποίηση βλαβών	Εχει χρησιμοποιήσει ι αντίστοιχα ΠΣ	Ηταν καλύτερα
1	Δυσανεστημένος	Πολύ Δυσανεστημένος	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Ναι
2	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Το ίδιο η περίπτωση το ίδιο
3	Ικανοποιημένος	Ούτε δυσανεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Όχι
4	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
5	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ικανοποιημένος	Ναι	Ναι
6	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Πολύ ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
7	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Όχι
8	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Όχι
9	Ούτε δυσανεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Δυσανεστημένος	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
10	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσανεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
11	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσανεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Ναι	Το ίδιο η περίπτωση το ίδιο
12	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
13	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Ναι

	Ικανοποίηση Αναλωσίων	Ικανοποίηση υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	Ικανοποίηση βλαβών	Έχει χρησιμοποιήσει ι αντίστοιχα ΠΣ	Ηταν καλύτερα
14	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Πολύ Δυσαρεστημένος	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Όχι
15	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ναι	Το ίδιο η περίπτου το ίδιο
16	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
17	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Ναι	Το ίδιο η περίπτου το ίδιο
18	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Ναι	Ναι
19	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
20	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
21	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
22	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Ναι	Ναι
23	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
24	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	Όχι	Δεν έχω χρησιμοποιήσει ι άλλο ΠΣ
Total	N	24	24	24	24

a. Limited to first 100 cases.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 21 Frequencies (Πίνακας συχνοτήτων)

Statistics

		Ηλικία	Φύλλο	Θέση στην εταιρεία	Προϋπηρεσία στην εταιρεία
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,38	1,29	1,42	2,83
Std. Error of Mean		,20	9,48E-02	,16	,20
Median		2,00	1,00	1,00	3,00
Mode		2	1	1	3
Std. Deviation		,97	,46	,78	,96
Variance		,94	,22	,60	,93
Range		3	1	3	3
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	2	4	4
Sum		57	31	34	68

Statistics

		Προϋπηρεσία συνολικά	Χρήστης Front Office	Χρήστης Sales & Catering	Χρήστης Food & beverage
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,42	1,50	1,96	1,96
Std. Error of Mean		,19	,10	4,17E-02	4,17E-02
Median		4,00	1,50	2,00	2,00
Mode		4	1 ^a	2	2
Std. Deviation		,93	,51	,20	,20
Variance		,86	,26	4,17E-02	4,17E-02
Range		3	1	1	1
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	2	2	2
Sum		82	36	47	47

Statistics

		Χρήστης Micros	Χρήστης Μισθοδοσίας	Χρήστης SAP	Χρήστης Αναλωσίμων
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,92	1,96	1,83	1,96
Std. Error of Mean		5,76E-02	4,17E-02	7,77E-02	4,17E-02
Median		2,00	2,00	2,00	2,00
Mode		2	2	2	2
Std. Deviation		,28	,20	,38	,20
Variance		7,97E-02	4,17E-02	,14	4,17E-02
Range		1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2
Sum		46	47	44	47

Statistics

		Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	Χρήστης Βλαβών	Χρήστης Front Office 2	Χρήστης Sales & Catering 2
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,96	1,54	1,71	1,88
Std. Error of Mean		4,17E-02	,10	9,48E-02	6,90E-02
Median		2,00	2,00	2,00	2,00
Mode		2	2	2	2
Std. Deviation		,20	,51	,46	,34
Variance		4,17E-02	,26	,22	,11
Range		1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2
Sum		47	37	41	45

Statistics

		Χρήστης Food & beverage 2	Χρήστης Micros 2	Χρήστης Μισθοδοσίας 2	Χρήστης SAP 2
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,79	1,83	1,92	1,88
Std. Error of Mean		8,47E-02	7,77E-02	5,76E-02	6,90E-02
Median		2,00	2,00	2,00	2,00
Mode		2	2	2	2
Std. Deviation		,41	,38	,28	,34
Variance		,17	,14	7,97E-02	,11
Range		1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2
Sum		43	44	46	45

Statistics

		Χρήστης Αναλωσίμων 2	Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας 2	Χρήστης Βλαβών 2	Ικανοποίηση Front Office
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,88	1,88	1,92	3,38
Std. Error of Mean		6,90E-02	6,90E-02	5,76E-02	,38
Median		2,00	2,00	2,00	4,00
Mode		2	2	2	4
Std. Deviation		,34	,34	,28	1,84
Variance		,11	,11	7,97E-02	3,38
Range		1	1	1	5
Minimum		1	1	1	0
Maximum		2	2	2	5
Sum		45	45	46	81

Statistics

		Ικανοποίηση Sales & catering	Ικανοποίηση Food & beverage	Ικανοποίηση Micros	Ικανοποίηση Μισθοδοσίας
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		,79	,71	1,13	,42
Std. Error of Mean		,32	,26	,41	,25
Median		,00	,00	,00	,00
Mode		0	0	0	0
Std. Deviation		1,59	1,27	2,03	1,21
Variance		2,52	1,61	4,11	1,47
Range		4	3	6	5
Minimum		0	0	0	0
Maximum		4	3	6	5
Sum		19	17	27	10

Statistics

		Ικανοποίηση SAP	Ικανοποίηση Αναλωσίων	Ικανοποίηση υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας	Ικανοποίηση βλαβών
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,21	,50	,29	1,88
Std. Error of Mean		,40	,24	,15	,37
Median		,00	,00	,00	3,00
Mode		0	0	0	0
Std. Deviation		1,98	1,18	,75	1,83
Variance		3,91	1,39	,56	3,33
Range		5	4	3	5
Minimum		0	0	0	0
Maximum		5	4	3	5
Sum		29	12	7	45

Statistics

		Εχει χρησιμοποιήσει ι αντίστοιχα ΠΣ	Ήταν καλύτερα
N	Valid	24	24
	Missing	0	0
Mean		1,46	2,58
Std. Error of Mean		,10	,21
Median		1,00	3,00
Mode		1	3
Std. Deviation		,51	1,02
Variance		,26	1,04
Range		1	3
Minimum		1	1
Maximum		2	4
Sum		35	62

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	έως 25 ετών	4	16,7	16,7	16,7
	26 - 35	11	45,8	45,8	62,5
	36 - 45	5	20,8	20,8	83,3
	46 και άνω	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Φύλλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανδρας	17	70,8	70,8	70,8
	Γυναίκα	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Θέση στην εταιρεία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	17	70,8	70,8	70,8
	Προϊστάμενος τμήματος	5	20,8	20,8	91,7
	Υποδιευθυντής	1	4,2	4,2	95,8
	Διευθυντής	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Προμηθευτές στην εταιρεία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid έως 1 έτος	2	8,3	8,3	8,3
1 - 3 έτη	7	29,2	29,2	37,5
3 - 5 έτη	8	33,3	33,3	70,8
5 +	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Προμηθευτές συνολικά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid έως 1 έτος	2	8,3	8,3	8,3
1 - 3 έτη	1	4,2	4,2	12,5
3 - 5 έτη	6	25,0	25,0	37,5
5 +	15	62,5	62,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήσης Front Office

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	12	50,0	50,0	50,0
Οχι	12	50,0	50,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήσης Sales & Catering

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	1	4,2	4,2	4,2
Οχι	23	95,8	95,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήσης Food & beverage

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	1	4,2	4,2	4,2
Οχι	23	95,8	95,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήσης Micros

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	2	8,3	8,3	8,3
Οχι	22	91,7	91,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Μισθοδοσίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	1	4,2	4,2	4,2
Οχι	23	95,8	95,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης SAP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	4	16,7	16,7	16,7
Οχι	20	83,3	83,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Αναλωσίμων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	1	4,2	4,2	4,2
Οχι	23	95,8	95,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	1	4,2	4,2	4,2
Οχι	23	95,8	95,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Βλαβών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	11	45,8	45,8	45,8
Οχι	13	54,2	54,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Front Office 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	7	29,2	29,2	29,2
Οχι	17	70,8	70,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Sales & Catering 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	3	12,5	12,5	12,5
Οχι	21	87,5	87,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Food & beverage 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	5	20,8	20,8	20,8
Οχι	19	79,2	79,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Micros 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	4	16,7	16,7	16,7
Οχι	20	83,3	83,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Μισθοδοσίας 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	2	8,3	8,3	8,3
Οχι	22	91,7	91,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης SAP 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	3	12,5	12,5	12,5
Οχι	21	87,5	87,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Αναλωσίμων 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	3	12,5	12,5	12,5
Οχι	21	87,5	87,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	3	12,5	12,5	12,5
Οχι	21	87,5	87,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Χρήστης Βλαβών 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	2	8,3	8,3	8,3
Οχι	22	91,7	91,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση Front Office

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	5	20,8	20,8	20,8
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	25,0
	Ικανοποιημένος	12	50,0	50,0	75,0
	Πολύ ικανοποιημένος	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση Sales & catering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	19	79,2	79,2	79,2
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	83,3
	Ικανοποιημένος	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση Food & beverage

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	18	75,0	75,0	75,0
	Δυσάρεστημένος	1	4,2	4,2	79,2
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση Micros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	18	75,0	75,0	75,0
	Ικανοποιημένος	4	16,7	16,7	91,7
	Πολύ ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	95,8
	Δεν ξέρω δεν απαντώ	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση Μισθοδοσίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	21	87,5	87,5	87,5
	Δυσάρεστημένος	1	4,2	4,2	91,7
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	95,8
	Πολύ ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση SAP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	17	70,8	70,8	70,8
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	2	8,3	8,3	79,2
	Ικανοποιημένος	2	8,3	8,3	87,5
	Πολύ ικανοποιημένος	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση Αναλωσίμων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	20	83,3	83,3	83,3
	Δυσανεστημένος	1	4,2	4,2	87,5
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	2	8,3	8,3	95,8
	Ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	20	83,3	83,3	83,3
	Πολύ Δυσανεστημένος	2	8,3	8,3	91,7
	Δυσανεστημένος	1	4,2	4,2	95,8
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Ικανοποίηση βλαβών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν χειρίζομαι το ΠΣ	11	45,8	45,8	45,8
	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	8	33,3	33,3	79,2
	Ικανοποιημένος	4	16,7	16,7	95,8
	Πολύ ικανοποιημένος	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

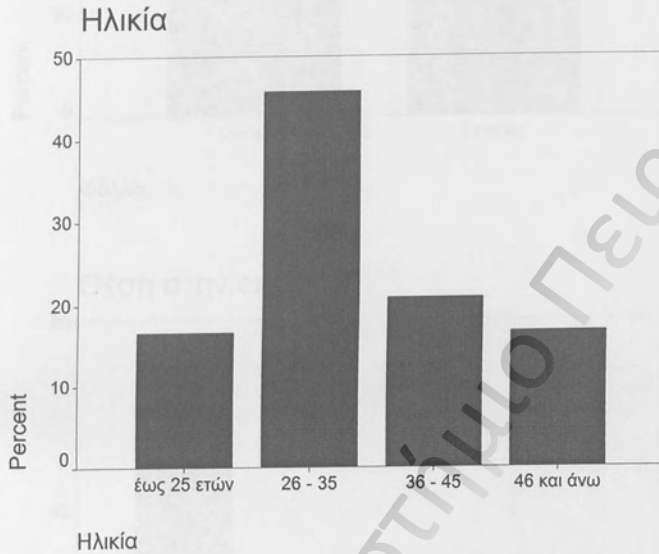
Έχει χρησιμοποιήσει αντίστοιχα ΠΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	13	54,2	54,2	54,2
	Όχι	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

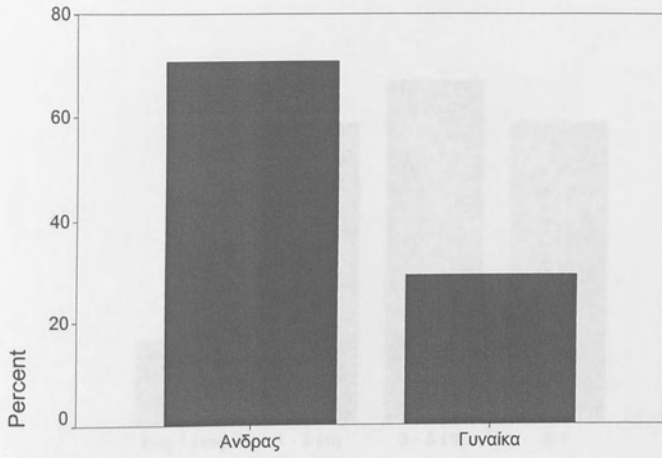
Ήταν καλύτερα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	5	20,8	20,8	20,8
	Όχι	4	16,7	16,7	37,5
	Δεν έχω χρησιμοποιήσει άλλο ΠΣ	11	45,8	45,8	83,3
	Το ίδιο η περίπτωση το ίδιο	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Bar Chart

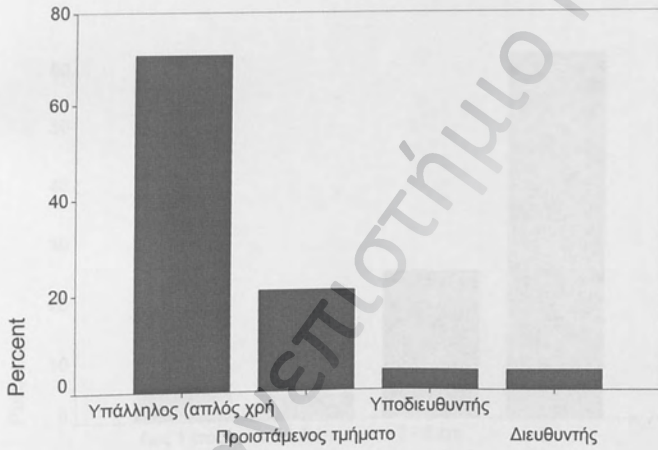


Φύλλο



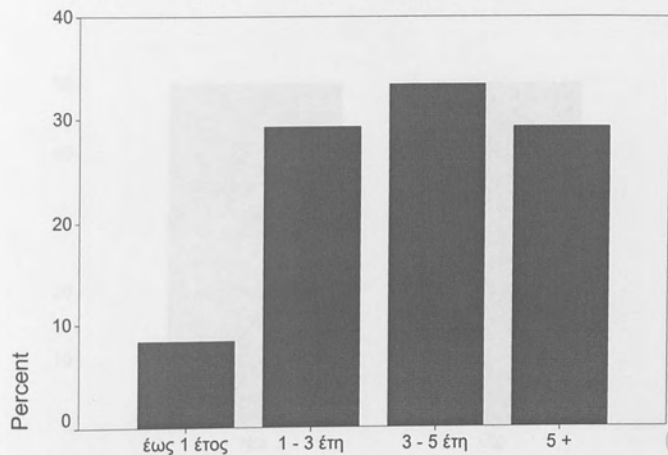
Φύλλο

Θέση στην εταιρεία



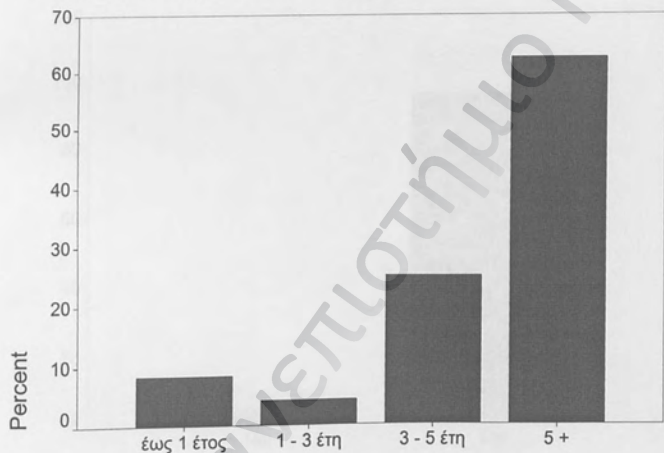
Θέση στην εταιρεία

Προϋπηρεσία στην εταιρεία



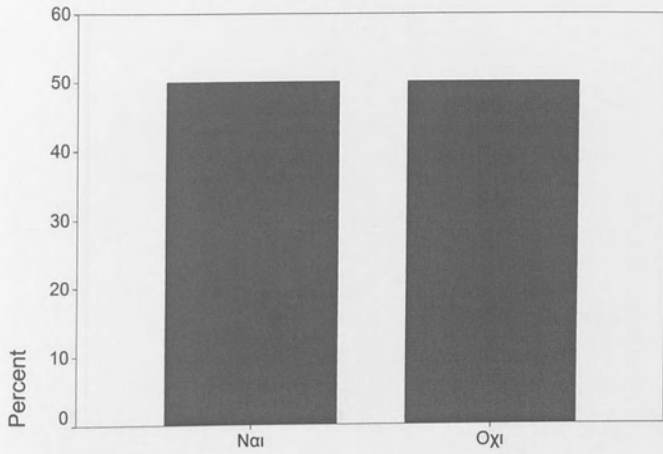
Προϋπηρεσία στην εταιρεία

Προϋπηρεσία συνολικά

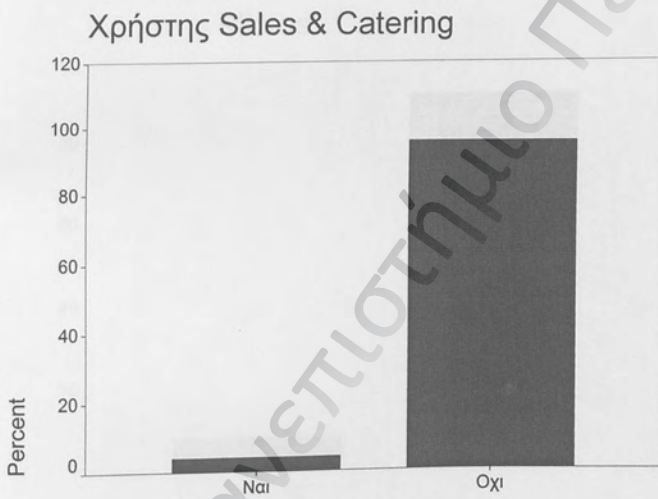


Προϋπηρεσία συνολικά

Χρήστης Front Office

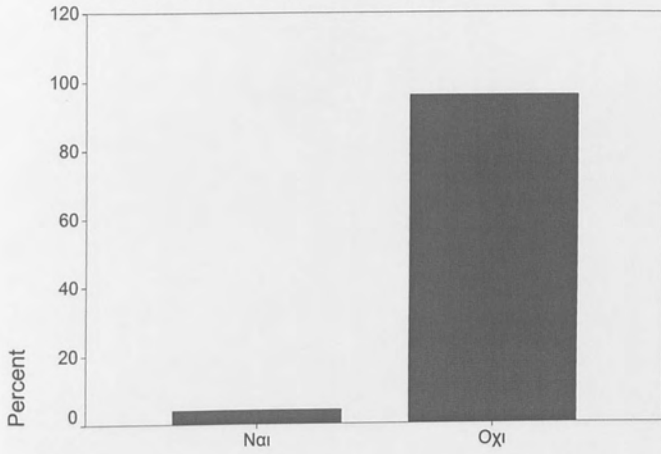


Χρήστης Sales & Catering



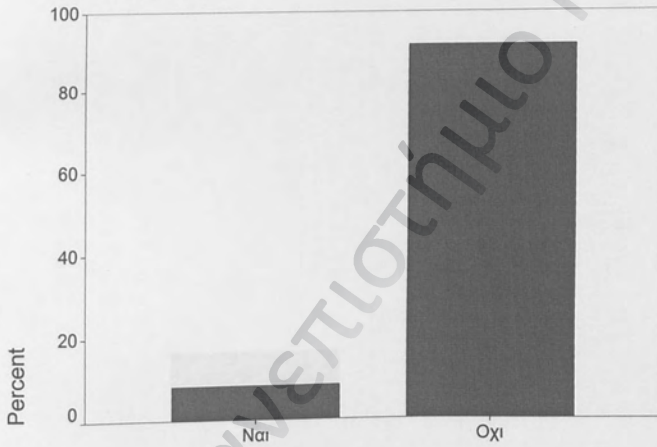
Χρήστης Sales & Catering

Χρήστης Food & beverage



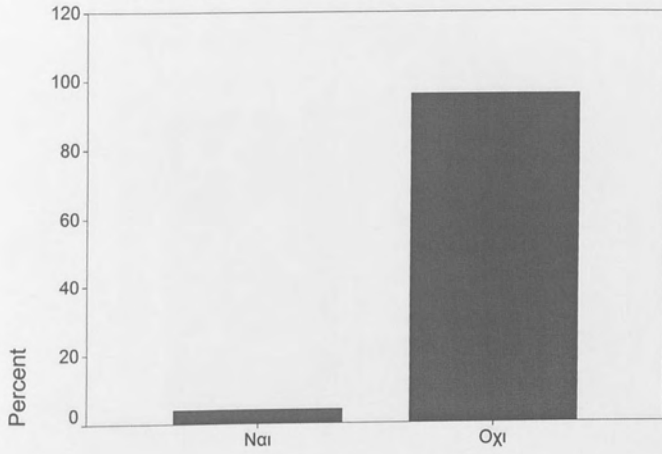
Χρήστης Food & beverage

Χρήστης Micros



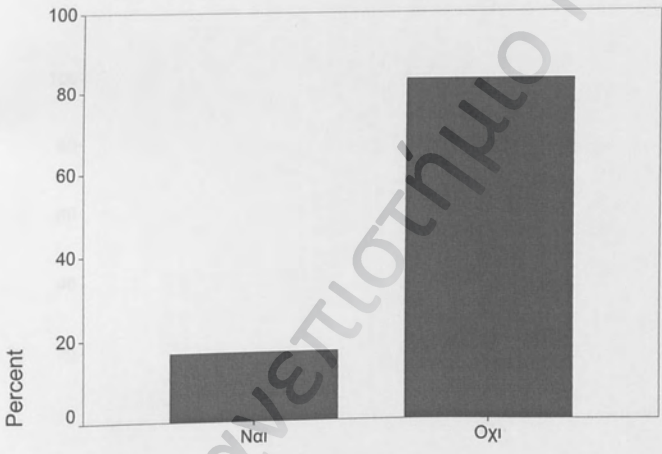
Χρήστης Micros

Χρήστης Μισθοδοσίας



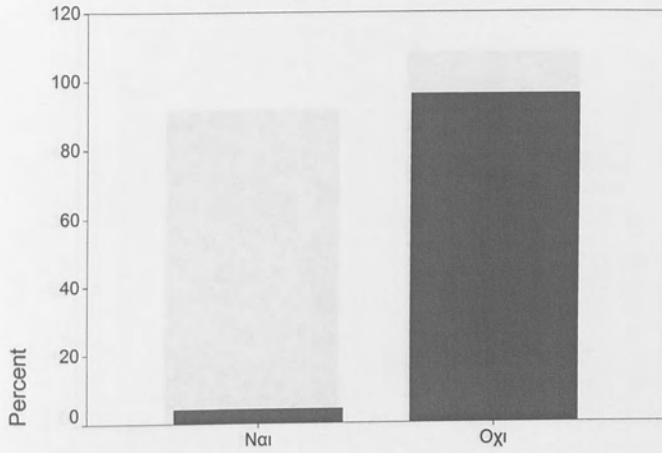
Χρήστης Μισθοδοσίας

Χρήστης SAP



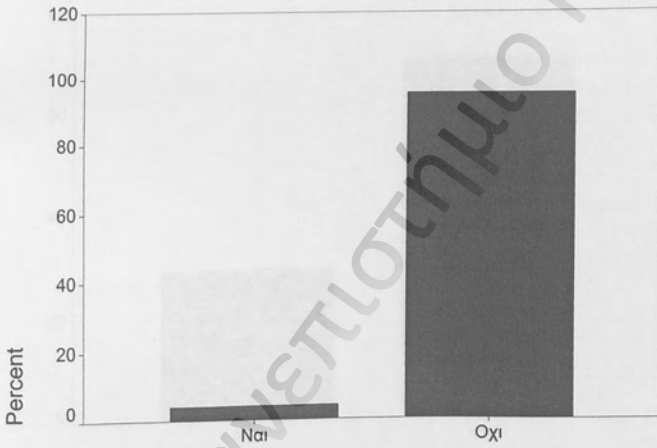
Χρήστης SAP

Χρήστης Αναλωσίμων



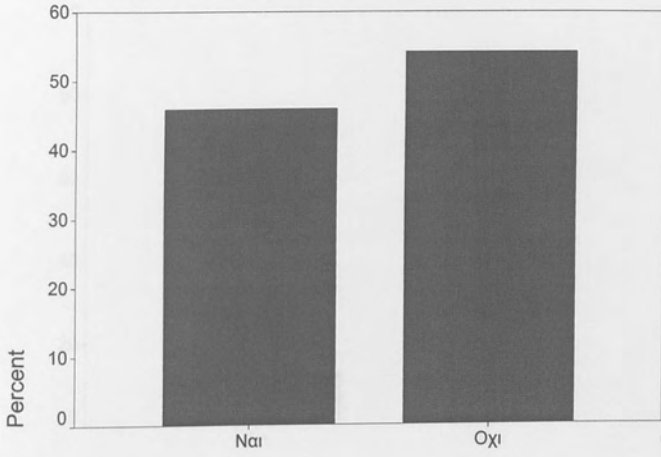
Χρήστης Αναλωσίμων

Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας



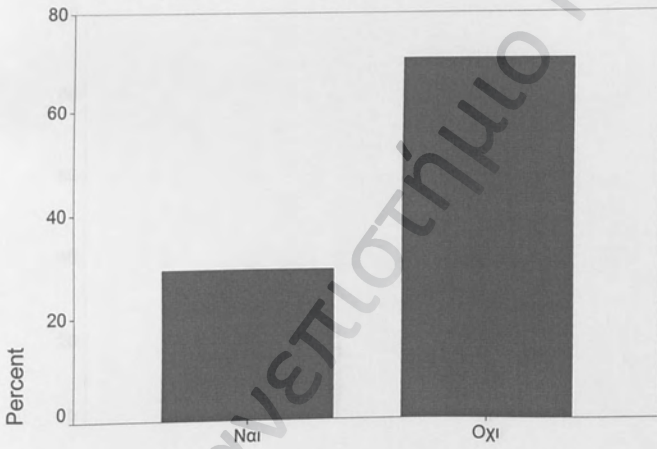
Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας

Χρήστης Βλαβών Catering 2



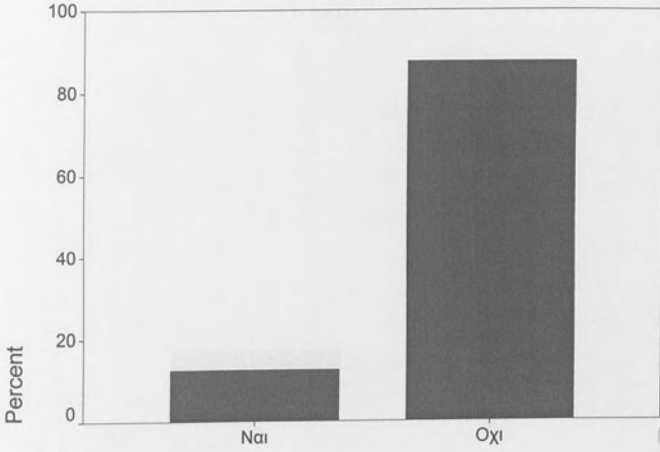
Χρήστης Βλαβών Catering 2

Χρήστης Front Office 2



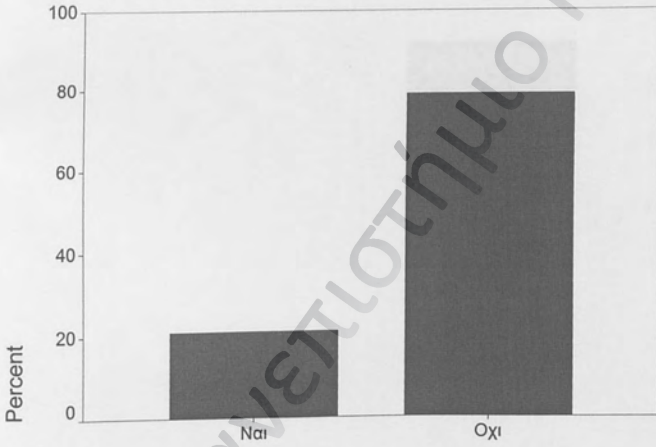
Χρήστης Front Office 2

Χρήστης Sales & Catering 2



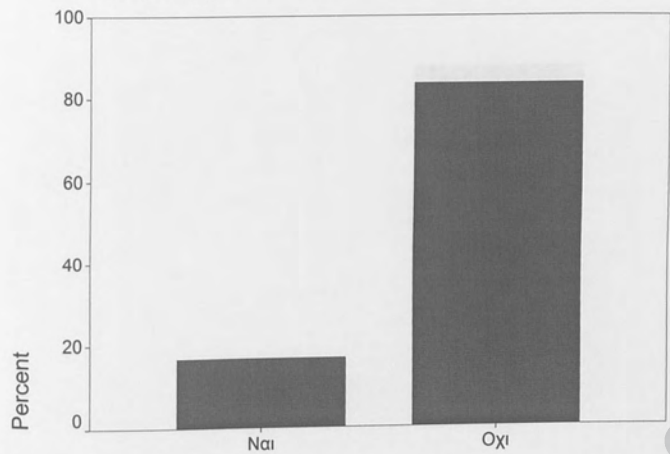
Χρήστης Sales & Catering 2

Χρήστης Food & beverage 2



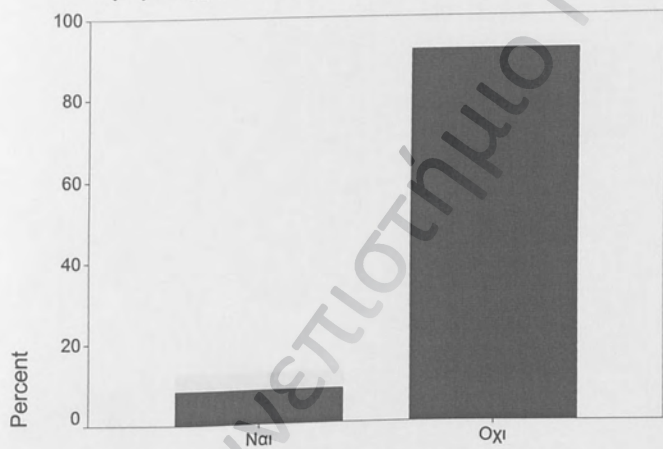
Χρήστης Food & beverage 2

Χρήστης Micros 2



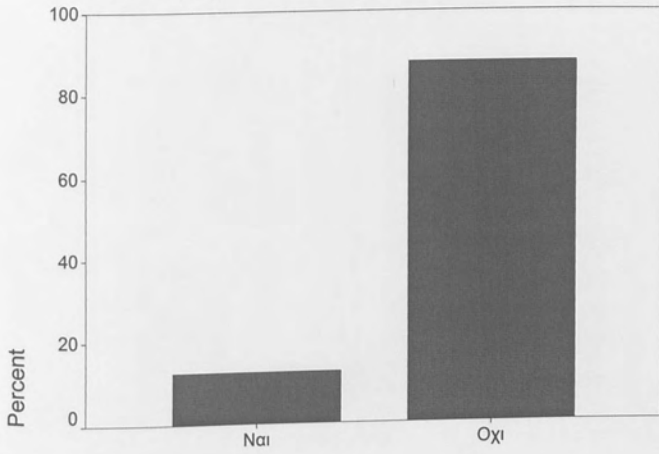
Χρήστης Micros 2

Χρήστης Μισθοδοσίας 2



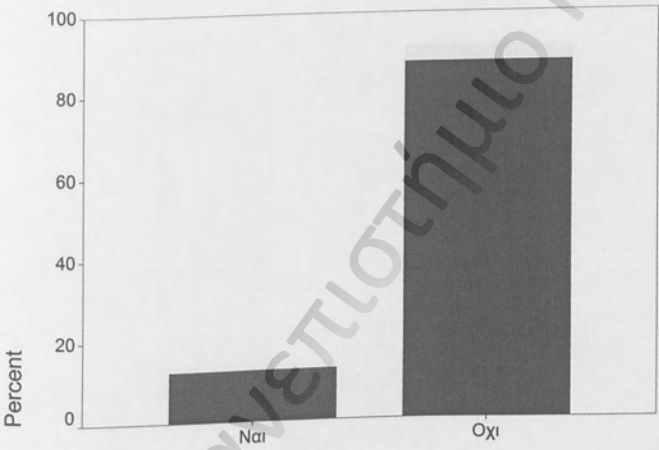
Χρήστης Μισθοδοσίας 2

Χρήστης SAP 2 Τεχνικής Υπηρεσίας 2



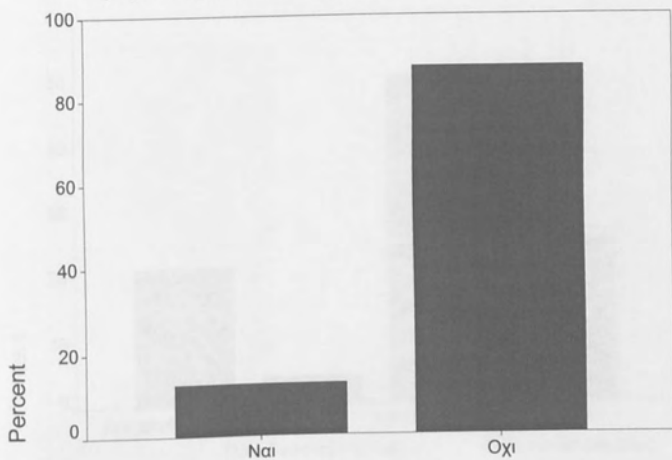
Χρήστης SAP 2 Τεχνικής Υπηρεσίας 2

Χρήστης Αναλωσίμων 2



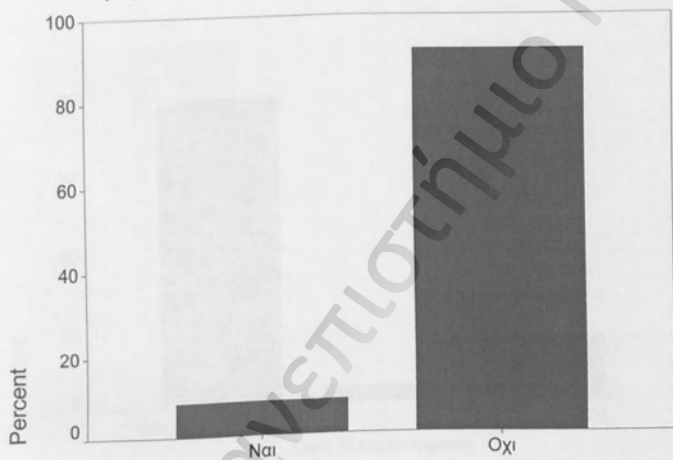
Χρήστης Αναλωσίμων 2

Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας 2



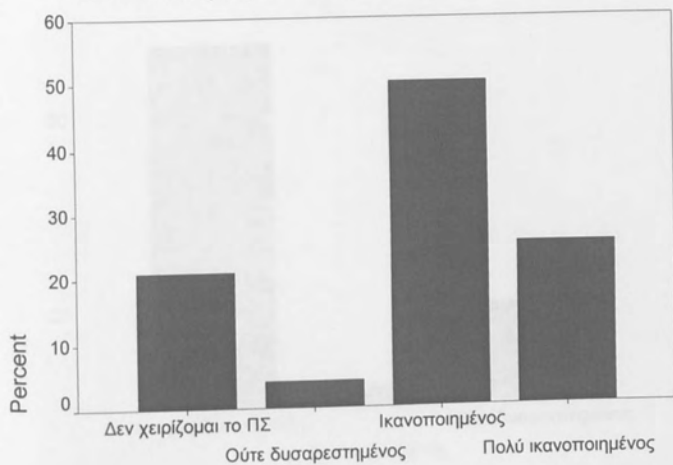
Χρήστης Υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας 2

Χρήστης Βλαβών 2



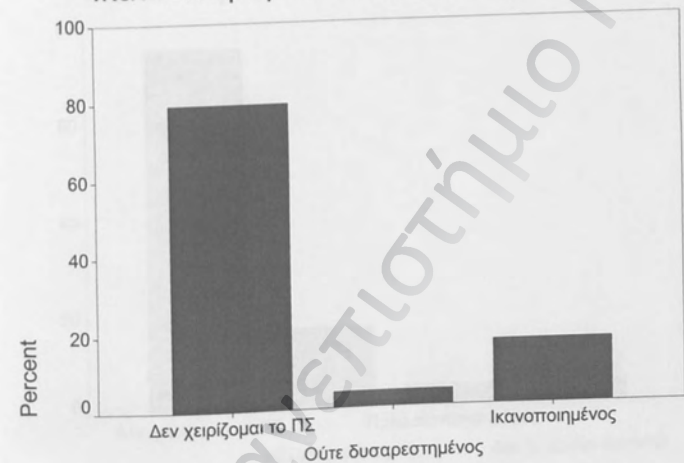
Χρήστης Βλαβών 2

Ικανοποίηση Front Office



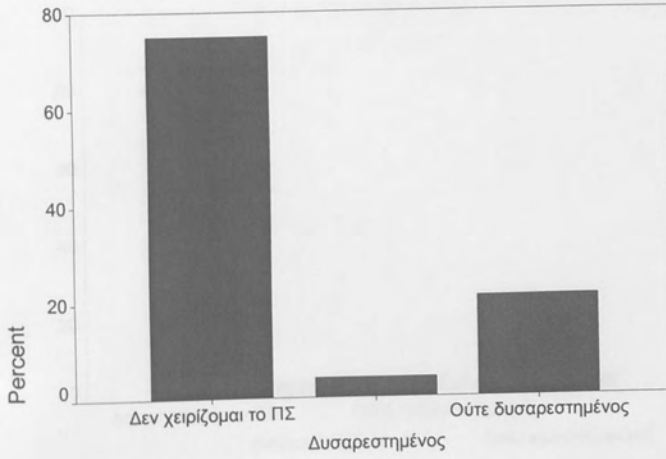
Ικανοποίηση Front Office

Ικανοποίηση Sales & catering



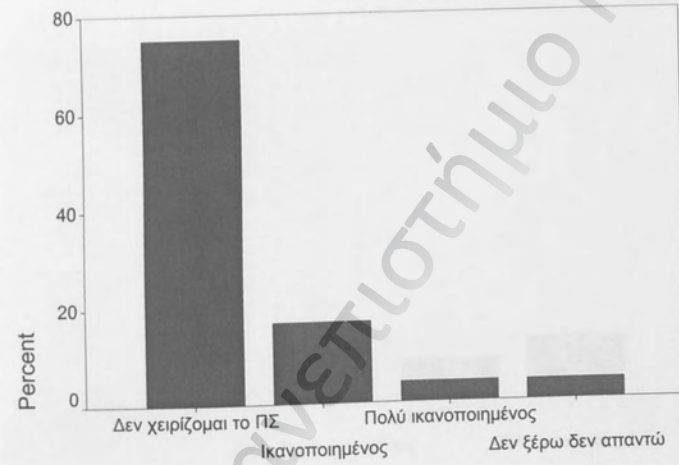
Ικανοποίηση Sales & catering

Ικανοποίηση Food & beverage



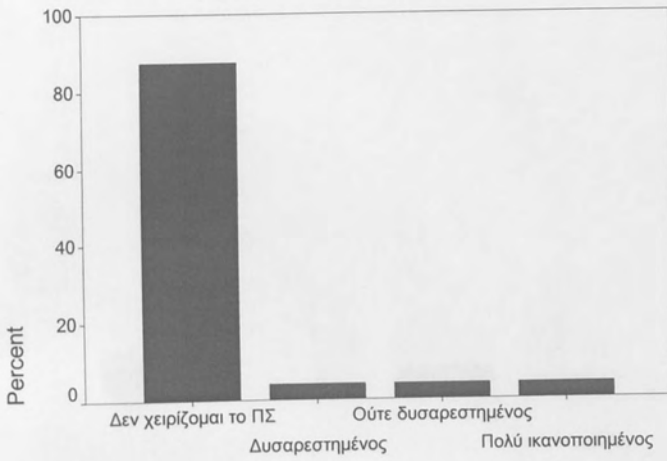
Ικανοποίηση Food & beverage

Ικανοποίηση Micros



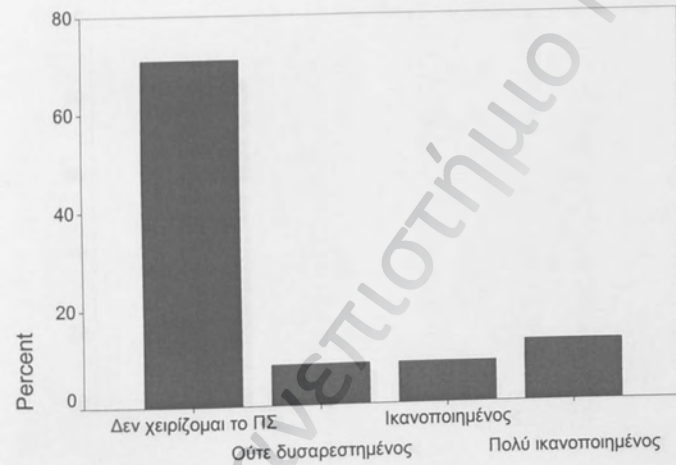
Ικανοποίηση Micros

Ικανοποίηση Μισθοδοσίας



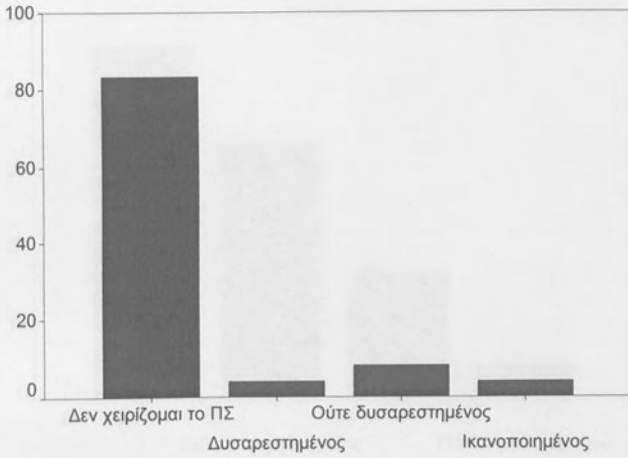
Ικανοποίηση Μισθοδοσίας

Ικανοποίηση SAP



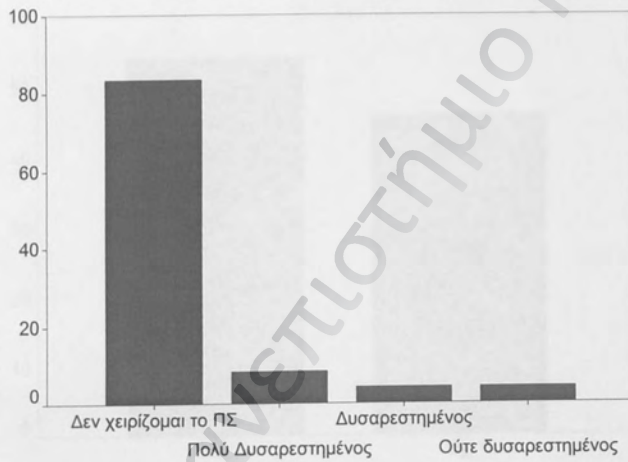
Ικανοποίηση SAP

Ικανοποίηση Αναλωσίων



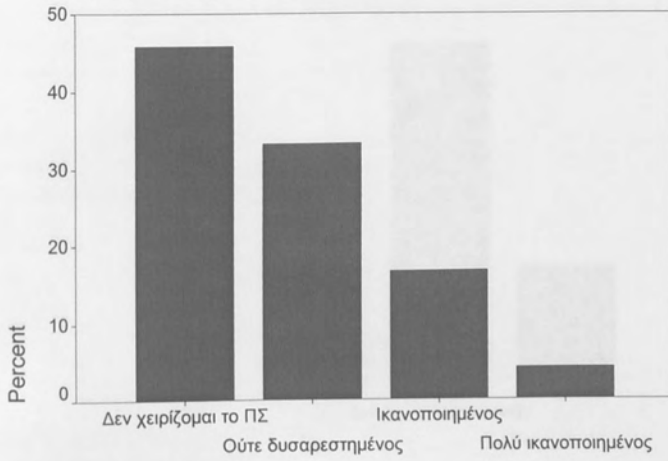
Ικανοποίηση Αναλωσίων

Ικανοποίηση υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας



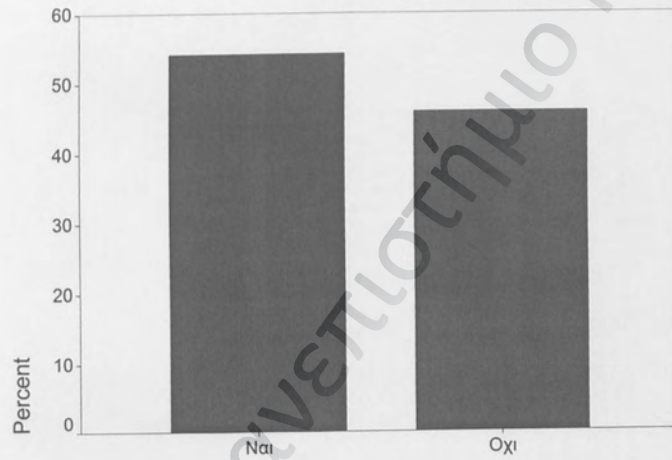
Ικανοποίηση υλικών Τεχνικής Υπηρεσίας

Ικανοποίηση βλαβών



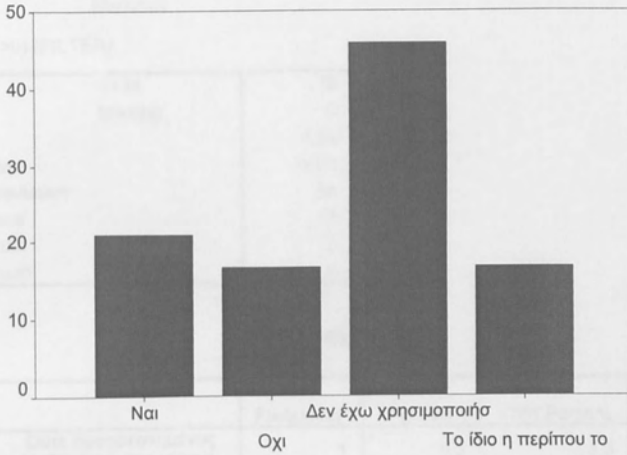
Ικανοποίηση βλαβών

Εχει χρησιμοποιήσει αντίστοιχα ΠΣ



Εχει χρησιμοποιήσει αντίστοιχα ΠΣ

Ηταν καλύτερα



Ηταν καλύτερα

ABS(f0 >0) (FILTER)



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 22 Ικανοποίηση από χρήση Front Office

Statistics

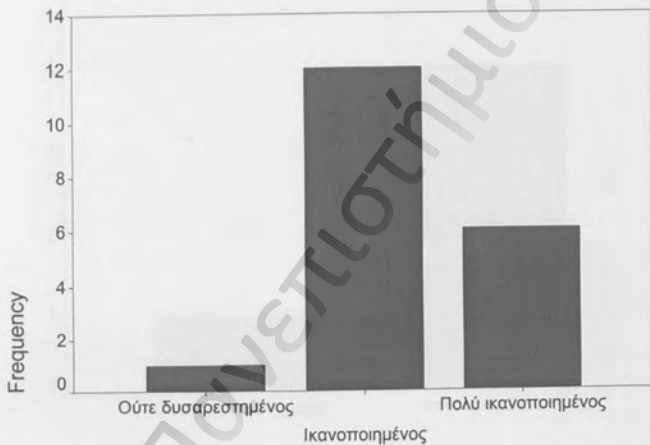
ABS(fo >0) (FILTER)

N	Valid	19
	Missing	0
Mean		4,26
Median		4,00
Std. Deviation		,56
Variance		,32
Minimum		3
Maximum		5

ABS(fo >0) (FILTER)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	5,3	5,3	5,3
	Ικανοποιημένος	12	63,2	63,2	68,4
	Πολύ ικανοποιημένος	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

ABS(fo >0) (FILTER)



ABS(fo >0) (FILTER)

Statistics

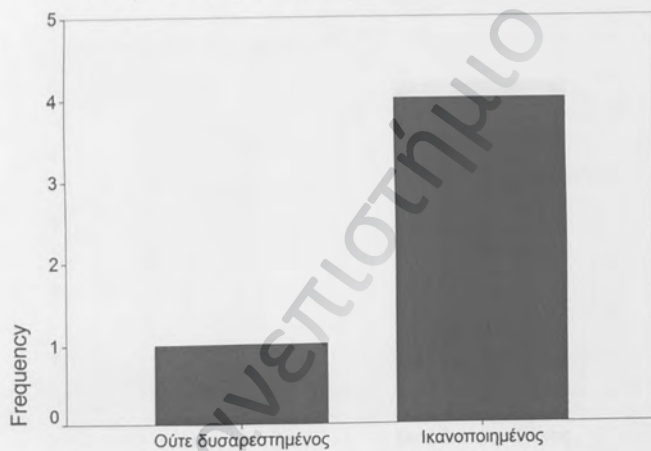
ABS(sc >0) (FILTER)

N	Valid	5
	Missing	0
Mean		3,80
Median		4,00
Std. Deviation		,45
Variance		,20
Minimum		3
Maximum		4

ABS(sc >0) (FILTER)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	20,0	20,0	20,0
Ικανοποιημένος	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

ABS(sc >0) (FILTER)



ABS(sc >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 24 Ικανοποίηση από χρήση εφαρμογής Food & Beverage

Statistics

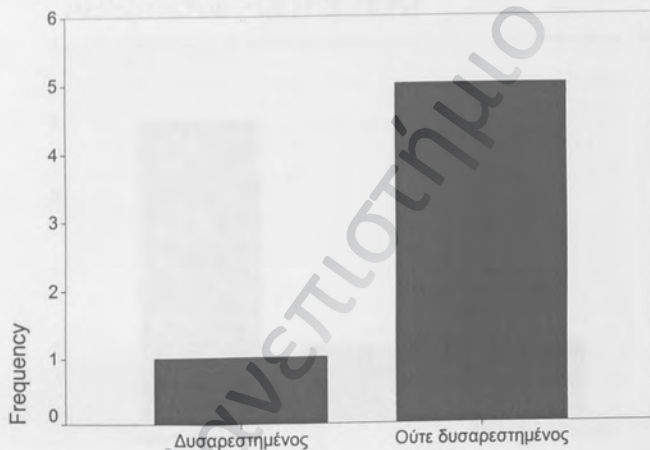
ABS(fb >0) (FILTER)

N	Valid	6
	Missing	0
Mean		2,83
Median		3,00
Std. Deviation		,41
Variance		,17
Minimum		2
Maximum		3

ABS(fb >0) (FILTER)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Δυσारेσθημένος	1	16,7	16,7	16,7
Ούτε δυσारेσθημένος - ούτε ικανοποιημένος	5	83,3	83,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

ABS(fb >0) (FILTER)



ABS(fb >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 25 Ικανοποίηση από χρήση Micros

Statistics

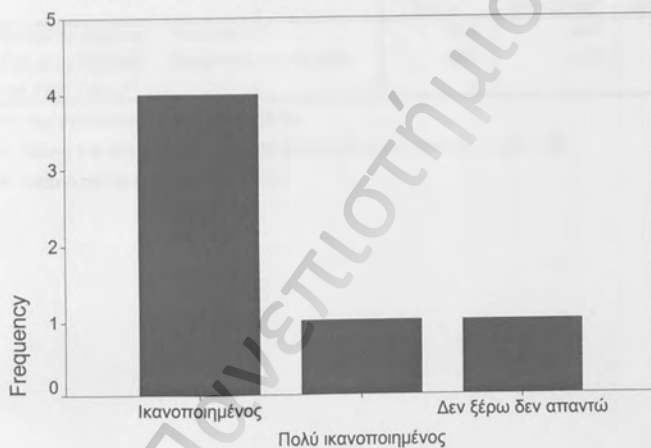
ABS(micros >0) (FILTER)

N	Valid	6
	Missing	0
Mean		4,50
Median		4,00
Std. Deviation		,84
Variance		,70
Minimum		4
Maximum		6

ABS(micros >0) (FILTER)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ικανοποιημένος	4	66,7	66,7	66,7
Πολύ ικανοποιημένος	1	16,7	16,7	83,3
Δεν ξέρω δεν απαντώ	1	16,7	16,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

ABS(micros >0) (FILTER)



ABS(micros >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 26 Ικανοποίηση από χρήση της Μισθοδοσίας

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Θέση στην εταιρεία * Ικανοποίηση Μισθοδοσίας	3	100,0%	0	,0%	3	100,0%

Θέση στην εταιρεία * Ικανοποίηση Μισθοδοσίας Crosstabulation

Count

		Ικανοποίηση Μισθοδοσίας			Total
		Δυσάρεστ ημένος	Ούτε δυσάρεστημ ένος - ούτε ικανοποιημέ νος	Πολύ ικανοποιη μένος	
Θέση στην εταιρεία	Υπάλληλος (απλός χρήστης)	1	1		2
	Προιστάμενος τμήματος			1	1
Total		1	1	1	3

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	,945	,044	2,887	,212 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,866	,177	1,732	,333 ^c
N of Valid Cases		3			

- a. Not assuming the null hypothesis.
- b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
- c. Based on normal approximation.

Frequencies

Statistics

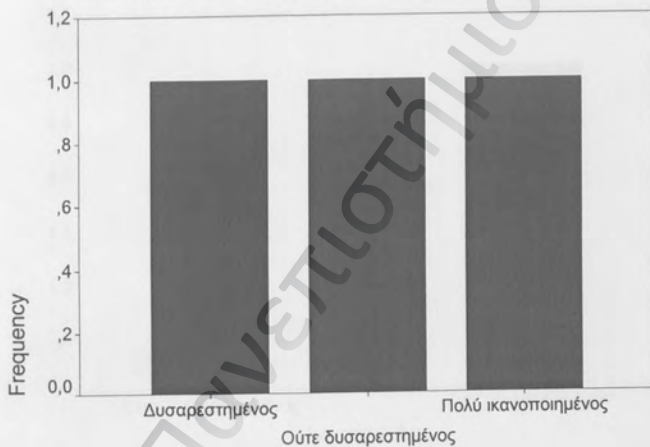
ABS(payroll >0) (FILTER)

N	Valid	3
	Missing	0
Mean		3,33
Median		3,00
Std. Deviation		1,53
Variance		2,33
Minimum		2
Maximum		5

ABS(payroll >0) (FILTER)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δυσανεστημένος	1	33,3	33,3	33,3
	Ούτε δυσανεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	33,3	33,3	66,7
	Πολύ ικανοποιημένος	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

ABS(payroll >0) (FILTER)



ABS(payroll >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 27 Ικανοποίηση από τη χρήση του SAP

Statistics

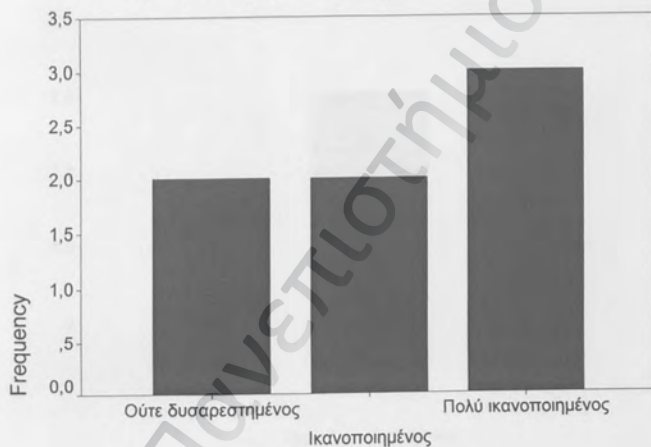
ABS(sap >0) (FILTER)

N	Valid	7
	Missing	0
Mean		4,14
Median		4,00
Std. Deviation		,90
Variance		,81
Minimum		3
Maximum		5

ABS(sap >0) (FILTER)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	2	28,6	28,6	28,6
Ικανοποιημένος	2	28,6	28,6	57,1
Πολύ ικανοποιημένος	3	42,9	42,9	100,0
Total	7	100,0	100,0	

ABS(sap >0) (FILTER)



ABS(sap >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 28 Ικανοποίηση από χρήση της εφαρμογής Αναλωσίμων

Statistics

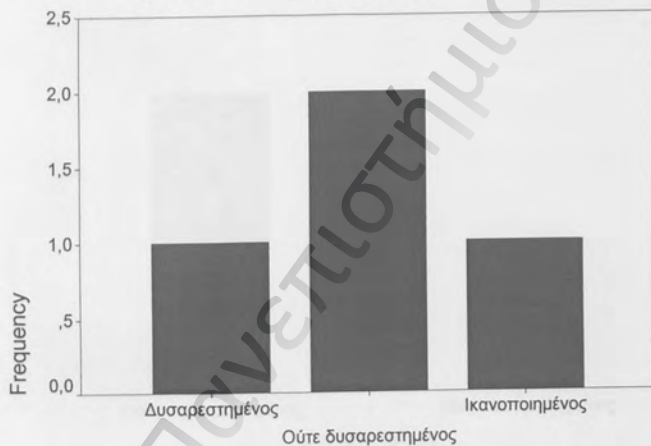
ABS(station >0) (FILTER)

N	Valid	4
	Missing	0
Mean		3,00
Median		3,00
Std. Deviation		,82
Variance		,67
Minimum		2
Maximum		4

ABS(station >0) (FILTER)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Δυσανεστημένος	1	25,0	25,0	25,0
Ούτε δυσανεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	2	50,0	50,0	75,0
Ικανοποιημένος	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

ABS(station >0) (FILTER)



ABS(station >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 29 Ικανοποίηση από χρήση της εφαρμογής Υλικών ΤΥ

Statistics

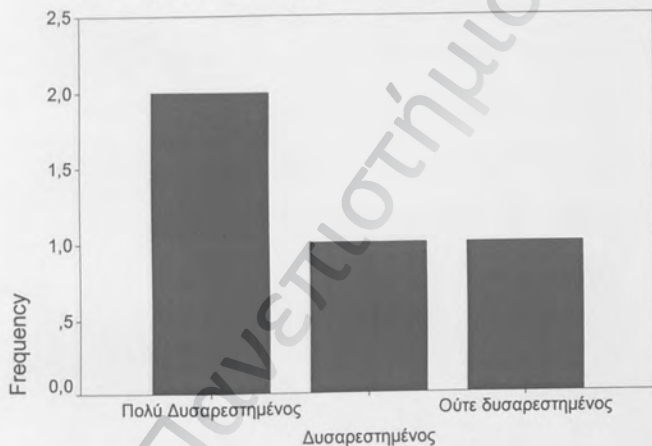
ABS(pomec >0) (FILTER)

N	Valid	4
	Missing	0
Mean		1,75
Median		1,50
Std. Deviation		,96
Variance		,92
Minimum		1
Maximum		3

ABS(pomec >0) (FILTER)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ Δυσανεστημένος	2	50,0	50,0	50,0
Δυσανεστημένος	1	25,0	25,0	75,0
Ούτε δυσανεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

ABS(pomec >0) (FILTER)



ABS(pomec >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 30 Ικανοποίηση από χρήση εφαρμογής Βλαβών

Statistics

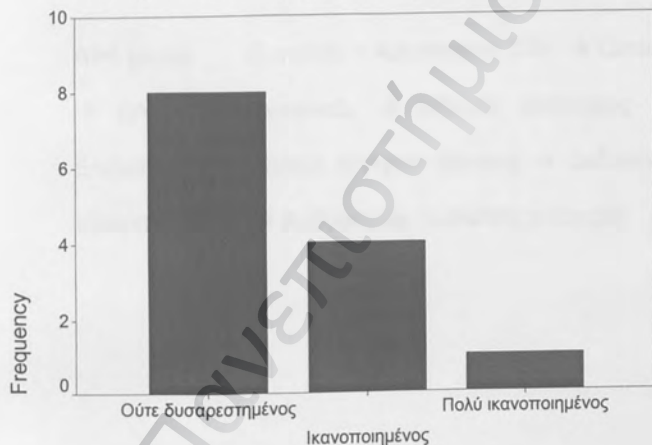
ABS(vlaves >0) (FILTER)

N	Valid	13
	Missing	0
Mean		3,46
Median		3,00
Std. Deviation		,66
Variance		,44
Minimum		3
Maximum		5

ABS(vlaves >0) (FILTER)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ούτε δυσαρεστημένος - ούτε ικανοποιημένος	8	61,5	61,5	61,5
	Ικανοποιημένος	4	30,8	30,8	92,3
	Πολύ ικανοποιημένος	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

ABS(vlaves >0) (FILTER)



ABS(vlaves >0) (FILTER)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 31

Καταχώρηση Κέντρου Κόστους

Γενική Περιγραφή

Με την διαδικασία αυτή καταχωρούμε ένα νέο κέντρο κόστους.

Ενεργοποίηση κίνησης

Από μενού Εργαλεία-> Accelerated SAP → Customizing → Edit Projects
→ SAP IMG Αναφοράς → Οδηγός Εκτέλεσης Παραμετροποίησης →
Ελεγκτική → Λογιστική κέντρου κόστους → Δεδομένα Βασικού Αρχείου →
Κέντρα κόστους → Καθορισμός Πρότυπης ιεραρχίας

Τα κέντρα κόστους έχουν μία ιεραρχία. Η ιεραρχία αυτή για την Αστήρ Παλάς
Βουλιαγμένης είναι

Στο υψηλότερο επίπεδο βρίσκεται το ξενοδοχείο ΑΣΤΗΡ ΠΑΛΑΣ (1000)

Στο αμέσως επόμενο επίπεδο βρίσκονται

Με κωδικό 11 το Ξενοδοχείο Αρίων

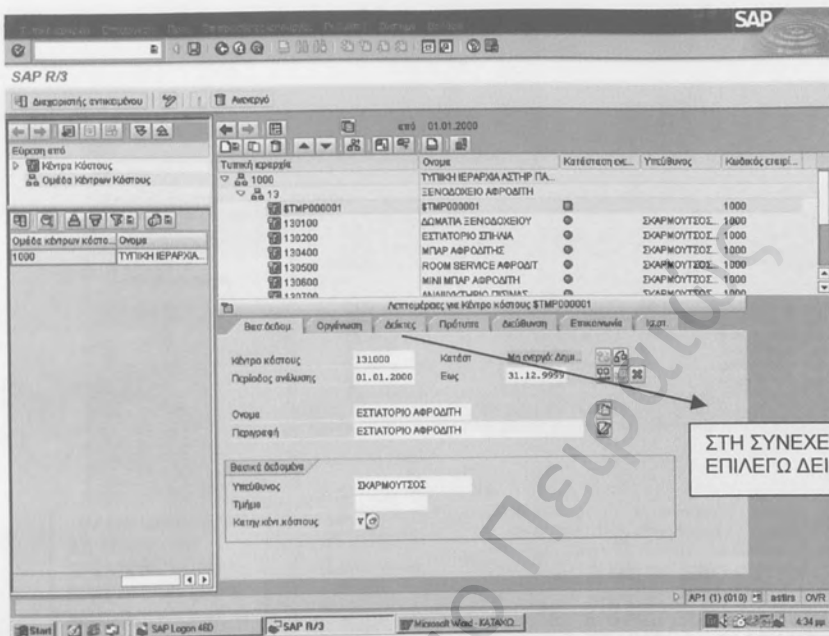
Εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη

The screenshot shows the SAP R/3 interface for cost center management. The main window displays a hierarchy of cost centers under '1000' (Κέντρο Κόστους). The selected cost center is '131000' (ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΑΦΡΟΔΙΤΗ). The form below shows details for this cost center, including its name, description, and responsible person.

Callout boxes with arrows pointing to the SAP interface:

- ΚΑΤΑΧΩΡΩ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΟ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΧ 131000** (Pointing to the cost center code field)
- ΚΑΤΑΧΩΡΩ ΤΗΝ ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΠΧ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΑΦΡΟΔΙΤΗ** (Pointing to the name field)
- ΚΑΤΑΧΩΡΩ ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ** (Pointing to the responsible person field)
- ΔΙΝΩ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΧ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΑΦΡΟΔΙΤΗ** (Pointing to the description field)
- ΔΙΔΩ ΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΧ 1000 (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)** (Pointing to the parent cost center code)

Η Οθόνη μου δηλαδή θα έχει την παρακάτω μορφή



Και εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη

SAP R/3

Διαχειριστής αντικειμένου

Ανοικτό

Εύρεση ετό

Κόστος κίνησης
Ομάδα κίνησης κόστους

Ομάδα κίνησης κόστος... Ονομα

1000 ΤΥΠΙΚΗ ΠΕΡΑΡΧΑ

Τυπική κερραία

1000

131000
130100
130200
130400
130500
130600
130700

Όνομα

ΤΥΠΙΚΗ ΠΕΡΑΡΧΑ ΑΣΤΗΡ ΓΙΑ...
ΣΕΝΔΟΣΚΕΠΟ ΑΒΡΟΥΤΗ
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΑΒΡΟΥΤΗ
ΔΩΜΑΤΙΑ ΣΕΝΔΟΣΚΕΠΟΥ
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΣΤΗΝΙΑ
ΜΠΑΡ ΑΒΡΟΥΤΗΣ
ROOM SERVICE ΑΒΡΟΥΤ
ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ ΑΒΡΟΥΤΗ
ΑΛΛΗΛΟΣΥΜΒΟΛΙΟ ΣΕΝΔΙΑΣ

Κατάσταση ού...

Υπόλοιπος

Κωδικός επιλεγ...

ΣΧΑΡΜΟΥΤΣΟΣ 1000
ΣΧΑΡΜΟΥΤΣΟΣ 1000
ΣΧΑΡΜΟΥΤΣΟΣ 1000
ΣΧΑΡΜΟΥΤΣΟΣ 1000
ΣΧΑΡΜΟΥΤΣΟΣ 1000
ΣΧΑΡΜΟΥΤΣΟΣ 1000
ΣΧΑΡΜΟΥΤΣΟΣ 1000

Απομείρωμα για κίνηση κόστος: ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΑΒΡΟΥΤΗ

Βασ. δεδομ. Οργάνωση Δοκίμ. Πρότυπα Δείγματα Επικοινωνία Ιστορ.

Κατεργασία ποσότητες

Κωδικός

Πρωτο κριση κόστος Πρωτο δευτε κωδικός Πρωτο κωδ. εταδ

Πρωτο κριση δευτε κωδικός Πρωτο κριση δευτε εταδ Πρωτο κριση εταδ

Ενημέρωση δεσμευσης

ΤΕΛΟΣ ΚΑΝΩ ΚΛΙΚ ΣΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΓΙΑ ΝΑ ΕΠΙΣΤΡΕΨΩ ΣΤΗΝ ΑΡΧΙΚΗ ΟΘΟΝΗ

ΤΟ ΜΟΝΑΔΙΚΟ ΚΟΥΤΙ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΜΑΡΚΑΡΙΣΜΕΝΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ. ΕΑΝ ΤΥΧΟΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΑΛΛΟ ΜΑΡΚΑΡΙΣΜΕΝΟ ΤΟ ΑΠΕΝΕΡΓΟΠΟΙΩ

AP1 (1) (113) estira OVR

SAP R/3

Microsoft Word - ΚΑΤΑΛΟΓΟ

4:29 pm

SAP R/3

01.01.2000

Τυπική κρεατήρι

Τυπική κρεατήρι	Όνομα	Κατάσταση	Υπόλοιπος	Κωδικός ελεγκτ...
1000	ΤΥΠΙΚΗ ΠΕΡΑΡΧΑ ΑΣΤΗΡ ΠΛ...			
13	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΒΡΟΔΙΤΗ			
131000	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΑΒΡΟΔΙΤΗ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130100	ΔΩΜΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130200	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΣΤΗ ΝΙΑ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130400	ΜΠΑΡ ΑΒΡΟΔΙΤΗΣ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130500	ROOM SERVICE ΑΒΡΟΔΙΤ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130600	ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ ΑΒΡΟΔΙΤΗ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130700	ΑΝΑΛΥΚΤΗΡΙΟ ΠΙΣΙΝΑΣ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130800	ΑΝΑΛΥΚΤΗΡΙΟ ΓΙΜΝΑΣ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
130900	ΛΟΓΠΑ ΕΣΩΔΑ ΑΒΡΟΔΙΤΗ	●	ΣΦΑΡΜΟΥΤΣΙΣ	1000
12	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΝΑΥΣΣΙΚΑ			

ΜΕ ΜΑΡΚΑΡΙΣΜΕΝΟ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΩ ΚΑΝΩ ΚΛΙΚ ΣΤΟ ΚΟΥΜΠΙ –ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ. ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΩ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΣΤΟΥΣ.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ
 ΟΣΟ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΣΤΟΥΣ ΔΕΝ ΈΧΕΙ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΘΕΙ ΤΟ ΕΙΚΟΝΙΔΙΟ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΈΧΕΙ ΚΟΚΚΙΝΟ ΧΡΩΜΑ. ΟΤΑΝ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΘΕΙ ΑΛΛΑΖΕΙ ΣΕ ΠΡΑΣΙΝΟ

Λεπτομέρεια για Κέντρο κόστους ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΑΒΡΟΔΙΤΗ

AP1 (1) (010) asBra OVR

SAP R/3

Microsoft Word - ΚΑΤΑΧΩ

4:43 pm