



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



Πρόγραμμα Επικαιροποίησης Γνώσεων Αποφοίτων ΑΕΙ στην  
«Οργάνωση, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και στην Προώθηση Τουριστικών Προορισμών»

## 9<sup>Η</sup> ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ - ΜΕΡΟΣ Α΄

*Ο ρόλος και η συμβολή των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην οργάνωση, διοίκηση των τουριστικών επιχειρήσεων και στη διαχείριση των τουριστικών προορισμών*

Συγγραφική Ομάδα:

Δρ. Ιάσων Κουφοδόντης, Ε.ΔΙ.Π. Πανεπιστημίου Αιγαίου



# Μαθησιακοί Στόχοι

- Να γίνει κατανοητό το εύρος και η ποικιλία των εφαρμογών των νέων τεχνολογιών στον τουρισμό
- Να γίνουν αντιληπτά τα σημεία αλληλεπίδρασης των τουριστών με τους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών και πληροφοριών
- Να εντοπιστούν οι υπηρεσίες και οι λειτουργίες στις οποίες οι τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες
- Να δοθούν εναύσματα και ιδέες για ανάπτυξη και εφαρμογή επιχειρηματικών καινοτομιών με βάση τις σύγχρονες αλλά και αναμενόμενες μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις
- Να αποκτηθεί μία ευρύτερη και πιο ολοκληρωμένη εικόνα της συνολικής σχέσης τουρίστα - επιχειρήσεων - προορισμού

# Εκπαιδευτική Διαδικασία

- Παρουσίαση και περιγραφή των κυριότερων τεχνολογιών
- Αναφορές και συζήτηση για την επίδραση που έχει κάθε τεχνολογική καινοτομία:
  - Στον τουρίστα και τη συμπεριφορά του
  - Στις επιχειρήσεις που την υιοθετούν
  - Στους προορισμούς
- Παρουσίαση και συζήτηση για τις σύγχρονες τάσεις και τις αναμενόμενες μελλοντικές εξελίξεις:
  - Πώς θα επηρεαστεί το φαινόμενο «τουρισμός»
  - Πώς θα είναι ο τουρίστας του μέλλοντος
  - Ποιες οι επιλογές και οι δυνατότητες των τουριστικών επιχειρήσεων

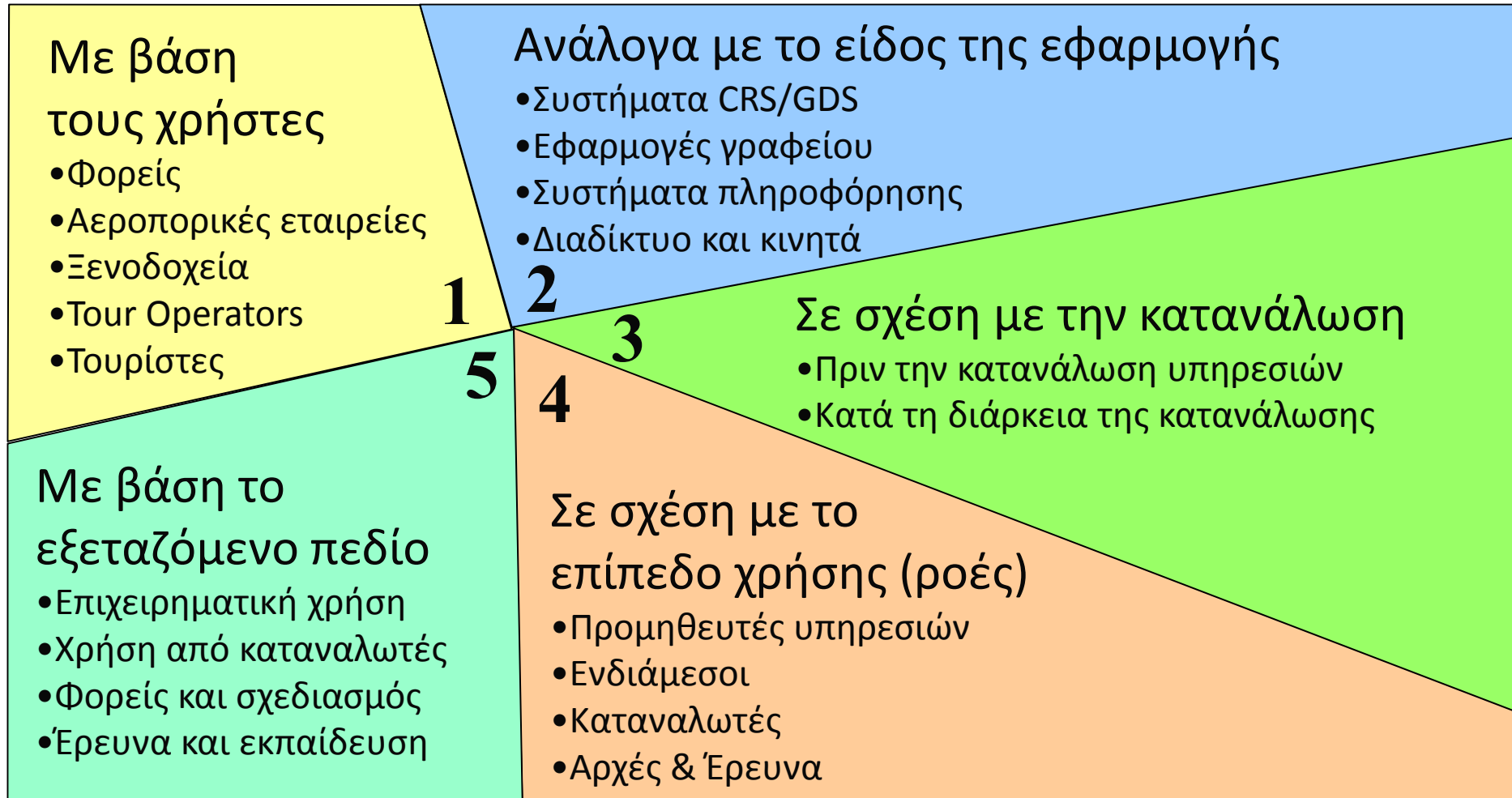
# Τουρισμός και Πληροφορία

- Ο τουρισμός είναι ένας τομέας που στηρίζεται στην πληροφορία
- Οι νέες τεχνολογίες χρησιμοποιούνται σήμερα ευρύτατα στη διαχείριση της τουριστικής πληροφορίας
- Μεγάλο ποσοστό των τουριστικών συναλλαγών γίνεται σήμερα ηλεκτρονικά
- Τυπικές χρήσεις νέων τεχνολογιών:
  - Κρατήσεις
  - Συναλλαγές
  - Επιχειρησιακές Λειτουργίες

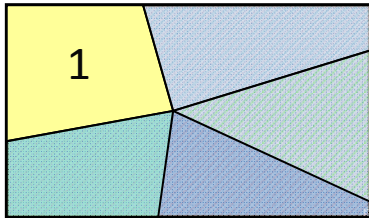
# Σύγχρονες Τάσεις

- Το 95% των Βρετανών, το 94% των Γάλλων και το 91% των Γερμανών τουριστών σχεδιάζουν και αγοράζουν ένα ταξίδι κάνοντας χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών  
(πηγή: *PhoCusWright 2011*)
- Σημαντικότερο κίνητρο για τον τουρίστα: η θετική εμπειρία και λιγότερο το κόστος
- Η προστιθέμενη αξία του τουριστικού προϊόντος αυξάνεται με τη χρήση νέων τεχνολογιών
- Μεταξύ 2010 και 2011 αυξήθηκε κατά 56% η χρήση κινητών για ταξιδιωτικές υπηρεσίες  
(πηγή: *European Travel Commission 2011, EyeForTravel 2011*)

# Πεδία Εφαρμογής Πληροφορικής



# Πεδία Εφαρμογής Πληροφορικής



## 1. Χρήστες των ΝΤΠ&Ε στον Τουρισμό

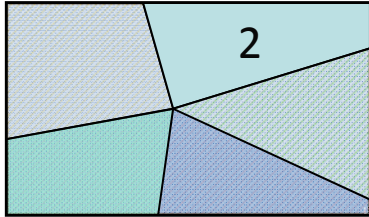
### A) Κατηγορίες

- Φορείς και οργανισμοί
- Πάροχοι τελικών τουριστικών υπηρεσιών
- Οργανωτές ταξιδίων και ενδιάμεσοι
- Εταιρίες μεταφορών κάθε είδους
- Επιστήμονες
- Τουρίστες

### B) Σημαντικοί χρήστες

- Αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρίες
  - Ξενοδοχεία
  - Γραφεία ταξιδίων
  - Tour operators
  - Διαδικτυακοί μεσάζοντες
  - Φορείς προώθησης τουρισμού
  - Πάροχοι ειδικών υπηρεσιών
- CRS  
GDS

# Πεδία Εφαρμογής Πληροφορικής



## 2. Είδη Εφαρμογών

### A) Κατηγορίες

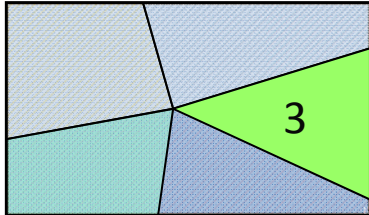
- Τοπικές εφαρμογές
- Δικτυακές εφαρμογές
- Διαδικτυακές εφαρμογές
- Επικοινωνίες

### B) Κυριότερες υλοποιήσεις

- Εφαρμογές πολυμέσων (CD, DVD, Info kiosks...)
- Ειδικευμένο λογισμικό τουριστικών επιχειρήσεων (back office -γραφεία, ξενοδοχεία, πάρκα...)
- CRS/GDS (tour operators, αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, γραφεία,...)
- Διαδικτυακή προβολή
- Φορητές συσκευές & κινητά



# Πεδία Εφαρμογής Πληροφορικής



## 3. Κατανάλωση υπηρεσιών

### I) Πριν την κατανάλωση

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη
- **Διαχείριση προορισμών\***
- Συστήματα κρατήσεων
- Εφαρμογές επιχειρήσεων
- Διαδικτυακή προβολή
- Ηλεκτρονικό υλικό προβολής

### II) Κατά την κατανάλωση

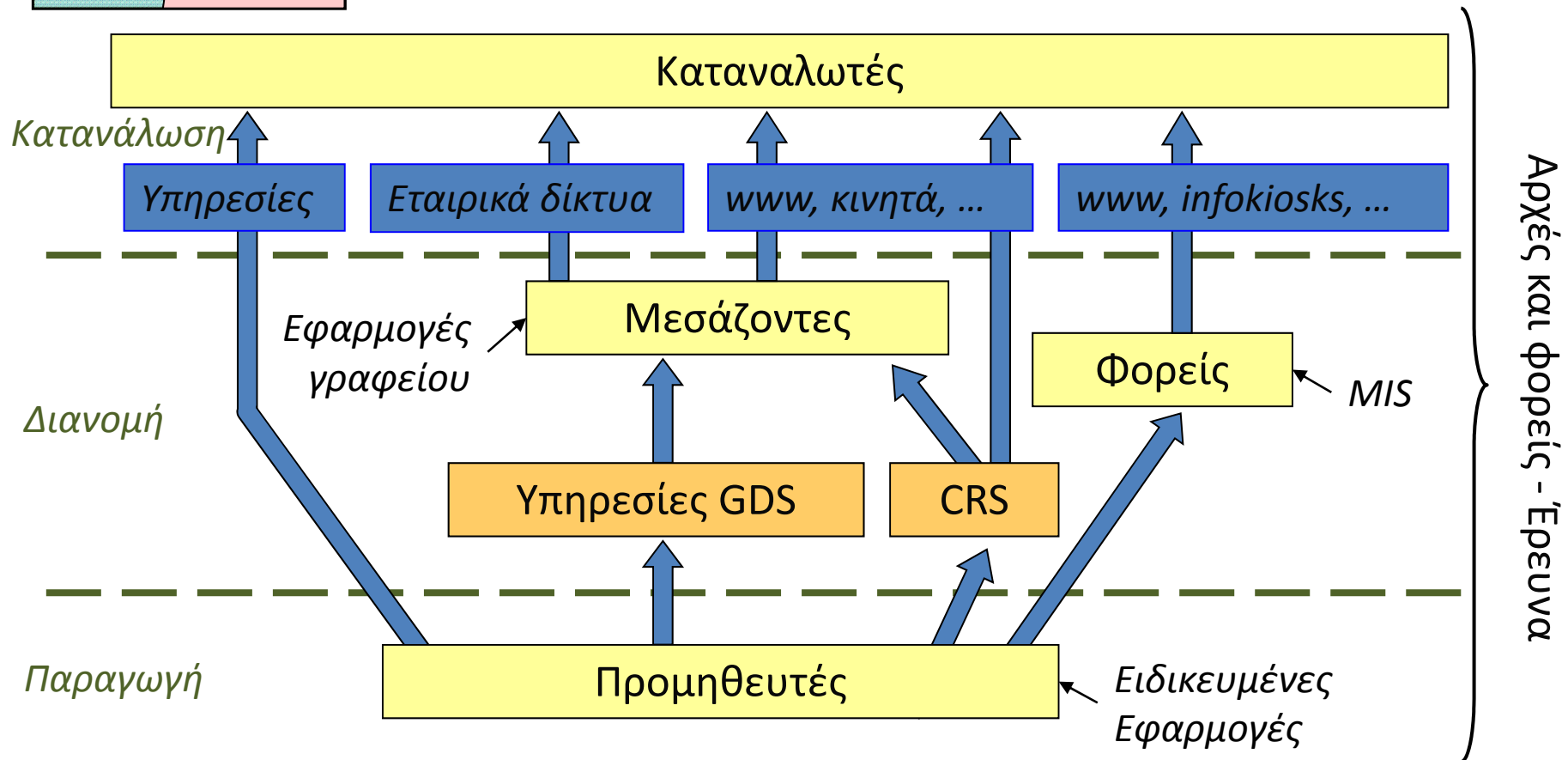
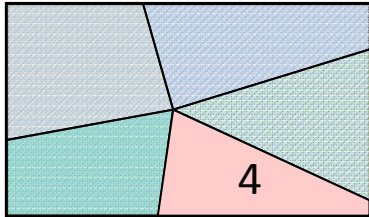
- Ξενοδοχεία
- Ειδικές μορφές (συνέδρια, πάρκα, ...)
- Εκδρομές, ενοικιάσεις, ...
- Κρουαζιέρες
- Αθλητικές εκδηλώσεις
- Πολιτιστικές εκδηλώσεις

*Επίσης σημαντικό μέρος των υπηρεσιών της κατηγορίας (I) αξιοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού ως και μετά την επιστροφή στο τόπο διαμονής.*

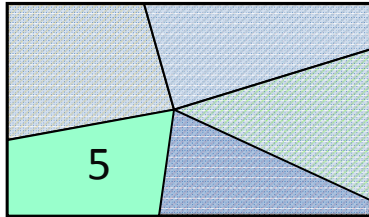
*\* Περισσότερα στο 2<sup>ο</sup> κομμάτι της ενότητας με τον Δρ. Α. Γκούμα.*

# Πεδία Εφαρμογής Πληροφορικής

## 4. Επίπεδα χρήσης και ροές



# Πεδία Εφαρμογής Πληροφορικής



## 5. Πεδία εφαρμογής

### A) Επιχειρήσεις

- Εσωτερική οργάνωση και λειτουργία
- Παροχή πληροφοριών
- Παροχή υπηρεσιών

### B) Καταναλωτές

- Πληροφόρηση
- Κρατήσεις
- Χρήση υπηρεσιών

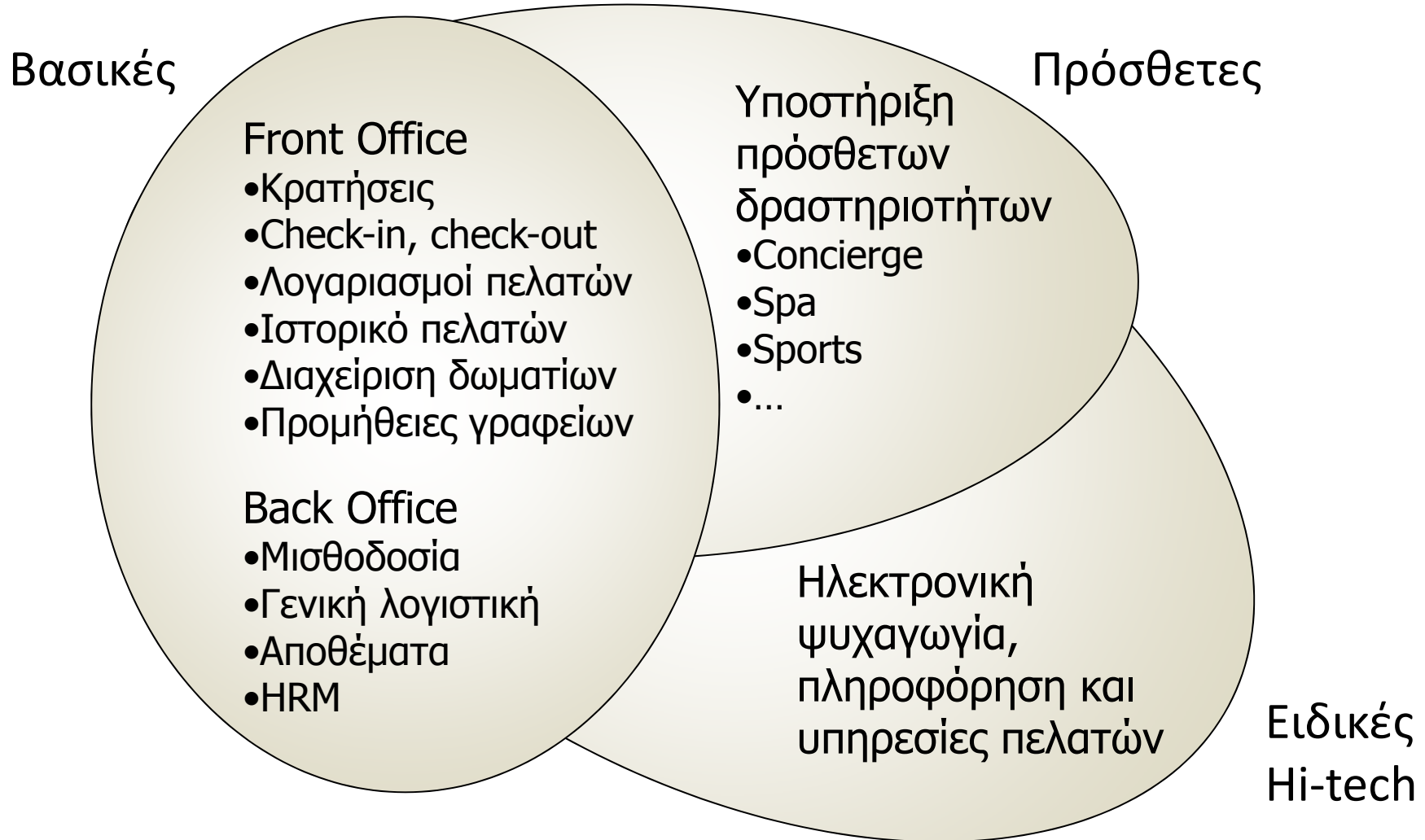
### Γ) Φορείς

- Σχεδιασμός
- Ανάπτυξη
- Έλεγχος

### Δ) Επιστήμη

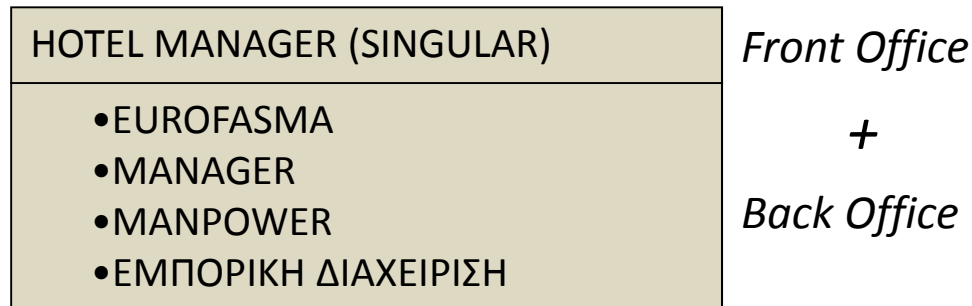
- Έρευνα
- Εκπαίδευση

# Ξενοδοχεία: Λειτουργίες



# Ξενοδοχεία: Λειτουργίες

Διαδεδομένα πακέτα λογισμικού ξενοδοχείων: case: Hotel manager



## Άλλα συστήματα

- τηλεφωνικά κέντρα (PABX)
- συστήματα τηλεόρασης επί πληρωμή (PAY TV)
- συστήματα ταχείας πρόσβασης στο διαδίκτυο (FAST INTERNET)
- συστήματα φωνητικού ταχυδρομείου (VOICE MAIL)
- συστήματα διαχείρισης κλειδαριών (DOOR LOCKING)
- συστήματα παρακολούθησης εισόδου / εξόδου προσωπικού
- ...

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- διαχείριση συμβολαίων
- διαχείριση κρατήσεων
- παράμετροι marketing
- room chart
- πλάνο κρατήσεων

RECEPTION

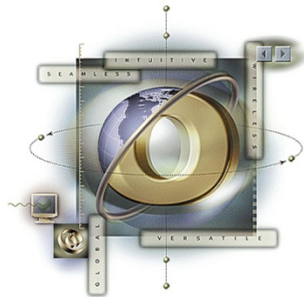
- αφίξεις, αναχωρήσεις
- πρόβλεψη γευμάτων
- καταστάσεις και εκτυπώσεις
- housekeeping report
- ιστορικό αρχείο πελατών
- πλάνο δωματίων

COURANTE  
MAIN

- διαχείριση τιμοκατάλογων
- τιμοκατάλογοι σε ξένο νόμισμα
- λογαριασμοί πελατών
- ενημέρωση εσόδων ανά τμήμα
- τέλος ημέρας
- χρεώστες

# Ξενοδοχεία: Λειτουργίες

Διαδεδομένα πακέτα λογισμικού ξενοδοχείων: case: Fidelio



Opera Enterprise



- Property Management System
- Sales & Catering
- Quality Management System
- Activities Scheduler
- Information System
- Revenue Management System
- Central Reservation System
- Activities Scheduler
- Web Self Service

# Ξενοδοχεία: Το Δωμάτιο του Μέλλοντος

- Δωμάτια με ρυθμίσεις φωτισμού, θορύβου και θερμοκρασία για προσαρμογή στον ένοικο
- Ξυπνητήρια που ρυθμίζουν το φωτισμό αντί για ηχητικό σήμα, χαλαρωτικοί ήχοι, λευκός θόρυβος
- Κλειδαριές με αναγνώριση βιομετρικών στοιχείων



- Πλήρης πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες μέσω προσωπικών συσκευών
- Πρόσβαση στις υπηρεσίες και τις ρυθμίσεις μέσω κέντρου ελέγχου δωματίου



- Συστήματα ψυχαγωγίας εικονικής πραγματικότητας
- Αντικατάσταση παραθύρων ή τοίχων με οθόνες που προβάλλουν επιλεγόμενες σκηνές
- Ηλεκτρονικά ρυθμιζόμενα κρεβάτια και στρώματα



# Μουσεία: Σύγχρονες Τάσεις

*The Washington Post*

Sunday, October 7, 2007; Page R10

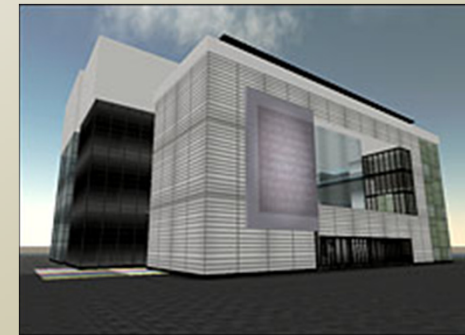
## Is There a Future for Old-Fashioned Museums?

*If the Spirit of St. Louis Can Come Alive on Your Desktop,  
You Might Not Want to Trek to the Mall*

**T**hey're building not one New museum, but two.

**O**ne is made of glass and steel, and is under construction on Pennsylvania Avenue, with a stunning view of the Capitol.

**T**he other is made of pixels and bandwidth, and is under construction on a three-dimensional private island on the Web.





# Μουσεία: Σύγχρονες Τάσεις

## 1. Συμβατικά Μουσεία

- Back Office (π.χ. κατάλογοι, προσωπικό)
- Front Office (π.χ. εισιτήρια, εκδηλώσεις)

• Επισκέπτες



*Αναβάθμιση εμπειρίας*

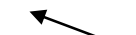
*Εναλλακτική εμπειρία*

- Συνθήκες χώρου
- Ηλεκτρονική ξενάγηση

- Ηλεκτρονικά εκθέματα
- Αναπαραστάσεις
- Αλληλεπιδραστικά στοιχεία

## 2. Εικονικά Μουσεία

- Προβολή, προώθηση
- Διαχείριση περιεχομένου
- Συντήρηση



- Αλληλεπιδραστικό περιβάλλον επισκεπτών

### Σύγχρονα Μουσεία και Εκθέματα

Φυσικά «πραγματικά»  
υπαρκτά εκθέματα

Ηλεκτρονικές  
αναπαραστάσεις υπαρκτών  
εκθεμάτων

Ηλεκτρονικές  
αναπαραστάσεις μη  
υπαρκτών εκθεμάτων

# Μουσεία: Σύγχρονες Τάσεις

Μετακίνηση στο χώρο

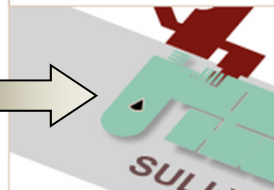


Lower Ground Floor - Egyptian Antiquities - Crypt of the Sphinx (room 1)

Θέση



Χάρτης

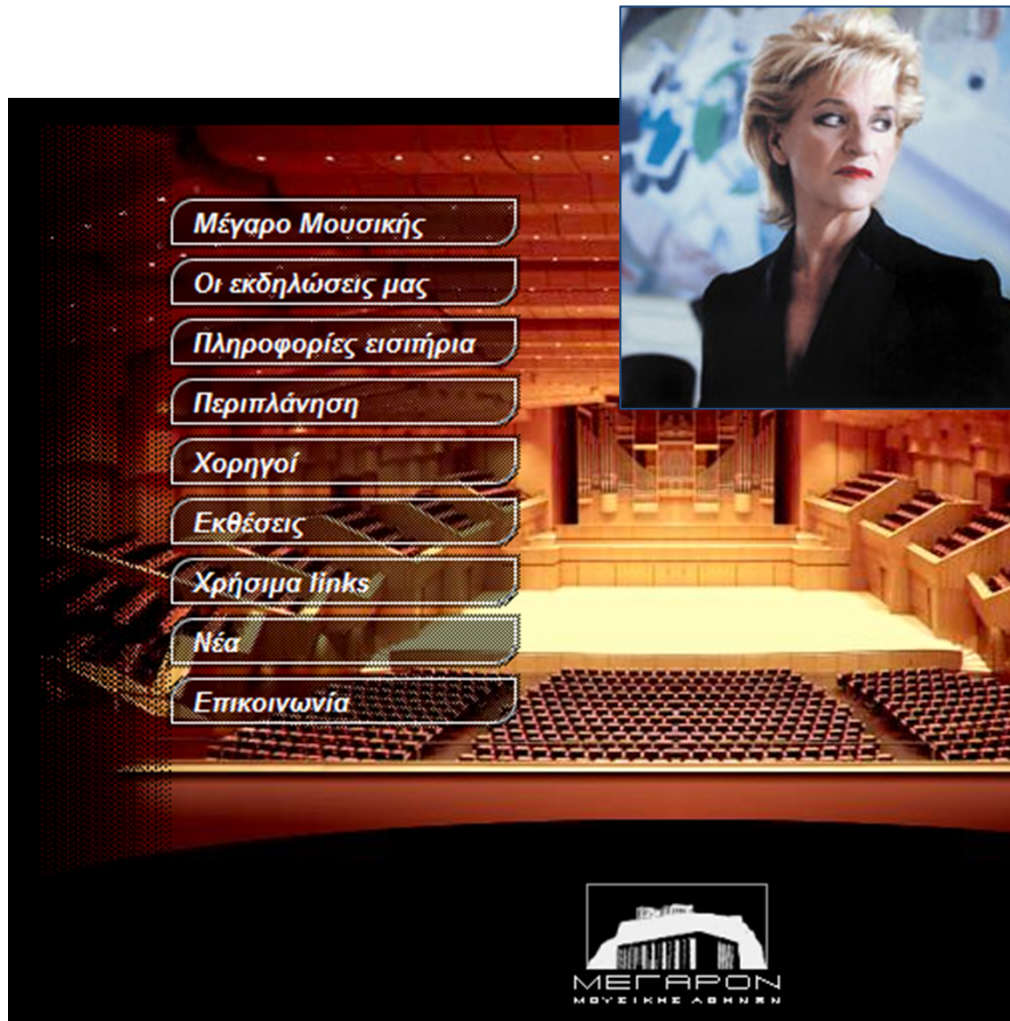


Installed in the eastern wing of the Louvre (Sully), the collections of the Egyptian Antiquities department are spread over two levels: on the ground floor, there is a thematic presentation of Pharaonic civilization, and on the first floor the works are displayed in chronological order. The Tanis Sphinx is there to greet us.



Περιγραφή

# Χώροι Πολιτισμού & Εκδηλώσεων



ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ

12/03/2008

ΤΕΧΝΕΣ

(απόσπασμα από συνέντευξη  
της Αγνής Μπάλτσα)

«Μα κάθε φορά που εμφανίζομαι στο Μέγαρο Μουσικής, σχεδόν δεν πιστεύω ότι βρίσκομαι στην Ελλάδα. Και κάθε φορά συγχαίρω τους ανθρώπους που είχαν αυτό το όραμα. Η Ελλάδα είναι μια ευλογημένη χώρα, με άξιους καλλιτέχνες, και της αξίζει ένα τέτοιο κόσμημα. Γιατί είναι κόσμημα το Μέγαρο. Έχω τραγουδήσει σε όλα τα μεγάλα θέατρα του κόσμου, κι όμως οι τεχνικές δυνατότητες του Μεγάρου εξακολουθούν να με αφήνουν άναυδη».

# Χώροι Πολιτισμού & Εκδηλώσεων

Ενδεικτικές Χρήσεις Νέων Τεχνολογιών

## Οργανωτικός τομέας

- Προγραμματισμός
- Κρατήσεις-εισιτήρια
- Παρακολούθηση
- Απολογισμός

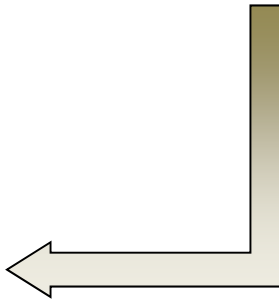
## Τεχνικός τομέας

- Συντήρηση
- Προσαρμογή χώρων
- Ασφάλεια
- Χρήση εξοπλισμού

## Διοίκηση και διαχείριση

- Προβολή
- Συμβάσεις
- Γενική Λογιστική
- Προμήθειες
- HRM

- Φωτισμός
- Προβολή βίντεο
- Ηχοληψία
- Κινηματογράφος
- Πρόγραμμα μουσικής



# CRS & GDS

- Σχεδόν 50 έτη σε χρήση
  - Τα πρώτα CRS στα τέλη του '50 - αρχές του '60 από αεροπορικές εταιρείες
  - Δεκαετία '70, τα συστήματα των American (Sabre), TWA (PARS), Eastern (System One), United (apollo), Delta (Datas II) ήταν τα πιο δημοφιλή
  - Τέλη του '70 και αρχές '80 επεκτάθηκαν τα συστήματα ώστε να καλύπτουν πολλαπλές αεροπορικές εταιρείες και άρχισε η εγκατάσταση τερματικών σε γραφεία ταξιδίων για καλύτερη πρόσβαση των πρακτόρων
- Συνεχής καινοτομία και εξέλιξη
  - Μια νέα βιομηχανία: interactive travel services
  - Από κλειστά CRS μόνο για πτήσεις σε GDS για κάθε είδους κράτηση
  - Ως το 2008 υπήρχαν 4 συστήματα σε χρήση (Amadeus, Sabre, Galileo\*, και Worldspan\*), σήμερα είναι 3.

*\*Πλέον "Travelport" μετά τη συγχώνευση το 2008*

# CRS & GDS

- Σε μία δεδομένη ημέρα, ένα GDS μπορεί να προσπελάσει:
  - Πάνω από ένα δισεκατομμύριο συνδυασμούς ναύλων
  - Πάνω από το 95% των παγκοσμίως διαθέσιμων θέσεων
  - Πάνω από 750 αεροπορικές εταιρείες
  - Περισσότερα από 50.000 ξενοδοχεία
  - Πάνω από 400 tour operators
  - Σχεδόν 30.000 γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων
- Τα συστήματα GDS μπορούν να διαχειριστούν κρατήσεις για:
  - Αεροπορικές πτήσεις
  - Δωμάτια ξενοδοχείων
  - Rental cars
  - Εκδρομές
  - Κρουαζιέρες
  - Εισιτήρια λεωφορείων
  - Εισιτήρια τραίνων
  - Ασφάλειες
  - Λιμουζίνες
  - Εκδηλώσεις και παραστάσεις
  - Γεύματα και δείπνα
  - κ.λπ.

# CRS & GDS

Τρέχουσες προκλήσεις:

- Αρχιτεκτονική συστήματος βασισμένη σε κεντρική επεξεργασία, όχι ευέλικτη / γρήγορη
- Ανάπτυξη από αεροπορικές εταιρίες αυτόνομων συστημάτων μέσω διαδικτύου χωρίς το κόστος των \$4-5 ανά συναλλαγή (*\$10 μετ' επιστροφή 2007/11*)
- Μετάβαση από κεντρική επεξεργασία σε ανοιχτή αρχιτεκτονική για αντιμετώπιση της διόγκωσης της αναλογίας αναζητήσεων-τελικών συναλλαγών
- Όλα προσφέρουν γραφικό διαδικτυακό περιβάλλον
- Δεν υπάρχει σύγχρονο γραφείο ταξιδίων χωρίς σύνδεση με τουλάχιστον ένα GDS
- Προσπάθειες για απευθείας πωλήσεις (π.χ. Sabre/Travelocity)
- Οι ΗΠΑ κατήργησαν το ρυθμιστικό πλαίσιο το 2004, παραμένουν οι περιορισμοί σε Ε.Ε. και Καναδά
- Η Ε.Ε. εισηγείται (SEC 1497 15.11.2007) την απλούστευση του ισχύοντος κανονισμού (2299/89) αλλά όχι την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς

# CRS & GDS

## Άλλες προκλήσεις και προβληματισμοί

- Θα αλλάξει η δομή της αγοράς; Ποιοι θα είναι οι κερδισμένοι και οι χαμένοι, ποιες οι επιπτώσεις σε κάθε κατηγορία επιχειρήσεων:
  - Παραδοσιακά γραφεία ταξιδίων
  - Ειδικευμένοι διαδικτυακοί μεσάζοντες π.χ. εισιτήρια, ξενοδοχεία
  - Διαδικτυακοί μεσάζοντες με ευρύτερο αντικείμενο π.χ. οργανωμένα ταξίδια, μεμονωμένα εισιτήρια, πλήρη πακέτα προορισμών
  - Εταιρίες μεταφορών (αεροπορικές, ακτοπλοϊκές, σιδηροδρομικές κ.λπ.)
- Συνέπειες για τον ταξιδιώτη – τουρίστα:
  - Νέες υπηρεσίες και δυνατότητες
  - Πλεονεκτήματα
  - Μειονεκτήματα
- Συνέπειες για τις επιχειρήσεις σε όρους:
  - Κόστους, εσόδων, κερδών, προσωπικού, ανταγωνιστικότητας εν γένει

*Άλλα σχετικά ζητήματα στη συνέχεια & στο 2<sup>ο</sup> κομμάτι της ενότητας με τον Δρ. Α. Γκούμα.*



# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Τραίνα

*The Boston Globe*

28/01/2008

The MBTA has spent over a quarter of a million dollars -- \$262,000 to be exact -- on equipping 45 coaches for one of the 13 commuter rail lines.



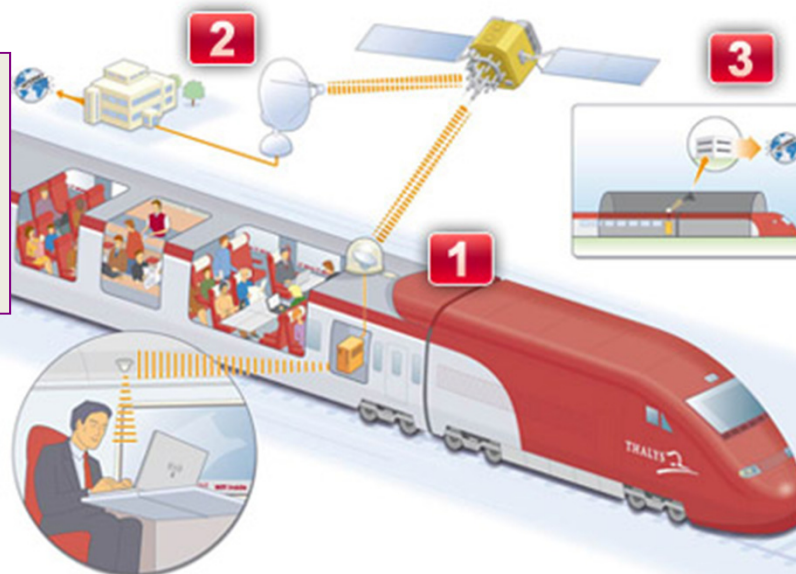
- GNER (NE-EC) (HB)– Sat Dish (2003)
- SJ (Σουηδία)– συνδυασμός Sat/3G/GSM (2006)
- MBTA (ΗΠΑ)– Cellular Link (2008)

**THALYS**

Γαλλία,  
Ολλανδία, Βέλγιο, Γερμανία

- Συνδυασμός Sat/3G/WiFi

1. Sat Antenna
2. NOC
3. GSM/3G



90% των  
ερωτηθέντων  
για την  
υπηρεσία: καλή  
ή πολύ καλή

# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Πλοία

- Συστήματα κρατήσεων
- Προγράμματα ανταμοιβής
- Επικοινωνίες (PSTN, WiFi,...)



**open seas** Δρομολόγια

Δρομολόγια Διαμονή Προορισμοί Δίκτυο Γραφείων

Όροι χρήσης | Επικοινωνία | EN

**Οδηγίες:**  
Τα δρομολόγια που ζητήσατε - εάν υπάρχουν - έχουν εμφανιστεί. Επιλέξτε δρομολόγια για να μάθετε περισσότερες λεπτομέρειες και να οδηγηθείτε σε δυνατότητα κράτησης. Αναζητήστε επίσης νέα δρομολόγια εισάγοντας στοιχεία στον πίνακα δεξιά.

**Αναζήτηση νέου δρομολογίου**

Από: ΠΕΙΡΑΙΑΣ Προς: ΑΓ.ΚΥΡΗΚΟΣ

Ημερομηνία: 16/04/2008

Διαθεσιμότητα:  Οριακή  Άνετη  Δεν διατίθεται

Πληροφορίες - Γραφεία [ticket](#) Εισήγηση Online

Ημερομηνία Αναχώρηση	Προορισμός	Εταιρεία	Πλοίο	Ώρα Αναχώρ. - Αφίξης	Διαθεσιμότητα	Πληροφορίες	Κρατήσεις
16/04/2008	ΠΕΙΡΑΙΑΣ ΧΙΟΣ	HELLENIC SEAWAYS	ΝΗΣΟΣ ΧΙΟΣ	12:30 - 18:30	-	-	<a href="#">ticket</a>
16/04/2008	ΠΕΙΡΑΙΑΣ ΧΙΟΣ	N E L					

**Αποτελέσματα δρομολογίων**

2004 OpenSeasTM - HTML Design and Development by

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΑΣ, ΑΓΓΑΙΟΥ & ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ Πληροφοριακός Οδηγός <http://info.yen.gr>

Τρίτη, 25 Μαρ 2008 ( Στοιχεία υπό συνεχή ενημέρωση ... ) Αναζήτηση :

Αρχική Σελίδα | Δρομολόγια Πλοίων | Λιμάνι Πειραιά | Wi-Fi | Καιρός | English

**Πληροφορίες**

Αεροπορικές Εταιρείες...  
Ακτοπλοϊκές Εταιρείες...  
Δρομολόγια Πλοίων  
Καιρός  
Λιμάνι Πειραιά  
Λιμενικές Αρχές

Αναχωρήσεις πλοίων από Πειραιά

Ημ/νια : 25-03-2008

Λιμάνι : (π.χ. ΠΑΡΟ ΘΗΡΑ) Επιλογή <>

Τρίτη, 25 Μαρ 2008

Ώρα	Προορισμός	Πλοίο	Εταιρεία
07:15	ΣΥΡΟΣ, ΤΗΝΟΣ, ΜΥΚΟΝΟΣ	ΧΑΪΣΠΙΝΤ 5	HELLENIC SEAWAYS
07:25	ΠΑΡΟΣ, ΝΑΞΟΣ, ΘΗΡΑ, ΙΟΣ	ΜΠΛΟΥ ΣΤΑΡ ΝΑΞΟΣ	Blue Star Ferries
07:35	ΣΥΡΟΣ, ΤΗΝΟΣ, ΜΥΚΟΝΟΣ	ΜΠΛΟΥ ΣΤΑΡ ΙΘΑΚΗ	Blue Star Ferries
12:30	ΧΙΟΣ, ΜΥΤΙΛΗΝΗ	ΝΗΣΟΣ ΧΙΟΣ	HELLENIC SEAWAYS
13:00	ΣΥΡΟΣ, ΕΥΔΗΛΟΣ, ΚΑΡΛΟΒΑΣΙ, ΒΑΘΥ	ΝΗΣΟΣ ΜΥΚΟΝΟΣ	HELLENIC SEAWAYS
14:00	ΠΑΡΟΣ, ΘΗΡΑ	ΧΑΪΣΠΙΝΤ 3	HELLENIC SEAWAYS
15:30	ΣΕΡΙΦΟΣ, ΣΙΦΟΝΟΣ, ΜΗΛΟΣ	ΧΑΪΣΠΙΝΤ 1	HELLENIC SEAWAYS
17:00	ΠΑΤΜΟ, ΛΕΡΟ, ΚΩ, ΡΟΔΟ	ΑΝΘΗ-ΜΑΡΙΝΑ	GA FERRIES
17:30	ΣΥΡΟΣ, ΠΑΡΟΣ, ΝΑΞΟΣ, ΗΡΑΚΛΕΙΑ, ΣΧΟΙΝΟΥΣΑ, ΚΟΥΦΟΝΗΣΙ, ΚΑΤΑΠΟΛΑ	ΜΠΛΟΥ ΣΤΑΡ ΠΑΡΟΣ	Blue Star Ferries
18:00	ΚΑΛΥΜΝΟΣ, ΚΩΣ, ΡΟΔΟΣ	ΔΙΑΓΟΡΑΣ	Blue Star Ferries



**NEL LINES** www.nel.gr εδώ...είναι το ταξίδι!

1 Επιλογή Δρομολογίου 2 Επιλογή Θέσεων 3 Τιμολόγηση 4 Επιβάτες 5 Στοιχεία Επικοινωνίας 6 Επιβεβαίωση

**Βήμα 1: Επιλογή Δρομολογίου**

Όροι & Συνθήκες | Ασφάλεια Πιστωτικής Κάρτας

**Είδος Κράτησης**

Απλή Διαδρομή  Μετ' επιστροφής

**Προορισμός**

Από: Επιλέξτε Λιμάνι αναχώρησης Προς: Επιλέξτε Λιμάνι Αφίξης Ημερ.: Μάρ 26 2008

**Επιβάτες**

Μέγ. αριθμός επιβατών 6: 2

Παρακαλώ επιλέξτε τον ακριβή αριθμό επιβατών, συμπεριλαμβανομένων και των παιδιών/ βρεφών.

**Οχήματα**

Μέγ. αριθμός οχημάτων 2: 0

Παρακαλώ επιλέξτε τον ακριβή αριθμό των οχημάτων, συμπεριλαμβανομένων και των αποσκευών & οχημάτων μεταφοράς σκαφών.

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ**

Designed and Developed by FORTHnet eBusiness - Booking Engine by FORTHnet

# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Πόλη

Συστήματα

- Πληροφόρηση επιβατών
  - Στο διαδίκτυο
  - Μέσω κινητών & φορητών συσκευών
- Εισιτήρια και εισπράξεις

Έξυπνες κάρτες



Διέλευση από στάση

Άφιξη σε στάση



Αφίξεις - Αναχωρήσεις

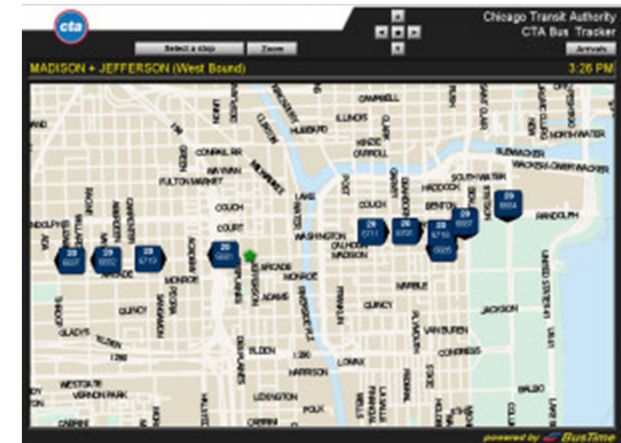
ROUTE / DESTINATION	ESTIMATED ARRIVAL / BUS #
20 TO MADISON AUSTIN	5 MINUTES 6936
20 TO MADISON AUSTIN	11 MINUTES 6714
20 TO MADISON AUSTIN	19 MINUTES 6713
20 TO MADISON AUSTIN	25 MINUTES 6715

Ειδικευμένη ενημέρωση

Location	Next departure	Subsequent departure
Senaatintori / Matstorget	at the stop	8
Kajanoikka / Katudden	arriving	7
Munkkiniemi / Munksnas		7

Select another language:

Θέση Οχημάτων



# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Αεροπλάνα



## Ψυχαγωγία & Πληροφόρηση εν πτήξει

1921 – Πρώτη ταινία (Aeromarine Airways)

1961 – Ανάπτυξη συστήματος φιλμ 16mm ειδικά για την πολιτική αεροπορία. Απαιτούνται μηχανικοί για αλλαγή των «μπομπινών» διαμέτρου 75 εκατοστών.

1962 – Πρώτες οθόνες τύπου TV (American & Pan Am)

1962 – Πρώτη αεροπορική με ταινίες εκτός ΗΠΑ (Pakistan International Airlines)

1971 – Εμφάνιση της κασέτας 8mm. Οι αεροσυνοδοί μπορούν πλέον να αλλάζουν τις κασέτες

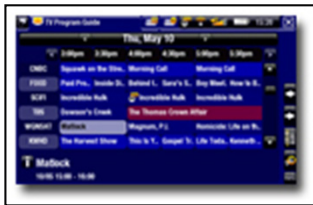
1975 – Πρώτα βιντεοπαιχνίδια (Braniff Airways )

1979 – Πρώτα σύγχρονα ακουστικά (Air France, Air Canada, Pan Am)

1988 – Πρώτο σύστημα οθονών (2.7" LCD) σε καθίσματα (Northwest).

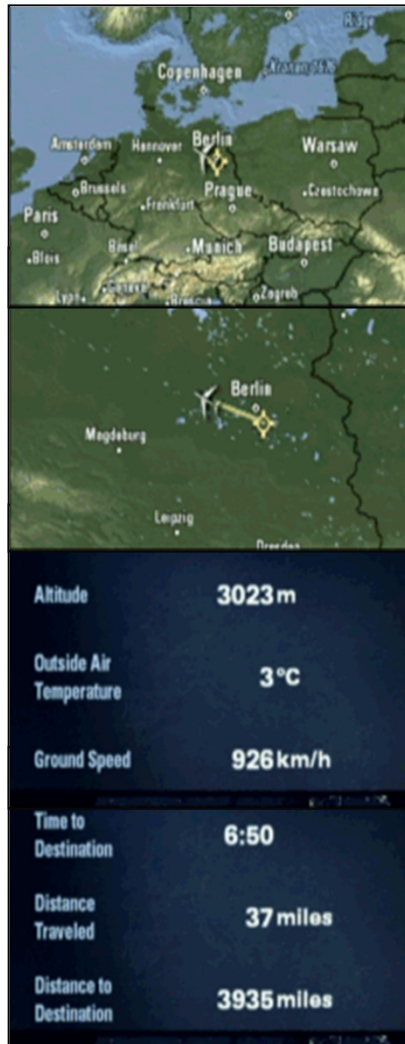
1993 - Πρώτο Fax (Singapore Airlines)

1995 – Πρώτα ακουστικά ακύρωσης θορύβου (Air France)



# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Αεροπλάνα

## Ψυχαγωγία & Πληροφόρηση εν πτήξει



1996 – Πρώτη εγκατάσταση παροχών ρεύματος στα καθίσματα (Delta) 1996 – Πρώτη ζωντανή μετάδοση TV (Delta Air Lines)

1997 – Πρώτο διαδραστικό σύστημα Video-On-Demand (Swissair)

2000 – Πρώτη ζωντανή δορυφορική TV σε όλο το στόλο (JetBlue)

2000 – Πρώτη εισαγωγή φορητών DVD-players σε όλο το στόλο (American Airlines, Swissair)

2001 – Πρώτο e-mail (Air Canada).

2004 – Πρώτη σύνδεση διαδικτύου υψηλής ταχύτητας (Lufthansa).

2004 – Πρώτη χρήση κινητών τηλεφώνων (American Airlines)

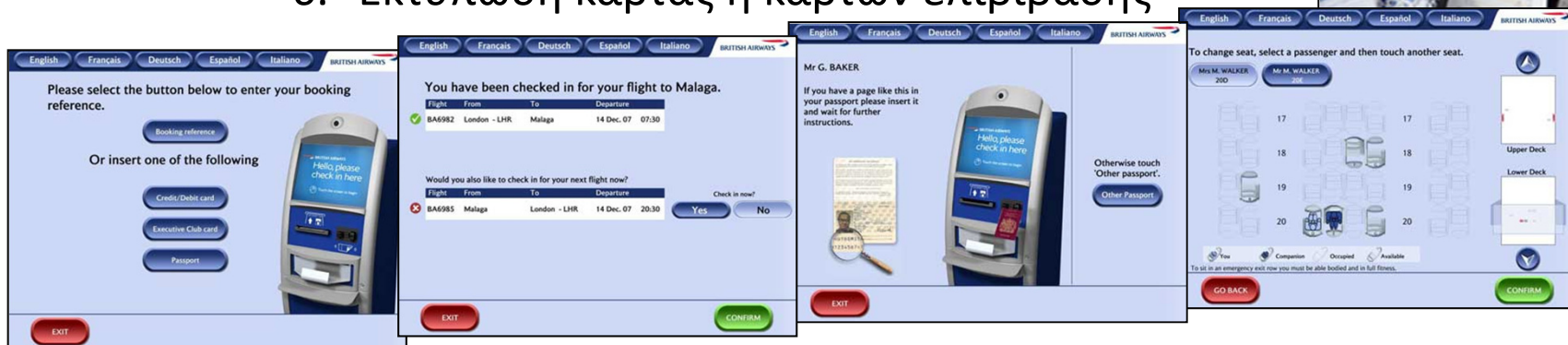
2005 – Πρώτη προβολή τηλεοπτικών σταθμών μέσω wi-fi (Singapore Airlines)

*Σύγχρονες τάσεις: πλήρες business office περιβάλλον (κινητή, δίκτυο, διαδικτυακές υπηρεσίες)*

# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Αεροπλάνα

## Ηλεκτρονικό check-in

1. Επιβεβαίωση πληροφοριών πτήσης
2. Επιλογή αποσκευών για παράδοση
3. Προβολή θέσης και / ή επιλογή νέας
4. Αναβάθμιση θέσης, προσφορές
5. Έλεγχος στοιχείων επιβάτη
6. Εκτύπωση κάρτας ή καρτών επιβίβασης



# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Αεροπλάνα

## Ηλεκτρονικό check-in: Σύγχρονες τάσεις

- Κατάργηση των γκισέ check-in σε αεροδρόμια και αντικατάσταση με baggage drop-in points και self-service check-in
- Ψηφιακές κάρτες επιβίβασης π.χ. Mobile check-in ή εκτυπώσεις καρτών επιβίβασης από τον επιβάτη
- Παροχή συμβατικών υπηρεσιών μόνο με χρέωση και/ή σε ειδικές κατηγορίες επιβατών



# Μεταφορές & Επικοινωνίες: Αεροδρόμια

## Πληροφόρηση δρομολογίων

**ATHENS**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ

Travelers & Visitors Business Press The Company

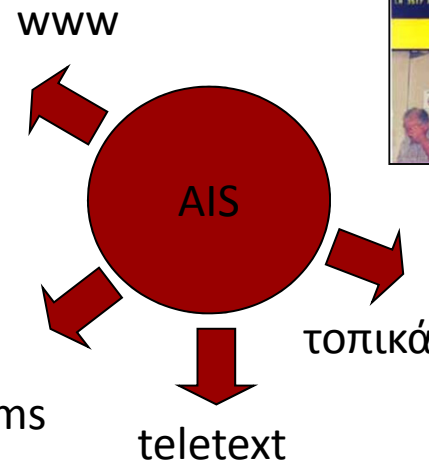
**Real Time Flight Information**

You are here: Home Page > Travelers & Visitors > Real Time Flight Information

Page updated every 2 minutes. Last Update: 26/3/2009 02:17

Select airport:  Select airline:  Refresh:  Real Time:

ARRIVALS	DEPARTURES				
DEPARTURES	ARRIVALS				
DESTINATION	ORIGIN				
FLIGHT	VIA				
EXPECTED DEPARTURE	EXPECTED ARRIVAL				
REMARKS					
Larnaca	Cyprus Airways	CY 249	26/03/2009 21:25	26/03/2009 21:35	Departed
Heraklion	Aegean Airlines	AJ 1463	26/03/2009 21:30	26/03/2009 21:00	Departed
Stanbul	Aegean Airlines	AJ 6880	26/03/2009 21:30	26/03/2009 22:00	Departed
Thessaloniki	Aegean Airlines	AJ 336	26/03/2009 21:30	26/03/2009 21:00	Departed
Thessaloniki	Olympic Airlines	OA 518	26/03/2009 21:35	26/03/2009 21:35	Departed
Chania	Air Hellas	AJ 1869	Larnaca	26/03/2009 21:30	Departed
Prague	Czech Airlines	OK 1475	Thessaloniki	26/03/2009 06:40	Departed
Cairo	Olympic Airlines	OA 325	26/03/2009 06:50	26/03/2009 06:50	Departed
Zhukovskiy	Olympic Airlines	OA 105	26/03/2009 06:55	26/03/2009 06:55	Departed
Tel Aviv	Olympic Airlines	OA 383	26/03/2009 06:59	26/03/2009 06:59	Departed
Taipei	Cathay Pacific	CP 366	26/03/2009 01:35	26/03/2009 01:35	Departed
Warsaw	LOT	LO 802	26/03/2009 04:20	26/03/2009 04:20	Departed
Prague	Swi Group	OE 2315	26/03/2009 04:20	26/03/2009 04:20	Departed
Prague	Czech Airlines	OK 6631	26/03/2009 04:30	26/03/2009 04:30	Departed
Barcelona	Vueling	VG 5171	26/03/2009 06:15	26/03/2009 06:15	Departed
Madrid	Olympic Airlines	OA 709	26/03/2009 06:20	26/03/2009 06:20	Departed
Kuala	Olympic Airlines	OA 920	26/03/2009 06:30	26/03/2009 06:30	Departed
Shanghai	Aegean Airlines	AJ 288	26/03/2009 06:30	26/03/2009 06:30	Departed
Amsterdam	KLM	KL 1572	26/03/2009 06:30	26/03/2009 06:30	Departed
Katara/Corfu	Olympic Airlines	OA 600	26/03/2009 06:25	26/03/2009 06:25	Departed



DEPARTURES / ANΑΧΟΡΗΣΕΙΣ						11:28
Time	Flight	To	Via	Gate	Remarks	
17:20	IB 356	Madrid	Non stop	D10	Boarding	
17:40	LH 215	Frankfurt	Non stop	D35	Boarding	
17:45	AF 145	Singapore	Dubai	D20	Boarding	
17:45	KL 322	Brussels	Non stop	D12	Boarding	
17:50	AF 878	Paris	Non stop	D4		
18:05	AF 145	Rome	Non stop	B12		
18:10	SI 323	Singapore	Dubai	B6	Boarding	
18:15	BA 466	Dublin	London	D28		
18:25	KL 323	Paris	Brussels	D12		
18:40	AU 456	Vienn	Non stop	D13	Boarding	



**TEKSTI**

KANAVA

Uutiset.....110

Urheilu.....160

TV-Ohjelmat.....200

Ilmoitukset.....300

Vapaa-aika.....600

Matkailu.....630

Mainostajat.....700

**Ulkomaat** **Urheilu**

Valtava mielenosoitus Suomessa Belgialla Suomeen tullaan jalkapalloa

s. 127 s. 179

Planeettakivet ennustavat s. 594

Hakemisto A-D..... s. 101-105

**GATE** **AF 1035**

**14**

**TO GENEVA VIA PARIS**

**AIR FRANCE** **NOW BOARDING**



# Συνδυασμένες Μεταφορές

**Book online** 1 organise 2 select 3 book 4 your details 5 confirm

Your journey involves a train trip (TGV = high-speed train). At Brussels MIDI station please present yourself to the Air France counter where an Air France staff member will check you in and issue your boarding cards until your final destination. Please pick up your luggage when arriving at Paris Charles de Gaulle Terminal 2 and proceed to the baggage drop off zone of your flight. Your journey involves a connection to the train (TGV = high-speed train). When you arrive at Paris airport please pick up your luggage and proceed to the TGV train station at Paris Charles de Gaulle Terminal 2, where you will be issued a train ticket by Air France staff members at the Air France/ Thalys counter.

**Your trip** Passenger : 1 Adult

Flight	Departure	Arrival	Duration	Stops Aircraft	Class
<b>Departure flight</b> Sunday 27 April 2008					
AF1833	19:35 Athens, E. Venizelos (ATH) - Greece	22:00 Paris, Charles de Gaulle (CDG) - France	16h40mn	non-stop, A 320	Tempo W
AF7179	09:40 Paris, Charles de Gaulle (CDG) - France	11:15 Brussels, Brussels Midi TGV Railway St (ZJR) - Belgium	+1 Day	non-stop, Train	Tempo W
<b>Return flight</b>					
AF7184	10:21				
AF1832	14:00				

[change y](#)

Paris, Charles de Gaulle (CDG) - 16h40mn non-stop, A 320  
France  
Brussels, Brussels Midi TGV non-stop, Train  
Railway St (ZJR) - Belgium



# Τα Εργαλεία του Σύγχρονου Τουρίστα

α) Δίκτυα υπολογιστών

β) Τηλεφωνία (PSTN)

γ) Δορυφορικές επικοινωνίες & Άλλες τεχνολογίες

δ) Κινητή τηλεφωνία

# Τα Εργαλεία του Σύγχρονου Τουρίστα

α) Δίκτυα υπολογιστών

WiFi παντού:

Κατά τη μετακίνηση

- Λιμάνια, αεροδρόμια, σταθμοί τρένων και λεωφορείων
- Αεροπλάνα, πλοία, τρένα

Στον προορισμό

- Στις πόλεις, στα ξενοδοχεία, σε άλλους χώρους

Αμφίδρομη επικοινωνία

- Pull: Άντληση πληροφοριών από τουρίστα
- Push: Αποστολή ενημέρωσης από επιχειρήσεις
  - Ποιες επιχειρήσεις αφορά;
  - Παραδείγματα;



# Τα Εργαλεία του Σύγχρονου Τουρίστα

## β) Τηλεφωνία (PSTN)

Αυτοματοποίηση υπηρεσιών και αυτοεξυπηρέτηση

Συστήματα IVR

- Αεροπορικές εταιρείες
- Ναυτιλιακές (π.χ. HSW, Minoan)
- Ξενοδοχεία
- Εισιτήρια εκδηλώσεων
- Πληροφορίες (γενικές, αεροδρόμια, λιμάνια, ...)



# Τα Εργαλεία του Σύγχρονου Τουρίστα

## γ) Δορυφορικές επικοινωνίες & Άλλες τεχνολογίες

### Χάρτες

- Διαδικτυακοί χάρτες
- Λογισμικό (κυρίως για GIS/GPS) →

### Προσωπική χρήση

#### Αποκλειστικές συσκευές

- Σταθερά συστήματα
- Φορητά συστήματα

#### Ως αξεσουάρ

- Φορητοί Η/Υ και PDA
- Κινητά τηλέφωνα

#### Ενσωματωμένες

- PDA και κινητά τηλέφωνα

### GPS

- Ναυσιπλοΐα
- Αεροναυτιλία
- Χερσαίες μετακινήσεις

### Επιχειρηματική χρήση

#### Τοπικές ή δικτυακές υπηρεσίες

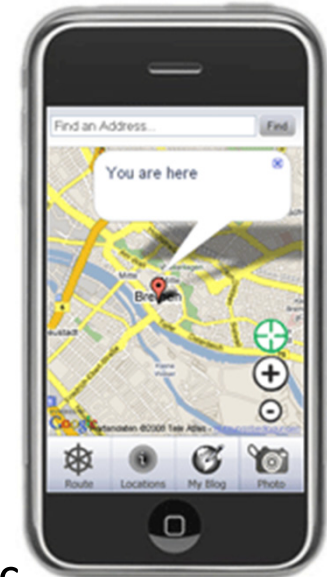
- Συστήματα πληροφόρησης με GIS

#### Διαδικτυακές ή δορυφορικές υπηρεσίες

- Συστήματα πληροφόρησης
- Συστήματα πλοήγησης

Τυπικές χρήσεις

{  
Υπηρεσίες  
Αξιοθέατα  
Διαδρομές



# Τα Εργαλεία του Σύγχρονου Τουρίστα

## δ) Κινητή τηλεφωνία

Τυπικές Δυνατότητες «έξυπνων» κινητών:

- **Επικοινωνία** (φωνή, e-mail, ...)
- Λήψη πληροφοριών με ή χωρίς αίτηση (sms, wap, ...)
- Πληρωμή υπηρεσιών (m-Payments)
- Πλοήγηση και διαδρομές (χάρτες, gps)

*Και φυσικά:*

- Διεθνής ώρα
- Ημερολόγιο
- Υπενθυμίσεις
- Ξυπνητήρι
- Μετατροπές νομισμάτων και μονάδων
- Σημειώσεις για δρομολόγια, ώρες κ.λπ.
- Ατζέντα με διευθύνσεις
- Λεξικό και άλλες εφαρμογές (ταξιδιωτικοί οδηγοί κ.λπ.)
- Ψυχαγωγία (μουσική, **φωτογραφίες, βίντεο** κ.λπ.)



# Πληροφορική & Τουρίστας: Δύο Όψεις

Διαδίκτυο και (υπερ-) πληροφόρηση

- Χρόνος και τελικό κόστος
- Yield Management

Αυτόματη συλλογή στοιχείων

- Καταναλωτικό προφίλ
- PNR

Αυτοματισμοί

- Ο τουρίστας «υπάλληλος» του εαυτού του
- Αλλοτρίωση



# Σχεδιασμός Ανάπτυξης & Διαχείριση Προορισμών

Βασικές Συνιστώσες των Συστημάτων

α) Διαχείριση πόρων

β) Διαχείριση συναλλαγών

γ) Διαχείριση πελατών

δ) Διαχείριση προμηθευτών

ε) Διοικητική πληροφόρηση

*Θα αναφερθείτε σε όλα τα παραπάνω και σε πολλά ακόμα λεπτομερώς στο 2<sup>ο</sup> κομμάτι της ενότητας – Διαχείριση Προορισμών - με τον Δρ. Α. Γκούμα*



# Ορόσημα

Κυρίως μετά το 1980 οι ΝΤΠΕ επιδρούν στον Τουρισμό σε παγκόσμια κλίμακα

Διαμόρφωση επιχειρηματικών  
στρατηγικών και πολιτικών

Δομή και διάρθρωση της  
τουριστικής βιομηχανίας



# Βασικά Πεδία Επίδρασης

Κρίσιμες αλλαγές και επιδράσεις:

- Ανάδειξη και ανταγωνιστικότητα προορισμών και επιχειρήσεων
- Χρήση τεχνολογιών από τουρίστες και διαμόρφωση ταξιδιωτικής εμπειρίας
- Αλλαγή και βελτίωση επιχειρηματικών πρακτικών
- Μεταβολές και ανατροπές στην αγορά και στη συσχέτιση δυνάμεων

# Βιβλιογραφία και Έρευνα

- Ελάχιστες δημοσιεύσεις πριν το 1990
- Συνέδρια ENTER από το 1994
- Journal of Information Technology & Tourism (JITT),1998-
- Περίπου 670 επιστημονικά άρθρα μεταξύ 1980 και 2000, αύξηση 275% μεταξύ των δύο δεκαετιών '80 και '90

Η πρόσφατη έρευνα επικεντρώνεται σε 3 τομείς που σχετίζονται με την επίδραση του διαδικτύου :

- Κανάλια διανομής
- Τιμολόγηση
- Αλληλεπίδραση χρηστών

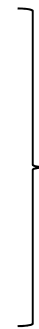
# Ερευνητικές Τάσεις

Έρευνα τα τελευταία 5 χρόνια γύρω από 3 άξονες:

• Δομή και λειτουργίες της αγοράς

• Καταναλωτές και ζήτηση

• Τεχνολογικές καινοτομίες



*Κατ' αντιστοιχία*



• Προσφορά

• Ζήτηση

• Τεχνολογία

# Ερευνητικές Τάσεις

## Δομή και λειτουργίες της αγοράς

Επίδραση του διαδικτύου:

- Προβολή και προώθηση
- Διανομή και πωλήσεις
- Διάρθρωση: νέοι και παλιοί μεσάζοντες

Στρατηγική και διοίκηση:

- Ανασχεδιασμός επιχειρησιακών λειτουργιών
- Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών

Θα δείτε εφαρμογές στην πράξη στο 2<sup>ο</sup> κομμάτι της ενότητας με τον Δρ. Α. Γκούμα.

# Ερευνητικές Τάσεις

## Καταναλωτές και ζήτηση

Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν στον τουρίστα – καταναλωτή:

- Πρόσβαση σε πλήθος πληροφοριών
- Νέες υπηρεσίες με δυνητικό κέρδος σε χρόνο, κόστος και ευκολία

*Κλειδί η προσαρμογή της τουριστικής εμπειρίας στις  
ατομικές ανάγκες του τουρίστα της νέας εποχής*

# Ερευνητικές Τάσεις

## Τεχνολογικές καινοτομίες

- Διασύνδεση συστημάτων
- Πολυμέσα
- Κινητές και ασύρματες τεχνολογίες
- Σχεδιασμός ιστοσελίδων
- Νοήμονα συστήματα (AI)

# Μελλοντικές Προκλήσεις

Καινοτόμες τεχνολογίες και μέθοδοι προώθησης και παροχής τουριστικών υπηρεσιών που θα μας απασχολήσουν τα αμέσως επόμενα χρόνια:

α) Κοινωνικά Δίκτυα και Εικονικές Κοινότητες

β) Φορητές Συσκευές Επικοινωνίας

γ) Υπηρεσίες Τοποθεσίας

δ) Διαδικτυακό Περιεχόμενο

ε) Αναζήτηση Πληροφοριών

*Θα δείτε τρέχουσες εξελίξεις στο 2<sup>ο</sup> κομμάτι της ενότητας με τον Δρ. Α. Γκούμα.*



# Αναμενόμενες Μελλοντικές Τάσεις

- Περαιτέρω ανάπτυξη του διαδικτύου
- Νέα εργαλεία διαχείρισης και μάρκετινγκ
- Εντατικότερη και δυναμικότερη αλληλεπίδραση μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστών
- Δημιουργία προστιθέμενης αξίας μέσα από καινοτόμες επιχειρήσεις και συνεργασίες
- Αναβάθμιση των τουριστικών υπηρεσιών με ανάπτυξη και αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και εργαλείων