



ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Η/Υ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ Β

Β' & Γ' ΕΠΑ.Λ.

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ
«ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ»

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Η/Υ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ Β

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΚΔΟΣΗΣ

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ

Κουτσογεωργόπουλος Σπύρος
Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, MSc

Λαλάς Χρήστος
Εκπαιδευτικός Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, ΠΕ19

Λιβαδάς Κων/νος
Σύμβουλος Πληροφορικής

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΡΙΣΗΣ

Αγγελής Αδάμ, *Πάρεδρος Π.Ι.*

Ηλιάδης Κοσμάς, *Πάρεδρος Π.Ι.*

Γεωργακοπούλου Παναγιώτα - Δήμητρα
Εκπαιδευτικός Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, ΠΕ19

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ

Κουτσογεωργόπουλος Σπύρος
Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, MSc

ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

Νικηταρά Χριστίνα
Εκπαιδευτικός Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Φιλολόγος

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

Καβαλάρη Παναγιώτα
Εκπαιδευτικός Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης

Ενέργεια 2.3.2 : «Ανάπτυξη των Τ.Ε.Ε. και Σ.Ε.Κ.»

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ:

*Σταμάτης Αλαχιώτης, Καθηγητής Γενετικής Πανεπιστημίου Πατρών
Πρόεδρος του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου*

Έργο: «Βιβλία Τ.Ε.Ε.»

- Επιστημονικός Υπεύθυνος του Έργου:

Γεώργιος Βούτσινος, Σύμβουλος του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

- Υπεύθυνη του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης:

Χαρά Μαγουλά, Σύμβουλος Π.Ι.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΗΣ

Η επανέκδοση του παρόντος βιβλίου πραγματοποιήθηκε από το Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «Διόφαντος» μέσω ψηφιακής μακέτας.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

**Κουτσογεωργόπουλος
Σπύρος**

**Λαλάς
Χρήστος**

**Λιβαδάς
Κωνσταντίνος**

Η συγγραφή και η επιστημονική επιμέλεια του βιβλίου πραγματοποιήθηκε
υπό την αιγίδα του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Η/Υ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ Β

Β΄ ΕΠΑ.Λ.

Γ΄ ΕΠΑ.Λ.

Ειδικότητα Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΜΕΡΟΣ 1

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Κεφάλαιο 1

Πληροφοριακά Συστήματα

1.1 Εισαγωγή στα Πληροφοριακά Συστήματα	15
1.1.1 Η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος.....	15
1.1.2 Γιατί είναι απαραίτητα τα Πληροφοριακά Συστήματα;	25
1.2 Φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος	27
1.2.1 Ορισμός του προβλήματος.....	27
1.2.2 Μελέτη σκοπιμότητας.....	28
1.2.3 Σχεδιασμός συστήματος	30
1.2.4 Προγραμματισμός συστήματος.....	31
1.2.5 Εγκατάσταση και λειτουργία	34
Περίληψη	40
Ερωτήσεις.....	41
Ασκήσεις	44
Δραστηριότητες	45
Λέξεις-κλειδιά κεφαλαίου	45

ΜΕΡΟΣ 2

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ - ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΡΕΩΣΤΕΣ

Κεφάλαιο 2

Χρεώσεις

2.1 Δημιουργία Τμημάτων Εκμετάλλευσης.....	51
2.1.1 Τι είναι τα Τμήματα Εκμετάλλευσης;	51
2.1.2 Η διαδικασία των χρεώσεων από τα Τμήματα.....	51
2.1.3 Συγκεντρωτική τιμολογίων.....	53
2.1.4 Πώς δημιουργούνται τα Τμήματα;	54
2.2 Χρεώσεις και Εκπτώσεις.....	56

2.2.1 Πώς γίνονται οι χρεώσεις;	56
2.2.2 Τι είναι και πώς γίνονται οι εκπώσεις;	57
2.2.3 Καταχωρήσεις των Passants	57
2.3 Αναχώρηση πελάτη και έκδοση παραστατικών	59
2.3.1 Αναχώρηση	59
2.3.2 Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών	60
2.3.3 Είσπραξη της οφειλής του πελάτη	62
2.3.4 Ειδικό Ακυρωτικό Σημείωμα	62
2.3.5 Γενικά για τα στοιχεία	64
2.4 Τήρηση καρτέλας χρεωστών	66
2.4.1 Πελάτης χρεώστης	66
Περίληψη	68
Ερωτήσεις	69
Ασκήσεις	71
Δραστηριότητες	72
Λέξεις-κλειδιά κεφαλαίου	72

Κεφάλαιο 3

Συστήματα Παραγωγής Αναφορών

3.1 Παραγωγή αναφορών	76
3.1.1 Βασικά χαρακτηριστικά εκτυπωτών	76
3.1.2 Διαδικασία εκτύπωσης	79
3.1.3 Ανάλυση και ερμηνεία μιας αναφοράς	86
3.1.4 Αρχαιοθέτηση έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού	87
3.2 Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων	91
3.2.1 Οργανωτική πυραμίδα	91
3.2.2 Ροή πληροφορίας	92
3.2.3 Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων	94
3.2.4 Νέες Τεχνολογίες και Πληροφοριακά Συστήματα	100
Περίληψη	104

Ερωτήσεις	105
Ασκήσεις	109
Ανακεφαλαιωτική άσκηση	111
Δραστηριότητες	116
Λέξεις-κλειδιά κεφαλαίου	116

ΜΕΡΟΣ 3

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Κεφάλαιο 4

Λογισμικό Διαχείρισης Τουριστικού Πρακτορείου Εισερχόμενου Τουρισμού

4.1 Γενική λειτουργία Τουριστικού Πρακτορείου Εισερχόμενου Τουρισμού.....	121
4.1.1 Τι σημαίνει Πρακτορείο Εισερχόμενου Τουρισμού;	121
4.1.2 Πώς βρίσκει το πρακτορείο τους τουρίστες;	121
4.1.3 Πώς συνεργάζεται το Πρακτορείο Εισερχόμενου Τουρισμού με τον Πράκτορα;.....	121
4.1.4 Πώς το Πρακτορείο υλοποιεί τις Υπηρεσίες;	122
4.1.5 Ποια είναι η σχέση του Πρακτορείου με τους τουρίστες;	122
4.2 Προμηθευτές -Υπηρεσίες - Πακέτα.....	124
4.2.1 Τουριστικές Υπηρεσίες	124
4.2.2 Προμηθευτές ή Παροχείς Υπηρεσιών (Suppliers - Service Providers).....	125
4.2.3 Σύνθεση Πακέτου	126
4.3 Πράκτορες Εξωτερικού (Tour Operators) - Γκρουπ Τουριστών (Groups)	127
4.3.1 Αρχείο Πρακτόρων Εξωτερικού (Tour operators).....	127
4.3.2 Διακίνηση του γκρουπ.....	128
4.3.3 Προετοιμασία	129
4.3.4 Άφιξη του γκρουπ	129
4.3.5 Διακίνηση.....	129

4.3.6 Χρέωση των υπηρεσιών (πακέτου και πρόσθετων)	129
4.3.7 Αναχώρηση	129
Περίληψη	130
Ερωτήσεις	131
Ασκήσεις	132
Δραστηριότητες	133
Λέξεις-κλειδιά κεφαλαίου	133
Παράρτημα Α	135
Βιβλιογραφία	157

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στο βιβλίο αυτό έχουν περιληφθεί οι βασικές επιστημονικές έννοιες του μαθήματος Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό II. Οι έννοιες αυτές πρέπει να αποτελούν τη βασική γνώση όλων των μαθητών της ειδικότητας Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων των ΤΕΕ. Έχει καταβληθεί προσπάθεια ώστε να συνδυάζεται η πληρότητα και η συνάφεια με το Αναλυτικό Πρόγραμμα Σπουδών.

Το βιβλίο χωρίζεται σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος παρουσιάζεται η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος, ώστε ο μαθητής να γνωρίσει τις βασικές έννοιες, τη σημασία και τη διαδικασία ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος. Όσον αφορά το δεύτερο μέρος του βιβλίου, επιλέχθηκε η μέθοδος της παρουσίασης των βασικών χαρακτηριστικών μιας ξενοδοχειακής εφαρμογής μέσω κάποιου interface και όχι η επιλογή της παρουσίασης κάποιας εφαρμογής του εμπορίου. Η παρουσίαση αυτής της εφαρμογής προσπαθεί να συγκεντρώσει τα βασικά στοιχεία που απαντώνται σε μια ξενοδοχειακή εφαρμογή διαχείρισης front office και ειδικά σε θέματα τήρησης λογαριασμών πελατών. Στο δε τρίτο μέρος γίνεται μία προσπάθεια συνοπτικής παρουσίασης των χαρακτηριστικών μίας εφαρμογής που αφορά σε θέματα λειτουργίας τουριστικού πρακτορείου.

Ο μαθητής με τη βοήθεια των εργαστηριακών ασκήσεων θα μπορέσει να εμπεδώσει την ύλη του παρόντος βιβλίου.



Μέρος 1

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ



Κεφάλαιο 1

Πληροφοριακά Συστήματα

Σκοπός κεφαλαίου

Ο μαθητής να γνωρίσει τη σημασία της έννοιας του Πληροφοριακού Συστήματος και να κατανοήσει την αξία που αυτό έχει για την εύρυθμη λειτουργία και ανάπτυξη μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Επίσης να αποκτήσει γνώση της έννοιας «Πληροφοριακό Σύστημα» μέσα από ένα παράδειγμα ξενοδοχειακής επιχείρησης και να είναι σε θέση να διακρίνει τις διαφορετικές φάσεις του.

Ειδικοί στόχοι του κεφαλαίου

- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής τις φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος.
- ✓ Να είναι σε θέση ο μαθητής να ορίζει και να αναλύει το πρόβλημα που τον απασχολεί.
- ✓ Να διακρίνει ο μαθητής το τι πρέπει να κάνει ένα σύστημα.
- ✓ Να είναι σε θέση ο μαθητής να αξιολογήσει ένα σύστημα.
- ✓ Να είναι σε θέση ο μαθητής να αντιληφθεί τη σπουδαιότητα της εκπαίδευσης των χρηστών ενός νέου συστήματος.
- ✓ Να κατανοεί ο μαθητής τη λειτουργία ενός συστήματος.
- ✓ Να διακρίνει ο μαθητής την ανάγκη τεκμηρίωσης και συντήρησης εφαρμογών.
- ✓ Να γνωρίσει ο μαθητής τις συνιστώσες ενός Πληροφοριακού Συστήματος.
- ✓ Ο μαθητής να είναι σε θέση να αντιληφθεί την έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος ως ολότητα.
- ✓ Να γνωρίσει ο μαθητής τα βήματα που απαιτούνται για τη σχεδίαση και υλοποίηση ενός Πληροφοριακού Συστήματος.

Προ-ερωτήσεις

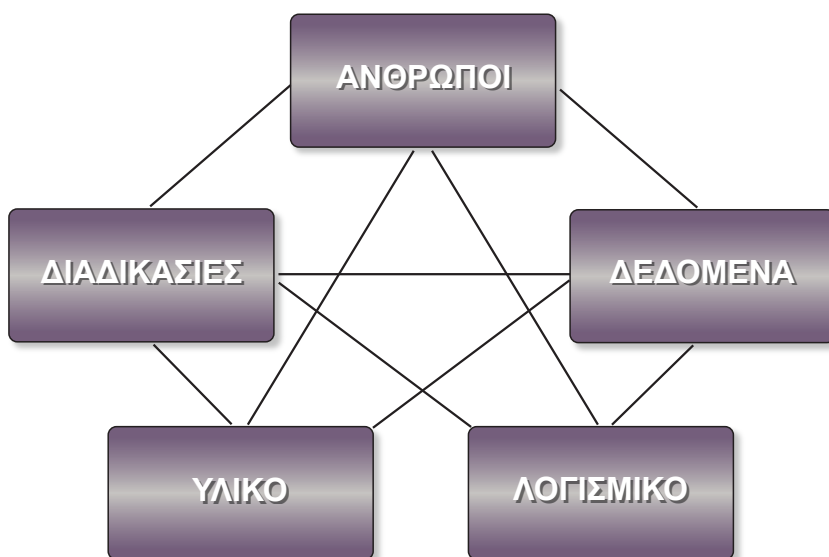
- ✓ Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα;
- ✓ Ποιες είναι οι συνιστώσες ενός Πληροφοριακού Συστήματος;
- ✓ Γιατί είναι απαραίτητα τα Πληροφοριακά Συστήματα;
- ✓ Ποιες είναι οι φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος;
- ✓ Τι περιλαμβάνει η κάθε φάση ανάπτυξης ενός ΠΣ;
- ✓ Ποιες είναι οι παράμετροι που επηρεάζουν την κάθε φάση;
- ✓ Γιατί είναι σημαντική η εκπαίδευση των χρηστών ενός ΠΣ;
- ✓ Γιατί είναι σημαντικά ο έλεγχος και η δοκιμή ενός ΠΣ;
- ✓ Γιατί είναι απαραίτητη η συντήρηση ενός ΠΣ;

▶ 1.1 Εισαγωγή στα Πληροφοριακά Συστήματα

▶▶ 1.1.1 Η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος

Έστω η ξενοδοχειακή επιχείρηση «Χ», η οποία βρίσκεται στην Αθήνα, αποτελεί ένα μεγάλο ξενοδοχειακό συγκρότημα που συνεργάζεται με μεγάλα πρακτορεία όπως το ΑΛΦΑ Travel και το ΒΗΤΑ Travel, έχει συμβόλαια συνεργασίας με πιστωτικές κάρτες, έχει συμβόλαια συνεργασίας με την αεροπορική εταιρία ΑΛΦΑ για διαμονή των πληρωμάτων της στο ξενοδοχείο, συνεργάζεται με επιστημονικούς και άλλους φορείς για διοργανώσεις συνεδρίων - σεμιναρίων, παρέχει δωμάτια για ατομικές ή ομαδικές κρατήσεις ή σουίτες, απασχολεί πολλές δεκάδες εργαζομένους και έχει τμήματα υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών, πωλήσεων, οικονομικών υπηρεσιών, συντήρησης, υπηρεσίας δωματίων, εστιατορίου – bar, προσωπικού ασφάλειας και Πληροφορικής.

Το μέγεθος και το εύρος των δραστηριοτήτων της επιχείρησης πρέπει με κάποιο τρόπο να ελεγχθούν από την ηγεσία της εταιρίας με πρόσβαση σε πληροφορίες, ώστε να παίρνονται κάθε στιγμή οι σωστές αποφάσεις. Ο ανταγωνισμός στην αγορά είναι πολύ μεγάλος και η αποτελεσματική διαχείριση ενός τεράστιου όγκου πληροφοριών μπορεί να δώσει το συγκριτικό πλεονέκτημα στην εταιρία έναντι των ανταγωνιστών της. Η λύση για ένα τέτοιο πρόβλημα είναι η χρήση ενός Πληροφοριακού Συστήματος.



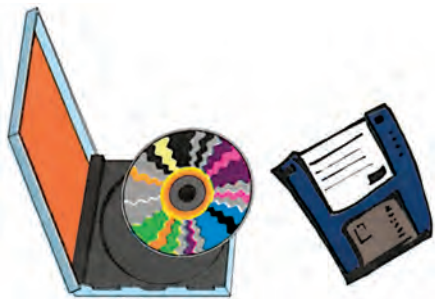
Εικόνα 1.1: Πληροφοριακό Σύστημα.

Πληροφοριακό Σύστημα είναι η αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ πέντε παραγόντων που το αποτελούν, δηλαδή του υλικού, του λογισμικού, των ανθρώπων, των διαδικασιών και των δεδομένων (Εικόνα 1.1). Ο κάθε παράγοντας έχει τη σημασία του και όλοι είναι απαραίτητοι για την εύρυθμη λειτουργία ενός Πληροφοριακού Συστήματος.



Εικόνα 1.2: Το υλικό.

Υλικό: Αποτελείται από όλα τα ηλεκτρονικά, μηχανικά και άλλα υλικά στοιχεία εξοπλισμού που μπορεί να αποτελούν ένα δίκτυο υπολογιστών ή ένα σύστημα υπολογιστή. Π.χ., οθόνες, μονάδες επεξεργασίας, εκτυπωτές, πρίζες, καλώδια, φίλτρα οθόνης κ.λπ. Στην περίπτωση δικτύων υπολογιστών υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών υπολογιστών, εκ των οποίων ο ένας εκτελεί τον ρόλο του συνδετικού κρίκου και ονομάζεται **κεντρικός υπολογιστής (server)**.



Εικόνα 1.3: Το λογισμικό.

Λογισμικό: Αποτελείται από προγράμματα που μπορεί να χρειάζεται να εκτελεστούν σε έναν ή περισσότερους υπολογιστές για να βοηθηθεί η καταχώρηση, διαχείριση και αξιοποίηση δεδομένων που έχουν σχέση με τις εργασίες

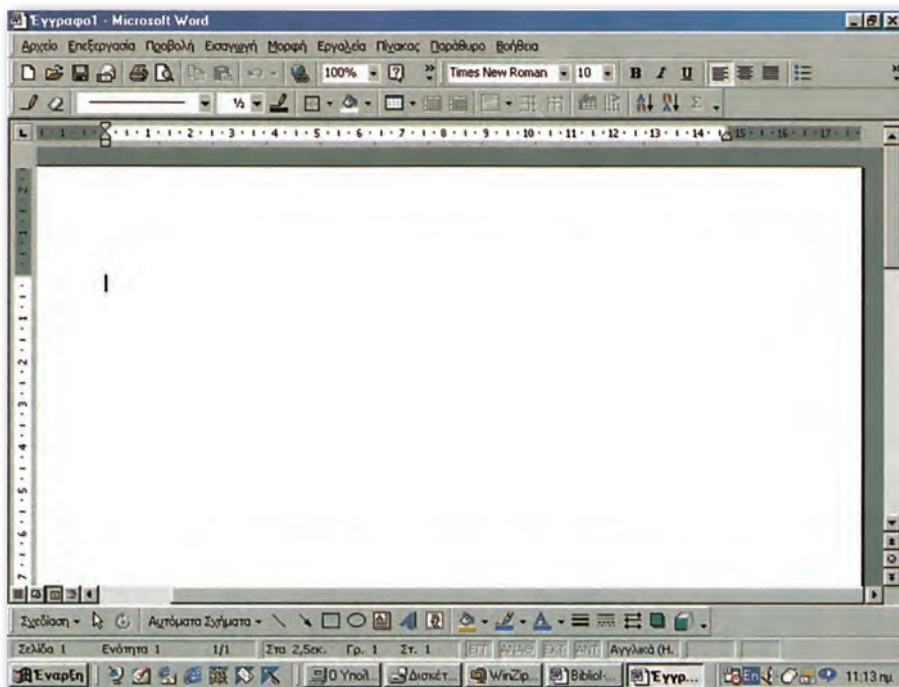
της επιχείρησης. Το λογισμικό μπορεί να διαιρεθεί σε **λογισμικό συστήματος** και **λογισμικό εφαρμογών**. Η πρώτη περίπτωση αφορά προγράμματα που έχουν βασική σημασία για τη λειτουργία του υπολογιστή (λειτουργικό σύστημα και αντίστοιχα βοηθητικά προγράμματα), ενώ η δεύτερη περίπτωση αφορά προγράμματα που προορίζονται για συγκεκριμένες εφαρμογές. Το λογισμικό εφαρμογών μπορεί να περιέχει έτοιμες εφαρμογές του εμπορίου ή μπορεί να έχει αναπτυχθεί ειδικά για τις ανάγκες της επιχείρησης είτε από κάποια εταιρία ανάπτυξης λογισμικού (software house) είτε από ιδιώτη είτε από έμπειρους υπαλλήλους του Τμήματος Πληροφορικής της επιχείρησης. Π.χ., λογισμικό συστήματος θεωρούνται τα Windows, το Unix, το Linux κ.λπ., καθώς και τα συνοδευτικά τους βοηθητικά προγράμματα. Παράδειγμα λογισμικού εφαρμογών που κυκλοφορεί στην αγορά από εταιρίες ανάπτυξης λογισμικού είναι το Microsoft Office, το Adobe Photoshop, το Lotus SmartSuite, το Macromedia Flash κ.λπ.

Κατηγορία προγραμμάτων εφαρμογών που χρησιμοποιείται ευρέως σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό είναι οι ακόλουθες:

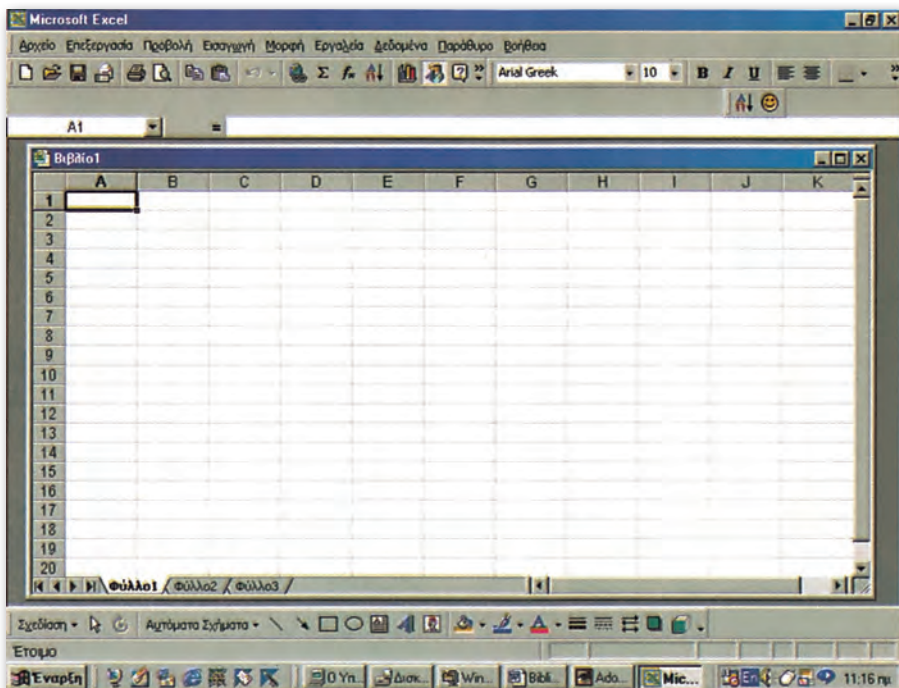
- ❖ **Επεξεργασίας κειμένου.** Χρησιμοποιούνται για δημιουργία, μορφοποίηση, αποθήκευση, εκτύπωση κειμένων και εικόνων, συμβόλων, πινάκων, γραφημάτων κ.λπ. (βλέπε εικόνα 1.4).
- ❖ **Λογιστικά φύλλα.** Χρησιμοποιούνται για οργάνωση, διαχείριση, αποθήκευση, εκτύπωση δεδομένων κειμένου, αριθμών, ημερομηνιών, αριθμητικών πράξεων και τύπων, συμβόλων κ.λπ. σε πίνακες (βλέπε εικόνα 1.5).
- ❖ **Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων.** Χρησιμοποιούνται για οργάνωση, διαχείριση, ταξινόμηση, αποθήκευση και εκτύπωση δεδομένων μέσα από την ενοποίηση πινάκων με ομογενή στοιχεία που έχουν κοινά χαρακτηριστικά, και τη βοήθεια ερωτημάτων, φορμών, αναφορών, μακροεντολών και λειτουργικών μονάδων με κώδικα εντολών. Αποτελεί απαραίτητο εργαλείο σε κάθε Πληροφοριακό Σύστημα, αφού μπορεί να παράγει χρήσιμα στατιστικά στοιχεία για τη λειτουργία ενός οργανισμού / επιχείρησης, τα οποία μπορεί να βοηθήσουν την ανώτερη και ανώτατη ηγεσία να παίρνει κάθε φορά τις σωστές αποφάσεις. Σε ένα τέτοιο σύστημα, η διαχείριση των στοιχείων γίνεται με βάση την ομαδοποίησή τους σε **εγγραφές**, δηλαδή γραμμές δεδομένων για κάθε στοιχείο που περιέχεται στον ίδιο πίνακα. Π.χ., στην περίπτωση διαχείρισης των στοιχείων ενός πίνακα πελατών, η κάθε εγγραφή αυτού του πίνακα αποτελείται από μια γραμμή δεδομένων με στοιχεία για κάθε πελάτη (επώνυμο, όνομα, άτομα, αριθμό δελτίου ταυτότητας, ημερομηνία άφιξης, ημερομηνία αποχώρησης κ.λπ.) (βλέπε εικόνα 1.6).
- ❖ **Προγράμματα παρουσιάσεων.** Χρησιμοποιούνται για δημιουργία, μορφο-

ποίηση, αποθήκευση στοιχείων κειμένου, γραφικών, βίντεο, ήχου, σε ενοποιημένες εφαρμογές που προορίζονται για παρουσιάσεις ενός θέματος σε ευρύ κοινό. Συχνά είναι οι εφαρμογές που παρουσιάζονται μετά από σύνδεση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή με έναν video projector (βλέπε εικόνα 1.7).

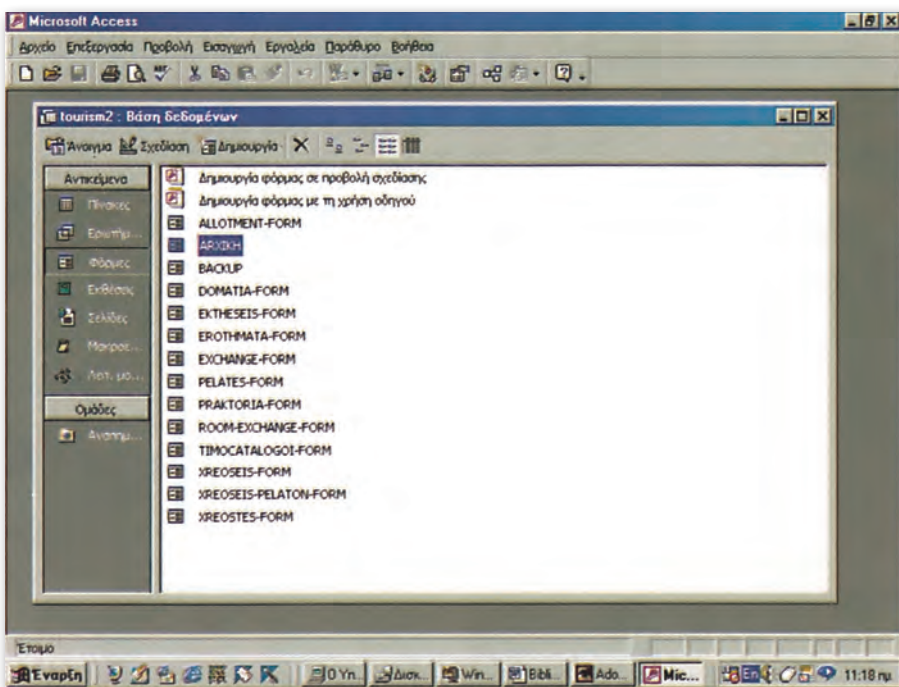
- ❖ *Επεξεργασίας εικόνας και γραφικών.* Χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία, επεξεργασία, μορφοποίηση, αποθήκευση και εκτύπωση εικόνων ή animation (γραφικά κινούμενης εικόνας). Ένα πρόγραμμα επεξεργασίας εικόνας μπορεί να επιτρέψει την είσοδο έτοιμων εικόνων από σαρωτή (scanner) ή από ψηφιακή φωτογραφική μηχανή (digital photo machine) (βλέπε εικόνα 1.8).
- ❖ *Οργάνωσης χρόνου.* Χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο του χρόνου, τόσο στις περιπτώσεις δημιουργίας έργων (projects), όσο και στις περιπτώσεις οργάνωσης του προσωπικού χρόνου ενός εργαζομένου.
- ❖ *Δημιουργίας εφαρμογών για το Διαδίκτυο.* Χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία ιστοσελίδων και δικτυακών χώρων στο Διαδίκτυο.



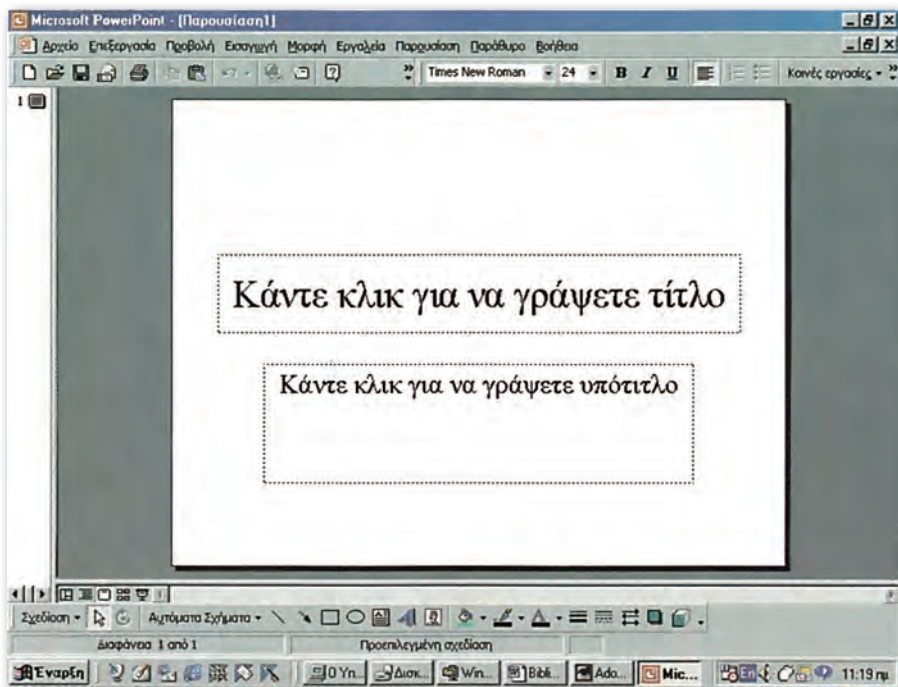
Εικόνα 1.4: Πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου.



Εικόνα 1.5: Πρόγραμμα λογιστικών φύλλων.



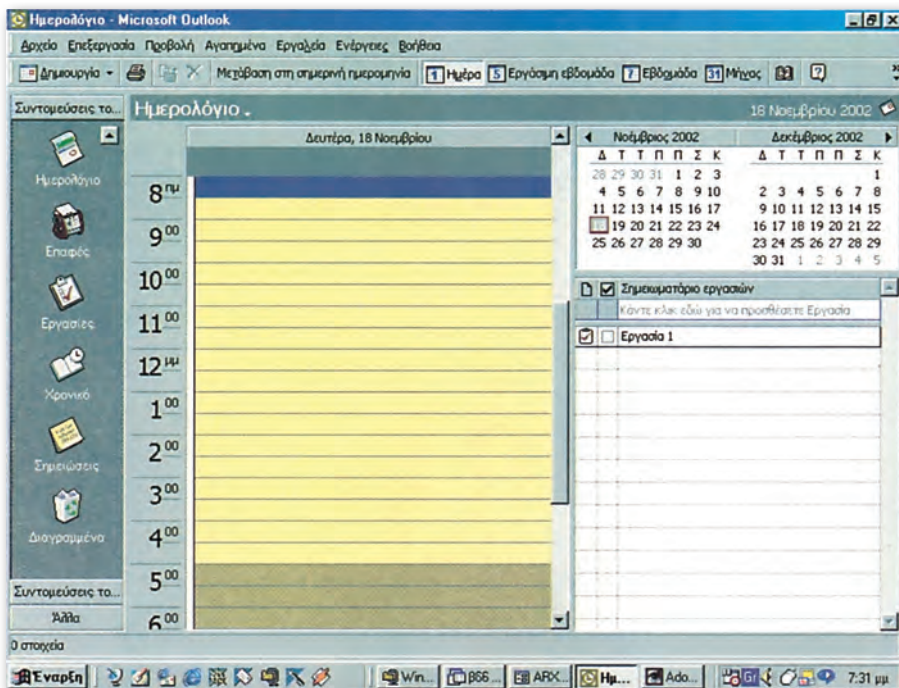
Εικόνα 1.6: Πρόγραμμα διαχείρισης βάσεων δεδομένων.



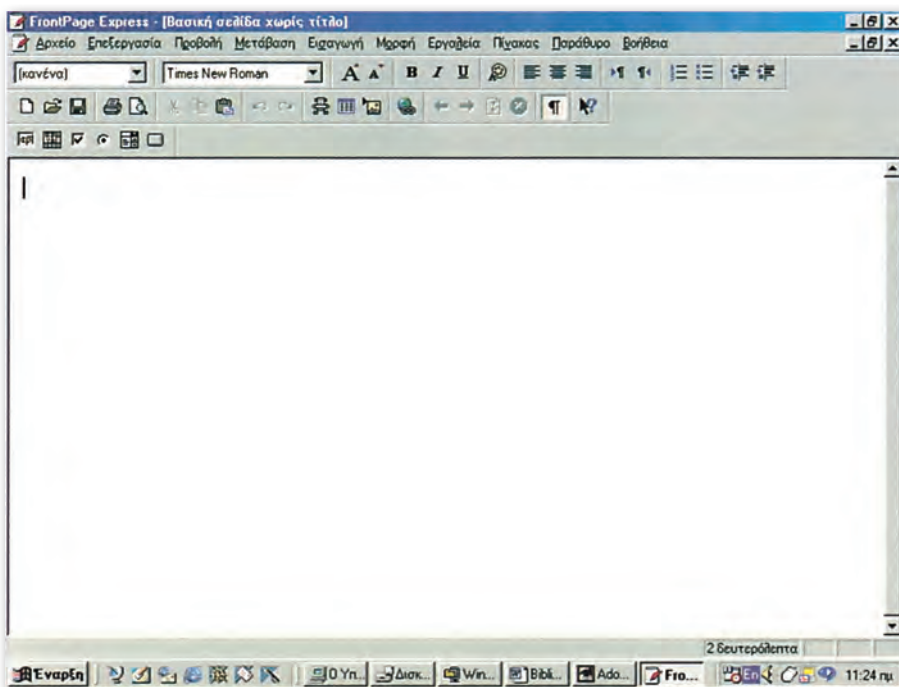
Εικόνα 1.7: Πρόγραμμα παρουσιάσεων.



Εικόνα 1.8: Πρόγραμμα επεξεργασίας και γραφικών.



Εικόνα 1.9: Πρόγραμμα οργάνωσης χρόνου.



Εικόνα 1.10: Πρόγραμμα δημιουργίας εφαρμογών για το Διαδίκτυο.

Σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση μπορεί να υπάρχουν και άλλα προγράμματα όπως εφαρμογές τουριστικού ενδιαφέροντος που παρουσιάζουν την πόλη, την περιοχή ή τη χώρα στην οποία βρίσκεται το ξενοδοχείο.

Σήμερα, τόσο το λογισμικό συστήματος όσο και το λογισμικό εφαρμογών έχουν εξελιχθεί και προσφέρουν φιλικό περιβάλλον εργασίας στους χρήστες των σχετικών προγραμμάτων, αφού βασίζονται σε γραφικό περιβάλλον επικοινωνίας (GUI - Graphic User Interface).



Εικόνα 1.11: Άνθρωποι.

Άνθρωποι: Το σύνολο των χρηστών του υλικού και λογισμικού ενός Πληροφοριακού Συστήματος είναι πολύ σημαντική παράμετρος. Εάν υπάρχει τέλειο υλικό και λογισμικό, αλλά δεν υπάρχουν εκπαιδευμένοι χρήστες, δε θα μπορέσει ποτέ να λειτουργήσει σωστά ένα Πληροφοριακό Σύστημα. Επίσης, είναι σημαντικό στις κατάλληλες θέσεις να βρίσκονται οι κατάλληλοι άνθρωποι με τα αντίστοιχα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα. Οι εργαζόμενοι σε ένα Πληροφοριακό Σύστημα, εκτός από τις σχετικές γνώσεις χρήσης της τεχνολογίας, θα πρέπει να έχουν δυναμική προσωπικότητα, συνέπεια, επαγγελματισμό, να είναι υπεύθυνα άτομα, να ενημερώνονται συνεχώς για τις εξελίξεις στον τομέα τους. Ο χώρος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων απαιτεί να είναι ευγενικοί, εξωστρεφείς, κοινωνικοί.

Διαδικασίες: Οι διαδικασίες αποτελούν το σύνολο των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία ενός Πληροφοριακού Συστήματος. Κάθε διαδικασία πρέπει να περιγράφεται με κάθε λεπτομέρεια και να αναλύεται στις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για να επιτευχθεί το αντίστοιχο αποτέλεσμα. Όταν, π.χ., το εγχειρίδιο χρήσης ενός προγράμματος δίνει συγκεκριμένες οδηγίες για να προσπελαστεί για να γίνει καταχώρηση στοιχείων, οι οδηγίες αυτές θα πρέπει να τηρηθούν από τους χρήστες του προγράμματος. Το ίδιο ισχύει και για το άνοιγμα - κλείσιμο μιας συσκευής (π.χ., Η/Υ, εκτυπωτής, σαρωτής).



Εικόνα 1.12: Δεδομένα.

Δεδομένα: Ένα Πληροφοριακό Σύστημα με το καλύτερο υλικό και λογισμικό, τους καλύτερους χρήστες και τις πλέον τυποποιημένες διαδικασίες δεν μπορεί να είναι πλήρες, εάν δεν έχει δεδομένα ή αν τα δεδομένα που έχει δεν είναι ενημερωμένα σωστά. Π.χ., μια εφαρμογή διαχείρισης κρατήσεων - αφίξεων πελατών σε ένα ξενοδοχείο δεν έχει καμία χρησιμότητα (κατ' επέκταση ούτε το αντίστοιχο Πληροφοριακό Σύστημα), εάν δεν χρησιμοποιείται και όλα διεκπεραιώνονται χειρόγραφα ή εάν τα στοιχεία δεν καταχωρούνται όπως πρέπει και υπάρχουν κενά (π.χ., λάθος κρατήσεις, έλλειψη στοιχείων όπως ΑΔΤ ή εθνικότητα, καταχώρηση ακυρώσεων κ.λπ.).



Εικόνα 1.13: Επεξεργασία.

Σημαντικός παράγοντας εξέλιξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος είναι ο σωστός μετασχηματισμός των **δεδομένων** σε **πληροφορίες**. Από τη στιγμή της καταχώρησης αδόμητων στοιχείων στο σύστημα μέχρι τη στιγμή που αυτά θα πάρουν τη μορφή συγκεκριμένης πληροφόρησης μεσολαβεί η διαδικασία της επεξεργασίας. Η **επεξεργασία** είναι η διαδικασία εξαγωγής συγκεκριμένης και δομημένης πληροφόρησης με βάση δεδομένα που εισήχθησαν στο υπολογιστικό σύστημα της επιχείρησης. Π.χ., από τη στιγμή που καταχωρούνται στο σύστημα σωστά τα στοιχεία που αφορούν κρατήσεις - αφίξεις για κάθε μεμονωμένη περίπτωση, στη συνέχεια μπορεί να βγει συγκεντρωτική πληροφόρηση για την πληρότητα δωματίων, τις εθνικότητες των πελατών, τις ακυρώσεις κρατήσεων, τα group που έχουν καταλύσει στο ξενοδοχείο κ.λπ.

Πληροφορίες όπως οι παραπάνω είναι πολύτιμες, γιατί μπορούν να βοηθήσουν τη διοίκηση του ξενοδοχείου να αξιολογήσει στοιχεία όπως το κέρδος και το κόστος λειτουργίας της επιχείρησης και να λάβει αποφάσεις αποφασιστικής σημασίας για την πορεία της εταιρίας. Π.χ., εάν επισημανθεί από τις αντίστοιχες αναφορές πως τη Μεγάλη Εβδομάδα του Πάσχα 2002 δεν υπήρχε ικανοποιητική πληρότητα δωματίων, τότε ίσως εκπονηθεί από το Τμήμα Πωλήσεων ένα πρόγραμμα προσέλκυσης πελατών για τη Μεγάλη Εβδομάδα του Πάσχα 2003.

Οι αναφορές είναι εκθέσεις που βασίζονται στα στοιχεία του Πληροφοριακού Συστήματος, εκτυπώνονται με κατάλληλες εντολές στα προγράμματα εφαρμογών και με τη βοήθεια κατάλληλων περιφερειακών συσκευών (εκτυπωτές) και διανέμονται στους ενδιαφερόμενους (αρμόδια στελέχη, διευθυντές τμημάτων επιχείρησης, γενικό διευθυντή, ιδιοκτήτες).

Απαραίτητο συμπλήρωμα σήμερα σε ένα Πληροφοριακό Σύστημα αποτελεί το **Διαδίκτυο (Internet)**, αφού αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα αναζήτησης πληροφοριών, επικοινωνίας, προβολής της επιχείρησης και σε πολλές περιπτώσεις σήμερα προέκταση της δομής του Πληροφοριακού Συστήματος αφού μπορεί να επιτρέπει, σε όσες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν ασχοληθεί, ακόμη και την on line κράτηση δωματίων από πλευράς των πελατών. Βέβαια, το Διαδίκτυο δεν έχει εισχωρήσει ακόμη σε τόσο μεγάλο βαθμό, αλλά είναι βέβαιο πως οι ελληνικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ήδη κερδίζουν πολλούς πελάτες (Ελλάδα, εξωτερικό, ομογένεια) από ιστοσελίδες προβολής τους στο Διαδίκτυο και εφόσον έχουν ακολουθήσει σωστή μεθοδολογία (π.χ., διαφήμιση από μηχανές αναζήτησης, απλές και λειτουργικές σελίδες, κοινοποίηση σε ηλεκτρονικούς χώρους που ασχολούνται με τον Τουρισμό κ.λπ.).

Σήμερα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα πληροφοριακών συστημάτων που βασίζονται στις τεχνολογίες **διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων (ERP - Enterprise Resource Planning)** και **διοίκησης με βάση τη σχέση με τον πελάτη (CRM - Customer Relationship Management)**. Στην πρώτη περίπτωση, το Πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης βασίζεται σε διαδικτυακές υπηρεσίες και νέες τεχνολογίες που προορίζονται για να ενοποιήσουν την παρακολούθηση των τμημάτων της και των λειτουργιών της, ώστε να της προσφέρουν το συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της στην αγορά. Στη δεύτερη περίπτωση, γίνεται προσπάθεια από πλευράς επιχειρήσεων να δώσουν στους πελάτες τους ολοκληρωμένα προϊόντα και υπηρεσίες, εκμεταλλευόμενες τη φιλοσοφία του ηλεκτρονικού εμπορίου, ώστε να είναι ικανοποιημένοι οι πελάτες τους σε όλες τις φάσεις επαφής μαζί τους και να τις εμπιστεύονται.

Π.χ., στην πρώτη περίπτωση, θα μπορούσε η ξενοδοχειακή επιχείρηση να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα τμήματά της να συνεργάζονται ηλεκτρονικά

σε ένα ενδοδίκτυο επικοινωνίας και παρακολούθηση με λεπτομερείς αναφορές χρηματοοικονομικής κατάστασης, αποθήκη τμήματος προμηθειών, στατιστικών για κατάσταση κρατήσεων κ.λπ. Π.χ., στη δεύτερη περίπτωση αποτελεί η επικοινωνία με πελάτες μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails), η παροχή υπηρεσιών on line κρατήσεων μέσω της ιστοσελίδας της ξενοδοχειακής μονάδας, η ενημέρωση πελατών για θέματα τιμολογιακής πολιτικής μέσω ηλεκτρονικού καταλόγου (e-cat) στο Διαδίκτυο, χρήση διαφημιστικών ηλεκτρονικών πινακίδων (banners) σε επιλεγμένους τόπους του Διαδικτύου με θέμα τον Τουρισμό.



1.1.2 Γιατί είναι απαραίτητα τα Πληροφοριακά Συστήματα;

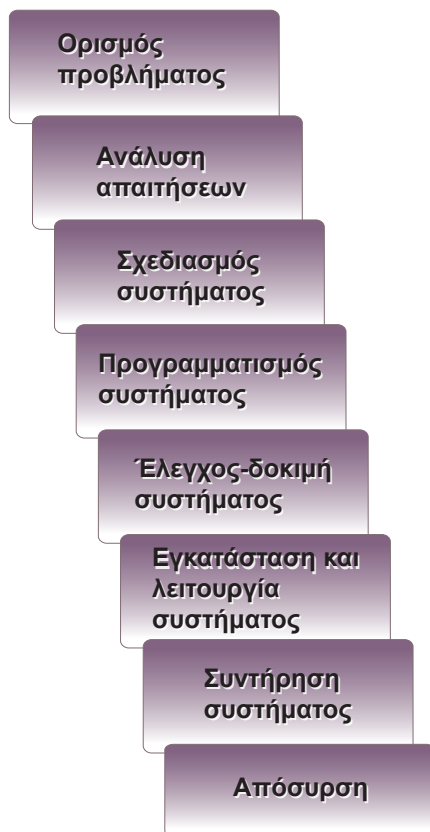
Όπως είναι κατανοητό, τα Πληροφοριακά Συστήματα είναι απαραίτητα στη λειτουργία των επιχειρήσεων, άρα και αυτών που δραστηριοποιούνται στον Τουρισμό, αφού:

- ✓ Εξασφαλίζουν τυποποίηση των εργασιών.
- ✓ Αποτελούν πηγή πληροφόρησης για την ανώτατη και ανώτερη ηγεσία μιας επιχείρησης, τους ανθρώπους δηλαδή που θα πάρουν στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της εταιρίας.
- ✓ Αποτελούν παράγοντα που μπορεί να οδηγήσει στην καθιέρωση και την ανάπτυξη μιας εταιρίας.
- ✓ Μπορούν να βοηθήσουν μια επιχείρηση να καθιερώσει τη φήμη της στην αγορά, αφού μπορούν να βοηθήσουν τους υπαλλήλους της να βελτιώσουν το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες τους.

Οι φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος

Για να αναπτυχθεί ένα Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να ακολουθηθεί ανάλογη μεθοδολογία. Σε γενικές γραμμές η ανάπτυξη και η ζωή ενός Πληροφοριακού Συστήματος βασίζεται στις ακόλουθες διαδοχικές φάσεις:

- ✓ Ορισμός προβλήματος.
- ✓ Ανάλυση απαιτήσεων.
- ✓ Σχεδιασμός συστήματος.
- ✓ Προγραμματισμός συστήματος.
- ✓ Έλεγχος - Δοκιμή συστήματος.
- ✓ Εγκατάσταση - Λειτουργία.
- ✓ Συντήρηση.
- ✓ Απόσυρση.



Εικόνα 1.14: Οι φάσεις της ζωής ενός Πληροφοριακού Συστήματος.

Όπως είναι λογικό και αυτονόητο, από τη στιγμή που ο ρόλος και ο προορισμός ενός Πληροφοριακού Συστήματος φτάσει στο τέλος του, αυτό θα πάψει να υφίσταται με την απόσυρσή του και την πιθανή αντικατάστασή του από ένα νέο σύστημα που θα βασίζεται σε νέες απαιτήσεις και αυξημένες προδιαγραφές σε σχέση με αυτό που αντικαταστάθηκε. Π.χ., περίπτωση προγράμματος που βασίζεται σε δραχμές, ενώ οι απαιτήσεις από 1/1/2002 έχουν αλλάξει και απαιτούν διαχείριση με βάση το νέο κοινό ευρωπαϊκό νόμισμα ευρώ. Στο μάθημα που ακολουθεί θα συζητηθεί λεπτομερώς η κάθε φάση.

▶ 1.2 Φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος

▶▶ 1.2.1 Ορισμός του προβλήματος

Ο Γενικός Διευθυντής του ξενοδοχείου «Χ» καλεί στο γραφείο του τον Διευθυντή Πληροφορικής και του ανακοινώνει πως το Δ.Σ. αποφάσισε να φτιάξει ένα Πληροφοριακό Σύστημα, το οποίο θα περιλαμβάνει όλα τα τμήματα και τις εργασίες της επιχείρησης, ώστε να μεγιστοποιηθεί το κέρδος και να ελαχιστοποιηθεί το κόστος λειτουργίας του ξενοδοχείου. Οι ακυρώσεις των τελευταίων μηνών και τα παράπονα για τις παραλείψεις του προσωπικού στην εξυπηρέτηση των πελατών έχουν θορυβήσει τη διεύθυνση. Το Δ.Σ. έχει πολλές προσδοκίες από το νέο ΠΣ που θα υιοθετηθεί και τα μέλη του πιστεύουν πως θα βοηθήσει τη φήμη της επιχείρησης με την καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες της. Το νέο ΠΣ είναι βέβαιο πως θα συντελέσει στην καλύτερη συνεργασία όλων των επιμέρους τμημάτων του ξενοδοχείου.

Το ερώτημα που έθεσε ο Γενικός Διευθυντής στον Διευθυντή Πληροφορικής ήταν εάν για το νέο ΠΣ χρειάζεται να αγοραστεί τεχνολογία υλικού και αντίστοιχο λογισμικό ή αν το τμήμα Πληροφορικής θα αναλάμβανε, τουλάχιστον από πλευράς λογισμικού, να αναπτύξει αυτή την εφαρμογή. Ο Διευθυντής Μηχανοργάνωσης, αφού σκέφτηκε για λίγο, αποφάσισε πως θα ήταν καλύτερα να αγοραστεί έτοιμο λογισμικό και να γίνει μια αναβάθμιση στο δίκτυο υπολογιστών της επιχείρησης. Αποφάσισαν από κοινού να απευθυνθούν σε εταιρία παραγωγής λογισμικού και να της θέσουν ακριβώς το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Η πρώτη επαφή θα γίνει με έναν αναλυτή συστημάτων αυτής της εταιρίας.

Η φάση του ορισμού του προβλήματος αφορά μια πρώτη διερεύνηση των παραμέτρων του προβλήματος και συχνά μπορεί να ζητηθεί η συνδρομή κάποιου ειδικού. Π.χ., στη συγκεκριμένη περίπτωση ήταν ο Διευθυντής Πληροφορικής.



Εικόνα 1.15: Η φάση του ορισμού του προβλήματος.

Ο ειδικός στον οποίο απευθύνεται μια επιχείρηση για επίλυση «προβλημάτων» είναι ο αναλυτής συστημάτων (systems analyst), ο οποίος είναι στέλεχος Πληροφορικής και είναι υπεύθυνος για τη συλλογή και την έρευνα πάνω σε ένα πρόβλημα, ώστε στη συνέχεια να αναπτύξει τη γνώμη του για τη μελλοντική πορεία ενός συστήματος και να προτείνει τον τρόπο ανάπτυξής του, εφόσον ακούσει τη γνώμη όλων των εμπλεκόμενων φορέων, χρηστών, πελατών κ.λπ. Η δουλειά του αναλυτή συστημάτων είναι πολύ σημαντική, γιατί πάνω στην εργασία του θα στηριχθεί η οικοδόμηση του μελλοντικού ΠΣ. Θα πρέπει να ορίσει το πρόβλημα και να κατανοήσει επαρκώς την έκτασή του. Λάθη τα οποία γίνονται κατά τη διαδικασία της ανάλυσης τείνουν να μεγιστοποιούνται στις υπόλοιπες φάσεις ανάπτυξης ενός ΠΣ.



1.2.2 Μελέτη σκοπιμότητας

Το έργο που μπορούσε να γίνει σε πρώτη φάση κατά τις συναντήσεις του αναλυτή συστημάτων της εταιρίας παραγωγής λογισμικού με υπευθύνους του ξενοδοχείου είναι να υπάρξει μια αναλυτική καταγραφή του ήδη υπάρχοντος συστήματος (υλικό, λογισμικό, άνθρωποι, διαδικασίες, δεδομένα), του περιβάλλοντός του (σχέσεις μεταξύ των τμημάτων του, σχέσεις με κρατικούς φορείς, πρακτορεία, συνεργάτες, ανταγωνιστές, πελάτες κ.λπ.), των εναλλακτικών περιπτώσεων ανάπτυξης του νέου συστήματος, προτάσεων βελτίωσης, προτάσεων χρονοδιαγράμματος εργασιών, προτάσεων μετάπτωσης από το παλιό στο νέο σύστημα.

Όλα τα παραπάνω μπορούν να περιέχονται σε μια πρώτη μελέτη του συστήματος η οποία ονομάζεται **μελέτη σκοπιμότητας**. Η συγκεκριμένη εργασία μπορεί να συνοδεύεται από οικονομοτεχνικά κριτήρια με βάση τα οποία γίνεται μια αποτίμηση του ήδη υπάρχοντος συστήματος, όσο και αποτίμηση-εφικτότητα των εναλλακτικών λύσεων. Η σύνταξη της μελέτης είναι τεκμηριωμένη και βασίζεται σε οικονομικά, ποσοτικά, ποιοτικά, κοινωνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά του συστήματος που εξετάζεται και των λύσεων που προκρίνονται.

Μια μελέτη σκοπιμότητας για το ξενοδοχείο «Χ» θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

- ✓ **Ανάλυση του πώς δουλεύει αυτή τη στιγμή το σύστημα.**
- ✓ **Πιθανοί λόγοι για τους οποίους υπάρχουν πολλές ακυρώσεις τους τελευταίους μήνες και πολλά παράπονα από τους πελάτες.**
- ✓ **Παρουσίαση εναλλακτικών λύσεων όπως, π.χ., δημιουργία Πληροφοριακού Συστήματος το οποίο να είναι προσανατολισμένο στις υπηρεσίες προς τον πελάτη ή με επιθετική διαφήμιση στο Διαδίκτυο και σε όλους τους πιθανούς αποδέκτες (πρακτορεία, επιστημονικοί φορείς, αεροπορικές εταιρίες, επι-**

λεγμένοι ιδιώτες, πρεσβείες, ξεναγοί κ.λπ.).

- ✓ Προτάσεις αυτοματοποίησης διαφόρων διαδικασιών, π.χ., αυτοματοποίηση της διαδικασίας αφύπνισης.
- ✓ Έλεγχος προμηθειών του ξενοδοχείου από ένα κεντρικό σύστημα διαχείρισης.

Απαιτήσεις συστήματος

Οι απαιτήσεις που πρέπει να υπάρχουν για το νέο σύστημα αποτελούν τις προσδοκίες των υπευθύνων της επιχείρησης για την πλήρωση κάποιων ελάχιστων προδιαγραφών. Π.χ., το νέο σύστημα θέλουμε να εκμεταλλεύεται πλήρως τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, να διευκολύνει την επικοινωνία των τμημάτων του ξενοδοχείου, να ελαχιστοποιηθεί το κόστος κράτησης - άφιξης και προμηθειών κ.λπ. Η πολυπλοκότητα του κάθε συστήματος που είναι αντικείμενο μελέτης, παίζει καθοριστικό ρόλο στις απαιτήσεις που θα υπάρξουν από το νέο βελτιωμένο σύστημα.



Εικόνα 1.16: Οι απαιτήσεις ενός συστήματος σε μια ξενοδοχειακή μονάδα είναι αρκετά πολύπλοκες.

Ο ρόλος του αναλυτή συστημάτων είναι καθοριστικός στη διαμόρφωση των απαιτήσεων συστήματος. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν περιγραφή εργασιών και λειτουργιών του συστήματος, περιγραφή αναγκών που θα καλυφθούν, προδιαγραφές υλικού και λογισμικού που θα υποστηρίξει ένα τέτοιο σύστημα,

περιγραφή περιορισμών με βάση τεχνοοικονομικά κριτήρια, νέοι ρόλοι που θα πρέπει να επιτελέσουν κάποιοι εργαζόμενοι κ.λπ.

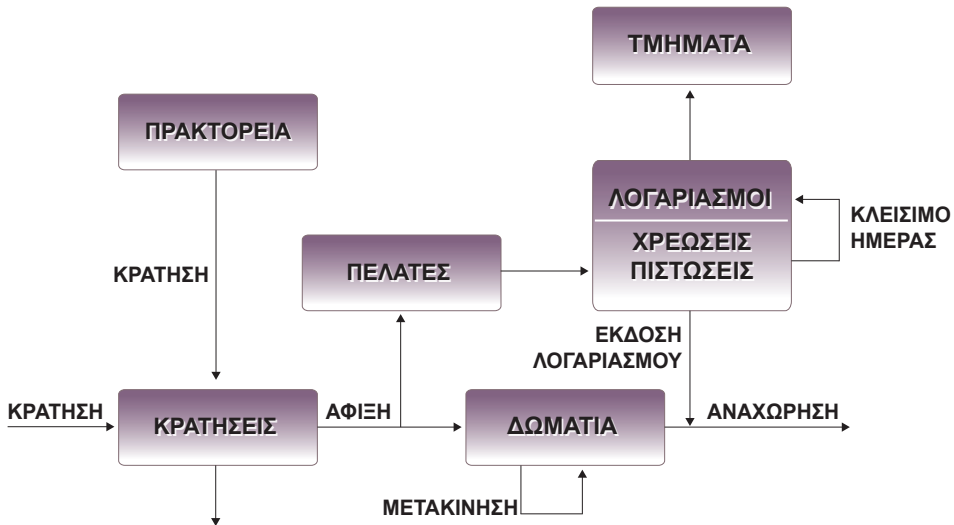
Οι απαιτήσεις του νέου συστήματος του ξενοδοχείου «Χ» μπορεί να περιλαμβάνουν:

- ✓ *Τις λειτουργίες που πρέπει να καλύψει το σύστημα (π.χ., ηλεκτρονική κάλυψη της συντήρησης δωματίων, των προμηθειών και των πωλήσεων με χρήση κεντρικής βάσης δεδομένων).*
- ✓ *Εξέταση εάν κάποιες νέες διαδικασίες συμφέρουν από άποψη κόστους και χρόνου.*
- ✓ *Προδιαγραφές για την ηλεκτρονική ενημέρωση της διοίκησης με αναφορές (π.χ., συγκεκριμένοι στατιστικοί δείκτες, έσοδα - έξοδα ανά ημέρα, βδομάδα, μήνα, τρίμηνο).*
- ✓ *Ανάλυση του προβλήματος εκπαίδευσης των χρηστών του συστήματος και εξοικείωσής τους με νέες εργασίες.*
- ✓ *Πρέπει να αγοραστούν υπολογιστές για το τμήμα προμηθειών και το τμήμα συντήρησης του ξενοδοχείου. Το πρόγραμμα θα πρέπει να είναι απλό, εύκολο στην εκμάθηση και να περιλαμβάνει και ένα κομμάτι Exchange με αυτόματη ενημέρωση των νέων ισοτιμιών νομισμάτων από το Διαδίκτυο.*

1.2.3 Σχεδιασμός συστήματος

Εάν στην ανάλυση έχει περιγράψει το τι πρόκειται να γίνει, στη συνέχεια, ο αναλυτής συστημάτων θα πρέπει να περιγράψει και το πώς θα γίνει αυτό. Ωστόσο, πριν προχωρήσει θα πρέπει να βεβαιωθεί πως όλα τα στοιχεία που έχει μαζέψει μέχρι εκείνη τη στιγμή είναι σωστά και αξιόπιστα.

Η φάση του σχεδιασμού μπορεί να περιλαμβάνει τον τελικό καθορισμό της μορφής που θα έχει το σύστημα, των ρόλων των χρηστών του, λεπτομερή περιγραφή της υφής των αρχείων δεδομένων και των διαδικασιών, των αναφορών, του εξοπλισμού και του λογισμικού, προσχέδια προγραμμάτων με βάση τα οποία θα αναπτυχθεί το κατάλληλο λογισμικό, κατάλληλα διαγράμματα απεικόνισης των επεξεργασιών που θα γίνουν.



Εικόνα 1.17: Ενδεικτική διαγραμματική απεικόνιση της διαμονής σε ένα ξενοδοχείο.

Ο σχεδιασμός του συστήματος που προορίζεται για το ξενοδοχείο «Χ» μπορεί να περιλαμβάνει:

- ✓ Λεπτομερή καταγραφή των ηλεκτρονικών αρχείων που πρέπει να τηρούνται (π.χ., αρχεία πελατών, δωματίων, πρακτορείων κ.λπ.).
- ✓ Περιγραφή με κάθε λεπτομέρεια αναφορών που πρέπει να παραδίδονται στη διοίκηση του ξενοδοχείου.
- ✓ Περιγραφή των αποδείξεων που θα εκτυπώνονται για τους πελάτες της επιχείρησης.
- ✓ Προσχέδιο προγράμματος για την υλοποίηση του νέου συστήματος σε εφαρμογή λογισμικού.
- ✓ Διαγράμματα απεικόνισης διαδικασιών όπως κράτηση, άφιξη, ακύρωση.

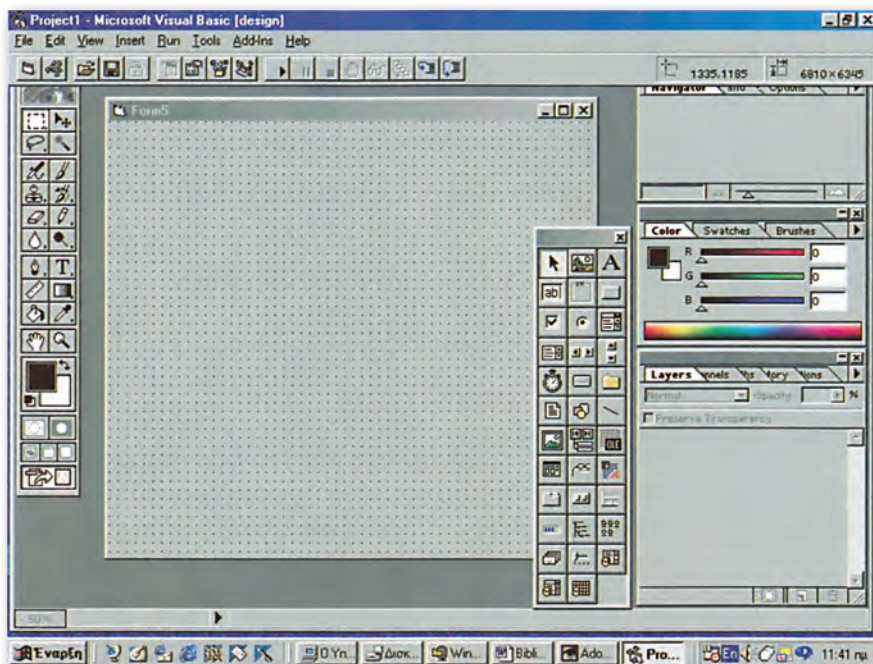
1.2.4 Προγραμματισμός συστήματος

Μετά τη φάση του σχεδιασμού, ακολουθεί η φάση του **προγραμματισμού** (programming). Κατά τη διάρκεια ανάπτυξης της φάσης προγραμματισμού του συστήματος θα πρέπει να ληφθούν υπόψη όλα τα στοιχεία των προηγούμενων φάσεων στις διάφορες μορφές που είναι διαθέσιμα (σχεδίαση αρχείων, σχεδίαση εντύπων, διαγράμματα, προσχέδια προγραμμάτων κ.λπ.). Εννοείται πως σε κάποιες περιπτώσεις ενδέχεται να γίνουν αλλαγές διαδικασιών, είτε γιατί τα δεδομένα έχουν αλλάξει, είτε γιατί έγιναν παρανοήσεις και λάθη κατά το σχεδιασμό.



Εικόνα 1.18: Προγραμματιστής.

Ο προγραμματιστής (programmer) είναι το στέλεχος Πληροφορικής, το οποίο θα υλοποιήσει την εφαρμογή που έχει σχεδιάσει ο αναλυτής. Θα επιλέξει το εργαλείο προγραμματισμού και ενδεχομένως θα βασιστεί σε ένα σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων. Σε πολλές περιπτώσεις εφαρμογών ο αναλυτής και ο προγραμματιστής είναι το ίδιο πρόσωπο ή η ίδια ομάδα προσώπων. Ο προγραμματιστής θα πρέπει να λάβει υπόψη του τόσο τις προδιαγραφές του εργαλείου προγραμματισμού που θα χρησιμοποιήσει, όσο και τους περιορισμούς και τις απαιτήσεις του συστήματος που θα αναπτύξει.



Εικόνα 1.19: Εργαλείο προγραμματισμού.

Ο προγραμματισμός συστήματος περιλαμβάνει ενέργειες όπως επιλογή προγραμματιστικού εργαλείου, συγγραφή προγράμματος, αλλαγές στο σχεδιασμό όπου απαιτούνται, δημιουργία ηλεκτρονικών αρχείων, αγορά λογισμικού.

Η φάση του προγραμματισμού από τον προγραμματιστή της εταιρίας παραγωγής λογισμικού για την εφαρμογή του ξενοδοχείου «Χ» μπορεί να περιλαμβάνει:

- ✓ Επιλογή του προγραμματιστικού εργαλείου Microsoft Access ή του Lotus Notes για την κατασκευή του λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος.
- ✓ Δημιουργία μέρους προγράμματος κώδικα για να υλοποιηθούν οι εφαρμογές των επιμέρους τμημάτων του ξενοδοχείου.
- ✓ Δημιουργία αρχείων με ονόματα πελατών, δωματίων, πρακτορείων κ.λπ.
- ✓ Ανασχεδιασμός της διαδικασίας ακύρωσης δωματίων.



Εικόνα 1.20: Εγχειρίδιο χρήσης λογισμικού.

Μια σημαντική λειτουργία που πρέπει να γίνει από τον προγραμματιστή και κατ' επέκταση από την εταιρία ανάπτυξης λογισμικού είναι η τεκμηρίωσή (documentation) του. Η τεκμηρίωση λογισμικού μπορεί να περιλαμβάνει ένα εγχειρίδιο χρήσης του λογισμικού, αρχεία βοήθειας (help files), ηλεκτρονική βοήθεια, συνοδευτικά CD-ROMs, δισκέτες, ιστοσελίδες που παρέχουν βοήθεια.

Στην περίπτωση του ξενοδοχείου «Χ», μαζί με την εφαρμογή σε Microsoft Access θα μπορούσε να παραδοθεί εγχειρίδιο χρήσης, ενσωματωμένα αρχεία βοήθειας, συνοδευτικό CD-ROM με την εφαρμογή, οδηγίες εγκατάστασης, ηλεκτρονικές διευθύνσεις ιστοσελίδων βοήθειας.

Έλεγχος - Δοκιμή

Η διαδικασία του ελέγχου και της δοκιμής είναι πολύ σημαντική, αφού είναι το μεταίχμιο που θα επιτρέψει ή όχι την εγκατάσταση και λειτουργία μιας εφαρμογής. Στη συγκεκριμένη περίπτωση έχει τελειώσει το βασικό έργο του προγραμματιστή και ακολουθεί η φάση του ελέγχου του έργου τόσο από τον ίδιο όσο και από τους μελλοντικούς χρήστες του συστήματος (πιλοτική χρήση). Επειδή κανένα πρόγραμμα δεν είναι τέλειο, είναι βέβαιο πως σε αυτήν τη φάση θα βρεθούν προβλήματα στη λειτουργία της εφαρμογής, τα οποία θα επισημάνει είτε ο ίδιος ο προγραμματιστής είτε οι μελλοντικοί χρήστες του συστήματος. Πρέπει ο προγραμματιστής να επαληθεύσει πως η εφαρμογή κάνει αυτό που πρέπει και όχι κάτι άλλο, ενώ, αν προκύψουν προβλήματα στην ανάλυση και το σχεδιασμό του προβλήματος, να διορθωθούν. Η όλη διαδικασία είναι ένας τρόπος πιστοποίησης του προϊόντος που θα παραχθεί.

Γενικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να πληροί το λογισμικό είναι η ακρίβεια, η ορθότητα, η ευχρηστία, η πληρότητα, η λειτουργικότητα, η δυνατότητα μεταφοράς, η δυνατότητα συντήρησης και η απλότητα σχεδίασης. Όλα τα παραπάνω μπορούν να εξασφαλίσουν την ποιότητα της λύσης που θα επιλεγεί.

Στο παράδειγμα του ξενοδοχείου «X» η φάση του ελέγχου και δοκιμής θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

- ✓ *Πιλοτική χρήση του προγράμματος από χρήστες των τμημάτων υποδοχής, πωλήσεων και προμηθειών.*
- ✓ *Έλεγχος του προγράμματος που φτιάχτηκε σε σχέση με τις απαιτήσεις που υπάρχουν και την ανάλυση-σχεδιασμό που έχει γίνει.*
- ✓ *Έλεγχος από τη διοίκηση αν είναι σε θέση να εκτυπώνει αναφορές με τη μορφή που έχουν προδιαγραφεί.*
- ✓ *Έλεγχος από μελλοντικούς χρήστες ευχρηστίας, λειτουργικότητας, ακρίβειας, ορθότητας.*
- ✓ *Έλεγχος από έμπειρους χρήστες του χώρου των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων εάν πληροί βασικές ανάγκες των επιχειρήσεων του χώρου.*



1.2.5 Εγκατάσταση και λειτουργία

Η **εγκατάσταση** (installation) του συστήματος αποτελεί ένα μεταίχμιο τόσο για την εταιρία - πελάτη όσο και για το τμήμα ανάπτυξης της εταιρίας παραγωγής λογισμικού που δημιούργησε την εφαρμογή.

Η εγκατάσταση περιλαμβάνει τα εξής:

- ✓ Φόρτωση προγραμμάτων και αρχείων βάσεων δεδομένων στους Η/Υ της επιχείρησης-πελάτη.
- ✓ Εκπαίδευση του προσωπικού στα προγράμματα και στις νέες απαιτήσεις του ΠΣ. Η εκπαίδευση μπορεί να εξασφαλίσει σε μεγάλο βαθμό την ομαλή μετάβαση από το προηγούμενο σύστημα στο νέο. Επίσης, μπορεί να ελαχιστοποιήσει τους κινδύνους που συνεπάγεται η χρήση νέων συστημάτων υλικού - λογισμικού.
- ✓ Παράδοση - Παραλαβή σε βάση χρονοδιαγράμματος.
- ✓ Παράδοση τεχνικών εγχειριδίων χρήσης (manuals).



Εικόνα 1.21: Άδεια χρήσης προγράμματος.

- ✓ Παράδοση αδειών χρήσης (licenses to use).
- ✓ Διαμόρφωση χώρων για την εγκατάσταση του νέου συστήματος (π.χ. νέες καλωδιώσεις, σύστημα πυρασφάλειας κ.λπ.).
- ✓ Ανασχεδιασμό διαδικασιών, κανόνων και συνηθειών (π.χ. νέοι κανόνες ασφαλείας, καθορισμός υπευθύνων ΠΣ κ.λπ.).

Οι αλλαγές μπορεί να πραγματοποιηθούν άμεσα με τη βοήθεια του ειδικευμένου προσωπικού της εταιρίας παραγωγής λογισμικού και του προσωπικού του Τμήματος Πληροφορικής της εταιρίας - πελάτη ή μπορεί να υιοθετηθούν βάσει σχεδίου ή με το πέρασμα του χρόνου. Συνήθως τα προβλήματα αφορούν στην υιοθέτηση νέων διαδικασιών και λειτουργιών με τις οποίες δεν είναι εξοικειωμένοι οι χρήστες του συστήματος, οι οποίοι χρειάζονται ένα διάστημα προσαρμογής. Είναι σημαντικό να υιοθετηθεί ένα σύστημα από την αρχή της λειτουργίας του, διαφορετικά θα εγκαταλειφθεί πριν ακόμη ξεκινήσει η λειτουργία του και αυτό θα είναι καταστροφικό για την πορεία του.

Στο παράδειγμα του ξενοδοχείου «Χ» η φάση της εγκατάστασης θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

- ✓ Παράδοση προγράμματος και ηλεκτρονικών αρχείων πελατών, πρακτορείων, δωματίων κ.λπ.
- ✓ Παράδοση εγχειριδίων χρήσης του προγράμματος και αδειών χρήσης όσοι θα είναι και οι χρήστες του συστήματος.
- ✓ Διενέργεια σεμιναρίων για τους υπαλλήλους της διοίκησης, της υποδοχής, των πωλήσεων κ.λπ.
- ✓ Φόρτωση της εφαρμογής του νέου συστήματος σε κεντρικό υπολογιστή (server) που αγοράστηκε ειδικά για αυτόν το λόγο.
- ✓ Αγορά κλιματιστικού για διατήρηση της θερμοκρασίας του δωματίου, στο οποίο θα φυλάσσεται ο κεντρικός υπολογιστής του τοπικού δικτύου του ξενοδοχείου, σε κανονικό επίπεδο.

Η λειτουργία αποτελεί την κατάληξη ενός συστήματος που έχει αναλυθεί, σχεδιαστεί, υλοποιηθεί και δοκιμαστεί. Ένα μεγάλο μέρος συστημάτων που βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξης εγκαταλείπονται αφού δεν υπάρχουν επαρκή κονδύλια για να συνεχιστεί η ανάπτυξή τους ή έχουν ξεφύγει από τις προδιαγραφές τους σε τραγικό βαθμό. Η λειτουργία είναι το αποτέλεσμα όλων των προηγούμενων φάσεων και η επιβράβευση των ανθρώπων που συμμετείχαν σε αυτές.



Εικόνα 1.22: Η φάση λειτουργίας του συστήματος.

Στη φάση λειτουργίας του ένα σύστημα:

- ✓ Τίθεται σε λειτουργία με βάση τις προδιαγραφές σχεδιάσής του.
- ✓ Χρειάζεται τεχνική υποστήριξη (βλέπε συντήρηση).

- ✓ Χρησιμοποιείται από τους χρήστες του και ικανοποιεί τις ανάγκες τους σε έντυπες καταστάσεις, σε διαχείριση και εξαγωγή πληροφοριών.

Στο παράδειγμα του ξενοδοχείου «Χ» η φάση λειτουργίας μπορεί να περιλαμβάνει:

- ✓ Τεχνική υποστήριξη από την εταιρία παραγωγής λογισμικού που δημιούργησε την εφαρμογή στην οποία βασίζεται η διαχείριση του ξενοδοχείου.
- ✓ Οι χρήστες του Τμήματος Προσωπικού εκτυπώνουν μισθολογικές καταστάσεις και έντυπα ή δισκέτες που προορίζονται για την εφορία.
- ✓ Το σύστημα λειτουργεί προορισμένο να καλύψει τις ανάγκες ενός μεγάλου ξενοδοχείου της Αθήνας.

Συντήρηση

Η εγκατάσταση και λειτουργία ενός συστήματος συνεπάγεται πως θα πρέπει να υπάρχουν και διαδικασίες υποστήριξής του τόσο σε θέματα υλικού - λογισμικού όσο και σε θέματα διαδικασιών και επικαιροποίησης των δεδομένων του. Ένα σύστημα χωρίς συντήρηση δεν μπορεί να επιβιώσει και να υποστηρίξει τις λειτουργίες μιας επιχείρησης.



Εικόνα 1.23: Συμβόλαιο συντήρησης.

Σχετικά με το λογισμικό, η φάση της συντήρησης περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- ✓ Συμβόλαιο τεχνικής υποστήριξης (technical support) μεταξύ της εταιρίας - πελάτη και της εταιρίας ανάπτυξης λογισμικού για κάποιο χρονικό διάστημα.
- ✓ Βελτιστοποίηση λειτουργιών του προγράμματος.
- ✓ Επανεγκατάσταση συστήματος.
- ✓ Διόρθωση λαθών στη λειτουργία του.
- ✓ Πρόσθεση επιπλέον δυνατοτήτων ή αλλαγή ήδη υπαρχουσών.

- ✓ Αλλαγές στη χρήση του (π.χ. από φόρτωση σε Η/Υ να φορτωθεί στο τοπικό δίκτυο της επιχείρησης - πελάτη).
- ✓ Τεχνική υποστήριξη με τη φυσική παρουσία των τεχνικών στην εταιρία - πελάτη.



Εικόνα 1.24: Τηλεφωνική υποστήριξη.

- ✓ Τηλεφωνική υποστήριξη.
- ✓ Επίλυση προβλημάτων όπως θέματα αντιμετώπισης ιών ή προβλημάτων όπως αυτό του 2000 ή της αλλαγής της νομισματικής μονάδας από δραχμές (συν μάρκα, πεσέτες, λιρέτες, φράγκα κ.λπ.) σε ευρώ.
- ✓ Τεχνική υποστήριξη με πρόσβαση σε ιστοσελίδες του Διαδικτύου ή σε βάσεις δεδομένων τεχνικής υποστήριξης.
- ✓ Αναβαθμίσεις, νέες εκδόσεις.
- ✓ Περιοδική συντήρηση.

Στο παράδειγμα του ξενοδοχείου «Χ», μπορεί για την εφαρμογή που θα παραδοθεί να:

- ✓ Υπογράφει συμβόλαιο υποστήριξης 3 χρόνων.
- ✓ Γίνεται περιοδική συντήρηση κάθε τρίμηνο.
- ✓ Υπάρχουν τηλέφωνα υποστήριξης επί 24ώρου βάσης καθημερινά.
- ✓ Όταν το σύστημα «κολλήσει» κάποιον ιό, η εταιρία να στείλει ειδικευμένο προσωπικό για να αντιμετωπίσει το πρόβλημα.
- ✓ Όταν αλλάξει κάποιος νόμος που διέπει το καθεστώς μισθοδοσίας των υπαλλήλων του ξενοδοχείου, αυτό να ληφθεί υπόψη στην επόμενη έκδοση του συστήματος.

- ✓ Όταν το ξενοδοχείο θελήσει μια ειδική αναφορά (π.χ., διαχείριση της νεότευκτης πισίνας του συγκροτήματος), αυτή να υλοποιηθεί από κάποιον τεχνικό της εταιρίας παραγωγής λογισμικού.
- ✓ Όταν χαθούν κάποια δεδομένα να επέμβει κάποιος τεχνικός για την εύρεσή τους.

Απόσυρση

Η τελευταία πράξη στη ζωή ενός συστήματος λογισμικού-υλικού, όπως και στη ζωή ενός ανθρώπου (αν το καλοσκεφτούμε και αυτός ο τελευταίος ένα σύστημα είναι που αποτελείται από υποσυστήματα (νευρικό, μυϊκό, κυκλοφορικό, πεπτικό κ.λπ. που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους) είναι ο θάνατος, δηλαδή στη συγκεκριμένη περίπτωση η **απόσυρση**. Χρονική στιγμή της απόσυρσης είναι όταν το σύστημα εγκαταλείπεται και εγκαινιάζεται η χρήση νέου συστήματος.

Η εγκατάλειψη ενός συστήματος μπορεί να οφείλεται σε διάφορους λόγους. Μπορεί να οφείλεται σε οικονομικούς λόγους, σε λόγους παλαιότητας, σε λόγους αδυναμίας αναβάθμισης, μπορεί να τελείωσε ο κύκλος εργασιών της εταιρίας που έφτιαξε το λογισμικό ή κάνει τη συντήρησή του ή μπορεί να τελείωσε ο κύκλος εργασιών της εταιρίας που κατασκεύασε ή υποστηρίζει το υλικό ή μέρος αυτού. Από την άλλη, συχνά υπάρχουν εφαρμογές μεγάλου κόστους που διατηρούνται για δεκαετίες, ώστε να γίνει απόσβεση της επένδυσης.

Στο ξενοδοχείο «Χ» η μελέτη που έγινε σχετικά με το νέο σύστημα έχει ορίζοντα για 10 χρόνια και τόσο χρόνο περίπου πιστεύεται πως θα διαρκέσει η ζωή του.

Το Πληροφοριακό Σύστημα είναι η αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ πέντε παραγόντων που το αποτελούν, δηλαδή του υλικού, του λογισμικού, των ανθρώπων, των διαδικασιών και των δεδομένων. Συμπληρωματικό παράγοντα στα προηγούμενα αποτελεί το Διαδίκτυο με τις υπηρεσίες του και τις νέες τεχνολογίες που οδηγούν σε ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα με υπηρεσίες διοίκησης με βάση τη σχέση με τον πελάτη (CRM) και τη διαχείριση επιχειρηματικών πόρων (ERP). Το Πληροφοριακό Σύστημα και η οργάνωσή του είναι πολύ σημαντικό για την επιβίωση και την ανάπτυξη μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ο κύκλος ζωής ενός Πληροφοριακού Συστήματος περιλαμβάνει τα ακόλουθα: ορισμό προβλήματος, ανάλυση απαιτήσεων, σχεδιασμό συστήματος, προγραμματισμό συστήματος, έλεγχο - δοκιμή συστήματος, εγκατάσταση - λειτουργία, συντήρηση, απόσυρση. Ο ρόλος που θα παίξει η εταιρία ανάπτυξης λογισμικού μαζί με τα στελέχη Πληροφορικής -αναλυτή συστημάτων και προγραμματιστή- είναι πολύ σημαντικός για την πορεία του Πληροφοριακού Συστήματος. Η μελέτη σκοπιμότητας θα βασιστεί σε τεchnοοικονομικά κριτήρια ανάλυσης και θα καταδείξει την εφικτότητα του υπό σχεδίαση νέου συστήματος.

1. Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα;
2. Ποιες είναι οι συνιστώσες ενός Πληροφοριακού Συστήματος;
3. Γιατί είναι απαραίτητα τα Πληροφοριακά Συστήματα;
4. Ποιες είναι οι φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος;
5. Βρείτε ποιες από τις παρακάτω εκφράσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:
 - A. Το λογισμικό διακρίνεται σε λογισμικό συστήματος και λογισμικό εφαρμογών.
 - B. Ένα Πληροφοριακό Σύστημα αποτελείται από τέσσερις βασικές συνιστώσες.
 - Γ. Κατά τη φάση ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος ο σχεδιασμός του συστήματος έπεται του προγραμματισμού του.
 - Δ. Η επεξεργασία είναι η διαδικασία εξαγωγής συγκεκριμένης και δομημένης πληροφορίας με βάση δεδομένα που εισήχθησαν στο υπολογιστικό σύστημα της επιχείρησης.
 - Ε. Η ενημέρωση πελατών για θέματα τιμολογιακής πολιτικής μέσω ηλεκτρονικού καταλόγου (e-cat) στο Διαδίκτυο αποτελεί στοιχείο διοίκησης με βάση τη σχέση με τον πελάτη.
6. Συμπληρώστε κατάλληλα τις ακόλουθες εκφράσεις:
 - A. Η χρήση διαφημιστικών ηλεκτρονικών πινακίδων (banners) γίνεται στο....
 - B. ERP σημαίνει διαχείριση επιχειρηματικών....
 - Γ. CRM σημαίνει... με βάση τη σχέση με τον πελάτη.
7. Ποιο δεν αποτελεί διαδικασία Πληροφοριακού Συστήματος;
 - A. Τρόπος εισόδου ενός χρήστη στο Πληροφοριακό Σύστημα.
 - B. Τρόπος ανοίγματος ενός κεντρικού υπολογιστή του Πληροφοριακού Συστήματος.
 - Γ. Διαδικασία αποθήκευσης δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος.
 - Δ. Το σύνολο των δεδομένων που διαχειρίζεται το Πληροφοριακό Σύστημα.
8. Συνδέστε τις ακόλουθες έννοιες:
 1. Λογισμικό εφαρμογών.
 2. Δεδομένα.
 3. Διαδίκτυο.
 4. Φιλικό περιβάλλον εργασίας.

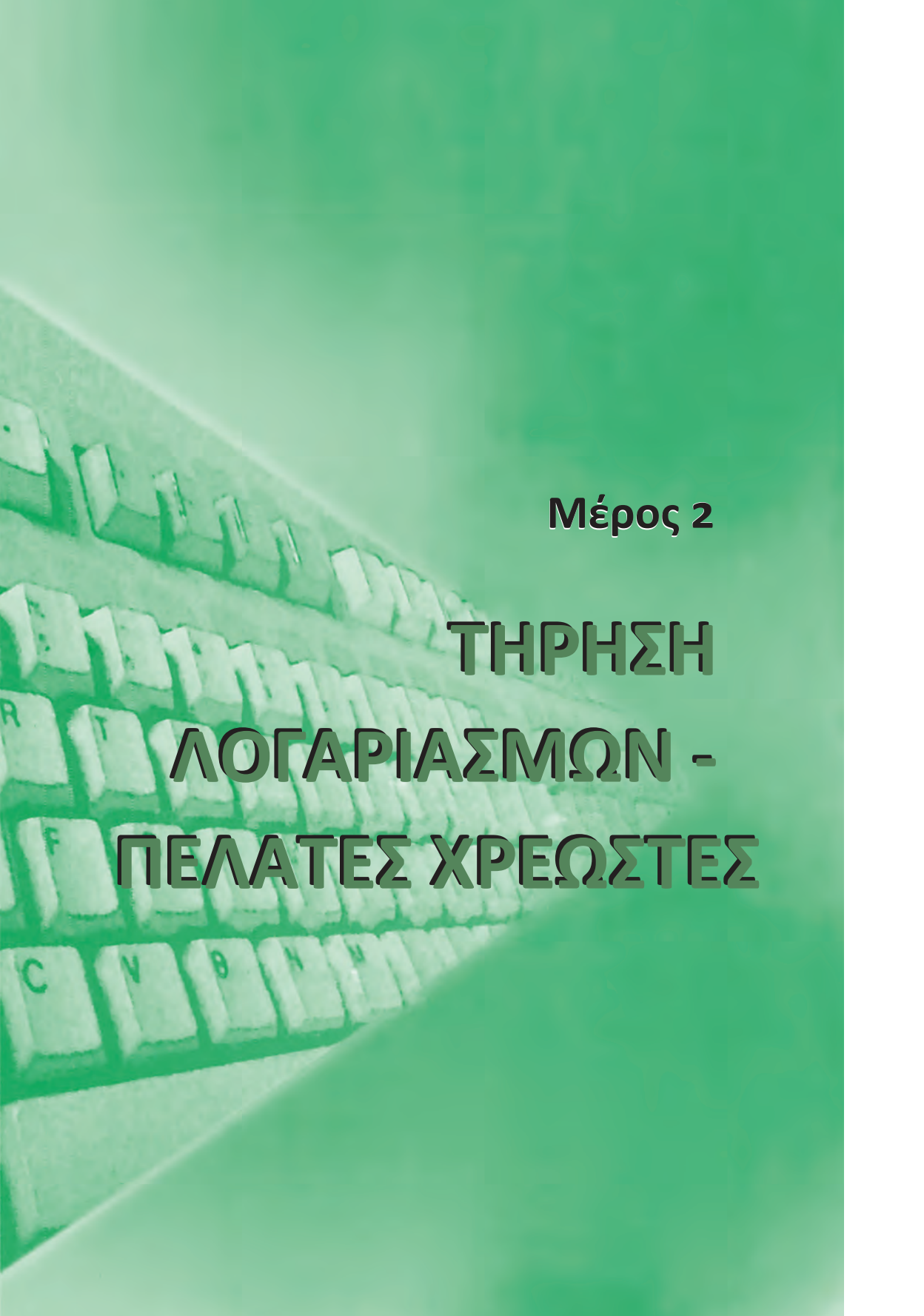
- και
- A. Γραφικό περιβάλλον επικοινωνίας.
 - B. e-Mail.
 - Γ. Λογισμικό συστήματος.
 - Δ. Πληροφορίες.
9. Τι περιλαμβάνει η κάθε φάση ανάπτυξης ενός ΠΣ;
10. Ποιες είναι οι παράμετροι που επηρεάζουν την κάθε φάση;
11. Γιατί είναι σημαντική η εκπαίδευση των χρηστών ενός ΠΣ;
12. Γιατί είναι σημαντικά ο έλεγχος και η δοκιμή ενός ΠΣ;
13. Γιατί είναι απαραίτητη η συντήρηση ενός ΠΣ;
14. Βρείτε ποιες από τις παρακάτω εκφράσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:
- A. Ο προγραμματιστής (programmer) είναι το στέλεχος Πληροφορικής, το οποίο θα υλοποιήσει την εφαρμογή που έχει σχεδιάσει ο αναλυτής.
 - B. Η φάση της συντήρησης περιλαμβάνει συμβόλαιο τεχνικής υποστήριξης μεταξύ της εταιρίας - πελάτη.
 - Γ. Η τεχνική υποστήριξη με τη φυσική παρουσία των τεχνικών στην εταιρία - πελάτη και την τηλεφωνική υποστήριξη εντοπίζονται στη φάση του ελέγχου και δοκιμής του συστήματος.
 - Δ. Οι απαιτήσεις που πρέπει να υπάρχουν για το νέο σύστημα αποτελούν τις προσδοκίες των υπευθύνων της επιχείρησης για την πλήρωση κάποιων ελάχιστων προδιαγραφών.
 - E. Ο ρόλος του προγραμματιστή είναι καθοριστικός στη διαμόρφωση των απαιτήσεων συστήματος.
15. Συμπληρώστε κατάλληλα τις ακόλουθες εκφράσεις:
- A. Η μελέτη σκοπιμότητας βασίζεται σε _____, _____, _____ και _____ κριτήρια.
 - B. Χρονική στιγμή της απόσυρσης είναι όταν το σύστημα _____.
 - Γ. Η λειτουργία αποτελεί την κατάληξη ενός συστήματος που έχει αναλυθεί, _____, υλοποιηθεί και _____.

- 16.** Ποιο από τα ακόλουθα δεν περιλαμβάνεται στη φάση της εγκατάστασης;
- A. Παράδοση τεχνικών εγχειριδίων χρήσης λογισμικού.
 - B. Παράδοση αδειών χρήσης.
 - Γ. Διαμόρφωση χώρων.
 - Δ. Μελέτη σκοπιμότητας.
- 17.** Συνδέστε τις ακόλουθες έννοιες:
- 1. Προγραμματιστής.
 - 2. Αναλυτής.
 - 3. Συντήρηση.
 - 4. Τεκμηρίωση.
- και
- A. Τεχνικό εγχειρίδιο χρήσης.
 - B. Υλοποίηση εφαρμογής.
 - Γ. Σχεδίαση εφαρμογής.
 - Δ. Συμβόλαιο τεχνικής υποστήριξης.
- 18.** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείται η σειρά στις φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος;
- 19.** Ποια συνιστώσα του Πληροφοριακού Συστήματος θεωρείτε πιο σημαντική και γιατί;
- 20.** Σε περίπτωση που ήσασταν νεοδιόριστος υπάλληλος ξενοδοχειακής μονάδας σε ποιες εφαρμογές λογισμικού θα επιθυμούσατε να εκπαιδευτείτε και για ποιο λόγο;

1. Να αναλύσετε τις συνιστώσες του Πληροφοριακού Συστήματος του σχολείου σας.
2. Ποιες διαφορές διακρίνετε σε σχέση με το Πληροφοριακό Σύστημα μιας ξενοδοχειακής μονάδας;
3. Να αναλύσετε, όπως φαντάζεστε και με βάση πληροφορίες που θα συλλέξετε από τους αρμοδίους (καθηγητές Πληροφορικής, διεύθυνση κ.λπ.), τις φάσεις ανάπτυξης του Πληροφοριακού Συστήματος του σχολείου σας.
4. Ποιες διαφορές μπορείτε να διακρίνετε σε σχέση με τις φάσεις ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος μιας ξενοδοχειακής μονάδας;
5. Να ψάξει ο μαθητής στο Διαδίκτυο μέσω μιας μηχανής αναζήτησης για λογισμικό εφαρμογών που προορίζεται για ξενοδοχειακές μονάδες ή πρακτορεία.
6. Να επισκεφτεί ο μαθητής στο Διαδίκτυο δικτυακούς χώρους μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων και πρακτορείων και να εντοπίσει τις περιπτώσεις που παρέχεται η δυνατότητα on line κρατήσεων.
7. Στις περιπτώσεις ξενοδοχειακών μονάδων που δεν αναφέρονται τιμές κατά περίοδο, ο μαθητής να ζητήσει ηλεκτρονικούς καταλόγους χρησιμοποιώντας ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

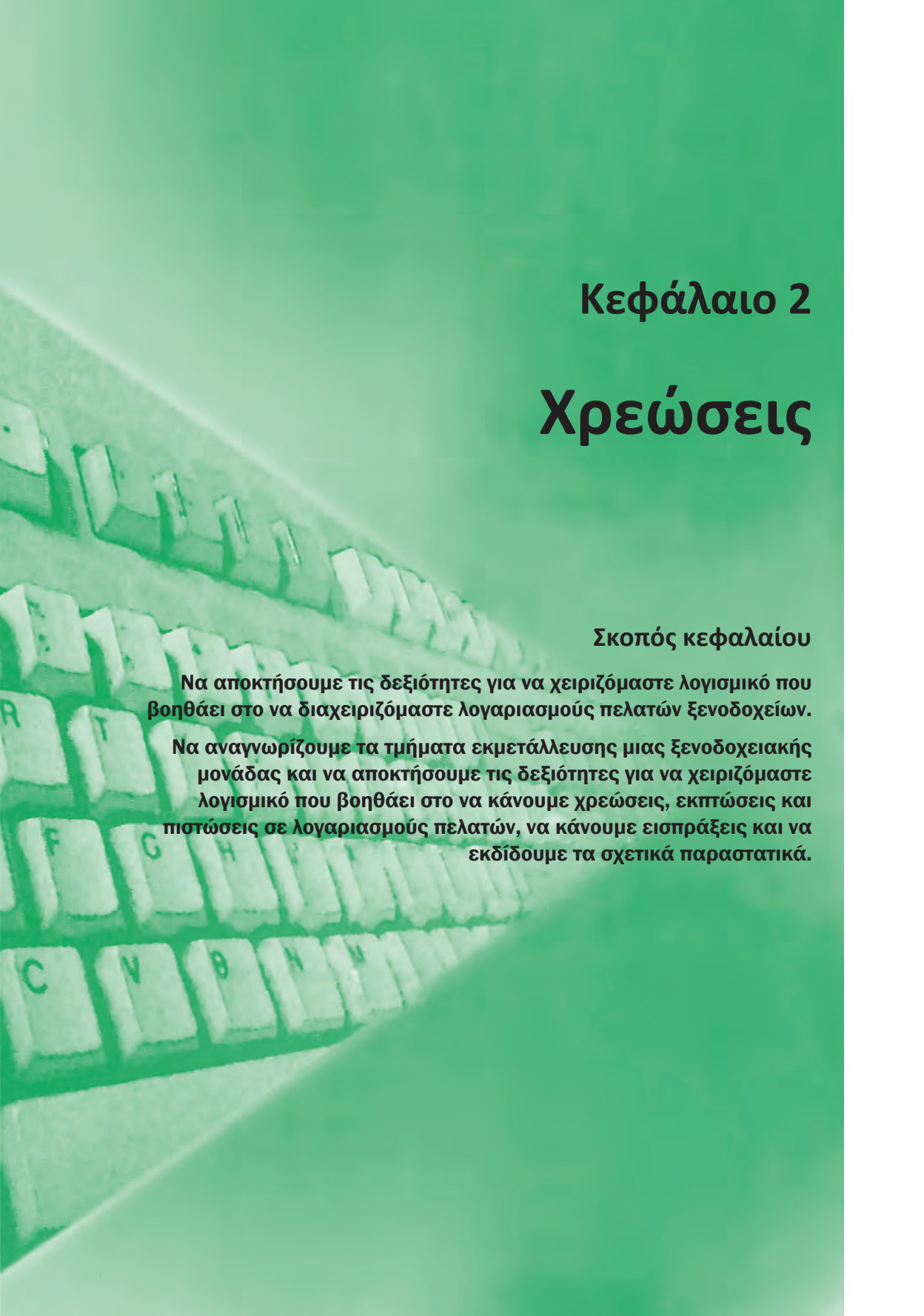
1. Οι μαθητές να χωριστούν σε ομάδες και η κάθε ομάδα να πάρει μια συνέντευξη από υπευθύνους ξενοδοχειακών μονάδων της περιοχής τους, κάνοντας ερωτήσεις που αφορούν τις συνιστώσες ενός Πληροφοριακού Συστήματος. Στη συνέχεια, η κάθε ομάδα να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της έρευνάς της (π.χ., παρουσίαση συνιστωσών Πληροφοριακού Συστήματος του ξενοδοχείου, θέματα για προβληματισμό κ.λπ.).
2. Να ψάξει ο μαθητής στο Διαδίκτυο μέσω μιας μηχανής αναζήτησης πληροφοριών για Πληροφορικά Συστήματα στο χώρο του Τουρισμού. Στη συνέχεια να εντοπίσετε τις συνιστώσες τους.
3. Να ψάξει ο μαθητής στο Διαδίκτυο μέσω μιας μηχανής αναζήτησης πληροφοριών για τις έννοιες ERP και CRM.
4. Οι μαθητές να χωριστούν σε ομάδες και η κάθε ομάδα να πάρει μια συνέντευξη από υπευθύνους Πληροφορικής ξενοδοχειακής μονάδας της περιοχής τους, κάνοντας ερωτήσεις που αφορούν τις φάσεις ανάπτυξης του Πληροφοριακού Συστήματός του. Στη συνέχεια, η κάθε ομάδα να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της έρευνάς της (π.χ., παρουσίαση των φάσεων ανάπτυξης του Πληροφοριακού Συστήματος του ξενοδοχείου, θέματα για προβληματισμό κ.λπ.).

Ανάλυση Απαιτήσεων, Αναλυτής Συστημάτων, Αναφορά, Άνθρωποι, Απόσυρση, Δεδομένα, Διαδικασίες, Διαδίκτυο, Διαχείριση Επιχειρηματικών Πόρων, Διοίκηση με βάση τη σχέση με τον πελάτη, Δοκιμή Συστήματος, Εγκατάσταση, Έλεγχος Συστήματος, Ηλεκτρονικό Μήνυμα, Ηλεκτρονικός Κατάλογος, Κεντρικός Υπολογιστής, Λειτουργία, Λογισμικό, Λογισμικό Εφαρμογών, Λογισμικό Συστήματος, Μελέτη Σκοπιμότητας, Ορισμός Προβλήματος, Πληροφοριακό Σύστημα, Πληροφορίες, Προγραμματισμός Συστήματος, Προγραμματιστής, Συντήρηση, Σχεδιασμός Συστήματος, Υλικό.



Μέρος 2

**ΤΗΡΗΣΗ
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ -
ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΡΕΩΣΤΕΣ**



Κεφάλαιο 2

Χρεώσεις

Σκοπός κεφαλαίου

Να αποκτήσουμε τις δεξιότητες για να χειριζόμαστε λογισμικό που βοηθάει στο να διαχειριζόμαστε λογαριασμούς πελατών ξενοδοχείων.

Να αναγνωρίζουμε τα τμήματα εκμετάλλευσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας και να αποκτήσουμε τις δεξιότητες για να χειριζόμαστε λογισμικό που βοηθάει στο να κάνουμε χρεώσεις, εκπτώσεις και πιστώσεις σε λογαριασμούς πελατών, να κάνουμε εισπράξεις και να εκδίδουμε τα σχετικά παραστατικά.



Ειδικοί στόχοι του κεφαλαίου

- ✓ Να μπορούμε να καταχωρούμε χρεώσεις και εκπώσεις σε λογαριασμούς πελατών.
- ✓ Να μπορούμε να καταχωρούμε εγγραφές σε καρτέλες χρεωστών.
- ✓ Να μπορούμε να καταχωρούμε εισπράξεις με μετρητά ή με πιστωτικές κάρτες.
- ✓ Να μπορούμε να εκδίδουμε Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών, Πιστωτικά Τιμολόγια και
- ✓ Ειδικά Ακυρωτικά Σημειώματα.
- ✓ Να μπορούμε να εκτυπώνουμε και να αναλύουμε το Ισοζύγιο.
- ✓ Να μπορούμε να ορίσουμε τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου.
- ✓ Να κατανοήσουμε πώς γίνονται οι διαδικασίες της διαχείρισης των λογαριασμών των πελατών.



Προ-ερωτήσεις

- ✓ Το εστιατόριο ανήκει στα τμήματα εκμετάλλευσης κάποιας ξενοδοχειακής μονάδας;
- ✓ Ποια είναι η έννοια της χονδρικής πώλησης;
- ✓ Τι φορολογικό παραστατικό θα εκδοθεί για τη διαμονή ενός πελάτη στο ξενοδοχείο, την οποία καλύπτει μία Ελληνική Εταιρία;
- ✓ Ποιος θεωρείται πελάτης χρεώστης;

► 2.1 Δημιουργία Τμημάτων Εκμετάλλευσης

►► 2.1.1 Τι είναι τα Τμήματα Εκμετάλλευσης;

Τα Τμήματα Εκμετάλλευσης ενός ξενοδοχείου είναι οι λειτουργικές μονάδες του ξενοδοχείου που παρέχουν υπηρεσίες ή πωλούν προϊόντα στους πελάτες. Στα τμήματα αυτά οι πελάτες λαμβάνουν τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα που προσφέρει το ξενοδοχείο και χρεώνονται για αυτές. Δηλαδή, είναι οι εκμεταλλεύσεις που δημιουργούν έσοδα στην επιχείρηση.

Τα πιο συνηθισμένα Τμήματα Εκμετάλλευσης είναι:

1. Ενοίκιο Δωματίων
2. Κατανάλωση Ψυγείου Δωματίων (Mini Bar)
3. Πρωινό
4. Εστιατόριο (γεύματα)
5. Μπαρ (ποτά, αναψυκτικά κ.λπ.)
6. Τηλέφωνα
7. Καταστήματα (δώρων, ρούχων κ.λπ.)
8. Διάφορα Σπορ (τένις, ιππασία κ.λπ.)

Κάθε τμήμα παρέχει τις υπηρεσίες του στον πελάτη και μετά ο πελάτης συνήθως έχει τη δυνατότητα ή να εξοφλήσει αμέσως ή να ζητήσει η υπηρεσία που πήρε να χρεωθεί στο λογαριασμό του και να εξοφληθεί κατά την αναχώρησή του.

►► 2.1.2 Η διαδικασία των χρεώσεων από τα Τμήματα

Όπως έχει προαναφερθεί, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα της άμεσης εξόφλησης ή την εξόφληση σε μεταγενέστερο χρόνο. Σε κάθε περίπτωση από το τμήμα, που ο πελάτης κάνει την κατανάλωση, εκδίδεται κάποιο παραστατικό. Το είδος του παραστατικού καθορίζεται από τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (ΚΒΣ) με βάση καταρχάς εάν η πώληση είναι χονδρική ή λιανική και αφετέρου εάν αφορά σε παροχή υπηρεσίας ή πώληση αγαθών.

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ: «**Χονδρική πώληση** θεωρείται η πώληση αγαθών και η παροχή υπηρεσιών από επιτηδευματία σε:

- (α) άλλον επιτηδευματία για την άσκηση του επαγγέλματός του,
- (β) προς το Δημόσιο ή τα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα πρόσωπα και τους αγρότες για την εκτέλεση του σκοπού τους ή την άσκηση του επαγγέλματός των αντίστοιχα,
- (γ) πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών εκτός της χώρας.

Λιανική πώληση θεωρείται η πώληση αγαθών ή η παροχή υπηρεσιών σε φυσικό πρόσωπο για την ικανοποίηση των ατομικών ή των οικογενειακών αναγκών».

Το ύψος της αξίας συναλλαγής δεν παίζει κανένα ρόλο στο χαρακτηρισμό μιας πώλησης ως χονδρικής ή λιανικής. Το συστατικό στοιχείο, όπως προαναφέραμε, που καθορίζει τον χαρακτηρισμό της πώλησης ως χονδρικής ή λιανικής, είναι εάν ο αγοραστής ή ο δεχόμενος την υπηρεσία αποβλέπει στην επαγγελματική του εξυπηρέτηση, για φυσικά πρόσωπα ή στην εκπλήρωση του σκοπού του, για νομικά πρόσωπα.

Παράδειγμα

Εκμεταλλευτής ξενοδοχείου αγοράζει 5 καρέκλες για τις ανάγκες του ξενοδοχείου. Η συναλλαγή αυτή είναι χονδρική πώληση. Το ίδιο άτομο αγοράζει πέντε (5) καρέκλες για τις ανάγκες του σπιτιού του. Η πράξη αυτή αποτελεί λιανική πώληση.

Ο χαρακτηρισμός μιας συναλλαγής ως χονδρικής ή λιανικής έχει μεγάλη σημασία τόσο για την εφαρμογή των διατάξεων του ΚΒΣ (είδος στοιχείου που θα εκδοθεί κ.λπ.) όσο και για τον προσδιορισμό καθαρών κερδών, καθορισμό επισφαλών απαιτήσεων κ.λπ. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται το στοιχείο που θα εκδοθεί ανάλογα με το είδος της πώλησης.

A/A	Είδος Πώλησης	Στοιχείο που θα εκδοθεί	Στοιχείο που θα εκδοθεί
		Λιανική	Χονδρική
1	Παροχή Υπηρεσίας	Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών	Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών
2	Πώληση αγαθών	Απόδειξη Λιανικής Πώλησης	Τιμολόγιο Πώλησης

Αν ο πελάτης εξοφλήσει, τότε παίρνει την αντίστοιχη απόδειξη (Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών, Απόδειξη Λιανικής Πώλησης κ.λπ.), για την υπηρεσία ή

το προϊόν που αγόρασε. Αν ο πελάτης ζήτησε η υπηρεσία να χρεωθεί στο λογαριασμό του, τότε το Τμήμα καταχωρίζει απευθείας τη χρέωση στο λογαριασμό του, εφόσον το Πληροφοριακό Σύστημα έχει αυτή τη δυνατότητα ή αποστέλλει το παραστατικό (Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών, Απόδειξη Λιανικής Πώλησης κ.λπ.) στην Υποδοχή για να καταχωρισθεί η χρέωση.

►► 2.1.3 Συγκεντρωτική τιμολογίων

Η σημασία της διάκρισης μιας πώλησης σε χονδρική ή λιανική παρουσιάζεται και στη Συγκεντρωτική Κατάσταση τιμολογίων αγορών και πωλήσεων. Σύμφωνα με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, κάθε εταιρία στην Ελλάδα πρέπει να παραδίδει στο ΚΕ.Π.Υ.Ο. (Κέντρο Πληροφορικής Υπουργείου Οικονομικών), μέχρι τις 30/9 κάθε έτους, συγκεντρωτική κατάσταση που περιλαμβάνει αριθμό τιμολογίων και συνολική καθαρή αξία ανά προμηθευτή ή πελάτη της εταιρίας, για το προηγούμενο ημερολογιακό έτος.

Για την κατάσταση αυτή σύμφωνα με τον ΚΒΣ ισχύουν τα εξής:

- Αναγράφεται η αξία του εσόδου ή της δαπάνης χωρίς τον Φ.Π.Α., δηλαδή η καθαρή αξία του τιμολογίου.
- Στην κατάσταση δεν συμπεριλαμβάνονται τιμολόγια καθαρής αξίας κάτω των 300,00 €.
- Αν υπάρχουν πιστωτικά τιμολόγια πελατών (επιστροφές κ.λπ.) ή χρεωστικά προμηθευτών, αναγράφεται η καθαρή τελική αξία μεταξύ χρεωστικών - πιστωτικών στοιχείων και ως αριθμός τιμολογίων ο συνολικός αριθμός των στοιχείων.
- Δε συμπεριλαμβάνονται αγορές ή πωλήσεις αγαθών από ιδιώτες.
- Δε συμπεριλαμβάνονται τιμολόγια αγοράς από το εξωτερικό (εισαγωγές), ούτε τιμολόγια πώλησης προς το εξωτερικό (εξαγωγές).
- Δε συμπεριλαμβάνονται οι φορτωτικές.

Αρνητικά υπόλοιπα: Αν για κάποιους πελάτες προκύψει συνολικό υπόλοιπο πιστωτικό ή για κάποιους προμηθευτές προκύψει συνολικό υπόλοιπο χρεωστικό, η συγκεντρωτική κατάσταση γι' αυτούς υποβάλλεται σε ξεχωριστό αρχείο με επωνυμία IL01.PIS.

Η κατάσταση παραδίδεται ως αρχείο κειμένου, αποθηκευμένο σε ηλεκτρομαγνητικό μέσο (δισκέτα ή ταινία) με επωνυμία IL01. Το αρχείο πρέπει να είναι κωδικοποίησης ASCII (character set ΕΛΟΤ 928 - μόνο κεφαλαία ελληνικά και λατινικά) με προκαθορισμένη δομή (format) που περιλαμβάνει 6 τύπους εγγραφών (records). Η υποβολή των ηλεκτρομαγνητικών μέσων συνοδεύεται από τυπωμένο αντίτυπο των συγκεντρωτικών καταστάσεων εις τριπλούν.

Στην τυπωμένη κατάσταση, οι πελάτες και οι προμηθευτές πρέπει να είναι ταξινομημένοι κατά αλφαβητική σειρά της επωνυμίας τους, με τις ξενόγλωσσες επωνυμίες στο τέλος.

2.1.4 Πώς δημιουργούνται τα Τμήματα;

Για να λειτουργήσει σωστά το λογισμικό διαχείρισης λογαριασμών, πρέπει πρώτα να γίνει η δημιουργία των Τμημάτων Εκμετάλλευσης που διαθέτει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο, δηλαδή να δημιουργηθούν λογαριασμοί για κάθε τμήμα. Τα τμήματα συνήθως καταχωρούνται με βάση τον συντελεστή ΦΠΑ. Ενδεχομένως σε ένα τμήμα μπορεί να προσφέρονται προϊόντα που υπόκεινται σε διαφορετικό συντελεστή ΦΠΑ. Τότε θα δημιουργήσουμε δύο εγγραφές για το συγκεκριμένο τμήμα.

Για παράδειγμα:

Το εστιατόριο προσφέρει είδη που υπόκεινται σε ΦΠΑ 8%¹ όπως όλες οι παρασκευές τροφίμων ή ποτά μη αλκοολούχα και είδη που υπόκεινται σε ΦΠΑ 18% όπως αλκοολούχα ποτά. Σε αυτή την περίπτωση θα δημιουργήσουμε δύο καταχωρίσεις:

1. Εστιατόριο 8% και
2. Εστιατόριο 18%

Παρατήρηση

Η παροχή υπηρεσίας υπόκειται σε ΦΠΑ 18% εκτός της ενοικίασης δωματίου που υπόκειται σε ΦΠΑ 8%.

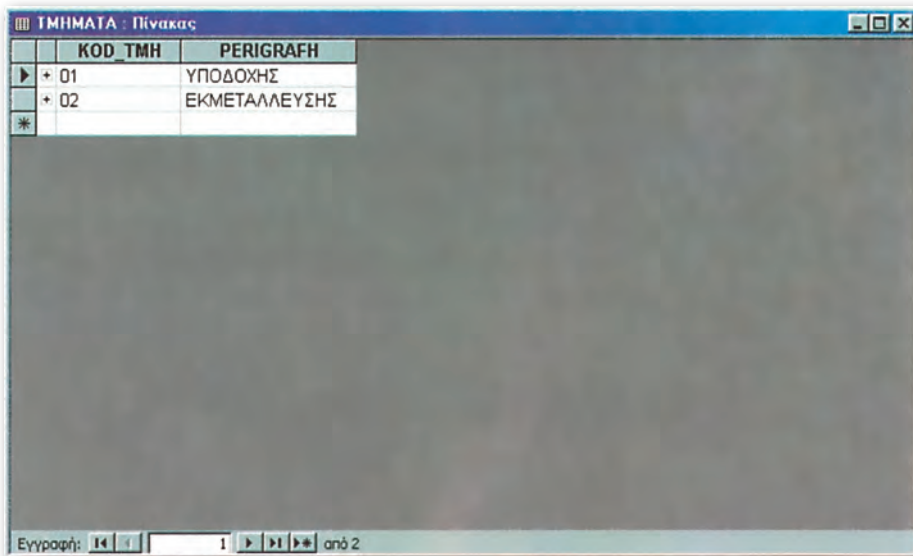
Τα τρόφιμα και τα μη αλκοολούχα ποτά υπόκεινται σε ΦΠΑ 8%. Όλα τα αλκοολούχα ποτά υπόκεινται σε ΦΠΑ 18%.

Ό,τι διατίθεται από το μπαρ υπόκειται σε 18% ΦΠΑ.

Σε Δημοτικό φόρο 2% υπόκειται η ενοικίαση δωματίου και όλα τα επισιτισικά τμήματα.

Η δημιουργία των τμημάτων στο λογισμικό γίνεται στην Οθόνη (Φόρμα) Τμημάτων. Στην ίδια οθόνη καταχωρίζονται και οι κωδικοί των πιστώσεων όπως Μετρητά, πιστωτικές κάρτες, εκπτώσεις κ.λπ.

¹ Σε ορισμένες περιοχές ισχύουν μειωμένοι συντελεστές ΦΠΑ.



	ΚΟΔ_ΤΜΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
▶ +	01	ΥΠΟΔΟΧΗΣ
▶ +	02	ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ
*		

Εγγραφή: 1 από 2

Εικόνα 2.1: Οθόνη τμημάτων από την εφαρμογή.

Στην οθόνη αυτή, συμπληρώνουμε όλα τα πεδία και καταχωρούμε την εγγραφή.

▶ 2.2 Χρεώσεις και Εκπτώσεις

▶▶ 2.2.1 Πώς γίνονται οι χρεώσεις;

Από τη στιγμή που έχουμε δημιουργήσει τα Τμήματα και τους Λογαριασμούς των Πελατών, μπορούμε να αρχίσουμε να χρεώνουμε υπηρεσίες στους Λογαριασμούς των πελατών. Η χρέωση υπηρεσιών γίνεται μέσα από την Οθόνη (Φόρμα) ΧΡΕΩΣΕΙΣ του λογισμικού.

The screenshot shows a software window titled 'ΧΡΕΩΣΕΙΣ'. Inside, there's a form with the following fields and buttons:

- ΑΡ.ΧΡΕΩΣΗΣ**: 1
- ΑΡ.ΛΟΓ.**: 100
- ΑΡ.ΔΩΜ.**: 100
- ΗΜΕΡ.ΧΡΕΩΣΗΣ**: 19/6/2002
- ΚΩΔ.ΤΜΗΜ.**: 01
- ΕΚΠΤΩΣΗ**: 80
- ΠΟΣ.Ο.ΧΡΕΩΣΗΣ**: 1000
- ΚΩΔ.ΧΡΗΣΤΗ**: 011
- ΣΧΟΛΙΟ**: (empty)
- ΜΕΤΡΗΤΑ(ΕΥΡΩ)**: (empty)
- ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ**: (empty)
- ΠΕΡΙΓΡ.ΠΙΣΤΩΤ.**: 1
- ΧΡΕΩΣΤΗΣ**: ☒

Buttons on the right: ΠΕΛΑΤΕΣ, ΔΩΜΑΤΙΑ, ΤΜΗΜΑΤΑ, ΧΡΗΣΤΕΣ.

Bottom navigation: Buttons for back, forward, search, and a 'STOP' button. A status bar at the bottom says 'Εγγραφή: 1 από 3'.

Εικόνα 2.2: Οθόνη από φόρμα χρεώσεων.

Για κάθε χρέωση πρέπει να δώσουμε τον Αριθμό Λογαριασμού του Πελάτη στον οποίο χρεώνεται, τον αριθμό δωματίου, την ημερομηνία και τον κωδικό τμήματος. Επιπλέον στις περισσότερες ξενοδοχειακές εφαρμογές συμπληρώνουμε το είδος του παραστατικού και τον αύξοντα αριθμό του. Στο πεδίο Κωδικός Χρήστη δίδουμε τον κωδικό του χρήστη ώστε να γνωρίζουμε ποιος έκανε τη συγκεκριμένη κίνηση. Συνήθως το πεδίο αυτό συμπληρώνεται αυτόματα από την εφαρμογή και ο χρήστης δεν έχει τη δυνατότητα να το αλλάξει.

Για τους πελάτες που δεν έχουν δωμάτιο (για παράδειγμα γάμοι, βαπτίσεις, δεξιώσεις, συνέδρια) η χρέωση γίνεται στον λογαριασμό του πελάτη και το πεδίο του δωματίου μένει κενό.

►► 2.2.2 Τι είναι και πώς γίνονται οι εκπτώσεις;

Αν υπάρχει έκπτωση, τότε βρίσκουμε ή υπολογίζουμε το ποσό της έκπτωσης και το καταχωρούμε στο αντίστοιχο πεδίο. Οι εκπτώσεις μπορεί να είναι σε ποσοστό (για παράδειγμα 10%) ή σε ποσό (για παράδειγμα 50,00 Ευρώ).

Αν η έκπτωση είναι σε ποσοστό, τότε $\text{Ποσό Έκπτωσης} = \text{Αρχική Χρέωση} * \frac{\text{Ποσοστό}}{100}$

Τελικά καταχωρούμε ή υπολογίζεται από το λογισμικό το ποσό της χρέωσης. Η καταχώρηση πρέπει να γίνει ανά συντελεστή ΦΠΑ. Για να είναι δυνατή η καταχώρηση της έκπτωσης, στο συγκεκριμένο λογισμικό, πρέπει να έχουν δημιουργηθεί τμήματα εκμετάλλευσης που αφορούν σε εκπτώσεις. Δηλαδή θα δημιουργήσουμε τους παρακάτω κωδικούς:

3. Έκπτωση μη υποκείμενη σε ΦΠΑ

4. Έκπτωση 18%

5. Έκπτωση 8%

Για μεγαλύτερη πληροφόρηση θα μπορούσαμε να δημιουργήσουμε κωδικούς εκπτώσεων για κάθε κωδικό τμήματος εκμετάλλευσης που έχουμε δημιουργήσει, δηλαδή:

Υπάρχει ο κωδικός:

Εστιατόριο 8%

θα δημιουργήσουμε τον κωδικό:

Έκπτωση Εστιατορίου 8%.

Εάν η έκπτωση είναι ενσωματωμένη στην αρχική απόδειξη τότε:

Ποσό Χρέωσης = Αρχική Χρέωση – Ποσό Έκπτωσης

►► 2.2.3 Καταχωρήσεις των Passants

Στα τμήματα εκμετάλλευσης ενός ξενοδοχείου εκτός των πελατών που διαμένουν σε αυτό μπορούν να έρθουν και εξωτερικοί πελάτες (passants) οι οποίοι να κάνουν διάφορες καταναλώσεις και να εξοφλήσουν με μετρητά ή με πιστωτική κάρτα. Το ίδιο βέβαια ισχύει και για τους πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο αλλά συνήθως αυτοί υπογράφουν την απόδειξη και αυτή καταχωρίζεται στο λογαριασμό τους.

Οι εισπράξεις αυτές συνήθως συγκεντρώνονται ανά βάρδια ή από ολόκληρη την ημέρα και παραδίδονται στην υποδοχή όπου καταχωρούνται συγκεντρωτικά.

Π.χ., το Μπαρ ολόκληρη την ημέρα συγκέντρωσε 250,00 € σε μετρητά από περαστικούς πελάτες. Ο υπάλληλος του μπαρ τα παραδίδει στην υποδοχή που στη συνέχεια τα καταχωρίζει συγκεντρωτικά.

Μπαρ	250,00
------	--------

Εισπράξεις	250,00
------------	--------

► 2.3 Αναχώρηση πελάτη και έκδοση παραστατικών

►► 2.3.1 Αναχώρηση

Η τελευταία φάση της εξυπηρέτησης του πελάτη μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι η αναχώρηση. Κατά την αναχώρηση πρέπει να γίνουν ορισμένες ενέργειες γρήγορα και αποτελεσματικά, ώστε και ο πελάτης να μην αναγκαστεί να περιμένει και το ξενοδοχείο να εισπράξει το υπόλοιπο του λογαριασμού. Ας σημειωθεί ότι οι ενέργειες αυτές πρέπει να γίνουν την τελευταία στιγμή της αναχώρησης επειδή ο πελάτης μπορεί να παίρνει υπηρεσίες από την ξενοδοχειακή μονάδα μέχρι και την τελευταία στιγμή.

Οι ενέργειες αυτές είναι:

1. Καταχώρηση όλων των χρεώσεων που μπορεί να υπάρχουν για τον πελάτη που αναχωρεί, ακόμη και αυτών της ίδιας ημέρας.
2. Είσπραξη της οφειλής του πελάτη προς το ξενοδοχείο. Η είσπραξη αυτή μπορεί να είναι με μετρητά ή με κάποια πιστωτική κάρτα, με την οποία συνεργάζεται η επιχείρηση ή, εάν υπάρχει κάποια συμφωνία, ο πελάτης να μην εξοφλήσει αλλά να μεταφερθεί το υπόλοιπο στους χρεώστες και να τακτοποιηθεί στο μέλλον. Η τελευταία περίπτωση είναι συνηθισμένη για περιπτώσεις λογαριασμών που εξοφλούνται από πρακτορεία.
3. Έκδοση της Απόδειξης Παροχής Υπηρεσιών.
4. Ελευθέρωση του δωματίου.

2.3.1.1 Μερική Αναχώρηση

Μερική Αναχώρηση έχουμε όταν σε κάποιο δωμάτιο έμεναν δύο οι περισσότεροι πελάτες και αναχωρεί μόνον ο ένας. Στις περιπτώσεις αυτές, μερικές από τις μεταβολές που μπορεί να συμβούν είναι:

1. Αν το δωμάτιο χρεωνόταν ως δίκλινο, τώρα ίσως πρέπει να χρεώνεται ως μονόκλινο.
2. Αν οι πελάτες του δωματίου έπαιρναν κάποια γεύματα ως μέρος της συμφωνίας τους, τώρα τα γεύματα αυτά πρέπει να είναι λιγότερα.
3. Αν οι χρεώσεις του δωματίου γίνονταν στο όνομα του πελάτη που αναχωρεί, τότε θα πρέπει να ανοίξει λογαριασμός για κάποιον από αυτούς που παραμένουν.

2.3.1.2 Αναχώρηση Γκρουπ

Σε πολλές περιπτώσεις, όπως στην περίπτωση των γκρουπ, ο κάθε πελάτης- μέλος του γκρουπ χρεώνεται για τις υπηρεσίες που πήρε σαν άτομο, πέρα από τις βασικές υπηρεσίες που πήρε με βάση τη συμφωνία του γκρουπ. Έτσι κατά την αναχώρηση του γκρουπ, γίνονται οι διαδικασίες αναχώρησης και έκδοσης παραστατικών και για το γκρουπ σαν σύνολο και για κάθε μέλος του γκρουπ ξεχωριστά.

2.3.2 Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών

Με την Αναχώρηση του πελάτη εκδίδεται από την ξενοδοχειακή μονάδα η Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών (ΑΠΥ) που εμφανίζει το σύνολο των χρεώσεων του πελάτη. Οι ΑΠΥ είναι σε όλες τις περιπτώσεις θεωρημένες εκτός αν εκδίδονται με τη χρήση φορολογικής ταμειακής μηχανής. Σύμφωνα με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων οι ΑΠΥ εκδίδονται κατά τον χρόνο που ολοκληρώνεται η παροχή. Όταν η παροχή παρέχεται συνεχώς και διαρκεί, τότε εκδίδεται ΑΠΥ κατά τον χρόνο που καθίσταται απαιτητό μέρος της αμοιβής, για το μέρος αυτό και την υπηρεσία που παρασχέθηκε. Όταν η παροχή υπηρεσιών εκτείνεται και πέραν της διαχειριστικής περιόδου, εκδίδεται ΑΠΥ για το τμήμα των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν στη χρήση.

2.3.2.1 Περιεχόμενο Αποδείξεων Παροχής Υπηρεσιών

Στις ΑΠΥ, εκτός από τα πλήρη στοιχεία του εκδότη καθώς και την ημερομηνία έκδοσης, αναγράφονται οι αξίες ανά συντελεστή ΦΠΑ καθώς επίσης (καθότι τα ξενοδοχεία ανήκουν στις επιχειρήσεις που τηρούν πρόσθετα βιβλία) αναγράφεται το ονοματεπώνυμο και η διεύθυνση του πελάτη.

Τα ξενοδοχεία ανήκουν στις επιχειρήσεις οι οποίες δεν εκδίδουν Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών αλλά η ΑΠΥ επέχει θέση τιμολογίου. Γι' αυτό το λόγο σε περίπτωση χονδρικής πώλησης αναγράφονται και τα πλήρη στοιχεία του λήπτη της υπηρεσίας. Τα στοιχεία αυτά είναι:

1. Φορολογική επωνυμία
2. Διεύθυνση
3. Πόλη
4. Ταχυδρομικός κώδικας
5. Επάγγελμα
6. ΑΦΜ
7. ΔΟΥ

Η ΑΠΥ είναι νόμιμο παραστατικό θεωρημένο από την Εφορία και ενημερώνει τα Λογιστικά Βιβλία της Ξενοδοχειακής Επιχείρησής².



ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 104

ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ

ΣΕΛΙΔΑ 1 ΑΠΟ 1

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 13/06/2002

ΠΕΛΑΤΗΣ :

ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
Φιλική Εταιρεία 77 ΑΘΗΝΑ
Αρ. Ταυτ. Ν246153

ΑΦΙΞΗ	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ	ΔΩΜΑΤΙΟ	ΣΥΜΦΩΝΙΑ	ΑΤΟΜΑ			
12/06/2002 22:50	13/06/2002 10:45	202	HB	2			

ΔΩΜΑΤΙΟ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΧΡΕΩΣΗ / ΠΙΣΤΩΣΗ	ΤΜΗΜΑ		ΚΑΤ ΦΠΑ		
202	12/06/2002	X	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ	RESTAURANT	46,30	8	50,00
202	12/06/2002	X	SNACK BAR		5,56	8	6,00
202	12/06/2002	X	POOL BAR		8,47	18	10,00
202	12/06/2002	X	ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗ	ARRANGEMENT	231,48	8	250,00
202	13/06/2002	Π	ΜΕΤΡΗΤΑ		0		-316,00

ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΣΕ Φ.Π.Α.	BEFORE V.A.T.	8%	18%	0%
Φ.Π.Α.	V.A.T.	283,34	8,47	0,00
		22,67	1,52	0,00

	Φ.Π.Α.	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΑΗΡ.	ΥΠΟΛΟΙΠΟ
ΣΥΝΟΛΟ :	291,81	24,19	316,00	316,00
				0,00

ΤΡΙΑΚΟΣΙΑ ΔΕΚΑ ΕΞΙ ΕΥΡΩ ΚΑΙ ΜΗΙΑΝ ΛΕΠΤΑ

Εικόνα 2.3: Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών.

Η ΑΠΥ εκδίδεται με τα στοιχεία του ατόμου/εταιρίας που καλύπτει τον λογαριασμό, δηλαδή, εάν πρόκειται για πρακτορείο με τα στοιχεία του πρακτορείου, εάν πρόκειται για ιδιώτη με τα στοιχεία αυτού. Σε περιπτώσεις πρακτορειακών πελατών όταν, δηλαδή, το πρακτορείο καλύπτει π.χ. το Ενοίκιο και το πρωινό του πελάτη, τότε εκδίδονται δύο Απόδειξεις Παροχής Υπηρεσιών. Η πρώτη αφορά στα συμφωνηθέντα (Arrangement) και εκδίδεται με τα στοιχεία του πρακτορείου, η δε δεύτερη στις υπόλοιπες χρεώσεις (EXTRAS) εκδίδεται με τα στοιχεία του πελάτη.

² Σύμφωνα με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων τα ξενοδοχεία μπορούν να επιλέξουν για την ενημέρωση των λογιστικών των Βιβλίων, τις Απόδειξεις Παροχής Υπηρεσιών ή το ισοζύγιο της Main Courante.

▶▶ 2.3.3 Είσπραξη της οφειλής του πελάτη

Εάν ο πελάτης πληρώνει ο ίδιος, πρέπει να εξοφλήσει το λογαριασμό του είτε καταβάλλοντας το υπόλοιπο ποσό σε μετρητά ή με χρέωση της πιστωτικής του κάρτας. Στην εφαρμογή, η οποία συνοδεύει το εκπαιδευτικό αυτό βοήθημα, για να είναι δυνατή η καταχώρηση αυτών των πιστώσεων θα πρέπει να έχουν δημιουργηθεί στη φόρμα τμήματα εκμετάλλευσης οι κωδικοί των πιστώσεων.

Παράδειγμα:

XX	Μετρητά πελατών
XX1	Μετρητά τμημάτων
XX2	Πιστωτική κάρτα Visa κ.λπ.

Οι πιστώσεις καταχωρούνται από τη φόρμα των πιστώσεων. Ακολουθείται η ίδια λογική με τις χρεώσεις με τη διαφορά ότι τα ποσά που καταχωρούνται έχουν αρνητικό πρόσημο.

▶▶ 2.3.4 Ειδικό Ακυρωτικό Σημείωμα

Σύμφωνα με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων «Όταν ο επιτηδευματίας χρησιμοποιεί μηχανογραφικό σύστημα για την τήρηση των βιβλίων του και από το ίδιο σύστημα εκδίδονται και τα φορολογικά στοιχεία, με ταυτόχρονη ενημέρωση των βιβλίων του (ON LINE) και συμβεί κατά τη διενέργεια μιας συναλλαγής να δοθούν λανθασμένες εντολές στον Η/Υ με αποτέλεσμα να εκδοθεί λάθος φορολογικό στοιχείο ή το σωστό φορολογικό στοιχείο να εκδοθεί με λανθασμένο περιεχόμενο, πρέπει εφόσον το λάθος διαπιστώνεται πριν από τη χρήση του στοιχείου να εκδοθεί το ειδικό ακυρωτικό σημείωμα. Το σημείωμα αυτό είναι αθεώρητο και μπορεί να εκδίδεται από το ίδιο πακέτο μηχανογραφικών εφαρμογών που εκδίδονται και τα άλλα φορολογικά στοιχεία.

Διευκρινίζεται ότι, εάν η λανθασμένη έκδοση στοιχείου διαπιστωθεί μετά τη χρησιμοποίησή του, η διόρθωση των λανθασμένων εγγραφών γίνεται με την έκδοση πιστωτικού τιμολογίου.

Δεν εκδίδεται ακυρωτικό σημείωμα, όταν δεν έχει ενημερωθεί το αρχείο του Η/Υ με τις λανθασμένες εγγραφές είτε επειδή δεν υπάρχει σύστημα ταυτόχρονης ενημέρωσης είτε για άλλο λόγο. Σε αυτή την περίπτωση το λανθασμένο στοιχείο (π.χ. ΑΠΥ) ακυρώνεται με την αναγραφή της λέξης ΑΚΥΡΟ σε όλα τα αντίτυπα και διαφυλάσσεται όπως όλα τα φορολογικά στοιχεία».



ΑΚΥΡΩΤΙΚΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ Α.Π.Υ. 56

ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ

ΣΕΛΙΔΑ 1 ΑΠΟ 1

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 13/06/2002

ΠΕΛΑΤΗΣ :

ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
ΦΙΛΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ 77 ΑΘΗΝΑ
Αρ.τα τ Ν246153

ΑΦΙΞΗ	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ	ΔΩΜΑΤΙΟ	ΣΥΜΦΩΝΙΑ	ΑΤΟΜΑ
12/06/2002 22:50	13/06/2002 10:45	202	HB	2

ΔΩΜΑΤΙΟ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΧΡΕΩΣΗ / ΠΙΣΤΩΣΗ	ΤΜΗΜΑ	ΚΑΤ. ΦΠΑ	
202	12/06/2002	X	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ	RESTAURANT	-46,30 8 -50,00
202	12/06/2002	X	SNACK BAR		-5,56 8 -6,00
202	12/06/2002	X	ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΣ	POOL BAR	-8,47 18 -10,00
202	12/06/2002	X	ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗ	ARRANGEMENT	-231,48 8 -250,00
202	13/06/2002	Π	ΜΕΤΡΗΤΑ	CASH	0 316,00

ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΣΕ Φ.Π.Α.	BEFORE V.A.T.	8%	18%	0%
Φ.Π.Α.	V.A.T.	-283,34	-8,47	0,00
		-22,67	-1,52	0,00

	Φ.Π.Α.	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΑΗΡ.	ΥΠΟΛΟΙΠΟ
ΣΥΝΟΛΟ :	-291,81	-24,19	-316,00	316,00
				0,00

ΤΡΙΑΚΟΣΙΑ ΔΕΚΑ ΕΞΙ ΕΥΡΩ ΚΑΙ ΜΗΔΕΝ ΛΕΠΤΑ

Εικόνα 2.4: Ειδικό Ακυρωτικό.

2.3.4.1 Πιστωτικό Τιμολόγιο

Το Πιστωτικό Τιμολόγιο εκδίδεται όταν κάνουμε έκπτωση σε κάποιον πελάτη ή διόρθωση για κάποιο λάθος που έχει γίνει. Συγκεκριμένα από τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων προβλέπεται ότι το πιστωτικό τιμολόγιο είναι αθεώρητο. Εκδίδεται από τον εκδότη του τιμολογίου ή άλλου στοιχείου που επέχει θέση τιμολογίου. Το πιστωτικό τιμολόγιο εκδίδεται στις εξής περιπτώσεις:

- α) Για την παροχή έκπτωσης όταν αυτή δεν αναγράφεται στο αρχικό τιμολόγιο.
- β) Για διαφορές που επηρεάζουν την αρχική αξία του τιμολογίου.
- γ) Για τις επιστροφές πωληθέντων αγαθών.

Στο πιστωτικό τιμολόγιο εκτός των άλλων (βλέπε ΑΠΥ) απαιτείται και η αναγραφή των αριθμών των στοιχείων της συναλλαγής που αφορά η έκπτωση ή η επιστροφή. Αυτό δεν απαιτείται όταν δίδεται έκπτωση λόγω τζίρου.

▶▶ 2.3.5 Γενικά για τα στοιχεία

Τα στοιχεία εκδίδονται τουλάχιστον διπλότυπα με τη χρήση χημικού χαρτιού (καρμπόν) ή σε όσα αντίτυπα ορίζονται από τον ΚΒΣ. Το ένα αντίτυπο παραδίδεται ή αποστέλλεται σε εκείνον που αφορά, ο οποίος έχει υποχρέωση να το ζητά και να το λαμβάνει, το δε άλλο αντίτυπο παραμένει στο στέλεχος. Το ποιο αντίτυπο παραδίδεται στον πελάτη και το ποιο παραμένει στο στέλεχος δεν καθορίζεται, με εξαίρεση το δελτίο αποστολής που ορίζεται ότι το πρωτότυπο συνοδεύει τα αγαθά και τη φορτωτική που είναι τετραπλότυπη και καθορίζεται ο συγκεκριμένος προορισμός του κάθε αντιτύπου.

Ο επιτηδευματίας μπορεί να εκδώσει όλα τα φορολογικά στοιχεία σε αντίτυπα περισσότερα των προβλεπομένων. Στην περίπτωση αυτή κάθε επιπλέον αντίτυπο εντύπως ή με σφραγίδα πρέπει να αναγράφει τον προορισμό π.χ. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ, ΑΠΟΘΗΚΗ κ.λπ. Αν πρόκειται για Δελτίο Αποστολής, πρέπει να αναγράφει και την ένδειξη «δεν αποτελεί συνοδευτικό μεταφοράς».

Στο περιεχόμενο των στοιχείων μπορεί να προστεθεί οτιδήποτε κρίνεται αναγκαίο από τον εκδότη (π.χ. όροι σύμβασης). Το προαιρετικό περιεχόμενο των στοιχείων δεν είναι αναγκαίο να αποτυπώνεται σε όλα τα αντίτυπα. Με την απαραίτητη προϋπόθεση ότι τελικά όλα τα υποχρεωτικά στοιχεία θα περιλαμβάνονται τόσο στο πρωτότυπο όσο και στα αντίτυπα.

Όλα τα στοιχεία φέρουν εντύπως ή με σφραγίδα:

- (α) Τον τίτλο τους π.χ. Απόδειξη Λιανικής Πώλησης ή Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών κ.λπ.
- (β) Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του εκδότη. Εάν η επωνυμία της εταιρίας διατυπώνεται στο καταστατικό της με ξενόγλωσσους χαρακτήρες, με τον ίδιο τρόπο αποτυπώνεται στα στοιχεία.
- (γ) Το επάγγελμα.
- (δ) Την διεύθυνση του υπόχρεου σε έκδοση.
- (ε) Τον ΑΦΜ.
- (στ) Τη ΔΟΥ της έδρας.

Ο επιτηδευματίας έχει τη δυνατότητα να συγχωνεύει κάποιο στοιχείο με άλλα στοιχεία, ώστε με μια εγγραφή να επιτυγχάνεται η ταυτόχρονη τήρηση και έκδοση δύο ή περισσότερων στοιχείων. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη συνένωση ή συγχώνευση αυτή είναι το στοιχείο που θα προκύψει από την ενέργεια αυτή να περιέχει τα δεδομένα των συγχωνευμένων στοιχείων. Ενδεικτική περίπτωση συγχωνευμένων στοιχείων είναι το Δελτίο Αποστολής - Τιμολόγιο.

Οι εγγραφές στα στοιχεία γίνονται:

(α) χειρόγραφα με μελάνι ή με τη χρήση Η/Υ ή με άλλη μηχανή. Ως καταχώρηση ή εγγραφή νοείται η πρωτότυπη αποτύπωση μιας οικονομικής πράξης στα στοιχεία. Η αποτύπωση αυτή πρέπει να γίνεται με ανεξίτηλα μέσα έτσι ώστε κάθε προσπάθεια παραποίησης να γίνεται αντιληπτή.

(β) Χωρίς κενά διαστήματα.

Τα τηρούμενα από τους επιτηδευματίες Βιβλία και Στοιχεία χρησιμεύουν για τον φορολογικό έλεγχο των ιδίων καθώς και των συναλλασσομένων με αυτούς. Γι' αυτό το λόγο υπάρχει υποχρέωση να διαφυλάσσουν αυτά για έξι χρόνια από τη λήξη της διαχειριστικής περιόδου που αφορούν. Κατ' εξαίρεση τα βιβλία και στοιχεία διατηρούνται και πέραν των έξι ετών εφόσον εκκρεμεί υπόθεση ενώπιον των Διοικητικών (φορολογικών) δικαστηρίων και για όσο χρόνο εκκρεμεί αυτή.

▶ 2.4 Τήρηση καρτέλας Χρεωστών

▶▶ 2.4.1 Πελάτης χρεώστης

Ο λογαριασμός, αρκετές φορές, δεν εξοφλείται κατά την αναχώρηση του πελάτη, αλλά παραμένει ως οφειλή για να τακτοποιηθεί σε κάποια στιγμή στο μέλλον. Τέτοιες περιπτώσεις είναι συνήθως οι λογαριασμοί που θα εξοφληθούν από κάποιο πρακτορείο. Ο πελάτης, δηλαδή, αναχωρεί και εξοφλεί την δικιά του οφειλή (έκτακτα - extras) και το πρακτορείο θα εξοφλήσει σε χρόνο που έχει συμφωνηθεί τα συμφωνηθέντα (Arrangement). Οι λογαριασμοί που δεν εξοφλούνται κατά την αναχώρηση μεταφέρονται στους πελάτες χρεώστες. Χρεώστες, δηλαδή, είναι όσοι έχουν κάποια οφειλή προς την επιχείρησή μας.

Καταχωρήσεις σε πελάτες Χρεώστες

Οι δυνατές περιπτώσεις καταχώρησης σε καρτέλα χρεώστη πελάτη είναι:

(α) Χρέωση

(β) Προμήθεια

(γ) Έκπτωση ή διόρθωση

(δ) Είσπραξη

(α) Κατά την αναχώρηση του πελάτη και όταν αυτός αφήσει υπόλοιπο ή εξοφλήσει με κάποια πιστωτική κάρτα, το ποσό της οφειλής πρέπει να μεταφερθεί στους χρεώστες, ώστε να παρακολουθήσουμε την τακτοποίησή του. Η μεταφορά αυτή συνήθως στις περισσότερες ξενοδοχειακές εφαρμογές γίνεται αυτόματα ή με κάποια μικρή παρέμβαση του χρήστη. Στην εφαρμογή που συνοδεύει το βιβλίο η εγγραφή γίνεται από τον χρήστη.

Από το κεντρικό μενού επιλέγουμε «ΧΡΕΩΣΤΕΣ» στην οθόνη που παρουσιάζεται επιλέγουμε τον κωδικό του χρεώστη και στη συνέχεια την επωνυμία. Ακολουθώντας από το πεδίο ΕΙΔΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ επιλέγουμε ΧΡΕΩΣΗ, και πληκτρολογούμε το ποσό. Στο πεδίο ΣΧΟΛΙΑ μπορούμε να συμπληρώσουμε π.χ. το δωμάτιο του πελάτη ή κάποια άλλη πληροφορία που θεωρούμε σημαντική.

Εικόνα 2.5: Οθόνη από φόρμα χρεωστών.

(β) Τα πρακτορεία που μας στέλνουν μία κράτηση, συνήθως, λαμβάνουν από το ξενοδοχείο κάποια χρηματική ανταμοιβή (προμήθεια). Το ποσό αυτό συνήθως είναι κάποιο ποσοστό στην τιμή του δωματίου ή στην αξία της συμφωνίας. Για την είσπραξη αυτού του ποσού μας εκδίδουν Τιμολόγιο. Η πράξη αυτή εφόσον ο πελάτης είναι χρεώστης γίνεται συμψηφιστικά. Δηλαδή καταχωρίζεται το ποσό στην καρτέλα του χρεώστη ώστε να μειωθεί το ποσό της οφειλής που αργότερα θα εξοφληθεί.

Η διαδικασία της καταχώρησης είναι ίδια με αυτή της χρέωσης με μοναδική διαφορά ότι στο πεδίο ΕΙΔΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ επιλέγουμε ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ.

(γ) Υπάρχει περίπτωση μετά την αναχώρηση του πελάτη να χρειασθεί να δώσουμε κάποια έκπτωση ή να κάνουμε διόρθωση, επειδή ξεχάστηκε να γίνει μέχρι την αναχώρησή του. Π.χ., διαπιστώνουμε ότι είχαμε χρεώσει τον πελάτη με υψηλότερη τιμή ενοικίου από αυτή που είχε αρχικά συμφωνηθεί. Σε αυτήν την περίπτωση πρέπει να εκδώσουμε Πιστωτικό Τιμολόγιο το οποίο θα καταχωρηθεί στην καρτέλα του πελάτη ώστε να μειωθεί η οφειλή.

Η καταχώρηση είναι ίδια όπως παραπάνω με τη διαφορά ότι στο πεδίο ΕΙΔΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ επιλέγουμε «ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ».

(δ) Όταν ο πελάτης χρεώστης εξοφλεί μέρος ή ολόκληρη την οφειλή του αυτή καταχωρίζεται με την ίδια πάλι διαδικασία και αφού επιλέξουμε στο πεδίο ΕΙΔΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ «ΕΙΣΠΡΑΞΗ».

Τα περισσότερα ξενοδοχεία εκτός από τη διαμονή προσφέρουν και άλλες υπηρεσίες όπως εστίαση, τηλέφωνο, διάφορα σπορ κ.λπ. Οι δραστηριότητες αυτές αποφέρουν πρόσθετα έσοδα στην επιχείρηση. Για την πληρέστερη στατιστική πληροφόρηση αλλά και για φορολογικούς σκοπούς, τα έσοδα καταχωρούνται ανά κέντρο εσόδου, δηλαδή ανά τμήμα εκμετάλλευσης. Ο πελάτης κατά τη διάρκεια της παραμονής του πραγματοποιεί καταναλώσεις. Από την επιχείρηση εκδίδονται τα απαιτούμενα φορολογικά παραστατικά και ο πελάτης είτε εξοφλεί την υποχρέωση εκείνη τη χρονική στιγμή είτε ζητά να καταχωρηθεί η οφειλή του στο λογαριασμό του για να τακτοποιηθεί κατά την αναχώρησή του. Κατά την αναχώρηση ο πελάτης εξοφλεί την οφειλή του και εκδίδεται ανακεφαλαιωτική Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών. Σε περιπτώσεις όπου υπάρχει συμφωνία και η οφειλή δεν εξοφλείται κατά τη στιγμή της αναχώρησης, ο πελάτης που έχει την υποχρέωση εξόφλησης θεωρείται χρεώστης και το ποσό της οφειλής μεταφέρεται στην καρτέλα του πελάτη στο αναλυτικό καθολικό των χρεωστών.

1. Πώς αναγνωρίζουμε ποια είναι τα Τμήματα Εκμετάλλευσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας;
2. Ποια είναι τα πιο συνηθισμένα τμήματα;
3. Περιγράψτε τη διαδικασία δημιουργίας των τμημάτων εκμετάλλευσης στο λογισμικό.
4. Πώς ενημερώνεται η Υποδοχή για τις κινήσεις των τμημάτων;
5. Βρείτε ποιες από τις παρακάτω εκφράσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:
 - A. Το μπαρ είναι τμήμα εκμετάλλευσης.
 - B. Η πισίνα είναι τμήμα εκμετάλλευσης.
 - Γ. Οι πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο πληρώνουν στο μπαρ με μετρητά.
 - Δ. Οι πελάτες που δεν διαμένουν στο ξενοδοχείο πληρώνουν με μετρητά στο μπαρ.
6. Πού καταχωρούνται οι χρεώσεις;
7. Πώς υπολογίζεται μια ποσοστιαία έκπτωση;
8. Αν μια αρχική χρέωση είναι 50,00 € και η έκπτωση 8%, πόση θα είναι η τελική χρέωση;
9. Αν μια αρχική χρέωση είναι 50,00 € και η έκπτωση 3,45 €, πόση θα είναι η τελική χρέωση;
10. Βρείτε ποιες από τις παρακάτω εκφράσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:
 - A. Αρχική χρέωση 100,00 €, έκπτωση 10%, τελική χρέωση 90,00 €
 - B. Αρχική χρέωση 100,00 €, τελική χρέωση, 82,00 €, έκπτωση 8%
 - Γ. Τελική χρέωση 37,00 €, έκπτωση 13%, αρχική χρέωση 50,00 €
 - Δ. Αρχική χρέωση 107,00 €, έκπτωση 7%, τελική χρέωση 100,00 €
11. Ποια είναι τα βήματα που πρέπει να γίνουν κατά την Αναχώρηση ενός πελάτη;
12. Περιγράψτε τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν με το λογισμικό που βοηθάει στη διαχείριση της ξενοδοχειακής μονάδας;

13. Τι γνωρίζετε για την Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών;
14. Αν ξέρουμε ότι κάποιος πελάτης θα αναχωρήσει το πρωί, μπορούμε να του εκδώσουμε την ΑΠΥ από το βράδυ;
15. Συνδέστε τις ακόλουθες έννοιες:
 1. Λάθος
 2. Αναχώρηση
 3. Έκπτωση
 4. Χρέωσηκαι
 - A. Πιστωτικό Τιμολόγιο
 - B. Ειδικό Ακυρωτικό Σημείωμα
 - Γ. Ενημέρωση Λογαριασμού Πελάτη
 - Δ. Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών

1. Να ορίσετε τα τμήματα εκμετάλλευσης ενός μικρού ξενοδοχείου με 20 δωμάτια.
2. Να ορίσετε τα τμήματα εκμετάλλευσης μιας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας.
3. Ο πελάτης Νικόλαος Παπαδημητρίου που διαμένει στο δωμάτιο 302 έκανε κατανάλωση στο Εσπιατόριο του ξενοδοχείου 25,00 € (Τρόφιμα 20,00 € και Ποτά 5,00 €).

Να γίνουν οι απαραίτητες καταχωρίσεις στο λογισμικό της ξενοδοχειακής εφαρμογής.

4. Οι εισπράξεις από περαστικούς πελάτες στο Μπαρ σήμερα ήταν 450,00 €. Αυτές παρεδόθησαν στον υπάλληλο της Υποδοχής. Να γίνουν οι απαραίτητες καταχωρίσεις στο λογισμικό της ξενοδοχειακής εφαρμογής.
5. Χρησιμοποιώντας κάποιο ξενοδοχειακό λογισμικό να κάνετε την έκδοση μιας ΑΠΥ για τον πελάτη Χ που αναχωρεί.
6. Το πρακτορείο «ΣΠΥΡΟΣ Travel» μας οφείλει 1.000,00 €. Εκδίδει Τιμολόγιο για την προμήθεια αξίας 50,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) και στη συνέχεια έναντι της οφειλής του μας αποστέλλει 500,00 €. Να γίνουν οι απαραίτητες καταχωρίσεις στο λογισμικό.
7. Το πρακτορείο «ΔΕΛΤΑ Travel» μας οφείλει 1.500,00 €. Μας ειδοποιεί ότι έχουμε υπερχρεώσει τους πελάτες του συνολικά με το ποσό των 100,00 €. Κατόπιν ελέγχου διαπιστώνουμε ότι πραγματικά από λάθος του υπαλλήλου της υποδοχής οι πελάτες χρεώθηκαν με λάθος ποσό ενοικίου. Εκδίδουμε Πιστωτικό Τιμολόγιο συνολικής αξίας 100,00 €. Στη συνέχεια το πρακτορείο εξοφλεί την οφειλή του αφού πρώτα παρακράτησε προμήθεια 25,00 € και για την οποία μας απέστειλε Τιμολόγιο. Να γίνουν οι απαραίτητες καταχωρίσεις στο λογισμικό.

Αραιοτηριότητες

1. Να ψάξετε στο Διαδίκτυο, στη διεύθυνση www.all-hotels.gr και να βρείτε τις υπηρεσίες που παρέχει μια μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα.
2. Επισκεφθείτε κάποιο ξενοδοχείο και συζητήστε με τους αρμόδιους υπαλλήλους τις διαφορές μεταξύ του Ειδικού Ακυρωτικού και του Πιστωτικού Τιμολογίου.

Λέξεις-κλειδιά κεφαλαίου

Εξόφληση λογαριασμού, Λιανική πώληση, Πελάτης χρεώστης, Τμήμα εκμετάλλευσης, Χονδρική πώληση, Χρέωση.



Κεφάλαιο 3

Συστήματα Παραγωγής Αναφορών

Σκοπός κεφαλαίου

Να γνωρίσει ο μαθητής τη σημασία της εκτύπωσης αναφορών μέσα από διάφορα είδη συστημάτων παραγωγής τους και ταυτόχρονα να είναι σε θέση να εξηγεί το περιεχόμενό τους.

Να εκτυπώνει ο μαθητής αναφορές που δίνουν πληροφορίες για τη λειτουργία του ξενοδοχείου.

Να κατανοήσει ο μαθητής το ρόλο που μπορεί να παίξουν τα διάφορα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

Ειδικοί στόχοι του κεφαλαίου

- ✓ Να είναι σε θέση ο μαθητής να εκτυπώνει αναφορές.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής ποια αναφορά χρειάζεται να εκτυπωθεί κάθε φορά.
- ✓ Να είναι σε θέση ο μαθητής να αναλύει και να ερμηνεύει το περιεχόμενο μιας αναφοράς.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής πώς θα οργανώσει τη δουλειά του.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής τις παραμέτρους και τα διάφορα είδη εκτυπωτών.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής τα διάφορα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων.
- ✓ Να γνωρίσει ο μαθητής συστήματα ηλεκτρονικού τουρισμού μέσω Internet.
- ✓ Να είναι σε θέση ο μαθητής να αναλύει το περιεχόμενο μιας εκτύπωσης.
- ✓ Να είναι σε θέση ο μαθητής να ερμηνεύει το περιεχόμενο μιας εκτύπωσης.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής τις παραμέτρους και τα διάφορα είδη εκτυπωτών.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής ποια αναφορά χρειάζεται να εκτυπωθεί κάθε φορά.
- ✓ Να γνωρίσει ο μαθητής την έννοια της διοικητικής πυραμίδας σε μια επιχείρηση.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής τη ροή πληροφορίας μέσα σε μια επιχείρηση.
- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής τα διάφορα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων.
- ✓ Να μελετήσει ο μαθητής τα χαρακτηριστικά κάθε είδους.
- ✓ Να διακρίνει ο μαθητής πώς το κάθε είδος μπορεί να εφαρμοστεί σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.

 Προ-ερωτήσεις

- ✓ Ποια τα βασικά χαρακτηριστικά της διαδικασίας εκτύπωσης;
- ✓ Ποια είναι η διαδικασία της εκτύπωσης;
- ✓ Ποια τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά την εκτύπωση;
- ✓ Τι σημαίνει ανάλυση περιεχομένου αναφοράς;
- ✓ Τι σημαίνει ερμηνεία περιεχομένου αναφοράς;
- ✓ Πώς μπορεί να καταλαβαίνει κάθε φορά ο μαθητής ποια αναφορά θα εκτυπώσει;
- ✓ Τι είναι η διοικητική πυραμίδα;
- ✓ Τι σημαίνει ροή πληροφορίας;
- ✓ Ποια είναι τα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων;
- ✓ Ποια είναι τα κυριότερα χαρακτηριστικά του κάθε είδους Πληροφοριακού Συστήματος;
- ✓ Πώς μπορούν να έχουν εφαρμογή τα χαρακτηριστικά κάθε είδους Πληροφοριακού Συστήματος στη δομή, την οργάνωση και τη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας;

▶ 3.1 Παραγωγή αναφορών

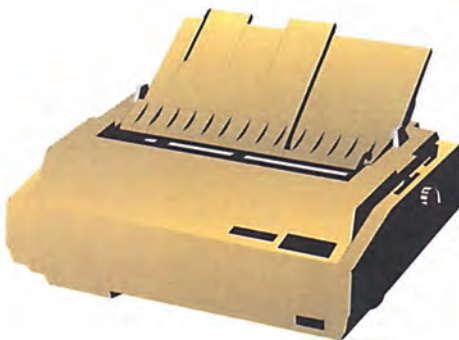
▶▶ 3.1.1 Βασικά χαρακτηριστικά εκτυπωτών

Στο κεφάλαιο 1 της 1^{ης} ενότητας του βιβλίου είχαν αναφερθεί τα είδη εκτυπωτών που χρησιμοποιούνται για τις εκτυπώσεις αναφορών (εκθέσεων), ανάλογα με τον τρόπο εκτύπωσης. Οι τύποι εκτυπωτών που μπορεί να υποστηρίξουν ένα Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης είναι οι κρουστικοί εκτυπωτές, οι εκτυπωτές τεχνολογίας inkjet και οι εκτυπωτές τεχνολογίας laser.



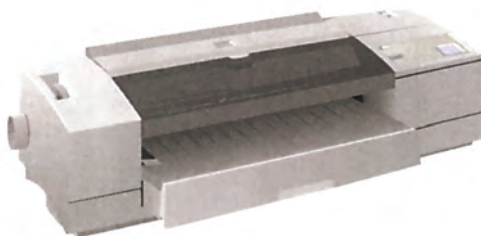
Εικόνα 3.1: Μηχανογραφικό χαρτί.

Οι **κρουστικοί εκτυπωτές** χρησιμοποιούνται για ασπρόμαυρες (συνήθως) εκτυπώσεις σε συνεχές (μηχανογραφικό) χαρτί (αυτό με τις τρυπούλες) που μπορεί να είναι διπλό ή τριπλό για εκτύπωση αποδείξεων, τιμολογίων, παραστατικών κ.λπ. Η ποιότητα των εκτυπώσεών τους είναι χαμηλή και κάνουν θόρυβο κατά την εκτύπωση.



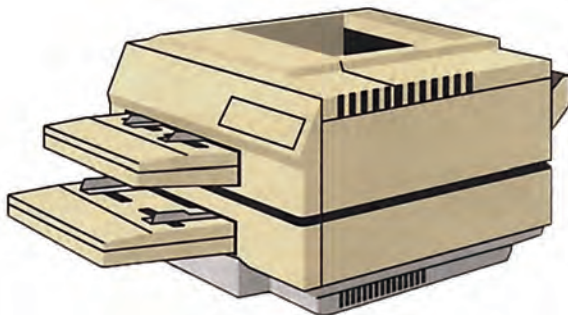
Εικόνα 3.2: Κρουστικός εκτυπωτής.

Οι εκτυπωτές τεχνολογίας *inkjet* βασίζονται στον ψεκασμό μελάνης πάνω σε χαρτί και παρέχουν τη δυνατότητα σχετικά φτηνών έγχρωμων εκτυπώσεων με υψηλή ποιότητα. Ο θόρυβος είναι μικρότερος από ό,τι στους κρουστικούς εκτυπωτές, ενώ η ταχύτητα εκτύπωσης εξαρτάται από την ποιότητα εκτύπωσης που έχει καθοριστεί. Μπορεί να χρησιμοποιούν, ανάλογα με το μοντέλο, διάφορους τύπους χαρτιού όπως A4, A3, ετικέτες, φακέλους κ.λπ.



Εικόνα 3.3: Εκτυπωτής τεχνολογίας *inkjet*.

Οι εκτυπωτές τεχνολογίας *laser* βασίζονται σε ακτίνα *laser* που μέσω κατόπτρων στο εσωτερικό του εκτυπωτή δημιουργεί ηλεκτροστατικό πεδίο σε ένα τύμπανο, όπου «κολλάει» σκόνη γραφίτη, η οποία στη συνέχεια επικάθεται στις σελίδες που εκτυπώνονται σχηματίζοντας τα περιεχόμενα των επιθυμητών εκτυπώσεων. Η ποιότητα εκτύπωσης είναι πολύ καλή ενώ η ταχύτητα μεγάλη.



Εικόνα 3.4: Εκτυπωτής τεχνολογίας *laser*.

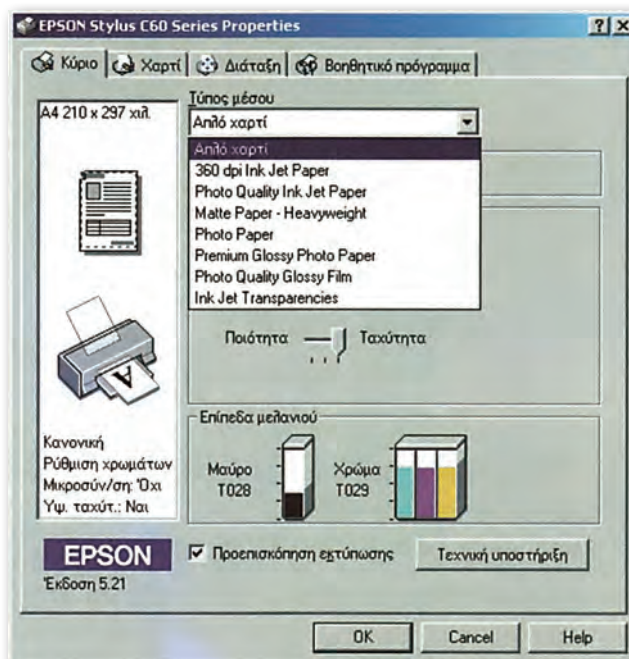
Σε όλους τους τύπους υπάρχουν κάποιες βασικές παράμετροι που καθορίζουν το αποτέλεσμα της εκτύπωσης και που θα πρέπει να είναι γνωστές σε κάθε χρήστη τέτοιων συστημάτων. Αναφέρουμε χαρακτηριστικά:

- ❖ **Ανάλυση.** Η ανάλυση αφορά το βαθμό πιστότητας της πληροφορίας στην εκτύπωση και συνδέεται με την παράμετρο **dpi** (**dots per inch** - **κουκίδες ανά ίντσα**). Όσο περισσότερες μικρές κουκίδες χρησιμοποιηθούν σε κάθε ίντσα του χαρτιού εκτύπωσης για να απεικονίσουν τα περιεχόμενα της οθόνης τόσο καλύτερη θα είναι η ποιότητα της εκτύπωσης, αφού θα βασίζεται

σε μεγαλύτερη ανάλυση. Π.χ., η τιμή 150 dpi είναι μια μέτρια ανάλυση εκτύπωσης, ενώ η τιμή 1200 dpi αντιπροσωπεύει μια πολύ καλή ανάλυση.



Εικόνα 3.5: Επιλογή ανάλυσης για την εκτύπωση μιας αναφοράς.



Εικόνα 3.6: Επιλογή μεγέθους χαρτιού για την εκτύπωση μιας αναφοράς.

- ❖ **Μέγεθος χαρτιού.** Αφορά στον τύπο χαρτιού που μπορεί να υποστηρίξει ένας εκτυπωτής. Π.χ., A1, A2, A3, A4, B0, B1, C5 κ.λπ. Το πιο κοινό μέγεθος είναι το χαρτί τύπου A4, δηλ. 210x297 mm.
- ❖ **Μνήμη.** Πρόκειται για τη δυνατότητα του εκτυπωτή να αποθηκεύει δεδομένα. Όσο μεγαλύτερη μνήμη έχει ένας εκτυπωτής τόσο περισσότερες εκτυπώσεις μπορεί να αποθηκεύσει για να εκτελέσει σε μεταγενέστερο χρόνο.
- ❖ **Ταχύτητα.** Σημαντική παράμετρος με την οποία μπορεί να εξεταστεί η ταχύτητα ενός εκτυπωτή είναι η **ppm (pages per minute - σελίδες ανά λεπτό)**. Ο κατασκευαστής πάντα δίνει αυτό το στοιχείο.
- ❖ **Λειτουργικό σύστημα.** Πριν αγορασθεί ένας εκτυπωτής, είναι καλό να εξακριβωθεί εάν το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή ή του δικτύου υποστηρίζει το συγκεκριμένο μοντέλο. Π.χ., το σχετικά νέο λειτουργικό σύστημα Linux δεν υποστήριζε κάποιους εκτυπωτές, αφού οι εταιρίες που τους κατασκεύασαν δεν είχαν φροντίσει να φτιάξουν αντίστοιχους οδηγούς αναγνώρισης.
- ❖ **Χρώμα.** Πρόκειται για εκτυπωτή που τυπώνει σε ένα χρώμα (οπότε εάν χρειαστεί να τυπώσει κάτι έγχρωμο θα το αναπαραστήσει με διαφορετικές αποχρώσεις του ενός και μοναδικού χρώματος που υποστηρίζει) ή είναι έγχρωμος, δηλ. βασίζεται σε κάποιο αριθμό βασικών χρωμάτων, των οποίων οι μίξεις χρησιμοποιούνται και για την αναπαράσταση όλων των υπολοίπων.

Τέλος, θα πρέπει να κατανοήσουμε πως από δω και πέρα οι όροι εκτύπωση και αναφορά θα αναφέρονται με σχεδόν ταυτόσημη έννοια, αν και δεν είναι απόλυτα σωστό αυτό, αφού μια αναφορά μπορεί να βρίσκεται μόνο σε ηλεκτρονική μορφή, χωρίς να χρειαστεί να εκτυπωθεί ποτέ. Η εκτύπωση ουσιαστικά είναι η έντυπη μορφή μιας αναφοράς.

3.1.2 Διαδικασία εκτύπωσης

Ο υπάλληλος του τμήματος υποδοχής του ξενοδοχείου «Χ» προσπαθεί να υπολογίσει το υπόλοιπο πελατών μέσα από την εκτύπωση μιας αναφοράς από το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης. Η διαδικασία είναι σχετικά εύκολη και την έχει κάνει αρκετές φορές μέχρι σήμερα. Πρόκειται για μια αναφορά που δίνει τακτικά στον επικεφαλής του τμήματός του.

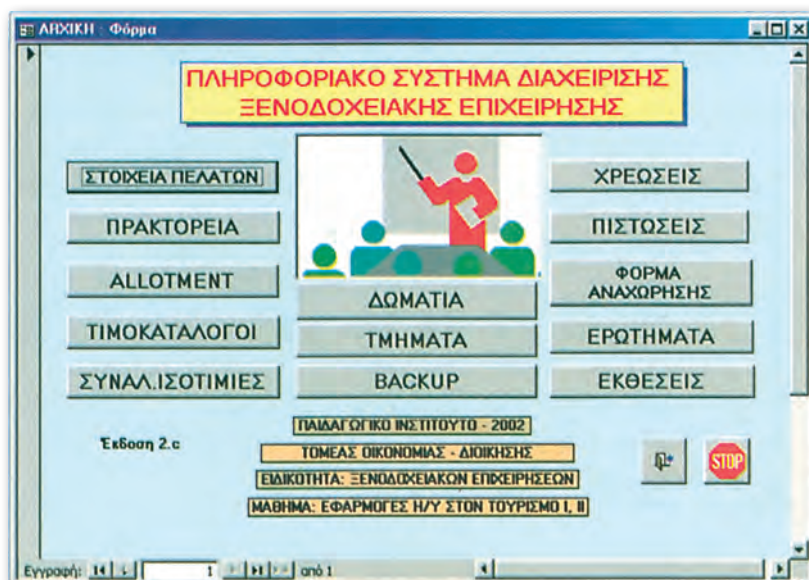
Η διαδικασία εκτύπωσης μιας αναφοράς βασίζεται στην είσοδο του χρήστη σε μια εφαρμογή, την επιλογή κατάλληλων εντολών και το αποτέλεσμα σε κάποια περιφερειακή συσκευή εξόδου, όπως η οθόνη του υπολογιστή ή ένας εκτυπωτής.

Στην περίπτωση της οθόνης, το θετικό είναι πως μπορεί να δει κανείς άμεσα τα στοιχεία που τον ενδιαφέρουν, αλλά το αρνητικό είναι πως δεν μπορεί να τα μεταφέρει μαζί του για να τα μελετήσει σε χώρο και χρόνο που θα επιλέξει.

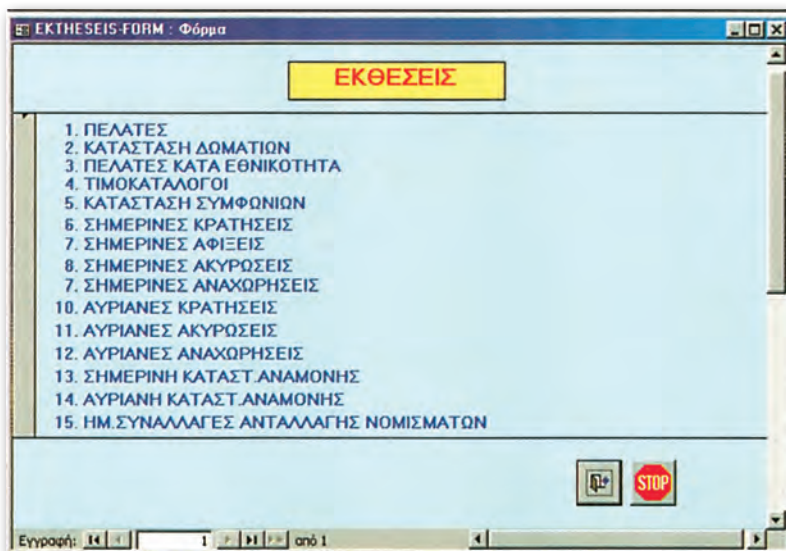
Στην περίπτωση του εκτυπωτή, τα στοιχεία είναι εκτυπωμένα σε χαρτί. Το θετικό σε αυτήν την περίπτωση είναι πως τα στοιχεία μπορεί να μεταφερθούν και σε κάποιο άλλο χώρο για μελέτη σε χρόνο που θα επιλέξει ο ενδιαφερόμενος. Το αρνητικό είναι πως μια εκτύπωση έχει κόστος, το αποτέλεσμα της καταλαμβάνει χώρο και χρειάζεται συνήθως αρχειοθέτηση.

Σε πολλές περιπτώσεις η εκτύπωση μπορεί να αποτελείται από εκατοντάδες ή και χιλιάδες σελίδες. Σε αυτές τις περιπτώσεις, υπάρχει σοβαρό πρόβλημα για όσους χρειάζεται να μελετήσουν τα στοιχεία που αναφέρονται σε αυτή.

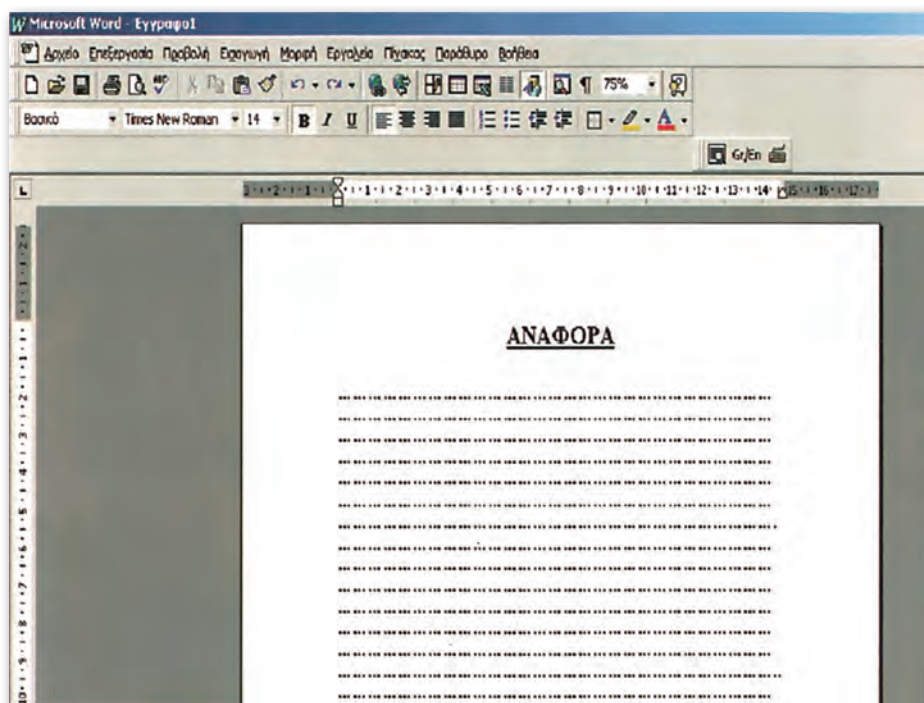
Στην περίπτωση του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, υπάρχουν αρκετές αναφορές που προσφέρονται έτοιμες προς εκτύπωση από κάθε ενδιαφερόμενο χρήστη του προγράμματος. Για να γίνει η εκτύπωση μιας αναφοράς στο συγκεκριμένο σύστημα αρκεί να επιλεγεί η ΑΡΧΙΚΗ φόρμα και να επιλεγεί το πλήκτρο εντολής ΕΚΘΕΣΕΙΣ. Σε αυτήν την περίπτωση, ο χρήστης του προγράμματος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει την αναφορά που τον ενδιαφέρει, η οποία κατ' αρχάς θα εμφανίσει το αποτέλεσμα της στην οθόνη.



Εικόνα 3.7: Αρχική φόρμα Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης.



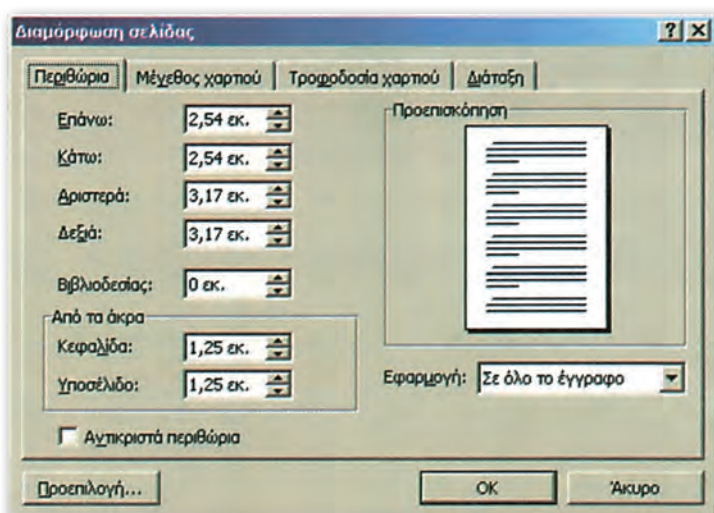
Εικόνα 3.8: Φόρμα ΕΚΘΕΣΕΙΣ.



Εικόνα 3.9: Προεπισκόπηση της εκτύπωσης της αναφοράς.

Στη συνέχεια ο χρήστης μπορεί να περιηγηθεί το περιεχόμενο της αναφοράς επιλέγοντας τις κάθετες μπάρες κύλισης και χρησιμοποιώντας διάφορα εργαλεία που του προσφέρονται στο πάνω μέρος της οθόνης, στην εργαλειοθήκη του προγράμματος. Π.χ., ο χρήστης μπορεί να δει προεπισκόπηση της αναφοράς, να εφαρμόσει ιδιότητες ζουμ στην αναφορά, να την περιηγηθεί σε μια, δύο ή περισσότερες σελίδες, να τη συνδέσει με το Word, να παρέμβει στη σχεδιάσή της, να τη διαμορφώσει, να την εκτυπώσει κ.λπ. (βλέπε εικόνα 3.9).

Η διαμόρφωση της σελίδας αναφοράς μπορεί να περιλαμβάνει τα ακόλουθα: περιθώρια (πάνω, κάτω, δεξιά, αριστερά), επιλογή προσανατολισμού (οριζόντιος ή κάθετος), μέγεθος και προέλευση χαρτιού εκτύπωσης, επιλογή εκτυπωτή (προεπιλεγμένου, δικτυακού κ.λπ.), ρυθμίσεις πλέγματος, μέγεθος και διάταξη στηλών.



Εικόνα 3.10: Διαμόρφωση σελίδας αναφοράς.

Με την επιλογή των εντολών **Αρχείο, Εκτύπωση** μπορεί να προχωρήσει η διαδικασία της εκτύπωσης μιας αναφοράς. Αμέσως μετά θα εμφανιστεί στην οθόνη του υπολογιστή μια οθόνη σαν την ακόλουθη και με δυνατότητα του χρήστη να ρυθμίσει τα ακόλουθα: το όνομα του εκτυπωτή (καθορίζεται από την εταιρία που τον παρήγαγε και τον τύπο μοντέλου), τις σελίδες που θέλει να εκτυπώσει (π.χ., όλες ή 5 έως 8 σελίδα), τον αριθμό αντιτύπων που επιθυμεί, ρυθμίσεις της τελευταίας στιγμής στη διαμόρφωση σελίδας, παρέμβαση στις ιδιότητες του εκτυπωτή (είδος εγγράφου, καθορισμός χρώματος, μέγεθος χαρτιού, προσανατολισμός χαρτιού, είσοδος χαρτιού, καθορισμός φωτεινότητας και αντίθεσης εικόνων, ποιότητα και ανάλυσης εκτύπωσης, διαχείριση μελανοταινιών κ.λπ.).

Ο μαθητής μπορεί να παραδειγματιστεί με την εκτύπωση της αναφοράς ΠΕΛΑΤΕΣ.

3.1.2.1 Προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά την εκτύπωση

Ο οικονομικός διευθυντής έχει ζητήσει από ώρα την αναφορά για τις χθεσινές εισπράξεις. Έπρεπε να είναι στο γραφείο του από νωρίς το πρωί. Ο υπάλληλος που έχει αναλάβει αυτήν την υπευθυνότητα δεν έχει καταφέρει να εκτυπώσει ακόμη την κατάσταση, λόγω κάποιου προβλήματος στον εκτυπωτή.

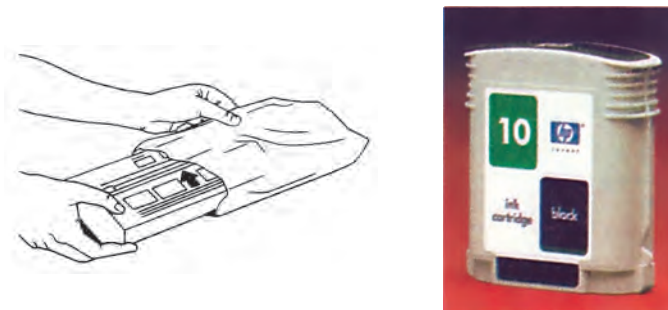
Κατά τη διαδικασία εκτύπωσης κάποιες φορές μπορεί να δημιουργηθούν απροσδόκητα προβλήματα, τα οποία μπορεί να εμποδίσουν την πρόοδο της όλης διαδικασίας. Μερικά συχνά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες εφαρμογών που κάνουν εκτυπώσεις είναι τα ακόλουθα:

- ❑ Ο υπολογιστής δεν «αναγνωρίζει» τη συσκευή του εκτυπωτή. Σε αυτήν την περίπτωση χρειάζεται η επανεγκατάσταση των οδηγών αναγνώρισης του εκτυπωτή από το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή.
- ❑ Το καλώδιο σύνδεσης του εκτυπωτή με τον υπολογιστή είναι είτε σε λάθος θύρα επικοινωνίας είτε δεν είναι στη θέση του.



Εικόνα 3.11: Σύνδεση υπολογιστή με εκτυπωτή.

- ❑ Μπορεί να μην έχει επιλεγεί ο σωστός εκτυπωτής.
- ❑ Ο εκτυπωτής που επιλέχθηκε μπορεί να είναι δικτυακός και εκείνη τη στιγμή το δίκτυο της επιχείρησης να είναι εκτός λειτουργίας για κάποιο λόγο.
- ❑ Ο εκτυπωτής τυπώνει λευκές σελίδες. Σε αυτήν την περίπτωση, το πιο πιθανό είναι να έχει τελειώσει η μελάνη του εκτυπωτή, οπότε θα πρέπει να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες, ώστε να αλλαχθεί η μελανοταινία ή και το τύμπανο σε κάποιες περιπτώσεις laser εκτυπωτών.



Εικόνα 3.12: Όταν ο εκτυπωτής τυπώνει λευκές σελίδες είναι πιθανό να έχει σωθεί το περιεχόμενο της μελανοταινίας.

- ❑ Το χαρτί «μαγκώνει» χωρίς να υπάρχει κάποιος εμφανής λόγος. Σε αυτές τις περιπτώσεις, μπορεί το πρόβλημα να οφείλεται σε ανάγκη συντήρησης του συστήματος προώθησης του χαρτιού (tractor). Μία πρώτη προσέγγιση μπορεί να είναι η χρήση συμπιεσμένου κρύου αέρα, ο οποίος θα καθαρίσει το σύστημα προώθησης του χαρτιού από τα μικροσωματίδια που ενδεχομένως έχουν επικαθίσει πάνω του. Εάν το πρόβλημα συνεχιστεί και δεν οφείλεται σε άλλους παράγοντες (π.χ., συχνές διακοπές ρεύματος, ακύρωση εκτυπώσεων κ.λπ.), τότε θα πρέπει ο εκτυπωτής να προωθηθεί στην αντιπροσωπεία για επισκευή.
- ❑ Το χαρτί δεν προωθείται καθόλου. Το πρόβλημα και εδώ μπορεί να εντοπίζεται στο σύστημα προώθησης του χαρτιού ή σε αδεξιότητα τοποθέτησης του χαρτιού από το χρήστη. Στις περιπτώσεις μηχανογραφικού χαρτιού (αυτού με τα δοντάκια) όλες οι τρυπίτσες θα πρέπει να εφαρμόσουν στις αντίστοιχες ακμές του συστήματος προώθησης.
- ❑ Ο εκτυπωτής δεν μπορεί να αναγνωρίσει τη γραμματοσειρά που χρησιμοποιείται στην αναφορά που προορίζεται για εκτύπωση.

Όλα τα προηγούμενα μπορεί να δημιουργήσουν πρόβλημα στο χρήστη μιας εφαρμογής ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και να του προσθέσουν άγχος στην καθημερινή του εργασία, αν δεν αντιμετωπιστούν με τη δέουσα προσοχή. Η περίπτωση που ο προϊστάμενος ζητάει άμεσα μια αναφορά που ο υπάλληλος δεν καταφέρνει να εκτυπώσει είναι η πιο χαρακτηριστική.



Εικόνα 3.13: Ψυχραιμία! Τα προβλήματα εκτυπώσεων μπορούν να αντιμετωπιστούν.

Σε όλα τα παραπάνω προβλήματα, εκτός των εταιριών που είτε είναι αντι-πρόσωποι προϊόντων είτε αναλαμβάνουν έναντι πακέτου αμοιβής τεχνική υποστήριξη σε υλικό και λογισμικό με συμβόλαια συγκεκριμένης διάρκειας, μπορεί να βοηθήσει ο **μηχανικός συστήματος**. Το συγκεκριμένο στέλεχος πληροφορικής μπορεί να υποστηρίξει τους χρήστες σε προβλήματα υλικού - λογισμικού, εγκαθιστά τα συστήματα νέων χρηστών, είναι υπεύθυνος για συνδέσεις στο Internet, αντιμετώπιση ιών και γενικά ελέγχει την καλή λειτουργία του όλου εξοπλισμού. Στις περιπτώσεις δικτύων, μπορεί να ονομάζεται **μηχανικός δικτύου**. Σε αυτήν την περίπτωση είναι λογικό να είναι επιφορτισμένος και με θέματα δικτύωσης. Π.χ., η εγκατάσταση ενός δικτυακού εκτυπωτή (δηλ. ενός εκτυπωτή που έχουν πρόσβαση όλοι οι χρήστες του δικτύου), η δικτύωση ενός νέου συναδέλφου κ.λπ. Σήμερα, μια μικρομεσαία ξενοδοχειακή επιχείρηση δε νοείται να μην έχει δίκτυο.



Εικόνα 3.14: Ο μηχανικός συστήματος μπορεί να βοηθήσει σε προβλήματα υλικού - λογισμικού.

▶▶ 3.1.3 Ανάλυση και ερμηνεία μιας αναφοράς

Η εκτύπωση που παρήγαγε ο υπάλληλος του τμήματος υποδοχής του ξενοδοχείου «Χ» στο παράδειγμα της προηγούμενης παραγράφου ζητήθηκε από τον επικεφαλής του τμήματός του, ο οποίος θέλει να βγάλει συμπεράσματα για τα πραγματικά έσοδα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των τελευταίων ημερών.

Τα περιεχόμενα μιας αναφοράς είναι πάντα πολύτιμη πηγή πληροφόρησης για ένα στέλεχος μιας (ξενοδοχειακής) επιχείρησης. Τα αποτελέσματα που περιγράφονται σε μια αναφορά μπορούν να αναλυθούν και να ερμηνευθούν.



Εικόνα 3.15: Τα περιεχόμενα μιας αναφοράς μπορεί να αναλυθούν και να ερμηνευθούν.

Η **ανάλυση** μιας αναφοράς μπορεί να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- ❑ Κατανόηση της κατάστασης για το θέμα που περιγράφει.
- ❑ Συγκριτική μελέτη με αντίστοιχες καταστάσεις άλλων χρονικών διαστημάτων.
- ❑ Υπολογισμό δεικτών και σύγκρισή τους με αντίστοιχους δείκτες του παρελθόντος. Π.χ., ο δείκτης πληρότητας δείχνει σε μια δεδομένη χρονική στιγμή πόσα δωμάτια χρησιμοποιούνται επί τοις εκατό.

Η **ερμηνεία** μιας αναφοράς μπορεί να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- ❑ Πού οφείλονται τυχόν διαφορές (θετικές ή αρνητικές) σε ίδια μεγέθη διαφορετικών χρονικών στιγμών;
- ❑ Γιατί υπάρχει απόκλιση στις τιμές ίδιων δεικτών σε διαφορετικές χρονικές περιόδους;
- ❑ Ποιο είναι το γενικότερο οικονομικό πλαίσιο φέτος;
- ❑ Ποιοι είναι οι λόγοι που φέτος έχουμε μικρότερες (μεγαλύτερες) πληρότητες;

Ακολουθούν μερικά παραδείγματα ερμηνείας:

- ❑ Εάν κάναμε πιο επιθετικό μάρκετινγκ, θα είχαμε πιθανότατα περισσότερα

κέρδη.

- ❑ Ίσως χρειάζεται να προβάλλουμε περισσότερο την ιστοσελίδα μας και να αρχίσουμε να κάνουμε on line κρατήσεις.
- ❑ Το πρόβλημα προήλθε από την καθιέρωση του ευρώ, κάτι που τάραξε όλο το οικονομικό οικοδόμημα.
- ❑ Η παγκόσμια οικονομική κρίση που πλήττει χώρες παραδοσιακών μας πελατών (Η.Π.Α., Δυτική Ευρώπη) εμποδίζει να έχουμε υψηλότερες πωλήσεις.

Βάση των εξηγήσεων και ερμηνειών μπορεί να είναι τόσο ποσοτικά (αριθμητικά) δεδομένα όσο και ποιοτικά δεδομένα. Το σημαντικό για κάθε στέλεχος που αναλύει και ερμηνεύει καταστάσεις είναι η συστηματική παρατήρηση και η συγκριτική μελέτη των δεδομένων. Κάτι που θα το βοηθήσει, όταν χρειάζεται, να «διαβάζει» σωστά μια αναφορά, ώστε να λαμβάνει τις καλύτερες αποφάσεις για διάφορα θέματα ή κατά τη συμμετοχή του σε συσκέψεις να εκφράζει απόψεις που οδηγούν προς τη λύση των προβλημάτων.

▶▶ 3.1.4 Αρχαιοθέτηση έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού

Το σημαντικότερο όλων δεν είναι η σωστή ανάλυση και η ερμηνεία μιας αναφοράς, όσο η προεργασία που έχει γίνει για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. Παράδειγμα, για να μπορέσει να ερμηνευθεί σωστά η φετινή κατάσταση εσόδων Ιουλίου, θα πρέπει να υπάρχει κάπου φυλαγμένη και περσινή κατάσταση εσόδων του ίδιου μήνα. Επίσης, για να ερμηνευθούν οι φετινές πληρότητες, θα πρέπει να υπάρχει κάπου καταχωρημένος ο περσινός δείκτης πληροτήτων. Και βέβαια, για όσα πιο πολλά χρόνια υπάρχουν στοιχεία τόσο το καλύτερο.



Εικόνα 3.16: Η αρχαιοθέτηση των αναφορών είναι σημαντική.

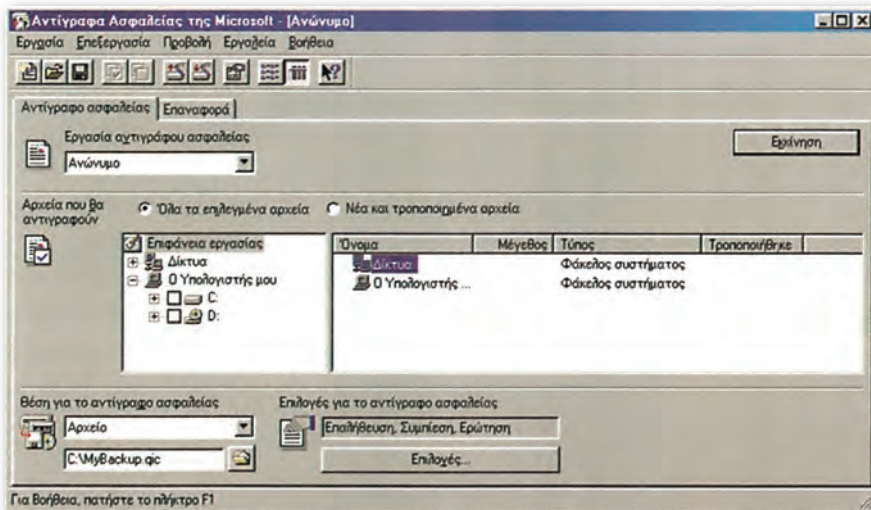
Η δουλειά σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, όπως και σε πολλές άλλες επιχειρήσεις είναι έντονη, οι υπάλληλοι ασχολούνται με πολλά πράγματα καθημερινά, διαχειρίζονται πληθώρα χαρτιών, ηλεκτρονικών προγραμμάτων και αρχείων. Εάν ένα στέλεχος θέλει να βρει συγκριτικά στοιχεία για προηγούμενα χρόνια για οτιδήποτε, θα πρέπει να έχει φροντίσει για κάτι τέτοιο.

Οπότε, είναι επιτακτικής ανάγκης σε κάθε τμήμα να γίνεται ταξινόμηση των εγγράφων που δέχεται. Αυτά, εκτός από αναφορές, μπορεί να είναι αποδείξεις, τιμολόγια, παραστατικά, εκθέσεις, εισηγήσεις, υπομνήματα, επιστολές, διαγράμματα, εκτυπώσεις κάθε περιεχομένου. Όλα αυτά θα πρέπει να είναι ταξινομημένα κατά φακέλους και με δείκτες με βάση το περιεχόμενό τους ή κατά χρονική παράθεση. Βέβαια, από την άλλη δεν θα πρέπει να σωρεύεται «χαρτομάνι» που δεν πρόκειται να αξιοποιηθεί ποτέ. Θα πρέπει να υπάρχει πολιτική ανανέωσης του αρχείου.



Εικόνα 3.17: Δεν θα πρέπει να σωρεύεται «χαρτομάνι» που δεν πρόκειται να αξιοποιηθεί ποτέ.

Επίσης, στις περιπτώσεις ηλεκτρονικών αρχείων, αυτά θα πρέπει να είναι αποθηκευμένα με βάση τη θεματολογία τους σε οικείο και εύκολα προσβάσιμο υποκατάλογο του λειτουργικού συστήματος που χρησιμοποιείται στο σύστημα Η/Υ ή του δικτύου που φιλοξενούνται. Επίσης, θα πρέπει να υπάρχουν και σε άλλα αποθηκευτικά μέσα, όπως δισκέτες, CD-R ή κασέτες, για το φόβο μήπως για κάποιο λόγο χαθούν από την αρχική τους θέση (π.χ., χαλάσει ο σκληρός δίσκος, καταστραφούν από ιό κ.λπ.).



Εικόνα 3.18: Διαδικασία παραγωγής ηλεκτρονικών αντιγράφων ασφαλείας.

Τόσο το συμβατικό αρχείο όσο και το ηλεκτρονικό θα πρέπει να εμπλουτίζονται και να ενημερώνονται καθημερινά. Τον χρόνο που θα ξοδέψει κάποιος για να φτιάξει τους φακέλους του, να τους τοποθετήσει ετικέτες με την ανάλογη σήμανση, να αντιγράψει τα αρχεία στο CD-R ή τη δισκέτα είναι βέβαιο πως θα τον κερδίσει πολλαπλά!

3.1.4.1 Ποια αναφορά να εκτυπώσω;

Πολλές φορές στελέχη - χρήστες των προγραμμάτων διαχείρισης (ξενοδοχειακών) επιχειρήσεων αναρωτιούνται ποια αναφορά είναι αυτή που πρέπει να εκτυπώσουν για να πάρουν τα στοιχεία που τους ενδιαφέρουν.



Εικόνα 3.19: Ποια αναφορά να εκτυπώσω;

Ένα σημαντικό στοιχείο που μπορεί να βοηθήσει ένα στέλεχος να εκτυπώσει τη σωστή κατάσταση είναι ο βαθμός εκπαίδευσής του στη χρήση της εφαρμογής με την οποία δημιουργεί τις εκτυπώσεις. Άλλος ένας παράγοντας είναι η συστηματοποίηση και καταγραφή των δυνατοτήτων της εφαρμογής από την πλευρά των χρηστών της. Π.χ., ένας «έξυπνος» χρήστης της εφαρμογής θα μπορούσε να καταγράψει το αποτέλεσμα (περιεχόμενο) κάθε αναφοράς. Έτσι κάθε φορά θα ξέρει ποια πεδία αφορά η αναφορά που χρειάζεται να εκτυπώσει. Τέλος, για τους ιδιαίτερα θεωρητικούς χρήστες πάντα υπάρχει ένα εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής που έχει φτιαχτεί από την εταιρία κατασκευής λογισμικού ή το τμήμα μηχανοργάνωσης της επιχείρησης ή από κάποιο επαγγελματία που κατασκεύασε την εφαρμογή.

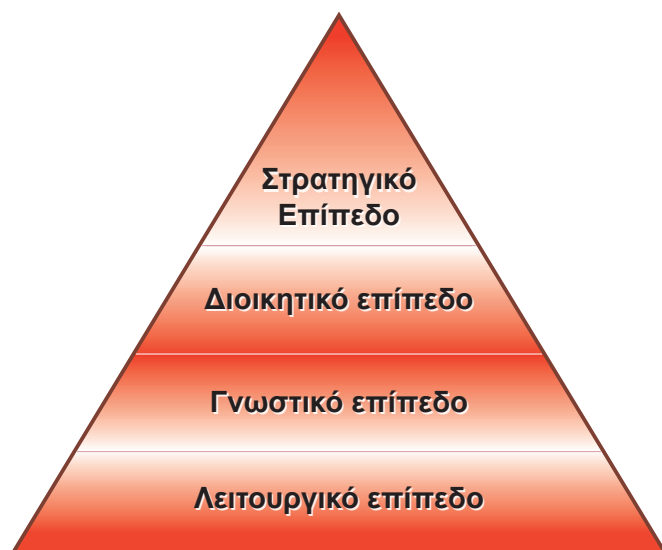
Σε σχέση με το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων υπάρχει περιγραφή για κάθε αναφορά (έκθεση) στο κεφάλαιο 7 της ενότητας 2 του πρώτου τόμου.

▶ 3.2 Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων

▶▶ 3.2.1 Οργανωτική πυραμίδα

Σήμερα ήταν μια ξεχωριστή ημέρα για το Οικονομικό Τμήμα του ξενοδοχείου «Χ». Όλα τα μέλη του τμήματος με επικεφαλής τον Οικονομικό Διευθυντή συσκέφθηκαν με το Γενικό Διευθυντή του ξενοδοχείου και τον πρόεδρο του Δ.Σ. Συζητήθηκαν τρέχοντα θέματα, θέματα τακτικής και θέματα στρατηγικής στην οικονομική πολιτική του ξενοδοχείου. Αφού πάρθηκαν αποφάσεις τα δυο μεγάλα στελέχη αποχώρησαν, ενώ ο Οικονομικός Διευθυντής μοίρασε «δουλειές» στα στελέχη του τμήματός του.

Σε κάθε (ξενοδοχειακή) επιχείρηση υπάρχει μια διαστρωμάτωση των στελεχών και των εργασιών με τις οποίες ασχολούνται. Άλλα στελέχη ασχολούνται με τρέχοντα (λειτουργικά) ζητήματα, άλλα με την ανάπτυξη νέων γνώσεων και δομών στην επιχείρηση, άλλα με διοικητικά θέματα και θέματα τακτικής και άλλα με τη στρατηγική της επιχείρησης.



Εικόνα 3.20: Οργανωτική πυραμίδα.

Η διαστρωμάτωση των στελεχών αλλά και των αντίστοιχων λειτουργιών που επιτελεί η κάθε ομάδα θα μπορούσε να συμβολιστεί με μια διοικητική πυραμίδα (οργανωτική πυραμίδα) που στη βάση της βρίσκονται στελέχη που έχουν ως σκοπό να διεκπεραιώσουν τρέχοντα θέματα. Π.χ., να καταχωρήσουν

κάποια κράτηση, να αλλάξουν τα στοιχεία κάποιου πρακτορείου ή να εκτυπώσουν κάποια κατάσταση. Το συγκεκριμένο επίπεδο ονομάζεται **λειτουργικό επίπεδο**, αφού περιλαμβάνει ενέργειες που αφορούν λειτουργικά θέματα. Με λειτουργικά θέματα ασχολούνται στο παράδειγμα του ξενοδοχείου «Χ» οι υπάλληλοι του οικονομικού τμήματος, όπως και οι απλοί υπάλληλοι όλων των άλλων τμημάτων.

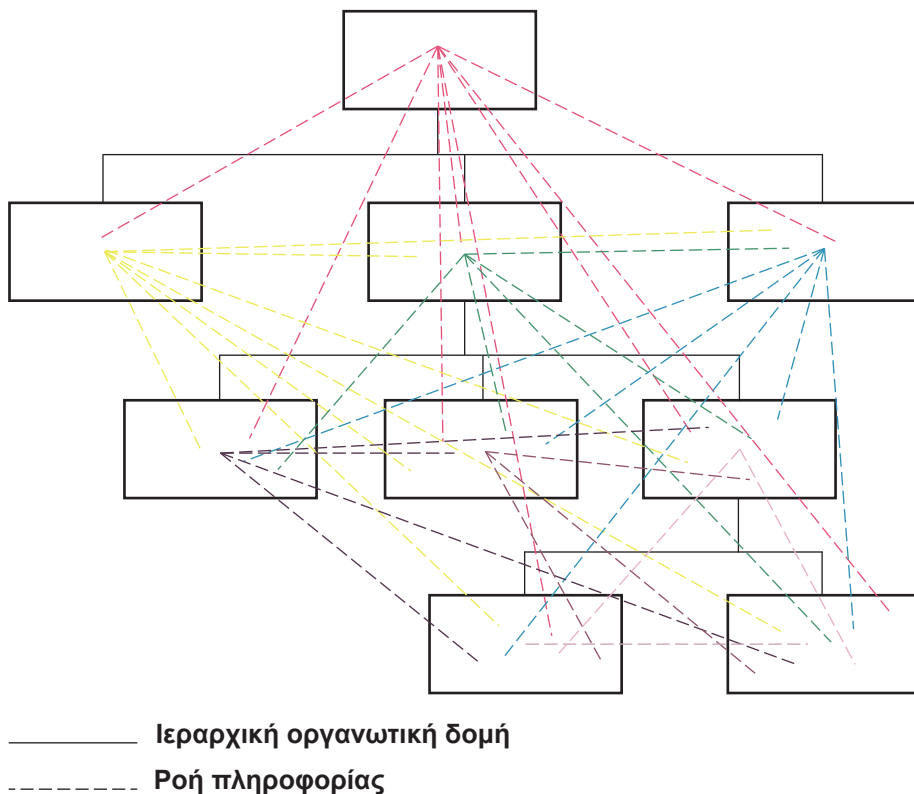
Το αμέσως επόμενο επίπεδο προς την κορυφή της πυραμίδας ονομάζεται **γνωστικό επίπεδο** και αφορά στελέχη που προσαρμόζουν τις Νέες Τεχνολογίες, το Internet ή άλλες καινοτόμες τεχνολογίες για λογαριασμό της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Π.χ., μπορεί ένας ελεύθερος επαγγελματίας να εργάζεται για κάποιους μήνες στο ξενοδοχείο, ώστε να δημιουργήσει ένα σύστημα on line κρατήσεων.

Στη συνέχεια, ακολουθεί το **διοικητικό επίπεδο** στο οποίο εντάσσονται στελέχη τα οποία παίρνουν διοικητικές αποφάσεις, προγραμματίζουν, ελέγχουν και καθορίζουν την τακτική του ξενοδοχείου. Π.χ., ο Οικονομικός Διευθυντής είναι ένα τέτοιο στέλεχος, αφού με τις αποφάσεις του καθορίζει την οικονομική πολιτική σε κάποιο εύρος χρόνου. Στελέχη όπως ο οικονομικός διευθυντής μπορεί να ασχολούνται με θέματα σύνταξης προϋπολογισμών, ανάθεσης εργασιών, αξιολόγησης προσωπικού, πολιτικών απέναντι σε πελάτες κ.λπ.

Η πυραμίδα ολοκληρώνεται με την κορυφή της ιεραρχίας στελεχών, τα οποία καθορίζουν τη μακροπρόθεσμη πολιτική του ξενοδοχείου απέναντι σε πελάτες, κρατικούς φορείς, ανταγωνιστές, προμηθευτές κ.λπ. Το συγκεκριμένο επίπεδο ονομάζεται **στρατηγικό επίπεδο**. Τα υψηλά ιστάμενα στελέχη παίρνουν στρατηγικής φύσης αποφάσεις, οι οποίες έχουν μακροχρόνιο ορίζοντα και σοβαρές επιπτώσεις στην πορεία της επιχείρησης. Π.χ., κατασκευή δεύτερης ξενοδοχειακής μονάδας στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, απόλυση ενός μεγάλου μέρους του προσωπικού λόγω οικονομικής στενότητας κ.λπ.

▶▶ 3.2.2 Ροή πληροφορίας

Ο Οικονομικός Διευθυντής του ξενοδοχείου «Χ» θα ήθελε να γνωρίζει την κατάσταση κρατήσεων της τελευταίας εβδομάδας για να κάνει συγκρίσεις με αντίστοιχες περσινές καταστάσεις κρατήσεων. Η ανάθεση της εύρεσης της κατάστασης ανετέθη σε υπάλληλο του γραφείου του. Οι ζητούμενες πληροφορίες βρίσκονται στην κατοχή του τμήματος υποδοχής, οπότε ο υπάλληλος του Οικονομικού Τμήματος ζήτησε τηλεφωνικά τις πληροφορίες από τον αρμόδιο υπάλληλο του τμήματος υποδοχής. Αυτός ρώτησε τον προϊστάμενό του αν πρέπει να δώσει τις πληροφορίες και αφού πήρε καταφατική απάντηση έστειλε τις πληροφορίες με e-mail. Ο υπάλληλος του Οικονομικού Τμήματος τύπωσε την κατάσταση και την προώθησε στο γραφείο του Οικονομικού Διευθυντή.



Εικόνα 3.21: Ροή πληροφορίας.

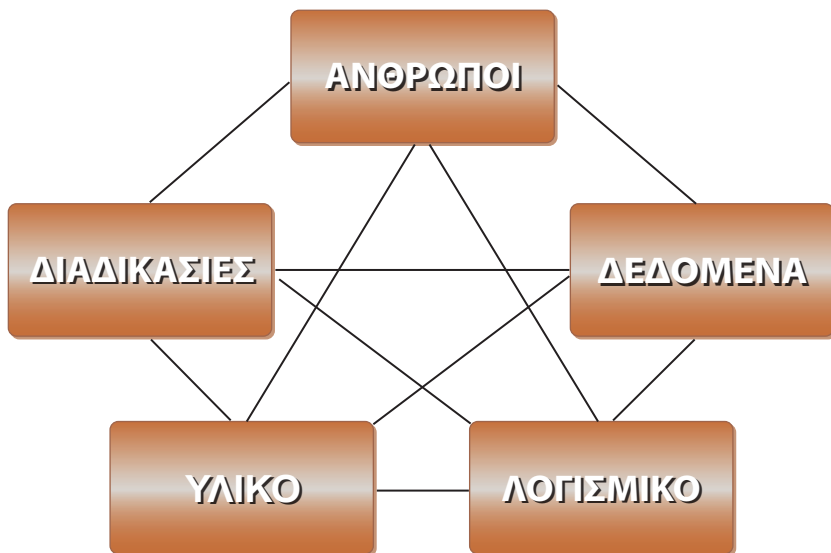
Από τα παραπάνω είναι εύκολο να εξαχθεί το συμπέρασμα πως οι πληροφορίες μπορούν να διακινούνται μεταξύ των στελεχών του ίδιου τμήματος αλλά και μεταξύ των στελεχών διαφόρων τμημάτων. Αυτό είναι κάτι φυσιολογικό, αφού, για να λειτουργήσει μια επιχείρηση σωστά, θα πρέπει να υπάρχει άμεση και συνεχής πληροφόρηση μεταξύ των στελεχών της.

Η οργανωτική δομή μιας (ξενοδοχειακής) επιχείρησης μπορεί να περιλαμβάνει ανακύκλωση πληροφοριών από τα κατώτερα στελέχη μέχρι τα ανώτερα. Επίσης, είναι ενδεχόμενο κάποιες πληροφορίες να ανακυκλώνονται σε κατώτερα κλιμάκια ηγεσίας, ενώ η ανώτατη ηγεσία να ενδιαφέρεται για συγκεκριμένο πλαίσιο πληροφοριών.

Χαρακτηριστικό είναι το σχεδιάγραμμα, όπου φαίνεται η κυκλοφορία των πληροφοριών ανάμεσα στα διαφορετικά τμήματα και οργανωτικά επίπεδα της διοίκησης που περιγράφονται στο ιεραρχικό διάγραμμα δομής (οργανόγραμμα) που ακολουθεί.

▶▶ 3.2.3 Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων

Όπως είναι ήδη γνωστό από το κεφάλαιο 1, Πληροφοριακό Σύστημα είναι η αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ πέντε παραγόντων που το αποτελούν, δηλαδή του υλικού, του λογισμικού, των ανθρώπων, των διαδικασιών και των δεδομένων. Ο κάθε παράγοντας έχει τη δική του σημασία και όλοι είναι απαραίτητοι για την εύρυθμη λειτουργία του.



Εικόνα 3.22: Πληροφοριακό Σύστημα.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα διακρίνονται στους ακόλουθους τύπους ανάλογα με το είδος εξυπηρέτησης που προσφέρουν σε μια (ξενοδοχειακή) επιχείρηση:

- ❑ Συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών (TPS - Transaction Processing Systems).
- ❑ Συστήματα αυτοματισμού γραφείου (OAS - Office Automation Systems).
- ❑ Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS - Management Information Systems).
- ❑ Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS - Decision Support Systems).
- ❑ Συστήματα υποστήριξης ανώτατης διοίκησης (EIS - Executive Information Systems) κ.λπ.

3.2.3.1 Συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών



Εικόνα 3.23: Χρήστες συστήματος επεξεργασίας δοσοληψιών.

Ένα Πληροφοριακό Σύστημα που βασίζεται σε δοσοληψίες (transactions) αφορά ουσιαστικά τρέχουσες εργασίες που εκτελούνται από κατώτερα στελέχη μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και αφορούν θέματα κρατήσεων, αφίξεων, αναχωρήσεων, ακυρώσεων, άμεσης εξυπηρέτησης πελατών, προμηθειών, λογιστικών πράξεων, υπολογισμού μισθοδοσίας κ.λπ.

Τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών αφορούν στο Τμήμα Υποδοχής, το Οικονομικό Τμήμα, το Τμήμα Προμηθειών, το Τμήμα Πωλήσεων και γενικότερα κάθε ενέργεια της επιχείρησης που έχει ως στόχο την άμεση διεκπεραίωση λειτουργικών υποχρεώσεων. Επειδή οι δοσοληψίες επαναλαμβάνονται συνεχώς, είναι λογικό το λογισμικό στο οποίο βασίζονται αυτά τα συστήματα να παίζει πολύ σημαντικό ρόλο, αφού πάνω σε αυτό βασίζεται η συνεχής λειτουργία και διεκπεραίωση συναλλαγών της επιχείρησης.

Οι αναφορές που μπορούν να παραχθούν από τέτοια συστήματα είναι αποδείξεις, τιμολόγια, πιστωτικά, ακυρωτικά, μισθοδοσία υπαλλήλου κ.λπ.

Τα συστήματα δοσοληψιών αφορούν το λειτουργικό επίπεδο της οργανωτικής πυραμίδας.

3.2.3.2 Συστήματα αυτοματισμού γραφείου



Εικόνα 3.24: Συστήματα αυτοματισμού γραφείου.

Τα συστήματα αυτοματισμού γραφείου επικεντρώνονται στο **γνωστικό επίπεδο** της οργανωτικής πυραμίδας και αφορούν στη χρήση υπολογιστικών συστημάτων για επεξεργασία κειμένων, επεξεργασία λογιστικών φύλλων, δημιουργία διαφανειών, διαχείριση βάσεων δεδομένων, εργαλεία χρονοπρογραμματισμού, εργαλεία περιήγησης στο Διαδίκτυο, εργαλεία κατασκευής και δημοσίευσης ιστοσελίδων, προγράμματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, προγράμματα τηλεσυναντήσεων, εργαλεία σάρωσης και επεξεργασίας εικόνας κ.λπ.

Οι αναφορές που μπορεί να παραχθούν από τέτοια συστήματα είναι έγγραφα κειμένου, πίνακες με οικονομικά στοιχεία, πίνακες με στοιχεία πελατών, καταστάσεις με τις αρμοδιότητες των στελεχών ενός τμήματος.

Από την άλλη, εκτός από αναφορές, στα πλαίσια ενός τέτοιου συστήματος μπορεί να παράγονται και ηλεκτρονικά αρχεία που συνήθως χρησιμεύουν σε αυτή τη μορφή όπως ηλεκτρονικές παρουσιάσεις, ψηφιακές εικόνες (π.χ., το σήμα του ξενοδοχείου), ιστοσελίδες, ηλεκτρονικά μηνύματα κ.λπ. Όλο αυτό το υλικό μπορεί να εκτυπώνεται και να τυγχάνει επεξεργασίας, ανάλυσης ή αρχειοθέτησης.

3.2.3.3 Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης αποτελούν ένα είδος συστημάτων που αφορούν το **διοικητικό επίπεδο** της οργανωτικής πυραμίδας της επιχεί-

ρησης. Πρόκειται για συστήματα εσωτερικής πληροφόρησης που έχουν ως σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των στελεχών της επιχείρησης και των διαφορετικών τμημάτων, ανάλογα με τις δυνατότητες πρόσβασης του κάθε εξουσιοδοτημένου χρήστη ή τμήματος.

Η ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να γίνει είτε έντυπα είτε ηλεκτρονικά. Η πρώτη περίπτωση αφορά την ανταλλαγή αναφορών που έχουν εκτυπωθεί και περιλαμβάνουν αναλυτικές καταστάσεις για διάφορα θέματα όπως πωλήσεις, κρατήσεις, πληρότητες, έσοδα κ.λπ., δηλαδή θέματα που αφορούν άμεσα τα μεσαία και ανώτερα διοικητικά στελέχη της επιχείρησης. Η εκτύπωση κάποιων αναφορών μπορεί να γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα (ημερησίως, εβδομαδιαία, μηνιαία, τριμηνιαία, εξαμηνιαία, ετήσια). Π.χ., ημερήσια πληρότητα, έσοδα εξαμήνου.

Η ηλεκτρονική περιήγηση των ίδιων πληροφοριών μπορεί να γίνεται με μοναδικούς κωδικούς πρόσβασης των στελεχών μέσα από το δίκτυο της επιχείρησης. Τα στελέχη μπορούν να περιηγούνται on line στοιχεία και μέσα από φόρμες περιήγησης να κάνουν τα δικά τους ερωτήματα στο σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων της εταιρίας.

Συνήθως, οι εκτυπώσεις είναι πιο διαδεδομένες για τους ακόλουθους λόγους: (α) κάποια από τα μεσαία και ανώτερα διοικητικά στελέχη δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένα με τους υπολογιστές (β) χρειάζεται να τηρούνται κάποια έντυπα αρχεία, ώστε να έχει πρόσβαση σε αυτά ο καθένας οποιαδήποτε στιγμή (γ) νομικές διατάξεις υποχρεώνουν την επιχείρηση να διατηρεί κάποιες πληροφορίες σε έντυπη μορφή. Έτσι, παρόλο που τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης έχουν τη δυνατότητα να περιορίσουν τον όγκο χαρτιού που χρησιμοποιείται στη σύγχρονη επιχείρηση, αυτό δεν είναι άμεσα ορατό.

Οι αναφορές που τυπώνονται σε τέτοιου είδους συστήματα προορίζονται για διοικητικούς ελέγχους, προγραμματισμό εργασιών, στατιστικές αναλύσεις, λήψη αποφάσεων κ.λπ.

3.2.3.4 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων

Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων αποτελούν ένα είδος συστημάτων που αφορούν το **διοικητικό επίπεδο** της οργανωτικής πυραμίδας της επιχείρησης και δρουν συμπληρωματικά σε σχέση με τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. Πρόκειται για συστήματα, τα οποία μπορεί να υποστηρίξουν ένα μεσαίο ή ανώτερο στέλεχος στη λήψη αποφάσεων κάτω από καθεστώς περιρισμένης πληροφόρησης ή σχετικής αβεβαιότητας.

Π.χ., ο Οικονομικός Διευθυντής θέλει να αυξήσει τον τζίρο του ξενοδοχείου σε μια συγκεκριμένη περίοδο, οπότε σκέφτεται να αυξήσει κατά 5% τη διαμονή. Με αυτήν την κίνηση δεν είναι βέβαιος πως θα αυξηθεί πραγματικά ο τζίρος του ξενοδοχείου, αφού από την μια όντως θα κερδίσει 5% σε κάθε

διανυκτέρευση πελάτη, αλλά από την άλλη είναι βέβαιο πως θα χάσει κάποιους πελάτες, οι οποίοι θα βρουν πλέον ακριβό το ξενοδοχείο «Χ» και θα αναζητήσουν ενδεχομένως τις υπηρεσίες κάποιου ανταγωνιστή.

Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να βοηθήσει στελέχη όπως ο Οικονομικός Διευθυντής να λύνουν τέτοια προβλήματα. Τέτοια συστήματα μπορεί να βασίζονται σε εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης και να διαθέτουν στους χρήστες τους τη δυνατότητα να θέτουν πολύπλοκα ερωτήματα, να εισάγουν διάφορες πληροφορίες και να λαμβάνουν αντίστοιχες εκτυπώσεις.



Εικόνα 3.25: Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων.

Σημειώνεται πως τεχνητή νοημοσύνη είναι επιστημονικός κλάδος της πληροφορικής που βασίζεται στην έρευνα σύνθετων καταστάσεων λήψης αποφάσεων από ευφυείς μηχανές με χρήση κατάλληλου λογισμικού προσομοίωσης της ανθρώπινης σκέψης και λογικής. Το υπόβαθρο γνώσης πίσω από τέτοιου είδους εφαρμογές είναι ένας σημαντικός παράγων στην επιτυχία του αποτελέσματος. Πολλές από τις αρχές της εφαρμόζονται στην κατασκευή ρομπότ.

3.2.3.5 Συστήματα υποστήριξης ανώτατης διοίκησης

Τα Συστήματα Υποστήριξης Ανώτατης Διοίκησης αποτελούν ένα είδος συστημάτων που αφορούν το στρατηγικό επίπεδο της οργανωτικής πυραμίδας. Χρησιμοποιούν στοιχεία από τα Πληροφοριακά Συστήματα του διοικητικού επιπέδου (Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων), αλλά και από άλλες πηγές είτε εσωτερικές είτε εξωτερικές. Τα συγκεκριμένα συστήματα χρησιμοποιούνται από την ηγεσία της ξενοδοχειακής επιχείρησης στη λήψη πολύπλοκων και ενδεχομένως υψηλού ρίσκου αποφάσεων κάτω από καθεστώς περιορισμένης ή πλήρους αβεβαιότητας.

Παραδείγματα στρατηγικών αποφάσεων μπορεί να είναι η επέκταση της ξενοδοχειακής μονάδας, η σύμπραξη με ανταγωνιστική μονάδα, η λήψη δανείου κ.λπ.

Οι αναφορές που μπορεί να παραχθούν με τη μορφή εκτυπώσεων από τέτοια συστήματα βασίζονται στα στοιχεία που έχουν ως είσοδο και που προέρχονται από Πληροφοριακά Συστήματα του διοικητικού επιπέδου της οργανωτικής πυραμίδας και άλλες ενδοεπιχειρησιακές ή εξωεπιχειρησιακές πηγές.

Π.χ., εκτύπωση μιας αναφοράς με την εκτίμηση της οικονομικής πορείας του ξενοδοχείου σε περίπτωση σύμπραξης με κάποιον ανταγωνιστή του.



Εικόνα 3.26: Η οργανωτική πυραμίδα σε συνδυασμό με τα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων.

Σημείωση

Είναι σημαντικό να κατανοήσει ο μαθητής πως από τα προηγούμενα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων δεν είναι βέβαιο πως θα τα συναντήσει σε κάθε ξενοδοχείο. Π.χ., το Πληροφοριακό Σύστημα ενός ξενοδοχείου Γ' Κατηγορίας μπορεί να βασίζεται σε έναν απλό ηλεκτρονικό υπολογιστή και τίποτε άλλο, ενώ ένα ξενοδοχείο Α' Κατηγορίας τεσσάρων αστέρων να έχει προχωρήσει σε συστήματα υποστήριξης αποφάσεων ή υποστήριξης ανώτατης διοίκησης. Όσο πιο μεγάλη και οικονομικά δυναμική είναι μια ξενοδοχειακή επιχείρηση τόσο περισσότερες είναι οι πιθανότητες να έχει Πληροφοριακό Σύστημα που να αντιστοιχεί σε πιο υψηλό επίπεδο της οργανωτικής πυραμίδας.

▶▶ 3.2.4 Νέες Τεχνολογίες και Πληροφοριακά Συστήματα

Απαραίτητο συμπλήρωμα σήμερα σε ένα Πληροφοριακό Σύστημα αποτελεί το **Διαδίκτυο**, αφού αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα αναζήτησης πληροφοριών, επικοινωνίας, προβολής της επιχείρησης και σε πολλές περιπτώσεις σήμερα προέκταση της δομής του Πληροφοριακού Συστήματος αφού μπορεί να επιτρέπει, σε όσες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν ασχοληθεί, ακόμη και την on line κράτηση δωματίων από πλευράς των πελατών. Βέβαια, το Διαδίκτυο δεν έχει εισχωρήσει ακόμη σε τόσο μεγάλο βαθμό, αλλά είναι βέβαιο πως οι ελληνικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ήδη κερδίζουν πολλούς πελάτες (Ελλάδα, εξωτερικό, ομογένεια) από ιστοσελίδες προβολής τους στο Διαδίκτυο και εφόσον έχουν ακολουθήσει σωστή μεθοδολογία (π.χ., διαφήμιση από μηχανές αναζήτησης, απλές και λειτουργικές σελίδες, κοινοποίηση σε ηλεκτρονικούς χώρους που ασχολούνται με τον Τουρισμό κ.λπ.).

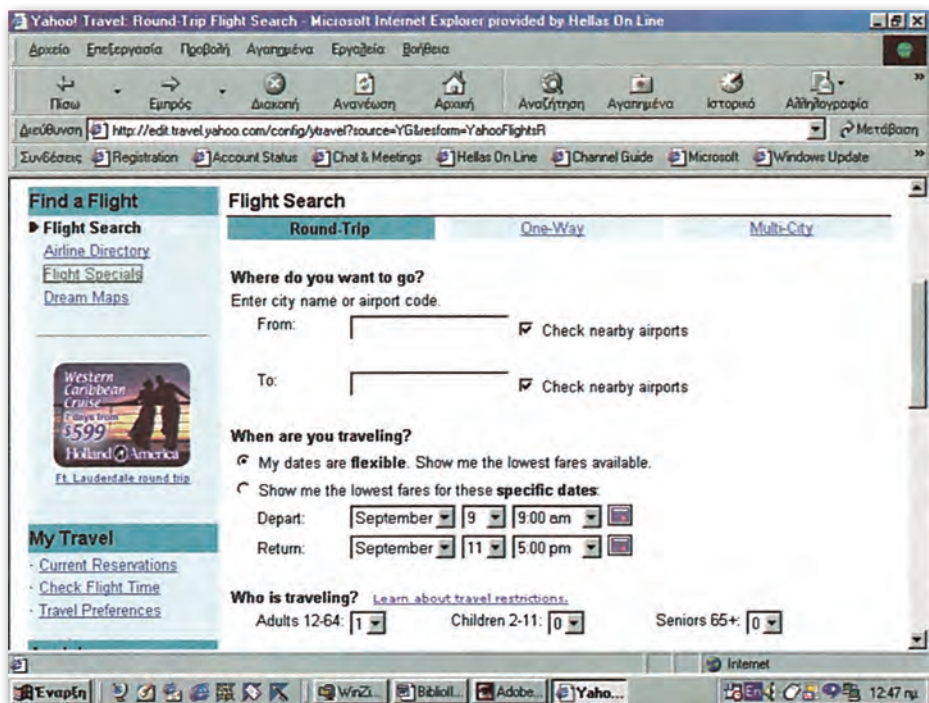


Εικόνα 3.27: Διαδικτυακή πρακτόρευση ξενοδοχειακών μονάδων.

Η δημιουργία μιας ιστοσελίδας από μέρους της ξενοδοχειακής μονάδας και η δημοσίευσή της σε μηχανές αναζήτησης του Διαδικτύου μπορεί να αυξή-

σει τις κρατήσεις της. Εάν η ιστοσελίδα είναι φιλική και έχει και άλλα στοιχεία όπως χάρτη της περιοχής, εικόνες από το ξενοδοχείο και από αξιοθέατα της περιοχής που βρίσκεται, στοιχεία για τον καιρό, για ισοτιμίες νομισμάτων, δρομολόγια λεωφορείων κ.λπ., είναι βέβαιο πως θα κερδίσει την προσοχή των υποψήφιων πελατών. Η ξενοδοχειακή επιχείρηση δεν θα έχει άλλη ευκαιρία για μια πρώτη καλή εντύπωση στα μάτια των υποψήφιων πελατών της. Έτσι η ιστοσελίδα της επιχείρησης θα πρέπει να είναι προσεγμένη, φιλική και απλή στην περιήγηση.

Περισσότερο αναπτυγμένα στον ελληνικό χώρο σε on line κρατήσεις αυτή τη στιγμή είναι κάποια πρακτορεία που δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες των σελίδων τους να κλείνουν αεροπορικά, σιδηροδρομικά και ακτοπλοϊκά εισιτήρια, να επιλέγουν πακέτα διαμονής σε ξενοδοχεία, να ενοικιάζουν αυτοκίνητα, να εκτυπώνουν εισιτήρια. Κάθε πελάτης εκτός από την καταχώρηση των στοιχείων του μπορεί να τα περιηγείται, να τα αλλάζει και να τα εκτυπώνει. Όλα αυτά τα στοιχεία είναι εύκολο να περνούν ως πληροφορίες σε Πληροφοριακά Συστήματα διοικητικού και στρατηγικού επιπέδου της οργανωτικής πυραμίδας και να ενσωματώνονται στο Πληροφοριακό Σύστημα της ξενοδοχειακής επιχείρησης.



Εικόνα 3.28: On line κρατήσεις θέσεων.



Εικόνα 3.29: Το WAP είναι πρότυπο πρόσβασης και περιήγησης στο Διαδίκτυο για συσκευές κινητής τηλεφωνίας δεύτερης γενιάς.

Επισημαίνεται πως με την εξάπλωση της κινητής τηλεφωνίας υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες του Διαδικτύου και από κινητά τηλέφωνα ή άλλες συσκευές (PDA, Palmtops κ.λπ.). Έτσι, κάποιος χρήστης κινητού τηλεφώνου μπορεί να έχει πρόσβαση σε ιστοσελίδες WAP και να περιηγείται στοιχεία όπως θα έκανε και από τον προσωπικό του υπολογιστή. Το **WAP** (Wireless Application Protocol - πρωτόκολλο ασύρματων εφαρμογών) είναι το ευρωπαϊκό πρότυπο πρόσβασης και περιήγησης στο Διαδίκτυο για συσκευές κινητής τηλεφωνίας δεύτερης γενιάς (βλέπε εικόνα 3.9).

Σήμερα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα Πληροφοριακών Συστημάτων που βασίζονται στις τεχνολογίες **διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων (ERP - Enterprise Resource Planning)**. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το Πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης βασίζεται σε διαδικτυακές υπηρεσίες και Νέες Τεχνολογίες που προορίζονται για να ενοποιήσουν την παρακολούθηση των τμημάτων της και των λειτουργιών της. Η διαχείριση μπορεί να αφορά την αγορά και τον εφοδιασμό της επιχείρησης με πρώτες ύλες μέσω Διαδικτύου, την ηλεκτρονική επικοινωνία με δημόσιους φορείς και προμηθευτές κ.λπ.

Αναφορές που θα μπορούσαν να παραχθούν από συστήματα ERP αφορούν λεπτομερείς αναφορές χρηματοοικονομικής κατάστασης, αποθήκης τμήματος προμηθειών, στατιστικών για κατάσταση κρατήσεων κ.λπ.

Επίσης, σήμερα έχουν αναπτυχθεί και μοντέλα Πληροφοριακών Συστημάτων που βασίζονται στις τεχνολογίες **διοίκησης με βάση τη σχέση με τον πελάτη (CRM - Customer Relationship Management)**. Σε αυτές τις περιπτώσεις γίνεται προσπάθεια από πλευράς επιχειρήσεων να δώσουν στους πελάτες τους ολοκληρωμένα προϊόντα και υπηρεσίες, εκμεταλλευόμενες τη φιλοσοφία

του ηλεκτρονικού εμπορίου, ώστε να είναι ικανοποιημένοι οι πελάτες τους σε όλες τις φάσεις επαφής μαζί τους και να τις εμπιστεύονται. Το μοντέλο CRM μπορεί να περιλαμβάνει επικοινωνία με πελάτες μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails), παροχή υπηρεσιών on line κρατήσεων μέσω της ιστοσελίδας της ξενοδοχειακής μονάδας, ενημέρωση πελατών για θέματα τιμολογιακής πολιτικής μέσω ηλεκτρονικού καταλόγου (e-cat) στο Διαδίκτυο, χρήση διαφημιστικών ηλεκτρονικών πινακίδων (banners) σε επιλεγμένους τόπους του Διαδικτύου με θέμα τον Τουρισμό κ.λπ.

Όλα αυτά μπορεί να στηρίζονται σε κατάλληλα πακέτα λογισμικού και σε συνδυασμό τους με υλικοτεχνική υποδομή που η επιχείρηση έχει προμηθευθεί και λειτουργεί. Βέβαια, ως επενδύσεις υψηλού κόστους δεν υπάρχει η δυνατότητα αξιοποίησης από όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες. Το κατά πόσο μια μονάδα θα εμπλακεί σε τέτοιες διαδικασίες εξαρτάται από το μέγεθός της, τις οικονομικές δυνατότητές της και το εξειδικευμένο προσωπικό της.

Σε κάθε περίπτωση, τα αρμόδια στελέχη μπορεί να έχουν τη δυνατότητα χρήσης τυποποιημένων αναφορών ή αναφορών που δημιουργούνται κατά περίπτωση.

Η διαδικασία εκτύπωσης μιας αναφοράς βασίζεται στην είσοδο του χρήστη σε μια εφαρμογή, την επιλογή κατάλληλων εντολών και το αποτέλεσμα σε κάποια περιφερειακή συσκευή εξόδου, όπως ένας εκτυπωτής. Η διαμόρφωση της σελίδας αναφοράς μπορεί να περιλαμβάνει: περιθώρια, επιλογή προσανατολισμού, μέγεθος και προέλευση χαρτιού εκτύπωσης, επιλογή εκτυπωτή, ρυθμίσεις πλέγματος, μέγεθος και διάταξη στηλών. Με την επιλογή των εντολών Αρχείο, Εκτύπωση μπορεί να προχωρήσει η διαδικασία της εκτύπωσης μιας αναφοράς. Κατά τη διαδικασία εκτύπωσης κάποιες φορές μπορεί να δημιουργηθούν απροσδόκητα προβλήματα, τα οποία μπορεί να εμποδίσουν την πρόοδο της όλης διαδικασίας. Τα αποτελέσματα που περιγράφονται σε μια αναφορά μπορούν να αναλυθούν και να ερμηνευθούν. Η διαστρωμάτωση των στελεχών αλλά και των αντίστοιχων λειτουργιών που επιτελεί η κάθε ομάδα θα μπορούσε να συμβολιστεί με μια διοικητική πυραμίδα (οργανωτική πυραμίδα). Οι πληροφορίες μπορούν να διακινούνται μεταξύ των στελεχών του ίδιου τμήματος αλλά και μεταξύ των στελεχών διαφόρων τμημάτων. Τα Πληροφοριακά Συστήματα διακρίνονται στους ακόλουθους τύπους: Συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών, Συστήματα αυτοματισμού γραφείου, Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης, Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, Συστήματα υποστήριξης ανώτατης διοίκησης κ.λπ. Σήμερα έχουν αναπτυχθεί μοντέλα ΠΣ που βασίζονται στις τεχνολογίες διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων και στις τεχνολογίες διοίκησης με βάση τη σχέση με τον πελάτη, ενώ το Internet παίζει όλο και μεγαλύτερο ρόλο στην οργάνωση και λειτουργία ενός Πληροφοριακού Συστήματος.

1. Ποια τα βασικά χαρακτηριστικά της διαδικασίας εκτύπωσης;
2. Ποια είναι η διαδικασία της εκτύπωσης;
3. Ποια τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά την εκτύπωση;
4. Τι σημαίνει ανάλυση περιεχομένου αναφοράς;
5. Τι σημαίνει ερμηνεία περιεχομένου αναφοράς;
6. Πώς μπορεί να καταλαβαίνει κάθε φορά ο μαθητής ποια αναφορά θα εκτυπώσει;
7. Βρείτε ποιες από τις παρακάτω εκφράσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:
 - A. Ο μηχανικός συστήματος μπορεί να υποστηρίξει τους χρήστες σε προβλήματα υλικού - λογισμικού.
 - B. Μηχανογραφικό χαρτί είναι αυτό με τις τρυπίτσες στις άκρες.
 - Γ. Οι εκτυπωτές τεχνολογίας laser βασίζονται στον ψεκασμό μελάνης πάνω σε χαρτί.
 - Δ. Η παράμετρος ppm έχει να κάνει με την ανάλυση εκτύπωσης.
8. Συμπληρώστε κατάλληλα τις ακόλουθες εκφράσεις:
 - A. Το πιο κοινό μέγεθος είναι το χαρτί τύπου _____, δηλ. 210x297 mm.
 - B. Με την επιλογή των εντολών _____, _____ μπορεί να προχωρήσει η διαδικασία της εκτύπωσης μιας αναφοράς.
 - Γ. Το χαρτί δεν προωθείται καθόλου. Το πρόβλημα και εδώ μπορεί να εντοπίζεται στο σύστημα _____ του χαρτιού ή σε _____ τοποθέτησης του χαρτιού από το χρήστη.
9. Ποιο από τα ακόλουθα δεν περιλαμβάνεται στην ανάλυση μιας έντυπης κατάστασης;
 - A. Κατανόηση της κατάστασης για το θέμα που περιγράφει.
 - B. Συγκριτική μελέτη με αντίστοιχες καταστάσεις άλλων χρονικών διαστημάτων.
 - Γ. Υπολογισμό δεικτών και σύγκρισή τους με αντίστοιχους δείκτες του παρελθόντος.
 - Δ. Μελέτη σκοπιμότητας.

10. Συνδέστε τις ακόλουθες έννοιες:

1. Εκτυπωτές τεχνολογίας laser.
2. Εκτυπωτές τεχνολογίας inkjet.
3. Κρουστικοί εκτυπωτές.
4. Λειτουργικό σύστημα.

και

- A. Υψηλός θόρυβος.
- B. Ψεκασμός χρώματος σε χαρτί.
- Γ. Υψηλή ταχύτητα και υψηλή ποιότητα.
- Δ. Οδηγοί αναγνώρισης.

11. Τι είναι η διοικητική πυραμίδα;

12. Ποια είναι η διοικητική πυραμίδα στο ξενοδοχείο «X»;

13. Τι σημαίνει ροή πληροφορίας;

14. Δώστε ένα παράδειγμα ροής πληροφορίας μέσα σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.

15. Ποια είναι τα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων;

16. Ποια είναι τα κυριότερα χαρακτηριστικά του κάθε είδους Πληροφοριακού Συστήματος;

17. Πώς μπορούν να έχουν εφαρμογή τα χαρακτηριστικά κάθε είδους Πληροφοριακού Συστήματος στη δομή, την οργάνωση και τη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας;

18. Βρείτε ποιες από τις παρακάτω εκφράσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

A. Το μοντέλο CRM μπορεί να περιλαμβάνει επικοινωνία με πελάτες μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails).

B. Το WAP (Wireless Application Protocol - *πρωτόκολλο ασύρματων εφαρμογών*) είναι το αμερικάνικο πρότυπο πρόσβασης και περιήγησης στο Διαδίκτυο για συσκευές κινητής τηλεφωνίας δεύτερης γενιάς.

Γ. Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων αποτελούν ένα είδος συστημάτων που αφορούν το διοικητικό επίπεδο της οργανωτικής πυραμίδας της επιχείρησης και δρουν συμπληρωματικά σε σχέση με τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης.

Δ. Τα υψηλά ιστάμενα στελέχη παίρνουν στρατηγικής φύσης αποφάσεις, οι οποίες έχουν μακροχρόνιο ορίζοντα και σοβαρές επιπτώσεις στην πορεία της επιχείρησης.

Ε. Τα συστήματα αυτοματισμού γραφείου επικεντρώνονται στο διοικητικό επίπεδο της οργανωτικής πυραμίδας.

19. Συμπληρώστε κατάλληλα τις ακόλουθες εκφράσεις:

Α. Στην οργανωτική πυραμίδα, το αμέσως επόμενο επίπεδο από το λειτουργικό είναι το _____.

Β. Τα Συστήματα Υποστήριξης Ανώτατης Διοίκησης αποτελούν ένα είδος συστημάτων που αφορούν το στρατηγικό επίπεδο της οργανωτικής πυραμίδας. Χρησιμοποιούν στοιχεία από _____ και _____.

Γ. Η τεχνητή νοημοσύνη είναι επιστημονικός κλάδος της _____ που βασίζεται στην έρευνα σύνθετων καταστάσεων λήψης _____.

20. Ποιο από τα ακόλουθα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων περιλαμβάνεται στο στρατηγικό επίπεδο της οργανωτικής πυραμίδας;

Α. Συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών.

Β. Συστήματα αυτοματισμού γραφείου.

Γ. Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης.

Δ. Συστήματα υποστήριξης ανώτατης διοίκησης.

21. Συνδέστε τις ακόλουθες έννοιες:

1. Συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών.

2. Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης.

3. Συστήματα αυτοματισμού γραφείου.

4. Συστήματα υποστήριξης ανώτατης διοίκησης.

και

Α. Στρατηγικό επίπεδο.

Β. Επεξεργασία κειμένου.

Γ. Λειτουργικό επίπεδο.

Δ. MIS.

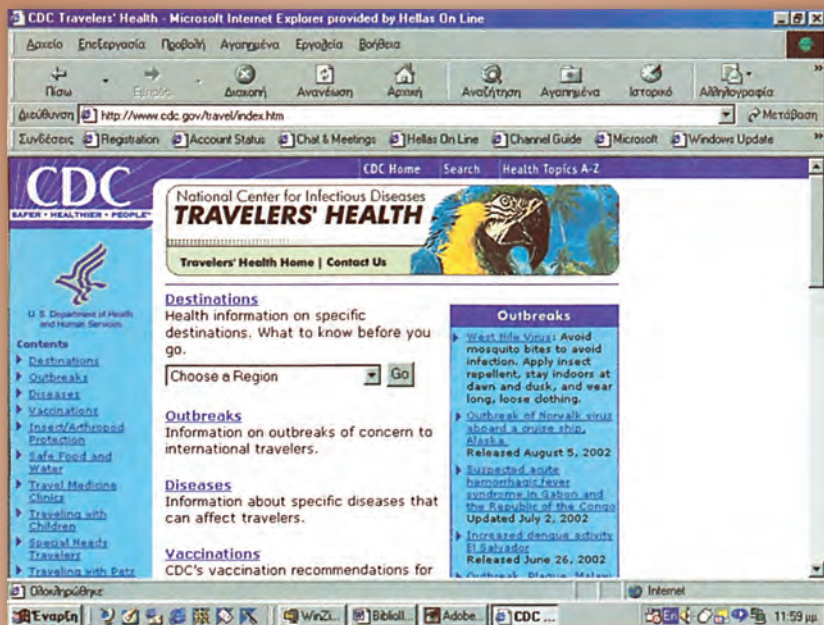
Ερωτήσεις

22. Ποια η διαφορά μεταξύ των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων και των συστημάτων υποστήριξης ανώτατης διοίκησης;
23. Σε παλιότερες θεωρήσεις της οργανωτικής πυραμίδας, το λειτουργικό επίπεδο και το γνωστικό επίπεδο συνδέονταν σε ένα. Γιατί νομίζετε πως συνέβαινε αυτό σε αυτές τις παλιές θεωρήσεις;
24. Σε περίπτωση που ήσασταν νεοδιοριστός υπάλληλος ξενοδοχειακής μονάδας σε ποιο επίπεδο θα σας τοποθετούσε ο διευθυντής προσλήψεων και για ποιο λόγο;

1. Να φτιαχτεί μια κατάσταση με υπόλοιπα πελατών και με στοιχεία που θα επιλέξει ο μαθητής. Στη συνέχεια να γίνει διαμόρφωση της κατάστασης και να εκτυπωθεί. Η άσκηση μπορεί να γίνει είτε μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων είτε μέσω κάποιου άλλου προγράμματος που είναι εξοικειωμένος ο μαθητής.
2. Το ίδιο να γίνει και με το ημερολόγιο εγγραφών ημέρας.
3. Να αναλύσετε την οργανωτική πυραμίδα του σχολείου σας.
4. Ποιες διαφορές μπορείτε να διακρίνετε σε σχέση με την αντίστοιχη οργανωτική πυραμίδα της ξενοδοχειακής μονάδας «Χ»;
5. Να ψάξει ο μαθητής στο Διαδίκτυο μέσω μιας μηχανής αναζήτησης για ιστοσελίδες με στοιχεία για τον καιρό σε διάφορες χώρες και στοιχεία για τροπικές ασθένειες, όπως αυτές που ακολουθούν.



Εικόνα 3.30: Ιστοσελίδα με πληροφορίες για τον καιρό.



Εικόνα 3.31: Ιστοσελίδα με πληροφορίες για τροπικές ασθένειες.

6. Να επισκεφτεί ο μαθητής στο Διαδίκτυο δικτυακούς χώρους μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων και πρακτορείων και να εντοπίσει τις περιπτώσεις που παρέχεται η δυνατότητα on line κρατήσεων.
7. Συνεχίζοντας την άσκηση 6 ο μαθητής να εντοπίσει τα θετικά και αρνητικά των δύο ιστοσελίδων που θα καταλήξει, τις οποίες και θα παρουσιάσει στους συμμαθητές του. Συνίσταται οι δύο ιστοσελίδες να επιλεγούν με βάση την πληρότητά τους.

Ανακεφαλαιωτική άσκηση

Να καταχωρηθούν οι τιμές πόρτας του ξενοδοχείου και να δημιουργηθεί επιπλέον τιμοκατάλογος που θα χρησιμοποιείται για περιπτώσεις πελατών με παραμονή έως 2 ημέρες.

Οι τιμές πόρτας του ξενοδοχείου είναι:

X € 60,00 (Μονόκλινο)

XX € 80,00 (Δίκλινο)

Πρωινό € 7,00

Γεύμα ή Δείπνο € 15,00.

1η ημέρα (6/1)

Το ξενοδοχείο έχει υπογράψει δύο συμβόλαια allotment:

(α) Με το πρακτορείο TUI που αφορά σε 1x και 2xx και ισχύει από 1/1/.. έως 31/1/.., με συμφωνία HB και τιμές πακέτο x € 62,00, xx € 90,00.

(β) Με το πρακτορείο THOMSON που αφορά σε 2x, 5xx και 5xxx και ισχύει από 1/1/.. έως 31/1/.., με συμφωνία BB και τιμές δωματίου x € 35,00, xx € 40,00.

Επίσης έχει υπογράψει συμβόλαιο συνεργασίας με τις πιστωτικές κάρτες ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ, VISA και DINERS.

Το τμήμα κρατήσεων του ξενοδοχείου καταχωρεί τις παρακάτω κρατήσεις:

1. Κράτηση πελάτη Petersen 3 άτομα 7/1/.. - 9/1/.., HB.
2. Κράτηση πελάτη Bawer 2 άτομα 7/1/.. - 9/1/.. βάσει του συμβολαίου allotment με το πρακτορείο TUI.
3. Κράτηση πελάτη Αλεξίου για Day use την 8/1 σύμφωνα με το voucher 3457 του πρακτορείου Travel Plan.
4. Κράτηση πελάτη Muller 3 άτομα 8/1/.. έως 10/1/.. βάσει του συμβολαίου allotment με το πρακτορείο Thomson.
5. Κράτηση πελάτη Αλεξόπουλος 2 άτομα BB 7/1/.. έως 9/1/... Από τον πελάτη λάβαμε προκαταβολή € 100,00 σε μετρητά.

Να δημιουργηθούν τα τμήματα Εστιατόριο, Μπαρ, Τηλέφωνα, Πλυντήριο, Θυρωρείο.

2η ημέρα (7/1)

Κατά τη δεύτερη ημέρα λειτουργίας του ξενοδοχείου πραγματοποιούνται οι παρακάτω κινήσεις:

1. Άφιξη πελάτη Petersen στο δωμάτιο 102.
2. Άφιξη πελάτη Bawer στο δωμάτιο 103.
3. Άφιξη πελάτη Αλεξόπουλου στο δωμάτιο 104.
4. Έκτακτη άφιξη πελάτη Νικολάου στο δωμάτιο 101, 1 άτομο, συμφωνία ΗΒ, παραμονή τριών ημερών.
5. Αλλαγή δωματίου 102 -> 202.
6. Αλλαγή δωματίου 101 -> 203

Να γίνει το κλείσιμο ημέρας.

3η Ημέρα (8/1)

1. Άφιξη πελάτη Αλεξίου για πραγματοποίηση Day use, δωμάτιο 101.
2. Άφιξη πελάτη Muller, δωμάτιο 102.
3. Έκτακτη αναχώρηση ενός ατόμου από το δωμάτιο 202.

Σύμφωνα με τις διαχωριστικές καταστάσεις των τμημάτων οι επί πιστώσει χρεώσεις είναι:

Δωμάτιο	Εστιατόριο	Εστιατόριο Μπαρ	Τηλέφωνα	Πλυντήριο	Παραστατικό
	8%	18%			
101			2		ΑΠΥ 001
102	15	5			ΑΛΠ 200
202			10		ΑΠΥ 002
203	18	5			ΑΛΠ 201
103				6	ΑΠΥ 021
102			4		ΑΠΥ 003
104	6				ΑΛΠ 202
202				6	ΑΠΥ 022
202			3		ΑΛΠ 001

1. Αναχώρηση δωματίου 101, εξόφληση των extras με πιστωτική κάρτα Visa.
2. Οι εισπράξεις σε μετρητά από τα τμήματα είναι Εστιατόριο 8% € 50,00 και Μπαρ € 100,00.

4η Ημέρα (9/1)

1. Από το τμήμα ελέγχου διαπιστώνεται ότι η χρέωση της ΑΛΠ 001 του Μπαρ της προηγούμενης ημέρας αφορούσε στο δωμάτιο 102 και όχι στο δωμάτιο 202 που λανθασμένα χρεώθηκε.
2. Ο πελάτης Αλεξόπουλος του δωματίου 104 παρατείνει τη διαμονή του για μία ημέρα.
3. Ο πελάτης Νικολάου του δωματίου 203 αναχωρεί εκτάκτως την 11:00 π.μ. Εξοφλεί με Εθνοκάρτα.
4. Ο πελάτης Bawer του δωματίου 103 επιθυμεί να παραμείνει έως την 17:00 με δική του ευθύνη. Αναχωρεί την 17:00 και εξοφλεί με μετρητά.
5. Έκτακτη άφιξη πελάτη Παπαδόπουλου, τρία άτομα, συμφωνία FB, για παραμονή τριών ημερών, δωμάτιο 302.
6. Έκτακτη άφιξη πελάτη Bolton, δύο άτομα, συμφωνία BB, παραμονή μίας ημέρας στο δωμάτιο 303.
7. Κράτηση πελάτη Πετρόπουλου, δύο άτομα με το voucher 3456 του πρακτορείου TUI. Άφιξη 10/1, αναχώρηση 13/1. Συμφωνία HB.
8. Αναχώρηση δωματίου 202 Petersen, ο πελάτης εξοφλεί με κάρτα Diners.
9. Σύμφωνα με τις διαχωριστικές των τμημάτων οι επί πιστώσει χρεώσεις είναι:

Δωμάτιο Εστιατόριο Εστιατόριο Μπαρ Τηλέφωνα Πλυντήριο Παραστατικό			
	8%	18%	
302		20	ΑΠΥ 004
302	29	12	ΑΛΠ 203
303		10	ΑΠΥ 023
303	35	10	ΑΛΠ 204

1. Οι εισπράξεις σε μετρητά από τα τμήματα είναι Εστιατόριο 8% € 150,00 και Μπαρ € 200,00.

5η Ημέρα (10/1)

2. Αναχώρηση πελάτη Muller δωμάτιο 102, εξοφλεί τα extras με μετρητά αφού υπολογίστηκε έκπτωση 10%.
3. Αναχώρηση Αλεξόπουλου, δωμάτιο 104, ο πελάτης πληρώνει € 100 με μετρητά και τα υπόλοιπα με πιστωτική κάρτα Visa, αφού πρώτα υπολογίστηκε έκπτωση € 11.
4. Από το Μπαρ εκδίδεται η ΑΛΠ 10 αξίας € 10, που αφορά στο δωμάτιο 303.
5. Αναχώρηση δωματίου 303, ο πελάτης εξοφλεί με μετρητά αφού πρώτα υπολογίστηκε έκπτωση € 12.
6. Άφιξη πελάτη Πετρόπουλου, δωμάτιο 402.
7. Έκτακτη άφιξη πελάτη Δημητρίου, 2 άτομα αναχώρηση 11/1, συμφωνία ΒΒ, δωμάτιο 403.
8. Σύμφωνα με τις διαχωριστικές των τμημάτων οι επί πιστώσει χρεώσεις είναι:

Δωμάτιο	Εστιατόριο 8%	Εστιατόριο 18%	Μπαρ	Τηλέφωνα	Πλυντήριο	Παραστατικό
302				15	12	ΑΠΥ 005/24
302			30			ΑΛΠ 11
402	35	25				ΑΛΠ 205
403		25				ΑΛΠ 12

1. Οι εισπράξεις σε μετρητά από τα τμήματα είναι Εστιατόριο € 140, Μπουφές € 25, Κάβα € 45 και Μπαρ € 200.

6η Ημέρα (11/1)

2. Χρέωση από Εστιατόριο 8% στο δωμάτιο 403 € 10 (ΑΛΠ 230) και Τηλέφωνο € 1 (ΑΠΥ 456).
3. Αναχώρηση πελάτη ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ δωμάτιο 403, εξοφλεί με μετρητά αφού υπολογίσθηκε έκπτωση 20%.
4. Έκτακτη αναχώρηση Παπαδόπουλου, δωμάτιο 302, ο πελάτης πληρώνει € 150 με μετρητά και τα υπόλοιπα με πιστωτική κάρτα Visa.
5. Από το Μπαρ εκδίδεται η ΑΛΠ 11 αξίας € 20, που αφορά στο δωμάτιο 402.
6. Έκτακτη άφιξη πελάτη Χρήστου, 1 άτομο, συμφωνία HB, δωμάτιο 404, αναχώρηση 12/1/...
7. Αλλαγή δωματίου 402 -> 302.

Οι εισπράξεις σε μετρητά από τα τμήματα είναι Εστιατόριο € 160, Τηλέφωνο € 65 και Μπαρ € 230.

7η Ημέρα (12/1)

8. Αναχώρηση δωματίου 302, εξόφληση των extras με μετρητά.
9. Αναχώρηση δωματίου 404, εξόφληση με μετρητά.
10. Μας εξοφλούν όλοι οι χρεώστες αφού πρώτα παρακράτησαν προμήθεια 5%.

Ζητείται: Να γίνουν οι απαραίτητες καταχωρίσεις στην εφαρμογή.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

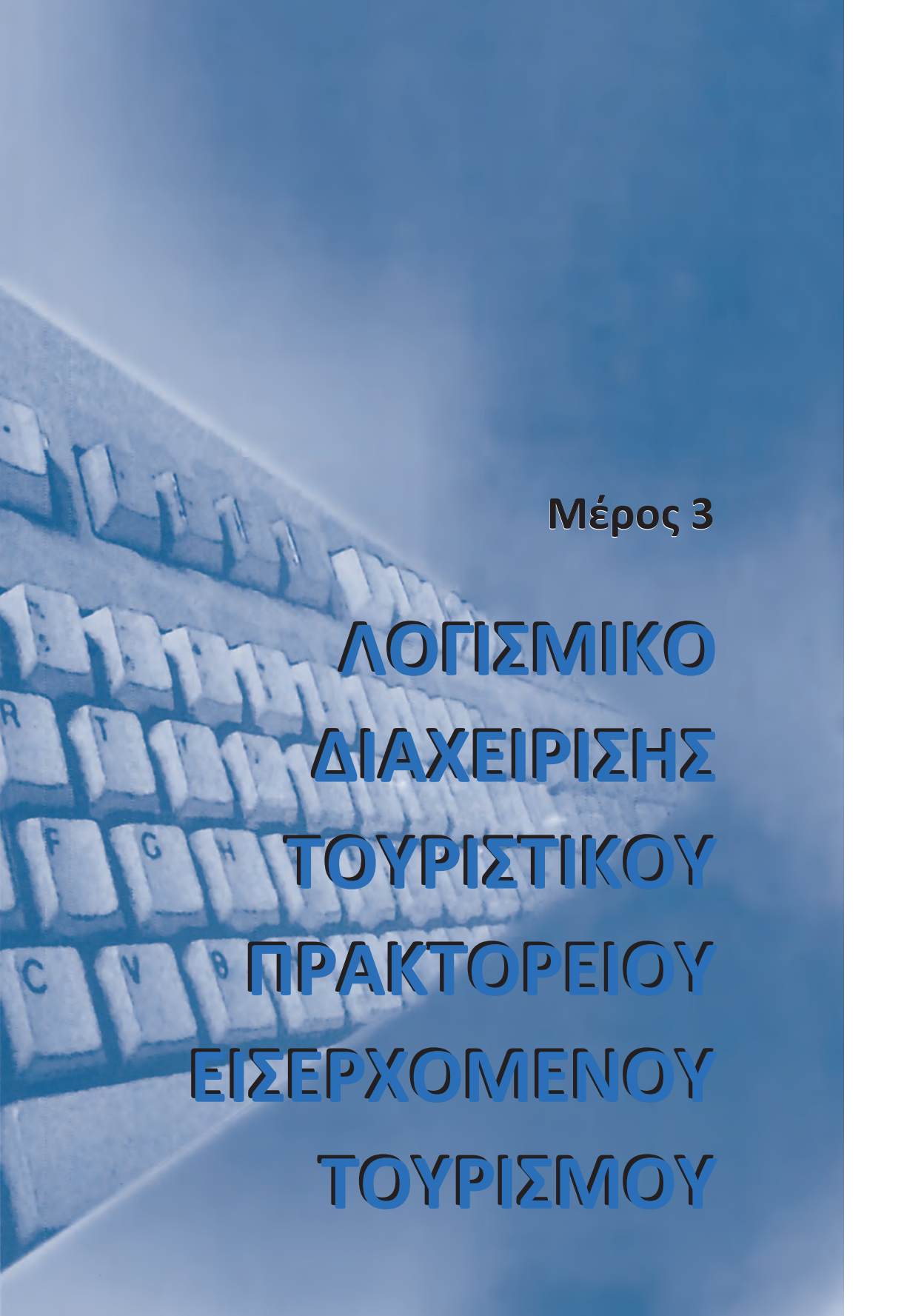
Τα δωμάτια	101	105
	201	205
	301	305
	401	405
	501	505
	601	605 είναι μονόκλινα. Όλα τα υπόλοιπα είναι δίκλινα.

Δραστηριότητες

1. Σε συνέχεια της άσκησης 1 να γίνει επίδειξη της δουλειάς του καθενός με λίγα λόγια από μέρους του. Το σημαντικό είναι οι μαθητές να ανταλλάξουν απόψεις και να δούνε διάφορες εκτυπωμένες αναφορές.
2. Το ίδιο να γίνει και με το ημερολόγιο εγγραφών ημέρας.
3. Ο μαθητής να περιηγηθεί την ιστοσελίδα που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.gnto.gr>, η οποία αντιστοιχεί στον κόμβο του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ). Θα πρέπει να γίνει καταγραφή των ηλεκτρονικών δυνατοτήτων της ιστοσελίδας και προτάσεις για το πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί.

Λέξεις-κλειδιά κεφαλαίου

Ανάλυση Αναφοράς, Ανάλυση Εκτύπωσης, Γνωστικό Επίπεδο, Διαδίκτυο, Διαχείριση Επιχειρηματικών Πόρων, Διοίκηση με βάση τη σχέση με τον πελάτη, Διοικητικό Επίπεδο, Εκτυπωτές Τεχνολογίας inkjet, Εκτυπωτές Τεχνολογίας laser, Ερμηνεία Αναφοράς, Ηλεκτρονικό Μήνυμα, Ιστοσελίδα, Κρουστικοί Εκτυπωτές, Λειτουργικό Επίπεδο, Λειτουργικό Σύστημα, Λογισμικό, Μέγεθος Χαρτιού, Οργανωτική Πυραμίδα, Πληροφοριακό Σύστημα, Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, Πρωτόκολλο Ασύρματων Εφαρμογών, Στρατηγικό Επίπεδο, Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου, Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών, Συστήματα Υποστήριξης Ανώτατης Διοίκησης, Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων, Ταχύτητα Εκτύπωσης, Τεχνητή Νοημοσύνη, Υλικό.



Μέρος 3

**ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ
ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ
ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**



Κεφάλαιο 4

Λογισμικό Διαχείρισης Τουριστικού Πρακτορείου Εισερχόμενου Τουρισμού

Σκοπός κεφαλαίου

Σε αυτή την ενότητα θα κατανοήσει ο μαθητής τις βασικές αρχές του λογισμικού που βοηθάει ένα πρακτορείο στο να διαχειρίζεται τη διακίνηση ομάδων πελατών (γκρουπ) που έρχεται από το εξωτερικό και περνάει τις διακοπές του στην Ελλάδα.

Επίσης θα μάθει τις κύριες δραστηριότητες ενός Τουριστικού Πρακτορείου Εισερχόμενου Τουρισμού, τις σημαντικότερες υπηρεσίες που δίνονται σε τουρίστες, ποιοι τις παρέχουν και πώς συνθέτονται τα πακέτα υπηρεσιών.

Τέλος, θα μάθει τους τρόπους με τους οποίους το πρακτορείο εισερχόμενου τουρισμού διαχειρίζεται τις σχέσεις του με τους Πράκτορες (Tour Operators) και με τα Γκρουπ των Τουριστών.

Ειδικοί στόχοι του κεφαλαίου

- ✓ Να κατανοήσει ο μαθητής πώς λειτουργεί ένα πρακτορείο εισερχόμενου τουρισμού και πώς λειτουργεί ένα πακέτο λογισμικού διαχείρισης τουριστικού πρακτορείου.
- ✓ Να γνωρίσει ο μαθητής τις κύριες δραστηριότητες ενός Τουριστικού Πρακτορείου Εισερχόμενου Τουρισμού, τις σημαντικότερες υπηρεσίες που δίνονται σε τουρίστες, ποιοι τις παρέχουν και πώς συνθέτονται τα πακέτα υπηρεσιών.
- ✓ Να γνωρίσει ο μαθητής τους τρόπους με τους οποίους το πρακτορείο εισερχόμενου τουρισμού διαχειρίζεται τις σχέσεις του με τους Πράκτορες (Tour Operators) και με τα Γκρουπ των Τουριστών.

► 4.1 Γενική λειτουργία Τουριστικού Πρακτορείου Εισερχόμενου Τουρισμού

►► 4.1.1 Τι σημαίνει Πρακτορείο Εισερχόμενου Τουρισμού;

Τα πρακτορεία Εισερχόμενου Τουρισμού ασχολούνται με τη διακίνηση ομάδων τουριστών (groups) που προέρχονται από το εξωτερικό και περνούν τις διακοπές τους στην Ελλάδα. Ο κύριος σκοπός του πρακτορείου είναι η παροχή υπηρεσιών προς τους τουρίστες.

►► 4.1.2 Πώς βρίσκει το πρακτορείο τους τουρίστες;

Οι τουρίστες στο εξωτερικό συνήθως απευθύνονται σε μεγάλους Τουριστικούς Πράκτορες (Tour Operators) οι οποίοι τους προσφέρουν «πακέτα» διακοπών ανάλογα με τις προτιμήσεις τους και τις οικονομικές τους δυνατότητες. Οι τουρίστες διαλέγουν το «πακέτο» που τους ταιριάζει και πληρώνουν τον Πράκτορα του εξωτερικού. Στη συνέχεια ο Πράκτορας συγκεντρώνει τους τουρίστες σε ομάδες (groups) και απευθύνεται σε κάποιο πρακτορείο της χώρας προορισμού για την υλοποίηση των υπηρεσιών. Έτσι το αντίστοιχο πρακτορείο εισερχόμενου τουρισμού, για παράδειγμα στην Ελλάδα, αναλαμβάνει τη διακίνηση του γκρουπ και την εξυπηρέτηση των τουριστών και πληρώνεται για αυτό από τον Πράκτορα του εξωτερικού.

►► 4.1.3 Πώς συνεργάζεται το Πρακτορείο Εισερχόμενου Τουρισμού με τον Πράκτορα;

Πριν αρχίσει η τουριστική περίοδος το πρακτορείο συγκεντρώνει στοιχεία για τις υπηρεσίες που μπορεί να παράσχει, κλείνει συμφωνίες με τους παροχείς των υπηρεσιών αυτών και κοστολογεί τις υπηρεσίες τους. Αφού συγκεντρώσει όλα τα στοιχεία, συνθέτει «πακέτα» υπηρεσιών που καλύπτουν όλες τις ανάγκες των τουριστών που θα το επιλέξουν, για παράδειγμα διαμονή σε ξενοδοχείο, διατροφή σε εστιατόρια, μεταφορά από και προς τον τόπο προορισμού, εκδρομές και εισόδους σε μουσεία κ.λπ.

Όταν το πρακτορείο ετοιμάσει και κοστολογήσει τα «πακέτα» του, ενημερώνει τους Τουριστικούς Πράκτορες με τους οποίους συνεργάζεται για τα πακέτα που προσφέρει και τις τιμές τους. Οι Πράκτορες παρουσιάζουν τα πακέτα στους πελάτες τους για να επιλέξουν ή τα συμπεριλαμβάνουν σε δικά τους μεγαλύτερα πακέτα.

Όταν συγκεντρωθεί ο αναγκαίος αριθμός τουριστών που επέλεξαν το ίδιο πακέτο υπηρεσιών, δημιουργείται το γκρουπ, ειδοποιείται το πρακτορείο στην Ελλάδα για την ημερομηνία άφιξης και αρχίζει η παροχή των υπηρεσιών του πακέτου.

Αφού ολοκληρωθούν οι υπηρεσίες του πακέτου, το πρακτορείο χρεώνει τον Πράκτορα, πληρώνεται από αυτόν και πληρώνει με τη σειρά του τις επιχειρήσεις που υλοποίησαν τις υπηρεσίες.

4.1.4 Πώς το Πρακτορείο υλοποιεί τις Υπηρεσίες;

Όταν το πρακτορείο ειδοποιηθεί από τον Πράκτορα για την ημερομηνία άφιξης του γκρουπ, ειδοποιεί με τη σειρά του όλους τους παροχείς υπηρεσιών που απαιτούνται για την υλοποίηση του «πακέτου». Έτσι ενημερώνει για παράδειγμα τον άνθρωπο που θα παραλάβει το γκρουπ από το αεροδρόμιο, το λεωφορείο που θα μεταφέρει τους τουρίστες στο ξενοδοχείο, το ξενοδοχείο για τον αριθμό των ατόμων και τα δωμάτια που θα χρειαστούν, κόβει τα εισιτήρια κ.ο.κ.

Είναι σημαντικό το πρακτορείο να γνωρίζει και να έχει καλή συνεργασία με όλες τις επιχειρήσεις που υλοποιούν τις υπηρεσίες ώστε να μη δημιουργηθούν προβλήματα. Οι επιχειρήσεις αυτές παρέχουν τις υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί και χρεώνουν το πρακτορείο.

4.1.5 Ποια είναι η σχέση του Πρακτορείου με τους τουρίστες;

Εκτός από τις υπηρεσίες του πακέτου που έχουν συμφωνηθεί, το πρακτορείο μπορεί να πουλήσει και πρόσθετες υπηρεσίες στα μέλη του γκρουπ. Για παράδειγμα, κάποια μέλη του γκρουπ μπορεί να θέλουν μια επιπλέον εκδρομή ή επίσκεψη σε αρχαιολογικό χώρο. Οι πρόσθετες αυτές υπηρεσίες συμφωνούνται απ' ευθείας με τα μέλη του γκρουπ και πληρώνονται από τα ίδια τα άτομα χωρίς να μπει στη μέση ο Πράκτορας. Έτσι πέρα από τη χρέωση του Πράκτορα, το πρακτορείο πρέπει να τηρεί λογαριασμούς και με συγκεκριμένα μέλη του γκρουπ σαν άτομα.

Ο κύκλος εργασιών του πρακτορείου

Μετά από όλα αυτά μπορούμε να συνοψίσουμε τον ετήσιο κύκλο των εργασιών ενός πρακτορείου:

1. Συγκέντρωση στοιχείων προμηθευτών (παροχέων υπηρεσιών)
2. Συμφωνίες με προμηθευτές
3. Σύνθεση - Κοστολόγηση Πακέτων
4. Προσφορά Πακέτων στους Τουριστικούς Πράκτορες του Εξωτερικού
5. Ενημέρωση για ημερομηνία άφιξης γκρουπ
6. Ενημέρωση παροχέων υπηρεσιών
7. Παρακολούθηση του γκρουπ
8. Ενημέρωση μελών του γκρουπ για πρόσθετες υπηρεσίες
9. Πώληση και υλοποίηση πρόσθετων υπηρεσιών
10. Χρέωση μελών γκρουπ και είσπραξη χρημάτων
11. Χρέωση Πράκτορα και είσπραξη αμοιβής
12. Πληρωμές των παροχέων υπηρεσιών

4.2 Προμηθευτές - Υπηρεσίες – Πακέτα

4.2.1 Τουριστικές Υπηρεσίες

Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες που προσφέρονται σε τουρίστες που έρχονται από το εξωτερικό είναι οι παρακάτω:

❖ Μετακίνηση

1. Μεταφορά Αποσκευών (Luggage)
2. Μετακίνηση (Transfer)
3. Συνοδός Μετακίνησης (Transfer Man)
4. Ταξί (Taxi)
5. Λεωφορείο (Bus)
6. Πορθμείο (Ferry)
7. Ενοικίαση Αυτοκινήτου (Rent-A-Car)
8. Ενοικίαση Μοτοποδηλάτου

❖ Διαμονή - Διατροφή

1. Ξενοδοχείο (Hotel)
2. Ενοικιαζόμενο Δωμάτιο (Room to Let)
3. Εστιατόριο (Restaurant)
4. Μπαρ (Bar)

❖ Μετακίνηση, Διαμονή και Διατροφή

1. Ενοικίαση σκάφους (Yacht)
2. Κρουαζιέρα (Cruise)

❖ Περιηγήσεις - Εκδρομές

1. Ξεναγός (Guide)
2. Είσοδος σε Μουσεία - Αρχαιολογικούς χώρους (Entrance fee)

3. Περιήγηση (Tour)
4. Ιδιωτική Περιήγηση (Tour Prive)
5. Εκδρομή στα πλαίσια Κρουαζιέρας (Cruise Excursion)
6. Αεροπορική Περιήγηση (Air Tour)

❖ Άλλες

1. Λουλούδια (Flowers)
2. Δώρα (Gifts)

Τα στοιχεία των υπηρεσιών πρέπει να τηρούνται σε αρχείο Υπηρεσιών (Services).

Για κάθε υπηρεσία πρέπει να τηρούνται τουλάχιστον τα παρακάτω:

1. Ο Προμηθευτής της (Κωδικός)
2. Είδος Υπηρεσίας
3. Περιγραφή
4. Κάθε πότε μπορεί να παρασχεθεί
5. Ώρες Έναρξης - Λήξης
6. Πόσο διαρκεί
7. Για πόσα άτομα μπορεί να παρασχεθεί
8. Λιανική τιμή
9. Χονδρική τιμή
10. Τιμή Συμφωνίας

▶▶ 4.2.2 Προμηθευτές ή Παροχείς Υπηρεσιών (Suppliers - Service Providers)

Κάθε μια από τις παραπάνω υπηρεσίες παρέχεται από μια ή περισσότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα με τις οποίες το πρακτορείο πρέπει να έχει καλές σχέσεις και ξεκάθαρες συμφωνίες.

Τα στοιχεία των επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες πρέπει να καταχωρούνται σε αρχείο Προμηθευτών (Suppliers). Επίσης πρέπει να τηρούνται και καρτέλες με τις οικονομικές δοσοληψίες με κάθε προμηθευτή. Μηχανογραφικά οι κινήσεις καταχωρούνται στο Αρχείο Κινήσεων Προμηθευτών (Supplier Transactions).

Για κάθε προμηθευτή πρέπει να τηρούνται τουλάχιστον:

1. Τα στοιχεία του (Όνομασία, Διευθύνσεις, Τηλέφωνα, FAX κ.λπ.)
2. Τα στοιχεία των υπηρεσιών που παρέχει (Κωδικός, Είδος, κάθε πότε, λιανική και χονδρική τιμή)
3. Οικονομικά στοιχεία (Χρέωση, Πίστωση, Έκπτωση)

4.2.3 Σύνθεση Πακέτου

Με βάση το αρχείο των υπηρεσιών, ο υπεύθυνος του πρακτορείου μπορεί να συνθέσει τα πακέτα των υπηρεσιών που τον ενδιαφέρουν. Αυτό γίνεται επιλέγοντας υπηρεσίες από το αρχείο υπηρεσιών και προσθέτοντάς τις στο πακέτο.

Ο υπεύθυνος πρέπει αρχικά να δίνει:

1. Ημερομηνία και Ώρα Έναρξης
2. Αριθμό Ατόμων
3. Όρια Κόστους

και μετά να επιλέγει υπηρεσίες που προστίθενται στο πακέτο.

Το λογισμικό που βοηθάει στη σύνθεση πακέτου πρέπει να παρακολουθεί τις ημερομηνίες και να ελέγχει:

1. Αν κάθε υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί τη συγκεκριμένη ημερομηνία.
2. Αν υπάρχει δυνατότητα για τον αριθμό ατόμων που ζητείται.
3. Παράλληλα πρέπει να δείχνει το συνολικό κόστος του πακέτου ώστε να μη ξεφύγει από τα όρια που προβλέπονται.

Όταν το πακέτο συντεθεί, καταχωρείται σαν μια νέα υπηρεσία με κωδικό πακέτου. Οι υπηρεσίες που ανήκουν στο πακέτο καταχωρούνται σε αρχείο των Υπηρεσιών Πακέτου (Package Services).

► 4.3 Πράκτορες Εξωτερικού (Tour Operators) - Γκρουπ Τουριστών (Groups)

►► 4.3.1 Αρχείο Πρακτόρων Εξωτερικού (Tour Operators)

Στο κύριο αρχείο Πρακτόρων Εξωτερικού (Master Operator File) τηρούνται τα στοιχεία των πρακτόρων όπως:

1. Κωδικός Πράκτορα
2. Όνομα Εταιρίας
3. Στοιχεία Εταιρίας
4. Τηλέφωνα κ.λπ.
5. Οικονομικά στοιχεία (Χρέωση, Πίστωση, Έκπτωση)

Με το αρχείο αυτό (Master) είναι συνδεδεμένα δύο αρχεία κινήσεων (Detail), το αρχείο Συμφωνιών (Agreements) και το αρχείο Οικονομικών Δοσοληψιών (Operator Transactions).

Το αρχείο Συμφωνιών βοηθάει στο να βρίσκουμε τι έχουμε συμφωνήσει και να χρεώνουμε ανάλογα. Περιλαμβάνει:

1. Κωδικό Πράκτορα
2. Κωδικό Πακέτου
3. Περίοδο Από - Έως
4. Τιμές

Το αρχείο Δοσοληψιών περιλαμβάνει τα στοιχεία των οικονομικών δοσοληψιών που έχουμε με τον Πράκτορα:

1. Κωδικός Πράκτορα
2. Ημερομηνία
3. Χρέωση
4. Πίστωση
5. Κωδικός Γκρουπ το οποίο αφορά η κίνηση.

Η ύπαρξη των παραπάνω αρχείων είναι αναγκαία, ώστε να μπορεί να γίνει η επόμενη φάση που είναι η παρακολούθηση της διακίνησης του γκρουπ και η εκτέλεση των υπηρεσιών.

4.3.2 Διακίνηση του γκρουπ

Έχοντας όλα τα παραπάνω στοιχεία, το πρακτορείο μπορεί τώρα να αναλάβει τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών του γκρουπ που φθάνει. Για να γίνει αυτό, τηρούνται τα παρακάτω αρχεία που το ένα περιλαμβάνει τα στοιχεία των γκρουπ, το άλλο των μελών των γκρουπ και το άλλο τις δοσοληψίες τους.

❖ **Κύριο αρχείο Γκρουπ**

Το κύριο αρχείο γκρουπ (Master Group File) συμπεριλαμβάνει:

1. Κωδικό Γκρουπ
2. Κωδικό Πράκτορα
3. Ημερομηνίες και Ώρες Άφιξης - Αναχώρησης
4. Αριθμό Ατόμων
5. Κωδικό Πακέτου Συμφωνίας
6. Συνολική Χρέωση, Πίστωση, Υπόλοιπο

❖ **Αρχείο Μελών Γκρουπ**

Το αρχείο μελών γκρουπ (Group Members) είναι Detail του αρχείου γκρουπ και περιλαμβάνει:

1. Κωδικό μέλους (που να δηλώνει ότι ανήκει στο γκρουπ, για παράδειγμα αν ο κωδικός γκρουπ είναι: XXXX000, οι κωδικοί μελών είναι: XXXX001, XXXX002 κ.λπ.)
2. Ονοματεπώνυμο
3. Αν είναι εξαρτημένο μέλος (π.χ. παιδί)
4. Συνολική Χρέωση, Πίστωση, Υπόλοιπο

❖ **Αρχείο Δοσοληψιών Γκρουπ**

1. Κωδικός Γκρουπ ή Μέλους
2. Ημερομηνία
3. Χρεώσεις – Πιστώσεις

▶▶ 4.3.3 Προετοιμασία

Όταν πλησιάζει η ημερομηνία άφιξης του γκρουπ, το πρακτορείο δημιουργεί την εγγραφή του γκρουπ και εγγραφές για όλα τα μέλη. Από την ανάλυση των υπηρεσιών του πακέτου και τον αριθμό των μελών προκύπτουν όλες οι υπηρεσίες που θα πρέπει να παρασχεθούν ώστε να γίνουν και οι απαραίτητες συνεννοήσεις με τους προμηθευτές.

▶▶ 4.3.4 Άφιξη του γκρουπ

Κατά την άφιξη του γκρουπ συμπληρώνονται τα ονόματα στις εγγραφές και αρχίζει η εκτέλεση των υπηρεσιών που προβλέπει η συμφωνία. Παράλληλα οι τουρίστες ενημερώνονται και για τις πρόσθετες υπηρεσίες που μπορούν να αγοράσουν.

▶▶ 4.3.5 Διακίνηση

Τα λογισμικό του πρακτορείου βοηθάει σημαντικά στη διακίνηση του γκρουπ αφού με βάση τις υπηρεσίες του πακέτου μπορεί καθημερινά να ενημερώνει το πρακτορείο και τον συνοδό του γκρουπ για τις υπηρεσίες που πρέπει να παρασχεθούν, τα στοιχεία των προμηθευτών κ.λπ.

▶▶ 4.3.6 Χρέωση των υπηρεσιών (πακέτου και πρόσθετων)

Οι πρόσθετες υπηρεσίες που αγοράζουν τα μέλη, χρεώνονται στους ατομικούς τους λογαριασμούς, στο αρχείο μελών. Οι υπηρεσίες του πακέτου χρεώνονται στο λογαριασμό του γκρουπ ώστε να σταλεί το σύνολο στον πράκτορα.

▶▶ 4.3.7 Αναχώρηση

Κατά την αναχώρηση του γκρουπ, εκδίδονται οι ατομικοί λογαριασμοί των μελών και ο συνολικός λογαριασμός του γκρουπ.

Τα πρακτορεία εισερχόμενου τουρισμού ασχολούνται με τη διακίνηση ομάδων τουριστών που προέρχονται από το εξωτερικό και πραγματοποιούν τουρισμό στο εσωτερικό της χώρας. Οι υπηρεσίες που προσφέρει το πρακτορείο στους τουρίστες (διαμονή, διατροφή, μετακινήσεις) προσφέρονται συνήθως με μία τιμή (πακέτο). Το πρακτορείο για την επιτυχή υλοποίηση του πακέτου αλλά και για τη σωστή τιμολόγηση των υπηρεσιών του έχει ανάγκη από πληροφορίες, π.χ. άφιξη του γκρουπ, αριθμός ατόμων κ.λπ. έτσι ώστε να υπάρξει κατάλληλος συντονισμός. Εφαρμογές διαχείρισης τέτοιων πληροφοριών βοηθούν το πρακτορείο στην αποτελεσματικότερη και παραγωγικότερη λειτουργία του.

1. Τι είναι οι Tour Operators;
2. Τι σημαίνει εισερχόμενος τουρισμός;
3. Τι είναι το «πακέτο»;
4. Ποιοι υλοποιούν τις υπηρεσίες του πακέτου;
5. Πόσα κατά τη γνώμη σας πακέτα πρέπει να προσφέρει το πρακτορείο;
6. Κατά τη γνώμη σας το πακέτο πρέπει να είναι σχετικά φθηνό ή ακριβό;
7. Οι πρόσθετες υπηρεσίες πρέπει να είναι φθηνές οι ακριβές;
8. Ποια στοιχεία θα κρατούσατε για την υπηρεσία διαμονής σε ξενοδοχείο;
9. Ποια στοιχεία θα κρατούσατε για την υπηρεσία «Είσοδος σε Μουσείο»;
10. Σχεδιάστε με λεπτομέρεια τα περιεχόμενα του αρχείου Προμηθευτών.
11. Ποια αρχεία τηρεί το λογισμικό διαχείρισης τουριστικού πρακτορείου εισερχόμενου τουρισμού;
12. Ποια από τα αρχεία είναι κύρια και ποια κινήσεων, δηλαδή εξαρτώμενα από τα κύρια;
13. Ποια στοιχεία συνδέουν το γκρουπ με τον Πράκτορα, το γκρουπ με τα μέλη του;

1. Σχεδιάστε ένα διάγραμμα που να δείχνει την όλη λειτουργία του κυκλώματος Πράκτορα - πρακτορείου - προμηθευτών.
2. Αν έχουμε 50 τουρίστες που πληρώνουν από 2000 ευρώ ο καθένας για το πακέτο και 200 Ευρώ για πρόσθετες υπηρεσίες, πόσα χρήματα θα βγάλει ο Πράκτορας, το πρακτορείο και οι Παροχείς Υπηρεσιών, αν παίρνουν από 10% ο Πράκτορας και το πρακτορείο για το πακέτο και 20% για τις πρόσθετες υπηρεσίες;
3. Συνθέστε ένα πακέτο Διακοπών στην Κρήτη.
4. Συνθέστε ένα πακέτο Athens By Night.
5. Φτιάξτε ένα φύλλο εργασίας (π.χ. EXCEL) που να έχει τα ονόματα των μελών ενός γκρουπ και τις πρόσθετες υπηρεσίες που πήραν με τις αντίστοιχες χρεώσεις.
6. Φτιάξτε ένα φύλλο εργασίας που να περιέχει τις υπηρεσίες ενός πακέτου με μορφή:

Ημερομηνία Άφιξης: _____

Μέρα	Ώρα	Διάρκεια (ώρες)	Έναρξη	Λήξη	Υπηρεσία
1	10	1			Υποδοχή στο Αεροδρόμιο
1	1				Μεταφορά στο Ξενοδοχείο
1	20	3			Περιήγηση
2	11	1			Μεταφορά στο Μουσείο
2		3			Ξενάγηση στο Μουσείο
κ.λπ.					

και δίνοντας την Ημερομηνία Άφιξης, να υπολογίζονται οι Ημερομηνίες και Ώρες Αρχής και Τέλους κάθε υπηρεσίας.

Δραστηριότητες

1. Βρείτε στο Διαδίκτυο μερικούς Τουριστικούς Πράκτορες (Tour Operators) του εξωτερικού.
2. Βρείτε μερικά πακέτα διακοπών που προσφέρονται και τι περιλαμβάνουν.

Λέξεις-κλειδιά κεφαλαίου

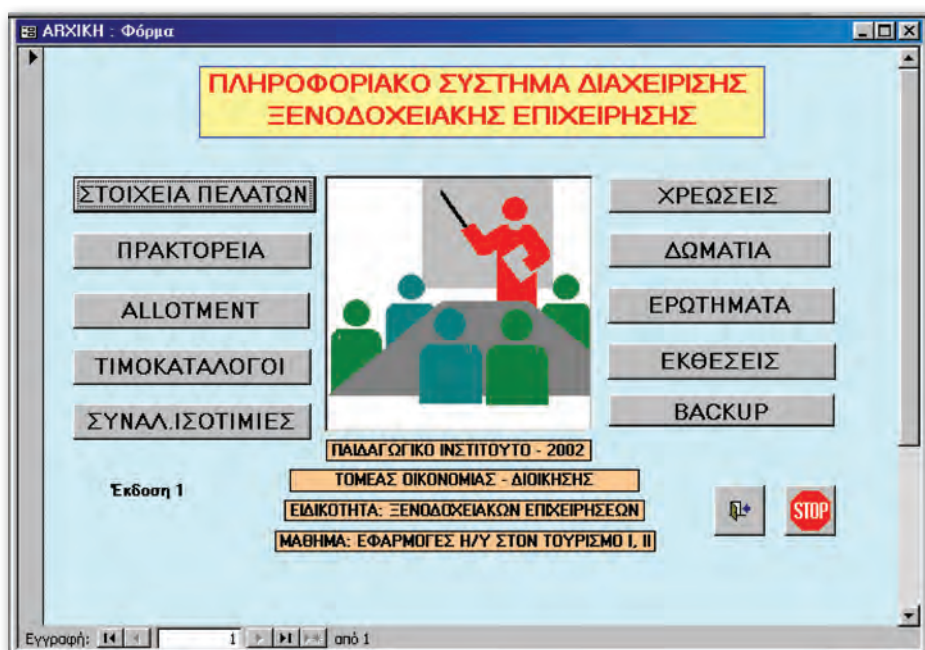
Μετακίνηση (transfer), Πρακτορείο Εισερχόμενου Τουρισμού, Σύνθεση πακέτου, Τουριστικός Πράκτορας.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

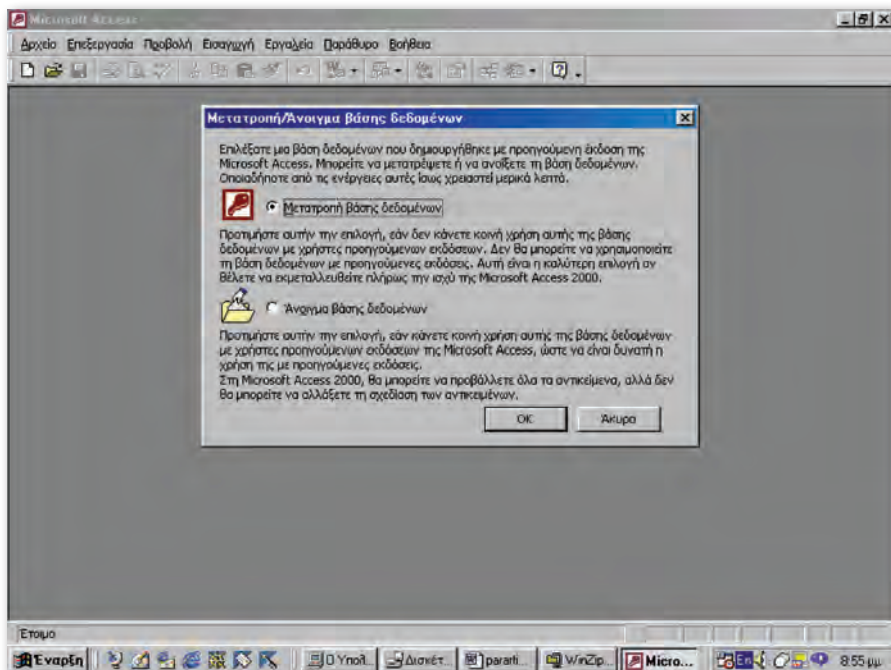
**Εγχειρίδιο Χρήσης
του Πληροφοριακού
Συστήματος
Διαχείρισης
Ξενοδοχειακής
Επιχείρησης**

Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης είναι μια εφαρμογή η οποία αναπτύχθηκε στα πλαίσια συγγραφής του παρόντος βιβλίου, ώστε να αποτελέσει συμπληρωματικό υλικό στη διδασκαλία του αντικειμένου «Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό» και υποστηρικτικό εργαλείο για την επίλυση ασκήσεων. Πρόκειται για ένα πακέτο λογισμικού, το οποίο περιλαμβάνει αρκετές από τις λειτουργίες που υποστηρίζουν τα αντίστοιχα επαγγελματικά πακέτα της αγοράς. Έχει κατασκευαστεί για αποκλειστική χρήση στο χώρο της εκπαίδευσης και σε καμία περίπτωση δεν προορίζεται για να υποκαταστήσει κάποιο από αυτά.



Εικόνα Α.1: Αρχική οθόνη του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης.

Η κατασκευή της συγκεκριμένης εφαρμογής έγινε στο πρόγραμμα διαχείρισης βάσεων δεδομένων Microsoft Access 97 και μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε υπολογιστές που έχουν φορτωμένο το εν λόγω πρόγραμμα ή την επόμενη έκδοσή του Microsoft Access 2000. Στη δεύτερη περίπτωση, η εφαρμογή θα πρέπει να τροποποιηθεί σε μορφή Microsoft Access 2000, κάτι για το οποίο βγαίνει χαρακτηριστικό μήνυμα ερωτήματος προς το χειριστή του υπολογιστή. Η απάντηση σε ένα τέτοιο ερώτημα είναι φυσικά «Ναι».



Εικόνα Α.2: Οθόνη με ερώτημα για τη μετατροπή αρχείου Access 97 σε Access 2000.

Το όνομα του αρχείου της εφαρμογής είναι `tourismosX.mdb`. Το «X» αφορά στην έκδοση της εφαρμογής (1 για το μάθημα «Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό Ι» και 2 για το μάθημα «Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό ΙΙ»). Η κατάληξη `.mdb` είναι χαρακτηριστική εφαρμογών που έχουν κατασκευαστεί σε Access. Η εφαρμογή παραδίδεται σε ανοιχτή μορφή χωρίς κλείδωμα και απόκρυψη των βασικών της δομικών στοιχείων. Πέραν των βασικών ασκήσεων που έχουν δοθεί σε κάθε κεφάλαιο ο εκπαιδευτικός μπορεί να αξιολογήσει την πρόοδο των μαθητών και αν είναι εφικτό να προχωρήσει και σε άλλες ασκήσεις όπως της μορφής οι μαθητές να φτιάξουν δικά τους ερωτήματα στο πρόγραμμα, δικές τους φόρμες ή δικές τους αναφορές. Άλλωστε ένα σημαντικό σημείο του κύκλου ζωής μιας εφαρμογής είναι η συντήρησή της. Ο μαθητής θα πρέπει να μπει στη λογική αυτής της φάσης του κύκλου ζωής μιας εφαρμογής και να πάρει μια ιδέα τι σημαίνει στην πράξη.

Επίσης, μια ανοιχτή εφαρμογή θα μπορούσε να αποτελέσει δέλεαρ για την περαιτέρω ανάπτυξή της με περισσότερες λειτουργικές μονάδες και εξομάλυνση σημείων περιορισμένης οπτικής και λαθών. Με άλλα λόγια, μια τέτοια εφαρμογή θα μπορούσε να αλλάζει και να αναπτύσσεται συνέχεια στα πρότυπα του λογισμικού ανοιχτού κώδικα, δηλαδή του λογισμικού που ο καθένας έχει πρόσβαση στον κώδικα κατασκευής του και μπορεί να δημιουργήσει τη δική του έκδοση με βάση τις ανάγκες του.

Η είσοδος στο πρόγραμμα μπορεί να γίνει μέσω της αρχικής σελίδας, όπου παρουσιάζονται ο τίτλος του προγράμματος, τα στοιχεία του μαθήματος, της ειδικότητας, του τομέα και ειδικά κουμπιά που μπορεί να οδηγήσουν το χειριστή του προγράμματος σε νέες οθόνες. Τα αντικείμενα που περιλαμβάνει το πρόγραμμα είναι τα ακόλουθα:

- ✓ Στοιχεία πελατών
- ✓ Πρακτορεία
- ✓ Allotment
- ✓ Τιμοκατάλογοι
- ✓ Συναλλαγματικές ισοτιμίες
- ✓ Χρεώσεις
- ✓ Δωμάτια
- ✓ Ερωτήματα
- ✓ Εκθέσεις (αναφορές)
- ✓ Διαδικασία backup.

▶ 1. Στοιχεία Πελατών

Με την επιλογή του κουμπιού «Στοιχεία Πελατών», μπορεί κανείς να δει τη φόρμα πελατών, όπου περιέχονται τα στοιχεία για κάθε πελάτη. Η καρτέλα κάθε πελάτη περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία ανά πεδίο: αριθμό λογαριασμού, όνομα, επίθετο, αριθμό δελτίου ταυτότητας, οδό, αριθμό, πόλη, χώρα, κωδικό εθνικότητας, αριθμό ατόμων, αριθμό δωματίου, τύπο δωματίου, συμφωνία, κωδικό τιμοκαταλόγου, αξία δωματίου, τιμή προγεύματος, τιμή γεύματος, κωδικός τύπος πελάτη, υπόλοιπο, κωδικός γκρουπ, κωδικός πρακτορείου, τηλέφωνο, φαξ, e-mail, ημερομηνία άφιξης, ώρα άφιξης, ημερομηνία αναχώρησης, ώρα αναχώρησης, ΑΦΜ, ΔΟΥ, σχόλια, κράτηση, άφιξη, ακύρωση, αναχώρηση, αναμονή.

ΠΕΛΑΤΕΣ			
ΑΡ.ΔΟΓ.	1	ΣΥΜΦΩΝΙΑ	
ΟΝΟΜΑ	ΙΩΑΝΝΗΣ	ΚΩΔ.ΤΙΜ.	
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΙΩΑΝΝΟΥ	ΑΞΙΑ ΔΩΜ.	
Α.Δ.Τ.	N555555	ΤΙΜΗ ΠΡΟΓ.	
ΟΔΟΣ	ΣΠΕΤΣΩΝ	ΑΞΙΑ ΓΕΥΜ.	
ΑΡΙΘΜΟΣ	100	ΚΩΔ.ΤΥΠ.ΠΕΛ.	E
ΠΟΛΗ	ΑΘΗΝΑ	ΥΠΟΔΟΧΙΟ	18000
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ	ΚΩΔ.GROUP	X11
ΚΩΔ.ΕΘΝΙΚ.	GR	ΚΩΔ.ΠΡΑΚΤ.	AAAA
ΑΡ.ΑΤΟΜ.	3	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	8888888
ΑΡ.ΔΩΜ.	100	FAX	8888888
ΤΥΠ.ΔΩΜ.	3	E-MAIL	ioan@mail.com
ΗΜ.ΑΦΙΞ.	16/6/2002	ΩΡΑ ΑΦΙΞ.	17:20
ΗΜ.ΑΝΑΧ.	17/6/2002	ΩΡΑ ΑΝΑΧ.	9:09
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		ΑΦΜ	333333333
ΔΟΥ	Α' ΑΘΗΝΑΣ	ΣΧΟΛΙΑ	
ΚΡΑΤ.	Όχι	ΑΦΙΞ.	Να
ΑΚΥΡ.	Όχι	ΑΝΑΧ.	Όχι
ΑΝΑΜΟΝΗ	Όχι		

Εγγραφή: 1 από 4

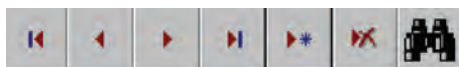
Εικόνα Α.3: Οθόνη της φόρμας πελατών.

Τα τελευταία πέντε πεδία μπορεί να πάρουν μόνον δυο τιμές: Ναι ή Όχι. Είναι πολύ σημαντικό να συμπληρώνονται, διότι με βάση αυτά μπορεί στη συνέχεια να εκτυπώνονται από το πρόγραμμα καταστάσεις με σύνολα κρατήσεων, ακυρώσεων, αφίξεων, αναχωρήσεων, πληρότητας δωματίων και λίστες αναμονής.

Η μοναδικότητα της εγγραφής κάθε πελάτη βασιίζεται στον μοναδικό αριθμό λογαριασμού που του εκχωρείται. Οι χρεώσεις μπορεί να γίνουν με στοιχεία όπως ο αριθμός λογαριασμού, το ονοματεπώνυμο πελάτη, το ΑΦΜ, η ΔΟΥ, ημερομηνία αποχώρησης κ.λπ.

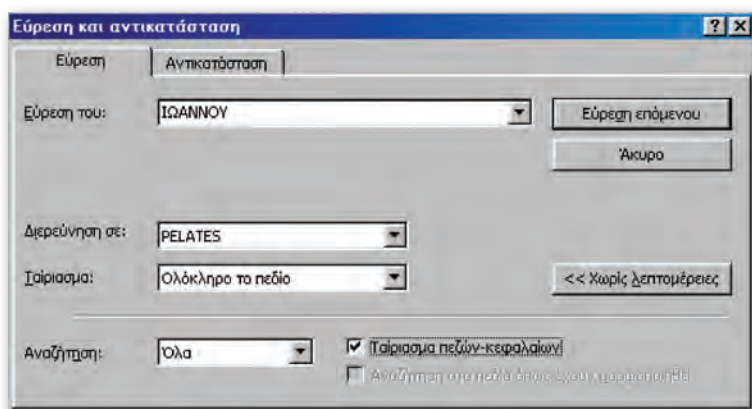
Παράλληλα, ο υπάλληλος του τμήματος υποδοχής μπορεί να συλλέγει στοιχεία για τον πελάτη τόσο προσωπικά (π.χ., οδός, αριθμός, πόλη, χώρα, εθνικότητα, τηλέφωνο, fax, e-mail) όσο και στοιχεία που αφορούν τη διαμονή του στο ξενοδοχείο (αριθμός δωματίου, τύπος δωματίου, συμφωνία, κωδικός τιμοκαταλόγου, κωδικός τύπος πελάτη κ.λπ.).

Στη φόρμα πελατών, όπως και σε πολλές άλλες καρτέλες του προγράμματος ο μαθητής μπορεί να χρησιμοποιήσει τα βοηθητικά κουμπιά εντολών που βρίσκονται στο κάτω μέρος της οθόνης. Αυτά αφορούν ενέργειες που μπορεί να γίνουν με το πάτημά τους (κλικ). Ανάλογα με τη σειρά που εμφανίζονται στην εικόνα κάνουν και τις ακόλουθες ενέργειες: πρώτη εγγραφή, προηγούμενη εγγραφή, επόμενη εγγραφή, τελευταία εγγραφή, προσθήκη εγγραφής, διαγραφή εγγραφής, εύρεση εγγραφής.



Εικόνα Α.4: Τα κουμπιά εντολών της φόρμας. Από αριστερά προς τα δεξιά: πρώτη εγγραφή, προηγούμενη εγγραφή, επόμενη εγγραφή, τελευταία εγγραφή, προσθήκη εγγραφής, διαγραφή εγγραφής, εύρεση εγγραφής.

Σχετικά με την εύρεση εγγραφής, ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει κάποιο όνομα ή κάποιο λεκτικό στα πεδία της βάσης δεδομένων. Η αναζήτηση μπορεί να γίνει τόσο σε συγκεκριμένο πεδίο, σε όλα τα πεδία, σε μέρος πεδίου, με αγνόηση πεζών - κεφαλαίων, με φορά προς τις προηγούμενες / επόμενες εγγραφές, στην αρχή ενός πεδίου κ.λπ.



Εικόνα Α.5: Οθόνη της διαδικασίας αναζήτησης πληροφοριών.

Δυο πολύ σημαντικά κουμπιά ενεργειών είναι αυτά με τις σημάνσεις: «Εκτέλεση του Word», «Εκτέλεση του Excel». Στην πρώτη περίπτωση δίνεται στο χρήστη η δυνατότητα να ανοίξει το πρόγραμμα Microsoft Word, τον επεξεργαστή κειμένου του πακέτου αυτοματισμού γραφείου Microsoft Office, ενώ στη δεύτερη περίπτωση δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να ανοίξει το πρόγραμμα λογιστικού φύλλου Microsoft Excel του ίδιου πακέτου. Αυτά τα δυο προγράμματα είναι τα πλέον δημοφιλή στις κατηγορίες που αντιπροσωπεύουν. Ο μαθητής μπορεί μέσω αυτών των κουμπιών να ανοίγει αυτά τα προγράμματα και να δημιουργεί αρχεία με σημειώσεις ή υπολογισμούς στοιχείων που αξιοποιεί μέσα από το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης.



Εικόνα Α.6: Κουμπιά εντολών εκτέλεσης Word και Excel.

Επίσης, ο χρήστης μπορεί, εφόσον δουλεύει στο λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows, να κρατάει παράλληλα ανοιχτά τόσο τη συγκεκριμένη εφαρμογή όσο και το Word ή Excel και να τα εμφανίζει στην οθόνη του ανάλογα με τις ανάγκες του. Η συγκεκριμένη δυνατότητα να είναι φορτωμένα πολλά προγράμματα (διεργασίες) ταυτόχρονα στην προσωρινή μνήμη του υπολογιστή ονομάζεται πολυεπεξεργασία. Το λειτουργικό σύστημα Windows υποστηρίζει αυτή τη δυνατότητα. Ο χρήστης μπορεί να μεταφέρεται από εφαρμογή σε εφαρμογή επιλέγοντας το ταυτόχρονο πάτημα Alt - Tab.



Εικόνα Α.7: Κουμπί εντολής ανοίγματος της φόρμας τιμοκαταλόγων.

Στη φόρμα πελατών υπάρχει και το κουμπί «Τ», το οποίο παραπέμπει σε μια νέα φόρμα με τα περιεχόμενα των τιμοκαταλόγων. Αποτελεί μια χρήσιμη δυνατότητα του προγράμματος, αφού ο χρήστης μπορεί να συμβουλευτεί τη συγκεκριμένη φόρμα κατά την εργασία του στην οθόνη πελατών.



Εικόνα Α.8: Κουμπιά εντολών για κλείσιμο φόρμας και τέλος εφαρμογής.

Κάθε φόρμα μπορεί να εξαφανιστεί από την οθόνη του υπολογιστή με το πάτημα του κουμπιού «Κλείσιμο φόρμας». Με την επιλογή του ο χρήστης οδηγείται στην προηγούμενη φόρμα που είχε ανοίξει. Σε περίπτωση που χρειάζεται εκτός από το κλείσιμο της φόρμας να γίνει και κλείσιμο του προγράμματος, αυτό μπορεί να επιτευχθεί με επιλογή (κλικ) του κουμπιού με ένδειξη «Τέλος εφαρμογής» (STOP). Αμέσως μετά την επιλογή του η εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης θα τερματιστεί. Τερματισμός της εφαρμογής μπορεί να επιτευχθεί και με επιλογή του άκρα πάνω δεξιά κουτιού με περιεχόμενο «X».

▶ 2. Πρακτορεία

Στη φόρμα των πρακτορείων υπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία: κωδικός πρακτορείου, επωνυμία επιχείρησης, φορολογική επωνυμία, ΑΦΜ, οδός, αριθμός, πόλη, ΤΚ, τηλέφωνο, φαξ, e-mail, υπεύθυνος επικοινωνίας με ξενοδοχειακή μονάδα, κατηγορία, σχόλιο, αν είναι δημόσιος φορέας, εάν υπάρχει ΜΥΦ.

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ	
ΚΩΔ. ΠΡΑΚΤ.	ΑΑΑΑ
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΑΛΦΑ TRAVEL
ΦΟΡΩΔ. ΕΠ.	ΑΛΦΑ ΕΠΕ
ΑΦΜ	123123123
ΟΔΟΣ	ΒΟΥΛΗΣ
ΑΡΙΘΜΟΣ	100
ΠΟΛΗ	ΑΘΗΝΑ
ΤΚ	11111
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΚΟΥΝΙΑΚΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	3232321
FAX	3212213
E-MAIL	kouni@yahoo.com
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2
ΣΧΟΛΙΑ	Καλός πελάτης
ΔΗΜΟΣΙΟ	☐
ΜΥΦ	☐

ΧΡΕΩΣΤΕΣ

Εγγραφή: 1 από 1

Εικόνα Α.9: Οθόνη από τη φόρμα πρακτορείων.

Στην ίδια φόρμα υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν εύκολη την προσπέλασή της από το χρήστη. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.

ΧΡΕΩΣΤΕΣ	
ΑΡ. ΚΙΝ.	1
ΚΩΔ. ΠΡΑΚΤ.	ΑΑΑΑ
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΑΛΦΑ TRAVEL
ΤΥΠΟΣ ΚΙΝΗΣΗΣ	ΧΡΕΩΣΗ
ΕΚΠΤΩΣΗ	0
ΠΟΣΟ	0
ΦΠΑ	0
ΣΧΟΛΙΑ	

Εγγραφή: 1 από 1

Εικόνα Α.10: Άποψη της φόρμας ΧΡΕΩΣΤΕΣ.

Στην Έκδοση 2 του προγράμματος υπάρχει και ενσωματωμένο κουμπί ανοίγματος της φόρμας ΧΡΕΩΣΤΕΣ, όπου περιέχονται στοιχεία για τα πρακτορεία ή άλλες εταιρίες με τις οποίες συνεργάζεται η ξενοδοχειακή μονάδα και είναι χρεώστες απέναντί της. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχουν τα ακόλουθα πεδία: αριθμός κίνησης, κωδικός πρακτορείου, τύπος κίνησης, έκπτωση, ποσό, ΦΠΑ, σχόλια. Το κλείσιμο της συγκεκριμένης φόρμας μπορεί να γίνει με την επιλογή του άκρα πάνω δεξιά κουτιού με περιεχόμενο «X».

3. Allotment

Στη φόρμα των allotment υπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία: κωδικός πρακτορείου, κωδικός τιμοκαταλόγου, ημερομηνία και ώρα άφιξης, ημερομηνία και ώρα αποχώρησης, αριθμός μονόκλινων δωματίων, αριθμός δίκλινων δωματίων, αριθμός τρίκλινων δωματίων, σύνολο αριθμού πελατών, σχόλια.

Εικόνα Α11: Οθόνη από τη φόρμα allotment.

Στην ίδια φόρμα υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν εύκολη την προσπέλασή της από το χρήστη. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.

Βοηθητικά υπάρχουν δυο κουμπάκια τα οποία μπορεί να οδηγήσουν το χειριστή της φόρμας σε νέες φόρμες, τη φόρμα πρακτορείων και τη φόρμα

τιμοκαταλόγων. Έτσι, πριν συμπληρώσει τον κωδικό πρακτορείου και τον κωδικό τιμοκαταλόγου μπορεί να συμβουλευθεί τις αντίστοιχες φόρμες.

4. Τιμοκατάλογοι

Στη φόρμα των τιμοκαταλόγων υπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία: κωδικός τιμοκαταλόγου, περιγραφή τιμοκαταλόγου, τιμή πρωινού για ένα άτομο, τιμή γεύματος για ένα άτομο, τιμή δείπνου για ένα άτομο, τιμή δωματίου για ένα άτομο, τιμή δωματίου για δύο άτομα, τιμή δωματίου για τρία άτομα, τιμή δωματίου για τέσσερα άτομα.

The screenshot shows a window titled "TIMOCATALOGOI". Inside, there is a yellow header with the text "ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ". Below this, there are several input fields with labels in Greek:

ΚΩΔ.ΤΙΜ.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ ΠΡΩΙΝ.ΓΙΑ 1	ΤΙΜΗ ΓΕΥΜ.ΓΙΑ 1	ΤΙΜΗ ΔΕΙΠΝ.ΓΙΑ 1	ΤΙΜΗ ΔΩΜ.ΓΙΑ 1	ΤΙΜΗ ΔΩΜ.ΓΙΑ 2	ΤΙΜΗ ΔΩΜ.ΓΙΑ 3	ΤΙΜΗ ΔΩΜ.ΓΙΑ 4
1	ΠΟΡΤΑΣ	7	15	15	60	80	0	0

At the bottom of the window, there is a navigation bar with buttons for navigation (back, forward, etc.) and a status bar that says "Εγγραφή: 1 από 1".

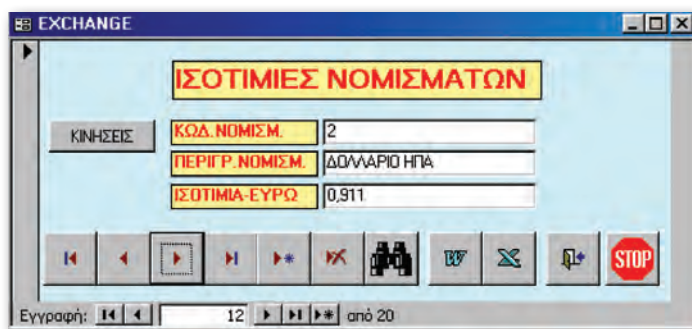
Εικόνα Α.12: Οθόνη από τη φόρμα τιμοκαταλόγων.

Στην ίδια φόρμα υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν εύκολη την προσπέλασή της από το χρήστη. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.

5. Συναλλαγματικές ισοτιμίες

Στη φόρμα των συναλλαγματικών ισοτιμιών υπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία: κωδικός νομίσματος, περιγραφή νομίσματος, ισοτιμία με ευρώ. Εδώ θα πρέπει να καταχωρηθούν όλα τα πιθανά νομίσματα συναλλαγών της ξενοδοχειακής επιχείρησης με τους πελάτες της. Το ευρώ μπορεί να καταχωρηθεί και να έχει ως ισοτιμία με τον εαυτό του τον αριθμό 1. Βέβαια αυτό δεν μπορεί να συμβεί με το ελβετικό φράγκο που η ισοτιμία του με το ευρώ είναι 1.477

υπέρ του. Αυτή η ισοτιμία όμως είναι μια τιμή που αντιστοιχεί στη σχέση των δύο νομισμάτων την περίοδο που γράφονται αυτές οι γραμμές. Δεν είναι καθόλου σίγουρο πως τη στιγμή που διαβάζονται αυτές οι γραμμές κειμένου από το μαθητή θα ισχύει η σχέση 1 φράγκο Ελβετίας=1.477 ευρώ.



Εικόνα Α.13: Οθόνη από τη φόρμα συναλλαγματικών ισοτιμιών.

Κάθε ημέρα οι ισοτιμίες μεταξύ των νομισμάτων αλλάζουν για διάφορους λόγους. Έτσι, κάθε ημέρα πριν το αντίστοιχο τμήμα της ξενοδοχειακής επιχείρησης αρχίσει συναλλαγές με τους πελάτες για ανταλλαγή νομισμάτων, κάποιος πρέπει να ενημερώσει το πρόγραμμα με τις νέες ισοτιμίες νομισμάτων.

Στην ίδια φόρμα υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν εύκολη την προσπέλασή της από το χρήστη. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.

Παράλληλα με την ενημέρωση για τις ισοτιμίες νομισμάτων, ο χειριστής μπορεί να περιηγηθεί και σε κινήσεις (συναλλαγές) που έγιναν με πελάτες. Αρκεί να πατήσει (κλικ) στο κουμπί εντολής ΚΙΝΗΣΕΙΣ. Στο συγκεκριμένο πίνακα που θα εμφανισθεί μπορεί να έχει πληροφόρηση για τα ακόλουθα στοιχεία: αριθμό εγγραφής, αριθμό ταυτότητας πελάτη, νόμισμα που έδωσε, ποσότητα νομίσματος που έδωσε, νόμισμα που πήρε, ποσότητα νομίσματος που πήρε, ημερομηνία συναλλαγής.

AR_EGGR	AR_TAYTOTHTAS	NOMISMA_POU_EDOSE	POSOTHTA1	NOMISMA_POU_PHRE	POSOTHTAZ	HMEROMHNTA
N555555	ΛΙΡΑ ΚΥΠΡΟΥ	10 EURO	15	12/6/2002		
* αριθμηση		0	0			

Εικόνα Α.14: Οθόνη από τον πίνακα ΚΙΝΗΣΕΙΣ.

Το ονοματεπώνυμο του πελάτη δεν εμφανίζεται εδώ, αφού από την ταυτότητα είναι πολύ εύκολο να εντοπιστούν τα στοιχεία του. Εάν ήταν απαραίτητο, σε κάποια εγγραφή θα μπορούσε να γίνει αναζήτηση του προσώπου με βάση τον αριθμό δελτίου ταυτότητας στη φόρμα πελατών.

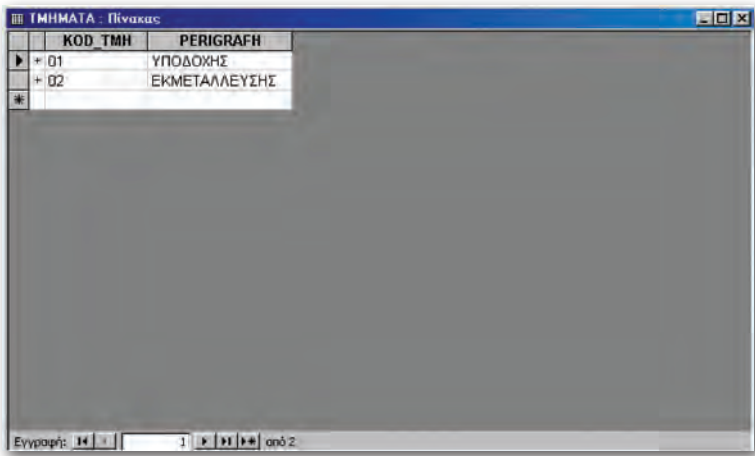
6. Χρεώσεις

Η φόρμα των χρεώσεων αφορά τους πελάτες και υπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία: αριθμός χρέωσης, αριθμός λογαριασμού, αριθμός δωματίου, ημερομηνία χρέωσης, κωδικός τμήματος, έκπτωση, ποσό χρέωσης, κωδικός χρήστη, σχόλιο, αν πλήρωσε σε μετρητά, αν πλήρωσε με πιστωτική κάρτα, ποια η πιστωτική κάρτα με την οποία πλήρωσε, αν είναι χρεώσης.

Εικόνα Α.15: Οθόνη από τη φόρμα χρεώσεων.

Στην ίδια φόρμα υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν εύκολη την προσπέλασή της από το χρήστη. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.

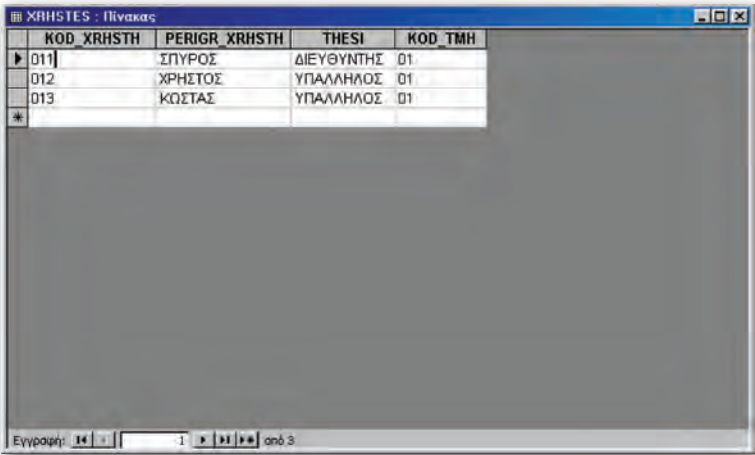
Βοηθητικά υπάρχουν τέσσερα κουμπάκια (ΠΕΛΑΤΕΣ, ΔΩΜΑΤΙΑ, ΤΜΗΜΑΤΑ, ΧΡΗΣΤΕΣ) τα οποία μπορεί να οδηγήσουν το χειριστή της φόρμας σε νέες φόρμες (πελατών, δωματίων) ή βοηθητικούς πίνακες (τμημάτων, χρηστών). Έτσι, πριν συμπληρώσει τους αριθμούς λογαριασμού και δωματίου, μπορεί να συμβουλευθεί τις αντίστοιχες φόρμες. Και πριν συμπληρώσει τους κωδικούς τμήματος και χρήστη, να συμβουλευθεί τους αντίστοιχους πίνακες.



	KOD_TMH	PERIGRAFH
▶	01	ΥΠΟΔΟΧΗΣ
+	02	ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ
*		

Εικόνα Α.16: Οθόνη από τον πίνακα τμημάτων.

Στην περίπτωση των τμημάτων, ο βοηθητικός πίνακας περιλαμβάνει κωδικό τμήματος και περιγραφή.



	KOD_XRHSTH	PERIGR_XRHSTH	THESI	KOD_TMH
▶	011	ΣΠΥΡΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	01
	012	ΧΡΗΣΤΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	01
	013	ΚΩΣΤΑΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	01
*				

Εικόνα Α.17: Οθόνη από τον πίνακα χρηστών.

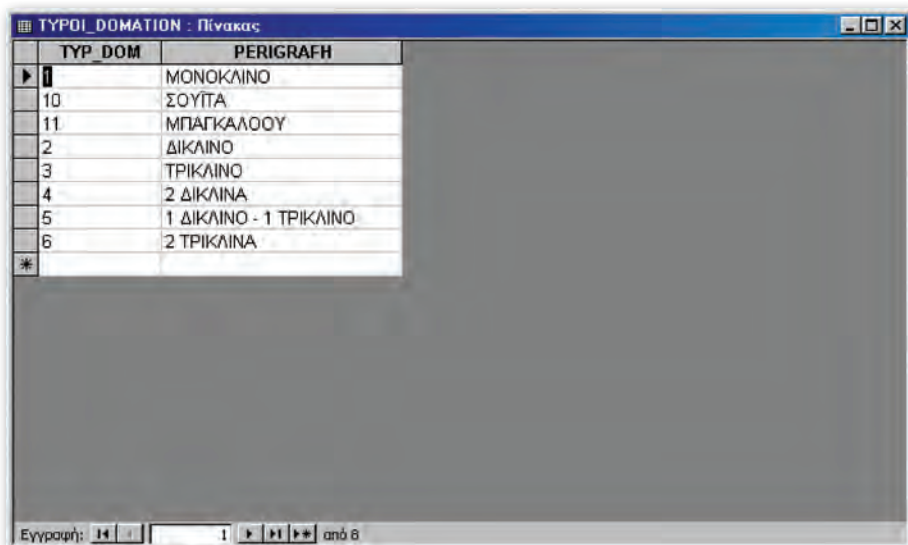
Στην περίπτωση των χρηστών, ο βοηθητικός πίνακας περιλαμβάνει τον κωδικό χρήστη, την περιγραφή του ή το όνομά του, τη θέση του, τον κωδικό τμήματος στο οποίο εργάζεται.

7. Δωμάτια

Στη φόρμα των δωματίων υπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία: αριθμός δωματίου, τύπος δωματίου, κατάσταση (κατειλημμένο καθαρό, κατειλημμένο βρώμικο, κενό καθαρό, κενό βρώμικο, εκτός λειτουργίας, εκτός διαθεσιμότητας), ημερομηνία και ώρα έναρξης χρήσης του, ημερομηνία και ώρα τέλους χρήσης του, χαρακτηριστικά, σχόλια. Στα χαρακτηριστικά θα μπορούσαν να καταχωρηθούν στοιχεία όπως: θέα στη θάλασσα, θέα στο βουνό, γωνιακό, ήσυχο, πολύ υψηλός όροφος, όχι στο δρόμο, πολύ μεγάλο μπαλκόνι κ.λπ.

Εικόνα Α.18: Οθόνη από τη φόρμα δωματίων.

Στην ίδια φόρμα υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν εύκολη την προσπέλασή της από το χρήστη. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.



	ΤΥΠ ΔΩΜ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
▶ 1		ΜΟΝΟΚΛΙΝΟ
10		ΣΟΥΙΤΑ
11		ΜΠΑΓΚΑΛΟΟΥ
2		ΔΙΚΛΙΝΟ
3		ΤΡΙΚΛΙΝΟ
4		2 ΔΙΚΛΙΝΑ
5		1 ΔΙΚΛΙΝΟ - 1 ΤΡΙΚΛΙΝΟ
6		2 ΤΡΙΚΛΙΝΑ
*		

Εγγραφή: 1 από 6

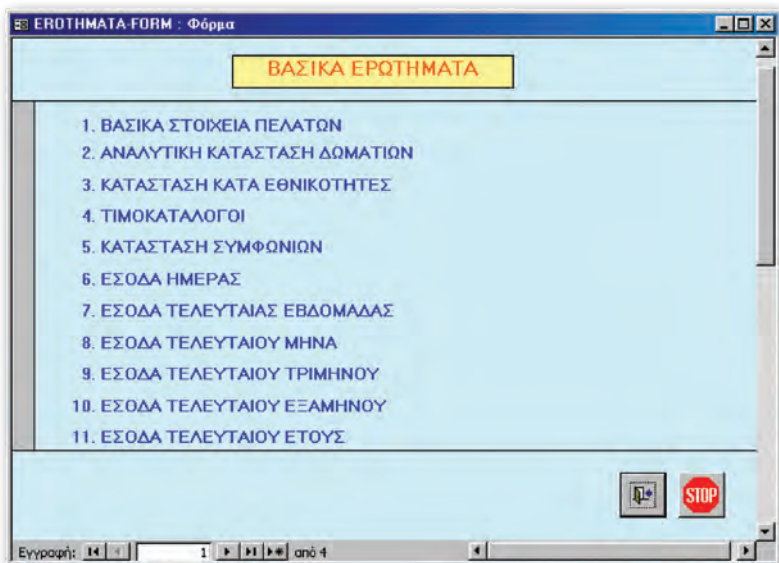
Εικόνα Α.19: Οθόνη από τον πίνακα τύπων δωματίου.

Βοηθητικά υπάρχει ένα κουμπί (ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΟΥ), το οποίο μπορεί να οδηγήσει το χειριστή της φόρμας σε βοηθητικό πίνακα, όπου περιέχονται ο τύπος δωματίου και η αντίστοιχη περιγραφή.

▶ 8. Ερωτήματα

Τα ερωτήματα είναι σύνολα στοιχείων που μπορεί να εξάγει κάποιος από μια βάση δεδομένων με κατάλληλα κριτήρια σε επιλεγμένα πεδία πληροφοριών. Το αποτέλεσμα είναι ένας πίνακας, ο οποίος βασίζεται σε έναν ή περισσότερους αρχικούς πίνακες δεδομένων της βάσης δεδομένων.

Τα ερωτήματα είναι πηγή σημαντικής πληροφόρησης για τους υπαλλήλους μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, αφού, όσο περισσότερα θέματα περιλαμβάνουν τόσο καλύτερη και πληρέστερη μπορεί να είναι η πληροφόρηση των υπαλλήλων με αποτέλεσμα να αποφεύγονται λάθη και η εργασία τους να είναι αποδοτικότερη.



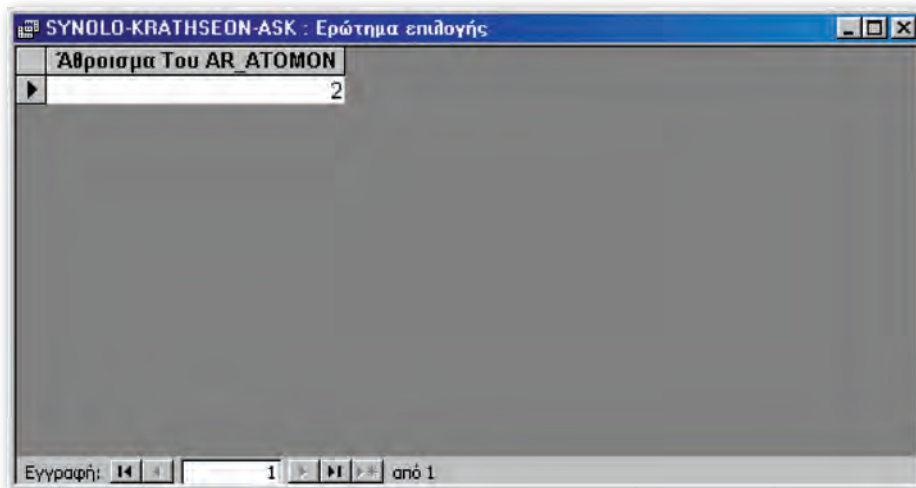
Εικόνα Α.20: Οθόνη από τη φόρμα ερωτημάτων.

Στο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης ενδεικτικά αναπτύσσονται κάποια ερωτήματα στα οποία ο μαθητής μπορεί να περιηγηθεί με ένα απλό πάτημα (κλικ) στην ονομασία του καθενός. Τα ερωτήματα που αναπτύσσονται αφορούν τα ακόλουθα:

- ☐ Βασικά στοιχεία πελατών.
- ☐ Αναλυτική κατάσταση δωματίων.
- ☐ Κατάσταση κατά εθνικότητες.
- ☐ Τιμοκατάλογοι.
- ☐ Κατάσταση συμφωνιών.
- ☐ Έσοδα ημέρας.
- ☐ Έσοδα τελευταίας εβδομάδας.
- ☐ Έσοδα τελευταίου μήνα.
- ☐ Έσοδα τελευταίου τριμήνου.
- ☐ Έσοδα τελευταίου εξαμήνου.
- ☐ Έσοδα τελευταίου έτους.
- ☐ Πόσοι άνθρωποι φιλοξενούνται.
- ☐ Αριθμός ημεδαπών.
- ☐ Αριθμός αλλοδαπών.
- ☐ Σύνολο σημερινών κρατήσεων (σε άτομα).

- ☐ Σύνολο αυριανών κρατήσεων (σε άτομα).
- ☐ Σύνολο ατόμων σε αναμονή για σήμερα.
- ☐ Σύνολο ατόμων σε αναμονή για αύριο.
- ☐ Σύνολο ατόμων με ακύρωση για σήμερα.
- ☐ Σύνολο ατόμων με ακύρωση για αύριο.
- ☐ Σύνολο χρεώσεων ημέρας σε μετρητά.
- ☐ Σύνολο χρεώσεων ημέρας με πιστωτικές.
- ☐ Σύνολο χρεώσεων ημέρας με χρεώστες.
- ☐ Ημερήσια πληρότητα σε μονόκλινα.
- ☐ Ημερήσια πληρότητα σε δίκλινα.
- ☐ Ημερήσια πληρότητα σε τρίκλινα.

Βέβαια, όσα ερωτήματα και αν εισαχθούν στο σύστημα δεν είναι δυνατόν να καλύψουν 100% τις ανάγκες όλων των χειριστών του σε πληροφόρηση. Κάθε πρόγραμμα, όσο καλό κι αν είναι, έχει τους περιορισμούς του. Γι' αυτό άλλωστε και σε τέτοια προγράμματα είτε το τμήμα μηχανογράφησης είτε κάποια εταιρία συντήρησης λογισμικού αναλαμβάνει να συντηρεί κάποια κομμάτια του λογισμικού που απαιτούν αλλαγές είτε λόγω αλλαγής νομοθετικού πλαισίου είτε λόγω αλλαγών στις διαδικασίες της επιχείρησης.



Εικόνα Α.21: Οθόνη από το ερώτημα “Σύνολο σημερινών κρατήσεων (σε άτομα)”.

Σημειώνεται πως τα ονόματα των πεδίων που περιέχονται στα ερωτήματα εμφανίζονται με ελληνολατινικούς χαρακτήρες (greeklish). Αυτό γίνεται διότι τα ονόματα των πεδίων έχουν οριστεί με λατινικούς χαρακτήρες. Αυτό είναι προτιμότερο στις περιπτώσεις που ενδέχεται να επεκταθεί ένα πρόγραμμα.

Ο προγραμματιστής που θα κάνει παρεμβάσεις και θα χρειαστεί να γράψει κάποιο σχετικό κώδικα θα βοηθηθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό. Και όπως έχει ειπωθεί και στην αρχή του παραρτήματος Α, αυτή η εφαρμογή δίδεται χωρίς περιορισμούς και είναι στη διάθεση του καθενός να κάνει τις παρεμβάσεις που τον ενδιαφέρουν.

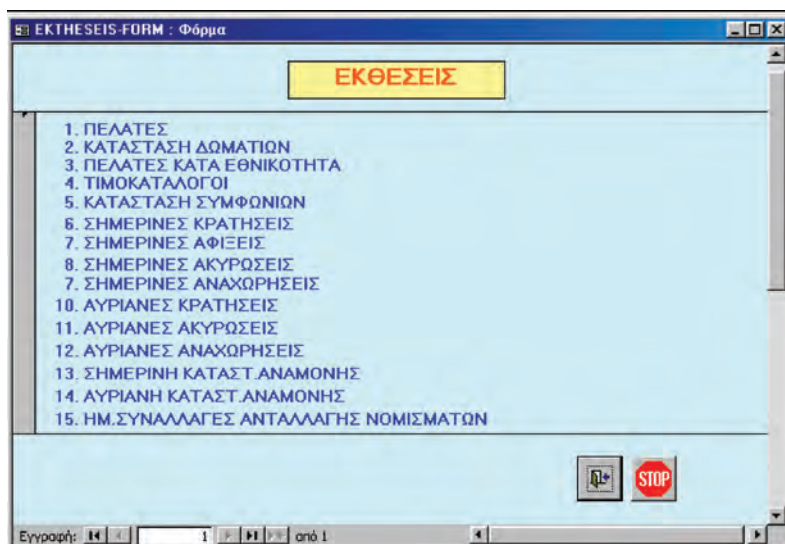
Στη φόρμα ερωτημάτων υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν ευκολότερη την αποσύνδεση του χρήστη από αυτήν. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.

Σημείωση: Συνιστάται ο μαθητής να έρθει σε επαφή με τη λογική του προγράμματος Microsoft Access και να δημιουργήσει τα δικά του ερωτήματα.

9. Εκθέσεις (Αναφορές)

Οι εκθέσεις (αναφορές) είναι καταστάσεις που μπορεί να εκτυπώσει κανείς μέσα από ένα σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων.

Οι εκθέσεις (αναφορές) είναι πηγή σημαντικής πληροφόρησης για τους υπαλλήλους μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, αφού όσο περισσότερα θέματα περιλαμβάνουν τόσο καλύτερη και πληρέστερη μπορεί να είναι η πληροφόρηση των υπαλλήλων με αποτέλεσμα να αποφεύγονται λάθη και η εργασία τους να είναι αποδοτικότερη.



Εικόνα Α.22: Οθόνη από τη φόρμα εκθέσεων (αναφορών).

Στο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης ενδεικτικά αναπτύσσονται κάποιες αναφορές στις οποίες ο μαθητής μπορεί

να περιηγηθεί με ένα απλό πάτημα (κλικ) στην ονομασία της καθεμιάς. Τα ερωτήματα που αναπτύσσονται αφορούν τα ακόλουθα:

- ✓ Πελάτες.
- ✓ Κατάσταση δωματίων.
- ✓ Πελάτες κατά εθνικότητα.
- ✓ Τιμοκατάλογοι.
- ✓ Κατάσταση συμφωνιών.
- ✓ Σημερινές κρατήσεις.
- ✓ Σημερινές αφίξεις.
- ✓ Σημερινές ακυρώσεις.
- ✓ Σημερινές αναχωρήσεις.
- ✓ Αυριανές κρατήσεις.
- ✓ Αυριανές ακυρώσεις.
- ✓ Αυριανές αναχωρήσεις.
- ✓ Σημερινή κατάσταση αναμονής.
- ✓ Αυριανή κατάσταση αναμονής.
- ✓ Ημερήσιες συναλλαγές ανταλλαγής νομισμάτων.
- ✓ Κρατήσεις προσεχούς εβδομάδας.
- ✓ Κρατήσεις προσεχούς μήνα.
- ✓ Κρατήσεις προσεχούς διμήνου.
- ✓ Κρατήσεις προσεχούς τριμήνου.
- ✓ Κρατήσεις προσεχούς εξαμήνου.
- ✓ Κρατήσεις προσεχούς έτους.
- ✓ Κατάσταση ισοτιμιών σε ευρώ.
- ✓ Δωμάτια ανά συμφωνία.
- ✓ Απόδειξη πληρωμής.
- ✓ Ακύρωση απόδειξης πληρωμής.
- ✓ Ετικέτες πελατών για αποστολή προσφορών.

ΛΕΠΤΟΜΕΡΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ								
ΑΡ. ΛΟΓ	ΟΝΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ	ΟΔΟΣ	ΑΡΙΘΜ	ΠΟΛΗ	ΧΩΡΑ	ΕΘΝΙΚ
1	ΙΩΑΝΝΗΣ	ΙΩΑΝΝΟΥ	N555555	ΣΠΕΤΣΩΝ	100	ΑΘΗΝΑ	ΕΛΛΑΔΑ	GR
2	ΓΕΩΡΓΟΣ	ΓΕΩΡΓΙΟΥ	A203845	ΧΡ.ΜΑΧΑΙΡΑ	18	ΑΜΦΙΣΣΑ	ΕΛΛΑΔΑ	GR
3	JOHN	SMITH	KLD2233	J.LENON	100	LONDON	ΑΓΓΛΙΑ	UK
4	MANOLO	ESTRADA	AAA1234	MATIS	111	ΧΙΧΟΝ	ΙΣΠΑΝΙΑ	ES

Εικόνα Α.23: Οθόνη από την έκθεση “Πελάτες”.

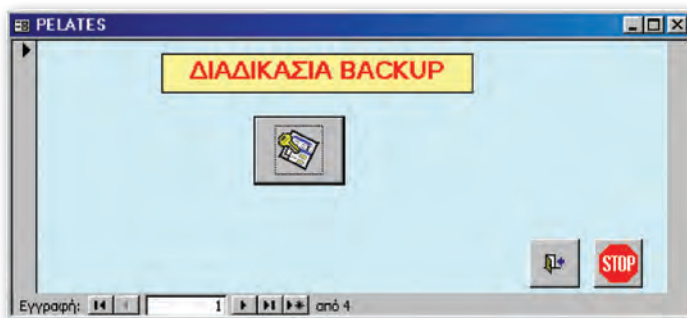
Σημειώνεται πως ό,τι ισχύει για τα ερωτήματα σε σχέση με τη συντήρησή τους ισχύει και για τις αναφορές. Όσες εκθέσεις και αν εισαχθούν στο σύστημα δεν είναι δυνατόν να καλύψουν απόλυτα τις ανάγκες όλων των χειριστών του σε πληροφόρηση. Σε περιπτώσεις αλλαγής νομοθετικού πλαισίου ή αλλαγών στις διαδικασίες της επιχείρησης είναι βέβαιο πως θα υπάρχουν επιπτώσεις και στις αναφορές που χρησιμοποιούνται. Οι αλλαγές μπορεί να αφορούν τη διαγραφή υπαρχουσών αναφορών, τη δημιουργία νέων αναφορών, την τροποποίηση της εμφάνισης ήδη υπαρχουσών αναφορών.

Στη φόρμα εκθέσεων υπάρχουν κουμπιά εντολών που προορίζονται να κάνουν ευκολότερη την αποσύνδεση του χρήστη από αυτήν. Τα κουμπιά που υπάρχουν είναι τυποποιημένα και έχουν εξηγηθεί στη φόρμα πελατών.

Σημείωση: Συνιστάται ο μαθητής να έρθει σε επαφή με τη λογική του προγράμματος Microsoft Access και να δημιουργήσει τα δικά του ερωτήματα.

10. Backup

Η φόρμα backup περιέχει ένα κουμπί εντολής με τη σήμανση «Εκτέλεση εφαρμογής». Με την επιλογή αυτού του κουμπιού, ο χρήστης του προγράμματος οδηγείται στη διαδικασία λήψης εφεδρικών αντιγράφων από το λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows. Τα αντίγραφα των αρχείων θα γραφούν σε δισκέτες που θα φυλαχτούν σε ιδιαίτερο χώρο (π.χ., ένα πυρασφαλές κουτί).



Εικόνα Α.24: Οθόνη από τη φόρμα backup.

Η διαδικασία backup είναι πολύ σημαντική, αφού επιτρέπει να διατηρούμε εφεδρικά αντίγραφα από προγράμματα και εφαρμογές. Αυτό πρέπει να γίνεται, γιατί υπάρχουν περιπτώσεις που μπορεί να χάσουμε ηλεκτρονικά δεδομένα τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα στην εργασία μας. Π.χ., από ένα τεχνικό πρόβλημα στο σκληρό δίσκο που φυλάγονται τα δεδομένα του προγράμματος, από μια φωτιά που εκδηλώθηκε στο δωμάτιο του κεντρικού υπολογιστή.

Πάντα θα πρέπει να υπάρχει σχέδιο αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων ή καταστροφών, όπως και πολιτική διασφάλισης των δεδομένων της επιχείρησης.

Εκτός της διαδικασίας backup, ο κάθε χρήστης της εφαρμογής μπορεί να αντιγράψει στοιχεία σε δισκέτες ή CD-RW μέσω προγραμμάτων αντιγραφής ή μέσω του παραθύρου Windows Explorer (Εξερεύνηση των Windows). Επίσης, το τμήμα μηχανογράφησης μπορεί να έχει υιοθετήσει διαδικασίες αναπαραγωγής αντιγράφων σε συσκευές τύπου Zip-Drives.

▶ 11. Περισσότερα στοιχεία

Στην έκδοση 2.c του προγράμματος το πρόγραμμα αποκτά και άλλα στοιχεία, όπως φόρμες τμημάτων, πιστώσεων και αναχώρησης πελατών. Η συγκεκριμένη έκδοση προορίζεται για το μάθημα «Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό II».

Πιο συγκεκριμένα, η φόρμα ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ αφορά στοιχεία πελατών που απολαμβάνουν πίστωσης από την ξενοδοχειακή επιχείρηση. Έτσι, είναι διαθέσιμα τα ακόλουθα πεδία και μαζί οι αντίστοιχες πληροφορίες που αυτά αντιπροσωπεύουν: αριθμός πίστωσης, αριθμός λογαριασμού πελάτη, έκπτωση, ποσό πίστωσης, ΦΠΑ, μετρητά (ΕΥΡΩ), πιστωτική, περιγραφή πιστ., χρεώστης, κωδ.τμήματος, κωδικός χρήστη, ημ.πίστωσης.

Εικόνα Α.25: Οθόνη από τη φόρμα ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ.

Η φόρμα αναχώρησης πελατών αφορά στοιχεία όπως ονοματεπώνυμο, αριθμό αστυνομικής ταυτότητας, διεύθυνση, ΤΚ, πόλη, χώρα, αριθμό λογαριασμού, ποσό χρέωσης, ποσό πίστωσης και υπόλοιπο.

The screenshot shows a window titled "PISTO-XREOSEIS-FORM". Inside, there is a section titled "ΦΟΡΜΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ". Below this title, there are several input fields with labels in Greek: ΟΝΟΜΑ (Name), ΕΠΩΝΥΜΟ (Surname), ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ (ID Number), ΟΔΟΣ (Address), ΑΡΙΘΜΟΣ (Number), ΠΟΛΗ (City), ΧΩΡΑ (Country), ΑΡΙΘ.ΛΟΓΑΡ. (Account Number), ΠΟΣΟ ΧΡΕΩΣΗΣ (Charging Amount), ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΩΣΗΣ (Credit Amount), and ΥΠΟΛΟΙΠΟ (Balance). Each field contains a sample value. At the bottom of the form, there are navigation buttons (back, forward, etc.) and a "STOP" button. The status bar at the bottom indicates "Εγγραφή: 1 από 3".

Εικόνα Α.26: Οθόνη από τη ΦΟΡΜΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ.

Η φόρμα τμημάτων αφορά τα τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας με την αντίστοιχη κωδικοποίησή τους.

The screenshot shows a window titled "ΤΜΗΜΑΤΑ-FORM". Inside, there is a section titled "ΤΜΗΜΑΤΑ". Below this title, there are two input fields: ΚΩΔ.ΤΜΗΜΑΤΟΣ (Department Code) and ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (Description). Each field contains a sample value. At the bottom of the form, there are navigation buttons (back, forward, etc.) and a "STOP" button. The status bar at the bottom indicates "Εγγραφή: 1 από 2".

Εικόνα Α.27: Οθόνη από τη φόρμα ΤΜΗΜΑΤΑ.

Βιβλιογραφία

1. Δημητριάδης Αντ., Διοίκηση - Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1998.
2. Δουκίδης Γ., Θεμιστοκλέους Μ., Δράκος Β., Παπαζαφειροπούλου Ν., Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1998.
3. Ερμηνευτική Εγκύκλιος του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, Υπουργείο Οικονομικών.
4. Κιουντούζης Ευ., Μεθοδολογίες Ανάλυσης και Σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων, Εκδόσεις Ευγ. Μπένου, Αθήνα, 1997.
5. Κομίνης Ν., Τήρηση Λογαριασμών Πελατών, INTERBOOKS, Αθήνα, 1997.
6. Λαλάς Χρ., Το Μικρό Λεξικό του Internet, ΔΙΑΥΛΟΣ, Αθήνα, 2002.
7. Λαοπόδης Β., Ανάλυση και Σχεδιασμός Συστημάτων - Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1991.
8. Λαοπόδης Β., Εφαρμογές Υπολογιστών στις Επιχειρήσεις - Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1990.
9. Λαοπόδης Β., Υλοποίηση και Μάνατζμεντ Συστημάτων - Πληροφοριακά Συστήματα, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 1992.
10. Μπακογιάννης Σπ., Λαλάς Χρ., Βεργίνης Δ., Κοντούλη Ε., Λαοπόδης Β., Μανουσarıδης Ζ., Οργάνωση και Λειτουργία Κέντρων Πληροφορικής, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα, 2000.
11. Μπακογιάννης Σπ., Λαλάς Χρ., Βεργίνης Δ., Κοντούλη Ε., Λαοπόδης Β., Μανουσarıδης Ζ., Πληροφοριακά Συστήματα, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα, 2000.
12. Ρούπας Β. & Λαλούμης Δ., Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Σταμούλης, Αθήνα, 1998.
13. Σιδερίδης Αλ., Γιαλούρης Κ., Παπαδόπουλος Αθ., Σταθόπουλος Κ., Βασικές Αρχές Ψηφιακής Τεχνολογίας, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα, 2000.
14. Χυτήρης Λ., Το Μάνατζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, INTERBOOKS, Αθήνα, 1996.
15. Χυτήρης Λ., Τουριστικά Γραφεία, INTERBOOKS, Αθήνα, 1995.
16. Weissinger S., Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, 2002

Βάσει του ν. 3966/2011 τα διδακτικά βιβλία του Δημοτικού, του Γυμνασίου, του Λυκείου, των ΕΠΑ.Λ. και των ΕΠΑ.Σ. τυπώνονται από το ΙΤΥΕ - ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ και διανέμονται δωρεάν στα Δημόσια Σχολεία. Τα βιβλία μπορεί να διατίθενται προς πώληση, όταν φέρουν στη δεξιά κάτω γωνία του εμπροσθόφυλλου ένδειξη «ΔΙΑΤΙΘΕΤΑΙ ΜΕ ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ». Κάθε αντίτυπο που διατίθεται προς πώληση και δεν φέρει την παραπάνω ένδειξη θεωρείται κλεψίτυπο και ο παραβάτης διώκεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 του νόμου 1129 της 15/21 Μαρτίου 1946 (ΦΕΚ 1946,108, Α').

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή οποιουδήποτε τμήματος αυτού του βιβλίου, που καλύπτεται από δικαιώματα (copyright), ή η χρήση του σε οποιαδήποτε μορφή, χωρίς τη γραπτή άδεια του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων / ΙΤΥΕ - ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ.

